

A gentile richiesta

La figura del mediatore in caso di conflitto

In qualità di consulente sociale avrei una domanda rispetto alla gestione dei conflitti nelle aziende. Da quanto so una sentenza del Tribunale federale in materia di prevenzione dei rischi psicosociali obbliga le imprese a istituire la figura di un mediatore (interno o esterno all'azienda) a cui i dipendenti possono fare capo. Secondo la mia esperienza, spesso il mediatore è il responsabile delle risorse umane. Domanda: quando il datore di lavoro è obbligato ad attivare un mediatore esterno per mediare il conflitto?

In una sentenza del 2012¹, il Tribunale federale ha statuito un nuovo importante sviluppo in materia di obbligo di prevenzione dei rischi psicosociali sul posto di lavoro, che include, d'ora in poi, anche l'impegno ad evitare che conflitti sul lavoro possano svilupparsi in maniera incontrollata e tale da compromettere la salute fisica o psicologica dei lavoratori.

In questa decisione, l'Alta Corte ha dunque elaborato un'ulteriore declinazione del principio generale stabilito all'art. 328 CO, secondo cui il datore di lavoro è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie per proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori, stabilendo l'obbligo per i datori di lavoro di nominare una persona - impiegata all'interno dell'azienda oppure terzo esterno - incaricati di intervenire in caso di conflitto e a cui il lavoratore possa rivol-

gersi liberamente. L'intervento dovrà avvenire nel contesto di "un sistema di gestione dei conflitti" ed essere finalizzato a dare "consigli" in qualità di "mediatore".

L'incaricato dovrà dunque di principio essere dotato di conoscenze specifiche, nonché godere della fiducia dei dipendenti, ciò che presuppone l'assenza di un rapporto gerarchico diretto con i lavoratori coinvolti.

Tenuto conto delle minori risorse delle piccole e medie imprese, il Tribunale federale ha inoltre indicato la possibilità di ricorrere alle associazioni di categoria², che potrebbero, ad esempio, istituire strutture comuni di mediazione dei conflitti a favore degli affiliati. Le grandi aziende avrebbero invece meno problemi economici ed organizzativi nel realizzare il servizio.

Nella fattispecie in esame in questa sentenza, poiché il lavoratore lamentava di essersi dovuto rivolgere al direttore ed amministratore unico della società sua datrice di lavoro, il Tribunale federale ha concluso che mancasse una figura di riferimento interna sufficientemente indipendente.

Allo stato attuale della prassi, l'assunzione di tale ruolo da parte del capo del personale non appare di principio inammissibile, alla condizione che il conflitto non riguardi persone impiegate nel servizio del personale e tenuto conto del fatto che un in-

tervento professionale efficace presuppone - anche per quanto riguarda la mediazione - competenze appropriate, che possono essere acquisite mediante percorsi di formazione accreditati o perlomeno tramite corsi e aggiornamenti.

Per casi analoghi a quello analizzato nella sentenza dove, ad esempio, si tratta di un'azienda gestita da un solo dirigente, rispettivamente quando il responsabile del personale non presenti conoscenze sufficienti, rispettivamente quando il dipartimento risorse umane sia esso stesso coinvolto nel conflitto, è necessario ricorrere a un mediatore esterno.

In ogni caso e qualunque sia la scelta operata dall'azienda, l'esistenza del servizio di mediazione dei conflitti, l'identità del/dei mediatori e la possibilità per i lavoratori di ricorrervi liberamente e in ogni momento devono essere resi noti al personale in maniera esplicita.

avv. mediatore Anna Lutti Martella

Manuale: 5.6, 5.6.3; 8.M "Mediazione dei conflitti" Promemoria

1. Il Corte di Diritto Pubblico del Tribunale federale, Sentenza del 9 maggio 2012, 2C.462/2011

2. Liste di mediatori qualificati attivi in Ticino: <http://www.skwm.ch/index-it.php?frameset=30> (Camera Svizzera per la Mediazione Commerciale) e <http://www.mediatori-ti.ch/cms/home.html> (Coordinazione Mediazione Ticino)

Giurisprudenza

Imposizione del contratto normale di lavoro
Sentenza del Tribunale federale del 20 novembre 2013 (DTF 140 III 59)

Il 16 gennaio 2013 il Consiglio di Stato del Cantone Ticino, in applicazione degli art. 360a segg. CO e dopo richiesta della Commissione tripartita, ha fissato al 1° aprile 2013 l'entrata in vigore dei contratti normali di lavoro con salario minimo vincolante, circoscritti agli operai (impiegati con qualifiche basse) del settore della fabbricazione di apparecchiature elettriche e del settore della fabbricazione di computer e prodotti di elettronica e ottica.

Alcune associazioni di categoria e alcune aziende attive nei settori toccati dai contratti normali di lavoro hanno presentato un ricorso al Tribunale federale. Esse sostengono che il dumping salariale, che il Consiglio di Stato ha posto a giustificazione delle contestate misure, si fondava su accertamenti errati, poiché non consideravano tutte le controprestazioni percepite dai lavoratori, che dovevano essere considerate per determinare il salario effettivo pagato. In particolare per il calcolo dei salari effettivamente percepiti, il modello ticinese non teneva conto delle prestazioni superiori ai minimi legali elargite dai datori di lavoro per vacanze, congedi, contributi alla previdenza professionale e orario di lavoro settimanale.

Il Tribunale federale ha respinto il ricorso presenta-

to, rilevando che l'emanazione di un contratto normale di lavoro è sussidiaria rispetto a disposizioni sui salari minimi di un eventuale contratto collettivo. La promulgazione di un contratto normale di lavoro è quindi esclusa, se sussistono dei salari minimi confacenti in un contratto collettivo di lavoro. D'altro canto, dal profilo materiale, un contratto normale di lavoro presuppone che nell'ambito di un ramo o di una professione vengano ripetutamente e abusivamente offerti salari inferiori a quelli usuali per il luogo, la professione o il ramo (dumping salariale). Se il salario mensile effettivamente percepito è inferiore a fr. 3'000.- non vi è tolleranza e ogni scarto rispetto al salario di riferimento dell'IRE è considerato abuso grave. Per i salari di fr. 3'000.- e più vi è invece un margine di tolleranza del 10%: sono da considerare gravemente abusive soltanto le retribuzioni che sono più del 10% inferiori al salario di riferimento. Pertanto, contrariamente a quanto sostengono le ricorrenti, il metodo applicato non equivale alla fissazione di un salario minimo legale: salari inferiori a fr. 3'000.- al mese non sono considerati abusivi a condizione che siano almeno uguali al salario di riferimento del calcolatore dell'IRE.

Per la determinazione del salario determinante per il raffronto lo Stato ha rilevato che nelle inchieste sono utilizzati i dati del salario determinante per l'AVS. Esso comprende inoltre le indennità di rincarico e altre indennità aggiunte al salario, le prov-

vigioni, le gratificazioni, le prestazioni in natura, le indennità per vacanze o per giorni festivi ed altre prestazioni analoghe, nonché le mance, se queste costituiscono un elemento importante della retribuzione del lavoro. In calcolatore salariale dell'IRE, come tutti quelli usati in Svizzera, non considera invece i "benefit aziendali".

avv. Costantino Delogu

Il contratto normale di lavoro: Manuale 2.4.
Il salario e le sue diverse forme: Manuale 3.2.1.1.

IMPRESSUM

Newsletter **Lavoro** è la pubblicazione mensile del sistema d'informazione

Il diritto del lavoro applicato.

Editore: Robert Boss

Responsabile Newsletter: Marina D'Alò

Hanno collaborato: Simona Mazzuchelli, consulente presso Luisoni Consulenze; dottor Marco Palmia, Grafologo Professionista; avvocato Anna Lutti Martella, mediatrice; avvocato Costantino Delogu.

Boss Editore SA - CH 6997 Sessa

tel. +41(0)91 600 93 03

fax +41(0)91 600 93 04

Redazione: redazione@boss-editore.ch

Amministrazione: info@boss-editore.ch

© www.boss-editore.ch

BOSS
conoscenza applicata

NEWSLETTER

LAVORO

Giugno 2014

Editoriale

Videocurriculum, CV tradizionale, fotografia, test, grafologia, social network. Sono alcuni degli strumenti che ha a disposizione il selezionatore del personale per valutare i possibili collaboratori. Quale, tra questi, è il più diffuso? Quale il più affidabile? Quale fornisce maggiori indicazioni al datore di lavoro? A queste e ad altre domande rispondono specialisti che quotidianamente li usano. Il primo impatto può infatti essere decisivo per la scelta di un dipendente ed un errore di valutazione potrebbe costare caro. Il dottor Marco Palmia, Grafologo Professionista, perito e formatore, difende per i nostri lettori la validità della scienza che palleggia da anni. Quest'ultimo sottolinea, infatti, che "la persona giusta al posto giusto è l'imperativo categorico che un'azienda dovrebbe seguire quando si accinge ad assumere qualcuno. Una scelta errata provoca gravi danni ad un'azienda, rallentandone i tempi di realizzazione, progettazione, ricerca, perdendo così in competitività con le aziende che operano nello stesso settore. Inoltre la mette nella difficile situazione di dovere rimediare all'errore, riattivando tutte le procedure di selezione, con ulteriore perdita di tempo e denaro". La consulente Simona Mazzuchelli ci spiega invece quali sono i dettagli che fanno la differenza quando ci si trova sulla scrivania una montagna di candidature. All'avvocato Costantino Delogu abbiamo inoltre affidato il compito di riassumere alcuni aspetti giuridici dei quali bisogna tener conto quando si cerca personale. L'avvocato Anna Lutti Martella, che cura in questa edizione la rubrica "A gentile richiesta", si sofferma sul ruolo del mediatore in caso di conflitti.

Marina D'Alò

All'interno:

- **Quadro giuridico del colloquio di assunzione**
- **La grafologia, una scienza in aiuto dei datori di lavoro**
- **La figura del mediatore in caso di conflitto / A gentile richiesta**
- **Imposizione del contratto normale di lavoro / Giurisprudenza**

Candidati sotto la lente: quali dettagli sono importanti?

Intervista a Simona Mazzuchelli, consulente presso Luisoni Consulenze SA

Quante candidature arrivano ogni giorno sulla sua scrivania? In tempo di crisi sono aumentate in modo consistente?

Il numero di candidature che riceviamo varia in funzione degli annunci di lavoro pubblicati. In generale, alla Luisoni Consulenze, arrivano un minimo di 15 fino ad un massimo di 50 curricula al giorno per ogni consulente. Sicuramente in questo periodo di crisi le candidature sono aumentate in modo considerevole.

In che misura internet ha cambiato la ricerca di personale?

Internet ha cambiato notevolmente la ricerca di personale. Al giorno d'oggi la maggior parte degli annunci di lavoro viene pubblicata online e non più sulla carta stampata come succedeva fino a qualche anno fa. La visibilità è globale e le candidature arrivano nel giro di pochi minuti. Oltre alle inserzioni, su Internet possiamo utilizzare database dedicati o siti di networking (es. LinkedIn, Xing, ecc.) attraverso i quali si creano e sviluppano contatti professionali.

Referenze, foto, cv, lettere di accompagnamento, ecc: quale tra questi elementi di presentazione conta di più sulla selezione?

Bisognerebbe valutare nel suo insieme tutta la documentazione che compone una candidatura, anche per fugare eventuali dubbi o incongruenze. Se dovessi comunque scegliere un solo elemento sicuramente direi il Curriculum Vitae, senza il quale non sarebbe possibile una reale presa di coscienza del percorso di formazione e professionale del candidato.

Cosa può dire una fotografia?

Personalmente non do molta importanza alla fotografia e non la reputo un criterio di valutazione. La fisiognomica è un'arte per certi versi interessante da approfondire ma non in questo contesto. Un consiglio mi sen-

to però di darlo: se non avete delle fotografie "sobrie e/o professionali" evitate di mettere quelle scattate nei luoghi più disparati e in pose inadatte, disorienterebbero anche il selezionatore più accondiscendente.

E la grafologia?

Anche in questo caso non considero la grafologia uno strumento affidabile di valutazione, ma qualche mia collega potrebbe non

essere d'accordo con me! Sicuramente è una tecnica che può dare delle indicazioni sulla personalità di un candidato ma credo ci siano altri strumenti "più scientifici" per valutare l'idoneità di una persona nel ricoprire uno specifico ruolo.

In linea di massima, conta di più la formazione o la personalità?

È chiaro che per ricoprire determinati ruoli è necessario che la persona abbia la giu-

sta formazione ma una "giusta" personalità è più difficile da acquisire se non la si ha. Ho visto candidati che nonostante non avessero l'esatto profilo richiesto dal datore di lavoro, grazie alla loro personalità sono riusciti ad ottenere il posto rispetto a persone più mirate tecnicamente.

Bella presenza: sempre più spesso figura negli annunci, per qualsiasi posto di lavoro. Quanto conta in realtà?

Questo criterio, se non strettamente legato al ruolo, ad esempio per funzioni legate alla reception, vendita, pubbliche relazioni, ecc., per noi non ha importanza e in generale i nostri clienti sono d'accordo. Al contrario una presenza curata, consona e pulita sono fondamentali.

Dati riservati: come si fa a garantire il loro trattamento nel rispetto delle norme?

C'è una legge federale che regola il trattamento dei dati riservati e ne tutela la privacy. Come agenzia non divulghiamo a terzi i dati personali inerenti segue a pag. 2 →



segue da pag. 1→

Candidati sotto la lente: quali dettagli sono importanti?

i candidati, senza la loro autorizzazione.

Una volta tra i criteri di selezione c'era la formazione e il grado militare: viene ancora tenuto conto di questo fattore nonostante che nel mondo di lavoro vi sono sempre più donne?

La formazione resta un criterio di selezione ma il grado militare no... anzi se il candidato è alle prese con scuola reclute, corsi di ripetizione o carriera militare può addirittura essere visto come un limite dal datore di lavoro. È bene sottolineare però che il pregiudizio maggiore lo si nota nei confronti di donne in età fertile o con figli in età prescolare... questo è sicuramente un limite verso il quale bisognerebbe far cadere una delle ultime barriere.

Talvolta si sente dire, in Ticino, che conta molto l'appartenenza ad un partito politico e la raccomandazione: leggenda, verità, concetti superati o ancora attuali?

Siamo una piccola provincia e in alcuni ambienti probabilmente conta ancora ma reputo conti meno che in passato. C'è comunque la volontà di trovare la risorsa migliore per il ruolo da ricoprire basandosi su valutazioni meritocratiche.

Referenze: in che misura conta il parere di un datore di lavoro precedente con i quali, sovente, ci si è lasciati in cattivi termini?

Le referenze sono importanti ma restano uno degli elementi di valutazione nell'intero processo di selezione. Per essere sicuri che siano obiettive bisognerebbe aver la possibilità di chiederne più di una. In questo modo si possono paragonare i pareri sull'operato e sul comportamento del candidato da parte di due datori di lavoro o due responsabili differenti.

Molte aziende ammettono di "sbirciare" nei social network per avere qualche informazione supplementare sui candidati: come giudica questa procedura?

In teoria un datore di lavoro dovrebbe basarsi su criteri più "tradizionali" quando seleziona il personale quali ad esempio la formazione, l'esperienza, le competenze acquisite, la personalità e le aspettative e non sugli interessi privati, sui valori o le convinzioni personali. D'altro canto io credo che una persona adulta, soprattutto se

Quadro giuridico del colloquio di assunzione

Il colloquio d'assunzione è una delicata fase precontrattuale, che serve appunto a valutare il candidato per un posto di lavoro.

La valutazione avviene attraverso delle domande che vengono poste al candidato che sono tuttavia vincolate, quanto alla loro ammissibilità, all'esistenza di un nesso di pertinenza tra la domanda e la concreta attività lavorativa per la quale il candidato si presenta. I limiti alle domande che si possono porre non derivano dalle norme di protezione del lavoratore nell'ambito del contratto di lavoro (art. 328 segg. CO), poiché non vi è ancora un contratto di lavoro, bensì dalle norme generali del Codice civile sulla tutela della personalità (art. 28 segg. CC).

Sono ammesse tutte le domande che riguardano l'identificazione del candidato, la formazione, il percorso professionale, il casellario giudiziale (se questo ha pertinenza con l'attività professionale). Il datore di lavoro può anche informarsi legittimamente su una gravidanza in corso, ma non sulla futura intenzione di avere dei figli.

Non è possibile stilare una lista astratta esaustiva delle domande ammissibili, poiché esse dipendono sempre dal caso concreto e dall'esistenza della connessione tra l'informazione richiesta e l'attività professionale che si dovrà esercitare.

Non è di conseguenza possibile procedere ad esami completi sulla salute e sulla personalità del candidato, a meno che non possa esservi pertinenza con una particolare attività lavorativa; un esame grafologico generale effettuato all'insaputa del candidato collide con il suo diritto alla tutela della personalità e diviene pertanto illegittimo nell'ambito della valutazione dell'assunzione.

Il datore di lavoro ha invece la possibilità di effettuare ricerche nell'ambito delle informazioni che il candidato stesso ha reso pubbliche o in altro modo accessibili a terzi: è sempre più presente tra i datori di lavoro, nell'ambito della valutazione del candidato, il ricorso alla sistematica ricerca di informazioni presenti su internet, in particolare sui social network. In sostanza, tutto ciò che è pubblico risulta un'informazione legittimamente accessibile al potenziale datore di lavoro.

Avv. Costantino Delogu

Manuale 1.2.3. Il colloquio di lavoro

alla ricerca di un nuovo impiego, dovrebbe sempre chiedersi se è disposta a rendere conto di informazioni e immagini in occasione di un colloquio di lavoro, anche a distanza di qualche anno e se quello che scrive sui social network è coerente con le proprie aspettative professionali.

Tra un curriculum tradizionale ed uno creativo quale scegliere?

Dipende per quale posto ci si candida... i CV più creativi che riceviamo sono quelli dei grafici, ovviamente! In questo periodo di crisi un CV creativo potrebbe attirare maggiormente l'attenzione rispetto a quello tradizionale nella miriade di candidature che si ricevono. L'importante però è non esagerare e fare in modo che tutte le informazioni necessarie siano indicate.

In Ticino sono diffusi i videocurriculum?

No, non sono diffusi, per il momento siamo più abituati alle videointerviste.

Le è già capitato di commettere un errore di valutazione in base ad un curriculum, una foto, il parere di un precedente datore di lavoro, ecc.?

Sicuramente gli errori di valutazione possono capitare. È facile dare un giudizio superficiale vedendo un certificato di lavoro mediocre. Se si hanno dei dubbi è consigliabile sentire la persona e chiedere spiegazioni.

In base alla sua esperienza, cosa potrebbe facilitare il lavoro di chi deve selezionare il personale?

Potrebbe facilitare il compito il fatto che il candidato sia onesto intellettualmente e indichi nel suo Curriculum Vitae cosa effettivamente sa fare; che sia chiaro e trasparente nel parlare dei suoi obiettivi. Sembra scontato ma non lo è. Succede infatti che, soprattutto ora che il mercato del lavoro sta vivendo una situazione di grande competizione, il candidato cada nella tentazione di abbellire la propria immagine. Ciò è rischioso, inconsciamente si vorrebbe evitare di parlare di una breve e brutta esperienza per il timore di essere scartati. Il problema è che spesso il selezionatore se ne accorge se si è titubanti e si rischia di trasmettere un messaggio negativo che può davvero mettere in discussione l'affidabilità della persona.

La grafologia, una scienza in aiuto dei datori di lavoro

Intervista di Marina D'Alò al dottor Marco Palmia, grafologo

Quando un datore si affida alla grafologia, qual è il margine di errore?

Gli errori sono purtroppo all'ordine del giorno per tre motivi principali:

1. Il grafologo non ha fatto studi seri, ci sono in giro corsi di introduzione alla grafologia che non danno una preparazione adeguata, soprattutto sulle grafometrie e sulle basi di psicologia.

2. La grafologia ha punti di riferimento chiari e ben definiti, sono centinaia di gesti caratteristici i cui significati si conoscono fin dal 1.600 (Camillo Baldi). Gli errori si possono commettere più facilmente su tratti grafici rispetto ai quali ci sono ipotesi e intuizioni sperimentali e non invece approfondimenti adeguati. Anche gli ingegneri della Formula Uno possono commettere errori di valutazione, per mancanza di certa esperienza, anche se lavorano con la tecnologia e la matematica.

3. Il grafologo, come il medico, l'ingegnere e il manager è un essere umano, che ha distrazioni, che commette errori di distrazione per fretta, e che, insomma, può sbagliare.

Quando si scrive una frase sapendo che si è sotto esame per un lavoro si scrive in modo diverso rispetto, per esempio, a quando si scrive una lettera d'amore o la lista della spesa?

L'esperienza dei tribunali, nei quali sono coinvolti i grafologi come periti, su scritture simulate, dissimulate, firme e testamenti falsi, scritti anonimi, rivela che la mano scrivente si rivela sempre attraverso tracciati primari. Il temperamento, che corrisponde al codice genetico, si individua bene anche quando una persona, con sforzo, cerca di mascherarsi. Per ragioni unicamente di economia di tempo (non c'è tempo di fare indagini prolungate come in tribunale) si chiede all'intervistato di scrivere dieci righe su un foglio rigato, come se scrivesse per se stesso, e di apporre la sua firma in calce. Si tende a creare, inoltre, un rapporto empatico, da parte dello specialista, affinché l'intervistato possa risultare emotivamente tranquillo. Per concludere il grafologo sa bene che i tratti grafici si suddividono in primari e secondari: alcuni gesti o modi di scrivere sono dunque come il patrimonio genetico, si trovano perfino nella lista della spesa, e addirittura, a guardar bene,

li abbiamo ereditati da un qualche genitore come, almeno in parte, lo stesso temperamento. Altri segni sono secondari o "accidentali" e contraddistinguono gli umori di chi scrive in fretta i propri appunti. Negli anni il carattere, che è la nostra parte soft, quella hard è il temperamento, cambia assieme a tali tratti; dunque, parallelamente, nel bambino, nell'adolescente, nell'adulto e nell'anziano cambia anche la scrittura.



Oggi si scrive molto meno a mano e, quando lo si fa, si fa più fatica: questo ha cambiato anche l'analisi grafologica?

Certamente, le scritture oggi non sono più esattamente come quelle per esempio degli anni '60, c'è prevalenza dello stampatello, i maestri non insegnano più "la bella calligrafia" e l'uso della tastiera ha tolto in qualche modo fluidità al tracciato grafico.

Queste ed altre questioni sono oggetto di continui studi e aggiornamenti necessari alla professione. I grafologi hanno una loro associazione, che si chiama AGP (Associazione Grafologi Professionisti), che organizza diversi eventi ogni anno necessari all'aggiornamento, e attribuisce i crediti formativi necessari a continuare a definirsi Grafologo Professionista.

Le è già capitato di pentirsi per una valutazione errata seguita da una mancata assunzione di un candidato?

Certamente, ma credo che perfino i medici di base, quando fanno le loro diagnosi, possono sbagliare a pesare i sintomi. Ci sono due aspetti che mi hanno fatto commettere qualche errore: l'affetto che provo per una persona e la fretta che mi porta a volere fare troppe cose in poco tempo.

In tutti i campi ci sono professionisti più o meno seri: nel vostro come siete messi?

Male grazie, in Svizzera l'Università non prevede una preparazione in questo campo. Preferibilmente bisognerebbe rivolgersi a grafologi che abbiano fatto il Master all'Università Carlo Bo di Urbino, oppure a quelli che hanno conseguito il Master in Grafologia all'Università Lumsa di Roma. Occorre inoltre una buona preparazione come psicologo, come counselor, oppure come coach, avendo ben presente che, per il desiderio di fare i maghi, si possono mettere in situazione di pesante disagio gli

interlocutori, rivelando ad essi questioni che, senza un certo percorso, non sono in grado di digerire.

Un candidato può opporsi ad un esame grafologico (giuridicamente)?

Naturalmente, può sottoscrivere o meno la liberatoria. Ne ha diritto.

Nel Ticino l'esperto in grafologia viene visto (dai datori di lavoro e dai candidati) con sospetto, con ironia, con timore, con fiducia?

Con sospetto, con ironia e a volte con diffidenza; si tratta però di persone concrete, che quando si trovano di fronte a un professionista capace, sanno riconoscerne i meriti e lo coinvolgono nel lavoro di selezione e di coaching. Io ritengo comprensibile il loro atteggiamento, perché in Ticino non esistono centri di formazione abbastanza seri, che addestrino i grafologi a saper entrare nel merito di questioni manageriali.

Oggi sono molto alla moda anche i videocurriculum: la fine della grafologia?

Le aziende per cui lavoro richiedono una lettera di accompagnamento manoscritta per ovviare a questo problema. Per altro io non mi preoccuperei di che fine farà la grafologia, quanto piuttosto di che fine farà il nostro cervello, perché, siccome la scrittura parte dal cervello, di esso non vengono più usate alcune aree inerenti alla memoria e all'ingegno personale. La tastiera dei computer propone monoliti scrittori che nulla hanno a che fare con la creatività della mano scrivente. La conseguenza è che diventiamo tutti più stereotipati e meno creativi.

Lei tiene anche dei corsi di grafologia destinati a responsabili e collaboratori HR, assistenti del personale, imprenditori, dirigenti, capi team, liberi professionisti: non è pericoloso lanciarsi in questa disciplina dopo solo tre ore di lezione?

Le presentazioni che faccio costituiscono un' introduzione alla grafologia, utili a stimolare studi più approfonditi. Ritengo, inoltre, che per i nostri HR sia bello conoscere quante sfumature ha l'animo umano della persona che essi inseriscono o cancellano dalla lista delle candidature. Quello che faccio è un'alfabetizzazione, ma è ovvio che conoscere l'alfabeto non è uguale a saper scrivere e parlare come un giornalista professionista. Così, per esempio, un allenatore insegna la tecnica di base del football o dell'hockey, e forse qualcuno dopo si sente un campione, si comporta come se fosse Maradona, col rischio inevitabile di cadere nel ridicolo.