



ATTUALITA'

Schettino VS De Falco?

Work Style Magazine ha interpellato alcuni esperti internazionali per chiedere un parere professionale sulla telefonata tra De Falco e Schettino la notte del naufragio della Concordia. Ecco i loro punti di vista su leadership, uso del linguaggio, gestione dell'emotività e della crisi.

di Enrico Ratto

Se un comportamento si giudica dagli effetti, la telefonata De Falco - Schettino non ha spostato gli eventi di una virgola.

Ma scelte e comportamenti non si pesano con il senno di poi, tutt'al più si analizzano per capire chi dei due interlocutori stesse esprimendo leadership e chi, invece, avesse perso ogni controllo. Non è detto che le risposte siano come le immaginiamo.

Nei giorni scorsi il team di **WorkStyle Magazine** ha interpellato diversi manager e professori internazionali chiedendo loro, dopo aver ascoltato la telefonata tra il Capitano De Falco e il Capitano Schettino la notte del naufragio della Costa Concordia, di esprimersi su quattro domande molto chiare:

- come considera la strategia adottata da De Falco per far muovere Schettino;
 - in quale stato mentale si trovava - presumibilmente - Schettino;
 - come ci dovremmo comportare se ci trovassimo di fronte qualcuno nello stato mentale di Schettino;
 - quale è il suo punto di vista sulla leadership espressa sia da De Falco sia da Schettino.
- (è possibile scaricare qui il paper completo)

Senza entrare nel merito di una vicenda giudiziaria in corso, le interviste sono state realizzate con l'obiettivo di raccogliere i punti di vista su una delle poche testimonianze chiare in cui due persone soggette ad un forte stress devono mettere a denominatore comune leadership, pressione emotiva, senso della gerarchia, capacità di team working, oltre che una gestione pratica dell'emergenza.

Il **giornalista Thrasy Petropoulos** sottolinea come Schettino non si aspettasse la reazione del Capitano De Falco, e come il tono e i contenuti di De Falco lo abbiano "congelato" nella sua incapacità di reagire. "Urlare è sempre una tecnica di management stupida" secondo Thrasy Petropoulos.

Nigel Philips, giornalista freelance e collaboratore di diverse testate sul business e management, pensa che "quando qualcuno perde il senso della prospettiva, l'unica cosa da fare è parlare gentilmente ma con autorevolezza, un po' come fosse un bambino".

Roger I. Abrams, professore di diritto alla Northeastern University School of Law di Boston, ha un altro punto di vista. "Schettino era incapace di riprendere in mano la situazione, e per questo ha abbandonato la nave. De Falco, da parte sua, ha fatto del suo meglio per ristabilire l'ordine all'interno del caos"

E aggiunge: "In situazioni normali, occorre dimostrare comprensione e anche compassione. In situazioni di crisi, al contrario, i comandi sono sempre preferibili, perché potrebbero essere utili a salvare qualche vita".

Matthew Seminara, avvocato di New York specializzato nel diritto del lavoro, è convinto che "De Falco è diventato il vero capitano" E sottolinea come "pur non avendo ottenuto un risultato concreto, De Falco ha tentato in un primo momento di ricordare a Schettino il suo ruolo e le sue responsabilità verso i passeggeri, e solo successivamente ha preso in mano la situazione diventando di fatto il Capitano."

Work Style Magazine ha interpellato anche due esperti di crisis management: **Craig E. Johnson, professore di leadership alla George Fox University in Oregon**, e **Berry Winter, direttore di JamBerry Ltd.** e specializzato in coaching manageriale.

Craig E. Johnson ha risposto così alle domande di Work Style Magazine: "Una cosa che dico sempre ai leader è: prendetevi le vostre responsabilità, questo è un pilastro dell'etica. Siate trasparenti. Dimostrate che vi state preoccupando della situazione. Da una prospettiva etica, queste sono le cose da fare in caso di

crisi.

Mentre 3 sono i punti individuati da Berry Winter per gestire questo genere di crisi:

- mantieni la calma. Più mantieni la calma, più la manterranno le persone che stanno decidendo insieme a te.
- chiedi che cosa sta succedendo, che cosa stanno facendo le persone e che cosa puoi fare di concreto tu per aiutare a risolvere la situazione. Assicurati che l'interlocutore abbia compreso le tue domande. Ci sarà tempo per capire come si è finiti in quella situazione.
- ricordati che se non sei presente fisicamente sul luogo della crisi, le tue informazioni dipendono dal tuo interlocutore che si trova sul posto. Solo grazie al suo aiuto puoi vedere e puoi ascoltare che cosa sta succedendo.

17-2-2012

LINK ALL'ARTICOLO:

www.eccellere.com/public/rubriche/attualita/telefonata_de_falco_schettino-291.asp

I testi rimangono proprietà intellettuale e artistica dei rispettivi autori. 2010 -



I contenuti di **Eccellere** sono concessi sotto la **Licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale 3.0 Unported**. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina **Note legali** (www.eccellere.com/notelegali.htm).