

Studio Carlo Luigi Ciapetti
21° CONVEGNO SUL RISCHIO BENE NEL LEASING
Verso la ripresa, in un mondo diverso
Hotel Albani - Firenze - 14 Ottobre 2010

I vantaggi della comunicazione efficace

Dr. Paolo Boschi - Presidente dell'Agencia Formativa Apogeo di Firenze ()*

Questa relazione riassume i passi principali dell'intervento tenuto al Convegno. L'esposizione originaria è stata sviluppata in parte *a braccio*, interagendo con i presenti. Per forza di cose, quindi, in questo scritto trova maggiore spazio la parte strutturata. Dove è possibile, viene comunque fatto riferimento anche alla parte interattiva, che è risultata dinamica, orientata all'indagine e al confronto.

L'argomento prende le mosse dall'intervento introduttivo di Carlo Luigi Ciapetti, rilevandone due costanti sostanziali. La prima riguarda l'inarrestabile evoluzione del settore e del mondo, da cui discende la necessità di saper individuare le tendenze e anticiparle, mentre la seconda riguarda gli effetti della riforma del Codice di Procedura Penale, che ha portato conseguenze perniciose per quanto riguarda le truffe, da cui discende la necessità di individuarle quando siano ancora *in fieri*.

Diventa quindi naturale, forse ineludibile uno sviluppo significativo della capacità di leggere i contesti e di comunicare, non per "diventare bravi" o "più bravi", ma per sviluppare nuovi modelli comportamentali, adeguati alla situazione attuale e alle sue previsioni di sviluppo.

Una delle prime difficoltà da affrontare sta nel fatto che ogni dato, che ci ostiniamo a chiamare "obiettivo", possa invece:

- presentarsi in modo parziale;
- risultare diverso a seconda del contesto e dell'angolo di visuale;
- cambiare aspetto a seconda della distanza da cui viene osservato;
- essere variamente interpretato dall'osservatore, causando "incidenti" percettivi, anche rilevanti.

Se questo può essere vero e fonte di normale difficoltà in casi usuali, il problema si complica enormemente in un mondo complesso come quello di oggi, mutevole e sempre più intercorrelato, tanto da meritare elevata attenzione. Durante il Convegno sono state presentate varie immagini esemplificative. Qui è possibile riproporre i concetti cui erano collegate.

Sul primo aspetto, relativo al "presentarsi in modo parziale", è stato illuminante lo spunto di riflessione offerto da un altro relatore. Questi ha citato un dato per cui, in un certo periodo, "gli infortuni sul lavoro sono diminuiti del 10%", precisando anche che a questa rassicurante informazione se ne contrappone un'altra, per la quale "nello stesso periodo le ore lavorate sono diminuite dell'11%", concludendo infine che dal confronto delle due percentuali emerge come gli incidenti sul lavoro non siano affatto diminuiti, anzi sono aumentati!

Ciò illustra con chiarezza la questione percettiva: il primo dato, assolutamente vero se viene preso da solo e quindi con una visione parziale della realtà, permette una serie di elogi a tutto ciò che gravita intorno alla sicurezza - dalle norme ai caschi, dai corsi alle impalcature a norma - mentre se viene collocato in un contesto più ampio narra tutt'altra situazione.

Sul secondo aspetto, relativo al "risultare diverso a seconda del contesto e dell'angolo visuale", fra i vari esempi e gli spunti di riflessione è stata condivisa un'immagine dalla quale si ha l'impressione è che sia una statua a "fare canestro". Certo, tutta la nostra esperienza ci dice che i monumenti sono affetti da una certa qual rigidità, che impedisce di credere fino in fondo a quello che propone il colpo d'occhio, ma proviamo a immaginare una situazione del genere in altri contesti e la difficoltà diventa subito chiara, con tutti i pericoli connessi.

Sul terzo aspetto, relativo al “cambiare aspetto a seconda della distanza da cui viene osservato”, fra i vari esempi è stato menzionato il rapporto fra visione strategica e visione operativa: mentre la dirigenza vede gli insiemi, dovendo per forza di cose considerare scenari e operazioni complesse a prescindere dai dettagli, il personale operativo è concentrato sui particolari. Questo fenomeno, del tutto naturale, può condurre a problemi e incomprensioni; ma può anche generare, in maniera assai più costruttiva, interessanti e proficue sinergie. Occorre solo concentrare l’attenzione sui ruoli e sulla comunicazione, in modo che il personale operativo possa sviluppare la propria attività in maniera sempre più consapevole e orientata ai risultati.

Sul quarto aspetto, relativo a come un dato possa “essere variamente interpretato dall’osservatore”, il pubblico in sala ha effettuato alcuni rapidi e stimolanti esperimenti percettivi, dai quali è risultato come una stessa immagine possa dare luogo a interpretazioni anche molto distanti in persone diverse, o come uno stesso concetto possa concretizzarsi in immagini di significati simbolici fa loro assai lontani. Nello spazio di tempo consentito dai lavori sono stati indagati i principali motivi che portano gli esseri umani a percezioni diverse di uno stesso fenomeno, fra i quali il contesto, il sistema di valori, i bisogni e le aspettative, le esperienze del passato. Diventarne consapevoli permette di contenere malintesi, perdite di tempo e altri inconvenienti, comici, irritanti o pericolosi.

La riflessione su questi aspetti si è collegata anche ad alcune vicende di truffe narrate da altri relatori. Eccone una per tutte. Un perito, dovendo verificare un impianto fotovoltaico, venne accompagnato in elicottero a farne il sopralluogo: dall’alto tutto sembrava regolare, ma in realtà l’impianto era finto, realizzato in legno compensato appropriatamente dipinto. Al di là della considerazione sull’esame a distanza, che riporta al punto precedente, preme ipotizzare come una persona possa sentirsi talmente gratificata da un’accoglienza “speciale” da trascurare anche le cautele materiali necessarie. E’ proprio la comprensione di certi meccanismi della mente, peraltro del tutto umani, che aiuta ad evitare talune trappole della vita e... dei truffatori.

Un’attenzione particolare è stata poi volta all’esame di uno strumento concreto per governare la comunicazione in tempi turbolenti: l’attenzione ai “concetti valigia” e alle “parole valigia”. Si tratta di espressioni, o anche di singoli vocaboli, che sembrano mettere tutti d’accordo solo perché permettono a ciascuno di attribuire a una data espressione il significato che più gli è congeniale, anche se molto diverso da quello degli altri. Alcuni esempi tratti dal dibattito politico e dall’ambiente familiare hanno esemplificato il concetto in tutta la sua importanza. In particolare, l’applicazione di questo concetto nelle tecniche di vendita permette di strutturare meglio il dialogo, di raccogliere informazioni precise e complete e, all’occorrenza, di condurre la conversazione in una direzione specifica.

L’osservazione finale ha riguardato l’utilità della formazione per il “front-end”, che costituisce il momento di impatto del cliente con la struttura e che può determinare l’impressione generale sulla struttura: rendere evidente da subito la professionalità dell’insieme, prevenire malintesi e conflitti, rassicurare l’interlocutore, dare impulso al miglioramento dei rapporti successivi, indirizzare lo sforzo, portare l’attenzione sulle informazioni utili, generare un “effetto alone” positivo.

In conclusione, dall’analisi degli esiti delle parti interattive dell’intervento risulta confermata l’importanza per le imprese di aggiornare le competenze e le tecniche comunicazione per favorire lo sviluppo sia del clima organizzativo interno che del business. I vantaggi per le imprese che si muovano in tal senso sono molti ed importanti: recupero di tempo e produttività, diminuzione del contenzioso, fidelizzazione dei clienti, sostegno al passaparola, sviluppo della capacità di acquisire informazioni oggettive, prevenire le truffe e, infine, aprirsi al nuovo come sviluppo fisiologico.

(*)

Agenzia Formativa A.P.O.Ge.O.

Via Atto Vannucci, 11/r - 50134 Firenze
Tel. 055/46.27.285 - 46.19.36 - Fax 055/46.34.014
info@apogeoform.net - www.apogeoform.net

FORMAZIONE E CONSULENZA ALLE IMPRESE E AI PRIVATI

A.P.O.Ge.O. è una struttura di formazione e consulenza snella e flessibile. Definisce programmi italiani ed europei, senza i rischi della traduzione e dell'importazione da oltreoceano. E' certificata di qualità e per l'utilizzo dei fondi pubblici per la formazione. I nostri clienti sono imprese di ogni dimensione, enti pubblici e privati, banche, industrie, società di finanza e servizi, scuole e università, aziende di grande distribuzione, strutture residenziali sanitarie, amministrazioni pubbliche e università, gruppi di telecomunicazioni e assicurativi. Persone che intendono affermarsi nel lavoro e nella vita privata. Informazioni di dettaglio a www.apogeoform.net.

Fra i temi di formazione, quelli da noi svolti recentemente sono:

- Ø Sviluppo di leadership e management
- Ø Team building, gestione delle riunioni, public speaking, mailing e reporting
- Ø Tecniche di vendita, Call center, reception, sviluppo segreteria
- Ø Project management
- Ø Assertività, problem solving, gestione delle persone difficili, gestione di ansia e stress
- Ø Applicazioni pratiche di comunicazione
- Ø Sviluppi specialistici e strumenti operativi

Fra i metodi di formazione, operiamo con le seguenti risorse:

- Ø Aula tradizionale, su base interattiva e coinvolgente
- Ø Outdoor, per esperienze decontestualizzate con debriefing per riportare i risultati sul lavoro
- Ø Acting teatrale, per sviluppare le competenze relazionali e l'azione corretta del ruolo di lavoro
- Ø Psicodramma per la cultura di impresa

I nostri docenti:

Tutti i nostri docenti hanno doppia specializzazione: operano nei rispettivi settori di appartenenza e sono attivi nella gestione d'aula. L'operatività professionale li rende aggiornanti, concretamente consapevoli delle necessità operative di chi lavora, mentre la gestione dell'aula li rende capaci di organizzare le proprie conoscenze per trasferirle agli allievi. L'una attività rinforza l'altra...

Bibliografia essenziale dei soci fondatori:

- P. Boschi e L. Sprugnoli, *Superare l'Ansia*, Edizioni Giunti, 2010 (V edizione)
- P. Boschi e L. Sprugnoli, *Gestire le riunioni*, Edizioni Giunti, 2009
- P. Boschi e L. Sprugnoli, *Collegli impossibili*, Edizioni Giunti, 2007 (II edizione)
- P. Boschi e L. Sprugnoli, *Gestire i collaboratori*, Edizioni Giunti, 2006 (III edizione)
- P. Boschi e L. Sprugnoli, *Gestire il tempo*, Edizioni Giunti, 2006 (II edizione)
- P. Boschi e L. Sprugnoli, *Fare il curriculum*, Edizioni Giunti, 2001
- A. Cordoni e L. Woods, *Formazione e motivazione in azienda*, Edizioni Giunti, 2001
- L. Woods, *Dell'arte del tacere*, Edizioni Giunti, 2000
- P. Boschi e N. Baracani, *Stage: organizzarlo e dirigerlo*, Edizioni Giunti, 1999
- P. Boschi e L. Sprugnoli, *Gestire e prevenire Conflitti e Frustrazioni...*, Edizioni Giunti, 1997

Agenzia Formativa A.P.O.Ge.O.

Via Atto Vannucci, 11/r - 50134 Firenze
Tel. 055/46.27.285 - 46.19.36 - Fax 055/46.34.014
info@apogeoform.net - www.apogeoform.net

I PROSSIMI CORSI

Formazione obbligatoria:

- Ø Antincendio
- Ø Primo soccorso

Settori specialistici professionali, con certificazione:

- Ø Tecnico di attività di rilevazione, preliminare alla progettazione formativa
- Ø Amministrazione e contabilità del personale sanitario
- Ø Animazione di comunità
- Ø Controllo attività di intrattenimento (ex “buttafuori” ai sensi del Decreto Maroni)
- Ø Tecnico per l’assistenza familiare

Con voucher della Provincia di Firenze:

- Ø Tecnico per l’assistenza familiare
- Ø Valutazione e controllo della contabilità e del bilancio
- Ø Analisi e gestione delle problematiche della clientela
- Ø Aggiornamenti in ambito di vigilanza e sorveglianza
- Ø Vigilanza privata: metodi e tecniche di lavoro

Sviluppo capi:

- Ø Leadership e management
- Ø Team building, gestione delle riunioni, public speaking, mailing e reporting
- Ø Project management e tecniche di relazione del project manager
- Ø Assertività, problem solving, gestione delle persone difficili, gestione di ansia e stress
- Ø Applicazioni pratiche di comunicazione
- Ø Sviluppi specialistici

Sviluppo personale operativo:

- Ø Tecniche di vendita, Call center, reception, sviluppo segreteria
- Ø Lavorare in gruppo
- Ø Assertività, problem solving, gestione delle persone difficili, gestione di ansia e stress
- Ø Strumenti operativi

Sul nostro sito sono segnalati i corsi in programma e le altre novità mentre la *Galleria delle immagini* mostra momenti delle varie attività. Vengono da noi organizzati anche corsi “*tailor made*” per imprese, aziende e società, in base alle loro specifiche richieste ed esigenze.

CITAZIONI

Al posto di un elenco di libri da comprare, e con meno incomodo per il lettore

Il genio è la capacità di vedere dei rapporti dove gli uomini inferiori non ne vedono alcuno.
(William James)

L’abilità di apprendere più velocemente dei concorrenti può risultare l’unico vantaggio sostenibile.
(Arie P. De Gens)

La concentrazione è avere il coraggio di imporre... alle persone e agli avvenimenti la vostra decisione su cosa è importante e su cosa deve venire al primo posto.

(Peter Druker)

La semplice idea che esista un'altra idea è già qualcosa di guadagnato

(Richard Jeffries)

Gli ideali di un leader li capisci dalle sue metafore.

(Leon Woods)

Non c'è uomo che non erri, né cavallo che non sferri.

(Antico proverbio toscano)

È impossibile sconfiggere un ignorante durante un litigio.

(William Gibbs)

Abbi più di quello che mostri, parla meno di quello che sai.

(William Shakespeare)

Ogni trattazione sistematica di un argomento deve iniziare con una definizione, così che tutti possano capire l'oggetto dell'analisi.

(Cicerone)

Il genio è la percezione dell'ovvio che nessun altro vede.

(Ronald Weiss)

Tutto il pensare che fai prima di iniziare un lavoro, abbrevia il tempo che devi spendere per eseguirlo.

(Roy L. Smith)

Se non avete problemi, perdetevi l'opportunità di crescere.

(Thomas Blandi)

L'umorismo è un'affermazione di dignità, una dichiarazione della superiorità dell'uomo su tutto quanto gli accade.

(R. Gary)

Parlare a qualcuno che non ascolta è sufficiente a irritare il diavolo.

(Pearl Bailey)