



# Area risorse umane e valorizzazione delle abilità personali e professionali

- ❖ Negoziazione
- ❖ Linguaggi scritti
- ❖ Problem Solving
- ❖ Public e individual speaking
- ❖ Lo stress
- ❖ La gestione del conflitto
- ❖ Delega
- ❖ Il controllo e l'analisi dei rischi
- ❖ Leader e Manager



## NEGOZIAZIONE

**Destinatari:** Le figure professionali coinvolte sono Responsabili, Manager di linea e di staff, Quadri, Capi settore, Capi divisione e area Manager, Assistenti di direzione, Assistenti del personale, Capi progetto/Project; leader e tutti coloro che desiderano sviluppare e consolidare le proprie capacità relazionali per condurre una negoziazione con successo.

**Obiettivi:** conoscere il concetto di negoziazione; punto di vista-empatia-persuasione; acquisire maggiore fiducia nelle proprie capacità e potenzialità; instaurare relazioni positive ed efficaci con tutti gli interlocutori coinvolti nella negoziazione; preparare, condurre e chiudere una negoziazione con successo; riconoscere i segnali non verbali e indirizzare la propria comunicazione di conseguenza; gestire le conflittualità.

**Contenuti:** I contenuti che saranno affrontati durante il corso sono: il concetto di negoziazione; negoziazione e comunicazione; negoziazione e vendita(CVB); punto di vista ed empatia; i tre attori della negoziazione: questioni-interessi-posizioni; gli stili di negoziazione; dinamiche di negoziazione.

Al fine di stimolare al massimo l'apprendimento dei partecipanti , le lezioni si svolgono con un alternarsi di esercitazioni di gruppo, analisi individuali, proiezioni di filmati a scopo didattico, momenti di plenaria. Nelle numerose simulazioni (role-play) l'utilizzo della videocamera a circuito chiuso e/o del registratore, permettono ai partecipanti di modificare in tempo reale i propri comportamenti rendendoli ancor più

efficaci. Noi proponiamo un percorso formativo con le persone e non sulle persone. La nostra metodologia prevede lavori individuali e di gruppo e il processo formativo offre un coinvolgimento e una partecipazione attiva, attraverso “ case history” o esempi personali dei partecipanti.

Al termine del corso è prevista una prova scritta individuale per verificare l'apprendimento di ciascun corsista. Verrà rilasciato inoltre l'Attestato di partecipazione.

**Materiale didattico:** Dispense cartacee utilizzate durante le lezioni.

**Durata:** 12 ore.

In collaborazione con *Architettura aziendale*.



## LINGUAGGI SCRITTI

**Destinatari:** La formazione è rivolta a tutti coloro che gestiscono gruppi, che hanno responsabilità organizzative, che vivono momenti di cambiamento aziendali, che sentono il bisogno di capire meglio lo strumento e capire perché spesso la scrittura nelle mail non comunica quello che ci aspetteremmo.

**Obiettivi:** Ci si focalizzerà inizialmente sulla comunicazione scritta: specifiche **forme** di scrittura (mail, scrittura istituzionale, papers, report ecc.), livelli di scrittura (formalità/informalità), **scopi** (scrittura informativa, persuasiva, prescrittiva ecc.). L'obiettivo principale è quello di aumentare e sviluppare senso critico e capacità di analisi per un miglioramento delle proprie attitudini e modalità comunicative, attraverso un percorso, diversificabile a seconda delle specifiche esigenze del gruppo, che offre la possibilità di una messa in pratica immediata degli strumenti che creano, sviluppano, migliorano la nostra competenza e quindi i 'testi' con cui ci esprimiamo tutti i giorni. Successivamente si approfondirà il tema della comunicazione orale, riflettendo sulle dinamiche della comunicazione in presenza del destinatario. L'obiettivo principale è quello di sperimentare dal vivo abilità e tecniche per sviluppare senso critico e capacità di analisi per un miglioramento delle proprie attitudini e modalità comunicative.

**Contenuti:** I contenuti affrontati sono: produrre testi efficienti ed efficaci, risparmiare tempo e incomprensioni; prendere coscienza delle specificità della scrittura 'tradizionale' e delle differenze pratiche e più ampiamente comunicative della scrittura attraverso mail; scegliere il 'tono' e il canale adatto alle finalità e all'interlocutore del messaggio scritto; riflettere su formalità/informalità; i modelli comunicativi: perché scegliere quello

circolare e non quello lineare; prossemica e cinesica; la compresenza del destinatario: che cosa comporta in termini emotivi e di realizzazione del messaggio.

Verranno alternati momenti in modalità deduttive come l'esposizione frontale, modalità induttive (dalla pratica alla riflessione e concettualizzazione dell'esperienza), modalità esperienziali, come le tecniche didattiche attive e lo scambio dialogico tra i partecipanti. La formazione che proponiamo è orientata agli adulti attraverso l'esperienza formativa/consulenziale e l'acquisizione di competenze professionali, calate direttamente nelle esigenze e nelle problematiche vissute. Proponiamo un percorso formativo con le persone e non sulle persone. La nostra metodologia prevede lavori individuali e di gruppo e il processo formativo offre un coinvolgimento e una partecipazione attiva, attraverso "case history" o esempi personali dei partecipanti.

Al termine del corso è prevista una prova scritta individuale per verificare l'apprendimento di ciascun corsista. Verrà rilasciato inoltre l'Attestato di partecipazione.

**Materiale didattico:** Dispense cartacee utilizzate durante le lezioni.

**Durata:** 12 ore.

In collaborazione con *Architettura aziendale*.



## PROBLEM SOLVING

**Destinatari:** Le figure professionali coinvolte sono Responsabili, Manager di linea e di staff, Quadri, Capi settore, Capi divisione e area Manager, Assistenti di direzione, Assistenti del personale, Capi progetto/Project, leader che desiderano sviluppare e consolidare le proprie capacità relazionali per potenziare il loro stile, di management.

**Obiettivi:** Acquisire una visione strategica ed una serie di tecniche-tattiche, da utilizzare nei contesti aziendali, necessarie al rinforzo della capacità di problem finding e di problem solving. Sviluppare analisi pratico-operative di concreti casi aziendali, che verranno presentati dai partecipanti, per osservare concretamente ed applicare da subito la capacità di problem solving.

**Contenuti:** I contenuti specialistici sono: Introduzione al problem solving; I principi basilari dell'approccio strategico nella ricerca di soluzioni innovative e creative in ambito aziendale; separare la persona dal problema: la gestione delle emozioni; dall'orientamento al problema a quello verso gli obiettivi; l'utilizzo delle risorse più efficaci ed efficienti a disposizione; analisi di concreti casi aziendali portati dai partecipanti; durante il corso si definiranno, attraverso il metodo andragogico, griglie di lettura attraverso esercitazioni che coinvolgono tutti i partecipanti.

La formazione si basa sul **Metodo ALBA™** nato dalla fusione dell'Analisi Transazionale e della Teoria Andragogica. Il metodo **ALBA™** risponde all'assioma andragogico secondo cui gli adulti, nella fase di apprendimento manageriale, sentono il bisogno di diventare autonomi nella gestione del loro ruolo professionale e vogliono, quindi, utilizzare l'esperienza formativa/consulenziale e l'acquisizione di competenze professionali, calandole

direttamente nelle esigenze e nelle problematiche vissute. Proponiamo un percorso formativo con le persone e non sulle persone. La nostra metodologia prevede lavori individuali e di gruppo e il processo formativo offre un coinvolgimento e una partecipazione attiva, attraverso “case history” o esempi personali dei partecipanti.

Al termine del corso è prevista una prova scritta individuale per verificare l'apprendimento di ciascun corsista. Verrà rilasciato inoltre l'Attestato di partecipazione.

**Materiale didattico:** Dispense cartacee utilizzate durante le lezioni.

**Durata:** 12 ore.

In collaborazione con *Architettura aziendale*.



## PUBLIC E INDIVIDUAL SPEAKING

**Destinatari:** Il workshop è dedicato a tutti coloro che vogliono approfondire un corso di public speaking ed hanno la necessità di ingaggiare una creatività maggiore e di sviluppare una gestione del proprio corpo più consapevole.

**Obiettivi:** Sviluppare uno stile comunicativo efficace e d'impatto; apprendere tecniche di gestione e strutturazione di un discorso in pubblico; acquisire una maggiore sicurezza nelle proprie specifiche abilità di comunicazione, da modificare in relazione alle diverse situazioni lavorative. L'obiettivo finale è dunque quello di imparare ad essere maggiormente convincenti, persuasivi ed accattivanti nel coinvolgimento del pubblico.

**Contenuti:** I contenuti che saranno affrontati durante il corso sono: la gestione dello spazio; la presenza scenica, la postura e la gestualità; l'uso della voce: la comunicazione persuasiva; l'intelligenza emotiva: le emozioni come veicolo del coinvolgimento dell'aula; l'ascolto e coinvolgimento del pubblico; la gestione del feed-back; sviluppo del proprio stile comunicativo; l'interpretazione del discorso; l'ascolto attivo e il confronto.

La teoria sarà a tutto beneficio della pratica comune. Le giornate formative saranno centrate sull'analisi dello stile comunicativo di ciascun partecipante e al successivo potenziamento del suo impatto comunicativo in pubblico. La parte teorica, svolgerà un ruolo prevalentemente di supporto e di riflessione sulle esperienze vissute, in modo che i continui interventi dei partecipanti consentano, attraverso la sperimentazione attiva, un effettivo accrescimento delle proprie competenze.

Al termine del corso è prevista una prova scritta individuale per verificare l'apprendimento di ciascun corsista. Verrà rilasciato inoltre l'Attestato di partecipazione.

**Materiale didattico:** Dispense cartacee utilizzate durante le lezioni.

**Durata:** 12 ore.

In collaborazione con *Architettura aziendale*.



## LO STRESS

**Destinatari:** il corso si rivolge a manager e dipendenti che desiderano trovare il corretto equilibrio tra aspirazioni e realizzazione, tra bisogni di certezze e necessità di accogliere le innovazioni e il rischio, tra vita privata e vita professionale. Le pratiche di mindfulness permettono (soprattutto a chi svolge ruoli dirigenziali); di dare fiducia attraverso un'apertura all'ascolto e al dialogo, creando condizioni adatte ad uno scambio; costruttivo e allo sviluppo di abilità creative valutando, grazie ad una accresciuta capacità attenzionale, ogni informazione che proviene dal contesto della propria realtà professionale.

**Obiettivi:** Sviluppare una modalità di relazione decentrata rispetto all'esperienza cognitiva, emotiva e sensoriale che provoca disagio, disattivare intenzionalmente gli automatismi di pensiero, lasciar andare la tendenza alla proliferazione mentale prendendo così le distanze dall'abituale rimuginio compulsivo sulle esperienze stressanti e dolorose.

**Contenuti:** Verranno affrontati i seguenti contenuti: cos'è lo stress; stress e consapevolezza: l'approccio MBSR; consapevolezza: una pratica, non una teoria; integrare la pratica nella vita professionale; cenni di Comunicazione Non Violenta; lavoro e relazioni: Insight Dialogue.

Le metodologie utilizzate sono attive ed esperienziali. Ampio spazio è dedicato all'addestramento intensivo della consapevolezza, sia in azione che in relazione, con sessioni che coinvolgono i partecipanti in attività pratiche, lavori esperienziali individuali e di gruppo, role play. Sono previsti ampi spazi di condivisione e confronto in un'ottica di scambio e ascolto.

Al termine del corso è prevista una prova scritta individuale per verificare l'apprendimento di ciascun corsista. Verrà rilasciato inoltre l'Attestato di partecipazione.

**Materiale didattico:** Dispense cartacee utilizzate durante le lezioni.

**Durata:** 12 ore.

In collaborazione con *Architettura aziendale*.



## LA GESTIONE DEL CONFLITTO

**Destinatari:** Le figure professionali coinvolte sono Responsabili, Manager di linea e di staff, Quadri, Capi settore, Capi divisione e area Manager, Assistenti di direzione, Assistenti del personale, Capi progetto/Project leader che desiderano sviluppare e consolidare le proprie capacità relazionali per potenziare il loro stile di management.

**Obiettivi:** Raggiungere una maggiore consapevolezza rispetto alla gestione del conflitto. Comprendere il senso e il significato delle dinamiche che sono alla base del conflitto per imparare a riconoscerle, gestirle e agirle con successo.

**Contenuti:** Verranno affrontati i seguente contenuti: le tre dimensioni delle nostre azioni: sentire, pensare e agire; le parti coinvolte in un conflitto: io, l'altro e la situazione; gli elementi che definiscono il conflitto; sentire non è controllare: imparare a gestire le proprie emozioni; la rabbia e le sue funzioni; i tre tipi di rabbia: rancore, frustrazione e impotenza; i giochi: come riconoscerli per non entrare in uno stato di conflitto sterile ed inefficace. Durante il corso si definiranno, attraverso il metodo andragogico, griglie di lettura attraverso esercitazioni che coinvolgono tutti i partecipanti.

La formazione che proponiamo si basa sul **Metodo ALBA™** nato dalla fusione dell'Analisi Transazionale e della Teoria Andragogica. Il metodo ALBA™ risponde all'assioma andragogico secondo cui gli adulti, nella fase di apprendimento manageriale, sentono il bisogno di diventare autonomi nella gestione del loro ruolo professionale e vogliono, quindi, utilizzare l'esperienza formativa/consulenziale e l'acquisizione di

competenze professionali, calandole direttamente nelle esigenze e nelle problematiche vissute. Proponiamo un percorso formativo con le persone e non sulle persone. La nostra metodologia prevede lavori individuali e di gruppo e il processo formativo offre un coinvolgimento e una partecipazione attiva, attraverso “case history” o esempi personali dei partecipanti.

Al termine del corso è prevista una prova scritta individuale per verificare l'apprendimento di ciascun corsista. Verrà rilasciato inoltre l'Attestato di partecipazione.

**Materiale didattico:** Dispense cartacee utilizzate durante le lezioni.

**Durata:** 12 ore.

In collaborazione con *Architettura aziendale*.



## DELEGA

**Destinatari:** E' indirizzato a tutti coloro che vogliono comprendere meglio il loro stile di management, quello dei propri colleghi e collaboratori, quelli della propria organizzazione. Le figure professionali coinvolte sono responsabili, manager di linea e di staff, quadri, capi settore, capi divisione e area manager, assistenti di direzione, assistenti del personale, capi progetto/project leader che desiderano sviluppare e consolidare le proprie capacità manageriali.

**Obiettivi:** Attivare in ciascun partecipante un processo di Management consapevole che offra opportunità nel produrre: personali risultati aziendali; maggiore motivazione personale e di gruppo; una più chiara definizione del proprio ruolo e dello sviluppo potenziale del team; comprendere e diagnosticare il proprio ruolo per definire le attività e le competenze da sviluppare nelle proprie risorse; creare nuove modalità di assegnazione di compiti e responsabilità ai propri collaboratori e nuove modalità di motivazione; migliorare la propria autorevolezza di capi e la propria assertività, per orientarla in modo più efficace verso i collaboratori. Il fine è il raggiungimento degli obiettivi personali e aziendali, con potenza e responsabilità.

**Contenuti:** Verranno affrontati i seguenti argomenti: il management (distinzioni e identificazione delle competenze personali e professionali, indispensabili per attivare un sano e costruttivo ciclo di management); il contesto (autodiagnosi del proprio stile di delega, percezione e consapevolezza del proprio ruolo, analisi delle problematiche legate allo specifico contesto professionale e organizzativo); gli stili di management (le competenze di un manager); le leve strategiche per amplificare la propria performance manageriale; gruppo di lavoro vs lavoro di gruppo; il senso della responsabilità; il processo di delega; la delega al contrario; la teoria dei giochi; la relazione di fiducia: significato e costruzione.

La formazione che proponiamo si basa sul **Metodo ALBA™** nato dalla fusione dell'Analisi Transazionale e della Teoria Andragogica. Il metodo ALBA™ risponde all'assioma andragogico secondo cui gli adulti, nella fase di apprendimento manageriale, sentono il bisogno di diventare autonomi nella gestione del loro ruolo professionale e vogliono, quindi, utilizzare l'esperienza formativa/consulenziale e l'acquisizione di competenze professionali, calandole direttamente nelle esigenze e nelle problematiche vissute. Proponiamo un percorso formativo con le persone e non sulle persone.

La nostra metodologia prevede lavori individuali e di gruppo e il processo formativo offre un coinvolgimento e una partecipazione attiva, attraverso "case history" o esempi personali dei partecipanti.

Al termine del corso è prevista una prova scritta individuale per verificare l'apprendimento di ciascun corsista. Verrà rilasciato inoltre l'Attestato di partecipazione.

**Materiale didattico:** Dispense cartacee utilizzate durante le lezioni.

**Durata:** 12 ore.

In collaborazione con *Architettura aziendale*.



## IL CONTROLLO E L'ANALISI DEI RISCHI

**Destinatari:** A tutti coloro che gestiscono gruppi, che hanno responsabilità organizzative, che vivono momenti di cambiamento aziendali e di ruolo ed hanno bisogno di fare focus sulla gestione aziendale e sulla propria esperienza professionale. Le figure professionali coinvolte sono responsabili, manager di linea e di staff, quadri, capi settore, capi; divisione e area manager, assistenti di direzione, assistenti del personale, capi; progetto/project leader; che desiderano sviluppare e consolidare le proprie capacità manageriali.

**Obiettivi:** Attivare in ciascun partecipante la comprensione del significato e della necessità del controllo, che offre opportunità nel produrre: personali risultati aziendali; protezione degli obiettivi personali, dei collaboratori e dell'azienda; maggiore motivazione personale e di gruppo; diminuire il conflitto rendendo oggettive le opinioni delle parti coinvolte nel processo di management; ottenere strumenti operativi per creare proprie procedure di controllo e di monitoraggio delle proprie; attività e di quelle dei propri collaboratori; rileggere, attraverso il senso del controllo, il significato di “gioco di squadra” come evoluzione da gruppo di lavoro a squadra di eccellenza; migliorare la propria capacità di controllo, per verificare in modo efficace le attività e le azioni operative dei propri collaboratori.

**Contenuti:** Verranno affrontati i seguenti argomenti: Il Management: distinzioni e identificazione delle competenze, personali e professionali, indispensabili per attivare un sano e costruttivo ciclo di management (pianificazione, organizzazione, motivazione e controllo); il contesto: autodiagnosi del proprio stile di coordinamento, percezione e consapevolezza del proprio ruolo, analisi delle problematiche legate allo specifico contesto professionale e organizzativo; il processo di Controllo: la natura del controllo, la definizione e gli elementi essenziali; l'organizzazione in

termini di Controllo: l'informazione è Potere, il concetto di feed-back, lo schema del processo di Controllo; i criteri del controllo: standard e obiettivi; la misurazione dei risultati; i presupposti per un efficace Controllo: confronto, valutazione dei risultati, azione correttiva; le barriere al processo di Controllo: luoghi comuni e pregiudizi che ostacolano un sano ed indispensabile processo di controllo.

Al termine del corso è prevista una prova scritta individuale per verificare l'apprendimento di ciascun corsista. Verrà rilasciato inoltre l'Attestato di partecipazione.

La formazione che proponiamo è orientata agli adulti, attraverso la metodologia Andragogica, che afferma che gli adulti, nella fase di apprendimento, sentono il bisogno di diventare autonomi, ossia di utilizzare l'esperienza formativa, di riconoscere la loro disponibilità ad apprendere e di organizzare le informazioni legate ai loro problemi reali; noi proponiamo un percorso formativo con le persone e non sulle persone. La nostra metodologia prevede lavori individuali e di gruppo e il processo formativo offre un coinvolgimento e una partecipazione attiva, attraverso "case history" o esempi personali dei partecipanti.

**Materiale didattico:** Dispense cartacee utilizzate durante le lezioni.

**Durata:** 12 ore.

In collaborazione con *Architettura aziendale*.



## LEADER E MANAGER

**Destinatari:** A tutti coloro che gestiscono gruppi, che hanno responsabilità organizzative, che vivono momenti di cambiamento aziendali e di ruolo ed hanno bisogno di fare focus sulla gestione aziendale e sulla propria esperienza professionale. Le figure professionali coinvolte sono responsabili, manager di linea e di staff, quadri, capi settore, capi divisione e area manager, assistenti di direzione, assistenti del personale capi progetto/project leader che desiderano sviluppare e consolidare le proprie capacità manageriali.

**Obiettivi:** Fare chiarezza su parole spesso abusate e/o usate fuori contesto (Leader / Manager e Leadership / Management). Attivare in ciascun partecipante un processo di Leadership consapevole, che offra opportunità nel produrre: personali risultati aziendali, maggiore motivazione personale e di gruppo, una più chiara definizione del proprio ruolo e dello sviluppo potenziale del team; comprendere e diagnosticare la propria organizzazione, per sviluppare e potenziare il proprio stile di direzione e creare nuove modalità di motivazione. Attivare un processo di riflessione per identificare nuove visioni e strategie professionali. Migliorare la propria autorevolezza di capi e la propria assertività, per orientarla in modo più efficace verso i collaboratori, e guidarli.

**Contenuti:** Verranno affrontati i seguenti argomenti: differenze teoriche e d'identità fra i due ruoli organizzativi; i nuovi modelli di Leadership contemporanea; mappe organizzative e stili di leadership; gestione delle emozioni; le spinte ed il mini-copione.

La formazione si basa sul **Metodo ALBA™** nato dalla fusione dell'Analisi Transazionale e della Teoria Andragogica. Il metodo ALBA™ risponde all'assioma andragogico secondo cui gli adulti, nella fase di apprendimento manageriale, sentono il bisogno di diventare autonomi nella gestione del loro ruolo professionale e vogliono, quindi, utilizzare l'esperienza formativa/consulenziale e l'acquisizione di competenze professionali, calandole direttamente nelle esigenze e nelle problematiche vissute. Proponiamo un percorso formativo con le persone e non sulle persone. La nostra metodologia prevede lavori individuali e di gruppo e il processo formativo offre un coinvolgimento e una partecipazione attiva, attraverso "case history" o esempi personali dei partecipanti.

Al termine del corso è prevista una prova scritta individuale per verificare l'apprendimento di ciascun corsista. Verrà rilasciato inoltre l'Attestato di partecipazione.

**Materiale didattico:** Dispense cartacee utilizzate durante le lezioni.

**Durata:** 12 ore.

In collaborazione con *Architettura aziendale*.