

# Attenzione alla Dinamica del Club

Ottimi Metodi

*per tenere sotto controllo i piccoli gruppi e la politica*



PRESIDENT'S  
*Retention  
Campaign*





## Cliniche per la Ritenzione dei Soci preparate appositamente per Voi

La Campagna per la Ritenzione dei soci è stata organizzata per far sì che i nostri soci di qualità rimangano interessati ed impegnati. La campagna è rivolta ai tre pericoli che sembrano ostacolare maggiormente la Ritenzione dei soci e offre soluzioni per fare fronte ad eventuali problemi. La Campagna per la Ritenzione dei soci aiuterà a far sì che il vostro anno di presidenza sia colmo di successo e di soddisfazioni.

Dalle ricerche fatte sappiamo che il 50% dei soci lascia l'associazione nei primi tre anni e, fortunatamente, ne sappiamo le ragioni:

- Riunioni troppo lunghe e noiose
- Piccoli gruppi e troppa politica in seno al club
- Mancanza di coinvolgimento

Le Cliniche per la Ritenzione dei Soci mettono in risalto ognuno di questi problemi ed aiutano ad individuare i punti deboli del vostro club e a sviluppare un programma preciso. Ognuna di tali Cliniche seguirà la stessa formula per individuare e risolvere i problemi:

- **OSSERVARE** attentamente la situazione attuale del club
- **ASCOLTARE** le osservazioni dei soci del club
- **VENIRE A CONOSCENZA** dei settori problematici
- **FAR FRONTE AL PROBLEMA** apportando i necessari cambiamenti

Questo processo di valutazione e di attuazione è semplice, non richiede molto tempo ed è di valore inestimabile per il club.

**RIMEDIO VELOCE!** Tramite le cliniche di Ritenzione Soci, i consigli offerti possono essere messi facilmente in pratica. Tali idee possono essere usate di per sé o in aggiunta ad altre idee per renderle ancora più valide.

## Creare un Sistema di Supporto

Seguendo questo processo, vi sarà utile condividere idee, commenti o preoccupazioni con altri presidenti di club. A tale proposito, potrete contattare altri presidenti nel vostro distretto, circoscrizione o zona e suggerire una sessione di "valanga di idee". Potrete anche ottenere aiuto tramite Internet accedendo al sito web "Collegamento con Presidenti di Club" ([www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org)) che vi permetterà di scambiare idee con i presidenti di club di ogni parte del mondo. Questa è un'ottima opportunità per informarsi sui problemi altrui e sulle soluzioni che sono risultate migliori.

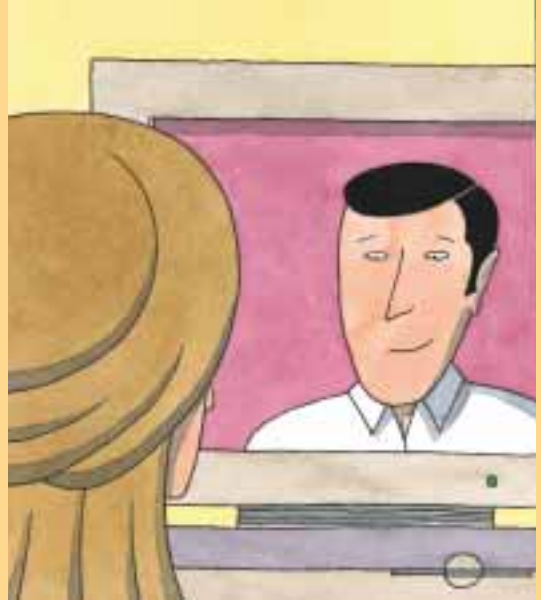
## **Problema per la Ritenzione dei Soci**

*I piccoli gruppi che si formano in seno al club e la politica possono far sì che i soci si sentano lasciati da parte e siano risentiti. Questo è uno dei principali motivi per i quali i soci lasciano i clubs.*

Il modo in cui le persone si ambientano nel club e quanto si sentono a loro agio ha un enorme impatto sul funzionamento del club. Se il vostro club è suddiviso in gruppi di “noi” e “loro”, o se la vita del club è infangata dalla politica, l’esperienza Lionistica potrebbe essere negativa rendendo il club non piacevole per i nuovi soci e incapace di raggiungere le proprie mete.

### **OSSERVATE il Vostro Club**

Osservare attentamente il vostro club e valutare onestamente la situazione attuale è la chiave per effettuare validi cambiamenti. Senza individuare esattamente i settori che necessitano attenzione, potreste rimediare ad un problema inesistente ed ignorare quello reale. È consigliabile scrivere le osservazioni fatte nel corso della valutazione.



### **Iniziate con l’osservare i soci durante le riunioni e le attività di servizio:**

- Qual’è l’atmosfera generale del club? Amichevole? Accogliente? Divertente? Noiosa? Tesa? Dedita? Produttiva?
- In seno al club vi sono “gruppi” ben definiti e di lunga data?
- In caso affermativo, questi “gruppi” sono in contatto con gli altri? Com’è il loro rapporto? Amichevole? Rispettoso? Teso?
- In caso affermativo, questi “gruppi” si ripercuotono sul funzionamento del club?
- Sono i nuovi soci bene accolti nel club?
- Dopo le prime presentazioni, sono i nuovi soci assimilati nella vita del club?
- Pensate che il club si concentri sul raggiungimento delle proprie mete di servizio?
- La politica in seno al club rende difficile il raggiungimento delle proprie mete di servizio?
- Tutti i soci, nuovi e di vecchia data, pensano di avere la stessa importanza nel club?

**RIMEDIO VELOCE! Sintomi delle Presenze** – Un attento esame delle tendenze delle presenze può aiutare a scoprire problemi di ritenzione. Le assenze alle riunioni sono uno dei primi sintomi di mancanza di interesse. Collaborate con il vostro segretario e preparate una lista dei soci che stanno “scivolando”. Se hanno mancato di presenziare a tre o più riunioni successive, chiamateli per saperne il motivo. Una telefonata personale sarà una chiara dimostrazione del vostro interesse.

## **ASCOLTATE le Opinioni dei Soci**

È utile rivolgersi a quei soci dei quali potete fidarvi, o anche a tutti i soci, invitandoli ad aiutarvi nella valutazione. Per aiutarvi ad ottenere l’input dei soci, in fondo a questa pubblicazione troverete un apposito questionario.

## **INFORMATEVI se esistono dei problemi**

*Esaminate le vostre risposte e quelle degli altri soci. Fate attenzione a quanto segue:*

- Quali tendenze notate?
- Quali aree hanno bisogno d’attenzione?
- Siete rimasti sorpresi delle risposte?
- C’è una grossa differenza tra la vostra valutazione della dinamica del club e quella dei vostri colleghi?

Dopo l’esame dei commenti, decidete le aree sulle quali bisogna concentrarsi. Siate cauti nel valutare i risultati. Ovviamente, se notate le stesse osservazioni, dovrete ricercare il modo di risolvere quel particolare problema. Potreste notare che ci sono settori nei quali pensavate che il club eccellesse, mentre i soci la pensano diversamente. Dipendentemente dalle risposte che sono state date, potrebbe essere necessario apportare solo piccoli cambiamenti. Tuttavia, potrebbero esservi casi in cui alcuni soci la pensano in un modo ed altri soci in un altro. In tal caso, dovrete considerare la soluzione migliore per il club. Se il club sta cercando di attrarre soci più giovani, rivolgete la vostra attenzione ai commenti di quelli che rientrano nella stessa fascia d’età.



*I soci non devono essere coinvolti solo nella valutazione. Metteteli al corrente dei risultati della valutazione e dei cambiamenti che avete deciso di apportare per migliorare il club. Richiedete il loro appoggio ed entusiasmo. La loro collaborazione accrescerà il valore del club.*

## **RISPONDETE** *apportando i cambiamenti necessari*

Innanzitutto, è importante rendersi conto che l'esistenza di piccoli gruppi nell'ambito di gruppi più grandi è una cosa normale e che non tutti i piccoli gruppi sono "nocivi". Le persone tendono a gravitare verso quelle con cui si sentono a proprio agio o che conoscono da tempo. Tuttavia, se questi gruppetti fanno sì che alcuni soci si sentano lasciati da parte o se stanno influenzando l'operato del club, sono nocivi.



Le cliques possono essere minimizzate se tutti i soci si sentono parte del gruppo. Da parte vostra, potrete aiutare i soci a ricoprire il loro importante ruolo nella vita del club accertandovi che siano coinvolti, che comprendano quali sono le mete e gli obiettivi del club e attuando le strategie dello sviluppo di squadra in modo da far sì che il gruppo sia più affiatato. (Per suggerimenti sul modo di coinvolgere i soci, fate riferimento alla guida (Clinica) di Ritenzione Soci "Coinvolgimento").

Essere in grado di tenere sotto controllo la politica comporta: conoscenza delle mete e degli obiettivi del club, buone comunicazioni e leadership. Qui di seguito sono riportati alcuni metodi utili per far sì che il club sia più affiatato e possa servire meglio la comunità.

**RIMEDIO VELOCE! Stabilite il Tono** – In veste di presidente di club, siete in grado di stabilire il tono per il club. Il modo in cui gestite il club si ripercuoterà sul modo in cui i soci attuali e quelli nuovi saranno coinvolti. Nello stabilire le mete per l'anno, ricordate il tipo di atmosfera che desiderate creare nel club. Fate presente ai soci l'atmosfera che desiderate regni nel club e che cosa possono fare per farla avverare.

**Sviluppo della Vostra Equipe:** Trasformare il club in un'equipe affiatata e produttiva farà sì che i soci siano interessati, impegnati e possano raggiungere le mete di servizio del club. La promozione di un'atmosfera in cui regna il lavoro di squadra inizia con comunicazioni aperte, mete comuni e consigli positivi. Pensate di essere un allenatore oltre che un presidente di club.

Per avere una valida equipe, i soci devono conoscere e fidarsi l'uno dell'altro. Questo si verificherà quando il gruppo collabora in attività di servizio. Le riunioni di club sono un'ottima opportunità di conoscersi, d'imparare l'uno dall'altro ed è per questo che le riunioni devono essere interessanti, produttive e con il 100% di frequenza (fate riferimento alla Clinica attenzione alle Riunioni per ottenere consigli su come programmare riunioni produttive).

**RIMEDIO VELOCE! Cose importanti per i soci di club** – Lodate spesso i soci per avere svolto un ottimo lavoro, per un'ottima idea o per essersi impegnati al di là del necessario. Un semplice “grazie” davanti a tutti avrà ripercussioni immani per far sentire i soci orgogliosi.

Un altro ottimo modo di sviluppare il gruppo è tramite sessioni di valanga di idee. Oltre al beneficio di rendere il gruppo più affiatato, tali sessioni promuovono l'apporto di idee. Tali sessioni possono svolgersi nell'ambito di comitati o di tutto il club. Si possono ricercare idee per il reclutamento e la ritenzione dei soci, nuove attività di servizio, modi di migliorare le attività di servizio già esistenti, modi di migliorare le riunioni di club, ecc. Durante una sessione di “valanga di idee” tutti i soci sono incoraggiati a partecipare, scambiandosi idee ed elaborando quello che è stato detto. Incaricate qualcuno di prendere appunti su quanto esposto e mantenete un'atmosfera positiva – non vi sono idee non buone o non fattibili. Una volta “esposte”, si valuta se le idee sono pertinenti.

Le comunicazioni aperte sono vitali per il successo della squadra. I componenti dell'equipe devono essere convinti di essere ascoltati ed apprezzati. Questo è possibile tramite le sessioni di “valanghe di idee”, la valutazione di programmi, la creazione di un “contenitore di idee”. È anche della massima importanza che i soci sappiano che è possibile discutere apertamente di questioni problematiche e di risolvere i conflitti. Risolvendo i problemi, il gruppo diventerà più affiatato.



**RIMEDIO VELOCE! La Ritenzione è per tutti i Soci** – Benchè sia importante far sì che i nuovi soci si sentano benvenuti, impegnati ed a proprio agio, non bisogna dimenticare quelli di vecchia data. Quando le persone appartengono ad un'organizzazione da molto tempo, le loro mete ed esigenze potrebbero variare. Fate presente a tali soci quanto siano importanti chiedendo loro di tanto in tanto se sono ancora soddisfatti del club.

**Mantenere vivo l'interesse:** : Spesso i piccoli gruppi sorgono quando le cose rimangono immutate anno dopo anno. Se le persone rimangono negli stessi comitati indefinitivamente o svolgono lo stesso incarico durante le attività del club, i piccoli gruppi diverranno sempre più affiatati e sarà sempre più difficile



per i nuovi arrivati entrare nel gruppo e poter apportare cambiamenti. A poco a poco, il club diventa stagnante e perde la sua presenza nella comunità. Inoltre, ciò si ripercuote negativamente sui soci. Coloro che ricoprono a lungo gli stessi incarichi si stufano e diventano troppo sicuri di sè, mentre allo stesso tempo i nuovi soci potrebbero sentirsi frustrati perchè non si sentono coinvolti nella vita del club.

Questo non significa che ogni anno bisogna apportare cambiamenti drastici negli incarichi del club e nei progetti svolti perchè sarebbe non produttivo. Tuttavia, ci sono metodi che si possono

attuare ogni anno per evitare che si formino piccoli gruppi e che il club sia interessante e vitale mentre si impegna per la realizzazione delle proprie mete di servizio.

Per mantenere un'atmosfera fattiva, ogniqualvolta possibile, sarebbe bene assegnare a rotazione gli incarichi nei comitati per dare alle persone nuove opportunità. Ciò non solo darà ai soci l'occasione di tentare qualcosa di nuovo, ma i comitati beneficeranno dell'apporto di nuove idee.

Dopo il completamento di progetti e di attività di servizio, invitate tutti i soci a valutare quello che ha funzionato bene e ad individuare quello che potrebbe essere migliorato la volta seguente. Preparate una relazione dettagliata per il comitato dell'anno seguente. Questo assicurerà la buona riuscita dell'attività, permetterà ai soci di sentirsi coinvolti e promuoverà lo sviluppo di squadra.

## **RIMEDIO VELOCE! Cambiate la sistemazione dei posti a**

**sedere** – Di tanto in tanto cambiate la sistemazione dei posti a sedere per permettere che tutti i soci si conoscano.

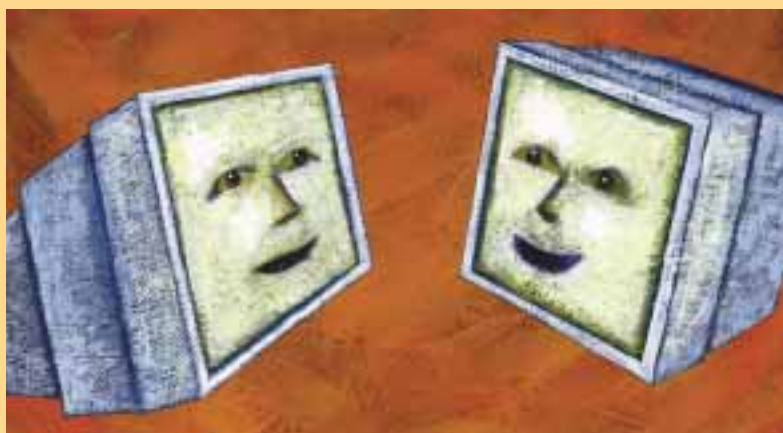
**Fare in modo che i nuovi soci si sentano benvenuti:** Molti clubs svolgono un ottimo lavoro nel dare un caloroso benvenuto ai nuovi soci; però, dopo le prime presentazioni, non continuano a farli sentire parte del club. Questo spesso si verifica se gli attuali soci del club sono molto affiatati o se esistono dei gruppetti molto stretti. La maggior parte dei nuovi soci ha bisogno di un certo periodo di tempo in cui devono essere aiutati ad acclimatarsi nel club – sia dal punto di vista sociale che in termini di coinvolgimento nella vita del club. Accertatevi che il club svolga una valida sessione di investitura e di orientamento dei nuovi soci e che li coinvolga in tutti gli aspetti del club.

## **RIMEDIO VELOCE! I nuovi soci sono ottimi per l'accoglienza**

– Durante le prime settimane dopo l'ingresso nel club, incaricate i nuovi soci di interessarsi dell'accoglienza in occasione delle manifestazioni del club perchè è un ottimo modo di incontrare tutti i soci.

Gli sponsor sono importantissimi durante questo primo periodo di affiliazione. Invitateli ad aiutarvi nella presentazione e nell'orientamento dei nuovi soci, così come anche nella

loro guida durante i primi anni di affiliazione. Invitateli a controllare che i nuovi soci si sentano a proprio agio. In caso negativo, gli sponsor potranno aiutarvi a ricercare una soluzione; invitateli a riferirvi l'andamento delle



cose in modo da poter essere a conoscenza della soddisfazione dei soci.

Bisogna informare gli attuali soci che è della massima priorità coinvolgere in pieno i nuovi soci sottolineando che tutti hanno il dovere di far sentire i nuovi arrivati parte vitale dell'equipe.

Un'altra buona idea è di rivolgersi di tanto in tanto ai nuovi soci chiedendo la loro opinione sull'orientamento ricevuto e consigli per migliorare il procedimento dell'orientamento/coinvolgimento.

**RIMEDIO VELOCE! Rendete le riunioni piacevoli** – Divertitevi mentre incoraggiate i soci a socializzare con tutti. Prima dell'inizio di una riunione, scegliete un socio che prenda la parte di "Lion Segreto." In un club dove non esistono piccoli gruppi, tutti circoleranno ed incontreranno il Lion Segreto. Verso la conclusione della riunione, invitate il Lion Segreto a far presente quei soci che non l'hanno avvicinato ed incoraggiate il Censore a fargli pagare la multa, il tutto in vena scherzosa. Questo è un modo piacevole per mettere bene in chiaro che i piccoli gruppi non sono accetti.

**Ritornare alla motivazione originale:** Le persone diventano Lions per molte ragioni, ma più comunemente per il desiderio di aiutare i bisognosi. L'idea del "Servire" è la ragione dell'esistenza dei Lions clubs. Se la politica sta interferendo con il funzionamento del vostro club ed ostacolando il raggiungimento delle



mete di servizio del club, significa che non state adempiendo il principale obiettivo dell'Associazione. Un Lions club inefficiente non attira i soci potenziali e rischia di non essere considerato una parte vitale della comunità.

Prendete in considerazione di svolgere una riunione del club che abbia per tema "rinnovare la propria conoscenza delle mete, degli obiettivi e della missione del club." Esaminare i vostri progetti, pensate a quante persone avete aiutato durante l'anno e decidete che cosa fare per aiutare un maggior numero

di persone in futuro. Scrivete quali sono le mete del club e fatele presente a tutti. Preparate una dichiarazione della missione del club che rinforzi i sentimenti del club nei confronti delle proprie mete. Questa strategia servirà non solo a riportare il club sul corso giusto, ma sarà utile per lo sviluppo dell'equipe.

**RIMEDIO VELOCE! Utilizzate il vostro notiziario** – Pubblicizzate i cambiamenti in atto nel notiziario del club e sul sito web. Spiegate l'importanza della creazione di un'equipe affiatata e della ritenzione dei soci. Se il vostro club ha preparato una dichiarazione della missione e/o ha ridefinito le proprie mete, il notiziario ed il sito web sono ottimi modi di comunicarlo ai soci.

**Siate un Leader Forte** Essere un leader forte non significa essere autoritario e rigido, ma essere giusto, di mente aperta e deciso. Queste caratteristiche sono aspetti importanti per essere un valido presidente di club. La vostra abilità di guidare il club, di creare una squadra affiatata e di guidarlo nel prendere le decisioni, è vitale per il buon funzionamento del club. Se la politica sta rendendo difficile la presa di decisioni, dovrete esercitare la vostra autorità per navigare in tale processo.

### **RIMEDIO VELOCE! *Apprendete le Capacità di Leadership*** –

Se pensate di avere bisogno di maggiore preparazione nel campo della leadership, avete a disposizione molto materiale referenziale utile per scoprire il vostro stile di leadership e per diventare un leader più valido. Per tale materiale referenziale potrete rivolgervi alla vostra biblioteca o alla Divisione Leadership per idee ed informazioni sul programma degli Istituti Lions Leadership

**Attuare i Cambiamenti:** Continuate a coinvolgere i soci spiegando **QUALI** cambiamenti state apportando; **PERCHÈ** li state apportando; **QUANDO** si verificheranno; e **COME** influiranno su di loro. I soci apprezzeranno di essere informati e ciò li motiverà ad appoggiare i vostri cambiamenti.

Assicuratevi di far sì che quei soci che stanno “scivolando”, e che non partecipano regolarmente alle riunioni del club, siano a conoscenza dei cambiamenti in programma. Contattateli personalmente o invitate altri soci a telefonargli e a dirgli che il club sente la loro mancanza e ad informarli dei cambiamenti in corso. Infatti, se non partecipano alle riunioni, con tutta probabilità non leggono nemmeno il notiziario o il sito web per informarsi sull’attività del club e, quindi, una telefonata sarà l’ideale per fargli sapere che siete interessati



### **Per concludere ...**

La Ritenzione dei soci è un processo importantissimo e continuo. Benchè i consigli riportati in queste “cliniche” per la Ritenzione dei soci dovrebbero avere un impatto positivo sull’attività del vostro club e di conseguenza sulla Ritenzione dei soci, dovete tenere gli occhi sempre aperti per notare eventuali ostacoli. La dinamica di un club cambia di anno in anno. A volte questi cambiamenti sono così impercettibili che gli effetti non vengono notati facilmente,

mentre altri cambiamenti sono ovvi. Per cui, siate sempre all'erta e fate subito fronte ad ogni problema. Siate flessibili e disposti ad apportare le necessarie modifiche. Offritevi di aiutare il gruppo seguente di leaders a rendere le loro riunioni quanto più fattive possibile. Condividete le vostre storie di successo con altri presidenti di club di ogni parte del mondo via il sito Collegamento con Presidenti di club a [www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org).

Buona fortuna mentre continuate ad apportare cambiamenti che serviranno non solo a ritenere i soci ma anche a migliorare il funzionamento del club. Con il passare del tempo, i buoni risultati vi ripagheranno del vostro lavoro. Continuate l'ottimo lavoro!



### **Per ulteriori informazioni**

Siete pregati di rivolgervi alla Divisione Estensione e Soci:  
telefono (630) 571-5466, int. 355  
fax (630) 571-1691  
e-mail [retention@lionsclubs.org](mailto:retention@lionsclubs.org).

Per collegarvi ad altri presidenti di club, accedete a Collegamento con Presidenti di Club a [www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org).

## Questionario inerente la Dinamica del Club

Aiutateci a valutare la qualità dell'atmosfera del nostro club compilando questo questionario in base al punteggio dall'1 al 5 qui di seguito riportato. I vostri commenti saranno della massima importanza per il nostro club. Siete pregati di restituirlo a

\_\_\_\_\_ entro \_\_\_\_\_.

**Sempre: 5   Spesso: 4   A volte: 3   Raramente: 2   Mai: 1**

Siete pregati di avvalervi dello spazio sotto ogni domanda per aggiungere altri commenti. Se necessario, scrivete addizionali commenti a tergo del foglio.

- 1) Mi sento parte importante del club. \_\_\_\_\_
- 2) Tutti i soci si sentono parte importante del club. \_\_\_\_\_
- 3) In seno al club esistono "gruppi" affiatati o cliques. \_\_\_\_\_
- 4) Questi piccoli gruppi influiscono sul funzionamento del club. \_\_\_\_\_

Si prega di descrivere: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 5) I nuovi soci sono bene accolti nel club. \_\_\_\_\_
- 6) Ai nuovi soci viene trasmessa la sensazione di essere parte importante del club. \_\_\_\_\_
- 7) La politica influisce sul modo in cui il club opera \_\_\_\_\_

Si prega di descrivere: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 8) La politica ostacola il raggiungimento delle mete del club \_\_\_\_\_

Si prega di descrivere: \_\_\_\_\_

- 9) Sono diventato Lion perchè \_\_\_\_\_

10) Il modo in cui il club opera mi consente di raggiungere le mete che mi ero prefissato quando sono diventato Lion. \_\_\_\_\_

11) Sono Lion dal \_\_\_\_\_.

12) Ho svolto sempre lo stesso incarico in un comitato. \_\_\_\_\_

13) Svolgo spesso lo stesso incarico in occasione delle attività di club.  
\_\_\_\_\_

14) Negli ultimi anni i componenti dei comitati sono rimasti pressochè invariati.  
\_\_\_\_\_

15) Il club è focalizzato alle proprie mete di servizio. \_\_\_\_\_

Ritengo che questi siano i punti forti del nostro club:

Questi sono i principali settori che devono essere migliorati:

Desidero fare i seguenti suggerimenti:



PRESIDENT'S  
*Retention  
Campaign*



**LIONS CLUBS INTERNATIONAL**

300 W 22ND ST  
OAK BROOK IL 60523-8842 USA  
TELEFONO (630) 571-5466  
FAX (630) 571-8890