

# Saper dire grazie

**Se si dedicasse più interesse al dipendente come persona, riconoscendo i suoi sforzi o semplicemente dicendo qualche volta "grazie", questi riguardi porterebbero all'azienda degli enormi benefici.**

**I** metodi di conduzione, la fonte di soddisfazione e gratificazione dei dipendenti di un'azienda sono molto mutati nel corso degli anni. Vediamo com'era e come è oggi.

Gli anni sessanta e settanta sono stati caratterizzati da una conduzione verticale e verticistica, dove il capo era il capo (molte volte si trattava di azienda padronale) e nulla veniva messo in discussione. Il dipendente eseguiva ed accettava di buon grado gli ordini impartiti. Erano anche anni di boom economico. Si respirava un'aria di fiduciosa speranza per il futuro e c'era posto per tutti. Inoltre, quella di allora era una generazione che conosceva bene i concetti di spirito di sacrificio, di dedizione e di rispetto. L'appagamento personale era il lavoro e tanto bastava.

Gli anni ottanta e novanta sono invece stati fortemente influenzati da una visione edonistica della vita e del lavoro. Imperversavano gli Yuppies (Young Urban People): giovani professionisti rampanti, che avevano frequentato buone scuole e il cui senso di realizzazione passava attraverso la frenetica ricerca del successo e della ricchezza, costi quel che costi. Essi sognavano di diventare ricchi nel più breve tempo possibile. Il loro stile di vita era fatto di belle auto, belle case e bei vestiti. Nulla di più. Purtroppo, erano così anche perché venivano spinti dalle scuole, dal mercato e dalle aziende a rincorrere il successo. Bastava la parte economica per soddisfarli: stipendi e bonus da capogiro. Lavoravano tanto, possibilmente da soli e non si curavano del team. Erano giovani a cui è mancata spesso una buona cultura generale, una vera educazione al management ma, soprattutto, la capacità di gestire tanto denaro senza perdersi. Non c'era etica nel loro agire, perché

l'etica è un valore culturale! Sappiamo bene il costo che abbiamo pagato e stiamo pagando per questo modo di vedere la vita e il lavoro. Sono stati anni dove tutti eravamo influenzati dalla filosofia della 'città da bere' e poco peso è stato dato alla persona; bastava che il dipendente producesse e, a sua volta, bastava essere pagato bene per permettersi una vita di immagine.

Oggi, invece, abbiamo a che fare con la cosiddetta 'Generazione Y': giovani molto abili con gli strumenti tecnologici, consapevoli delle loro competenze e che vivono fortemente il presente, il lavoro e il tempo libero: "sono pronto a lavorare sodo, con entusiasmo e flessibilità, ma devo essere riconosciuto in quello che faccio". E così la gratificazione non passa solo attraverso la remunerazione, il pacchetto benefit e la formazione, ma anche con riconoscimenti personali. La soddisfazione sul posto di lavoro deriva quindi da fattori che vanno oltre lo stipendio e altri vantaggi economici. Per esempio un "grazie!". Una parola semplice, facile, piena e usata poco nel mondo del lavoro. Quanti sono i dirigenti o responsabili che si soffermano un attimo e vedono la 'persona' e non il dipendente davanti a loro? Non si tratta quasi mai di arroganza o di indifferenze, semplicemente non ci pensano. Si provi a domandare di che colore sono gli occhi della propria segretaria o del proprio collaboratore diretto.

Con stupore, molti scopriranno di non saperlo. Una cosa semplice, ma rivelatrice dell'attenzione che poniamo a chi ci circonda. Se si dedicasse più interesse al dipendente come persona, riconoscendo i suoi sforzi o semplicemente dicendo qualche volta "grazie", questi riguardi porterebbero all'azienda degli enormi benefici. Nel film di Et-



**Morena Ferrari Gamba, Senior Partner, Lwp Ledermann, Wieting & Partners Sa**

tore Scola 'La famiglia' c'era una frase che diceva: "ai figli che danno meno pensieri si dedicano meno pensieri". A ben vedere vale anche in azienda. Spesso capita di non rivolgere alcun pensiero ai collaboratori fedeli che svolgono bene il loro lavoro, non chiedono e non rivendicano niente. Si dà per scontata la loro devozione. Le persone invece amano essere coinvolte, sapere che perfino il capo condivide successi e fallimenti, discutendo con loro anche di questioni personali. Creare inoltre dei presupposti di crescita, far capire che l'azienda conta ed investe sulla persona, aumenta sicuramente la stima e l'impegno verso la stessa. Questo approccio favorisce i buoni rapporti, un clima di lavoro piacevole, la coesione del gruppo e un senso di appartenenza perché l'azienda ti ha reso parte della stessa. Ci sentiamo parte di qualcosa quando questa riflette i nostri valori e infonde un senso comune e collaborativo. Le associazioni o le attività di volontariato sono un buon esempio di organizzazione che si basa su un valore comune e condiviso, dove tutti i membri si sentono parte integrante perché condividono gli stessi scopi e obiettivi. Ognuno di loro darà il massimo per raggiungerli.

È importante quindi fermarsi, ogni tanto, a 'guardare davvero negli occhi' i propri collaboratori. In quel momento niente è più insostituibile che la gentilezza e l'espressione della propria gratitudine a coloro che ci aiutano ad arrivare al successo!