

**SEMINARI FEDERMANAGER ACADEMY**

**AREA ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE**

# “PUBLIC SPEAKING E COMUNICAZIONE STRATEGICA”

## **Alberto Solieri**

esperto di comunicazione strategica, giornalista e consulente in progetti di comunicazione per imprese e Ministeri

## **Obiettivi**

- Trasmettere sistemi e metodi immediatamente applicabili per aumentare l'efficacia della comunicazione
- Fornire la consapevolezza dell'importanza della comunicazione non verbale
- Dotare i partecipanti di metodi e tecniche efficaci per parlare in pubblico
- Fornire strumenti per gestire la comunicazione all'interno di riunioni di lavoro

## **Contenuti principali**

### Principi base della comunicazione

- Gli attori nel public speaking
  - I cinque assiomi della comunicazione
  - Obiettivi vs. Aspettative
- Esercitazioni e giochi di ruolo

### La composizione del discorso

- Ricerca dei contenuti
- Organizzazione del discorso e selezione degli argomenti
- Definizione dello stile
- Gli attrezzi del mestiere

### La preparazione del discorso

- Cosa non fare: errori comuni e ricorrenti
  - Cosa fare: come garantirsi il 50% del successo prima di pronunciare la prima parola
  - Professionisti vs. Dilettanti
  - Le tipologie delle scalette
- Esercitazioni e giochi di ruolo

### Gestire lo stress

- Stress tonico
  - I paradossi dello stress
  - Tecniche per controllare la tensione
- Esercitazioni

### Il decollo: l'apertura del discorso

- Gli errori in apertura più frequenti
- Le frasi killer da evitare
- Tecniche per una apertura efficace

### Il volo: come gestire l'intervento

- Gli errori più comuni durante un intervento di public speaking
- Gli elementi necessari per un intervento convincente
- La comunicazione non verbale e paraverbale: cosa fare e cosa non fare
  - La prossemica
  - Lo postura
  - La gesticolazione
  - Lo sguardo
  - La voce

Esercitazioni e giochi di ruolo

### L'attenzione dell'uditorio

- Tecniche per tenere vivo il rapporto con il pubblico
- I segnali di noia e di interesse
- La scelta dell'abbigliamento

### L'atterraggio: la chiusura dell'intervento

- Come concludere un intervento
- Domande e risposte: la gestione del dibattito e dei conflitti possibili
- Gli errori da evitare
- La raccolta dei feedback

Esercitazioni

A richiesta dei partecipanti, sarà possibile organizzare una seconda giornata in cui:

- preparare esercizi più complessi di public speaking
- redigere e valutare un report
- progettare una presentazione basata sia su slides che su commento diretto delle stesse.

## STILI DI LEADERSHIP E RAPPORTO CON I COLLABORATORI

### Armando Ravasi

consulente e formatore aziendale per realtà multinazionali, esperto in formazione comportamentale, titolare di Aware & Positive (Milano)

### Obiettivi

- Attivare un cambiamento verso comportamenti più efficaci nella gestione dei Collaboratori
- Acquisire elementi per un lavoro su di sé e per uno sviluppo personale
- Concentrarsi concretamente sui nostri comportamenti
- Imparare a costruire sulla relazione interpersonale motivante

### Contenuti principali

Attraverso la metodologia della formazione comportamentale, nel corso della giornata si affronteranno i seguenti temi, arricchiti da esercitazioni e test:

- Principi di Direzione
- Gli Stili di Direzione, ovvero i principi messi in atto
- La conoscenza del Collaboratore: fattore chiave della motivazione
- L'ascolto attivo: abilità essenziale per la conoscenza del Collaboratore
- Elementi di gestione personale del tempo e dello stress
- Saper essere assertivi
- Suggestioni per un approccio creativo al Problem Solving

# I “COMANDAMENTI” DEL NEGOZIATORE: NEGOZIARE PER GENERARE VALORE

**Stefano Beretta**

Managing Partner & CEO, Scotwork Italia

## **Obiettivi**

Uno dei problemi dei negoziatori “solitari” è la mancanza di qualcuno con cui confrontare la propria strategia e le argomentazioni di negoziazione che ha pianificato. Per tale motivo, parlare della propria strategia con qualcuno che comprende i problemi oggetto di negoziato è un passaggio che permette di rendersi conto che la negoziazione è un processo di attivazione e generazione di valore, e non di sopraffazione.

Il primo obiettivo del seminario è quindi di allenare i manager ad interiorizzare, sperimentando direttamente, le differenze tra negoziazione a somma zero e negoziazione distributiva. In secondo luogo, comprendere gli altri 9 elementi principali a disposizione del negoziatore per generare valore.

Metodologie: concetti con esempi, esercizi o business cases di negoziazioni.

## **Contenuti principali**

- Introduzione e allenamento alla negoziazione distributiva
- Analisi dei vantaggi della negoziazione distributiva
- I limiti della preparazione di una negoziazione
- Le variabili per non creare “precedenti” e non violare le linee guida
- Quanto conta la risposta emotiva
- Il valore della comunicazione
- Rivelare o non rivelare le informazioni?
- Sviluppo del pensiero laterale
- Tecniche di preparazione alla generazione di valore
- L’asimmetria informativa
- Le tattiche e strategie negoziali
- La Vendita o la Negoziazione come strumento manageriale?
- Le risposte al “No”

I partecipanti prenderanno parte a business games in cui analizzeranno i comportamenti e si alleneranno a generare valore.

È prevista un’esercitazione a partire da un caso internazionale di negoziazione, che sarà proiettato.

# LA NEGOZIAZIONE AVANZATA IN CONTESTI DIFFICILI

## Stefano Beretta

Managing Partner & CEO Scotwork Italia

### Obiettivi

Permettere ai manager di comprendere gli elementi principali del processo di negoziazione che è trasversale rispetto a tutte le funzioni. Comprendere come la negoziazione efficace abbia un immediato impatto sui profitti e margini dell'azienda, sull'efficienza e sulla creazione del valore. Acquisire strumenti per aumentare gli affari, le strategie e le azioni che andranno a buon fine, sviluppando nuovi vantaggi competitivi. Fare una sintesi di idee diverse ed allinearle verso strategie comuni, negoziando per risolvere eventuali conflitti che rallentano la crescita dell'azienda. Fare esercizi che stimolino la parte gestionale e creativa.

### Contenuti principali

- Introduzione al pensiero trasversale
- Differenze tra vendere e negoziare
- Le precondizioni per la negoziazione
- Cosa fare quando si deve negoziare
- Tecniche di preparazione
- Il dialogo negoziale
- I reclami
- Le proposte
- Lo scambio
- Diluire l'aggressività ed il confronto
- 

Verranno proposti **esercizi di business games** il cui scopo, in modo stimolante ed interlocutorio, consentirà di radicare nei partecipanti i nuovi concetti appresi.

Verranno inoltre presentati **video su esempi reali** in base ai quali scoprire e razionalizzare comuni cause di miglioramento.

# MANAGER E COACH: FAR CRESCERE LE PERSONE E GUIDARE L'INNOVAZIONE

## Elena Giannino

Coach ICF (International Coach Federation), referente della Scuola di Coaching ACTP (Accredited Coach Training Program), University of Buffalo (USA)

### Obiettivi

- Prendere consapevolezza dello stile di management e di leadership per gestire il cambiamento
- Apprendere lo stile manager coach per sviluppare il potenziale delle proprie risorse
- Apprendere tecniche e strumenti del coaching al fine di migliorare la performance ottimizzando la risorsa tempo
- Applicare il coaching per superare sfide individuali o di team

### Contenuti principali

- Stili e principi della leadership e del coaching
- Da manager tradizionale a manager-coach: quali caratteristiche e definizioni
- Test di autovalutazione sul cambiamento personale
- Mappa Competenze manager-coach: far emergere impegno–visione, promuovere responsabilità e creatività,
  - linguaggio come generatore di realtà
- Gli strumenti del coaching: modello di conversazione, domande potenti
- La competenza chiave: il feedback
- La scala delle priorità per il raggiungimento degli obiettivi
- Esercitazioni pratiche sugli argomenti trattati
- Elaborazione di un piano di sviluppo per il miglioramento dellaperformance

La giornata è caratterizzata da un approccio formativo esperienziale e di action learning, che permetterà di sperimentare sul campo l'approccio di coaching già testato in diverse realtà aziendali.

# QUANDO UN TEAM LAVORA SOTTO PRESSIONE: COME “SALVARE” IL BUSINESS E CRESCERE IN NUOVI AMBITI

## Francesco Mitarotonda

Formatore, executive coach, partner TAM - Turn Around Management - Ha introdotto l'impiego dei giochi di intelligenza nella formazione

## Obiettivi

Approfondire la dinamica per cui alcune condizioni, quali l'aumento di pressione sui risultati, vengano spesso avvertite come condizioni costrittive capaci di generare stress e tensione nelle relazioni. Identificare i comportamenti coerenti-incoerenti, e far riflettere su come i comportamenti e le attività del capo, nell'affrontare persone e situazioni con stress, debbano essere modificate.

## Contenuti principali:

- Le regole per il lavoro in team
- Orientamento del capo e leadership situazionale. I 3 verbi manageriali
- Il ruolo di capo: chi scegliere quando un business è sotto pressione
- Dal lavoro individuale alla capacità di risposta
- La ricerca di risultati: prestazioni, regole, contributi
- Come affrontare gli strappi relazionali necessari
- Le ansie sociali e la gestione delle emozioni
- Situazioni impegnative, crisi e nuove richieste di risultati
- La valutazione cognitiva degli eventi e suoi effetti sulle relazioni
- I comportamenti spontanei nelle situazioni di gruppo
- Capo e collaboratori: chi fa cosa
- Come migliorare nei collaboratori la capacità di attivarsi e finalizzare l'energia al conseguimento dei risultati
- Aiutare i collaboratori ad intervenire sulle idee che impediscono un utilizzo pieno delle risorse impiegabili, e la crescita in nuovi ambiti di business

Il corso propone un approccio esperienziale al tema, in particolare attraverso la richiesta di approfondire casi di insuccesso. Questionari, visione di filmati, i materiali del corso. Si prevede l'utilizzo della Consulenza d'Aula come strumento di analisi di una testimonianza.



# LA DELEGA, UNA VIA PER CREARE VALORE: PROBLEMI E SOLUZIONI IN CONTESTI ORDINARI E NON ORDINARI

**Claudio Saporito**

fondatore di BEST HR Italia e Regional Sales Director di Intoo

## **Obiettivi**

- Aiutare i partecipanti a migliorare l'uso della delega, favorendone l'impiego sistematico per fini organizzativi e per il miglioramento della qualità della vita
- Sostenere la transizione verso uno stile di gestione che favorisca lo sviluppo nei collaboratori di motivazione e fiducia in sé
- Apprendere tecniche e metodi per delegare efficacemente
- Riconoscere le variabili che ostacolano la delega
- Utilizzare la delega come strumento di miglioramento continuo

## **Contenuti principali**

- Applicare i meccanismi della delega e della conduzione per obiettivi
- Essere disposti a rinunciare a parte del proprio potere
- Mantenere sotto controllo le azioni delegate senza però esercitare continua sorveglianza
- Dare obiettivi e fiducia
- Non essere accentratori
- Riconoscere le situazioni delegabili e quelle non delegabili
- Il ruolo della delega nello sviluppo delle HR
- Le basi concettuali della delega
- Le fasi della delega: quando, quanto, cosa, a chi
- Errori frequenti nella delega
- Delega efficace e inefficace
- Feedback efficaci sulla prestazione
- Sviluppare competenza nei collaboratori
- La delega come competenza organizzativa
- La delega in azione
- Misurare la propria capacità di delega
- Elementi indispensabili per attuare con successo un processo di delega
- Come gestire gli effetti della delega nelle relazioni interpersonali

# “SEPARATI IN CASA”: COME FAR COLLABORARE MANAGER TECNICI E DI ALTRE FUNZIONI E METTERE IN SINERGIA CONTROLLER E INNOVATORI

**Gino Saladini**

Psicologo, esperto di PNL e docente universitario.

## **Obiettivi**

- Comprendere che «nessuno di noi è come tutti noi».
- Cercare la sintesi tra pensiero calcolante e pensiero meditante nelle organizzazioni.
- Tracciare l'identikit delle persone e delle funzioni, promuovendo la migliore sinergia tra «capi branco» e «capi treno».
- Il manager diventa il coach del team schierando la miglior formazione.

## **Contenuti principali**

Consenso , lavoro di squadra, sviluppo di idee dal basso.

- Il supporto delle più efficaci teorie psicologiche di Pnl per motivare il team a condividere gli obiettivi e la vision del manager.

Scoprire un vantaggio competitivo : assegnare compiti alle persone valorizzando le doti naturali

- Combinare obiettivi e vision tramite una metodologia organizzativa supportando i collaboratori a realizzare progetti di cui si sentano attori , nel rispetto di ruoli diversi.

## **Case study.**

Turnaround aziendali di successo imparare dalle storie altrui, condividere casi reali acquisendo skills utili a cambiare la propria prospettiva.

# QUELLO CHE, PER ERRORE, SI DÀ PER SCONTATO NELLA GESTIONE DEI TEAM

## Obiettivi

Far comprendere come, nonostante si parli di tanto di team e spirito di squadra, vi siano comportamenti diversissimi che devono essere gestiti e guidati con azioni e metodologie differenti. Offrire esercizi e test per coloro che devono porsi come leader autorevoli nel gestire persone e team.

## Contenuti principali

### Non è scontato che un gruppo possa essere anche una buona squadra

- Come diventare squadra e far crescere un buon gruppo
- Esercizio: mucchio, branco, gruppo, squadra
- Test: etologia manageriale (quale situazione preferisco: il gruppo o la squadra)
- La sinergia tra persone alcune volte si trasforma in anarchia

### Non è scontato che un bravo giocatore possa diventare un campione

- Un bravo professionista può non essere un leader (... e viceversa, in alcuni casi)
- La mentalità vincente (come crearla) e il killer instinct (come allevarlo)
- Sistemi di valutazione delle 3P: prestazione, potenziale, preziosità
- Esercitazione: la matrice human portfolio dei propri giocatori
- I 13 passi per costruire una 'squadra di fenomeni'

### Non è scontato che, quando si perde, la colpa sia dell'elettricista

- La differenza tra errore e alibi
- Il team non cresce se, ogni volta che sbaglia o non raggiunge l'obiettivo, cade nella sindrome della ricerca degli alibi, nella ricerca del colpevole, del capro espiatorio o della scusa
- Filmato: Julio Velasco spiega come si abbatte la cultura degli alibi e perché la colpa non è dell'elettricista

### Non è scontato che un buon team debba avere un buon clima interno

- La differenza tra conflitto, dissenso e disaccordo
- Vivere la situazione di contrasto in modo costruttivo e creativo
- Test: il mio stile di gestione delle situazioni conflittuali nel team

Non è scontato che la motivazione delle persone si auto-rigeneri

- Capi e allenatori diversi ottengono prestazioni diverse da collaboratori/giocatori differenti (ogni capo ha i dipendenti che si merita)
- Il manager è (in parte) responsabile della motivazione dei suoi collaboratori
- Esercitazione: come spegnere qualunque spinta motivazionale e rovinare l'entusiasmo (paradosso e contromisure)

Non è scontato che i gruppi prendano decisioni "buone"

- La differenza tra una buona decisione e una decisione efficace
- L'euristica decisionale dei team (ovvero gli errori che i team compiono nel momento decisionale): come riconoscere gli errori ed evitarli
- Esercitazione: le trappole negoziali e decisionali

# TECNICHE DI DECISIONE MANAGERIALE, SOLUZIONE DEI PROBLEMI E CREATIVITÀ

## **Giovanni Favero**

AD e master trainer di Accapierre

## **Gino Saladini**

psicologo, esperto di PNL e docente presso l'Università La Sapienza di Roma

## **Obiettivi**

Introdurre i corsisti alle tecniche decisionali manageriali basate su un metodo razionale e distintivo, orientato al miglioramento dei prodotti e dei processi. Aiutare ad apprendere un metodo comportamentale adeguato, per rendere costruttiva ed efficace la collaborazione professionale con l'imprenditore e i colleghi.

## **Contenuti principali**

### Il pensiero

- Come visualizzare in modo preciso il percorso per ottenere un determinato risultato
- Risolvere i problemi con la creatività: individuare, con il supporto delle più efficaci teorie psicologiche, le linee per compiere scelte innovative e superare i limiti delle vecchie barriere mentali

### Il ragionamento

- Come superare i blocchi mentali sviluppando la capacità di porsi le domande giuste e di trovare le risposte ottimali
- Ragionamento rigido e deduttivo: il ragionamento che impedisce di scoprire le opzioni possibili e di scegliere quella più efficace per risolvere il problema in atto
- Ragionamento probabilistico o induttivo. Come liberarsi dal giogo legato ai calcoli probabilistici adottando tecniche di scelta creativa

### La decisione

- Imparare a decidere sfidando i preconcetti e acquisendo skills utili a cambiare la propria prospettiva
- Quando un impedimento non permette l'azione diretta: il ruolo di una motivazione

I partecipanti durante l'incontro potranno valutare l'applicabilità e l'efficacia del metodo proposto tramite l'analisi di numerosi casi ed esempi.