

Team Day

Report per la Direzione Territoriale

19 - 20 Marzo 2004, Cioccaro di Penango (AT)



Premessa

Il nostro Team necessitava di un momento di riflessione motivazionale incentrato sulla Professione del Promotore finanziario e sui comportamenti funzionali all'interno di un Gruppo di lavoro.

Nelle due intense giornate di formazione vissute a Cioccaro di Penango abbiamo insieme ricostruito, teoricamente e praticamente, alcune regole di base del Team: vision, mission e standard, bilancio delle competenze interne, il tutto grazie al collante della cooperazione.

La ricostruzione multilaterale del Team nasce così da un punto e da un istante che abbiamo definito in maniera assertiva "QUI ED ORA".

Il nostro processo di rinnovazione è solo all'inizio ed è finalizzato a produrre energia, a canalizzare la conflittualità verso l'operosità, ad opporsi all'ottica del destino del mercato per lasciare spazio a quella della progettualità delle Persone.

Siamo, individualmente e collegialmente, aperti al cambiamento.

Vi ricordo la citazione con cui abbiamo aperto il corso.

"Io non ho mai trovato un essere umano che non abbia dentro di sé la soluzione per i suoi problemi" (M. Osnaghi)

Sotto vi riporto qual è stata l'agenda dei lavori: il nostro vero lavoro comincia adesso, dopo il Corso condotto in aula e facilitato in outdoor da **Francesco di Coste**.

Un lavoro che con il quale vogliamo trasferire nella quotidianità quanto abbiamo appreso e praticato nei due giorni.

Affinché ognuno di noi un giorno possa dire con orgoglio a un suo collega:

«Quel giorno, alla Locanda del Sant'Uffizio, noi eravamo insieme».

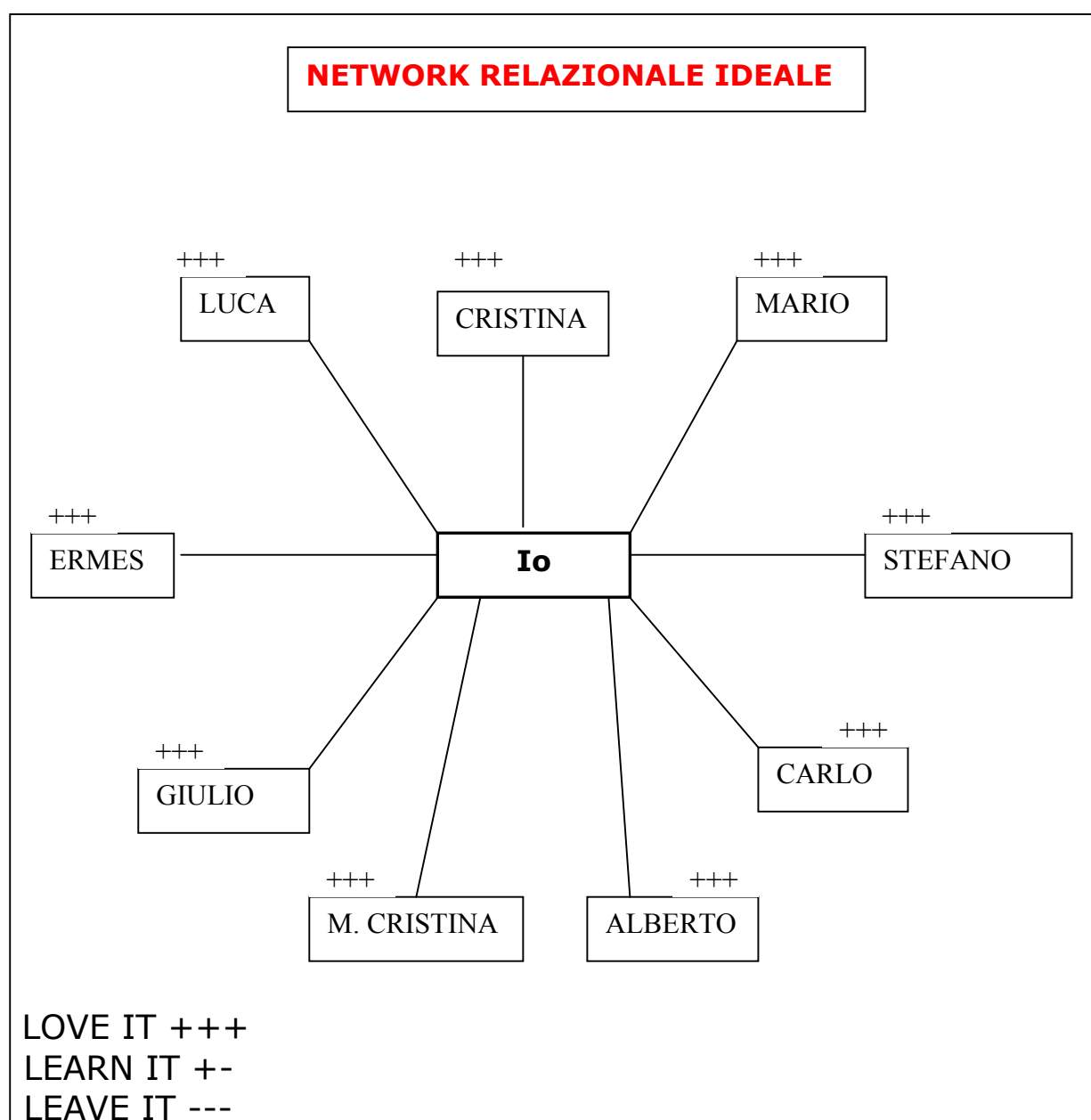
A G E N D A

SESSIONE	ATTIVITA'	CONTENUTI
SCUD	<i>Chi siamo</i>	Presentazione gruppale dal punto di vista degli interessi, delle aspettative e dell'impegno di ogni Promotore nel Team
TEAM MAP	<i>Dove siamo</i>	Percezione e cambiamento nel Team: come ci vediamo in relazione ai cambiamenti accaduti e a quelli in divenire. Il posizionamento della Squadra come nuova identità del Team.
INDICATORI	<i>Osservazione e riconoscimento dei comportamenti funzionali</i>	Lettura, selezione e sistematizzazione dei comportamenti e atteggiamenti di tipo passivo, aggressivo e assertivo.
STYLES	<i>Questionario</i>	Autovalutazione dei comportamenti funzionali in rapporto alla vita di Gruppo.
TRANSACTIONS	<i>Introduzione al modello transazionale</i>	Presentazione sommaria del modello transazionale come strumento di interpretazione e modifica delle relazioni nel Team.
EXPERIENCES	<i>"A piedi nudi nel bosco" e "Fantasie guidate"</i>	Attività ludico-creative per scoprire fiducia, supporto e nuovi canali comunicativi nel Team.
VISION & MISSION	<i>Definizione e sintesi di una Vision condivisa</i>	Elaborazione in sottogruppi della nostra Mission in coerenza con l'organizzazione di appartenenza
STANDARD	<i>Ideazione di sette standard scolpiti nel granito</i>	Elaborazione e prioritizzazione dei nostri Standard
POSIZIONI ESISTENZIALI	<i>Questionario</i>	Analisi e autovalutazione delle alternative assunte nella vita professionale in rapporto alla matrice transazionale
FORMAT DELLE COMPETENZE	<i>Il conto corrente del Team</i>	Sommazione e ripartizione dei "saperi" e del "saper fare" nel nostro Team
EXPERIENCE	<i>Il labirinto</i>	Attività ludico-creativa condotta con i membri del Team e i loro familiari per ritrovarsi armoniosamente in squadra

Elaborati

Questi sono alcuni documenti che avete prodotto in due giornate di lavoro, che qui riproduco e vi chiedo di stampare e conservare insieme al Diario di Team Day consegnatovi.

Prima di tutto vi giro "il sale e il pepe" che desideriamo usare per condire le nostre RELAZIONI all'interno del Team. Poiché necessitiamo di incrementare il nostro network relazionale, sia in termini qualitativi che in termini quantitativi, invito tutti a monitorare il numero delle "+" nel proprio network personale.



Abbiamo insieme definito la necessità di servirci di strumenti relazionali innovativi per gestire le nostre divergenze. Abbiamo riconosciuto la **NEGOZIAZIONE** e la **COOPERAZIONE** come l'approccio privilegiato di reciprocità, rifuggendo da ogni tentativo manipolatorio. Pertanto lo schema che intendiamo adottare come riferimento per la gestione dell'eventuale conflittualità risulta essere quello della **RECIPROCITA'** multilaterale piuttosto che quello della **UNILATERALITA'**

UNILATERALITA'			RECIPROCITA'	
Violenza, intesa come distruttività di risorse e dispersione di energia intragruppo e tra gruppi diversi.	Manipolazione, intesa come presentazione ambigua o distorta della realtà.	Attuazione, intesa come mera applicazione di decisioni di vertice, senza alcuna riflessione e condivisione.	Negoziazione , intesa come attivo avvicinament o tra due opzioni positive.	Cooperazione, intesa come modalità ricca di risorse personali e di gruppo che promuove avvicinamento, accordo, creatività e armonia.

A rinforzo delle modalità di gestione delle divergenze, interne ed extra-organizzative, abbiamo inoltre espresso il nostro accordo a considerare

1. L'empatia
2. La fiducia
3. Il feedback
4. La condivisione

come le quattro colonne portanti dello sviluppo relazionale nel nostro Team.

Facciamo sì che le parole si traducano giornalmente in comportamenti concreti.

FORMAT DELLE COMPETENZE

Questo format delle competenze vogliamo considerarlo come il nostro conto corrente dei saperi e del saper fare: sarà cura di ciascuno di noi monitorare che tutti movimentino le loro risorse a favore del Team. Ne saremo arricchiti come individui e come Team.

NOME	I CAN OFFER	I'D LIKE TO ACQUIRE
ERMES	Saper ascoltare	L'inglese finanziario Fare consulenza
LUCA	Capacità di instaurare e migliorare le relazioni costruttive	Tecniche di vendita Acquisire più "cattiveria"
MARIO	Creatività e concretezza	Più "carica ottimistica"
CRISTINA	Disponibilità a mettersi a confronto con gli altri L'entusiasmo e la passione per la nostra professione	Tutte le diversità caratteriali e di competenze che ognuno degli altri ha rispetto a me
CAROLINA	Focus sulle esigenze della clientela Spunti commerciali	Collaborazione da parte del Team nell'organizzazione del tempo
CRISTINA	Razionalità	Continuità
GIULIO	Esperienza nella gestione e amministrazione titoli	Tecnica di presentazione dei servizi previdenziali a professionisti e clienti
STEFANO	Analisi e spunti commerciali delle performance dei prodotti collocabili	Migliorare la mia organizzazione del tempo attraverso le esperienze dei colleghi
ALBERTO	Introduzione relazionale nelle filiali del Gruppo	Un approccio consulenziale distintivo
CARLO	Gestione informatica del portafoglio	Tecniche di comunicazione persuasiva

VISION & MISSION DEL TEAM

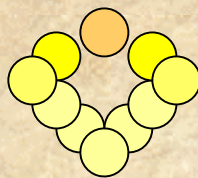
Abbiamo distillato con il fattivo contributo di ognuno una dichiarazione che sancisce la nostra Mission:

Noi PROMOTORI FINANZIARI del Gruppo C.P. consulenti di BANCA Generali, miriamo al nostro sviluppo e alla nostra crescita professionale, attraverso cooperazione e disponibilità reciproca.

Offriamo consulenza bancaria, finanziaria e assicurativa finalizzata all'ottimizzazione delle risorse economiche dei NOSTRI CLIENTI.

Vogliamo distinguerci nell'eccellenza delle RELAZIONI INTERPERSONALI all'interno ed all'esterno della nostra squadra.

Ecco il simbolo di compattezza del Team, il nostro Brand



I NOSTRI STANDARD

Come conseguenza logico-funzionale della nostra Mission abbiamo insieme selezionato e scelto i sette standard del Team che regolano le modalità del nostro agire comune e ci orientano nel conseguimento dei risultati quotidiani.

1	COLLABORAZIONE: ogni membro del Team si impegna a fornire informazioni, supporto e soluzioni a favore degli altri colleghi
2	CORRETTEZZA PROFESSIONALE: ogni membro del Team tutela i dati e l'operatività condotti con i clienti; all'interno della squadra rispetta le opinioni e l'operato degli altri colleghi, stigmatizzando ove necessario ogni critica esterna atta a ledere la credibilità del Team.
3	CONDIVISIONE: ogni membro del Team è pronto a celebrare i risultati comuni e anche a farsi parte attiva nella risoluzione di problematiche legate al Team.
4	IMPEGNO: tutti i membri del Team sono chiamati a dare il loro effettivo contributo in coerenza con le risorse professionali e psicologiche a loro disposizione. Il fare produce spesso risultati, mentre le dicerie sotterranee minano sempre i risultati alla base.
5	RISOLUZIONE: ogni membro del Team che riferisca una problematica è al contempo invitato a proporre soluzioni coerenti e fattibili per la risoluzione della stessa. Le sterili lamentazioni non sono proficue al gioco di squadra.
6	PERFORMANCE: la focalizzazione verso l'obiettivo e l'orientamento ai risultati sono la chiave del nostro successo.
7	CAMBIAMENTO: tutto cambia, in qualsiasi luogo e di momento in momento, con la nostra volontà, fuori della nostra volontà, contro la nostra volontà. Sta a noi gestire il cambiamento, anziché subirlo.

L'ORIGINE DEI FALLIMENTI

Come monito sul futuro di un Gruppo di lavoro, abbiamo preso visione di alcune valutazioni espresse dai clienti rispetto all'origine dei fallimenti di importanti Team di professionisti, anche al di là del mondo finanziario. Qui di seguito una breve lista di considerazioni:



- ✓ Non erano quasi mai liberi e/o reperibili al primo contatto;
- ✓ I tempi di caricamento dei contratti non erano stabiliti con chiarezza e variavano a seconda del promotore interno;
- ✓ Sbagliavano frequentemente a pronunciare o a scrivere il mio nome, o quello del Reparto;
- ✓ Ricevevano troppe telefonate mentre erano dal cliente, e non spegnevano il telefonino durante la visita;
- ✓ Raramente ricevevamo un chiaro Report Diagnostico di inizio progetto;
- ✓ Quando presentavamo un problema, cercavano di spingerci verso soluzioni preimpostate;
- ✓ Non rispettavano le scadenze;
- ✓ Non erano dei buoni ascoltatori delle problematiche interne;
- ✓ Non perceivamo un chiaro rapporto qualità-prezzo del servizio ricevuto;
- ✓ Spesso entravano in leggera contraddizione tra di loro rispetto ai tempi delle possibili soluzioni ed ai relativi progetti della loro Società.

LE POSIZIONI ESISTENZIALI

Rispetto allo sviluppo personale, da tutti desiderato all'interno del Team, rammento l'importanza delle nostre posizioni esistenziali emerse sulla matrice di Berne. In particolare vogliamo estendere l'area dell'**abbondanza** "Io sono OK, gli altri sono OK", contenere l'area della **sudditanza** "Io non sono OK, gli altri sono OK", circoscrivere l'area della **condanna** "Io sono OK, gli altri non sono OK"; infine estinguere l'area della **futilità**: "Io non sono OK, gli altri non sono OK".

Alcune attitudini delle quattro aree, tutte presenti in ognuna delle nostre "losanghe esistenziali":

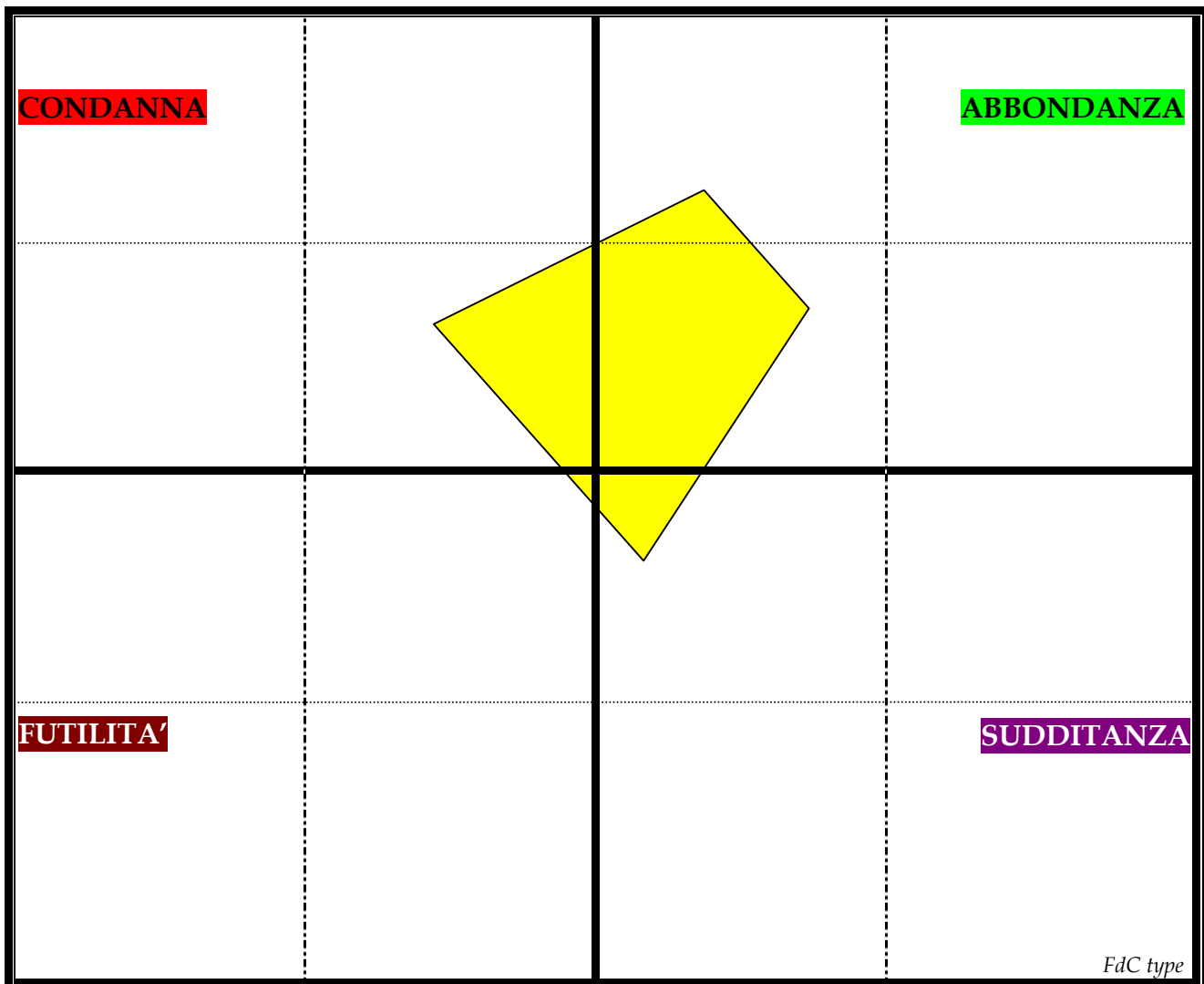
Abbondanza. Si tratta di uno stato dell'IO che promuove decisioni coscienti, adottate dopo aver acquisito le corrette informazioni. Solo estendendo questa area – come ha illustrato il nostro Coach **Francesco di Coste**- comprendiamo insieme agli altri e nel rispetto degli altri che è possibile costruire un team migliore. (Es.: alla fine di un meeting, ringraziare le persone che, rispettando il nostro punto di vista, si sono interessate a proporre soluzioni a problemi comuni).

Sudditanza. Si tratta di uno stato di carenza di risorse che spinge a non assumersi le proprie responsabilità e a delegare agli altri colleghi la soluzione di problemi di cui anche noi siamo parte (Es.: uscendo da un meeting in cui siamo rimasti passivamente in silenzio, sbuffare a un collega: «*Certo che questa riunione è stata una vera pizza*»).

Condanna. Attitudine perniciosa che ci fa ritenere di essere gli unici capaci di risolvere un problema e se la soluzione non è giusta di attribuirne la colpa agli altri. Si tratta di una posizione di competizione che sminuisce gli altri, che fa ritenere di non avere bisogno degli altri, che nega l'interdipendenza a favore della dipendenza (Es.: sentendo il Manager invitare una collega a svolgere un compito, lo apostrofa dicendo: «*Scusa perché questa attività viene affidata a persone che non hanno una solida esperienza di lavoro, come la mia?!*»).

Futilità. Atteggiamento derivante da deficit di risorse interiori che porta alla paura delle divergenze e all'abbandono di responsabilità. Fuggire dai problemi e quando costretti ad affrontarli, considerarli senza soluzione è il copione di chi risiede nell'area della futilità (Es.: uscendo da un meeting in cui si promuove il cambiamento, fa questa considerazione a un collega: «*Tanto cosa vuoi che cambi.... Con questo mercato e con i capi che ci ritroviamo non ne vale la pena impegnarsi...Qui fanno tutti il gioco delle parti*»).

LOSANGA ESISTENZIALE



L'invito che rivolgo a me stessa e a tutti voi è quello di lavorare sull'unica area della "losanga" che definisce le nostre posizioni esistenziali proficue: quella dell'abbondanza.

Abbiamo tutte le risorse di gruppo ed individuali per fare fronte al cambiamento di scenario nel quale siamo immersi. Possiamo attingere tutti insieme dalla stesso "conto corrente" di gruppo, consapevoli del fatto che sarà un attingere generativo di nuova forza nel Team, di nuova ricchezza per tutti.

Voglio salutarvi con una citazione, nonché con l'augurio, che ha accompagnato le nostre sessioni formative:

«Il nostro impegno è di vedere l'Altro per quello che è: cercando l'Altro, partecipiamo ogni giorno ad una "caccia al tesoro». (E. Berne)

Carolina Petitti