

Dare per scontato è un pericolo

scritto da Lavinia Furlani | 12 Maggio 2020



Oggi parliamo di cose **“ovvie”**. Ci capita di scrivere in diversi articoli di “apparenti ovvietà” e ne continueremo a scrivere finché le vedremo considerate ovvie, **ma non messe in pratica**. In questo articolo vogliamo vedere un po’ meglio alcuni dei significati che possono avere e quanto possa essere proficua “l’abilità invisibile” di chi sa “non dar per scontato”.

Lo facciamo perché sappiamo bene che è difficile tradurre in azione, in buona abitudine, ciò che si dà appunto per scontato, perché proprio in questo atteggiamento è racchiusa in parte la causa per cui non facciamo ciò che “sappiamo”. **Perché l’ovvietà, si veste di arroganza, ma ancor di più di dimenticanza.**

Dare per scontato o per “ovvio” qualcosa, ci porta a

dimenticarcelne. Ci dimentichiamo di quello che abbiamo o possiamo fare, o ci arroghiamo il diritto di poterlo fare in qualunque momento. E così ciò che è ovvio passa per inosservato. Passa per non essere più “esercitato”. Senza considerare che questo ci espone a superficiali ma “determinanti” errori, perché la nostra attenzione si abbassa di fronte ciò che consideriamo “sapere”.

E se ciò che consideriamo “ovvio” è una qualità “naturale”, la mancanza di “esercizio” renderà difficile passare dalla teoria alla pratica, dal sapere cosa fare al farlo.

Per esempio la nostra determinazione, la decisione di portare a termine un progetto, un lavoro. Se non ci esercitiamo ogni giorno a “rinnovarla” la vedremo man a mano affievolirsi.

E qual è il modo migliore per allenare l'abilità di “non dar per scontato”? È “fare”.

Thoreau, pensatore del rinascimento americano, scrisse nel suo diario: «Nulla deve essere posposto. Prendete al volo le occasioni. Ora o mai più. Dovete vivere nel presente, lanciatevi in ogni onda, trovate la vostra eternità in ogni momento.»

Nel nostro lavoro dare forma significa creare ogni giorno qualcosa di nuovo, qualcosa di concreto, come una relazione commerciale nuova o un nuovo modo di relazionarsi con un già cliente, migliorare la nostra cura nella comunicazione, iniziare a fare azioni per un nuovo progetto o fare un passo in avanti su qualcosa di avviato.

Parliamo appunto di ovvietà nel lavoro. È ovvio che un cliente acquisito va coccolato, ma quanto lo facciamo?

Facciamo tanto per acquisire nuovi clienti, ma poi si fa poco o nulla per consolidare la relazione, si tende a darlo per scontato, si assume un atteggiamento passivo in attesa di nuovi ordini e si considera il cliente stesso in modo passivo. Ma un cliente acquisito, coccolato e che ha piena fiducia in noi, diventerà il nostro più grande fan e questo sarà molto più redditizio, per far aumentare la propria clientela, di

tanti investimenti per farci “buona pubblicità” e attirare nuovi clienti. Ovvio? Sì, ma questa cosa ovvia si deve tradurre in qualcosa che facciamo.

Tenendo conto solo di questo aspetto appare “ovvio” come la capacità di “non dar per scontato” sia un’abilità invisibile assolutamente preziosa da avere e allenare. Un’abilità da considerare anche nelle persone che scegliamo come collaboratori.