

Il libro Quando l'errore può far bene all'azienda Sbagliare è anche creativo

Piermario Lucchini, Alice Bislenghi e Francesco Ziliani espongono la loro teoria ne 'L'ornitorinco sulla scrivania'. Il volume arricchito dalla prefazione di don Mazzi



■ **CREMONA** Il solo titolo – *L'ornitorinco sulla scrivania. Elogio dell'errore in azienda* – è più che sufficiente per incuriosire. Ne sono autori il cremonese **Piermario Lucchini**, manager di Lgst (una società di ricerca e selezione di personale qualificato), e due psicologi del lavoro, anche loro nello staff di Lgst: **Alice Bislenghi** e **Francesco Ziliani**. Il libro (Edizioni Este) si avvale di una interessante prefazione di **don Antonio Mazzi** e sarà presentato prossimamente presso l'Associazione Industriali.

Dove avete trovato lo spunto per questo titolo?

«Riteniamo che la radice della creatività stia nella capacità di valorizzare gli spunti di riflessione forniti dal lavoro quotidiano – risponde Lucchini –. Io e i miei colleghi ci riteniamo molto fortunati, in questo senso, poiché la nostra attività consulenziale ci consente, ogni giorno, di guardare alle aziende in cerca di soluzioni diverse per la ricerca e la gestione dei collaboratori. Il tema della valutazione delle competenze, della prestazione e dei comportamenti è al centro delle dinamiche del personale fin dal momento dell'assunzione, e il modo in cui il tema dell'errore si inserisce in tali dinamiche ci ha dapprima incuriositi, poi portati ad osservare diversi fenomeni interessanti».

Quali?

«Innanzitutto – prosegue Lucchini –, che sull'errore circolano molti preconcetti che tutti, anche i manager migliori, hanno in buona parte ereditato dai tempi della scuola. Ciò ha effet-

to sul modo in cui gli errori vengono inseriti 'nell'equazione' che porta alla valutazione del collaboratore, in alcuni casi come elemento dominante. Nel nostro ufficio invece, dove siamo in pochi, sono solito ripetere che 'l'unico a non poter sbagliare è il chirurgo che mi opererà!': potrà sembrare una semplice battuta, ma è anche da questo che abbiamo tratto lo spunto per declinare tesi differenti, grazie anche al contributo di alcuni dirigenti coi quali collaboriamo».

Cosa c'è del mestiere dello psicologo del lavoro nella storia che raccontate?

«Essendo una storia di fantasia – dice Ziliani –, ci siamo potuti permettere di utilizzarla per mettere in evidenza come l'errore non sia un concetto assoluto. Poiché l'obiettivo primario era divertirci, abbiamo costruito un protagonista imprenditore che, nell'arco della sua vita, ha modificato più volte il suo modo di guardare agli errori propri e dei suoi collaboratori. Il suo, dunque, è un percorso di maturazione psicologica che determinerà relazioni, stili decisionali e culture organizzative diverse, tutti oggetti di studio della psicologia del lavoro. Lo abbiamo guidato, in un momento di grande difficoltà personale, alla riscoperta degli 'errori buoni' e del ruolo attivo che rivestono in termini di sviluppo personale e professionale».

Ma alla fine, sbagliando si impara?

«Abbiamo provato a rispondere a questa domanda nell'ultima parte del libro – dice Bislen-



Piermario Lucchini, Elisa Scolari, Alice Bislenghi e Francesco Ziliani della società Lgst



ghi –, per riequilibrare la componente più provocatoria delle nostre tesi. Siamo partiti dal presupposto che l'errore è solo una delle tante risposte possibili alle domande che ci vengono poste. Non ha di per sé connotazione positiva o negativa: tutto dipende dalle conseguenze che genera. Agire con l'obiettivo primario di non commettere errori limita enormemente il raggio d'azione delle persone in azienda, riducendo la capacità degli individui e delle organizzazioni di adattarsi al contesto e di generare cambiamento. Come dimostriamo in modo un po' provocatorio nella chiusura del libro, qualche volta 'sbagliando si crea'».