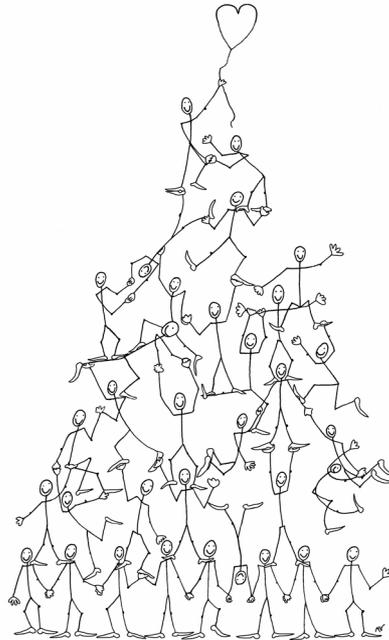


Carta Etica Davines



*Ai miei impareggiabili genitori
per aver ispirato me, e non solo,
ogni giorno della mia vita
con i valori più nobili di questa meravigliosa impresa*

Davide





Carta Etica Davines

La Carta Etica scaturisce da un percorso
di counselling filosofico organizzativo
progettato e condotto per Davines dallo Studio Alberto Peretti



Indice

- pag
- 06 OUVERTURE**
Davide Bollati
- 08 ALCUNI PENSIERI A MARGINE DELLA CARTA ETICA**
Paolo Braguzzi
- 10 A SCANSO DI EQUIVOCI...**
- 12 DUBBI, ASPETTATIVE, CONSIDERAZIONI
PRIMA CHE IL VIAGGIO ABBA INIZIO...**
- 13 UNA PREMessa...**
- 14 PERCHÉ INSEGUIRE UN'ETICA LAVORATIVA?**
- 15 I VALORI IN GIOCO**
- 16 SCAMBI ENERGETICI**
Scambi di fiducia
Scambi di prospettiva
Scambi di senso
Valore in gioco: *Comunicazione*
- 19 IL RECINTO DELL'ORTO**
La sottile linea bianca
È più bravo chi sa o chi dà?
Valore in gioco: *Condivisione*
- 21 INTRECCI**
Piaceri comunitari
Relazioni
Di casa nel mondo
Valore in gioco: *Relazioni Cosmopolite*
- pag
- 24 SPIRITO ARTIGIANALE**
Valore in gioco: *Responsabilità*
- 26 AVERE OCCHI PER VEDERE**
Guardarsi attorno
Voci che corrono
Le parole magiche
Vite da mediano
Fucina di talenti
Valore in gioco: *Rispetto*
- 30 TEMPUS FUGIT**
Questione di baricentro
Processo evolutivo
La grande corsa
Soste nel presente
Valore in gioco: *Equilibrio*
- 34 NON TI CURAR, MA GUARDA E PASSA**
Clima da pionieri
Res publica res nullius?
Sempre desti
Valori in gioco: *Coinvolgimento*
- 36 CICLOPI**
Esisto solo io
Il cannocchiale rovesciato
Valore in gioco: *Cortesia*

pag

- 38 ERRARE HUMANUM EST**
Soluzioni solo apparenti
Si sbaglia insieme
Far monumento all'errore
Guardiani o sentinelle?
Essere all'altezza dei propri errori
Valore in gioco: *Spirito costruttivo*
- 41 LA FORMULA DELL'ECCELLENZA: EC = F + A + E**
OVVERO ECCELLENZA = FARE + APPARIRE + ESSERE
Fare
Apparire
Essere
Valore in gioco: *Eccellenza*
- 44 COMUNITÀ DI LAVORO**
Armonia delle parti
Sana competizione
Valore in gioco: *Unità*
- 46 APOLLINEI E DIONISIACI**
Spigliatezza mentale
Onore al merito
Valori in gioco: *Spirito d'iniziativa*
- 48 BELLEZZA**
La bellezza è etica?
Il circolo della bellezza
Valore in gioco: *Bellezza*

pag

- 50 LE VOCI DELLA CARTA**
- 54 UNO SPAZIO PER I TUOI PENSIERI**



Ouverture

Un giorno di ormai un anno e più fa, iniziai ad interrogarmi sulla relazione fra etica ed estetica e presto mi convinsi che in quel rapporto si dovesse trovare la chiara traccia del futuro di Davines.

Sono sempre stato convinto che il lavoro nobilitasse l'uomo, vivere e condividere la storia della mia famiglia ha rafforzato questa mia convinzione.

Ormai da 2 generazioni, la mia famiglia ogni giorno, 365 giorni all'anno, si dedica alla vita e allo sviluppo dell'azienda.

La nostra dedizione è grande quanto la nostra capacità di amare ed il nostro entusiasmo verso la vita.

La vita è un dono straordinario e Davines rappresenta la nostra occasione di celebrarla.

Questo DNA, questa attitudine verso il lavoro, questo cocktail vincente di professionalità e passione riguardo a ciò che si fa, ha garantito all'azienda una costante crescita, ininterrotta, anno dopo anno, da 22 anni a questa parte, in Italia e in oltre 60 paesi nel mondo.

Considero il progetto della Carta Etica fondamentale per consolidare e rafforzare ulteriormente le basi di quello che abbiamo costruito: è una testimonianza di maturità aziendale.

Auspico che la Carta Etica diventi un punto di riferimento per tutti noi e che possa ricordarci in che modo vorremo crescere e soprattutto con quali valori.

Davines non vuole diventare la più grande azienda cosmetica del mondo, ma la più bella sì, e con l'impegno di tutti noi anche la più etica.

Tra le varie ispirazioni valoriali emerse, alcune tra queste come la ricerca costante dell'eccellenza, il senso di responsabilità e lo spirito d'iniziativa sono cardini per il nostro sviluppo e pertanto mi stanno particolarmente a cuore.

Altri valori, come l'internazionalità, la bellezza e la cura rappresentano intrinsecamente Davines e le persone che ne fanno parte.

Altri ancora come lo spirito costruttivo, la condivisione, la comunicazione e la cortesia permettono di lavorare in un contesto che facilita il raggiungimento degli importanti traguardi che ci siamo dati e che il contesto economico internazionale ci richiede.

Oggi, all'interno di uno scenario competitivo sempre più esigente, solo organizzazioni mosse da valori nobili avranno un futuro di successi duraturi, perchè riusciranno ad attrarre ed ospitare persone qualitativamente speciali, come sta accadendo in Davines.

Davines è, e vuole rimanere, un'azienda di tradizione artigiana che riconosce nelle persone la propria ricchezza chiave e che antepone la loro centralità rispetto ai sistemi e alle strutture di cui si sta dotando per gestire il suo sviluppo.

La sfida competitiva è importante e ognuno di noi deve chiedersi se si sente pronto ad affrontarla e a vincerla, aderendo al principio di meritocrazia che da sempre ha guidato le nostre scelte organizzative, e al contempo ispirandosi e difendendo i valori fondanti l'azienda.

Desidero che da oggi la Carta Etica diventi la cornice di entusiasmanti pagine che andremo a scrivere insieme nel prossimo futuro, che ci guidi nell'essere riconosciuti come creatori di bellezza e lifestyle a livello mondiale.

Vi ringrazio in anticipo per come riuscirete a renderla reale ogni giorno, ogni momento della vostra vita professionale, ogni istante trascorso insieme per costruire la nostra grande opera comune: Davines.

Daide Bollati



Alcuni pensieri a margine della Carta Etica

Affrontare il tema dell'etica all'interno di una impresa rappresenta un compito di cui non sono scontate finalità ed esiti.

Di sicuro è un compito che pone tanti quesiti, fra cui quello relativo alla stessa ammissibilità del tema, considerando i rischi si possono celare in una proposta di valori che trascendono quelli che tradizionalmente vengono riconosciuti alle imprese come propri.

Dal mio punto di vista è possibile parlare di etica in una impresa quando esiste, da parte di chi la guida, la volontà genuina di conciliare il progetto dell'impresa con quello delle persone che ne fanno parte e, da parte di queste, la disponibilità a subordinare i propri interessi personali a favore di quelli dell'azienda per cui si è deciso di lavorare.

Non esiste una azienda che vada bene per tutti e nemmeno una persona che vada bene per tutte le aziende. Ci si sceglie, reciprocamente. A volte si sceglie per necessità, a volta è il caso che sceglie per noi. Il confronto sui temi dell'etica è invece una occasione per scegliersi sulla base dell'adesione ad un progetto basato su valori condivisi, sia di quelli propri di una impresa che vuole eccellere nella competizione, come è Davines, che di quelli che hanno a che fare con il modo in cui vogliamo vivere nella quotidianità il nostro lavoro e con le relazioni fra le persone che lo condividono con noi.

La competizione rappresenta non solo uno stato di fatto della realtà di un'impresa ma anche la più forte leva del progresso di un mercato, così come di tanti altri ambiti della nostra società.

È la competizione che spinge una azienda a migliorare in continuazione i propri prodotti e servizi, allo scopo di fidelizzare i propri clienti e di attrarne di nuovi.

Il miglioramento di un concorrente stimola le altre aziende dello stesso mercato a cercare di fare ancora meglio. Questo genera un circolo virtuoso, tale da garantire il dinamismo di un settore. Senza questa spinta ci si appiattirebbe. Senza questa spinta sopravvive solo chi si "ispira" a ciò che le altre aziende propongono, per replicarlo in modo più o meno speculare. Ma se manca chi trascina l'innovazione, non ci sarebbe nulla a cui ispirarsi e l'inaridimento del mercato sarebbe l'ineluttabile conseguenza.

Quindi la consapevolezza della competizione e l'esercizio della competizione stessa non è solo la leva su cui agire per generare il successo di un'impresa. Competere con intensità significa anche generare la vitalità di un settore e quindi motivare chi vi opera al miglioramento di ciò che propone, a beneficio dei clienti e, nel nostro caso, dei clienti dei nostri clienti.

Davines è una azienda fortemente orientata alla competizione. Vogliamo eccellere, stupire i nostri clienti, far sì che i concorrenti ci invidino la capacità di creare ogni volta qualcosa di originale ed attraente. Già oggi ciò che creiamo è osservato con ammirazione dalle grandi aziende del settore, con un livello di attenzione persino superiore a quello che la nostra realtà rappresenta oggi nei numeri, pur se questi segnano in modo positivo il percorso che abbiamo intrapreso.

Non si può infatti prescindere dai numeri. I numeri riflettono la capacità di una azienda di competere con successo. E non ci può essere successo senza che i numeri, siano essi rappresentativi della quota di mercato, del fatturato o del profitto, lo evidenzino in modo chiaro.

Il limite dei numeri però è di parlare del passato di una azienda o tutto al più del presente. Di fatto, per valutare la realtà di una impresa, è necessario considerare anche altri indicatori, quali l'immagine e la reputazione della marca, la soddisfazione dei clienti, la capacità di innovare, la soddisfazione delle persone che lavorano in azienda. A guardare bene sono più questi i fattori che garantiscono che una impresa possa avere successo nel futuro.

Quindi, per competere con successo è necessario perseguire un ideale di eccellenza su tutti questi fronti.

Dedichiamo una grande parte del nostro tempo al lavoro. Attraverso il lavoro possiamo sviluppare le nostre conoscenze, aumentare la stima in noi stessi, realizzarci nella componente professionale della nostra vita. Il lavoro può contribuire alla concretizzazione del nostro "progetto di vita".

Ma il lavoro può essere anche causa di frustrazione e di insoddisfazione. Per questo è importante chiedersi: "Per chi vale la pena di lavorare?"

La risposta che propongo è che vale la pena di lavorare per chi ci permette di essere onesti, integri e leali.

Onestà, integrità, lealtà, quindi sono i tre criteri che propongo per scegliere a chi vale la pena di dedicare il nostro tempo, e quindi la "quota di vita" che questo rappresenta.

L'onestà rappresenta letteralmente il rispetto delle leggi così come di una competizione corretta. Non darei per scontato che questo sia promosso ovunque.

L'integrità rappresenta la possibilità di vedere rispettati, da parte dell'impresa per cui lavoriamo, i nostri valori e noi stessi come persone.

La lealtà significa il rispetto dei valori dell'impresa, rispetto che è tanto più facile quanto più alta è l'adesione agli stessi.

L'elaborazione della carta etica di Davines, ha rappresentato per noi la possibilità di identificare i valori che vogliamo mettere in gioco nella nostra vita in azienda.

Trasformare questi valori in comportamenti rappresenterà il modo migliore di dimostrare la nostra lealtà nei confronti di Davines, come azienda e come gruppo di persone e contribuire al rafforzamento della nostra capacità di competere con successo.

Paolo Braguzzi



A scanso di equivoci...

Che cosa è la Carta Etica

- E' uno strumento di lavoro. Si propone di aiutare chi la consulta a migliorare la qualità del proprio lavoro e ad aumentare il benessere della vita lavorativa
- Si rivolge a lettori di "buona volontà" che, a partire da quanto qui contenuto, vogliono impegnarsi in un personale e continuo percorso di perfezionamento etico
- Propone e discute esempi di buon comportamento, direzioni d'azione, linee guida per orientarsi e su cui impostare l'agire lavorativo quotidiano
- Vuole essere usata, maneggiata, discussa. Si propone di far nascere nuove idee, di stimolare ulteriori riflessioni, altre personali risposte ai problemi etici posti dal lavoro
- Vuole essere aperta ad ulteriori contributi e a continue integrazioni e modifiche, per essere sempre aggiornata e all'altezza dei tempi
- Vuole parlare alla mente, ma soprattutto al cuore di chi lavora. Vuole lanciare un messaggio di speranza e ottimismo. Cerca sempre di far intravedere un futuro migliore, possibile e praticabile

Che cosa *non* è la Carta Etica

- Non è un codice. Non contiene leggi, regole o rigide norme a cui attenersi
- Non vuole intimorire, né bloccare la spontaneità e l'autenticità di nessuno. Non desidera lettori passivi che semplicemente si adeguino a quanto essa propone
- Non vuole essere considerata né una sorta di testo sacro da maneggiare con timore reverenziale, né un accessorio degno al massimo di figurare in un cassetto della scrivania
- Non pretende di risolvere la complessità delle questioni etiche sollevate
- Non si illude di aver individuato e mappato una volta per sempre tutte le problematiche etiche degne d'attenzione
- Non è uno strumento per colpevolizzare persone o reparti alle loro eventuali responsabilità
- Non è uno strumento da brandire come una spada per le proprie personali crociate e nemmeno è da maneggiare come un randello per farsi giustizia sommaria nelle problematiche lavorative
- E' frutto della convinzione che l'impegno etico individuale implichi paralleli adeguamenti strutturali di sistema. Che si possa, si debba, però anche migliorare la qualità della vita lavorativa a partire dalle piccole cose, dai comportamenti e dagli atteggiamenti personali, intervenendo sul senso che ciascuno, nel proprio "qui e ora", dà al proprio lavoro.

Come è fatta e come funziona la Carta

La Carta tenta di evitare con cura i pericoli dell'astrattezza e del formalismo.

Il benessere etico, prima che dalle procedure, nasce dalle e con le persone. E alle persone, alle loro esperienze, alla loro ricchezza interiore la Carta dà voce a lascia più spazio possibile.

Prende corpo grazie alla partecipazione attiva di circa novanta collaboratori dell'azienda impegnati in un percorso di orientamento sulle tematiche etiche in ambito lavorativo.

La Carta è costruita per argomenti e sottoargomenti o, se si preferisce, per capitoli e paragrafi. Si tratta di temi organizzativi importanti e delicati, con cui occorre insieme misurarsi.

Non è prevista una lettura sequenziale dal principio alla fine e gli argomenti sono volutamente proposti in ordine sparso. Il lettore si lasci guidare dai suoi interessi e dalle occasioni offerte dalla vita lavorativa.

Ciascun tema si sviluppa con un andamento "a quattro tempi".

Spunto introduttivo

Ciascun paragrafo è introdotto da un brano letterario, umoristico, sapienziale, ecc. che si propone di strappare a chi si accinge alla lettura una prima riflessione.

L'orizzonte degli eventi

Vi trovano posto spunti e contributi ricavati dalla viva voce dei partecipanti al percorso di orientamento etico, testimonianze che descrivono luci e ombre della vita in azienda, sempre trascritte e riportate con la massima fedeltà possibile.

Sviluppi ulteriori

Sono riportate riflessioni, idee, proposte circa indirizzi o prospettive adottabili nei diversi ambiti organizzativi, sempre frutto delle riflessioni dei partecipanti al percorso di orientamento.

Valori da mettere in campo

Attraverso una serie di riflessioni a cura del team di consulenza etica vengono proposti e commentati i valori ritenuti importanti per rafforzare l'ossatura etica dell'azienda.



Dubbi, aspettative, considerazioni prima che il viaggio abbia inizio...

Abbiamo riportato le iniziali impressioni di alcuni partecipanti al percorso di orientamento etico. Ci sono sembrate ben rappresentare ciò che molti lettori possono avere nella mente e nel cuore nell'accingersi a scorrere queste pagine.

La riflessione etica è innanzitutto trasparenza e la Carta accetta la sfida...

L'iniziativa mi incuriosisce perché l'etica sembra essere un tema non finalizzato al puro profitto.

Questa iniziativa è stata fatta per aumentare la produttività: se uno lavora meglio produce di più!

Penso che gli atteggiamenti etici siano legati soprattutto alle persone. Scaldano il cuore solo a chi viene toccato da determinati valori.

Secondo me etici si nasce, dipende dal carattere delle persone. Trasformare una persona con una mappa mentale già formata è difficile. Si può però essere contagiati dai comportamenti etici.

Spero che tutte queste parole non rimangano solo parole!

Secondo me i valori si trasmettono e il modo più efficace per farlo è viverli in prima persona!

Molto spesso il lavoratore è come un tronco separato in due pezzi: da una parte la vita e dall'altra il lavoro. Che riflettere insieme sull'etica possa contribuire a riunirli?

Mi rendo conto che a volte imputo degli errori al mio superiore, ma poi mi accorgo che li faccio anch'io. Allora, se non sono io la prima a partire, a darmi da fare in prima persona per cambiare...

Riflettere su questioni come queste è un modo per uscire dai soliti numeri e aprire la mente.

Il significato della carta sarà colto soprattutto nel futuro, nel momento della sua applicazione.

Costruire una carta etica è delicato. Da una parte le persone impegnano se stesse e devono essere coerenti con le proprie scelte; dall'altra l'azienda deve crederci ed essere in grado di sostenere questa operazione.

Una premessa...

Chi legge si tranquillizzi. Non troverà qui un trattato di etica in pillole. Piuttosto alcuni punti fermi utilizzati come coordinate concettuali per impostare la rotta del nostro viaggio etico all'interno di Davines.

Che cosa intendiamo quando parliamo di etica

Aderendo alla proposta di un grande filosofo francese contemporaneo intendiamo la ricerca etica come auspicio di una vita compiuta – con e per gli altri – all'interno di organizzazioni giuste.

Che cosa significa? Innanzitutto che parlando di etica non parliamo di obbligatorietà, ma di un auspicio, di una ricerca, di una speranza, di un'avventura dello spirito che aspira, senza illusorie certezze, a raggiungere tre obiettivi: la cura di sé, la cura dell'altro e la cura dell'organizzazione in cui si vive e si lavora.

Cura di sé

La ricerca etica si propone di rendere ciascuna persona responsabile, capace cioè di farsi carico e di rispondere delle proprie libere scelte. Si pone l'obiettivo di aumentare in ogni persona la stima e la considerazione di sé. Vuole permettere alla vita di ciascuno di radicarsi nei propri valori vitali. Spera di far giungere a maturazione e a compimento le possibilità che ciascuno di noi ha di vivere un'esistenza piena e degna di essere vissuta.

Cura dell'altro

La ricerca etica si sviluppa con e per gli altri. Non è cosa per isolati o misantropi. E' caratterizzata da una sollecitudine, da un movimento di apertura che oltrepassando la ristrettezza

delle nostre prospettive e la fissità dei nostri vortici interiori ci fa dirigere verso gli altri. Si fonda sull'accorgersi di loro, sulla volontà di non calpestare le tracce che lasciano al loro passaggio. Sul riconoscimento dell'altro come simile a noi. E' superamento del senso di estraneità, è tentativo di riannodare la nostra vita alle tante vite che ci circondano e ci interpellano.

Cura dell'organizzazione

La ricerca etica è possibile anche se per noi gli altri rimangono senza volto, pur se non li conosciamo direttamente o se con loro si ha solo un rapporto di tipo professionale. Possiamo cioè essere etici attraverso l'elaborazione di giusti canali comunicativi e di corretti meccanismi organizzativi, che consentano un reciproco riconoscimento, un'equa distribuzione di diritti e doveri, obblighi e impegni, responsabilità e soddisfazioni. Per garantire a noi stessi, agli altri, all'azienda pienezza d'essere e armonico sviluppo.



Perché inseguire un'etica lavorativa?

Due risposte, immediate, che naturalmente non ne escludono molte altre...

Per aumentare il nostro benessere lavorativo

La parola “etica” deriva dal greco ethos che tra i suoi significati ha quello di “casa”, “rifugio dell'uomo”, “tana”. L'etimologia ci ricorda che la ricerca etica ha a che fare con il tentativo di rendere più “casa”, più nostri, i luoghi lavorativi nei quali passiamo larga parte della nostra esistenza.

Attraverso la riflessione etica ci impegniamo a che il lavoro diventi una dimensione di benessere, dove sia possibile realizzarsi, intrecciare sincere relazioni con gli altri, tentare di costruire una comunità più giusta ed equa. Un luogo che finalmente possa essere sentito come nostro perché in grado di contribuire a dare un senso più profondo all'esistenza.

Perché l'autentica ricerca etica rappresenta un grande vantaggio competitivo per l'impresa

Frequentemente si associa, spesso in maniera non corretta o convincente, il concetto di etica all'idea di responsabilità sociale d'impresa. La Carta ospita riflessioni legate a un ambito particolare della responsabilità d'impresa, quello della responsabilità interna, che l'impresa si assume verso i propri collaboratori e viceversa.

Cercare di costruire al proprio interno un mondo più etico può avere ricadute anche di carattere economico?

In un periodo di forte competizione internazionale, in contesti dove il prodotto italiano deve fronteggiare una importante concorrenza, le aziende eccellenti devono rispondere rivedendo il loro concetto di qualità.

La qualità etica interna rappresenta il punto di svolta. In Davines intendiamo essere tra i primi ad adottarla per poi renderne partecipi i nostri clienti.

Vogliamo che nei nostri prodotti si possa sentire l'eco del nostro modo di lavorare, non solo l'ineccepibile qualità delle materie prime e della lavorazione, del design e dell'immagine, ma tutta la carica etica dell'azienda.

Chi acquista un nostro prodotto avrà tra le mani non solo un oggetto, ma uno stile e un modo di vita.

Potrà vedere nel prodotto tutta la bellezza di un'organizzazione che lo ha pensato, realizzato e commercializzato con modi e procedure all'insegna del benessere dell'uomo e della qualità del vivere.

Con il prodotto porterà con sé un po' della nostra soddisfazione e del nostro sorriso ...

I VALORI IN GIOCO



SCAMBI ENERGETICI

E' un luogo comune che in azienda ci siano cose indispensabili, altre utili, altre ancora superflue. Dove mettere la comunicazione e il dialogo?

SCAMBI DI FIDUCIA

Un uomo vuole appendere un quadro. Ha il chiodo, ma non il martello. Il vicino ne ha uno, così decide di andare da lui e di farselo prestare. A questo punto gli sorge un dubbio: E se il mio vicino non me lo vuole prestare? Già ieri mi ha salutato appena. Forse aveva fretta o forse ce l'ha con me. E perché? Io non gli ho fatto nulla, è lui che si è messo in testa qualcosa. Se qualcuno mi chiedesse un utensile, io glielo darei subito. E perché lui no? Come si può rifiutare al prossimo un così semplice piacere? Gente così rovina l'esistenza agli altri. E così si precipita di là, suona, e prima ancora che il vicino abbia il tempo di dire "Buongiorno" gli grida: "Si tenga pure il suo martello, villano!"

Watzlawick, Istruzioni per rendersi infelici

L'orizzonte degli eventi

I nostri problemi di comunicazione potrebbero dipendere anche da certi pregiudizi, da una mancanza di fiducia, dal non considerare gli altri all'altezza delle informazioni che possono ricevere. Forse si ha il timore che le informazioni vengano usate male o in modo scorretto...

Le informazioni circolano spesso solo fino a un certo livello, ai livelli più bassi tendenzialmente si dice solo: "Fai!"

Ci sono reparti che nemmeno sanno se ci sono particolari eventi a cui l'azienda partecipa. Sono svantaggiati perché non c'è nessuno che fa da ponte con i settori più rappresentativi.

Non è vero che c'è poca informazione. Secondo me ce ne è addirittura troppa, ma gestita un po' male. A volte ad esempio vengono spedite mail per conoscenza a un sacco di gente, magari senza specificare il destinatario e tu non capisci bene se ti riguardano o meno.

Sviluppi ulteriori

Arrivando qui ho notato con stupore che la porta del Presidente e del Direttore Generale sono sempre aperte. In altre aziende dove ho lavorato non era certo così. Mi sembra un chiaro segno di un preciso indirizzo aziendale...

La contaminazione reciproca, i contatti frequenti, la possibilità di scambiarsi informazioni sono fondamentali sempre, ma in particolare per spezzare il circolo vizioso dell'errore a catena.

Credo che in azienda manchi forse un po' comunicazione, ma non la collaborazione. Anzi questa spesso è indispensabile per sopperire a certi nostri problemi strutturali e organizzativi che comunque stiamo cercando di superare.

Da noi, dove l'innovazione e il miglioramento continuo sono essenziali, deve diventare naturale lasciarsi permeare dagli altri attraverso il dialogo. Avere il coraggio di dire: "Se mi convinci, sposo la tua idea".

SCAMBI DI PROSPETTIVA

"... sale in zucca..."
Parliamo di intelligenza o di Cenerentola?

L'orizzonte degli eventi

Nel mio lavoro faccio da interfaccia coi clienti e altri dipartimenti. Vorrei che gli altri si calassero nei miei panni e capissero le difficoltà che vivo con i clienti quando non posso dare delle risposte precise...

Spesso non ci accorgiamo di ciò che succede intorno a noi. Si divide l'ufficio con un collega e non si sa quello che sta facendo!

Fra chi lavora negli uffici manca la conoscenza di cosa fa chi lavora sulla strada (noi commerciali) e viceversa. Occorrerebbe favorire, almeno per un periodo, un salutare cambio di prospettiva.

Una volta ho chiesto a due miei collaboratori di stare per un giorno intero nell'ufficio delle impiegate per rendersi conto di che cosa facessero. Ad esempio per capire quanto tempo ci vuole per inserire un ordine...

Sviluppi ulteriori

Conoscersi è un modo per rendersi conto delle caratteristiche del lavoro degli altri, della loro fatica, dei loro tempi, delle loro priorità. E' un modo per riconoscere anche alle altre funzioni una loro complessità. Serve a prendersi reciprocamente le 'misure'.

Essere a conoscenza di come l'azienda si proietta nel futuro permette a chi ci lavora di dare appieno e responsabilmente il proprio contributo per andare in quella direzione.

Quando vengono spiegati gli obiettivi, soprattutto quelli straordinari, lo straordinario che ti chiedono di fare lo si affronta con meno fatica e con un altro spirito.

SCAMBI DI SENSO

Chi ha un perché nella vita, sa sopportare quasi tutti i come.

F. Nietzsche

L'orizzonte degli eventi

Se non vedo a che cosa ho contribuito con il mio impegno, il rischio è la frustrazione.

Alcuni reparti vengono poco invogliati ad essere curiosi, a mettere

fuori il naso, ad esempio ad andare alle fiere per vedere nuovi macchinari...

A volte si svolgono riunioni che riguardano direttamente il mio operare e quello dei miei colleghi, ma nessuno di noi è invitato a partecipare. E poche volte ci viene riferito quello che è stato deciso.

Sviluppi ulteriori

Devo sapere dove porta il mio lavoro, quale è il senso delle cose che faccio. Se ad esempio dico alla persona che mi fa i lavori domestici che per domani deve stirare delle camicie perché devo partire, lei lo fa considerandolo una priorità perché ne capisce l'utilità e l'urgenza rispetto allo scopo.

Chiunque concorre alla realizzazione di un prodotto avrebbe piacere di conoscere gli obiettivi, di partecipare alle presentazioni... Magari da lì potrebbero anche nascere nuove idee!

Essere a conoscenza di come l'azienda si proietta nel futuro permette a chi ci lavora di dare appieno e responsabilmente il proprio contributo per andare in quella direzione.

Quando vengono spiegati gli obiettivi, soprattutto quelli straordinari, lo straordinario che ti chiedono di fare lo si affronta con meno fatica e con un altro spirito.

VALORE IN GIOCO: COMUNICAZIONE

“La comunicazione - scrive il filosofo Emmanuel Mounier - è meno frequente della felicità, più fragile della bellezza. Basta una nulla a spezzarla tra due soggetti. Come si potrà sperare di ottenerla in una moltitudine?”
Un'organizzazione che mira all'eccellenza deve necessariamente raccogliere la sfida. Se vuole evitare di assomigliare ad una macchina priva di cinghie di trasmissione, i cui ingranaggi girino a vuoto.



Che cosa vuol dire comunicare?
Analizziamo alcuni punti chiave...

Uscire Da Sé

La vita lavorativa induce le persone a centrarsi su se stesse: comunicare implica decentrarsi, staccarsi un po' da sé, diventare più disponibili ad accogliere e ospitare con la mente e il cuore coloro che ci circondano

Comprendersi

Comunicare significa cessare di porsi dal proprio punto di vista per mettersi invece dal punto di vista degli altri. Tutti coloro che sono coinvolti nella vita dell'azienda devono innanzitutto comprendere la complessità prospettica delle logiche organizzative. E' bene che ciascun reparto spinga lo sguardo oltre i propri confini, valuti e consideri tempi, priorità, procedure degli altri reparti. La base deve sforzarsi di comprendere che scelte di management e indirizzi strategici non sono dettati dal capriccio, ma obbediscono alla necessità di mantenere l'azienda vitale all'interno di un mercato sempre più competitivo. I vertici devono rispondere alle attese circa un lavoro a misura d'uomo, riconoscere nell'agire dell'impresa aspetti esistenziali che pure logiche di profitto rischierebbero di appannare.

Condividere

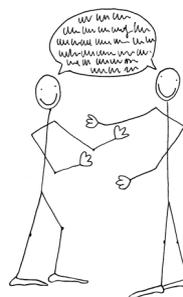
La comunicazione è un invito alla generosità, ad un impegno lavorativo non alienato o egoistico. I fini dell'impresa, i suoi valori, la sua vision e mission rappresentano un grande patrimonio di senso: ciascuno deve potervi attingere, per sentirsi più collegato alla comunità di lavoro, per riuscire a darsi una ragione vera e profonda del proprio lavoro quotidiano.

Unirsi

Comunicare significa sforzarsi di superare i malintesi sempre in agguato negli scambi interpersonali, tentare di dissolvere le inevitabili opacità dei meccanismi procedurali, scuotere certi torpori egocentrici che impediscono il dialogo e le virtuose fecondazioni d'idee.

Ascoltare

Sovente si ascolta non con lo scopo di capire, ma solo per replicare. L'ascoltatore fasullo tradisce la mancanza di interesse per il dialogo produttivo. Certamente ascoltare richiede tempo, un certo sforzo, pratica e convinzione. Eppure dobbiamo renderci conto che ascoltare attentamente per capire il punto di vista dell'altro è la chiave per una sana comunicazione.



IL RECINTO DELL'ORTO

Tracciare confini che dividono o frontiere che avvicinano? Condividere o tenere per sé? C'è chi sostiene che dare non impoverisca, piuttosto sia una condizione per crescere...

LA SOTTILE LINEA BIANCA

“Questo non è il mio paese, io non sono nato qui. Infatti siamo sulle Alpi marittime. A sinistra, le Alpi francesi. A destra, le Alpi italiane.

Dice: “Embè, e da che si capisce?”.

Ma come, c'è tanto di frontiera naturale che divide nettamente i due paesi... eccola là.

Dice: “Ma perché va così a zig-zag?”

Per la buonissima ragione che tutto ciò che è italiano deve stare in Italia,

e tutto ciò che è francese deve stare in Francia.

E d'altra parte lo sanno tutti che un albero francese non somiglia affatto a un albero italiano,

mentre una collina italiana non somiglia nemmeno lontanamente a una collina francese...

Totò, in La legge è legge

L'orizzonte degli eventi

Si collabora ancora un po' poco. E' come se fra noi ci fosse una linea bianca disegnata per terra che non bisogna superare e che definisce dove inizia e dove finisce il compito di ciascuno.

Chi sta dietro crede che solo i capi debbano stimolare. Per me non è così. Un mio collaboratore mi ha dato un'idea e io l'ho messa in pratica. Il suo suggerimento è stato vincente!

Sviluppi ulteriori

Lo spirito collaborativo deve essere considerato come discriminante per chi vuole lavorare in quest'azienda. Prima ancora che per sé



o per il proprio ufficio le persone dovrebbero avere iniziative mirate a migliorare l'azienda nel suo complesso.

Nel nostro gruppo stiamo cercando di aiutarci a vicenda, di creare solidarietà di gruppo. Forse è più facile perché siamo in pochi e ci conosciamo meglio.

È PIÙ BRAVO CHI SA O CHI DÀ?

La conoscenza è il contrario del danaro: più la si condivide più ci si arricchisce

Albert Jacquard

L'orizzonte degli eventi

La mia responsabile non ha paura di insegnare quello che sa. Ha sempre rappresentato per tutti noi un forte punto di riferimento...

Si sente ancora dire: "Vola basso. Io ho imparato da solo e dunque adesso tocca a te".

Ho avuto un momento di autentica gioia quando una mia collaboratrice ha riconosciuto che sono stata capace di trasferirle un bagaglio di conoscenze che l'hanno aiutata a crescere, nel rispetto dei suoi tempi.

Sviluppi ulteriori

Fra noi commerciali abbiamo scelto di adottare un preciso indirizzo: appena si ottengono dei successi lo si dice ai colleghi, si spiega loro la nuova strategia! E' l'opposto della logica: "Non me lo ha spiegato nessuno, anche tu devi arrangiarti".

In azienda viene valorizzato chi sa trasmettere conoscenze? Spero sempre di più! Venire premiato per ciò che so è diverso che essere premiato per ciò che sono capace di dare. Se la prima logica legittima in qualche misura atteggiamenti di chiusura ed egocentrismo, la seconda, al contrario, chiede disponibilità e apertura all'altro.

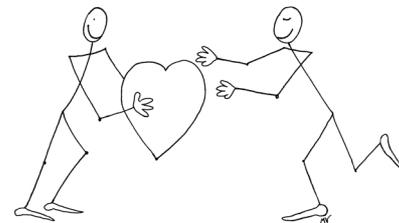
VALORE IN GIOCO: CONDIVISIONE

Sul lavoro vige spesso la logica dei comparti stagni. È la logica del confine: io di qua tu di là e in mezzo una linea di demarcazione, che separa rigidamente ruoli, competenze, ma anche abilità e saperi. Ciascuno si tiene i propri e pochi sono i momenti di condivisione e confronto.

Esiste però un'altra possibilità: moltiplicare le occasioni di frontiera. La frontiera, a differenza del confine, è un autentico spazio di mezzo, una realtà particolare tra due realtà diverse, all'interno della quale persone, ruoli esperienze, saperi possono incontrarsi, sperimentare nuove soluzioni, ibridarsi a vicenda. E' un luogo, fisico o mentale, dove i confini esistono, ma vengono superati, un luogo di intrecci e di trasformazioni, dove sono favoriti gli scambi, le integrazioni, gli innesti.

Costruire occasioni per sempre rinnovate frontiere lavorative rappresenta la via per un'autentica qualità del lavoro, quella fondata sul miglioramento continuo e sulla spinta a innovare.

Per questo dobbiamo sempre di più e sempre meglio essere "uomini di frontiera", "mediatori di dialogo". Dipenderà soprattutto da noi creare occasioni per incontrarci, integrarci, scoprire insieme nuove opportunità di miglioramento lavorativo e di crescita professionali.



INTRECCI

Lavorare può essere anche piacere e divertimento?
Certo! Che lo sia dipende soprattutto dalla qualità
delle relazioni che ci stringono l'uno all'altro.

PIACERI COMUNITARI

*E' bello insieme tacere,
Più bello insieme ridere,
Sotto il serico manto celeste
Appoggiati al muschio e al faggio
Ridere con gli amici amabilmente forte
F. Nietzsche, Umano, troppo umano*

L'orizzonte degli eventi

Qualche anno fa abbiamo creato una squadra di calcetto all'interno dell'azienda. E' stata una bellissima esperienza, sia per chi giocava, sia per chi faceva il tifo e ci veniva a sostenere. Era un torneo fra aziende della provincia. Anche la proprietà ci veniva a vedere...

Mi ricorderò sempre quel clima che si era creato a Santo Domingo. Il presidente ha rinunciato a una presentazione di prodotti per partecipare con noi a una partita sulla spiaggia. Mi sono sentito l'azienda.

Sviluppi ulteriori

Divertirsi lavorando è una cosa bellissima. Occorre però saper creare le condizioni per alimentare buon umore nel gruppo, avere un approccio reciproco immediato e spigliato, avere l'abilità di mutare registro, saper passare dalla serietà allo scherzo e viceversa al momento giusto.



RELAZIONI

La grandezza d'un mestiere sta forse, in primo luogo, nel vincolo che esso crea fra gli uomini: un solo lusso vero esiste, ed è quello dei rapporti umani.
A. de Saint-Exupéry, Terra degli uomini

L'orizzonte degli eventi

Una delle prime settimane in cui ero in azienda faccio una telefonata a una collega e per prima cosa le chiedo: "Come stai?". Lei si è messa a ridere, dicendo che nessuno le chiedeva mai come stava!

Spesso e volentieri manca il saluto. Salutare è un piccolo gesto che però fa bene allo spirito e può contribuire ad abbattere dei muri.

Ci sono persone che quando passi girano la testa. C'è un collega che ogni volta che lo incontro e lo saluto non ricambia mai. Un giorno l'ho incontrato alla macchinetta del caffè e gli ho chiesto perché non mi salutava e la sua risposta è stata: "Perché dovrei?".

Sviluppi ulteriori

Alle volte basterebbe un sorriso...

E' importante per l'armonia del lavoro trovare attimi in cui non ci si vede solo come ruoli o funzioni e in cui si possa parlare insieme semplicemente come persone, anche di cose non strettamente lavorative.

Sul lavoro ci può essere amicizia, forse diversa da quella 'di fuori', ma sempre amicizia. Ciò che ti unisce è il sacrificio condiviso, gli intenti per i quali lotti, le prove vissute insieme: si tratta di un'amicizia simile a quella che lega i compagni di cordata nel corso di un'ascensione.

DI CASA NEL MONDO

Vivere in una sola terra, è prigionia.
John Donne

L'orizzonte degli eventi

Siamo un'azienda cosmopolita, da noi si respira un'aria internazionale.

Alle volte ho l'impressione di vivere in un porto di mare, pieno di vita, di scambi, se vogliamo anche un po' caotico. Un luogo di arrivi, partenze, incontri dove si sente sempre scorrere energia...

Una delle cose che colpiscono di più quando si entra in Davines è vedere un buon numero di colleghi venire da paesi e da culture differenti. Ti viene offerta la possibilità di confrontarti con il mondo...

Sviluppi ulteriori

Quando penso in prospettiva a Davines penso a una multinazionale con spirito artigianale, a un'azienda cosmopolita, moderna e in grande espansione, retta però dalla logica della boutique.

Il nostro prodotto è pensato come "globale", perché possa piacere in tutto il mondo. Questo spirito globale è anche un nostro stile di vita.

VALORE IN GIOCO: RELAZIONI COSMOPOLITE

Ogni cultura ha elaborato una più o meno complessa ritualità di saluto. Particolarmente suggestivo il saluto indiano a mani giunte il cui significato è: "riconosco e mi inchino al dio che è in te".

Non c'è però bisogno di essere credenti per comprendere l'importanza di un saluto, di uno sguardo, di un qualche gesto di riconoscimento dell'altro. Per il non credente il saluto è un modo per riconoscere nel collega, nel

collaboratore, nel dipendente la persona che è in lui, l'essere umano sotto il ruolo e la funzione. Le cose, gli oggetti, gli strumenti non si salutano. Gli esseri umani sì.

Il benessere lavorativo si costruisce a partire dalla qualità del legame che ci stringe gli uni agli altri. Non basta fare insieme. Occorre sentire di appartenere alla medesima comunità, occorre scoprirsi, guardarsi e, perché no, sorridersi. Saint- Exupéry, tante volte citato in questa Carta, scrive in maniera ineguagliabile: L'essenziale, il più delle volte, non ha peso. Un sorriso è spesso l'essenziale. Si è ripagati da un sorriso. Si è ricompensati da un sorriso. Si è animati da un sorriso. Ci raggiungiamo nel sorriso al di sopra dei linguaggi, delle caste, dei partiti. Davvero un insegnamento prezioso per la vita in azienda. Il sorriso e gli altri gesti di intreccio relazionale permettono di collegare gli uomini che vi lavorano oltre le loro inevitabili differenze di cultura, di ruolo e di condizione.

Le relazioni di reciproco riconoscimento che intrecciamo gli uni con gli altri non vanno intese come momenti accessori slegati dalla vita lavorativa. E' da esse che nasce la forza del gruppo, lo spirito di squadra, la resistenza allo stress! Da esse sgorgano l'atteggiamento aperto e cosmopolita che ci caratterizza, lo spirito collaborativo, lo slancio etico. La qualità dei nostri legami sarà la nostra durevole e intangibile forza.



SPIRITO ARTIGIANALE

La qualità tipica di ciò che è fatto a mano, pezzo per pezzo, può coesistere con le logiche di una grande azienda? Sì, ma solo se gli uomini diventano protagonisti del loro lavoro, se sentono la spinta a diventare pienamente responsabili di ciò che fanno.

Attraversando una città, un pellegrino notò un gruppo di uomini intenti a squadrare dei blocchi di pietra.

“Che cosa state facendo?”, chiese.

“Mi sto guadagnando da vivere”, rispose il primo senza neppure alzare lo sguardo.

“Sto squadrando la pietra in modo tale che si incastrino perfettamente con le altre”, rispose il secondo.

“Costruisco una cattedrale”, rispose il terzo, mentre un sorriso gli illuminava il volto.

L'orizzonte degli eventi

Se mi capita di dare un compito e dico che non è urgente accade che nessuno lo faccia. Quando manca l'impegno responsabile tutto deve diventare 'urgente' e non si capisce più che cosa vada fatto prima e quali sono le priorità autentiche.

Nel mio reparto ci invitiamo a vicenda non solo a dire ma anche a fare e a dare l'esempio...

Il responsabile deve essere il primo a dare l'esempio, in primo luogo a non considerare nessuna attività come indecorosa. Anni fa è accaduto che ci fosse urgenza di spedire un bancale di prodotto finito. L'autista che se ne doveva occupare era già partito. Allora il proprietario dell'azienda ha preso il camioncino e ha portato via lui i prodotti. Certo, altri tempi, però un bell'esempio...

Anche i capi da noi si mettono in gioco. La proprietà ad esempio in fiera parla coi parrucchieri e spiega i prodotti...

Sviluppi ulteriori

Se ciascuno di noi, in prima persona, responsabilmente, non dà l'esempio, legittima anche negli altri comportamenti scorretti.

Ci ciascuno di noi deve fare tutto ciò che è nelle sue possibilità per far crescere l'azienda. Si deve favorire la mentalità secondo cui la persona lavora per il miglioramento continuo dell'azienda.

Avere amore nel fare le cose! Significa avere passione, credere nel proprio lavoro, dare il proprio personale apporto a ciò che viene prodotto. Significa costante coinvolgimento nei vari momenti di realizzazione del prodotto.

Ho ancora ben presente i 'pentoloni' dove tanti anni fa, quando l'azienda era composta solo da un pugno di persone, producevamo a mano i nostri primi prodotti... Ne abbiamo fatta di strada, ma la dedizione e la passione che ciascuno di noi mette nel concepire e realizzare il prodotto sono rimasti gli stessi.

VALORE IN GIOCO: RESPONSABILITÀ

Umili artigiani ebbero secoli fa la forza di edificare grandi e meravigliose cattedrali. Come ci riuscirono? Certo contribuì moltissimo il fatto che avessero coltivato il senso dell'onore per il lavoro ben eseguito. Tagliatori, scalpellini, scultori, muratori sentivano tutti di essere “al servizio” della cattedrale. Sentivano la grande costruzione come la loro dimora, il cantiere come l'occasione per creare il capolavoro badando all'azione più umile, le pietre come la materia inerte che andava ogni giorno vivificata dallo spirito di colui che la lavora con passione e amore.

Negli insegnamenti che con il loro esempio i maestri costruttori impartivano alle maestranze l'obiettivo era combattere la passività. Dicevano: "La scure è ai piedi dell'albero. Chi non la impugna svolge malamente il suo lavoro, cerca pretesti per non affrontare la prova". Chi sente di lavorare alla cattedrale si sente integrato nella realtà del lavoro. Prova la responsabilità morale nei confronti di se stesso e dell'impegno altrui. Chi invece lascia il proprio lavoro inerte, alla deriva, chi non lo fa fruttare, destina all'insignificanza le energie spese, all'avvilimento i gesti quotidiani, diventa un ostacolo alla ricerca di senso che il gruppo collettivamente conduce. I costruttori di cattedrali sapevano bene che colui che intravede la cattedrale dietro all'umile lavoro di ogni giorno trasforma la sua giornata e quella dei colleghi in un'opera esaltante.

Visione romantica ed edulcorata del lavoro? No, se si considera che la passione, la dedizione e la cura artigianale sono l'autentico valore aggiunto dei nostri prodotti, quel qualcosa che i nostri clienti percepiscono come nostro tratto inconfondibile, l'elemento strategico che ci rende immediatamente riconoscibili e costituisce una garanzia per i nostri futuri successi.



AVERE OCCHI PER VEDERE

Quando l'”io” scopre il “tu” nasce il ”noi”! Quando l'”io” scopre il “noi” nasce l'azienda! Queste formule contengono forse la chiave per raggiungere la soglia del benessere e dell'eccellenza organizzativa?

GUARDARSI ATTORNO

Se puoi vedere, guarda. Se puoi guardare, osserva.
J. Saramago, Cecità

L'orizzonte degli eventi

A volte ti vengono fatte delle richieste che sembrano urgentissime, tu molli quello che stai facendo e corri, per poi scoprire che si trattava di una cosa da nulla e che comunque poteva aspettare!

Sto dialogando nel mio ufficio con il mio capo. Capita che qualcuno entri nella stanza e, senza badare alla mia esistenza, si metta tranquillamente a discutere con lui.

“Mi serve la tal cosa fra due minuti!” Senza contare che a me occorrono quattro ore per prepararla...

“Fai tu, perché non ho tempo!” Ma ti sei chiesto se io ce l'ho?

Sviluppi ulteriori

In passato era normale chiedere tutto a tutti. Ognuno era tenuto a dare delle risposte. Non ci si poneva il problema dell'identità dell'interlocutore e del fatto che fosse in grado o meno di darle. Adesso stiamo tutti facendo lo sforzo di riconoscere ruoli e mansioni di competenza.

Quando si manda una comunicazione scritta occorre pensare se chi la riceve riuscirà a comprenderla! Se ad esempio ricevo una mail con un linguaggio pieno di codici che non so decifrare, vuol dire che chi l'ha mandata non si è preoccupato di chiedersi se l'avrei capita...

Quando chiedo qualcosa urgentemente devo farmi la domanda: Ma è veramente urgente? E' il caso di chiederlo a quella persona? Per rispondere è importante anche calarsi in quello che l'altro già sta facendo e capire quali sforzi gli stiamo chiedendo.

VOCI CHE CORRONO

In origine, la parola francese ragot, cioè “pettegolezza”, faceva riferimento alla fonte e all'effetto di una certa comunicazione: era il grugnito emesso dal cinghiale...

J.-N. Kapferer, Le voci che corrono

L'orizzonte degli eventi

Quando si è nuovi dell'azienda si viene messi in guardia rispetto a determinate persone, descritte come poco disponibili o intrattabili... Non sempre si tratta di cose vere...

Sviluppi ulteriori

Ho deciso di sottrarmi al pettegolezza. Quando pettegolezza e pregiudizio imperano ci si sente sempre vulnerabili, attaccabili. Fanno emergere i lati peggiori delle persone: la slealtà, l'invidia, la diffidenza, la non trasparenza.

Fraasi come: “Non so bene... ma mi sembra che...”, “Lo sai, lui è quello che...”, dette alle spalle dell'interessato, sono davvero pericolose per l'armonia del gruppo!

LE PAROLE MAGICHE

Non sono l'esuberanza o altre emozioni a trasmettere stima e affetto: è l'essere notati, capiti e presi sul serio.

M. P. Nichols. L'arte perduta di ascoltare

L'orizzonte degli eventi

La parola ‘grazie’ non viene detta quanto occorrerebbe. A volte basterebbe così poco per ripagarti di grandi sforzi!

Non succede spesso che ti venga esplicitamente rivolta un'approvazione. Ricordo la volta che mi è stato fatto un gesto con il pollice sollevato come a significare: 'Ben fatto!'. E' passato del tempo, ma non l'ho dimenticato.

Ricordo con piacere quella volta quando io e i miei colleghi abbiamo finito un progetto in tempo e il nostro dirigente ci ha portato tutti fuori a pranzo. E' stato un bel gesto...

In azienda occorre sapersi un po' 'autoriconoscere': quando risolvo un problema e mi accorgo di averlo fatto bene, mi dico da sola che sono stata brava

Sempre più di frequente si verificano delle situazioni in cui, a fronte di presentazioni di progetti o di lanci di prodotti, si ringraziano tutti coloro che, a tutti i livelli, hanno concorso alla loro riuscita.

Sviluppi ulteriori

Penso che si abbia un po' il timore, ritengo del tutto ingiustificato, che se si gratificano le persone queste poi si siedano!

Se non ti senti riconosciuta perdi la voglia di esprimerti e quel che viene fuori ha la forma di un guscio vuoto. Mentre chi lavora con passione deve avere il cuore aperto, deve poter essere in contatto con le proprie emozioni. Se viene continuamente represso, si autocensura, smette di dare se stesso. La passione è la nostra forza: non le si può tarpare le ali!

La persona che ha fatto bene qualcosa e che viene riconosciuta come capace si sente letteralmente sollevare da terra!

VITE DA MEDIANO

*Una vita da mediano
a recuperare palloni
nato senza i piedi buoni
lavorare sui polmoni*

*una vita da mediano
con dei compiti precisi
a coprire certe zone
a giocare generosi
sempre lì
lì nel mezzo
finchè ce n'hai stai lì
una vita da mediano
da chi segna sempre poco
che il pallone devi darlo
a chi finalizza il gioco*

L. Ligabue, Una vita da mediano

L'orizzonte degli eventi

Perché il mio lavoro figura e quello di altri no?

Da un po' di tempo c'è una persona che si occupa di tenere puliti alcuni spazi dell'azienda. E' un tipico esempio di lavoro invisibile. Se un giorno però manca allora si che si nota la sua presenza...

La percezione diffusa in azienda è che i prodotti vengano fatti solo dalle macchine!

La sensazione è che l'azienda privilegi il concetto, la progettualità, meno ciò che è concreto, ciò che si produce e come lo si produce.

Se arriva un nuovo stagista tutti vengono a saperlo. Se assumono una persona nuova in produzione, non lo sa quasi nessuno.

Sviluppi ulteriori

Mi piace immaginare Davines come una squadra di calcio dove i commerciali sono gli attaccanti, mentre gli altri sono quelli che rendono possibile segnare il punto!

In azienda si valorizzano soprattutto certi settori. Invece dovrebbe esserci una valorizzazione anche per coloro che semplicemente fanno



bene il proprio lavoro, senza fuochi d'artificio!

E' più facile riconoscere il lavoro di chi vende perché lo si può quantificare. Bisogna dare la sensazione anche a chi non è un venditore che il suo ruolo è importante per il successo dell'azienda!

Se quelli della produzione si fermano, noi viviamo di parole; viceversa se siamo noi a fermarci loro navigano nei prodotti...

FUCINA DI TALENTI

Non esistono persone già fatte per un ruolo: per sapere se sono adatte occorre immaginare come saranno diventate tra un anno.

A. Olivetti

L'orizzonte degli eventi

E' un'azienda che offre molto se sei volenteroso, se ti fai vedere, se sei una persona che viene fuori. Se invece non sei propositivo rimani dove sei, non cresci.

Mi è capitato di sentirmi dire: "Non ti sposto perché fai bene il tuo lavoro, anche se saresti adatto a fare dell'altro".

Da quando sono in azienda ho fatto dei cambiamenti. Adesso ho voglia di crescere professionalmente, di sentirmi realizzata. Ho provato a chiedere e mi è stata data un'opportunità. Ora ho più responsabilità e gratificazioni.

Davines mi ha aperto gli occhi a un altro modo di vivere il lavoro. Ho trovato apertura, dinamicità, possibilità di crescita e di realizzazione.

Sviluppi ulteriori

Ognuno in Davines ha la possibilità di disegnarsi una via di crescita professionale. Ma deve essere un 'sarto' capace e molto

motivato: l'azienda ti mette a disposizione forbici, stoffa, ago e filo; sta a noi poi farci l'abito.

Se trovo una persona giusta per un determinato ruolo, mi dà il cuore. Se invece la costringo a fare cose per cui non è tagliata si rattrappisce...

Spesso il meglio di una persona viene fuori solo dopo un po' di tempo. A volte si imbrigliano le persone in ruoli in cui il loro talento non ha modo di uscire. Un capo deve contemperare le esigenze dell'azienda con lo sviluppo della persona, deve saper ascoltare e cercare di capire ciò che un suo collaboratore può e sa fare e dargli delle occasioni di crescita.

VALORE IN GIOCO: RISPETTO

“Rispettare” etimologicamente significa “notare”, “volgersi a guardare”, “rivolgere l’attenzione verso qualcuno o qualcosa”. Il rispetto è in primo luogo un accorgersi che non siamo soli, e che attorno a noi il mondo è popolato da altri esseri che chiedono di essere semplicemente notati, non calpestatì, riconosciuti per ciò che sono e fanno. Esseri che meritano ciò che noi meritiamo: di essere riconosciuti nella loro integrità di persone portatrici di pensieri, sentimenti, emozioni.

Nella vita lavorativa il rispetto assume fondamentalmente quattro diverse forme di riconoscimento. Merita indicarle.

- Riconoscere le caratteristiche distintive di chi ci circonda ed evitare ogni omologazione. Assimilare una persona a un genere, a un ruolo o a una funzione la priva del suo tratto peculiare e distintivo: l’unicità.

- Riconoscere ai nostri colleghi e ai nostri collaboratori il diritto – dovere di avere ed esporre idee e sentimenti. Il rispetto chiede di valorizzare e stimolare senza incertezze l'autonomia di pensiero e la libera espressione. E non solo...chiede di esaltare le caratteristiche personali e i talenti di ciascuno, per poter trovare un ruolo coerente con ciò che di meglio ciascuno sa dare.

- Riconoscere a tutti coloro che lavorano una qualche importanza e una significatività per il benessere della comunità di lavoro in cui sono inseriti. Non avvilirli, trattandoli come “complementi d'arredo”, elementi accessori, marginali e facilmente sostituibili.

- Riconoscere e apprezzare ciò che di buono viene realizzato, non mortificare la considerazione che una persona nutre verso di sé e verso il proprio lavoro. Spesso basta poco per portare l'altro all'altezza di se stesso: uno sguardo, un complimento, una parola di comprensione o d'incoraggiamento...

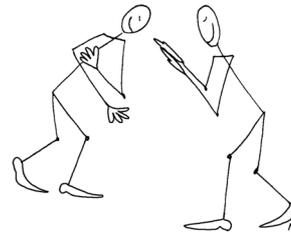
Indubabilmente quattro condizioni nevralgiche per la qualità delle nostre relazioni interne.

Le forme di rispetto assumono per noi anche un preciso impegno per ciò che riguarda le relazioni che intratteniamo con i nostri interlocutori esterni.

- I nostri clienti non sono per noi numeri o semplici codici. Nonostante la nostra continua crescita, la relazione con chi ci dà la sua fiducia è sempre personalizzata. La rete vendita ha nel rapporto umano uno dei suoi punti di forza: la “persona” è davvero il nostro grande valore!

- Rimaniamo in costante e attento ascolto di quanto clienti e mercato vogliono suggerirci e indicarci per la raggiungere la strada dell'eccellenza.

- Consideriamo i nostri clienti come partner essenziali per riuscire a trasmettere quel messaggio di qualità e di benessere totale che costituisce l'autentica vocazione della nostra azienda.



TEMPUS FUGIT

Con il tempo bisogna obbligatoriamente venire a patti. Fondamentale è non subirlo, ma prenderne coscienza e consapevolmente progettarlo. E soprattutto non comprimerlo ossessivamente su un' unica dimensione.

QUESTIONE DI BARICENTRO

l'equilibrista sulla corda è in uno stato d'equilibrio instabile. Il centro di gravità tende continuamente e a spostarsi. Così il minimo spostamento comporta che la pesantezza che agisce verticalmente si scomponga in altre due forze. Una segue l'asse del corpo, l'altra tende a farlo ruotare attorno alla base di sostegno; essa è tanto più forte quanto più l'asse del corpo è inclinato. E' questa forza che tende e far cadere l'equilibrista, e il suo talento consiste nel far sì che questa forza non acquisti mai una potenza superiore a quelle di cui dispone per contrastarla.
P. Petit, Trattato di funambolismo

L'orizzonte degli eventi

Trascinati dal futuro piuttosto che diretti verso di esso? Può essere... Da un certo punto di vista questa è la nostra forza, da un altro è un fenomeno inevitabile, costretti come siamo dagli ambiziosi traguardi che ci siamo posti e da uno scenario così difficile e competitivo come il nostro.

Il fatto che l'azienda sia costantemente proiettata verso il futuro fa sì che essa perda un po' di vista il presente e il passato. Siamo obbligati a proiettarci sempre in un futuro molto avanzato con il rischio però di trascurare il futuro prossimo, a cui si bada piuttosto poco. Così passa il messaggio che non è importante dire le cose o spiegarle perché tanto sono già superate dagli eventi.

Sviluppi ulteriori

Il nostro è un futuro che anticipa. Non farsi sorprendere dagli eventi è giusto, meno non lasciare tracce dietro di sé. Senza contare che avere memoria significa anche riuscire a trasmettere meglio ai clienti la nostra filosofia!

Essere obbligati a non fermarsi mai non significa correre il rischio di stare fuori dal proprio baricentro?

Ricordare e capitalizzare quanto è stato realizzato è tanto importante quanto porsi nuovi futuri traguardi.

Chi guarda verso l'alto, trascina tutti in avanti. Alle volte però c'è una base che si scolla e non sempre riesce a seguire questa visionarietà. Occorre una maggiore attenzione a stare con i piedi ben piantati per terra, ad equilibrare passato e presente, a mantenere la memoria, a formare delle solide radici.

Ci rendiamo conto che dietro alla nostra visionarietà, alla grande passione e alla creatività che ci hanno consentito di essere ciò che siamo, ci deve essere maggiore pacatezza e un po' più di riflessione.

PROCESSO EVOLUTIVO

Bisogna avere ancora un caos dentro di sé per partorire una stella danzante.

F. Nietzsche, Così parlò Zarathustra

L'orizzonte degli eventi

La presenza di persone giovani ha certamente il pregio di un forte dinamismo, ma pecca in fatto di esperienza. Lo si è visto quando sono entrate in azienda persone più esperte che sono riuscite a dare un maggiore inquadramento.

Sono sempre stata abituata a che gli altri contassero sul mio lavoro. Accorgermi di dover contare sul lavoro degli altri è stato sconvolgente: mi sono scoperta adulta.

Sviluppi ulteriori

Che cosa fa andare avanti l'azienda? In questa corsa continua, scatta una scintilla che spinge tutti a dare il meglio di sé. C'è la volontà, da parte delle persone, ad andare oltre, a fare meglio, e certamente non solo per lo stipendio. Si fa molta attenzione ad incanalare le energie, a valorizzare i talenti.

Stiamo ponendo una maggiore attenzione alla professionalità, in aggiunta alla passione che da sempre ci anima. Per professionalità si può intendere la presenza di persone adulte che lavorano insieme per sviluppare idee. La passione da sola, se anche può portare al successo, rischia di non dare abbastanza spazio alla crescita equilibrata.

L'azienda è cresciuta sulla passione dei singoli, adesso però c'è bisogno di creare un team di persone che lavorino davvero insieme. Inoltre dobbiamo insistere sulla strada della formazione: è un passaggio obbligato verso il traguardo della vera eccellenza.

In passato ho vissuto situazioni difficili. Ho tenuto duro, sono rimasta in azienda perché non sono riuscita a spezzare il legame che mi unisce ad essa. Nel frattempo però stanno evolvendo le condizioni lavorative, l'azienda sta crescendo, sta facendo molta strada per quanto riguarda la valorizzazione delle persone e delle loro capacità.

I nostri clienti sono attratti dalla freschezza della nostra azienda. Ma alla lunga ci richiederanno anche maturità. Siamo imbattibili sulla novità, ora dobbiamo diventarlo anche in termini di organizzazione del lavoro e di modi di lavorare.

LA GRANDE CORSA

*Quando corre Nuvolari, quando passa Nuvolari,
la gente arriva in mucchio e si stende sui prati,
quando corre Nuvolari, quando passa Nuvolari,
la gente aspetta il suo arrivo per ore e ore
e finalmente quando sente il rumore
salta in piedi e lo saluta con la mano,
gli grida parole d'amore,
e lo guarda scomparire
come guarda un soldato a cavallo,
a cavallo nel cielo di Aprile!*

*Nuvolari è bruno di colore, Nuvolari ha la maschera tagliente
Nuvolari ha la bocca sempre chiusa,
di morire non gli importa niente..
corre se piove, corre dentro al sole
Tre più tre per lui fa sempre sette
Con l'"alfa" rossa fa quello che vuole
dentro al fuoco di cento saette!*

L. Dalla, Nuvolari

L'orizzonte degli eventi

Qui la vita pulsa, scorre! L'azienda è attraversata da un'energia vibrante, fremente. Siamo in piena conquista!

La dinamicità è davvero un valore per tutta l'azienda? Penso che sia un valore soprattutto per alcune aree, in particolare quelle legate al marketing. Altri, invece, i cambiamenti li subiscono: per loro la dinamicità spesso si trasforma in una serie di ordini e contrordini.

Sviluppi ulteriori

Il mio compito è creare delle procedure. Le persone che le dovrebbero applicare talvolta non hanno il tempo di chiedersi come metterle in atto e perché. Con una maggiore pacatezza potrebbero invece riuscire ad applicarle responsabilmente e senza errori.



Si vive sempre in funzione del lancio del prodotto. E' una sensazione a suo modo esaltante: una volta fatto il lancio si è già proiettati in un nuovo futuro... Il "segreto" è però riuscire a trovare dei momenti per riprendere fiato, per trovare nuove energie, in modo tale da continuare la corsa con lucidità.

SOSTE NEL PRESENTE

Un uomo che camminava per un campo si imbatté in una tigre. Si mise a correre tallonato dall'animale. Giunto a un precipizio si afferrò ad una radice e si lasciò penzolare oltre l'orlo. La tigre lo fiutava dall'alto. Tremando, l'uomo guardò giù, dove, in fondo all'abisso, un'altra tigre lo aspettava per divorarlo. Due topi cominciarono a rosicchiare pian piano la vite.

L'uomo scorse accanto a sé una bellissima fragola. Afferrandosi alla vite con una mano sola, con l'altra prese la fragola. Com'era dolce!

Da 101 storie zen

L'orizzonte degli eventi

Accade di non sentirsi mai all'altezza della situazione! Viene spesso notato soprattutto ciò che tu potresti essere e i tuoi margini di miglioramento e poco ciò che sei e che stai dando.

"I nuovi portano sempre aria fresca...". Perché, tanto qui è tutto ammuffito? Ho la sensazione che non si tenga nel debito conto il bagaglio professionale e di esperienza delle persone.

Sviluppi ulteriori

Viviamo in un clima di continua innovazione, è quotidiana la richiesta di mettersi in gioco. In questo travolgente ed entusiastico andare spediti dobbiamo fare attenzione a non lasciare indietro cose e persone, oppure di inciampare...

Andare in fretta non deve impedirci di accorgerci di ciò che accade tutt'intorno, soprattutto del lavoro, dell'impegno e dei tempi degli altri.

VALORE IN GIOCO: EQUILIBRIO

L'etica ci chiede di arricchire la nostra lettura del tempo, di dargli un nuovo equilibrio, di provare a pensare e a descrivere gli eventi in modo diverso.

Tre sfide ci attendono.

Riuscire a venire dal nostro futuro. Pensare e agire a partire dalle nostre attese e speranze, dai nostri sogni visionari e dai nostri grandi progetti. Che il futuro sia quindi la nostra sorgente.

Imparare ad andare verso il nostro passato. Come costruttori posare le nostre pietre su quelle che già abbiamo disposto e che già sono state murate, per far avanzare la costruzione, continuare l'opera, non disperdere le forze. Che il passato sia quindi il nostro traguardo.

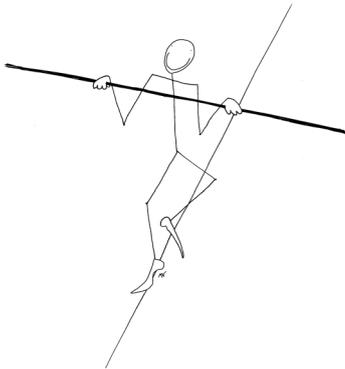
Vivere il nostro presente, starci fino in fondo, per non perdere il potenziale d'occasioni che ogni situazione contiene, per non sperperare ciò che il tempo presente ci sta offrendo o insegnando. Che il presente sia quindi la nostra dimora.

Due tempi devono riuscire a convivere in azienda.

Un tempo aereo, mobile, vivace, anticipatore, fatto di curiosità e immediatezza, d'illuminazioni e visionarie intuizioni. Un tempo attento al contesto estremamente competitivo in cui l'azienda si muove e agli scenari economici che ne condizionano la crescita.

Accanto ad esso un tempo minerale, sotterraneo, tellurico, caratterizzato da lenti e meticolosi aggiustamenti, privo d'impazienza, un tempo che lascia dietro di sé pensieri duraturi e opere sedimentate destinate a durare. Un tempo attento alle persone che rappresentano l'insostituibile capitale dell'azienda.

E' importante riuscire a trovare un nostro tempo, che non sia né troppo regolare, e quindi banale, né caotico, e quindi accidentale. Piuttosto seguire un tempo regolato, strategico, che si produce quando si riesce a stare nella durata degli eventi, senza rigidità o inutili ossessioni, rimanendo aperti, mobili e fluidi quanto lo è il corso delle cose e delle persone.



NON TI CURAR, MA GUARDA E PASSA

La ricetta per continuare il nostro cammino? Spirito brioso e sorridente, mente vigile, cura a attenzione costante per tutti gli aspetti della vita dell'azienda.

CLIMA DA PIONIERI

Legati ai nostri fratelli da un fine comune e situato fuori di noi, solo allora respiriamo, e l'esperienza ci mostra che amare non significa affatto guardarci l'un l'altro, ma guardare insieme nella stessa direzione. Non si è compagni che essendo uniti nella stessa cordata, verso la stessa vetta in cui ci si ritrova.
A. de Saint-Exupéry, Terra degli uomini

L'orizzonte degli eventi

Ci sono persone che allo scoccare dell'orario timbrano e se ne vanno, perché non bisogna regalare un minuto in più all'azienda...

Succede di vedere un altro in difficoltà, voltare le spalle e pensare: "Sono occupato a fare le mie cose, non puoi chiedermi di fare anche le tue!"

Sviluppi ulteriori

All'inizio, quando l'azienda era più piccola, tutti si sentivano coinvolti; c'era un clima da pionieri. È quel clima che dobbiamo cercare di mantenere o rinnovare, anche se l'azienda è cresciuta per numero di collaboratori e complessità di lavoro.

Il messaggio che dobbiamo far passare è quello della 'titolarità diffusa, far sentire che l'azienda in qualche modo appartiene a tutti.

RES PUBLICA RES NULLIUS?

Essere uomo significa appunto essere responsabile. Significa provare vergogna in presenza di una miseria che pure non sembra dipendere da noi. Essere fieri di una vittoria conseguita dai compagni. Sentire che, posando la propria pietra, si contribuisce a costruire il mondo.

A. de Saint Exupéry, Terra degli uomini

L'orizzonte degli eventi

Si inceppa la fotocopiatrice e chi la sta usando invece di cercare di sbloccarla va a finire le fotocopie da un'altra parte. Tanto ci sarà chi lo farà al posto suo...

E' capitato che per un buon periodo un collega che si occupa di smaltire i rifiuti depositati in una zona dell'azienda sia stato assente. I cartoni si sono accumulati in quella zona fino a che non si riusciva nemmeno più ad aprire la porta. Alla fine abbiamo dovuto appendere un cartello con scritto 'Accumula pure. Grazie'

Se non c'è rispetto degli spazi in comune si finisce per assumere comportamenti egoistici oppure si finisce per dirsi: "Pulisco questo, ma quello no perché l'hai sporcato tu!"

Sviluppi ulteriori

Prestare un po' di attenzione agli spazi comuni! Ognuno dovrebbe occuparsene in quanto in azienda ci vive oltre che lavorarci.

Se anche c'è una persona che si occupa di raccogliere i cartoni, ciascuno dovrebbe fare la sua parte. Se invece di gettarli ovunque li si impilasse fuori dalla porta, chi li raccoglie non ci metterebbe un'intera giornata!

Quando vedo l'incuria con cui talvolta l'azienda viene trattata da certe persone mi arrabbio: non è cosa loro, ma di tutti!

SEMPRE DESTI

I Dissennatori esultano nella decadenza e nella disperazione, svuotano di pace, speranza e felicità l'aria che li circonda.

J.K.Rowling, Harry Potter e il prigioniero di Azkaban

L'orizzonte degli eventi

Ci sono persone, poche ma ci sono, che entrano in azienda e appendono il cuore: sono negative e trascinano tutti nella negatività.

Nei primi giorni di lavoro mi sono mostrato un po' propositivo e ho dato alcuni suggerimenti per migliorare certe modalità di agire. Un mio collega mi ha risposto dicendo: "Ma che ti importa,... lascia perdere...!"

Se io sono "sveglia", se cerco di trovare una mia strada etica, ma quello di fianco a me dorme, finisce per spegnermi. Che fare?

Sviluppi ulteriori

Occorre distinguere l'essere realistici dall'atteggiamento di chi sbarra il futuro, toglie speranza, comprime ogni idea di possibile cambiamento.

Rispettare gli altri non vuol dire lasciare che ti privino della voglia di entusiasmarti e di impegnarti in ciò che credi! L'apatia e il cinismo sono soffocanti: vanno combattuti!

Se non vieni considerato, se fai un lavoro che non ti piace, è facile cadere nell'inerzia. Però quando si viene feriti bisogna avere il coraggio di tirarsi su le maniche e ricominciare. Io ho avuto la forza di saltar fuori e dimostrare quel che veramente valgo.

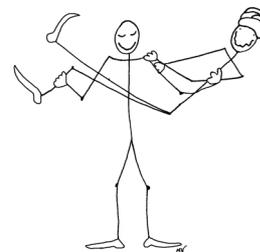
Se anche ci sono delle biografie che, come tutte, presentano delle ferite, occorre saper andare al di là di esse. Per comportarsi eticamente a volte occorre saper andare oltre la nostra storia. Ciò significa provare ad essere più forti degli eventi e guardare oltre.

VALORE IN GIOCO: COINVOLGIMENTO

In che consiste il coinvolgimento sul lavoro? Chi mette cura in ciò che fa mette se stesso nel fare. Si fa coinvolgere dalla vita lavorativa. Tiene al proprio lavoro, lo considera come un'espressione di sé e come tale profonde in esso il meglio di sé.

Chi mette cura è attento, si guarda attorno, sente che l'intera vita dell'azienda in qualche modo lo riguarda. Rifiuta ogni tentazione di "familismo amorale lavorativo": non cade cioè nella sindrome di considerare come meritevole d'attenzione solo ciò che è legato alla propria ristretta "famiglia professionale", al ruolo o alla mansione ricoperti, mentre tutto ciò che è comune e che va oltre i confini dell'ufficio o del ruolo non merita che noncuranza o disinteresse.

Chi è coinvolto si impegna, coltiva progetti e lavora innervato di speranza. Si difende e non si fa coinvolgere da chi mortifica ogni idealità, irride il coinvolgimento, semina dubbi sterili. Comportamenti, tra l'altro, particolarmente contrari allo spirito della nostra azienda caratterizzata da una totale dedizione, una grande visionarietà e da una straordinaria fiducia nel futuro.



CICLOPI

Andare diritti per la propria strada mirando solo all'obiettivo può sembrare la strada migliore. Forse è un agire ingannevole che permette di ottenere meno di quanto sembri...

ESISTO SOLO IO

Qui viveva un essere enorme che pascolava le greggi da solo, lontano da tutti, e non frequentava nessuno, ma se ne stava in disparte e non conosceva giustizia.

Era un gigante spaventoso che non somigliava agli esseri umani, ma alla cima selvosa di un monte altissimo che tutte le altre cime sovrasta.
Omero, Odissea

L'orizzonte degli eventi

Capita che qualcuno entri nel mio ufficio e senza dire una parola metta sulla mia scrivania del lavoro da sbrigare.

Il ciclope agisce esclusivamente in funzione dei propri scopi. Le comunicazioni al telefono tra i vari reparti ad esempio iniziano spesso con: "Mi serve questo o quello!"

"Io penso che..." "Tu non sei qui per pensare!"

Chiedo informazioni o spiegazioni circa una cosa e mi si risponde: "E' così! E Basta!"

Sviluppi ulteriori

Da noi non è vero che chi urla più forte ed è più aggressivo ottiene di più. Siamo consapevoli che è un modo d'agire barbaro, che mina l'idea di bellezza che tutti perseguiamo...

"Sono bravo solo io, sono capace solo io, esisto solo io...". Chi

pensa e agisce in maniera così primitiva non gioca a favore né del gruppo di lavoro, né dell'azienda, né della sua immagine esplicitamente improntata allo stile e alla bellezza.

IL CANNOCCHIALE ROVESCIATO

Mi pare che la vera gentilezza sia una certa attenzione a far sì che a causa di della nostre parole e delle nostre maniere, gli altri siano contenti di noi e di se stessi.
La Bruyère, I caratteri

L'orizzonte degli eventi

Comportarsi da ciclope: forse deriva dal fatto che ci si sente molto grandi e si considerano gli altri piccoli, piccoli... Mi viene ad esempio richiesto un parere, dico quello che penso e ottengo come risposta il silenzio.

A volte mi capita di telefonare a qualcuno di un altro ufficio e questi alza e riabbassa subito la cornetta dicendo: "Non ho tempo!"

Ricerca dell'eccellenza... Sì, ma è possibile arrivarci senza essere 'ringhiosi' gli uni con gli altri?

Sviluppi ulteriori

Essere ciclopi significa credersi superiori agli altri, ignorare che anche gli altri possono essere importanti, avere idee e priorità.

Chi ha le spalle davvero larghe, chi è davvero autorevole, non ha davvero bisogno di comportarsi da ciclope...

Quando ho un'idea che mi sembra buona ne parlo sempre con i miei collaboratori, la condivido, la faccio sviluppare da coloro che mi stanno attorno. Sono convinto che sia il modo migliore per rendere il lavoro piacevole e produttivo.

Se ci comportiamo in modo ciclopico verso gli altri, adatteremo lo stesso atteggiamento nei confronti del nostro lavoro: non

ricosceremo le priorità, metteremo tutto e tutti sullo stesso piano, non terremo nel debito conto le variabili in gioco.

Continuare a crescere non deve comportare che il ringraziare sia considerato da qualcuno una perdita di tempo.

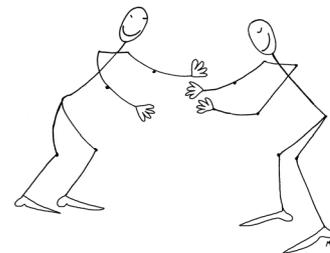
VALORE IN GIOCO: CORTESIA

La vera cortesia, è stato detto, è una forma di intelligenza sociale. Nulla a che vedere quindi con gesti manierati o affettazioni superflue. La cortesia è quella capacità di usare l'intelligenza per tener conto delle circostanze e degli stati d'animo delle persone che ci circondano. E' quella capacità che ci spinge ad andare un po' oltre noi stessi, fino ad esplorare il mondo così come potrebbero vederlo e sentirlo gli altri. La persona cortese è sensibile alla sofferenza altrui e, molto semplicemente, si impegna a fare quanto è in suo potere per rendere l'ambiente di lavoro più gioioso e sereno.

Perché la cortesia? In primo luogo perché un'organizzazione davvero eccellente e responsabile non può trascurare la qualità della vita lavorativa delle persone che in essa trascorrono un'ampia parte della loro esistenza.

La cortesia nei comportamenti rappresenta inoltre una concreta possibilità di produrre con dolcezza ordine e conciliazione in una comunità di lavoro. Facendo così risparmiare a tutti tempo, energie ed inutili frustrazioni. La cortesia rappresenta infine un potente fluidificatore di relazioni, un fondamentale presupposto per vivere e lavorare insieme, grazie alla sua capacità di diffondere nella comunità di lavoro una particolare tensione etica alla collaborazione e ai rapporti umani. La cortesia è il modo più semplice per

segnalare a chi mi circonda che intendo rispettarlo, che cioè non intendo trattarlo da numero, che voglio tenere nella giusta considerazione le sue idee e i suoi sentimenti, che non voglio umiliarlo, minacciarlo o offenderlo. Che cosa richiede l'uso della cortesia? Non occorrono grandi gesti e non necessitano particolari sacrifici. Tutt'altro. La cortesia consiste nell'utilizzare semplici parole e piccoli gesti quotidiani per mantenere alta negli altri la loro stima di sé, nell'adottare semplici atteggiamenti per non limitare o addirittura schiacciare la loro autonomia e la loro libertà d'azione. Questione di forma, quindi? Sì, ma una forma che conta e che rimanda a precisi valori etici sottostanti.



ERRARE HUMANUM EST

L'errore: va evitato, certo. Ma quando si verifica come affrontarlo? Cercare il colpevole è la strada giusta? Forse demonizzarlo ci impedisce di trarne un utile insegnamento...

SOLUZIONI SOLO APPARENTI

Di notte, alla luce di un lampione, un tale sta cercando qualcosa.

Un vigile si avvicina e chiede che cosa abbia perduto.

“Le chiavi di casa” risponde l'uomo.

Le cercano insieme.

Qualche minuto dopo, l'agente domanda se sia certo di averle perse proprio lì.

“Non qui – risponde l'uomo - là in fondo; solo che là è troppo buio per cercarle”.

L'orizzonte degli eventi

Ci deve essere una certa tranquillità nel poter guardare l'errore. Qualcuno è solo capace di dire: “Tizio ha fatto questa o quella sciocchezza! E' come se passasse davanti a tutti un treno con impressa quella scritta!”.

Per far fronte alle critiche sono diventata molto precisa, tengo nota di tutto, così posso ricostruire l'intero processo dei fatti accaduti e dimostrare che non si può attribuire la colpa a questa o a quella tal persona.

I valori della trasparenza e della condivisione delle informazioni, valori che si stanno diffondendo in azienda, stanno tagliando le gambe al meccanismo perverso del capro espiatorio.

Sviluppi ulteriori

La ricerca del capro espiatorio è sovente la via più facile per illudersi di avere risolto un problema che invece rimane immutato...

Occorre smitizzare l'uguaglianza tra errore e fallimento personale. Non colpevolizzare la persona, ma giudicare soltanto l'azione. Dire no a un lavoro fatto male non deve implicare il dire no alla persona!

Se vieni etichettato come “colpevole”, quell'etichetta rischi di non levartela più di dosso e alla lunga finisci per adattarti e adeguarti ad essa... E' una sorta di profezia che si autoavvera, che impantana le persone e fa sprofondare le loro qualità come in sabbie mobili.

Bisogna assolutamente evitare che ogni riunione diventi un processo: “Chi è stato, chi lo ha fatto, chi è il colpevole...”. Quando questo accade la conseguenza è che si sta sempre sulle difensive, contratti. Nel nostro ufficio cerchiamo invece di essere propositivi al cento per cento, senza sprecare energie a pararci le spalle.

SI SBAGLIA INSIEME

Lungamente si cammina fianco a fianco, chiusi nel proprio silenzio o scambiando parole che nulla convogliano. Ma ecco l'ora del pericolo. Allora ci si spalleggia a vicenda.

Ci si accorge di appartenere alla medesima comunità.

Ci si amplia nella scoperta d'altre coscienze.

A. de Saint-Exupéry, Terra degli uomini

L'orizzonte degli eventi

Quando le cose vanno bene si hanno manifestazioni d'affetto da parte dei colleghi. Se invece qualcosa non va e si riceve una critica da parte dei capi, allora ti accorgi che c'è una sorta di disapprovazione anche da parte dei tuoi stessi colleghi.

Sviluppi ulteriori

La vita aziendale non è fatta solo di goal o autogol ma anche di quotidianità. Mi piacerebbe lavorare in un'azienda in cui la responsabilità di un determinato errore ricadesse in maniera più allargata su tutti gli appartenenti ad uno stesso ufficio. In questo

modo aumenterebbero la solidarietà e la collaborazione, e ciascuno sarebbe impegnato ad aiutare anche il più debole del gruppo

E' buona cosa che il responsabile dell' ufficio si assuma le responsabilità per i suoi collaboratori di fronte ai superiori. Ho sempre pensato che la caccia al colpevole fosse un comportamento poco saggio. Da parte mia tento di contrapporvi un atteggiamento più maturo: mi faccio carico direttamente di come vanno le cose nel mio ufficio e nell'operato dei miei collaboratori.

FAR MONUMENTO ALL'ERRORE

Abbiamo piegato ogni mare e ogni terra a divenire accessibili ai nostri passi impavidi, in ogni luogo abbiamo elevato monumenti perenni sia delle nostre disfatte che dei nostri trionfi.

Tucidide, Il discorso di Pericle

L'orizzonte degli eventi

Sto imparando a parlare dei miei errori: attraverso di essi non sento di andare verso il martirio, ma verso la crescita.

Sviluppi ulteriori

Siamo un'azienda con le spalle larghe: gli errori possono essere una preziosa occasione per non dimenticare ciò che siamo stati, per ricordare le nostre debolezze e per riflettere insieme su che cosa fare per evitare di ripeterli.

Stiamo sviluppando un ambiente in cui le persone non debbano andare alla ricerca di alibi o di giustificazioni e possano dire senza troppi timori: "Ho sbagliato".

GUARDIANI O SENTINELLE?

Il semplice pastore vegliando modestamente alcuni montoni sotto le stelle, se diviene conscio della parte che svolge, scopre di essere qualcosa più di un servo. E' una sentinella.

E ogni sentinella è responsabile di tutto l'impero.

A. de Saint-Exupéry, Terra degli uomini

L'orizzonte degli eventi

Ci sono persone che sembrano essere dei guardiani utili solo per garantire l'ordine, il controllo... Gli effetti sono sfiducia, diffidenza, malumore, atteggiamenti di rivalsa.

Nel nostro gruppo di lavoro siamo tutti impegnati ad aiutarci l'un l'altro a ridurre il margine di errore, ad essere sentinelle, compagni vigili. Un po' come in automobile, di notte: se uno guida, l'altro è attento. Ci fidiamo di chi guida, ma lo teniamo sveglio, gliela raccontiamo...

Sviluppi ulteriori

Quando si diventa inquisitori o guardiani e si cerca a tutti i costi il colpevole, l'obiettivo non è tanto evitare problemi o risolvere la situazione, ma trovare qualcuno da accusare o da cogliere in flagrante. Così le cose non migliorano...

Uno sbaglio non si deve risolvere con una 'crocifissione'. Deve essere utilizzata una visione allargata. Si deve partire dall'errore per poi concentrarsi sulle procedure di miglioramento.

ESSERE ALL'ALTEZZA DEI PROPRI ERRORI

Né intestardirsi, né lasciar correre. La virtù massima di chi ama il dialogo è sapersi rallegrare di scoprirsi in errore. Chi, alla fine, è sulle posizioni iniziali, infatti ne esce com'era prima; ma chi si corregge ne esce migliorato, alleggerito dell'errore.

G. Zagrebelsky



L'orizzonte degli eventi

Lavoro con colleghi che sanno accettare di non essere perfetti: è una cosa molto bella!

Sviluppi ulteriori

Noto che sapersi mettere in discussione, saper chiedere scusa, sono atteggiamenti che dimostrano che si è in grado di gestire l'errore, che si è all'altezza dei propri errori.

Mi sto rendendo conto che l'eccellenza sta anche nel saper chiedere aiuto, avendo così più chance per superare i propri limiti.

Chi si arrocca in una difesa a oltranza del proprio errore ne diventa schiavo e così sbaglia due volte!

VALORE IN GIOCO: SPIRITO COSTRUTTIVO

L'errore in quanto disfunzione o rottura degli equilibri all'interno di un sistema vivente, è parte costitutiva della vita dell'organizzazione.

Va affrontato, e non rifiutato.

L'errore determina costi, umani ed economici, e molteplici disfunzioni. Non va tollerato. Neppure si può voltargli le spalle o considerarlo semplice effetto del caso o dell'altrui incapacità, quindi indegno delle nostre attenzioni. L'errore non occasionale segnala molto spesso un problema di sistema. Quasi sempre è una sfida che mette alla prova la nostra lucidità e maturità organizzativa.

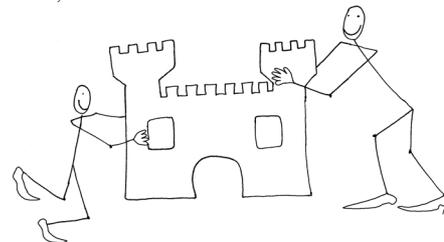
Non va mai confuso con la persona che erra.

La colpevolizzazione è una scorciatoia di pensiero, che però ci fa smarrire nel bosco... Le persone che sbagliano, a meno

che non ci sia dolo o grave imperizia, non fanno altro che innescare una carica prodotta da disfunzioni di sistema, che preesistono alla contingenza della situazione incriminata. Confondere l'analisi del problema verificatosi, che naturalmente non esclude l'eventuale individuazione di responsabilità personali, con la ossessiva e cieca ricerca di qualcuno su cui scaricare l'errore, significa cadere nell'equivoco di quel tale che andava in cerca delle sue chiavi alla luce di un lampione solo perché dove le aveva davvero perse era troppo buio per cercarle! Così facendo, l'errore, in quanto disfunzione del sistema, rimane e continua ad operare sotteraneamente con intatta tutta la sua carica devastante, pronta ad esplodere nuovamente alla prima contingente occasione.

Va considerato come un'occasione per apprendere e migliorare.

Si dice spesso che il cammino della scienza avanza per prove ed errori. Così è per la vita dell'azienda. Gli errori sono il banco di prova dell'organizzazione tanto quanto i successi. Hanno solo un linguaggio diverso. Entrambi, successi ed errori, ci indicano strade da percorrere o da lasciare, territori da coltivare o da abbandonare. La verità di domani si nutre dell'errore di ieri! L'errore, qualora sia inteso come un'opportunità per analizzare ciò che è stato fatto e per individuare i possibili margini di miglioramento, è davvero il laboratorio dell'eccellenza.



LA FORMULA DELL'ECCELLENZA

EC = F + A + E OVVERO

ECCELLENZA = FARE + APPARIRE + ESSERE

Come i cavalieri antichi siamo in cerca del nostro “Santo Graal”. Ma dove si trova? Nei nostri prodotti? Solo in parte. Forse nell’immagine che offriamo? Dobbiamo andare oltre e cercare la perfezione in noi stessi, nella raggiunta armonia del vivere e lavorare insieme.

FARE

*... e tornò verso i mantici:
al fuoco li rivoltò, li invitò a lavorare:
e i mantici, tutti e venti, soffiaron sulle fornaci,
mandando fuori soffi gagliardi e variati
a volte buoni a servirlo con fretta, a volte il contrario,
come Efesto voleva e procedeva il lavoro;
e bronzo inconsumabile gettò nel fuoco, e stagno,
oro prezioso e argento; e poi
pose sul piedistallo la grande incudine, afferrò in mano
un forte maglio, con l'altra afferrò le tenaglie.*
Iliade XVIII, 468-477

L'orizzonte degli eventi

L'azienda ha qualcosa del 'reparto ginecologico': c'è una passione per il fare, il produrre, l'innovare, il far nascere, il dare alla luce. Una sorta di magia della nascita contagia molti di noi...

Questa magia del 'far nascere' non è estesa a tutta l'azienda. Alcuni reparti, ad esempio, vivono ogni nuovo prodotto un po' come un incubo.



Sviluppi ulteriori

La persona conta nella misura in cui 'performa'. Mi chiedo: è solo così?

Dovremmo evitare il rischio di essere continuamente e solo tesi al raggiungimento dell'obiettivo, immersi nel nostro fare senza che ci sia il tempo di chiedersi come agiamo, se gli altri attorno a noi e se lo stesso sistema ne sono favoriti.

La forza che ci sostiene nel nostro fare è sapere che ciò che stiamo realizzando e offrendo è benessere a 360°, qualcosa di grande qualità e che fa davvero bene.

APPARIRE

*Sono solo le persone superficiali che non giudicano secondo
le apparenze*
Oscar Wilde

L'orizzonte degli eventi

Per questa azienda eccellenza significa incarnare la perfezione su tutti i fronti. E' anche un modo di apparire, riguarda l'immagine. E' importante come ci si pone e che l'esterno sia impeccabile. Si deve sempre essere pertinenti rispetto al contesto e alle situazioni. Non ci deve essere nulla che strida.

L'azienda patisce talvolta una sorta di assillo da immagine: noi operai quando siamo vestiti da lavoro non possiamo farci vedere alle macchinette del caffè se ci sono dei clienti. Forse si teme che si possa 'far sfigurare' l'azienda.

Sviluppi ulteriori

Essere noi stessi, con semplicità, grazia e disinvoltura: è il modo migliore per far emergere e far percepire le nostre qualità.

ESSERE

Un nobile era solito visitare un venerabile maestro zen per porgli domande sul buddhismo.

Quando il maestro era ormai ammalato il nobile chiese sue notizie.

Il maestro gli inviò il seguente messaggio:

“Anche gestire una famiglia e governare uno stato sono pratiche religiose.

Cerca di praticare una politica umana, in modo da creare fiducia e armonia tra governanti e governati. Questo è il mio ultimo consiglio
Thomas Cleary, 104 scherzi zen

L'orizzonte degli eventi

Siamo disponibili con i clienti e abbiamo con loro un rapporto caldo umano e personalizzato. Mi sono sentita dire da un cliente: “E' la prima volta che un area manager risponde al telefono di domenica!”.

Quando entra quella nostra collega da un cliente entra l'arcobaleno! Da noi purtroppo spesso ci si ignora...

Sviluppi ulteriori

E' importante affiancare allo spazio del fare e del produrre uno 'spazio d'essere', una dimensione lavorativa dove l'obiettivo deve consistere nella qualità della vita lavorativa.

In tutti questi anni l'attenzione e la considerazione per i clienti non sono mai venute meno. Impegnamoci a che accada la stessa cosa tra di noi!

L'azienda crede fortemente ad un mondo lavorativo più a misura d'uomo. Ne sono testimonianza i grandi progetti che abbiamo in cantiere. La Carta stessa d'altronde ne è la prova evidente...

VALORE IN GIOCO: ECCELLENZA

Esiste un modo semplice per tradurre il concetto di eccellenza? Potrebbe essere “far bene le cose”.

La ricerca dell'eccellenza è un inesausto tendere, un anelare, che necessita di coraggio, impegno e ambizione. Ma tutto ciò non basta.

Eccellere vuol dire “saper guardare oltre”, saper sognare e immaginare ciò che ancora non c'è, per poi, ben desti, dare ai propri sogni dignità d'esistenza.

Eccellere implica un'idea di completezza d'essere, è un “far bene panoramico”, un agire che sappia tutto abbracciare, che sappia cioè spaziare con lo sguardo e osservare nella loro complessità la totalità degli eventi organizzativi.

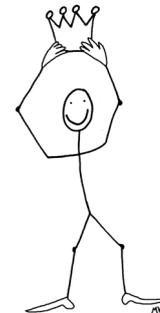
Eccellere significa “far bene con circospezione”, lavorare sapendosi guardare attorno, per non trascurare nulla e nessuno che possa contribuire al benessere della vita organizzativa.

Eccellere significa “far bene con misura”, impegnarsi nella ricerca di una giusta proporzione fra le diverse componenti dell'agire organizzativo, miscelando sapientemente secondo precise relazioni.

Eccellere vuol dire “far bene alla luce di una chiara responsabilità sociale d'impresa”. L'eccellenza rappresenta cioè il contributo sociale dato dall'impresa, in termini di qualità superiore del prodotto erogato e di capacità di rispondere adeguatamente alle esigenze fondamentali dell'ambiente nel quale l'azienda opera e degli esseri umani

coinvolti nella vita dell'impresa.

Eccellere è un “far bene volendo far meglio”, la via delle imprese che non si accontentano di cercare il puro profitto, ma che vogliono dare un senso etico, più alto e ulteriore, a tutte le fasi e a tutti i momenti dell'agire organizzativo.



COMUNITÀ DI LAVORO

Una sana competizione è linfa per la vita di un'azienda. Significa però essere rivali? La mano non funziona se il pollice non si fida dell'indice...

ARMONIA DELLE PARTI

Quando lo yang ha raggiunto il suo massimo, esso si ritrae in favore dello yin; quando lo yin ha raggiunto il suo massimo, esso si ritrae in favore dello yang.

Wang Ch'ung

L'orizzonte degli eventi

Sento dire: "Di là fanno in un altro modo... noi qui facciamo così!".

Sviluppi ulteriori

In parte è giusto creare delle differenziazioni tra i dipartimenti, perché ogni dipartimento richiede logiche e strategie differenti. Ciò non toglie che la separazione può diventare un'arma a doppio taglio e va opportunamente dosata e calibrata sulle reali esigenze dell'azienda.

"La palla l'ho portata io ...e quindi ci gioco io!" E' un modo di ragionare davvero infantile... Il mio bene viene dopo il bene dell'azienda! Bisognerebbe che tutti percepissero il valore dell'azienda, antepoendolo a qualsiasi altra considerazione personale o corporativa.

Può ancora capitare che si lavori su uno stesso progetto con due fornitori diversi o di sviluppare progetti analoghi senza esserne a conoscenza, con un conseguente spreco di energia e di tempo. Ma è tangibile lo sforzo di tutti per armonizzare il sistema, per rendere l'azienda un'autentica comunità di lavoro.

SANA COMPETIZIONE

- Ma... perché dovrei farlo?

- Perché te lo dico io, che sono tua madre! - Se è una questione di titoli io sono tua figlia!! E ci siamo diplomate nello stesso giorno! O no?!

Da Mafalda

L'orizzonte degli eventi

Se mi capita di andare negli uffici dell'altra divisione mi sento dire tra il serio e il faceto: "Tu cosa ci fai qui?" oppure "Attenzione c'è la concorrenza!".

Sviluppi ulteriori

La competizione è buona cosa quando non si vuole primeggiare per il puro gusto di essere primi, ma quando ci si sforza di diventare un modello a cui gli altri possano ispirarsi.

VALORE IN GIOCO: UNITÀ

Ci fu un tempo – narra la Bibbia – in cui sulla terra si parlava un'unica lingua e gli uomini usavano le stesse parole. Vollerò quegli uomini fabbricarsi una città e una torre la cui cima toccasse il cielo. Si riunirono e la costruzione venne avviata. Già si poteva vedere la torre stagliarsi alta e superba. Il Signore scese allora sulla terra, vide quanto gli uomini stavano edificando, vide che cosa, rimanendo uniti, erano in procinto di realizzare. Decise quindi di confondere la loro lingua, perché non si capissero, abbandonassero l'opera e così popolassero la terra. E così avvenne. Cessata la fabbricazione della torre e della città, gli uomini si dispersero per il mondo...

L'episodio della Torre di Babele è conosciutissimo. Così

noto che se ne dimenticano gli insegnamenti celati tra le pieghe della narrazione.

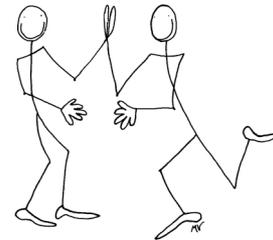
Che cosa significa “parlare una medesima lingua”? In termini organizzativi simboleggia lo stringersi attorno agli stessi ideali, la condivisione di un ethos comune e dei medesimi valori, l’unione delle forze per raggiungere gli stessi obiettivi.

Che cosa simboleggia la “torre”? La perfetta unità di intenti che mette in grado di raggiungere i più ambiziosi traguardi. Il punto di riferimento comune a tutti e attorno a cui tutti si stringono. La stella polare che permette di non perdersi e non disperdere le forze.

Che cosa il “cantiere della torre”? Una comunità di lavoro che trova la sua forza nella solidarietà, nell’impresa comune, un gruppo di uomini che sa superare i propri particolarismi e canalizza gli sforzi di ciascuno verso un bene superiore. Simboleggia lo stretto collegamento tra le parti di un sistema, gli incontri e gli intrecci continui tra tutti coloro che partecipano alle grandi imprese.

Che cosa la “confusione delle lingue”? Il sorgere della discordia, la sfiducia, il sospetto serpeggiante. E’ il simbolo della divisione che trasforma il compagno in un estraneo di cui diffidare o addirittura in un avversario da sconfiggere.

Davines è la nostra grande opera: la stiamo tutti insieme innalzando a vette di assoluta eccellenza.



APOLLINEI E DIONISIACI

La strada verso l'eccellenza passa per il bilanciamento degli opposti. La sfida è coniugare il rigore e la chiarezza con l'ebbrezza dell'entusiasmo e con la passione creativa.

SPIGLIATEZZA MENTALE

Il valore di un uomo non risiede nella verità che possiede, o che crede di possedere, ma nel sincero impegno che egli assume cercandola. Poiché è la ricerca e non il possesso della verità che accresce le forze, e in essa soltanto l'uomo trova la possibilità di un progresso costante verso la perfezione. Il possesso ci rende tranquilli, pigri, orgogliosi...

Lessing

L'orizzonte degli eventi

Nell'azienda in cui ero prima tutto funzionava perfettamente, però mancava l'iniziativa e la passione. Qui, dove esistono dei margini di inefficienza, percepisco molta più capacità di trarsi d'impaccio, passione creativa e orgoglio nel portare avanti il lavoro.

Da noi c'è informalità, poche procedure, non c'è burocrazia...

E' un'azienda con persone giovani, dinamiche. Prima lavoravo in una multinazionale dove vigeva il rigore, la formalità assoluta; qui invece siamo informali e tutti si tirano su le maniche con dinamismo e intraprendenza.

Se paragono Davines alla freddezza dell'azienda da cui provengo mi sembra davvero bellissima!

Nelle mie precedenti esperienze mi è capitato di trovare aziende con tutte le porte chiuse. Qui sono invece tutti molto coinvolti.

Sviluppi ulteriori

La nostra dinamicità e passione viene avvertita dai clienti e spesso è ciò che li fa soprassedere a certe disfunzionalità organizzative. Forse hanno intravisto in noi qualcosa di unico: non sposano solo un prodotto, ma soprattutto la filosofia e il mondo che c'è dietro.

Sono fiera di essere in un'azienda moderna in cui si dà grande spazio alle emozioni, dove tutti i giorni e a tutti i livelli si sperimenta, si crea, si innova.

ONORE AL MERITO

Chaque soldat porte dans sa giberne le bâton de maréchal (Ogni soldato porta nel suo zaino il bastone del comando)
Napoleone

L'orizzonte degli eventi

Mi sento orgogliosa e stimolata quando riesco a metterci del mio nel risolvere un problema.

Il coraggio, la capacità di rischiare e di innovare sono tra i principali fattori che ci hanno portato a raggiungere i nostri traguardi.

Sviluppi ulteriori

Lo spirito d'iniziativa è un atteggiamento essenziale per chi davvero vuole lavorare in quest'azienda.

Qui vige il criterio meritocratico! E' difficile pensare che da noi ci sia spazio per chi sceglie la strada della mediocrità.

Quando il rischio e la posta in gioco sono alti aumenta la voglia di fare e ci si ingegna per trovare sempre nuove soluzioni. E' un atteggiamento che ci ha permesso di affrontare e di superare brillantemente situazioni difficili e complesse.

VALORE IN GIOCO: SPIRITO D'INIZIATIVA

Gli antichi greci ritenevano che esistessero due forme di intelligenza. La prima è la ragione ordinatrice e metodica, capace di dar forma alla realtà, di imporsi con un ordine certo e leggi sicure. La seconda, che chiamavano metis, è una forma di pensiero in grado di tener testa a realtà mobili e ambigue, là dove non ci sono o non sono applicabili regole fisse e metodi certi. La metis è una combinazione di intuito, senso dell'opportunità, capacità di trarsi d'impaccio. E' fatta di acutezza di spirito, destrezza, colpo d'occhio, si esercita là dove le cose possono d'improvviso volgersi in un senso o nell'altro: un elemento prezioso per adeguatamente rispondere alle turbolenze del mercato e agli umori della clientela.

Il nostro agire deve essere il risultato di un'alleanza tra metodo e metis: le procedure devono convivere con la duttilità e la malleabilità di pensiero; gli schemi, deputati a darci certezza, devono andare a braccetto con un'intelligenza repentina, capace di adattarsi ai diversi contesti competitivi in cui operiamo e in grado di sfruttare volta per volta le occasioni favorevoli e i momenti opportuni.

Essere regolati, ma impersonali, oppure caotici, ma creativi? Tra lo spirito un po' rappreso delle procedure e il caos dell'agire arbitrario dobbiamo seguire una terza via: trovare e usare al meglio ciò che possiamo chiamare "norme rette da spirito d'intraprendenza". In che cosa consistono? Una norma troppo rigida rischia di circoscrivere i comportamenti e minare l'impegno personale. All'opposto la caoticità confonde.

Un sistema di procedure retto da spirito d'intraprendenza promuove invece comportamenti creativi: prevede che si

facciano fruttare le regole, consente, a partire da quanto esse prescrivono, di inventare o innovare. L'intraprendenza richiede che sulle regole non ci si adagi, ma che su di esse si salti, come su pietre per guada un fiume, per costruire sempre nuove strategie d'azione. Trasforma insomma le procedure organizzative in regole d'azione eccellenti, in grado di esprimere ordine e potenziale creatività, stabilità e possibile novità.

Tutto ciò naturalmente, ragione, intuito e spirito di sacrificio, presuppone persone altamente motivate, versatili, con un particolare spirito d'iniziativa. Persone complete, proporzionate alla complessità della vita della nostra azienda, in grado di essere all'altezza delle esigenze in cui ci veniamo quotidianamente a trovare. Donne e uomini fuori dal comune, autonomi, capaci di trarre sempre il meglio da loro stessi e dall'ambiente di lavoro.



BELLEZZA

Della bellezza abbiamo fatto la nostra ragion d'essere. Ne siamo giustamente orgogliosi. Ora, forti della nostra raggiunta maturità estetica, siamo pronti ad esplorare i territori dell'etica...

LA BELLEZZA È ETICA?

La bellezza è il modo in cui gli Dei toccano i nostri sensi, raggiungono il cuore, ci attirano nella vita.

James Hillman, L'anima del mondo e il pensiero del cuore

L'orizzonte degli eventi

In Davines, forse ancora con poca consapevolezza, la bellezza esteriore viene anche perseguita come un modello interiore per la persona.

La bellezza che respiriamo in azienda crea in ciascuno di noi il desiderio di andare avanti nel proprio cammino di perfezionamento.

Sviluppi ulteriori

Lo si avverte con chiarezza: esiste da noi una bellezza che non è solo apparenza o propria della giovinezza. Una bellezza che è coerenza tra interno ed esterno, armonia tra ciò che è dentro e fuori, una bellezza che è radicata nel profondo dell'animo.

IL CIRCOLO DELLA BELLEZZA

Basta che l'anima incappi nella Bruttezza e subito si ritrae in sé, dice no, gira la testa dall'altra parte, sentendosi non in armonia e ostile.

Plotino, Enneadi

L'orizzonte degli eventi

Siamo nati ispirandoci a determinati valori. Oggi, per qualcuno, questi valori hanno perso un po' del loro smalto. Ne deriva che si

è un po' svuotato anche il modo in cui presentiamo i messaggi ai nostri clienti. Mentre ci sarebbe bisogno del contrario, perché nei saloni e nei centri di benessere si parla con le mani, si toccano sentimenti profondi...

Quando si è gravati da troppo stress si ha poca voglia di credere e di trasferire un certo messaggio di bellezza. Tutto questo impoverisce il lavoro, lo svuota, lo priva della sua carica espressiva. Non c'è un libero fluire di ciò che è dentro di te e che spinge per venire alla luce...

Sviluppi ulteriori

La Carta Etica dovrebbe anche servire a ridare lucentezza a quella bellezza che è già presente in noi e nei nostri prodotti.

Se non ci metto passione e coinvolgimento come posso convincerti della bellezza di ciò che faccio e vendo? Se mi sento un 'brutto anatroccolo' come posso convincerti della mia bellezza e di quella che ti propongo?

La bellezza dell'azienda, e quella delle persone che ci lavorano quando sono messe nella condizione di esprimersi, si riverbera sul prodotto e lo rende più bello e più credibile! In questi casi io mi sento il mio prodotto, aderisco alla sua bellezza perché la bellezza innerva la mia vita. Penso che questo circolo virtuoso sia la chiave per il nostro duraturo successo.

VALORE IN GIOCO: BELLEZZA

Proponiamo attraverso i nostri prodotti un messaggio inequivocabile di benessere, armonia, stile, eleganza, grazia. In una parola offriamo bellezza. La domanda che tutti dobbiamo porci è: E' possibile proporre bellezza senza essere belli?

Chiariamoci però. Di quale bellezza andiamo parlando? Una parola greca ci può aiutare a comprendere. Kosmos, da cui derivano parole come "cosmologia" o "cosmonauta", aveva per i greci il significato di "giusto ordine", "sistemazione appropriata". Significava la giusta disposizione delle cose nel mondo. La parola rimandava quindi a un'idea di ordine etico sottostante ai fenomeni. Essa aveva però anche connotazioni estetiche, riferendosi all'"abbellimento", agli "ornamenti", a ciò che è decoroso, conveniente, adeguato (da qui il termine "cosmetica"!). Un ordine di superficie, quindi.

Il termine kosmos, come si vede, contiene l'idea di un ordine profondo che è anche di superficie, esprime una visione del mondo dove la dimensione estetica è strettamente congiunta alla sfera etica. E ci indica la strada da seguire. La bellezza che dobbiamo raggiungere scaturisce dalla coerenza tra valori profondi e piccoli gesti, tra principi e comportamenti quotidiani. E' frutto della capacità di trasformare in stile di vita interno quello stile che adottiamo per presentarci all'esterno. E' il risultato dell'abbinamento di sostanza e forma, contenuti ed espressioni.

La bellezza è coerenza! La coerenza è forza! La bellezza espressa dai nostri prodotti deve riflettersi nella bellezza delle persone chiamate a concepirli, realizzarli, offrirli. Le

persone vanno però messe nelle condizioni di poter essere belle attraverso la bellezza della macchina organizzativa. Senza bellezza l'essere umano si ammala, si contrae, si dibatte, cade lontano dal suo centro vitale. Senza bellezza, privi del suo richiamo, perdiamo in reattività, il cuore si assopisce, l'anima si anestetizza, le cose cessano di parlarci.

"Bello e buono", dicevano gli antichi, che ritenevano inscindibilmente unite la bellezza esteriore e la bellezza interiore. Attraverso i suoi prodotti e i suoi indirizzi di management, Davines ripropone, per sé e per i suoi clienti, questa antica saggezza.



Le voci della Carta

Bella
Bella
Silvio Gioi Ausole
Gian Battista
Paolo
Wano Barancin
Guido Casari
Umberto Biagi
Maia Ottavia Manjariotti

Enzo Cella
Stefano Cignoni
Franco
Francesca Goldi
Davide Salimini
Claire Umi
Simona Polini
Rosario Ferrinotti
Alessandro Delfi

Luigi Tambini
Paola Soderini
Francesca
Vincenzo
Luigi
Bernardo
Stefano

Alessandro Elurain
Alessandro Battistini
Ferrugini Emanuele
Mauro Grazioplene
Monica Gusebi
Pierluigi F.lli
Pochetti Piere
Gabriela Garavoli
Amelina Laura

Serdi Aulin
Luca Eber
SBS
Stefania Schiavi
Mauro M
Giovanni Gulli
Fabrizio
Pierluigi

Mariangela Ferrara
Jon Torres
Luca Pardi
Giovanni
Gadampallin
Giovanni Gulli



Le voci della Carta

Paolo Bizzolo
Stefania Bondini
Nicole Nomi
Silvia Di Brigida
Elza Alberici
Gianna Benassi
Viviani A. Bando
Ferraro P. Gino
Gianna Galini

Mrs Giacomo
Susanna Panni
Ariani Massimo
Concezia Giuseppa
Luana Moresco
Anna Lini
Angela Casella
Anna Wosilevsk.

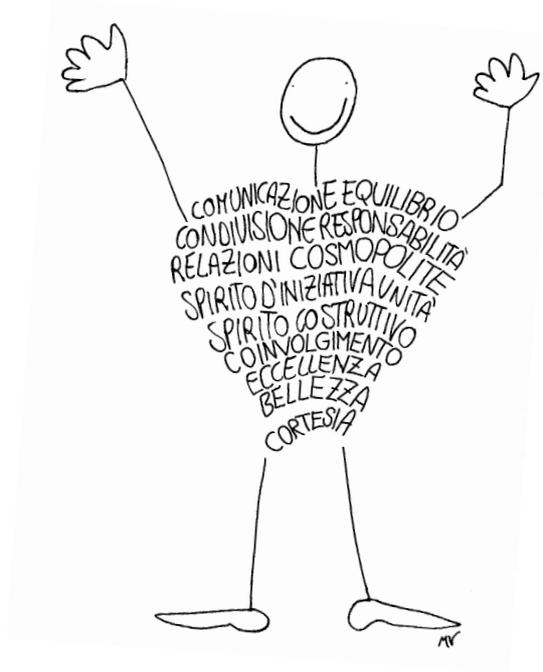
Melucci Cecelia
~~Anna~~
Mauro Poli
Paolo Pignatelli
Elena Bondini
Franco Rosoni
Selvatore Johnson
Giovanni Cristoforo
Stefano Amato

**... unitamente al resto dei colleghi Davines,
presenti nei nostri racconti e nelle nostre riflessioni**



Uno spazio per i tuoi pensieri...





COMUNICAZIONE EQUILIBRIO
CONDIVISIONE RESPONSABILITÀ
RELAZIONI COSMOPOLITITÀ
SPIRITO D'INIZIATIVA UNITÀ
SPIRITO COSTRUTTIVO
COINVOLGIMENTO
ECCELLENZA
BELLEZZA
CORTESIA