



Mercoledì scorso, con la prova scritta d'italiano, sono cominciati gli esami di maturità per oltre 500.000 studenti.

Delle sette tracce proposte, quella più gettonata è stata quella relativa alla seconda proposta nell'ambito della "Tipologia C - Riflessione critica di carattere espositivo-argomentativo su tematiche di attualità" ed è stata svolta dal 43,4% dei maturandi. Il 23,3% ha invece optato per la traccia che parte da un testo di Piero Angela, Dieci cose che ho imparato, testo argomentativo in ambito tecnico-scientifico.

Al terzo posto nelle scelte dei ragazzi

la traccia di

"Tipologia B -

Analisi e produzione
di un testo argomentativo"
con un testo di *Oriana Fallaci,*Intervista con la storia,
svolta dal 9,8% degli studenti.

# MATURITÀ 2023 LE TRACCE Marco Belpoliti, "Elogio dell'attesa nell'era di WhatsApp" Piero Angela, "Dieci cose che ho imparato" Oriana Fallaci, "Intervista con la storia" Alberto Moravia, "Gli indifferenti" 9,8% Alberto Moravia, "Gli indifferenti" 5,8% Salvatore Quasimodo, "Alla nuova luna" Federico Chabod, "L'idea di nazione" 4%

Ha suscitato molto interesse e meraviglia la scelta della traccia del Ministero e anche noi di Net Working abbiamo provato a dire la nostra, ancorandola al nostro vissuto lavorativo.

Nella sua riflessione, lo scrittore Belpoliti mette subito le cose in chiaro. sottolineando che il piacere dell'attesa o o o o 0000 non fa più parte della nostra vita 0000 0000 quotidiana.

### Vogliamo tutto e subito,

non sappiamo più attendere, la parola d'ordine è in tempo reale, al punto tale che spesso ci ritroviamo a fare più cose simultaneamente.

Una continua rincorsa contro il tempo per cercare di essere efficienti, perché abbiamo quasi paura che *l'attesa possa generare* nel nostro interlocutore una percezione di inefficienza ed essere letta come perdita di tempo. Tempo che sottraiamo ad altre attività, in una continua spinta verso, per citare le parole di Belpoliti, *l'efficienza* compulsiva.



A tal proposito un interessante studio inglese ha stimato in soli 8 minuti e 22 secondi il limite massimo di attesa: che si tratti di un call center o del cameriere al ristorante, Al computer, la soglia di sopportazione si abbassa ulteriormente: si è dimostrato infatti che se si aspetta più di 1 minuto per un download, l'umore inizia ad alterarsi, raggiungendo il picco dopo 5 minuti e 4 secondi di attesa.

0000

Certamente il progresso tecnologico ha aiutato questo processo. Se da un lato la velocità e l'immediatezza con la quale comunichiamo ci aiutano e rendono molto più easy alcuni scambi, dall'altro hanno letteralmente ucciso l'attesa, portandosi dietro tutta una serie di effetti collaterali.

# MA COS'È L'ATTESA?

Il termine attendere deriva dal latino "ad tendere" che significa rivolgere l'attenzione verso qualcosa, quindi dedicarsi. È evidente che il termine dal punto di vista semantico include anche un modo di stare e di sentire del soggetto coinvolto. A ben vedere non ha questa accezione negativa, è sicuramente carica di tensione perché ingloba lo stato emotivo, ma è nel nostro tempo che l'attesa ha assunto una dimensione particolarmente negativa, di disagio

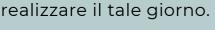
Mi piace provare a rileggere, secondo il nostro modo, la dimensione dell'attesa e le sue implicazioni:



# ATTENDERE IMPLICA ASCOLTO, ATTENZIONE, CREATIVITÀ, PAZIENZA E SPERANZA

Proviamo a vederli contestualizzati alla nostra professione con un semplice esempio tratto dal nostro quotidiano.

Il telefono squilla, e dall'altra parte un potenziale cliente, non ben identificato, mi chiede un'offerta per la realizzazione di un teambuilding per X persone da





Per la legge della velocità e immediatezza,

del botta e risposta,

il cliente magari si aspetta una risposta in tempo reale.

Ma nel nostro lavoro non è sempre possibile e qui entra in gioco

l'attesa....

# Le dimensioni dell'attesa:

### **ASCOLTO**

Ascolto attentamente
l'esigenza del cliente, faccio
domande per cercare di
capire bene i bisogni, e far
emergere esigenze che mi
aiuteranno a proporre
l'offerta più calzante.



# **CREATIVITÀ**

Cerco di proporre anche soluzioni alternative che possano ugualmente rispondere ai bisogni emersi;

## **ANSIA**

Tensione emotiva ed ansia dettata dal **desiderio di creare un qualcosa che il cliente possa apprezzare**, che percepisca come **unico**, che valga l'attesa!

Anche se poi potrà non finalizzare l'acquisto.

Saper gestire con calma e lucidità questa fase senza farmi travolgere dall'"efficienza compulsiva".

La velocità può essere causa di errori grossolani, devo rimanere concentrata, focalizzata sull'obiettivo.

## **PAZIENZA**

si sa, ma il lavoro fatto bene richiede tempo.

Dedico del tempo per confezionare l'offerta, alimentando l'attesa del cliente, e non so come vivrà questo momento e dopo aver inviato il tutto, sono io in attesa,©

Tutti vogliamo tutto e subito,

in attesa di un riscontro.

# Le dimensioni dell'attesa:

### **SPERANZA**

Il sentimento con il quale cerco di vivere l'attesa che precede la possibile risposta.

**Speranza**, una virtù molto utile perché ci predispone ad un

atteggiamento positivo e di fiducia, a rimanere focalizzati, ed ad attenderci esiti positivi. Essere speranzosi ci sprona a fare del nostro meglio e a non arrenderci anche quando il risultato non va nella direzione disiderata, perché siamo consapevoli di aver dato il massimo.

E quando quell'attesa inizia a diventare troppo lunga e provocare un senso di frustrazione e rabbia perché un riscontro anche negativo lo meriti, che fare?

Un bel respiro! tirare su il telefono o scrivere una mail per richiedere un riscontro sincero.

E se siete in attesa di qualcosa che verrà cercate di sentire le vostre emozioni e di accoglierle per quelle che sono ricordando che la frenesia e la velocità non ci fanno assaporare niente.

Bisogna rallentare ed imparare ad apprezzare anche quei vuoti perché in essi ritroviamo noi stessi.









