

CONCLUSO, DOPO UN ANNO, IL PERCORSO “SMS SVILUPPA LE RISORSE”

# Persone, non numeri. Conoscenze, abilità e comportamenti

*a cura del Team di Focus Consulting  
Giuseppe Li volti, Giovanna d'Elia, Ciro Cacciola,  
Guido Catania, Roberto de Vincenzo, Giacomo Fiocchi,  
Fabio Coccia, Dario Fresca*

Il sette maggio 2014 abbiamo incontrato ancora una volta tutti i dipendenti della BCC San Marzano di San Giuseppe. Lo abbiamo fatto con un evento che ha visto protagonisti i dipendenti tutti, dal Direttore Generale all'ultimo (in ordine di tempo) neo assunto. Abbiamo raccontato, e ancora una volta vogliamo farlo, attraverso le persone. Gli obiettivi del percorso SMS: fare squadra-creare un'identità BCC SMSG e creare uno stile BCC, dal nostro punto di vista sono stati raggiunti, e i comportamenti agiti. Solo per dare qualche numero: abbiamo coinvolto una "carica di 101" persone: 10 Responsabili di Servizio, 10 direttori di Filiale, 9 Vice direttori di filiale, 38 addetti alla direzione generale, 17 addetti al front-office, 9 al back-office, con entusiasmo e voglia di mettersi in gioco.

La BCC San Marzano di San Giuseppe ha avviato un percorso di cambiamento rivolto a dare consapevolezza dei ruoli e acquisire nuove competenze necessarie per affrontare il cambiamento con innovazione. Questo piano di formazione è nato con lo scopo di supportare le risorse umane dell'azienda nella fase di introduzione del processo di riorganizzazione fornendo loro competenze spendibili in tema di capacità di analisi e di azione necessarie per far fronte a situazioni, non sempre prevedibili, collegate al cambiamento organizzativo. Il progetto "SMS San Marzano sviluppa le risorse", ha voluto contribuire al primo passo di un nuovo cammino: valorizzare le relazioni, con l'obiettivo di realizzare un gruppo di successo.

In ogni caso ogni modulo ha fatto ricorso ad un mix di metodologie formative che consente un corretto bilanciamento fra l'acquisizione di conoscenze, abilità e comportamenti, affiancando alla tradizionale lezione frontale, altre metodologie interattive, laboratori di comunicazione, team building, coaching. Il tasso di presenza partecipanti è stato superiore al 90% rispetto al massimo possibile. Il Piano è stato articolato in percorsi



specifici per ciascuna delle "famiglie professionali" presenti in azienda, così da poter prevedere attività formative specificamente progettate in relazione alle competenze richieste da ogni ruolo professionale. Inoltre erano previste alcune attività formative sulle skill trasversali e dei corsi di lingua inglese.

Il feedback del percorso formativo SMS, è sicuramente positivo, non solo per i risultati raggiunti (come direbbe un consulente quantitativo) ma per la voglia e il coraggio che hanno messo per cambiare il proprio punto di vista. La riflessione che emerge è «confronto di opinioni, ascolto, aumento di proposte avanzate, maggiore comunicazione tra le filiali e la direzione. In questi ultimi mesi è stata riscontrata una maggiore sensibilità tra colleghi concretizzata in una migliore comunicazione, tesa a creare vicinanza tra le agenzie e uffici della direzione generale, in un maggiore ascolto e minore critica. Uno stile Made BCC San Marzano di San Giuseppe, competenza e ricerca dell'eccellenza». Noi aggiungiamo: grazie per averci provato e creduto!