

Le procedure limitano la crescita economica ... e non solo

Le regole stabiliscono, prima di ogni altra cosa, dei principi o criteri cui attenersi nell'agire, e talvolta prescrivono anche comportamenti specifici con un grado di obbligatorietà diverso a seconda dei casi: la regola è, comunque, tale se "chiede" alla persona cui è rivolta di mettersi in relazione con il principio sottostante.

Al contrario, **le procedure**, note anche come protocolli, determinano una sequenza di comportamenti cui uniformarsi senza che debba necessariamente ricorrere un principio o criterio sotteso e tantomeno che sia richiesto al destinatario di comprendere ed interpretare: pur non potendo escludere l'esistenza di eccezioni, lo spirito delle procedure non pone alcuna relazione tra il comportamento prescritto e le ragioni sottese alla prescrizione stessa.

In ambito aziendale, le procedure e i protocolli sono imperversati da quando si è inseguita disperatamente la "scalabilità economica ma non è molto diverso quando si pensa ad amplissime masse di lavoratori cui viene richiesto di ripetere in modo quasi ipnotico le stesse manovre o funzioni giorno dopo giorno.

Ben intendiamoci, alcune procedure sono necessarie per facilitare i tanti impegni in ogni ambito ma ciò che combatto è la mentalità della procedura, è il predominio di essa su tutto. La mentalità della procedura ignora la persona perché essa è sottoposta alla e non partecipa della sequenza di azioni. Al contrario, in futuro la crescita economica dipenderà sempre più dalla capacità di tutti di essere protagonisti nell'affrontare i cambiamenti continui.

In altri termini, la crescita economica richiederà sempre più l'abilità di comprendere in anticipo i bisogni degli altri e di individuare la soluzione attraverso prodotti e servizi in grado di soddisfare tutti coloro che partecipano al raggiungimento della soluzione stessa.

Per tutto questo, non penso che le procedure siano gli strumenti adatti per accrescere il benessere !

Simone Rondelli