



## ARTICOLI PUBBLICATI SU TISCALI SOCIALNEWS

© ULYSSE MANAGEMENT

### L' INIZIATIVA, QUALITA' RARA

Quando nel nostro viaggio intorno al mondo utilizzammo il canale di Panama per passare dall'Atlantico al Pacifico, incontrammo una persona che mi fece capire in modo indelebile in che cosa consiste la qualità umana che chiamiamo iniziativa.

**Si trattò di questo.** Il regolamento del canale prevede per il passaggio con la propria barca, molto suggestivo ma anche molto tecnico per i complicati meccanismi delle imponenti chiuse, l'ingaggio temporaneo di quattro marinai professionisti, forniti dall'amministrazione stessa, con compiti specifici. Ogni capitano può però, laddove disponga di mano d'opera in proprio, provvedere con i mezzi di bordo, risparmiando così una bella somma. E così facemmo, disponendo a titolo gratuito di una coppia di amici americani diretti a Los Angeles (che avremmo ricambiato il giorno dopo svolgendo lo stesso servizio sul loro veliero) e di Gherardo Amaral, un marinaio brasiliano che viaggiava in solitario con un piccolo trimarano e che per pochi dollari ci avrebbe aiutato.

**E così passammo un paio di giorni insieme,** veleggiando per traversare il grande lago di Gatun, all'interno dell'istmo americano, passando vicino a isolette brulicanti di scimmie. Di Gherardo, notai subito una caratteristica. Egli si muoveva a bordo di sua iniziativa, ma come fosse collegato telepaticamente con il mio cervello. Tutto ciò che, durante la navigazione, mi veniva in mente di dover fare – in mare c'è una inesorabile legge, che non puoi evitare di fare ciò che devi fare nel momento in cui lo devi fare – lui lo faceva immancabilmente qualche secondo prima che glielo chiedessi.

**Si trattasse di bordare meglio le vele** perché non sbatessero, rimettere a posto una cima in disordine sul ponte, preparare i cordami prima dell'accosto alla prossima chiusa o anche, più modestamente, lavare qualche tazza sporca in cucina o riassetare la cuccetta, Gherardo non aveva bisogno di ordini, sollecitazioni, inviti a mettere a posto qualcosa. Egli, semplicemente, notava ciò che andava fatto e lo faceva di propria iniziativa, come se la barca fosse la sua. Lapidaria la riga originale del log-book di bordo (venerdì 25 maggio 1984) che lo riguarda : *sa sempre quello che deve fare, lo fa prima che gli venga detto e fa sempre la cosa giusta...*

**Beh, la faccenda mi colpì non poco** perché ho capito di colpo il valore inestimabile che può avere una persona dotata di iniziativa per chi gli offre un incarico. Questo valore si basa su tre punti fondamentali. Il primo: di natura essenzialmente psicologica questo consiste, per chi dà un incarico a qualcuno, nell'essere liberati dalla sgradevole sensazione di dover controllare e ri-passare, perché non si è convinti dell'accuratezza o della completezza dell'esecuzione, quasi tutto ciò che avrebbe



# ULYSSE MANAGEMENT

STRATEGIA, ORGANIZZAZIONE E FORMAZIONE

STUDIO Caglini & Frasconi

dovuto fare l'incaricato e mettere le toppe là dove è necessario. E' straordinario come così tanta gente, nelle aziende, si sia talmente abituata a questo andazzo da considerarlo normale, accettabile.

**Secondo punto. La persona che ha iniziativa** contribuisce ad abbattere in modo radicale i costi. Perché? Perché agisce prima che i problemi insorgano e diventino ingovernabili e così facendo riduce al minimo le ri-lavorazioni, le correzioni in corso d'opera e gli sprechi di qualsiasi natura. Infine il terzo punto, forse il più importante. Chi ha iniziativa è capace di prendere decisioni e di assumersi delle responsabilità in assenza di esplicite autorizzazioni a muoversi. Questo è di straordinaria importanza in un contesto concorrenziale che mette la soddisfazione del cliente al primo posto, un cliente che oramai esige una risposta in tempo reale per qualsiasi problema e questa risposta la vuole dalla persona che ha di fronte in quel preciso momento, senza rimandi a nessuna "autorità superiore".

**In conclusione, se volete garantirvi la insostituibilità** nel vostro posto di lavoro – la migliore assicurazione sul reddito, di questi tempi – fate come il marinaio Gherardo Amaral. Osservate ciò che vi circonda (le cose "parlano", a chi sta attento), notate ciò che non va e che chiede il vostro intervento e agite subito, senza che nessuno ve lo chieda. Cercate di non obiettarvi che così facendo si può dare fastidio a qualcuno, perché significherebbe che non sono riuscito a spiegarmi bene.

*Pepe Caglini*