

## **AULA NA 02 L STORIE DAI GRUPPI**

---

### **STORIA 1. LO “SCARICABARILE”**

Una cosa che mi ha sempre dato fastidio sul lavoro è che non tutti credono nella forza del gruppo o, meglio, nella capacità del gruppo di poter raggiungere gli obiettivi più efficacemente delle persone singole. Ci sono stati periodi in cui mi sono sentita circondata da primedonne: ognuno dei colleghi preoccupato solo della propria performance personale e ciò anche a costo di non rispettare gli altri.

Un giorno il capo indisse una riunione per fare il punto sul raggiungimento degli obiettivi nel mese in corso. Nel corso di questa riunione emerse che c'era un significativo scostamento tra gli obiettivi prefissati e quelli raggiunti. Il capo chiese a tutti i partecipanti a cosa, secondo loro, era dovuto ciò. Tutti cominciarono a giustificarsi dicendo che c'erano state così tante incombenze amministrative, dovute a cause a loro non imputabili, che avevano loro impedito di portare a termine il loro lavoro. Il motivo principale dei loro ritardi era soprattutto da ricercare nel fatto che dovendo aiutare un collega, lento e incapace, non potevano avere tanto tempo da dedicare al loro lavoro. Il collega in questione protestò, affermando che non potevano considerarlo responsabile di far perdere tempo agli altri, dato che, spesso e volentieri, era superoberto di lavoro da non riuscire a fare tutto da solo. E questo a prescindere dalle sue presunte lentezza o incapacità. Si riteneva comunque offeso da tali parole, essendo quello tra tutti che aveva sempre cercato di costruire un clima di lavoro sereno e delle buone relazioni con i colleghi e soprattutto non aveva mai fatto lo scaricabarile con gli altri quando si era trovato nella condizione di dover ammettere le sue responsabilità.

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi, non importa per forza cercare di chi è la colpa di un insuccesso, ma solo lavorare sinergicamente e nella convinzione che il meglio per se è e deve essere anche il meglio per il gruppo.

### **STORIA 2. COME IN UN PUZZLE: OGNI PEZZO È INDISPENSABILE!!!!**

Nel corso della mia vita più volte mi sono trovata a far parte di un team building: a scuola, all'università, in palestra, e adesso a lavoro.

Concentrandomi su quest'ultimo ambito, ed in particolare nell'ultimo anno, ho potuto sperimentare l'importanza di lavorare in squadra per il raggiungimento degli obiettivi, e soprattutto sentirsi parte integrante di un gruppo.

Se la competenza di lavorare insieme si esprime principalmente nell'azione volta a definire l'obiettivo, posso affermare che nella mia filiale, da quando è arrivato il nuovo direttore (appunto da circa un anno), questo principio è divenuto il nostro modus operandi.

Ogni mese ci ritroviamo tutti convocati dal direttore nella sua stanza o nella sala riunione o per definire gli obiettivi mensili da raggiungere o semplicemente per fare il punto della

situazione: analisi del lavoro svolto, punti critici da superare, condivisione delle informazioni, punti di forza su cui fare leva, condivisione di informazioni ed esperienze sul campo.

Di certo l'arma vincente che ci ha portato più volte a raggiungere con successo gli obiettivi prefissati, anche quelli più sfidanti, è stata la definizione di un metodo di lavoro, che ha visto coinvolti tutti i partecipanti seppur con ruoli e responsabilità differenti, ma tutti consapevoli della meta da raggiungere. A ciascuno quindi viene affidato un micro-obiettivo giornaliero per avere una maggiore contezza del proprio lavoro e del proprio risultato.

Questo non vuol dire che durante il percorso non si trovano ostacoli da superare ( tempo limitato, stress, nervosismo, incomprensioni ecc...), ma attivando un adeguato processo di lavoro fondato sulla comunicazione sia orizzontale (colleghi-colleghi) che verticale (collaboratore-capo), e sulla collaborazione reciproca, di certo si pongono le basi per la creazione di un team di successo, ambientato in un contesto sereno e di reciproca fiducia.

### **STORIA 3. SUPERFLASH**

Le riunioni di SUPERFLASH iniziano sempre allo stesso modo, indipendentemente dal numero dei partecipanti: seduti in circolo, ciascuno si presenta e spiega di cosa si occupa e la ragione per cui partecipa alla riunione.

Intorno al tavolo c'è chi ci si aspetta di trovare a una riunione di SUPERFLASH in cui si parla di comunicazione: ragazzi tra i 20 e i 30 anni, tanti smartphone, un paio di computer. Ci sono facce note qualcuno alla sua prima riunione nel gruppo, ci sono ospiti venuti da lontano.

L'ordine del giorno viene deciso insieme, ognuno mette sul tavolo l'argomento di cui vorrebbe parlare al gruppo e stima il tempo necessario alla discussione.

Così Vincenzo aggiorna il gruppo sui progressi nel trovare una sede per il gruppo, una vera e propria redazione . Si parla di produrre materiali ad hoc, di professionisti che lavorano in tv e cinema e che sono disponibili a collaborare per creare materiali da utilizzare per promuovere iniziative e diffondere idee e temi di discussione. Si parla dell'opportunità di aumentare la presenza su facebook, dove SUPERFLASH ha solo una pagina, a differenza di twitter dove hanno diversi account e ne creano di nuovi per ogni iniziativa prevista.

L'impressione è di avere a che fare con persone che hanno chiarissima l'importanza dei social media per la diffusione di un movimento. Sono giovani, abituati a comunicare coi social network (quando li incontro mi chiedono il contatto facebook prima ancora del telefono o della mail) e sanno che partecipare significa anche raccontare. E se partecipare per gli attivisti di SUPERFLASH è la cosa più importante, raccontare, costruire i propri canali di comunicazione e la propria narrativa è altrettanto importante.

### **STORIA 4. SPETTATORI NON PAGANTI**

“Alle 16.30 riunione commerciale: è importante”.

Il tam tam di filiale si diffonde stancamente di stanza in stanza, di ufficio in ufficio. All'ora X siamo tutti seduti intorno al tavolo del Coordinatore che con statistiche e tabulati illustra i nuovi prodotti da vendere e i budget da rispettare. Sul viso dei colleghi appare un simbolico gigantesco punto interrogativo, tutti guardano l'orologio e nessuno condivide l'obiettivo. Sarà perché il gruppo è talmente eterogeneo che sembra lì per caso. Il giovane col contratto in scadenza, il vecchio commerciale demotivato, l'impiegato di lungo corso nostalgico di calcolatrice e registro, la collega gentile che considera la vendita di prodotti quasi un'attività volgare. Incerti sull'obiettivo e sul compito sembrano tutti spettatori non paganti di un 'one man show'. Alle 16.55 ognuno ha le sue fotocopie, il suo tabulato e il suo budget da raggiungere, manca solo una cosa: il team!

## **STORIA 5. OBIETTIVO: AGGIUNGI UN POSTO A TAVOLA**

Finalmente siamo in pausa, si mangia. Si chiude la filiale, nella sala del direttore iniziamo a preparare la tavola; c'è chi riscalda il pranzo, chi porta l'acqua in tavola e chi la versa nei bicchieri.

Il direttore si siede, incominciamo.

“Oggi abbiamo finito di mangiare presto, avevamo proprio fame!”

Meglio, mi rilasso un poco, penso io.

“Bene, visto che abbiamo ancora un bel po' di tempo a disposizione, vi voglio raccontare quello che mi hanno detto alla riunione di ieri” dice il direttore. Inizia la nostra riunione!

Prende le dispense, definisce gli obiettivi dei prossimi tre mesi. Ci illustra i nuovi prodotti e le nuove offerte, si stabiliscono quante carte di credito fare, quanti prestiti si devono collocare ecc. Ma altro momento importante riguarda i punti critici...

A questo punto, puntualmente, il mio collega interrompe e cerca di distrarci con domande per nulla pertinenti al nostro obiettivo, ci prova più volte fino a quando si alza, prende le sue cose e con una battuta, a volte anche simpatica, se ne va di là stufo di sentire sempre le stesse cose.

Si continua senza di lui, si riprendono i nostri punti critici: cosa fare per migliorare.

È ora, si riapre, ognuno ritorna al proprio posto.

Si ricomincia!!!!

## **STORIA 6. LA TORRE DI BABELLE**

Il gruppo di lavoro di cui mi accingo a parlare è il gruppo costitutivo di una nascente associazione di volontariato. Nonostante il tutto sia nato da un gruppo di amici che lavorando in team già da anni per scopi benefici volevano darsi una veste ufficiale, l'inserimento in extremis di elementi estranei al gruppo collaudato ritenuti validi (e presi singolarmente lo sono), ha portato a continue liti e discussioni. Il gruppo così costituito risulta essere molto numeroso 25 persone circa, anche la proposta di creare sottogruppi per snellire l'ordinaria amministrazione della associazione (es. redazione, magazzino, gestione eventi etc...) ha portato a confusioni e fraintendimenti. Ci si parla addosso, non si

ha piena fiducia nell'operato altrui, si tende a mettere in evidenza ciò che si fa e tutto questo rispetto ai fini che l'associazione si prefigge di raggiungere porta ad un avvilito e ad un senso di disillusione molto diffusi tra i membri storici.

## **STORIA 7. UN SORRISO AL GIORNO LEVA IL MEDICO DI TORNO**

Oggi a fine giornata il direttore ci ha comunicato che da qui a due – tre giorni, avremmo dovuto fare una riunione di filiale, per discutere dei punti principali affrontati nella trascorsa riunione tenuta da tutti i direttori con i capo area della nostra azienda. Avevamo la possibilità di decidere il giorno in autonomia confrontandoci per decidere quale fosse meglio per tutti. C'è sempre chi dice che il tale giorno non può trattenersi una ventina di minuti dopo l'orario di lavoro perché ha da fare, ma in linea di massima abbiamo convenuto che giovedì fosse il giorno migliore per tutti.

E così giovedì alle 17 eccoci riuniti attorno al tavolo dove talvolta ci troviamo anche per pranzare. Il direttore comincia a esprimere i punti principali da affrontare, e nel frattempo un paio di colleghi ne approfittano per fare una battuta divertente su un evento verificatosi in giornata con un cliente, che lascia scappare una risata a tutti. Poi in due cercano di ristabilire l'ordine e la riunione comincia. Man mano che vengono espone le tematiche ognuno di noi si mostra interessato e ne approfitta per fare domande di chiarimento e per chiedere come fare a raggiungere un determinato obiettivo, sottoponendo all'attenzione di tutti anche esempi di problematiche concrete che ci troviamo ad affrontare quotidianamente durante l'attività lavorativa.

Non c'è caos, riusciamo ad alternare i nostri interventi in maniera bilanciata. Anche quando il collega non è d'accordo con quello che si dice, ribatte in maniera educata, non sovrastando chi parla. C'è molto rispetto tra di noi e la riunione è un reale momento di confronto e di crescita.

Ecco perché riusciamo anche ad ottimizzare i tempi e a dedicare gli ultimi cinque minuti a disposizione a tirare di nuovo in ballo la battuta divertente che ci aveva fatto sorridere a inizio riunione.

## **STORIA 8. TU CHE PAGINA HAI?**

Quando entrò in aula la segretaria del preside e comunicò a me e ad altri miei tre compagni di classe che avevamo superato le selezioni per partecipare ad un gioco di ruolo manageriale a livello nazionale, eravamo tutti emozionati ed allo stesso tempo impauriti: quella sarebbe stata, infatti, la prima volta che avremmo dovuto misurarci con la nostra capacità di "fare squadra", coordinarci e collaborare per vincere. La nostra squadra rappresentava una nota azienda tessile e l'obiettivo del gioco, ben chiarito e ben definito dai docenti nell'incontro preparatorio, era riuscire a gestire l'azienda per un anno, immaginando una pianificazione dell'attività spalmata nell'arco dei dodici mesi, contenendo laddove possibile i costi, per raggiungere un certo budget e per chiudere l'esercizio in attivo. Essendo non solo una prova di capacità gestionale ma anche di

autonomia organizzativa, vennero fornite a noi, come alle altre squadre, tutte le informazioni contabili e non dell'azienda su supporti cartacei, con un'unica pecca: il plico di fotocopie era solo uno per squadra. La prova si svolgeva in un'aula dell'istituto, avevamo cinque ore di tempo per elaborare il progetto con una sola pausa a disposizione. Posizionato un orologio sul tavolo in modo che fosse ben visibile per tutti noi quattro ed in modo che tutti considerassimo esattamente lo stesso momento di inizio, cominciammo leggendo le fotocopie: il motivo di fondo che si sviluppò per la prima ora era "Tu che pagina hai?", "Quella che hai tu di cosa parla?", "Io ho finito le mie pagine, tu a che stai così mi passi le tue?", ed inoltre, nel piccolo banchetto messo a disposizione dalla scuola, riuscivamo a stento a tenere ognuno di noi il bloc notes e la penna e poi a chi cascavano i fogli, a chi gli evidenziatori, a chi la calcolatrice. Insomma, il problema fu subito chiaro: non riuscivamo ad utilizzare al meglio le risorse messe a nostra disposizione. Trascorsa più di un'ora, vedendo che poco avevamo concluso mentre gli altri gruppi già procedevano spediti, capimmo che bisognava eliminare quelli che fino ad allora erano stati dei vincoli alla nostra efficacia. Decidemmo, innanzitutto, di dividere il plico di fotocopie in due parti: la parte contabile e la parte più strettamente gestionale ed organizzativa dell'azienda e conseguentemente anche noi quattro ci dividemmo in due corrispondenti sottogruppi; ci demmo un tempo per leggere le rispettive parti, annotando e sottolineando quelli che poi potevano rappresentare interessanti spunti di riflessione, trascorso il quale cominciammo a confrontarci ed a trasferire le informazioni all'altro sottogruppo. Dopo esserci confrontati e dopo aver ascoltato i pareri di tutti, decidemmo che solo uno di noi avrebbe trascritto sul bloc notes quella che era la strategia di pianificazione dell'attività della nostra azienda, in modo da trasformare quello che per noi quattro era un piccolo banchetto in una grande scrivania per un'unica persona.

Dopo qualche giorno arrivarono i risultati: la nostra squadra non vinse, ma noi quattro, appena adolescenti, avevamo già vinto consegnando un elaborato frutto dell'impegno e della buona volontà di tutti.

## **STORIA 9. IL CAPO SONO IO**

La mia esperienza in tema di lavoro di gruppo non è delle più positive, soprattutto in passato con la vecchia leadership. Innanzitutto le occasioni di scambio e di confronto sono sempre state molto limitate e in quelle rare riunioni che ci sono state è mancato un vero e proprio confronto.

Il "capo" dietro la scrivania ha parlato ininterrottamente senza chiedere l'opinione dei presenti e/o il nostro contributo. L'unica cosa che si è limitato a dire è stata con molta retorica : "Qualcuno ha qualcosa da aggiungere?"....con un'aria e un tono che in partenza hanno stroncato qualsiasi intervento.

Gli unici interventi, oltre a quelli dei suoi sostenitori, in opposizione alla sua idea e al suo modo di procedere sono stati bocciati con frasi tipo "non è così" "stai sbagliando".... In questa situazione specie i più giovani esitano a prendere la parola.

E' un modo di condurre le riunioni e i momenti di scambio tra il gruppo non idoneo, a mio avviso, in quanto è esclusivamente un approccio individualista, del tipo "io ho ragione, si fa come dico io...".

Questo modo di procedere è demotivante per il gruppo e di certo non incita a prendere la parola, a intervenire o a proporre idee. Non è quindi assolutamente un gioco di squadra, ma il gioco del singolo che detta la sua vision a cui tutti gli altri passivamente devono attenersi.

## **STORIA 10. FARE ORDINE: OBIETTIVO O METODO?**

Una delle esperienze più significative di gruppo di lavoro vincente che io ricordi risale a circa tre anni fa quando, nel giro di un mese, ebbe luogo un cambiamento repentino all'interno della mia filiale: insediamento di un nuovo direttore e di due nuovi gestori.

Proprio nella fase di cambiamento di leadership, infatti, fu messa a dura prova la capacità del nostro team di adattarsi a nuove regole di coordinamento, nuovi obiettivi e metodi di lavoro. E proprio in quel frangente, sebbene cariche di incertezze sul futuro che ci avrebbe atteso in seguito all'ingresso di ben tre nuove risorse, io e le altre colleghe abbiamo sperimentato per la prima volta l'importanza del lavoro di gruppo motivato ad un unico e comune obiettivo: far bella figura con i nuovi arrivati, in particolare con il nuovo direttore. Con questa comune e chiara finalità abbiamo incominciato a definire un metodo di lavoro efficace allo scopo di risolvere eventuali sospesi e mettere in ordine la filiale (archiviando cataste di documenti che fino ad allora erano state abbandonate in ogni angolo). Dalla necessità contingente di mettere in ordine materiale la filiale stava dunque nascendo spontaneamente la capacità di coordinamento del nostro gruppo: del resto, coordinare non vuol dire letteralmente proprio questo?

L'insediamento del nuovo direttore ha poi aggiunto un ulteriore obiettivo: raggiungere il budget prefissato mese per mese, piuttosto che alla fine di un trimestre (come veniva fatto in precedenza). A tale scopo, durante le riunioni settimanali in cui veniva richiesta la presenza di tutti i componenti della filiale (compresa la sottoscritta che fino a quel momento non era mai stata coinvolta in quanto principalmente impegnata dal lavoro di cassa) venivano suddivisi compiti precisi e quindi realizzabili proprio per la loro specificità. Per la prima volta, grazie al lavoro di gruppo stavo sperimentando il SENSO DI APPARTENENZA al gruppo!

## **STORIA 11. OBIETTIVI CON COORDINAMENTO METODO E RISORSE**

Nella mia quotidianità lavorativa il lavoro di squadra è determinante. Sono nuova in filiale, fino a qualche mese fa ignara delle persone e delle dinamiche del posto. Il direttore e i colleghi hanno molto contribuito al mio inserimento con riunioni a cadenza settimanale, concise, ma efficaci. In generale il direttore espone gli argomenti da affrontare, poi si rivolge al collega per comparto competente e ci si confronta insieme. Si stabiliscono obiettivi settimanali (che così sembrano più facili da raggiungere) e si concordano le

strategie. Abbiamo a disposizione una chat interna che “sul campo” utilizziamo per scambiarci informazioni in tempo reale e, perché no, per darci sostegno e compagnia per affrontare al meglio il lavoro.

## **STORIA 12. I GIOVANI: PER CRESCERE CON LE LORO IDEE**

Qualche tempo fa il capo del personale ha convocato tutti i giovani assunti in Intesa Sanpaolo negli ultimi 5 anni.

Al momento della convocazione personalmente avevo per la testa 3000 dubbi e timori, non mi era mai capitato prima di essere chiamata dal responsabile del personale e soprattutto, non conoscendo la motivazione dell'incontro, la mia ansia era amplificata.

Sinceramente abbiamo subito rotto il ghiaccio, ci siamo visti come protagonisti di quella riunione, le nostre idee contavano e soprattutto cercavano di dare valore aggiunto.

Ognuno di noi è stato chiamato ad illustrare la propria esperienza lavorativa, le proprie aspirazioni, le proprie difficoltà.

La cosa che più mi ha colpito è che siamo stati messi completamente a nostro agio e parlare persino dei problemi non ci creava alcun tipo di timore.

Eravamo riuniti intorno ad un tavolo con un aspetto assolutamente informale, sembrava una chiacchierata tra colleghi di pari grado; eravamo braccio a braccio con i responsabili e anche loro hanno messo a disposizione del gruppo le proprie esperienze cercando di suscitare in noi delle discussioni costruttive.

Forse è stata proprio la freschezza del gruppo a creare quest'intesa o forse no...ma è stata un'esperienza che mi ha fatto capire tanto...i nuovi manager hanno dato la parola per crescere insieme.

Bellissima esperienza...magari da ripetere!

## **STORIA 13. I FANTASMI DEL PASSATO**

L'ultima riunione a cui ho partecipato è iniziata nel solito modo. Il direttore evidenzia risultati fino a quel momento raggiunti e quelli, invece, ancora da fare per conseguire l'obiettivo finale. Numeri scritti con perfetta approssimazione decimale, cifre suddivise in tabelle excel per categoria di prodotto, espressi in termini anche non comprensibili per alcuni colleghi abituati a svolgere attività non commerciali. Quest'ultimi come sempre ascoltano in silenzio; il direttore cerca di coinvolgerli in un lavoro di squadra in cui ognuno deve dare il suo contributo ma non dice loro cosa esattamente fare di più. Come sempre i gestori, su cui ricadono i principali compiti, sollevano vincoli e perplessità ma poi sono i primi ad impegnarsi per il raggiungimento del fine per cui lavoriamo. Questa volta, tuttavia, il diverbio si infiamma ed il clima diventa immediatamente incandescente. Un caso specifico, anche se passato già da molto tempo ed ininfluenza per i prossimi piani lavorativi futuri, diventa il centro della discussione, impiegando quasi mezz'ora di tempo quando invece le riunioni non si protraggono per più di 10-15 minuti. Più il tempo passa più la situazione degenera in accuse personali a cui io ed i miei colleghi assistiamo senza aver il

coraggio di dire una parola. Da una riunione di gruppo si era passati ad una lite a due che, forse, sarebbe stato opportuno affrontare prima della riunione ed al momento in cui si è verificato l'evento perché non sempre lasciar passare del tempo rappresenta la soluzione migliore anzi, a volte, si alimentano solo rancori che, poiché mai chiariti, ritornano a galla impedendo di andare avanti.

Mi piacerebbe assistere alla riunione finale per sapere se quei numeri, tra difficoltà ma anche momenti belli, sono diventati realtà ma non so se ci sarò. A fine mese scade il mio contratto di apprendistato dalla durata quadriennale, contratti fino ad oggi sempre rinnovati secondo una vera e propria consuetudine formale, che l'azienda ha deciso di abbondare mettendo in dubbio il futuro di tanti giovani, alcuni dei quali già allontanati.

Questi quattro anni di lavoro ma anche di formazione mi hanno però lasciato un insegnamento che porterò sempre con me: senza una visione di gruppo caratterizzata da empatia, spirito di collaborazione ed ascolto attivo, nessun lavoro di squadra potrà mai essere vincente.

## **STORIA 14. VIAGGIO IN FRANCIA**

La mia personale esperienza di gruppo che voglio raccontare è quella che ho vissuto con dei colleghi (un team leader e noi 10 agents) della mia precedente esperienza lavorativa. Tutti dipendenti di una società di servizi che si occupa del contact center di Alitalia, ci è stato dato mandato di occuparci della gestione di un help desk telefonico di uno tra i più importanti sistemi di prenotazione aerea: si trattava quindi di lavorare per un altro cliente e non più per Alitalia.

Tutto ha inizio con il corso di formazione, svoltosi a Nizza (Francia) con discenti di lingua inglese che ci avrebbe dato la certificazione per lavorare al nuovo progetto: il primo impatto è stato abbastanza duro considerata anche l'ostilità nei nostri confronti degli altri partecipanti durante le lezioni. Era infatti la prima volta che questa società affidava un servizio in outsourcing (cioè dandone la gestione ad un'altra società).

Qui è venuta fuori quasi naturalmente una coesione incredibile tra noi grazie anche alla presenza di un team leader carismatico che ha saputo gestire le risorse senza essere troppo autoritario e che soprattutto ci ha tenuti lontani dalle tensioni aziendali che miravano alla riuscita del progetto.

Noi tutti ci siamo stretti intorno ad un unico obiettivo, cioè raggiungere la certificazione richiesta sacrificandoci ed essendo consapevoli di poter contare solo su noi stessi.

E' stata una sfida dura, ma alla fine delle due settimane tutti abbiamo ottenuto la certificazione cominciando poi così a gestire con ottimi risultati il servizio di help desk del nuovo progetto.

## **STORIA 15. L'UNIONE FA LA FORZA**

Un'esperienza che mi viene da raccontare è quella riguardante una riunione di filiale in cui si poneva il problema di pianificare un budget mensile propedeutico al raggiungimento di

quello di fine anno. Il direttore guidava la riunione indicando i punti di attenzione del problema e i tempi necessari per raggiungere gli obiettivi, e ognuno di noi a turno proponeva la propria idea. Dopo una confusione iniziale e una sovrapposizione di voci, uno di noi alza un poco il tono della voce dicendo : “Ragazzi, così non ci siamo, non stiamo tentando di pianificare qualcosa, stiamo solo deviando il problema!”

Questa precisazione ci fu utile perché, dopo un attimo di silenzio, tutti a turno (il primo fu il direttore) indicò il contributo che poteva dare per il raggiungimento dell’obiettivo, parallelamente a tutte le altre cose che doveva fare, dichiarando di impegnarsi fino in fondo e di interagire con il gruppo.

Risultò utilissima l’ideazione di una scheda messa a disposizione di tutti in cui ognuno indicava ciò che svolgeva.

Questa pianificazione, unita alla divisione degli obiettivi e all’impegno dei diversi membri, è risultata “vincente” per il gruppo.

## **STORIA 16. SENZA TITOLO**

Un’esperienza di gruppo di lavoro sicuramente piacevole e costruttiva per me che immediatamente mi è saltata alla memoria leggendo il testo dell’esercizio è relativa a qualche mese fa, quando sono stata convocata, con altri colleghi nel centro Formazione per un progetto che aveva come fine ultimo la struttura organizzativa e logistica delle nuove filiali.

Una delle prima cose a mio avviso molto utili per la buona riuscita dell’esperimento è stato il fatto che il gruppo fosse altamente variegato e fosse costituito da un gruppo di risorse formato da qualche direttore, gestori personal, gestori small, gestori famiglie ed assistenti alla clientela in modo tale da consentire uno scambio omogeneo di vedute ed in modo tale che tutte le figure si sentissero adeguatamente coinvolte. Allo stesso modo il progetto era gestito da alcuni psicologi e responsabili della formazione con i quali è stato piacevole e costruttivo dialogare, proprio perché hanno fatto in modo da rendere il dialogo il meno sovrapposto possibile e da rendere possibili degli scambi di idee tra noi valorizzando il singolo individuo, alcune coppie create e la collettività.

Ritengo importante inoltre anche l’aver partecipato al progetto in quanto è sano e costruttivo che un’azienda consideri come punto di partenza per le proprie idee di riorganizzazione i propri dipendenti.

## **STORIA 17. TRAGUARDO CONDIVISO**

Un’esperienza che mi ha visto partecipe in un lavoro di gruppo ben riuscito risale a qualche mese fa quando il mio direttore convoca una riunione per discutere il nuovo focus da raggiungere.

La riunione, generalmente, è sempre convocata il giorno prima in maniera ufficiosa e dopo pranzo, in modo da vivere quel momento come un momento di riflessione e valutazione delle proposte da parte di ciascun membro del gruppo.

Ci vengono date delle direttive e poi ordinatamente ognuno di noi, se vuole, interviene e fa ulteriori annotazioni sul lavoro da svolgere.

Il nostro direttore (o meglio ex direttore, visto che da qualche mese è stato trasferito), è un vero leader, sa coinvolgere tutti allo stesso modo e poi svolge anche una funzione di manager, conosce e sa gestire con metodo le sue risorse; trasmette in ognuno la voglia di fare e di raggiungere quel traguardo comune e condiviso.

Si è creato un ambiente di lavoro coinvolgente e familiare tale che ognuno in maniera appassionata svolge il suo e aiuta anche il collega.

Non dimenticherò mai quando è arrivata la mail dove il responsabile si complimentava con la nostra filiale per i risultati raggiunti, la telefonata del direttore e il suo successivo ringraziamento a tutti noi: un vero successo!