

LA RIVISTA DEI DIRETTORI AMMINISTRATIVI E FINANZIARI

Anno 19 - n. 2
Aprile 2022
Trimestrale
Copia omaggio

ANDAF

magazine



**I BILANCI
DELLE SOCIETÀ
DI CALCIO**

**IL VALORE ECONOMICO
DELL'INFORMAZIONE**

**ENERGIA:
UNA QUESTIONE
DI INDIPENDENZA**

© Romolo Tavani

ISSN 2281 - 468X

Poste Italiane S.p.a. - Spedizione in abbonamento postale - 70% Roma AUT.C/RM/26/2004

a cura di Elena Caffarena

Senior Partner e Coordinatrice Nazionale Divisione Sviluppo Risorse Umane e Formazione PRAXI S.p.A.

Vincere nel mondo contemporaneo

La generosità, cioè la capacità di farsi carico della vulnerabilità degli altri e quindi anche della propria, è diventata un segno di debolezza. [...]

Gran parte di noi crede intimamente che la gentilezza sia la virtù dei perdenti.

(Adam Phillips e Barbara Taylor, *Elogio della gentilezza*, 2009)

Federico, responsabile della fatturazione attiva, dopo due anni di lavoro decide di lasciare l'azienda. Le sue dimissioni spiazzano tutti, compreso il suo capo che lo convoca a colloquio. Federico, durante il colloquio, lamenta che raramente sia stato chiesto il suo parere su questioni di sua competenza e che, nelle rare volte in cui è stato fatto, si è trattato di un pro forma. Federico descrive un ambiente di lavoro troppo aggressivo e pressante, in cui le persone non sono considerate essere umani, ma "macchine di produzione". Riferisce che la sua disponibilità nei confronti dei colleghi e dei capi delle diverse funzioni è oggetto di scherno. Qualche volta ha sentito delle battute, passando accanto alla macchinetta del caffè o al termine di riunioni, che lo hanno molto amareggiato («Non farà mai carriera qui dentro, è un mollaccione». «I pantaloni li porta il suo capo per lui»). Inoltre, dal confronto con i clienti per questioni di fatturazione, ha ricevuto alcuni commenti su quanto i colleghi della logistica e del commerciale rispondano con aggressività o ritardo alle loro richieste.

Il capo dice a Federico che l'azienda vive in un contesto molto competitivo in cui i margini sono costantemente minacciati dalle politiche di prezzo molto aggressive dei concorrenti e che un certo stile è necessario per assicurarsi che le persone siano costantemente "tirate" verso l'obiettivo. Gli ricorda, infine, che ha ricevuto di recente un importante incremento retributivo che è stato possibile solamente grazie al fatto che tutto funzioni come un orologio.

Federico va via dall'incontro molto deluso, pensa che ha fatto bene a dare le dimissioni, anche perché i risultati cominciano a scricchiolare, lo vede dal numero e dall'importo delle fatture emesse che diminuisce di mese in mese.

Questa breve storia la sentiamo ogni giorno. Manager, impiegati di lungo corso e giovani neoassunti non condividono lo stile di comunicazione aggressivo, l'ambiente pressante, l'attenzione esclusiva ai risultati, l'enfasi su mancanze ed errori, la scarsa attenzione ai bisogni e alle aspirazioni delle persone. Il mondo sta cambiando velocemente, il mercato si fa più difficile, le persone sono più esigenti sia come clienti che come dipendenti. Vincere nel nuovo mondo significa riscoprire il meglio di quello che siamo, metterci in sintonia con quanto accade intorno a noi. Occorre disimparare che per vincere dobbiamo lottare contro gli altri. Per questo abbiamo sviluppato *PRAXI Human Touch*, un modello basato su 6 elementi per creare una nuova esperienza per dipendenti e clienti.

Proviamo ad applicarlo a livello individuale con uno dei consueti esercizi che vi proponiamo.

Pensa all'ultimo episodio "inumano" che ti ha visto protagonista. Purtroppo, succede a tutti. Sappiamo che è successo anche a te di fare qualche scivolata.

Identifica i tratti che hanno caratterizzato questo episodio. Prova a farti aiutare da queste domande.

Personalizzazione Sto considerando le caratteristiche uniche di questa persona? So qualcosa della sua vita e delle sue esperienze? Per me è qualcosa di più di un ruolo?

Integrità Mi posso fidare di questa persona? Ha mai tradito le sue promesse? Oppure le ho tradite io quando si è affidata a me?

Coinvolgimento Le ho dato tutte le informazioni utili per poter partecipare attivamente? L'ho coinvolta adeguatamente nelle decisioni? Se non era possibile realizzare la sua proposta le ho spiegato il perché?

Realizzazione Le ho permesso di esprimere tutto il suo potenziale? Le sue ambizioni? I suoi sogni? L'ho aiutata a scoprirli se non erano chiari?

Agilità Ho facilitato il suo lavoro? Ho eliminato gli ostacoli che si interponevano al risultato? Ho limitato il ricorso alla burocrazia per dire di no?

Empatia Mi sono messa/o davvero nei suoi panni? Ho dimostrato curiosità per il suo punto di vista? Ho ascoltato senza pregiudizi? L'ho davvero accolta come una persona? Non ho giudicato la sua ingenuità come mancanza?

Come ti senti? Faresti diversamente alla prossima occasione? Cosa farai per fermare l'aggressione di colleghi e collaboratori da parte di altre persone? Come potresti suggerire l'adozione del modello per migliorare la relazione con i clienti e l'*employee experience*?

A volte non pensiamo di avere intorno prima persone e poi collaboratori e clienti. Fortunatamente siamo attrezzati per migliorare l'esperienza che offriamo agli altri. Abbiamo già tutto, è dentro di noi. La gioia e la soddisfazione che possiamo dare agli altri ci ritorna indietro almeno cento volte. Un investimento ad alto rendimento.

© Riproduzione riservata