

ELOGIO DELLE ORGANIZZAZIONI CAOTICHE

*“Bisogna avere un caos dentro di sé
per generare una stella danzante”
(Nietzsche)*

Sergio Marchionne, l'attuale amministratore delegato del Gruppo Fiat, qualche tempo fa ha dichiarato “Ho cercato di organizzare il caos. Ho visitato la baracca, i settori, le fabbriche. Ho scelto un gruppo di *leader* e ho cercato con loro di ribaltare gli obiettivi per il 2007. Allora non pensavo di poter arrivare al livello dei migliori concorrenti, mi sarei accontentato della metà classifica. Nessuno ci credeva, pensavano che avessi fumato qualcosa di strano. Oggi posso dire che non mi ha mai sfiorato la tentazione di rinunciare, piuttosto il pensiero che forse non avrei dovuto accettare. Ma era la Fiat, era un'istituzione del paese in cui sono cresciuto”.

L'obiettivo primario di Marchionne fu, quindi, l'organizzazione del caos. Non parlò di eliminazione del caos e nemmeno di lotta alla confusione, bensì di dare un senso compiuto a quello che viene definito come “disordine degli elementi esistenti”¹.

Perché non cercò di fare ordine? Come mai non volle abolire la confusione?

Possiamo supporre che, forse inconsciamente, ha voluto mettere in pratica la teoria del caos. Questa, infatti, è nota in ambito scientifico come quella teoria dei sistemi complessi che si genera in un sistema con evoluzioni imprevedibili e irregolari. Perciò sono situazioni che non possono essere risolte da leggi semplici.

Già Jung sosteneva che “in ogni caos c'è un cosmo, in ogni disordine un ordine segreto”.

Ecco allora che un elemento caotico, visto sempre come negativo e da osteggiare, può diventare una risorsa.

E' pur vero che “anche nel disordine ci può essere una sorta di perfezione: i disordinati cronici lo sanno gestire e l'hanno creato con un proprio ordine logico che riconoscono, ma che non è facilmente spiegabile agli altri”².

Questo concetto è valido anche per le organizzazioni che più che dare un'utopica perfezione ai loro processi, quotidianamente si accontentano di incanalare questo caos a loro favore. L'organizzazione, infatti, non deve continuamente sfuggire al disordine, ma talvolta deve addirittura perseguirlo.

E' importante ricordarsi che i sistemi disordinati cambiano più velocemente, in maniera più appariscente, in una maggiore varietà di modi, adattandosi con minore sforzo, mentre i

¹ Il Sabatini-Coletti, dizionario della lingua italiana

² La perfezione del disordine di Silvia Ranieri, pubblicato su Yourself - anno 1, n. 2, marzo 2004

sistemi ordinati tendono ad essere più rigidi e più lenti nel reagire a richieste impreviste, eventi inattesi e nuove informazioni.

La nostra mente, infatti, è programmata per interagire con un ambiente ad alta complessità, e un eccesso di stimoli casuali può, ad esempio, incentivare la creatività.

Come giustamente sostenuto da Abrahamson e Freedman nel loro libro “La forza del disordine”³ “l'organizzazione perfetta costa troppa fatica e i benefici non compensano gli sforzi”. In questo modo vengono persi “[...] minuti preziosi, concentrazione e una volontà di ferro per tener fede all'ideale dell'ordine, mai messo in dubbio, mentre la realtà potrebbe funzionare al contrario: un'organizzazione minuziosa porterebbe soltanto a maggiori problemi”.

Il caos è positivo per le organizzazioni perché è insito in ogni essere umano. Ciò è stato provato anche dalla psicologia.

Lawrence Ward, cognitivista dell'Università della British Columbia, ha dimostrato che il nostro cervello ha bisogno di confusione per dare il meglio. Lo psicologo, attraverso i suoi studi, ha verificato come le persone riescano a riconoscere meglio immagini e suoni quando sono distratte da un rumore di fondo.

Quando siamo immersi nel caos ricordiamoci, quindi, che può essere più utile trovare nuove risorse in esso piuttosto che combatterlo. Il disordine, in fondo, lo cerchiamo ogni giorno e facciamo di tutto perché ci accompagni nel caotico percorso della nostra esistenza.

Giacomo Prati – docente senior CTC

³ Abrahamson E., Freedman D.H., La forza del disordine, Rizzoli, 2007