

SITEBSi srl

Rassegna del bitume

RIVISTA DEL SITEB-ASSOCIAZIONE ITALIANA BITUME ASFALTO STRADE

ESTRATTO DAL N° **26/96**

Eccellenza nel lavoro tecnico

Striving for excellence in our technical work

Carlo Giavarini

Università di Roma "La Sapienza", Dipartimento di Ingegneria Chimica

L'eccellenza nel lavoro tecnico

Striving for excellence in our technical work

CARLO GIAVARINI

Università di Roma "La Sapienza", Dipartimento di Ingegneria Chimica

Riassunto

Vengono riassunti gli aspetti e le doti che possono, secondo l'autore, migliorare le qualità del lavoro tecnico professionale. Esse comprendono, oltre alla buona esecuzione del lavoro stesso, anche la capacità di comunicare, la puntualità, la continua evoluzione, la valorizzazione dei collaboratori e la soddisfazione di svolgere il proprio lavoro.

Summary

The research of excellence in technical and professional work involves (besides production of high-quality technical work), the development of other important characteristics such as ethics, communication (both oral and written), continuous upgrading, keeping to a schedule, affirmation of co-workers and enjoying our work.

"Eccellenza" nel lavoro tecnico non significa solo fare bene, o fare meglio degli altri, o distinguersi in qualche modo, o fare carriera; non implica solo lo sviluppo delle qualità tecniche, ma anche di quelle etiche; significa impostare rapporti di vario tipo con gli altri, non solo finalizzati ai propri scopi egoistici. Certo, il primo e ovvio requisito è quello di saper produrre lavoro tecnico di alta e costante qualità, scientificamente corretto, senza trascurare i dettagli (che spesso sono quelli che fanno distinguere l'eccellenza dalla buona qualità). Su ciò è inutile soffermarsi. Un bravo tecnico, però, anche se in grado di produrre ottimi lavori, può restare sconosciuto anche nell'ambito del proprio ambiente perché non è in grado di farli conoscere e valorizzarli, in altri parole di "comunicare".

Il tecnico ha spesso una dote che può diventare un

handicap: ama il proprio lavoro ed è appagato dai risultati che riesce a raggiungere, non curandosi che il resto del mondo non sappia ciò che sta facendo. Oppure, con un pizzico di presunzione, è convinto che gli sta intorno, o sopra, sia automaticamente interessato al suo lavoro. O ancora, tende a comunicare con pochissimi, a livello estremamente specialistico. Il discorso da esperto ad esperto è importante, ma va limitato ai convegni fatti ad hoc; quanti di noi hanno fatto l'esperienza di essere invitati a conferenze o convegni in cui poco o nulla capivamo!

Si comunica sia oralmente che per iscritto. È importante saper spiegare ciò che si è fatto in poche e chiare parole o frasi; spesso infatti chi deve prendere le decisioni, che si tratti di managers, di presidenti o qualsivoglia responsabili, deve giudicare in poco tempo su qualcosa che non necessariamente rientra nel campo delle proprie conoscenze tecniche. Personalmente, ricordo che quando ero un giovane assistente il "professore" mi dava la sua attenzione per un massimo di due o tre minuti; in quel ristretto spazio di tempo dovevo fargli capire il mio problema o il mio progetto. Oggi mi trovo nella situazione di capire e scusare il comportamento del mio vecchio professore. Il saper comunicare, nei termini giusti e dosati, fa parte dell'eccellenza professionale; sia ben chiaro che quando si dice comunicare non si deve aver come riferimento modelli come Pannella o Sgarbi, eccellenti nei loro campi, ma probabilmente disastrosi in campo tecnico.

Il saper scrivere, chiaro e conciso, è parte essenziale della comunicazione; questa dote, che va educata e sviluppata fin da giovani, è purtroppo in via di estinzione.

Ma un buon lavoro, divulgato bene, non è tutto: viene vanificato se non è fatto e comunicato nei tempi giusti. Ecco quindi il terzo requisito che contribuisce al-

l'eccellenza: il rispetto dei tempi prefissati, ovvero del programma. Ciò in particolare, ma non solo, quando dal nostro lavoro dipendono innovazioni tecniche e conseguenti sviluppi economici.

Oggi che tutto corre sempre più veloce, è importante non arrivare tardi o comunque secondi. Ciò vale sia per un lavoro di tipo tecnico-commerciale sia per uno di ricerca o di innovazione.

Talvolta, purtroppo, le perdite di tempo che vanificano il lavoro di tecnici eccellenti dipendono anche da chi sta sopra, da un management miope che per eccesso di zelo o incapacità di porsi limiti realistici, non fa andare in porto un progetto o lo indirizza male.

A parer mio, fa parte dell'eccellenza anche un quarto parametro (oltre a qualità tecnica, saper comunicare e rispetto dei tempi): il riconoscimento dei propri limiti, tecnici e professionali.

Un buon tecnico non può e non deve essere esperto di tutto; già circolano troppi esperti universali (e universitari).

La coscienza e l'ammissione dei propri limiti è importantissima al fine di non perdere di credibilità. È preferibile dare fiducia e lavorare con chi, pur esperto, sa ammettere le proprie lacune anche nel suo specifico campo. Tali lacune possono essere superate con lo studio e l'applicazione: anzi, quello dell'arricchimento continuo, anche grazie all'esperienza e al contatto con gli altri, costituisce, il quinto punto per la costruzione dell'eccellenza. Il lavoro tecnico richiede sia una solida preparazione di base, quale quella maturata nei banchi di scuola (e arricchita successivamente), sia una esperienza pratica.

L'esperienza deriva anche dalla capacità di integrare il lavoro con gli altri, dote che "il tecnico eccellente" deve avere.

L'arricchimento e l'evoluzione continui fanno progredire la qualità del tecnico e del professionista, che non deve mai cristallizzarsi nelle proprie conoscenze. Per il raggiungimento di questo scopo possiamo percorrere anche vie meno consuete quali quelle di

intervenire a convegni e congressi, di far parte di gruppi di lavoro o comitati (senza però esagerare); ciò attraverso associazioni di categoria o professionali o di altro tipo.

Possiamo arricchirci anche trasmettendo ad altri le nostre esperienze e conoscenze, a qualsiasi livello, mediante l'insegnamento e l'addestramento (corsi aziendali, "on the job training", ecc.); ciò serve, fra l'altro, a verificare la solidità delle nostre conoscenze e dei nostri limiti.

Ad un certo livello, l'eccellenza si basa molto anche sui collaboratori: occorre saper sceglierli, motivarli e renderli, se già non lo sono, potenziali "tecnici eccellenti". In altre parole si deve saper creare lo spirito di gruppo e apprezzare il lavoro degli altri. Mai isolarsi su un piedistallo e dare la sensazione che chi ci sta intorno ha poco da offrire.

Ciò a prescindere da principi morali e religiosi che ci insegnano il rispetto e la considerazione per tutte le umane creature.

Dando per scontato che ben difficilmente si può diventare tecnici eccellenti se non si è interessati a ciò che si fa, non possiamo trascurare, quale condimento o spezia per insaporire l'eccellenza, il divertimento nel lavoro. Sempre restando entro i limiti del civile comportamento e del buon gusto, occorre talvolta far cadere le eccessive formalità o inibizioni, occorre scherzare o prendersi in giro.

Ricordo un discorso di Monsieur Ribou, il famoso personaggio legato alla Danone (ex BSN) e a tanti fatti della cronaca finanziaria e industriale, francese e internazionale; a un gruppo di studenti che avevano improvvisato, in occasione di una cerimonia, uno spettacolo in chiave simpaticamente ironica, disse: "Bravi, ma mi raccomando, ricordatevi di mantenere sempre, per tutta la vostra vita professionale, un pizzico di follia, di quella follia che oggi tanto mi ha divertito".

E a M. Ribou quel pizzico di follia di strada ne ha fatta fare tanta!

Lo spunto per queste considerazioni è venuto da un articolo comparso tempo fa su "Chemical Engineering Progress" (Febbraio 1995) a cura di A. P. Rossiter.