

COSA SI PUÒ FARE PER MIGLIORARE LA TUA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Questo documento è rivolto a Imprenditori, Direzioni generali, Dirigenti e Responsabili di funzione che si trovano a gestire **risorse tecniche e relazioni con le persone** imbattendosi nella fatica di attribuire un significato alle situazioni per poter poi decidere come risolvere un problema, come migliorare dei rapporti, come portare avanti l'azione imprenditoriale nel miglior modo possibile. Graficamente l'arduo compito da svolgere può essere rappresentato nel seguente modo:



Sia nel mondo della produzione, sia in quello dei servizi, la professione manageriale (svolta, a seconda delle dimensioni dell'azienda, direttamente dalla Proprietà e/o dalla Direzione generale che si avvale di Dirigenti e/o Responsabili di funzione e/o di progetto) richiede costantemente, da una parte, una **attenzione** a tutti gli aspetti imprenditoriali classici (gestione del personale, acquisti, marketing, commerciale, etc., burocrazie comprese), e, dall'altra, un **confronto** con i Clienti e un **lavoro di relazione** con le persone interne ed esterne all'organizzazione.

Il Management è chiamato in continuazione:

- > a **scegliere** se e quali investimenti fare;
- > a **governare** le tante, e spesso divergenti, forze create dall'arena competitiva del mercato, delle istituzioni, delle normative;
- > a **gestire** al meglio il personale interno all'azienda per raggiungere i "risultati" prefissati; con l'obiettivo principale dell'utile aziendale, ma con tutta una serie di altri obiettivi che di volta in volta vengono decisi dalla Proprietà (crescita, sviluppo, etc.).

Le **scienze** e le **tecniche psicologiche** possono, pertanto, fornire **strumenti utili e importanti** per la professione manageriale ai fini di entrare nella relazione con le persone (interne e/o esterne rispetto all'organizzazione) nel modo più **efficace** ed **efficiente** e, soprattutto, per il **bene comune** (da un punto di vista sia psicologico che economico).

Quali sono alcune tra le affermazioni e le domande pronunciate dal Management?

1. "In questa azienda ci sono tanti **'irresponsabili'**! C'è un modo per farli diventare **'responsabili'**?"
2. "Ho bisogno di trovare la **"persona giusta"** per quella posizione! Come posso individuarla?"
3. "Quest'azienda sembra la torre di Babele: **ognuno parla una sua lingua** (diversa da quella degli altri...). È possibile trovare un modo per capire e farsi capire?"
4. "Ci riuniamo, decidiamo il **'chi fa cosa, quando'** e poi c'è sempre **'quello'** che o **non fa o lo fa in ritardo o non sapeva di doverlo fare**. C'è qualche metodo per far portare a termine ciò che si è deciso e nei tempi concordati?"
5. "Devo **ricoprire una posizione di fiducia**, ma non voglio assumere dall'esterno nessuno. Sono indeciso a chi proporlo fra un paio di miei dipendenti/collaboratori entrambi potenzialmente validi. Quali criteri mi possono portare ad operare la scelta migliore?"
6. "Voglio far **crescere** professionalmente l'Ing. Maria Bianchi che è entrata da noi appena finiti gli studi, che si è sempre impegnata per l'Azienda ottenendo sempre buoni risultati in qualunque mansione a lei affidata. Come posso scegliere il percorso formativo migliore?"
7. "Nonostante le certificazioni ISO Qualità, Sicurezza, Ambiente, e le procedure adottate, in questa azienda **sembra che nessuno sappia cosa deve fare**. Da cosa dipende?"
8. "A me sembra che vada **tutto bene**, ma le persone **si lamentano in continuazione**. Come posso capire se davvero qualcosa non funziona?"
9. "Da qualche tempo gli addetti al Commerciale sono in **lotta** con quelli della Produzione con **liti** frequenti su questioni anche banali. Come risolvere queste diatribe?"
10. "**In pochi rispettano le procedure**, soprattutto nelle piccole, ma importanti, regole della sicurezza. Come si possono convincere le persone a comportarsi correttamente?"
11. "Talvolta ho difficoltà a **valutare il contributo** dei miei collaboratori alle **performance** aziendali. Esiste un sistema per misurare e migliorare le prestazioni dei miei dipendenti?"
12. "Vorrei sapere **cosa pensano** i nostri Clienti di noi e dei nostri prodotti. Che tipo di indagine sulla *customer satisfaction* posso adottare?"
13. "Quante volte vengono a **lamentarsi** per come si comporta con loro un collega e poi quando li vedo lavorare insieme sembra che tutto vada bene. Cosa c'è realmente dietro a comportamenti simili?"
14. "Quando si prova a lavorare in gruppo spesso si finisce per **perdere del gran tempo** e, quando va bene, si raggiungono **risultati parziali**. Da cosa dipende?"
15. "Siamo tutti d'accordo che nella nostra azienda l'accoglienza ai Clienti è uno degli aspetti fondamentali e invece si vedono delle **facce cupe** che non hanno neanche l'ombra di un sorriso. Perché le persone non lo capiscono?"

16. "Ho delegato tutta una serie di attività a quel gruppo di lavoro, ma poi quando c'è da prendere una decisione, seppur banale, mi interpellano sempre e **tocca a me decidere**. Come si può intervenire?"
17. "Spesso dopo aver faticato a risolvere un problema, ci accorgiamo che il **vero problema era un altro**. Da cosa dipende?"
18. "Gli ho proposto di diventare Capo turno, ha accettato, gli ho dato il livello, ma **non sa condurre le persone**. Come si può far diventare qualcuno un vero Capo?"
19. "Ho **problemi con la RSU interna**: alle volte non riusciamo a chiudere un accordo che sulla carta sembrava a portata di mano. Qual è la causa? Come posso facilitare la soluzione?"
20. "Quando cerco di cambiare qualcosa, anche in meglio, le persone trovano ogni scusa per **ostacolare il cambiamento**. C'è un modo per far accettare le novità?"
21. "Nell'Ufficio commerciale, anche se fanno bene il loro mestiere coi Clienti, sono sempre **tutti agitati e poco collaborativi** con i colleghi degli altri uffici. Da cosa può dipendere?"
22. "I dipendenti dell'Ufficio ricerca & sviluppo, quando si tratta di **studiare qualcosa di originale**, faticano in modo esagerato. Come si possono aiutare a raggiungere traguardi con minor dispendio di energie?"
23. "Se il Dott. Mario Rossi decidesse di cambiare attività saremmo rovinati: è l'**archivio vivente** di tantissime informazioni. Come possiamo facilitare il passaggio delle sue conoscenze anche a qualcun altro?"
24. "Siamo cresciuti tanto come organizzazione e come persone in questi ultimi 5 anni da non sapere neanche più '**chi sa fare che cosa**'. C'è un modo per fare il punto della situazione?"
25. "In azienda abbiamo sette tecnici dell'Assistenza Clienti che svolgono il loro **stesso ruolo** in sette **modi diversi** creando disorientamento nei Clienti. Come possiamo intervenire per uniformare i loro comportamenti di ruolo?"

Se Vi siete riconosciuti in almeno uno di questi 25 punti e desiderate conoscere una possibile risposta e una possibile proposta di intervento e di miglioramento e/o risoluzione della Vostra situazione, sarà **un piacere dialogare con Voi** incontrandoVi nella forma che preferite: presso la Vostra sede, in videoconferenza skype (nadia.prato), telefonicamente ([389.1274038](tel:389.1274038)), tramite e-mail (nadia@nadiaprato.it), etc. Il primo contatto e l'eventuale proposta di intervento sono a "costo zero". **Contattatemi!**

~*~*

Nadia Prato

Consulente e formatore aziendale - Counselor organizzativo

Laureata in Scienze e tecniche psicologiche: organizzazione e lavoro e in Economia e Commercio.

Attualmente opera sulle tematiche proprie della Psicologia del Lavoro, delle Organizzazioni, delle Risorse Umane e dello Sviluppo organizzativo.

Nel tempo si è occupata di Qualità, Sicurezza, Formazione, Selezione del Personale e Risorse Umane.

~*~*