

Intervista a Paolo Verga

Venerdì 21 febbraio

FRANCESCO Possiamo partire da concetti di fondo ...

Mi è piaciuta la parola artigiano, è vero noi siamo fondamentalmente artigiani perché lavoriamo con gli arti, pensiamo all'artigiano che lavora con le opere d'arte, che poi è vero che le opere d'arte sono create dall'artigiano... non è stato il pensatore o il filosofo a crearle, sono state fatte dalle mani.

FRANCESCO pensa a Michelangelo però che vede nel marmo la forma

PAOLO E poi poteva solo togliere e non mettere

FRANCESCO Però fa differenza avere una qualche idea di quello che stai facendo, sennò non c'hai la consapevolezza neanche di lavorare con altri ...

PAOLO la realtà formatore/azienda è diverso ... quando l'azienda entra nella scuola e viceversa davvero è una bomba, porta l'attualità come si diceva prima del senso critico, il senso del dovere, del lavoro, della fatica. A scuola c'è la fatica, ma al lavoro il voto lo dà il cliente e se non è contento ecco dov'è l'insufficienza: è questione di responsabilità, molti ragazzi sottovalutano questo. Non puoi pensare che uno lavori come te, ma devi portarlo a fare lo stesso, devi condividere con loro la tua filosofia.

FRANCESCO devono stare dentro una storia immaginabile

PAOLO Esatto. Quando li preparo per andare in tirocinio dico sempre "prendete esperienze, che non sono sempre negative... per esempio questo qui fa solo baci di dama, è servito perché quando ho dovuto fare i biscotti per il Grand Hotel ho copiato, ho usato un'esperienza che sembrava negativa". Non avrei mai pensato che potesse essermi utile... mio padre diceva "impara l'arte e mettila da parte". Insomma quando riesco a prepararli un po' che vanno al tirocinio, insegno loro a prendere tutto dall'esperienza, a chiedere perché fanno così... fatevi spiegare, perché magari è quello il vincente, non noi che facciamo tutto per bene, con le bacche di vaniglia. Se lui parte dal prezzo finale e poi deve pensare alla ricetta e alle materie prime è più bravo lui di me, noi facciamo in fretta: quanto mi costa? Quanto ricarico vogliamo fare? È più semplice così... e allora è più bravo lui, no?

E quando riesco a portarli su questo senso critico i ragazzi sono contenti. Glielo dico sempre "fatevi spiegare il perché delle scelte?"

"Perché usa quelle mele tutte brutte?" - mi chiedono- eh perché lui le prende dal contadino e sono una diversa dall'altra, lui le prende da quello che fa agricoltura e inserisce ragazzi disabili... le nostre sono tutte calibrate, per forza i nostri dolci son belli! Ma allora è più bravo lui di noi... arrivano da Israele, dal Portogallo.

Questo senso critico è importante... poi si confrontano tra gli allievi. E quello che magari sembrava il pasticciare più semplice, quello di paese, è quello che gli ha fatto imparare di più

FRANCESCO anche a dare un senso e un valore alle differenze

PAOLO prendeva le fragole e le uova dal contadino... "eh ma non si può" - "sì perché le cuoce..." ecco i ragazzi poi hanno le competenze e le conoscenze, gli manca l'esperienza. Quando si riesce a prepararli tornano più ricchi di conoscenza, ma anche di etica. Scoprono ad esempio di quello che se gli viene male il male se lo porta a casa... eh pensa se lo vendeva e il cliente lo pagava per buono? Questi sono insegnamenti.

Nella mia formazione io faccio una scaletta e se non la rispetto mi dispiace. Ecco prima di Natale dovevano fare tutte le basi, frolla, sfoglia, creme, meringhe... e invece sono ancora qui perché mi perdo a parlare. Però so che non è tanto il numero di ricette che gli do, ma il metodo di lavoro, perché ad esempio la bilanciatura della pasta frolla. Un ragazzo mi ha detto "eh ma nell'altra scuola già sanno fare 100 ricette..." e io gli ho detto "guarda, ti dimostro che oggi ti porti a casa molte più di 100 ricette". Una volta capita la bilanciatura della pasta frolla ad esempio posso sostituire la farina con la farina di mandorle... e se ci metto la farina di pistacchio, di nocciole.... Tutti con gli occhi sgranati. Certo, non ho dato il pesce pronto, ma ti ho insegnato a pescare... poi alla fine sono soddisfazioni quando vedo che usano le mie bilanciature e inventano ricette. Avevano fatto le frolla al rosmarino, alla salvia... la scuola funziona: quando parlo pensano che non abbiamo fatto niente,

invece no, quando parlo imparano molto di più...
Bisogna avere la testa piena e lo zaino vuoto.

[FRANCESCO così si va più lontano...](#)

PAOLO io perdo circa 6 mesi per fare le basi e quando devono creare qualcosa poi tornano sempre là, eh. La cosa straordinaria di quando vanno a fare tirocinio, che cambiano sempre posto è proprio il fare esperienze diverse... il pasticciare blasonato non è vero che è più bravo di quello di paese: questo deve fare i conti con la sua pasticceria di passaggio, deve saper trattenere i suoi clienti, usa e favorisce l'artigianato locale, fa fare le etichette alla tipografia sotto casa e le buste le compra al negozio vicino; è molto più bravo di me che guardo quello che costa meno, quello che fanno in America... io guardo solo il prezzo, lui ci ha messo la testa.

[FRANCESCO tutta questa roba qui ci manca, in quarta si fa il progetto di azienda, ma tutti questi aspetti ai ragazzi non vengono in automatico](#)

PAOLO no, solo chi ha già il progetto lavorativo in testa... io faccio prima le basi, con un po' di teorie dove mi ricollego sempre – se no poi sembra che non serve a niente studiare la chimica e la fisica a scuola – e invece caspita, quando vedono che le reazioni che studiano le ritrovano... ecco perché il sufflè si solleva! E così la lezione resta più curiosa... i ragazzi che seguono la parte teorica si riconoscono, tutto diventa più semplice. Mio papà non aveva fatto scuola: tante esperienze e poca conoscenza... i ragazzi oggi hanno tante conoscenze ma spesso non sanno metterle in pratica, non sanno usarle con senso critico. Poi, ecco il concetto della fatica bisognerebbe aprire un capitolo.

[FRANCESCO finché stai in un contesto laboratoriale è difficile capire](#)

PAOLO chi fa sport ad esempio capisce la fatica... in alcuni manca proprio

[FRANCESCO perché non c'è vantaggio immediato](#)

PAOLO si capisce chi sa lavorare in squadra, chi è generoso... il sacrificio, ad esempio lavorare la domenica e il festivo, è un aspetto della formazione. Sudare, faticare e avere gli stessi soldi di chi non suda. Questi aspetti la formazione li tocca poco.

[FRANCESCO o sei dentro una cultura familiare... ma cosa ci vuole?](#)

PAOLO la famiglia condiziona molto i ragazzi, poi c'è l'età... l'età della contestazione. Quello che possiamo portare noi Io ad esempio in media ogni due anni ho assunto 2 persone, ed ero partito da solo, facendo una scuola professionale. Mio padre voleva che facessi il ragioniere, invece io volevo fare il pasticciere... doveva insistere... molte cose ho dovuto studiarle dopo. Quindi quando vedo che i ragazzi fanno quelle cose a scuola e dico "che bello, spiegami" ... e così imparo anche io da loro.

[FRANCESCO noi abbiamo anche gli adulti che escono falliti da una azienda magari ed è ancora più faticoso, che devono rimettersi in gioco](#)

PAOLO Anche io ai miei figli dicevo "vuoi stare al computer tutto il giorno? Bene studia ingegneria e poi inventali tu i giochi..." era una provocazione. Noi abbiamo provato ad avere anche alcuni adulti, che uscivano da percorso particolari e a un certo punto nel mio laboratorio mi sono ritrovato con 3 laureati: un architetto, un commercialista e l'altra si occupava di vendite immobiliari e azioni... e mi faceva specie che venivano a imparare il mestiere da me. Io all'inizio gli davo anche del Lei. Ma questo ha rafforzato il mio Ego...

[FRANCESCO ma lì ti ricordi cosa avevano messo in gioco?](#)

PAOLO Era una loro passione e avevano una dote.

[FRANCESCO la scelta di mandarli da te poi era mirata, chi altri?](#)

PAOLO Ci siamo arricchiti tutti e due... avevano passione e talento. Cercavano qualcuno che glieli facesse mettere insieme.

[FRANCESCO l'altra cosa che può essere interessante... che parte fa il resto del mondo attorno? Le altre aziende ad esempio, non solo la comunità... Tu ad esempio ti sei inventato le serate a tema... da dove si parte?](#)

PAOLO beh io prendo competenze e conoscenze che non ho e mischio... la mia dote è quella di miscelare: trovo l'associazione di migranti che ristruttura muri mettendo fiori edibili e allora faccio i biscotti con i fiori e faccio i biscotti a tema o le colombe a tema... e poi facciamo l'evento, non basta essere bravi su Instagram e Facebook, ma si fa l'evento con degustazione e facciamo capire la differenza tra il prodotto artigianale e industriale. E abbiamo capito che questi clienti poi portano altri clienti.

FRANCESCO come ti confronti con la quantità?

PAOLO quella è esperienza, con le cose nuove non c'è conoscenza: prima si studia a tavolino e poi si prova... ora ad esempio stiamo lavorando con il vaso di cottura.

FRANCESCO ad esempio per questa vicenda dei fiori, quali sono gli attori coinvolti che puoi mettere in fila?

PAOLO per fare l'evento serve il consulente che si occupa dei social, che sa quando mettere sui social, non troppo presto né troppo tardi; che si occupa delle foto. È mia moglie che si occupa di queste cose.

Poi c'è il pasticciere, i miei collaboratori... a me piace coinvolgerli per l'evento, ci dividiamo i compiti ma è bello condividere con il team. Che io chiamo i miei collaboratori, non dipendenti perché non dipendono da me.

FRANCESCO ma tu col tempo hai cambiato linguaggio?

PAOLO sì sì, io prima li chiamavo dipendenti... ora sono collaboratori che collaborano con me. Anche la parola problemi, noi parliamo di "Indovinelli", cambia...

Poi, dei soggetti, ecco ci sono i miei i collaboratori [...] calcolando i ragazzi, sono circa 5 i diversi soggetti.

E poi anche quello che insegna Minoprio mi ha fatto imparare un sacco di cose... foglie che sanno di limone ad esempio. Ha una conoscenza del fiore e poi come lo prendeva... lo tagliava con la forbice, sembrava che si scusasse. Si è creato un buon rapporto.... Però ecco non è che posso mettere fiori da tutte le parti.

Io ho iniziato a usarli ma li prendevo dal Cile con la Metro, 5 fiori 5 euro... e allora ti do 5 euro, se poi me li danno edibili...

FRANCESCO Ti risulta che loro hanno fatto la stessa proposta ad altri pasticceri?

PAOLO sì, perché una volta non me li han potuti dare perché un hotel stellato di Milano aveva un evento... li voleva proprio di Minoprio perché era l'eccellenza.

FRANCESCO Minoprio in passato ha avuto delle crisi, ma hanno delle persone, dei ricercatori preparati... fare i corsi lì, se sei appassionato, non puoi non imparare

PAOLO l'amore per quello che fanno si sente

FRANCESCO uno dei suoi figli fa l'agricoltore e vende al mercato di Rebbio, son tutti giri...

PAOLO ni avevamo fatto nel nostro condominio un piccolo Gas per comprare prodotti ecosostenibili, non dico bio perché bio è solo la parola. Avevamo 10 prodotti e ogni famiglia si occupava di uno, noi dei succhi di frutta che prendevamo dai Monaci di Lanuvio che avevano una macchina per fare i succhi e un mio vicino andava proprio a visitare le aziende per vedere ... facevamo l'ordine una volta ogni tre mesi, avevamo fatto con i Bilanci di Giustizia li calcolo di quanto consumavamo, etc. insomma arrivava questo bancale e ogni volta dicevamo guarda che siamo dei privati non abbiamo la possibilità di pesare.. il Gas mi ha dato l'opportunità, anche con i pasticceri avevamo pensato di acquistare gli abbattitori in gruppo con 10 pasticceri... all'inizio si erano messi a ridere e invece ha funzionato.

Poi siamo aumentati col Gas, siamo diventati 600 e c'era un giro di soldi che pure la Banca sospettava cose strane... volevamo fare una cooperativa, sul modello di Acli chef, ma nessuno era in grado di lavorarci.

IL modello dei Gas quindi l'ho portato anche sul lavoro, abbiamo comprato gli abbattitori e ho fatto venire anche il campione del mondo di pasticceria da me.

FRANCESCO la vicenda di quando Michela (?) è andata in Belgio? Quella è una bella storia...

PAOLO lei (?) è tornata e mi ha detto sai che Edward fa le degustazioni in negozio, e quanto le fa pagare? 10 euro mi ha detto.... Eh ma da noi non funziona, io voglio vendere e preparo sempre una brochurina dove spiego le caratteristiche del cioccolato... Lei ha riportato la sua testimonianza della sua permanenza di 2 mesi in Belgio in una cioccolateria, abbiamo organizzato un tirocinio un po' strano perché lei lavora già, quindi ha usato un mese di ferie e un mese gliel'ho regalato io e tutte le spese che aveva al 50% le mettevo io. Lì si imparano tante cose... in questo paesino che si chiama Florenville hanno aperto un Carrefour e prima di entrare l'amministrazione comunale ha chiesto quali sono le attività commerciali del paese? c'è la macelleria, la cioccolateria...ok, ci create un corner dentro. E così Edward ha un corner dentro al Carrefour dove vende allo stesso prezzo della sua cioccolateria...

Questa è una cosa che si potrebbe adattare da noi... la GDO tanto demonizzata, beh mettiamoli in condizione di aprire le porte alle piccole realtà, non ti metto in crisi, anzi ti dò l'opportunità: ti dò un corner e tu lo carichi la mattina. Nella Carrefour ad esempio c'era la macelleria che era del macellaio del paese.... Una cosa bella.

Quella ragazza mi è tornata trasformata, adesso il cioccolato ce l'ha in mano tutto lei. Sono riuscito a delegare, è brava. Quando è stata una mia allieva ho cercato di capire se aveva il fattore x... ecco lei a lezione segnava 4 ore, ma ne faceva 8. Ma quando finisci questo tirocinio? Alla fine le abbiamo detto che non poteva più venire... aveva ingannato per stare di più. E dopo come si fa a non far crescere queste persone? Certo poi magari se ne andrà...

FRANCESCO solo che dietro a queste storie ci deve essere un'azienda che pensa in un certo modo

PAOLO beh io prima di tutto sono un commerciante, quindi mi ero fatto i miei conti... a me aveva colpito che la sua parrucchiera le aveva detto "oh che bravo che ti lascia partire", ma perché? io non mi perdo niente, perché so che, quando torna, torna arricchita. Lei è la parte innovativa e io sono la tradizione. È stata vincente come cosa... è lei è stata brava, però io voglio le ricette... non vai mica a fare la turista. È stata costretta a scrivere tutto su un libricino che è quello che usa adesso.

FRANCESCO: come hai conosciuto Edward?

PAOLO avevano fatto un corso a Pasticceri di Bergamo e io avevo partecipato, quando abbiamo chiesto di Edward Bucheau. Edward ha accettato Michela perché pensava che io fossi il capo della casta alimenti... "salutami il tuo capo", va beh. Alla fine lui era incerto sui tirocinanti.... Ma lo abbiamo contattato. Lui ha lavorato a Bergamo, dalla famiglia Bonati, che lo ospitava, poi ha lavorato a Firenze a lavorare in un ristorante...

In quel periodo in cui Michela era lì, 3 collaboratori erano andati in Lussemburgo che lì pagano meglio, e Michela gli ha salvato quel mese... ecco lei aveva il fattore X e ce n'è di ragazzi così...

FRANCESCO beh in giro ne abbiamo di personaggi interessanti, in Francia...

PAOLO quando ho deciso di prendere Michela ho chiesto ai collaboratori, perché decidiamo insieme... secondo me ci voleva un tocco femminile in

laboratorio, ma erano dubbiosi... "ehm poi si sposa, fa i figlioli", e va beh è giovane...

FRANCESCO gli stereotipi son quelli...

PAOLO l'ho presa subito come operaia e non come apprendista

FRANCESCO la tua è una scelta che mi ha sempre stupito perché mette le persone in una posizione molto potente... c'è la dignità del lavoratore, che magari sta anni in apprendistato.

PAOLO il valore dell'azienda è nel fattore umano... cosa sai fare? Molti chiedono... no io chiedo: "Come sai stare in laboratorio?" sei generoso? Poi le cose da fare te le faccio vedere io... il livello caratteriale conta molto. Ho avuto ragazzi bravissimi che però non sapevano rapportarsi, il nostro è un lavoro di squadra.

Il fatto di non parlare di problemi... io comunque li condivido con tutti, il lavoro ce l'hanno in mano loro. Le fatiche si superano in condivisione. Il problema è la passivizzazione delle persone.

Come è cambiato il mestiere nel tempo? È l'aggiornamento, l'aprirsi...si trovano le modalità per farlo. Ma anche a noi ospitare uno straniero piacerebbe

FRANCESCO bisognerebbe iniziare a farlo. L'accordo mica è per la vita e poi si spostano le persone migliori

PAOLO che ricchezza... certo sono le persone che sanno sopportare la fatica dell'imparare, quando arriva qualcuno al tirocinio, l'ultimo giorno porta da mangiare ... che poi anche condividere il momento del pranzo è bello e ci vuole poco... ma quando fanno la relazione del tirocinio la cosa che li colpisce di più è che mangiamo tutti insieme, che si sta come una famiglia... la potenza della condivisione.

FRANCESCO tu rifletti sul tuo ruolo? Sei consapevole di quello che dici? Tu sei cresciuto e cambiato...

PAOLO l'intelligenza di mio papà è stata dire "va bene, vuoi fare il pasticciere ma allora devi andare via, dobbiamo essere separati". Il nostro era un litigare per dimostrare che alla fine avevo ragione io "papà, l'ho imparato a scuola!". L'intelligenza è stata imparare a parte...

FRANCESCO il passaggio generazionale è stato così...

PAOLO i miei figli nessuno farà il mio mestiere... il mio valore sole persone, l'azienda funziona se c'è denaro,

a me serve per pagare i dipendenti in modo giusto ed equo, che poi non si paga tutti uguali perché quello che arriva alle 8 riceve lo stipendio giusto, quello che arriva alle 7,50 se vuole andare in Belgio il 50 % delle sue spese glielo pago io. Tutto gira intorno al denaro ma che sia giusto, etico...

FRANCESCO in funzione di...

PAOLO Tommaso che ha fatto anni di apprendistato e mi dice “adesso mi tieni?”, Ma perché non dovrei? A me piace quando mi dicono qualcosa, ci dormo su.... “capo voglio comprare casa, ho bisogno di un aumento”, “domani ne parliamo”. Allora gli dico “bravo, è la prima volta che un collaboratore la pensa come me... anche io voglio di più, è giusto!”, lui poteva rischiare a chiedermelo, ma dopo 11 anni. Io di solito non aspetto che mi chiedano un aumento, perché poi devo alzare a tutti... alla fine abbiamo trovato un accordo.

FRANCESCO eh, ripeto, non hai molti emuli in queste cose...

PAOLO la gestione delle risorse umane è importantissima, è quello che fa la differenza. Formare una persona costa tantissimo... a pensare che poi ha il mio stesso modo di pensare. L'unico venerdì del mese noi le cose che avanzano le diamo a un giro di barboni e questo è importantissimo perché con questi barboni che a Como sono 200 (me l'ha detto quest'amica di mia figlia)... ecco, quando poi ci parli e chiedi “come va?” non gli hai dato lo scarto, ma l'avanzo. A noi non costa niente darglieli... ma i miei collaboratori entrano nella mia ottica e nella motivazione.

FRANCESCO non usare le relazioni vuole dire non aver capito dove sei

PAOLO mi fa piacere che poi respirino e pensino come me.

FRANCESCO io penso che se facessi un'intervista ai tuoi collaboratori, non risponderebbero come te ma se facessi la domanda giusta loro risponderebbero a tono. Questo non vuol dire che li hai plasmati, ma sono consapevoli di quel che fanno

PAOLO oppure sono loro che mi chiedono a volte “ma oggi non vengono a prender la roba?”, poi facciamo anche questa cosa del Too Good To go. Noi rimettiamo in circolo tutto per non avanzare e il venerdì alla fine mettiamo meno per il Too Good to Go... noi guadagniamo poco comunque, è un target di

giovani o di persone fuori zona. Entro le 5 io metto quante cose ho ancora a disposizione