E tu che leader sei? I consigli di Leonardo Milani

20240110095929shutterstock-1906343095-e7779474

Scegliere le persone giuste per il proprio locale, guidarle con autorevolezza, motivarle al raggiungimento di risultati nell'interesse di tutti. Se già sapete fare tutto ciò, allora non leggete questo post e impiegate il vostro tempo per scoprire altre notizie sull'industria dell'ospitalità proposte da Mixerplanet.

Se invece qualche dubbio vi resta, allora forse potrebbero esservi utili **i consigli di Leonardo Milani**, Psicologo, Fondatore dell'Istituto di Psicologia del Benessere, per oltre 20 anni Mental Coach dei piloti delle Frecce Tricolori, la pattuglia acrobatica dell'Aeronautica Militare Italiana.

Suggerimenti in qualche caso assai semplici da mettere in pratica, come quello di **chiedere ai candidati** – in fase di selezione – **un breve video-curriculum**: due o tre minuti registrati con lo smartphone, in cui raccontare chi sono e perché vorrebbero lavorare con noi. *"È un ottimo sistema per risparmiare tempo e incontrare direttamente solo coloro che ci sembrano più in linea con le nostre esigenze"* ha spiegato Milani ai partecipanti al Master Fare Impresa, un ciclo di lezioni online gratuite organizzate da **Planet One**.

Prima ancora, occorre però domandarsi **quali caratteristiche deve avere il collaboratore che stiamo cercando**, sotto il profilo personale e relazionale, per esempio la cura di sé, la positività, la disponibilità a lavorare in squadra.

"Le competenze tecniche, cioè il saper fare le cose, sono il minore dei problemi – ha sottolineato Milani – *perché una persona ben disposta può imparare"*. E l'oggettiva difficoltà a trovare figure da inserire nel proprio organigramma non è buon motivo per abbassare troppo l'asticella: *"Accontentarsi vuol dire assumere una persona che in futuro ci darà problemi"* ha concluso lo psicologo e mental coach.

MODELLI A CONFRONTO

Quanto alla leadership, di modi per interpretarla ne esistono più di uno. Cominciamo dal **leader autoritario o direttivo**, cioè quello che dà un ordine e pretende obbedienza. Di solito **piace poco ai suoi sottoposti**, in particolare ai più giovani, che hanno avuto genitori magari iperprotettivi, ma non certo severi come quelli delle generazioni precedenti. *"Il leader autoritario funziona in situazioni di emergenza* – ha affermato Milani – *e se è una persona credibile e agisce per il bene di tutti".*

Il **leader autorevole** sceglie una strada un po' più lunga: motiva l'ordine, ne dà una spiegazione e poi **pretende anch'egli obbedienza**. In contesti lavorativi strutturati, per esempio pubblici esercizi in cui al titolare fanno capo diversi responsabili di reparto (cucina, bar, sala, ecc.) è possibile adottare un terzo modello: **il leader assertivo** coinvolge i responsabili, ne ascolta il punto di vista, per poi prendere la sua decisione a cui i responsabili e il resto del personale si allineeranno. Un **processo** indubbiamente **più complesso** e che procede in una direzione completamente opposta rispetto a quella percorsa dal leader autoritario. *"Bisogna interrogarsi su qual è il proprio modo di esercitare la leadership* – ha chiarito Milani – *tenendo presente che a seconda delle persone con cui ci relazioniamo possiamo scegliere modelli diversi, purché i nostri atteggiamenti siano accomunati da un filo rosso: la giustizia".*

IL PATTO EMOTIVO CON IL DIPENDENTE

La **motivazione economica** resta una **leva fondamentale nel rapporto con i dipendenti**. Lo stesso Milani ne quantifica nell'80% il peso, ma è il restante 20% a fare la differenza, anche perché cambia da persona a persona. E qui l'esercizio da mettere in atto è davvero interessante: *"Io suggerisco sempre di proporre al collaboratore di indicare le sue tre motivazioni essenziali* – ha detto Milani – *oltre ai soldi ovviamente. Per qualcuno sarà l'opportunità di* ***accrescere il proprio bagaglio professionale****, di fare carriera o magari la possibilità di avere tempo libero, di lavorare vicino a dove si abita o in un'impresa che dia sicurezza. Per altri sarà importante il* ***clima aziendale o la gradevolezza del luogo di lavoro"****.*

Insomma, il patto emotivo stretto con il dipendente si fonda su **comprensione delle motivazioni e chiarezza delle reciproche aspettative**, quelle che l'azienda nutre nei confronti del lavoratore, ma anche quelle che il lavoratore hai nei confronti del titolare. Perché l**'energia positiva di un locale si percepisce e a trasmetterla è il personale**. Un concetto che Milani ha sintetizzato in una bella immagine: *"Ricordiamoci che dal punto di vista del cliente la gerarchia appare completamente rovesciata e dunque* ***il biglietto da visita di un bar o di un ristorante è il suo cameriere".***