**STORIE DAI GRUPPI**

**AULA BO 09**

**Storia 1. IL GIOCO DI "SQUADRE!"...**

Mercoledì scorso la mia filiale è stata accorpata ad un'altra più grande per poter garantire i nuovi orari estesi. Viene organizzata quindi la prima riunione alla presenza del responsabile del personale e del capo mercato commerciale. Dopo l'orario di lavoro veniamo tutti convocati in un saloncino, una delle aree più belle della filiale. Il direttore prende subito la parola e chiarisce subito l'obiettivo dell'azienda, il perché quindi si è deciso di unire le risorse. Subito dopo ci ha illustrato cosa il gruppo doveva fare per raggiungere quell'obiettivo... Ha anche esortato tutti ad un breve brainstorming relativo alle emozioni che avevano accompagnato questa fusione... Insieme al capo mercato poi hanno meglio chiarito il metodo per raggiungere gli obiettivi commerciali dando anche delle precise scadenze e contestualizzandole al nostro ambito geografico... Sembrava tutto quasi perfetto ma solo il responsabile del personale però si era accorto che tra colleghi c'eravamo seduti come quasi a creare due fazioni: la prima separata da un pilastro era composta dal mio gruppo, eravamo i colleghi provenienti dall'altra filiale; solo dopo il pilastro infatti iniziava a formarsi il gruppo della filiale che ci stava accogliendo... Mancava quindi solo una cosa: " la piena ed esplicita condivisione" sull'intero progetto e sui nuovi metodi!!! È mancata l'interazione tra tutti i membri del gruppo. Ognuno veniva invitato a portare il proprio contributo sulla base della precedente esperienza, ma nessuno si è attivato per stimolare la comunicazione spontanea ed a stimolare la collaborazione e la esplicita fusione tra i membri dei due gruppi che da mercoledì scorso sono diventati un'unica filiale. A quel punto l'augurio espresso come chiusura dal responsabile del personale è stato proprio quello di poterci ritrovare maggiormente mescolati in occasione di una prossima riunione. Nel frattempo di fatto, seppur erano ormai chiari gli obiettivi ed i metodi voluti dall'azienda, nel quotidiano ho spesso ed ancora la sensazione che all'interno della nuova filiale stiamo portando avanti un meno compatto ed efficace "Gioco di Squadre"!

**Storia 2. L’ALUNNO ED IL MAESTRO**

Da un pò di tempo il gruppo di lavoro è stato modificato; Una nuova unità è entrata nel nostro team di lavoro… il problema che però tutti riscontriamo è che non si riesce più a portare a termine il proprio lavoro perché l’ufficio è stato scambiato per un’aula d’asilo. Il collega in questione non riesce a portare a termine nessuno dei compiti che gli vengono affidati e si reca per ogni sciocchezza dal coordinatore.

Quest’ultimo , non sapendo come comportarsi perché non ha ben chiaro l’obiettivo finale che dovremmo raggiungere delega a qualcuno di noi il compito che doveva fare il primo collega. In ufficio non abbiamo più una guida ed ognuno di noi lavora nel modo che ritiene più opportuno cercando di essere sempre “impegnato” per non fare il lavoro che il collega non riesce a portare a termine. Praticamente siamo alla scuola materna: ognuno fa quello che più gli piace e poi la maestra (il coordinatore) a fine giornata ci saluta con il bacio in fronte senza nemmeno sapere cosa abbiamo fatto e se l’obiettivo è stato raggiunto grazie ad un metodo corretto.

**Storia 3.** **UNA RIUNIONE UN PÒ “PIZZA”**

Il direttore propose di riunirci in pausa pranzo per tenere una riunione per fare il punto sugli obiettivi commerciali della filiale e coordinare il lavoro di squadra. Cominciammo alle 13.30 (esattamente in concomitanza con l’ orario di chiusura al pubblico della filiale) e siccome dovevamo pranzare, arrivarono le pizze per tutti, purtroppo con 15 minuti di ritardo. Quindi il tempo speso ad aspettare il pranzo non fu impiegato in maniera profiqua in quanto eravamo tutti distratti dall’ attesa.

Una volta finito il pranzo, ossia alle 14 alcuni andarono in bagno e altri a fumare pertanto la riunione iniziò non appena tutti furono al loro posto, ossia alle 14.10. A quel punto restava solo mezz’ ora per poter discutere degli obiettivi commerciali e lo facemmo trattando i punti più salienti del programma. Per velocizzare il tutto parlò solo il direttore esponendo i punti più significativi chiedendoci di esporre eventuali dubbi alla fine del suo discorso.

Il risultato fu che gli obiettivi non furono chiari a tutti i membri del gruppo in quanto determinati compiti erano nuovi per alcuni e pertanto poco comprensibili e ci fu tempo solo per un intervento a fine riunione in quanto era già arrivato il momento di aprire la filiale al pubblico. Peraltro, un cliente iniziò a suonare il campanello in anticipo rispetto all’ orario di riapertura, distraendoci e rendendo necessario l’intervento di un collega perché potesse comunicare cortesemente al cliente il giusto orario.

Il giorno dopo abbiamo parlato tra di noi e abbiamo convenuto di organizzare le seguenti riunioni in un orario diverso (per esempio dopo la chiusura pomeridiana) in modo da poter sfruttare il tempo in maniera più proficua e senza distrazioni.

**Storia 4.** **LAVORARE IN UN’ISOLA FELICE**

Io lavoro spesso in gruppo poiché il gruppo di lavoro di cui faccio parte è composto da 3 persone e la fortuna che ho avuto e che c’è un ottimo lavoro di squadra, per qualsiasi problema si cerca sempre di affrontarlo insieme e ciò rende più veloce la ricerca della soluzione al problema. Per fortuna non ho avuto esperienze simili a quelle esposte nei 4 casi. Una volta in particolare dovevamo fare una pratica Cambio Banca e nessuno dei 3 aveva mai fatto una suddetta pratica, e abbiamo svolto l’operazione dividendo i compiti e abbiamo finito questo lavoro in pochi minuti, e ciò che non sapeva fare uno lo faceva l’altro, e questo perché lavorando bene insieme, con un lavoro sinergico si arriva a risultati efficaci e veloci. Infatti considero la filiale in cui lavoro un’ isola felice.

**Storia 5. SENZA TITOLO**

Il tempo era scaduto e noi avevamo stupidamente fallito, e ci rodè molto perché sarebbe bastato poco per arrivare all'obiettivo , invece per tutta la durata del lavoro di gruppo ha regnato il caos.

Questo è l'epilogo di una delle tante "esercitazioni" svolte nei 4 anni di apprendistato, nelle quali veniva testata la nostra capacità di lavorare insieme e di raggiungere uno scopo comune. Quel giorno eravamo i soliti 14/15 (dopo diversi corsi insieme siamo più che colleghi) , e la “docente” ha consegnato ad ognuno dei pezzi di puzzle, la regola era che ognuno doveva custodire per se i pezzi ricevuti senza quindi farli vedere agli altri componenti del gruppo, e il nostro obiettivo era quello di metterli in ordine cercando di capire quale fosse l'immagine data dall'insieme dei pezzi , e l'unica modalità possibile era ovviamente quella di comunicare tra noi il più possibile descrivendo i pezzi di ciascuno, interagendo ordinatamente e soprattutto ascoltandoci tutti. Inutile dire che abbiamo fatto tutt'alto: inizialmente abbiamo iniziato uno alla volta a descrivere con più particolari possibili le immagini consegnateci, ma poco dopo c'era chi iniziava già ad azzardare ipotesi di una possibile logica (senza però che tutti avessero parlato, quindi dov'era la logica???) , chi cercava di evadere il compito sbirciando le immagini del vicino e cercando di capire se c’entrassero qualcosa con le proprie, chi magari era stanco dell'ennesima esercitazione sul lavoro di gruppo e quindi non collaborava per niente. Il risultato è stato pessimo, allo scadere del tempo assegnatoci nessuno aveva ancora la più pallida idea di cosa rappresentasse la totalità del nostro puzzle, e con consapevolezza abbiamo ammesso i nostri errori e la conseguente sconfitta.

Lavorare in gruppo è molto difficile , bisognerebbe innanzi tutto individuare un leader che faccia in modo che ogni membro abbia la giusta considerazione, che ci sia una equa suddivisione dei compiti in base anche alle capacità di ognuno, che ci sia comunicazione e ascolto da parte di tutti affinché ogni risorsa contribuisca al meglio possibile per raggiungere l'obiettivo comune che deve essere da subito chiaro per tutti.

**Storia 6. CANCELLO FIORITO**

L'aspettativa di quella prima riunione mi aveva resa estremamente nervosa a tal punto di aver creato nella mia testa mille episodi capaci di riempire i tristi palinsesti della più noiosa programmazione della tv moderna.

Paragonare il foglio della convocazione appeso alla bacheca in ingresso al ricevimento della classica lettera della chiamata alle armi della persona amata mi sembrava facile, ora, c'è poco a dire e da ricamare con le parole, io a quella riunione non avrei voluto partecipare.

Credo di essere stata la prima, la seconda forse la terza, mi mancava un pò la cognizione del tempo, si, non c'ero con la testa. Mi sedetti, aspettai e rimasi sorpresa della cordialità che gli atri coinquilini dimostravano tra loro.

Iniziai a farmi delle domande.

Anna, inquilina del primo piano, con sorpresa ricevette dall'amministratore i complimenti per la cura di quei fiori e piante nel giardino condominiale che attiravano l'attenzione di tutti i passanti; Chicco poi, così si fa chiamare l'amministratore, rivolge un sorriso e una battuta anche a Luca, il ragazzo single vicino al mio appartamento... “Cosa Beviamo???” e via dicendo...

È incredibile come tra le risate generali mi sono resa conto di come la gestione di un amministratore “con il sorriso” mi abbia portato a trascorrere una piacevolissima serata nella quale, oltre a ad aver parlato dei meravigliosi fiori di Anna, siamo riusciti ad approvare quel preventivo per l'installazione del cancello elettrico che tanto mi preoccupava.

**Storia 7. SENZA TITOLO**

Recentemente sono stato convocato dal mio direttore insieme alla collega che occupa il mio stesso ruolo, con l'avviso che la riunione sarebbe durata circa mezz'ora. Appena arrivati ha subito iniziato ad illustrarci quale era il budget assegnato alla filiale per il nostro segmento. Ha proseguito assegnando a ciascuno il proprio obiettivo personale per il portafoglio in carico, sia per i prodotti di investimento che per quelli di finanziamento. Ci ha chiesto quanti clienti quanti clienti avevamo già contattato e poi ha “suggerito” altre modalità di gestione dei contatti, che devono essere giornalieri (almeno 6-7) con un numero di incontri in filiale (2/3 al giorno).

Il “colloquio” è andato avanti con alcune direttive sulla gestione dello sportello.

Io avevo capito e mi sarei aspettato una riunione in cui avrei avuto modo di esprimere alcune criticità importantissime, dal punto di vista operativo e commerciale. A me più che una riunione è sembrato un monologo. Probabilmente avrebbe potuto scrivere una mail, sarebbe stata più veloce, immediata e non avrei dovuto ricordarmi tutti quei numeri e indicatori di budget.

**Storia 8.** **AULE DA MANUALE**

Non ho molta esperienza in gruppi di lavoro ma leggendo le caratteristiche ottimali che la sede di un gruppo di lavoro deve avere penso ai corsi dell’apprendistato. Qualcuno di questi corsi prevedeva la formazione di gruppi per svolgere attività che ci venivano assegnate. Solo ora mi rendo conto di quanto le aule fossero state ideate ed allestite per questa finalità. Innanzitutto i tavoli erano modulari, facilmente spostabili a seconda dell’esigenza disposti a forma di ferro di cavallo (per far si che tutti i partecipanti si potessero guardare) con delle sedie altrettanto facilmente spostabili. Ognuno di noi inoltre aveva davanti a se un cartoncino sul quale scriveva il proprio nome. Altri strumenti fondamentali erano il pc, il proiettore e la lavagna a fogli mobili. In ogni stanza c’ era sempre un telefono. Non ci ho mai dato particolare peso ma se ci penso ora devo dire che gli stessi corsi o attività di gruppo non avrebbero avuto la stessa riuscita in ambienti meno “attrezzati”.

**Storia 9. IL NEGOZIATORE**

La riunione volgeva al termine, mancava ormai solo l’ultimo punto: varie ed eventuali (tradotto: discussione del piano ferie dell’intero gruppo).

Sapevamo che la cosa avrebbe potuto creare degli attriti, in quanto più colleghi, con più o meno le stesse mansioni avevano scelto lo stesso periodo estivo per andare in ferie.

Arrivati alla fatidica discussione, 2 dei 4 colleghi con delle “simmetrie” nel piano ferie, trovarono subito l’accordo tra loro… Altri 2 invece non ne vollero sapere di cedere, complice qualche vecchia ruggine relativa al piano ferie dell’anno precedente.

La situazione era in stallo e la cosa prolungava una riunione che era, per molti, già finita da diversi minuti… creando non poco malcontento.

Dopo 15 minuti di discussioni più o meno animate tra i due colleghi, il capo prese in mano la situazione, ponendo delle domande mirate ai due. In base alle risposte, avanzò delle preposte di modifica di piano ferie, in maniera tale da lasciare comunque la scelta ai colleghi senza imporre una sua decisione. In questa maniera i due “contendenti” arrivarono ad una soluzione, ponendo fine così alla riunione.

**Storia 10. COORDINAMENTO SENZA META**

Nel mio precedente lavoro, qualche anno fa, il titolare dell’azienda faceva due riunioni al mese pensando di dare un impulso nuovo alla squadra. Ricordo che ci raccoglievamo tutti attorno ad un tavolo di una sala all’interno di un ufficio che non si capiva bene a cosa fosse destinato, ma che il titolare chiamava ‘sala meeting’.

L’esperienza è stata abbastanza negativa in quanto a tali riunioni parlava sostanzialmente solo lui, senza lasciare spazio ai consigli e alle opinioni dei collaboratori presenti. Convocava la riunione senza preavviso, da un istante all’altro durante l’orario di lavoro, senza preoccuparsi di quali impegni avessimo noi colleghi.

L’umore dunque già di partenza non era dei migliori. La durata degli incontri era infinita, il titolare ci parlava a volte anche per ore dei nuovi obiettivi e delle nuove prospettive a cui mirava l’azienda, argomenti interessanti ma che diventavano estremamente noiosi se affrontati in quel sistema.

La maggior parte dei colleghi dopo un po’ si estraniavano pensando ai loro problemi personali e la riunione si trasformava ben presto in un monologo assillante. Sicuramente mancava il coordinamento totale e sembrava non ci fosse una meta prefissata nella testa di chi conduceva le riunioni. Tutto questo causava ogni volta l’effetto contrario, ovvero diventavano demotivanti e disincentivanti per chi le ascoltava.

**Storia 11. BANDIERA BIANCA**

Noi non facciamo più riunioni da parecchio tempo. Inizialmente c’eravamo posti l’obiettivo di farne una a settimana, per coordinare meglio il nostro lavoro e condividere le informazioni. Le prime riunioni si sono concretizzate in un monologo del coordinatore per fare il punto sul raggiungimento dei risultati in ambito commerciale, seguito da contributi volti solo a rettificare i dati esposti. Questo ha portato a una certa avversione nei confronti di quegli incontri, nei quali non si condividevano né obiettivo né metodo e che erano ritenuti solo delle inutili perdite di tempo. Perciò si è cominciato a rimandarle sempre più spesso, anche perché agli appuntamenti si presentavano sempre meno persone, così il progetto è naufragato quasi subito. In seguito le riunioni di gruppo sono state sostituite da riunioni suddivise per microgruppi, ritenute più efficaci perché più dirette. Tuttavia anche queste sono diventate sempre meno frequenti e ormai si fanno solo in caso di situazioni eccezionali. Al di là di questi casi saltuari, il coordinamento del gruppo avviene con comunicazioni individuali trasmesse durante lo svolgimento delle attività; ciò comporta spesso una mancanza di condivisione tra tutti i membri del gruppo, che spesso si lamentano proprio di questa carenza creata da una zona di confort difficile da scalfire.

**Storia 12. GRUPPO DI SOCIETÀ**

Nell’ultimo anno di formazione prevista dal contratto di apprendistato, sono stati approfonditamente trattati, in particolare, tutti i temi legati alle relazioni interpersonali e allo sviluppo delle capacità necessarie al lavoro di squadra. Uno di questi incontri in particolare mi ha permesso di comprendere appieno come molteplici e diverse attitudini caratteriali e specifiche capacità personali possano, se messe insieme e utilizzate nel modo giusto, portare a incredibili risultati di gruppo. La classe è stata divisa in gruppi da 5 persone e l’obiettivo di ogni gruppo era quello di costruire con i più svariati materiali forniti dalla formazione, un elaborato di qualunque tipo che potesse rappresentare in qualche modo gli argomenti trattati in aula. Una volta chiarito cosa il gruppo dovesse fare (nel nostro caso abbiamo deciso per un gioco di società stile Monopoly), il passo successivo è stato uno spontaneo giro di tavolo per discutere da che cosa partire a costruire, come costruirlo, ecc. Confrontandoci è emerso qual era il modo migliore per costruire le pedine e le varie caselle del tabellone. Siamo stati efficaci e produttivi poiché’ ognuno ha apportato idee diverse e costruttive. Una volta definito il metodo di lavoro, ci siamo divisi i compiti secondo le nostre capacita creative, e cosi chi era più portato per il disegno aveva il compito di decorare le caselle mentre altri redigevano quelle che sarebbero state le regole del gioco. L’elaborato finale ha per me rappresentato la perfetta dimostrazione di come il risultato può infine essere di gran lunga superiore alla somma dei singoli contributi dati dai componenti del gruppo.

**Storia 13. QUOTIDIANITÀ**:

Come si fa a essere vincenti se in un gruppo non si ha un obiettivo comune?

Come si fa essere vincenti se non si è coesi e rispettosi del lavoro altrui?

Come si fa a crescere personalmente e lavorativamente se l'altruismo non viene messo alla base dei rapporti di lavoro?

Come si può raggiungere un obiettivo se il comandante della “barca” non dirigere a bordo ma solo tramite telefono?

Come si può lavorare serenamente e al massimo se i rapporti tra colleghi non sono trasparenti?

Questa è la mia quotidianità, tutte le risposte a tali domande sono negative. Basterebbe pochissimo per lavorare in maniera serena e vincente, non portando quindi la Barca verso affondo lento, doloroso e certo.

**Storia 14. ALLO SBARAGLIO**

Anno 2003, prima esperienza di lavoro.

Ufficio commerciale di una azienda che produceva televisori.

Segretaria del Direttore Commerciale.

Ero appena uscita dalla scuola superiore e non avevo minimamente l’idea di cosa si facesse all’interno di un ufficio commerciale e quindi cosa dovesse fare la segretaria di un Direttore Commerciale.

Ogni anno, in gennaio, venivano invitati in sede tutti gli agenti d’Italia per il consuntivo relativo ai dati dell’anno precedente e per informarli di quelli che erano i risultati da ottenere nell’anno in corso.

Essendo stata assunta a fine novembre dovevo, quindi, occuparmi di organizzare questa super-riunione ma nessuno mi aveva spiegato da dove partire.

Non sapevo esattamente quale fosse il mio obiettivo, come muovermi per riuscire ad ottenere il risultato e non avevo nemmeno niente a disposizione per “copiare” dal lavoro fatto negli anni precedenti.

Man mano che passavano i giorni riuscivo a racimolare i pezzi per portare a termine il mio lavoro chiedendo un po’ in qua e in là ai miei colleghi.

Con tanta fatica e poca collaborazione dai colleghi sono riuscita a capire esattamente di cosa dovermi occupare:

- LISTA DEGLI INVITATI: chiamare tutti gli agenti d’Italia (che non conoscevo), invitarli ed in base alle loro risposte, organizzare le camere;

- COFFEE BREAK: organizzare le pause, gli orari per il pranzo e la cena e scegliere i menù;

- SLIDE: collaborare con i colleghi alla creazione delle slide per l’intervento del Direttore Commerciale;

- SALA RIUNIONI: collaborare con l’hotel per organizzare la sala del meeting, come allestirla, come disporre i prodotti all’interno della sala e come distribuire i tavoli per il pranzo e la cena.

Sono stati giorni molto intensi e stressanti soprattutto perché non potevo contare sulla collaborazione di nessuno, avevo poco tempo per capire ed organizzarmi, non avevo a disposizione strumenti validi che mi aiutassero ma soprattutto non sapevo esattamente quale fosse il compito che mi era stato assegnato. Ci sono arrivata solo sbattendoci la testa.

Alla fine delle due giornate sono scoppiata in un pianto liberatorio ma ero comunque soddisfatta perché nonostante non fossi stata supportata da un gruppo ero però riuscita a crearne uno io facendo si che funzionasse tutto alla perfezione!

**Storia 15. DIRE TUTTO… PER NON DIRE NULLA**

Come ogni mercoledì pomeriggio il direttore ci ha convocati per una riunione. Siamo i soliti quattro gestori, come se le altre otto persone in filiale non esistessero! Ma la cosa peggiore è che, come ad ogni incontro, il programma è il solito: ci siederemo tutti e quattro davanti al direttore che comincerà a parlare, ci dirà cose che abbiamo già sentito la settimana prima e che separatamente ci ha ridetto nelle riunioni singole che avvengono ogni due giorni. Dalle sue parole, che snocciolano dati numeri e percentuali, non uscirà mai un complimento sul lavoro svolto, anzi qualsiasi cosa abbiamo fatto non sarà mai abbastanza! Noi staremo in silenzio a sentire questo monologo sterile senza ascoltare veramente, stanchi di questo atteggiamento lontano dalle nostre problematiche quotidiane. Ogni tanto uno di noi sarà chiamato ad esprimere la propria opinione, ma quando lo farà non verrà ascoltato e verrà interrotto dopo meno di un minuto, perché l’unico obiettivo è il budget da raggiungere ad ogni costo e tutto ciò che è lavoro amministrativo, che determina delle responsabilità personali, deve passare in secondo piano. ”Ordine di scuderia”: vendere, vendere, vendere! Dopo averci detto che non facciamo abbastanza e che non siamo capaci di fare il nostro lavoro ci dirà che possiamo andare. Mi chiedo: a che serve fare riunioni continuamente se non servono a migliorare e ad arricchirsi? Perché, piuttosto, non ci si concentra a fare dei progetti concreti a breve scadenza da condividere insieme? Non sarebbe meglio cercare un confronto fruttuoso per capire i problemi quotidiani del nostro lavoro? L’unica consolazione è che ho dei colleghi fantastici, con cui si può dialogare e trovare spunti di crescita professionale, confrontarsi con loro è sicuramente costruttivo e stimolante.

**Storia 16. “OGGI C’È RIUNIONE?”**

Capita di frequente che il direttore di filiale ci convochi tutti insieme nel suo ufficio per così dire – discutere - un problema di tipo relazionale tra colleghi di cui è venuto a conoscenza oppure per fare il punto della situazione circa gli obiettivi di natura commerciale dell’unità operativa.

La convocazione viene diramata talvolta tramite mail e quindi, salvo disguidi, raggiunge tutti gli interessati, altre volte ci si affida al passaparola e mi è capitato personalmente di venirne a conoscenza casualmente. Si corre il serio rischio quindi, quando la decisione di indire una riunione viene diramata attraverso il passaparola, che alcuni dei colleghi ne restino all’oscuro precludendo la loro partecipazione.

Per quanto riguarda il metodo con cui la riunione viene condotta devo rilevare mio malgrado un clima tragicomane, di tensione tra tutti noi partecipanti, di vera paura, per via del carattere e della serietà con cui si imposta la ”discussione”. Ho virgolettato per due colte il termine *discussione* perché la riunione in realtà assume i contorni del soliloquio. Gli interventi sono marginali e stentati perché si teme la reazione rigida del direttore. Raramente mi sono sentito libero di esprimere il mio pensiero o di intervenire. Fa specie e mi consola come il sentimento di ostentazione sia comune ai più dei colleghi.

**Storia 17. IL MOTIVATORE**

La riunione si svolge la mattina. E una la sera. Viene decisa la scaletta, cosa fare e come farlo. Ci viene detto che quello che faremo oggi lo dobbiamo fare meglio di come lo abbiamo fatto ieri, con più grinta, più energia.

Quella sera però dopo una giornata intensa di lavoro, qualcosa era andato storto e qualcuno si era lamentato. C’era chi non aveva voglia di fare più del compitino, allora il “capo” prese le redini della situazione. Spiegò che ognuno era libero di fare quello che meglio avrebbe creduto. Che nessuno era obbligato a fare gli extra per la sera, e che quindi se il loro scopo era quello di fare la semplice attività diurna senza perdere tempo per provare e riprovare quello che andava fatto la sera, li avrebbe accontentati, ricordandogli però che quello veramente importante era quello che facevano la sera. Soprattutto per loro. Era li che si prendevano gli applausi. Era li che venivano fatti i complimenti. A poche persone importava se uno era un bravo istruttore di Tennis o se l’altro era un fenomeno col Windsurf. La gente voleva ridere e voleva divertirsi.

Dopo una settimana di sola attività diurna, tornarono con la coda fra le gambe, chiedendo di rientrare nel “gruppo” e tornare a lavorare sul serale.

**Storia 18. NE RESTERÀ SOLTANTO “UNO”**

L’esperienza di cui vi voglio parlare è il colloquio di gruppo che tutti noi abbiamo dovuto affrontare. Se vi ricordate ci hanno fatto entrare in una stanza, noi ci guardavamo attorno un po’ “impauriti” e con quel sorriso in faccia che lasciava intravedere anche un’aria di sfida tra i vari candidati, il cui unico obiettivo era quello di fare una buona impressione agli esaminatori, e superare brillantemente i quesiti proposti. Ognuno di noi pensava più o meno di sapere le giuste regole da dover rispettare e le giuste mosse da sfoderare per catturare l’attenzione dell’esaminatore. Dopo questi brevi momenti (ma in realtà infiniti) abbiamo iniziato.

Il lavoro da svolgere era quello di risolvere un caso aziendale e di arrivare ad una conclusione che metta d’accordo un po’ tutti, però all’interno di questo caso, ognuno di noi aveva un ruolo ben definito. Ricordo che alla fine del tempo non riuscimmo ad arrivare ad una conclusione condivisa dal gruppo, di conseguenza il gruppo non è riuscito a centrale l’obiettivo(sebbene lo avessimo chiaro in testa). Secondo me all’interno di quel determinato gruppo, ci si era focalizzato non tanto sull’obiettivo comune, cioè risolvere il problema, ma ognuno di noi aveva focalizzato un proprio obiettivo che era quello di emergere e mettersi in luce davanti agli esaminatori non tenendo conto del risultato finale. Questo non è un buon esempio di “lavoro di gruppo”, però molto spesso se non nella maggior parte dei casi è quello che si verifica all’interno di un gruppo, apparentemente accomunati da un unico obiettivo, il quale viene poi accantonato in funzione di un obiettivo personale apparentemente più importante di quello comune.

**Storia 19. (MANCATO) COORDINAMENTO**

Da quattro anni faccio parte di un gruppo di lavoro, la mia filiale, che di rado ha subìto cambi di formazione. Io ricopro il ruolo più amministrativo del gruppo, mi occupo di cassa e di tutto ciò che riguarda la contabilità dell'agenzia, ma anche di tutti quei piccoli problemi che rallentano l'operatività degli altri colleghi. Sono una specie di jolly, forse per il mio carattere più paziente, forse perché ascolto di più degli altri collaboratori. Purtroppo il nodo più grande da sciogliere quotidianamente è un problema di coordinamento all'interno del nostro gruppo: chi dovrebbe ricoprire il ruolo leader ha come maggior interesse la sua serenità, e pensa che il metodo migliore per orchestrare i suoi sottoposti sia lasciarli completamente liberi, senza vessarli ricordando loro quali sono gli obiettivi da raggiungere e con quale tempistica. C'è quindi una sorta di “anarchia”, dove ognuno cerca di fare come meglio crede per ottenere qualche risultato che però non è mai di gruppo, al massimo è personale, ma comunque raramente si arriva ad una meta prefissata. Questo correre verso diversi traguardi individuali porta l'unica persona che non ha un vero e proprio obiettivo in termini di budget, cioè la sottoscritta, ad essere completamente sommersa di incombenze burocratiche, senza che nessuno mi riconosca mai alcun merito. È triste sapere che, nonostante la mia opera da “collante” tra le varie parti del gruppo, nessuno si accorga del mio lavoro!

**Storia 20. SENZA TITOLO**

Da un mese a questa parte da me è stato modificato l’orario lavorativo, lavoriamo su turni, abbiamo avviato in filiale banca estesa. Da quanto si è partiti con questo progetto da noi son cambiate abitudini personali e lavorativi di gruppo. È stato trasferito un collega nuovo presso la nostra filiale per venire in contro alle esigenze di filiale al livello organizzativo, a qualcuno non è piaciuto questo nuovo arrivo in filiale, perché a sua volta l’organico della filiale era al completo. Ognuno di noi ha la propria postazione di lavoro, ma a turno noi gestori famiglie dobbiamo andare incontro alle esigenze di cassa della filiale, pertanto il collega nuovo di giorno in giorno si siede in postazioni differenti.

Ad un collega gestore famiglie non va questo discorso che il collega si siede nella sua postazione mentre lui fà cassa, ma proprio questo collega si lamenta sempre sia per quando fà cassa perché non ne vuole fare, sia quando non la fà perché vuole farla per percepire l’indennità di cassa, e spesso e volentieri sta sempre a reclamare con il coordinatore o il direttore di questo fatto, sembra proprio di essere tornati nei banchi di scuola quando si cercava di avere l’attenzione della maestra o maestro affinché il compagno di banco finisse di lamentarsi.