

Un codice etico per industria italiana dei congressi e degli eventi

L'industria italiana dei congressi e degli eventi ha lanciato per la prima volta e in un contesto internazionale (la decima edizione di EIBTM – The Global Meetings & Events Exhibition Barcellona) la proposta di redigere un codice etico interassociativo per il settore.

Già nel 2012, in occasione della Convention di MPI Italia tenutasi a Porto Cervo, le tre rappresentanze italiane di MPI (Meeting Professionals International), SITE (Society of Incentive Travel Executives) e GMIC (Green Meeting Industry Council) avevano iniziato uno scambio di idee e opinioni sull'affermazione secondo cui, improntando la professione sull'etica e sulla responsabilità sociale, si ottengono risultati migliori e si guadagna di più.

A distanza di un anno il dialogo interassociativo si è concretizzato in un progetto interamente made in Italy, a cura del Comitato Etico Nazionale recentemente costituito da due rappresentanti per ciascuna delle tre sigle, e che è stato ufficializzato in occasione del seminario Introduction to a new practical model to manage Code of Ethics and the role of the Corporate Social Responsibility Leader: How to stimulate/encourage ethical business behaviour? tenutosi lo scorso 20 novembre a Barcellona.

Sul tema sono intervenuti e hanno avanzato proposte alcuni esperti ed esponenti del settore dell'industria dei congressi e degli eventi: Guy Bigwood, MCI Group Sustainability Director (Regno Unito); Kim Breed, Contracter Program Manager CSL of Big Player in IT (Paesi Bassi); Antonio Ducceschi, Area Director of Sales & Marketing Fairmont Hotels and Resorts (Principato di Monaco); Olimpia Ponno, Presidente MPI Italia, planner; Tobia Salvadori, Presidente Site Italy, supplier.

Il progetto delineato da MPI, SITE e GMIC mette al centro l'etica come esigenza prioritaria per fare business e per incidere sulla performance dei professionisti e sull'impatto economico del settore. La proposta si caratterizza una serie di elementi innovativi e meritevoli di approfondimento:

1. il metodo di ricerca, che parte dall'analisi dei vari codici etici esistenti in Italia e all'estero e dalla raccolta di segnalazioni fatte dai soci su comportamenti non etici rilevati nello svolgimento del loro lavoro quotidiano;
2. l'approccio trasversale a tutte le figure della filiera (planner, supplier, corporate), a ciascuna delle quali sono riconosciute delle responsabilità specifiche;
3. il riconoscimento del valore aggiunto della persona che si mostra eticamente corretta all'interno dell'associazione e all'interno della propria azienda;
4. la volontà di rendere il codice etico non un documento basato su principi teorici, fine a se stesso, ma una guida pratica a disposizione dei soci per migliorare il loro business, oltre che uno strumento di comunicazione e di lavoro indispensabile;
5. l'introduzione di un meccanismo premiante per i più virtuosi;
6. la possibilità di mettere a punto un meccanismo di monitoraggio in grado di registrare i comportamenti scorretti e di limitarne i danni.

Al termine del seminario e del dibattito i relatori e i partecipanti al seminario hanno lanciato l'idea di creare un ponte culturale tra le diverse realtà geografiche, una possibile collaborazione oltre frontiera per dare continuità e sviluppo a questa prima iniziativa, dandosi appuntamento a Copenhagen dal 28 al 30 giugno 2014 in occasione di Building Bridges, nell'ambito della European Sustainable Events Conference.

HUMAN SOCIAL RESPONSIBILITY: QUANDO L'UOMO E' AL CENTRO DELLA CSR



Intervista a Hendrika Visenzi, Vicepresidente di GIVI.

Quando e com'è nata la collaborazione con Handytrike? Cosa vi ha spinto a decidere di sostenere il progetto?

Nel 2010, quando il Sig. Pietro Rosenwirth – un portatore di handicap – ci ha inaspettatamente contattato per chiedere appoggio con una fornitura di nostri prodotti da montare sul suo “scooter trike”. Il signor Rosenwirth aveva intenzione di fare un lungo viaggio in scooter attraversando molte città Europee: il punto è che Pietro è afflitto da gravi disabilità motorie, e aveva intenzione di fare il viaggio da solo, non accompagnato, come azione di protesta e sensibilizzazione sul problema delle barriere architettoniche e della discriminazione contro le persone diversamente abili. Ci colpì molto la Sua proposta: questi sono valori assai importanti anche per noi di GIVI, che ci occupiamo di sostegno alla mobilità con i nostri caschi e accessori

per moto. Il nostro impegno etico si esprime nella trasparenza dei processi e nell'attenzione alle persone, all'interno e all'esterno dell'azienda, ma soprattutto nella cura totale della sicurezza dei nostri prodotti, perché da essi dipende a volte la vita dei motociclisti.

Qual è il punto di vista della vostra azienda sul tema della disabilità e delle barriere architettoniche?

La famiglia Visenzi, azionista di GIVI, è da sempre impegnata nel sociale attraverso la Fondazione Comunità Bresciana, dove ha creato un "Fondo per il sostegno dell'infanzia Vincenzo e Itala Visenzi". Io stessa oggi faccio parte del CdA della Fondazione, dove sono subentrata a mio padre Giuseppe, fondatore della GIVI e suo attuale Presidente, nonché ideatore e responsabile diretto della Linea Caschi. Siamo realmente felici di supportare anche le imprese del Sig. Rosenwirth: chi ama la moto ama la libertà, per tutti, e l'esperienza di Pietro conferma che in molti casi, per certe categorie di persone, essa è ancora un sogno. Poi c'è anche un altro aspetto: GIVI è un'azienda che innova costantemente, e il caso del signor Rosenwirth è anche un bell'esempio di capacità creativa e d'innovazione: ha modificato lui stesso lo scooter per renderlo compatibile con la sua disabilità, ed è riuscito anche a farlo omologare dalla Motorizzazione!

Quale punto di contatto ha il progetto con il vostro business?

Dimostra l'estrema flessibilità dei nostri prodotti, adattabili anche su mezzi "straordinari" come lo scooter a tre ruote di Roserwirth. In futuro ci piacerebbe aiutare le persone diversamente abili a migliorare i loro spostamenti magari con la produzione di altri scooter trike o prodotti simili.

Che tipo di promozione fate al progetto internamente, presso i Vostri dipendenti, fornitori, clienti, etc.? Come lo comunicate o come intendete comunicarlo nel prossimo futuro?

Puntiamo molto sulla comunicazione delle iniziative GIVI "no profit", proprio perché raccontano tutto il valore immateriale dei nostri prodotti, e sappiamo come oggi nelle decisioni di acquisto vengano privilegiate le aziende con le quali l'utente percepisce di condividere la propria visione del mondo. Per questo i nostri due uffici stampa, dedicati alle testate del settore e alle testate generaliste, veicolano la notizia dei viaggi di Pietro e accompagnano

le Sue avventure con puntuali comunicati stampa. All'interno, le storie sono comunicate attraverso la nostra newsletter periodica.

Cosa potreste fare "di più" in futuro per sostenere questo meritevole progetto?

La prosecuzione del nostro impegno a fianco di Pietro è fuori discussione: in futuro potremmo impegnarci studiando soluzioni sempre più personalizzate. Il nostro desiderio è dare un piccolo contributo tangibile a un mondo dove la mobilità sostenibile dovrebbe essere una realtà concreta per tutti, e non solo un sogno. Come dice Pietro, questo progetto è appunto "Viaggiare per un sogno".

Dissidenti iraniani in meeting a Parigi



Ogni anno a Parigi migliaia di dissidenti ed esuli iraniani si incontrano in una convention oceanica dove prendono parola centinaia di autorevolissimi relatori da tutto il mondo. Abbiamo intervistato due personalità italiane di spicco

presenti all'evento...
Ascolta l'intervista:

PROTESTE “LIQUIDE”



Dinamiche di comunicazione critica e di massa nel XXI Secolo

Come ci ricorda un bell'articolo del più antico giornale domenicale del mondo, il britannico “The Observer”, le proteste brasiliane e quelle turche presentano notevoli analogie. Anche l'Ambasciatore Terzi, già Ministro degli Esteri, in una lucidissima analisi pubblicata sulla propria pagina Facebook – a onor del vero qualche giorno prima del giornale inglese – tendeva una sottile linea rossa tra le due piazze, quella alle porte dell'UE e quella nella lontana America Latina: milioni di persone scese in piazza per un apparente pretesto – in Brasile l'aumento del costo dei biglietti dell'autobus, in Turchia l'abbattimento di alberi

per costruire un centro commerciale – ma in realtà determinati – come sottolineava anche l’Economist – a far sentire la propria voce su temi ben più importanti: la corruzione dilagante, il costo della vita in crescita esponenziale, l’assottigliarsi delle garanzie sociali, la disoccupazione giovanile, lo sperpero di denaro pubblico, e – non ultimo – un eccessivo autoritarismo del Governo.

Nel passato, i movimenti di protesta erano connotati sostanzialmente da tre fattori chiave: un’istanza politica forte che includeva una richiesta di cambiamento rispetto a un modello dominante; un’organizzazione piramidale con in testa un leader riconosciuto dalla base e riconoscibile all’esterno; un’organizzazione permanente nel tempo, perlomeno fintanto che l’istanza di cambiamento non veniva recepita o in qualche modo “assorbita” dal centro del potere.

I movimenti di massa contemporanei – rileva Peter Beaumont, intelligente cronista degli esteri del gruppo The Guardian – presentano invece caratteristiche che a un’analisi più approfondita rivelano peculiarità ben differenti rispetto al passato, e che vorrei provare a codificare per praticità in cinque punti:

1. organigramma disintermediato. Non esiste in nessun caso un “leader” chiaramente identificabile, quanto invece una totale “polverizzazione” di leadership all’interno dei movimenti, con una “moltitudine di voci” a rappresentare le istanze della protesta;
2. attivazione delle masse mediante strumenti di “marketing conversazionale”. Sono i “buzz”, i passaparola, che determinano il movimento delle masse, non gli ordini delle gerarchie politiche e/o dell’opposizione. In queste dinamiche, i social media e gli strumenti di interazione 2.0 rivestono un ruolo fondamentale, disegnando però una medaglia a due facce: rapido e libero assembramento, ma per contro “collegamenti deboli”, perché Twitter da solo non costruisce un’ideologia;

3. approccio "Glocal". L'accezione che do a questo termine, ben noto agli addetti ai lavori, in questo caso afferisce alla capacità della protesta di condurre battaglie *globali* identificate però fortemente con specifici luoghi nello spazio *locale*, in uno sforzo di riscrittura della storia degli spazi pubblici in nome di un'attività di cittadinanza attiva: Piazza Tharir in Egitto, Zuccotti Park in USA, Parco Gezi e Piazza Taskim in Turchia, etc.;
4. produzione orizzontale di istanze. Le proteste di piazza – oggi – sono produttive delle istanze che le animano, che sono frutto dell'elaborazione della folla stessa, mentre in passato le masse si riunivano per "ascoltare le proposte" dei leader della protesta ed eventualmente sostenerle con le proprie braccia e le proprie gambe. Come per il passaggio dal web 1.0, *vetrina*, al web 2.0, *costruzione condivisa*, anche in questo caso notiamo un ruolo assai più proattivo degli utenti che partecipano alla protesta;
5. orizzonte temporale limitato. I movimenti di protesta del passato erano strutturati non solo nello spazio – organigramma, uffici, addetti alle relazioni con i mass-media, etc. – ma anche nel tempo: "perduravano" fintanto che l'obiettivo non era raggiunto, eventualmente "cambiando pelle" durante il percorso. Attualmente, secondo Tati Hatuka, geografa urbana israeliana che studia le forme di protesta e le mobilitazioni di massa nel mondo occidentale, "*il messaggio oggi è l'evento stesso*". Le manifestazioni di piazza non sono lo sbocco naturale di un percorso di protesta, che partendo da un'analisi dell'esistente propone poi un modello differente: ne costituiscono l'inizio. E dopo? Posto che la situazione com'è non è più accettabile...quali sono le soluzioni? Questo può essere il limite di questo genere di esplosioni di disappunto: rischiano di restare fini a se stesse, e vengono quindi spesso sottovalutate dai Governi, i quali vedono come possibile soluzione il

semplice *“scorrere del tempo”*, accompagnato a volte dalla repressione, e quindi il naturale riassorbimento della protesta con il ritorno dei manifestanti alle proprie case e alle proprie occupazioni giornaliere...

Questi i cinque punti che ci tenevo a enfatizzare, altri colleghi potranno fare di meglio, con analisi più approfondite.

La *“Marcia Mondiale per la Pace”*, nata nel 2008 da una scommessa tra cittadini qualunque e sviluppata poi con oltre 300 eventi di piazza consecutivi in 98 nazioni del mondo, costituisce un buon modello – *“non belligerante”*, ma di proposta – che attivò milioni e milioni di persone, purtroppo non adeguatamente e costruttivamente *“intercettato”* dalle leadership convenzionali, sempre troppo impegnate a gestire l'emergenza quotidiana e quindi incapaci di percepire i segnali deboli di crisi.

La vera sfida quindi è: chi coglierà oggi l'occasione per imparare a governare con efficacia questi movimenti di piazza? L'iniziale paura e diffidenza, da parte di governi e decisori, lascerà spazio alla volontà di una relazione sana con lo stakeholder *“cittadini insoddisfatti”*, così da trarre dal mutuo riconoscimento spunti utili per trasformare le istanze di protesta in idee creative per migliorare lo scenario sociale esistente?

I cittadini oggi si sentono – anche nei paesi d'impronta non democratica – sempre più liberi di manifestare la propria opinione, o perlomeno hanno la piena consapevolezza di *“essere parte dell'equazione globale”*. I politici per contro si ostinano a tentare – invano, ormai è sotto gli occhi di tutti – di tenerli fuori dalle dinamiche di decisione. Questa carenza di autenticità – vera e propria distonia tra l'esistente e il percepito – quanto potrà durare ancora prima di produrre strappi insanabili? Quando i decisori comprenderanno che assets immateriali come *“fiducia”*, *“reputazione”* e *“rispetto”* sono ormai parte della catena del valore, per le aziende come per le amministrazioni pubbliche?

Sempre l'Observer pubblicava una foto dalla piazza Brasiliana, uno striscione esposto dai manifestanti con scritto: *"Siamo tutti social network"*.

E' vero, in ragione di quanto la tecnologia web non fa che agire da "acceleratore di processo" in una società sempre più fortemente interconnessa. L'interazione, la capacità e disponibilità di creare engagement sociale con gli stakeholder e addivenire a un modello di costruzione condivisa di contenuti, a tutti i livelli, è a mio avviso la vera keyword che farà la differenza nel rapporto tra istituzioni e cittadini, in questo e nei decenni a venire.

NONVIOLENZA E BUSINESS: COME COMUNICARE LA NECESSITA' DI UN COMPORTAMENTO DI TIPO COOPERATIVO IN AZIENDA



***Luca Poma intervista Federico Fioretto(1),
esperto di Nonviolenza applicata alla vita aziendale***

Cos'è la nonviolenza oggi, nel nostro mondo, secondo la tua visione?
Un modo di vedere vita e lavoro, e anche una metodologia concretamente

applicabile, che pone al primo posto la necessità di promuovere azioni per la risoluzione dei conflitti quotidiani nei quali tutti ci troviamo in qualche modo coinvolti. Un conflitto riduce in un certo senso il nostro potere su ciò che ci circonda, il nostro grado d'influenza, quanto del nostro potenziale mettiamo a frutto. La Nonviolenza quindi è un modo di pensare e di agire basato su principi "spirituali", ma che si traduce in un'etica estremamente pragmatica, comprensibile e praticabile da chiunque senza alcuno sforzo, anzi con una certa facilità. Tutt'altro che una visione relegata nel passato della storia, come alcuni possono pensare, la nonviolenza oggi è di estrema attualità e di pressante necessità, purché si sappia adattarne il contenuto etico al quotidiano in azienda senza prese di posizione ideologiche.

Perché ritieni che questo paradigma sia importante nel mondo degli affari e del lavoro?

Per una ragione molto semplice: le imprese, le organizzazioni produttive e di servizio sono composte da persone. Se l'obiettivo è quello di far rendere al massimo queste persone, il modo migliore e più efficiente di raggiungere quest'obiettivo è quello di permettere che gli individui esprimano il proprio potenziale appieno(2). Può forse sembrare banale, ma non lo è: chiunque lavora oggi a contatto con le persone in qualsiasi ambiente lavorativo e presta ascolto con onestà intellettuale al racconto del loro vissuto, deve ammettere che il livello di scontento e di stress è generalmente piuttosto elevato(3), e questo fa sì che il valore aggiunto della loro prestazione lavorativa non sia ottimale. L'approccio "spietato" al management dei decenni scorsi, quello che vedeva nelle persone solo dei soggetti da spremere fino all'osso, ha dimostrato tutti i suoi limiti con la crisi che ha colpito il mondo intero e non accenna sostanzialmente a ridimensionarsi. La violenza strutturale insita in un sistema di questo tipo può apparire buona per i miopi operatori della finanza che sbavano su profitti di brevissimo periodo, ma non costruisce valore nel tempo. Ho conosciuto aziende dove con la vecchia proprietà – quella del "padrone" che partecipava alle feste di comunione dei figli dei propri dipendenti – gli operai stavano svegli la notte per inventarsi modifiche che miglioravano il funzionamento delle macchine, magari con mezzi di fortuna e coniugando alla massima

potenza passione e creatività. Dopo il passaggio a una proprietà multinazionale quando un macchinario si ferma, c'è disinteresse, non si fa altro che chiamare la ditta che ha in appalto la manutenzione. Questo accade perché non sono coinvolti nella vita e nelle strategie aziendali, non si sentono valorizzati né rispettati e non hanno più voglia di tirare fuori il meglio. Quanto costa questo all'azienda in termini di mancata redditività? Un'enormità. E, come dimostrano studi approfonditi fatti negli Stati Uniti, non è solo un eventuale aumento di stipendio che li motiva(4).

Privilegiare comportamenti cooperativi – nonviolenti per definizione – potrebbe essere una valida soluzione?

Sì, perché l'Uomo è una specie animale sociale, questo fa sì che abbiamo una predisposizione naturale a privilegiare comportamenti che apportano beneficio al gruppo piuttosto che solo a noi stessi come singoli individui. Per fare un esempio senza perderci in tecnicismi, ricordo la bellissima scena del film "A beautiful mind" nella quale con la metafora della conquista delle ragazze viene spiegata la base della Teoria dei Giochi che John Nash svilupperà e che lo porterà al Nobel per l'economia: l'essere umano vince quando persegue un obiettivo di gruppo, altrimenti si condanna alla sconfitta. E ci sono determinati comportamenti che sono inaccettabili perché minano la possibilità per la persona di avere un posto degno nel gruppo(5). Il concetto di dignità è vivissimo nell'essere umano, più di quanto pensiamo: una delle regole più semplici e più trascurate dal management, è che chi viene valorizzato al meglio darà tutto se stesso per il bene del gruppo cui sente profondamente di appartenere, mentre per contro chi si sente penalizzato diverrà – in modo più o meno conscio – un "sabotatore" del gruppo stesso, dando voce concreta alla sua voglia di ribellione. Se poi saboti attivamente, o semplicemente "si risparmi" facendo il minimo indispensabile e non promuovendo quindi sviluppo e benessere per il gruppo, questo dipende da caso a caso e da contesto a contesto.

Come è possibile tradurre nel concreto di una realtà aziendale questi concetti?

Bisogna ridefinire il concetto di "leadership efficace" del quale si parla tanto ma che è assai poco compreso.

Diciamo che il capo – o il vertice collettivo – di un'organizzazione,

secondo il tipo di leadership esercitato(6), detiene un “potere apparente” e un “potere reale”. Il potere apparente è quello che consente di “piegare” le persone al proprio volere in funzione delle proprie deleghe. E’ costituito da un insieme di elementi di forza coercitiva dovuti principalmente alla forza del mandato ricevuto ma soprattutto alla possibilità di soddisfare i bisogni materiali dalle persone sottoposte alla sua autorità, dunque è basato su un meccanismo di “bastone e carota”: il metodo Marchionne, per capirci. Questo potere è in grado di produrre risultati mediocri in termini sia di qualità della produzione sia di capacità d’innovazione e dunque, in ultima analisi, di competitività dell’organizzazione. Il potere reale, e dunque veramente efficace, è quello che viene dalla forza del ruolo di modello di valori vissuti e condivisi testimoniato in prima persona dal leader(7), dalla capacità di radunare dietro e di fianco a sé i cuori delle persone che si comandano, dall’intelligenza di saper coinvolgere i propri collaboratori in una missione comune, lungimirante e ben definita, della quale sia compreso da tutti il potenziale di creare benefici diffusi e non solo riservati ad alcuni individui. In una situazione di questo tipo ognuno sa di poter trovare una gratificazione personale secondo i propri limiti e le proprie aspirazioni contribuendo nel contempo al bene della collettività, il che è umanamente essenziale. Questo tipo di leadership – anche questo è dimostrato ampiamente dai più recenti studi sulla competitività delle aziende che applicano serie politiche di sostenibilità e responsabilità sociale – produce performance più significative nel lungo periodo e dunque maggiori profitti per tutti(8).

Questo tipo di leadership dipende da qualche dote innata o può anche essere acquisita?

Appartiene alla natura umana, ma certamente può essere appresa, anche perché no con l’aiuto di un buon consulente specializzato in queste specifiche tematiche. Certamente ognuno potrà raggiungere il massimo della propria capacità di leadership: non possiamo parametrarci a standard eguali per tutti. Non tutti siamo Gandhi o Adriano Olivetti, per restare nel campo imprenditoriale, ma ognuno può essere se stesso al 100% del proprio potenziale, e questo è già tantissimo. Si possono raggiungere risultati veramente straordinari con un rapporto costo efficacia impressionante, poiché il contributo che persone coinvolte,

motivate e gratificate possono portare al successo di un'organizzazione è davvero oltre ogni capacità d'immaginazione.

Note:

1. Federico Fioretto è un consulente e formatore specializzato nello sviluppo di progetti di sostenibilità, con particolare focus sulla risoluzione dei conflitti nell'ambiente di lavoro. La sua passione è creare per le aziende strumenti di marketing e nuove linee di business che diano risposta alle pressanti domande sociali del vivere contemporaneo, creando benessere diffuso e significative economie di sistema (informazioni tratte da www.federicofioretto.eu)
2. E' anche uno dei parametri adottati dal modello EFQM (European Foundation for Quality Management) per l'eccellenza sostenibile, adottato da più di 30.000 aziende nel mondo per raggiungere l'eccellenza nella gestione dei propri affari. EFQM Model 2010, Brussels, EFQM Publications.
3. L'80% degli europei in età attiva si attendono un aumento dello stress sul lavoro nei prossimi 5 anni e il 52% che l'aumento sarà "marcato" (Fonte: Studio IPSOS Mori per conto Agenzia Europea per la Salute, Sole 24 Ore 28/3/2012).
4. T. Teretz, *22 Keys to Creating a Meaningful Workplace*, 2000, Avon, MS, Adams Media.
5. Jones D. O., Goldsmith T. H., *Law and behavioral biology*, in *Columbia Law Review*, Vol. 105. Dic. 2005, New York, Columbia University.
6. Page D., *Finding meaning through servant leadership in the workplace*, documento presentato al *Servant Leadership Symposium at the International Conference on Searching for Meaning in the New Millennium*, July 13-16, 2000, Vancouver, BC.
7. In base al modello EFQM è un criterio di eccellenza dell'impresa. EFQM 2010, cit. alla nota 2.
8. Eccles R. G., Ioannou I., Serafeim G., *The Impact of a*

Corporate Culture of Sustainability on Corporate Behavior and Performance, 2010, Harvard Business School, Cambridge, MS.