

# VideoFisco - VideoLavoro ottobre 2014

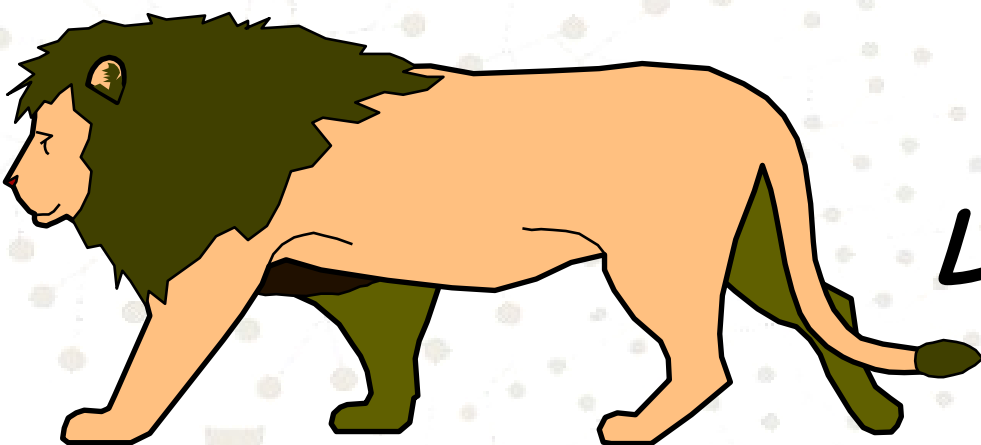
Organizzazione, efficienza e gestione  
del personale nello studio professionale  
Comunicazione, leadership, motivazione, delega, riunioni

*a cura di  
Eros Tugnoli*

# COMUNICAZIONE



# LE "FIVE SKILLS" DEL CAPO



**AUTORITA'**

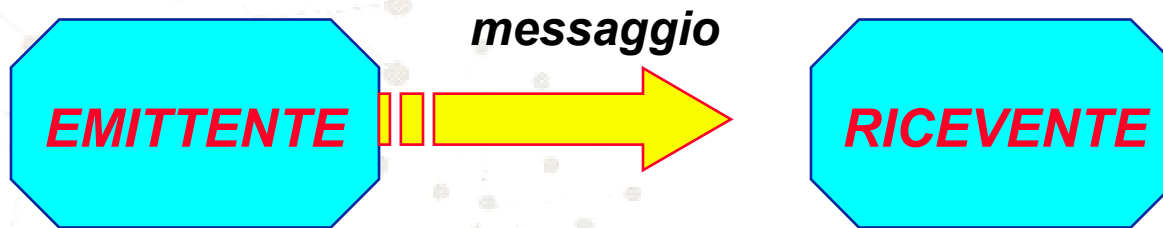
**CARISMA**

**LEADERSHIP**

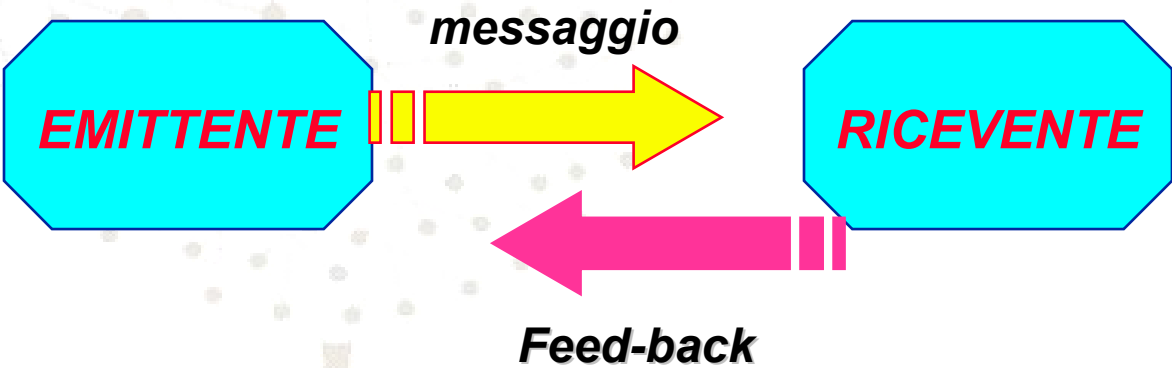
**MODELLO**

**AUTOREVOLEZZA**

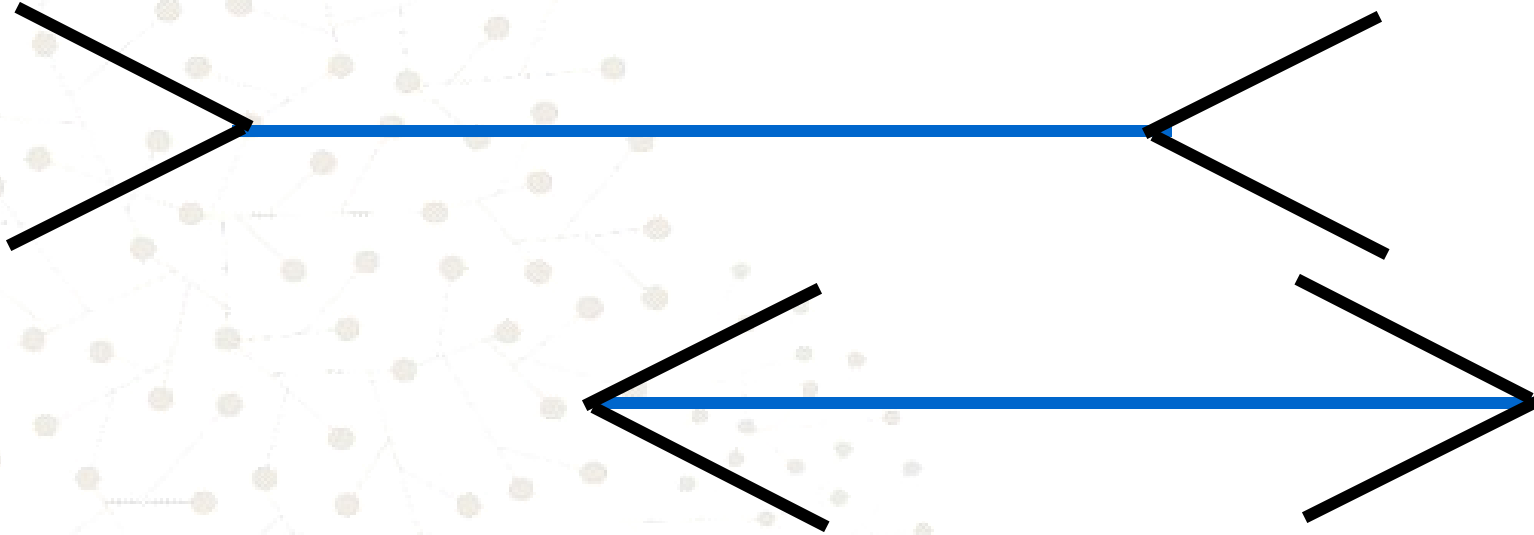
# COMUNICAZIONE "STANDARD"



# COMUNICAZIONE "STANDARD"

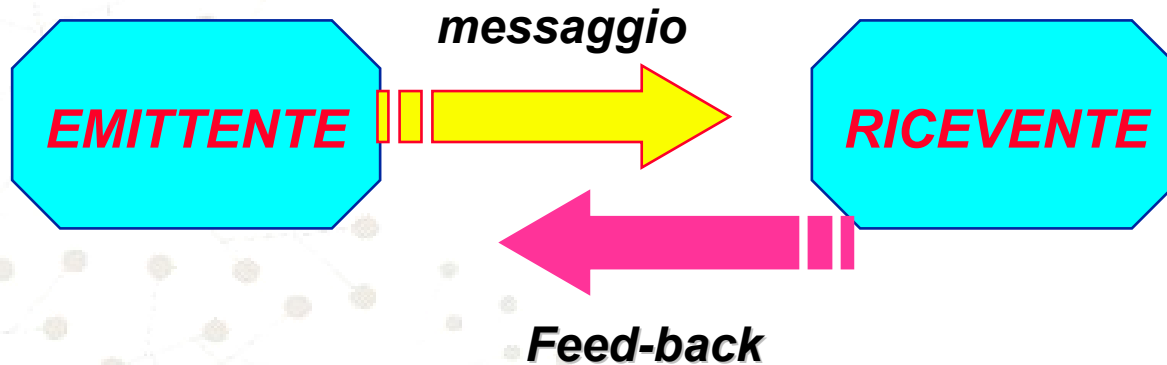


PERCEZIONE

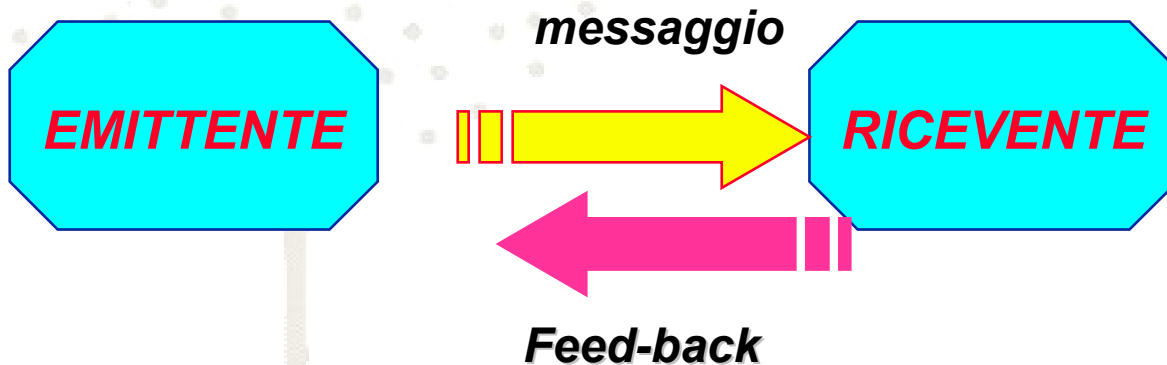


*Le diverse esperienze generano percezioni soggettive dello stesso problema e quindi azioni e reazioni differenti*

# COMUNICAZIONE "STANDARD"

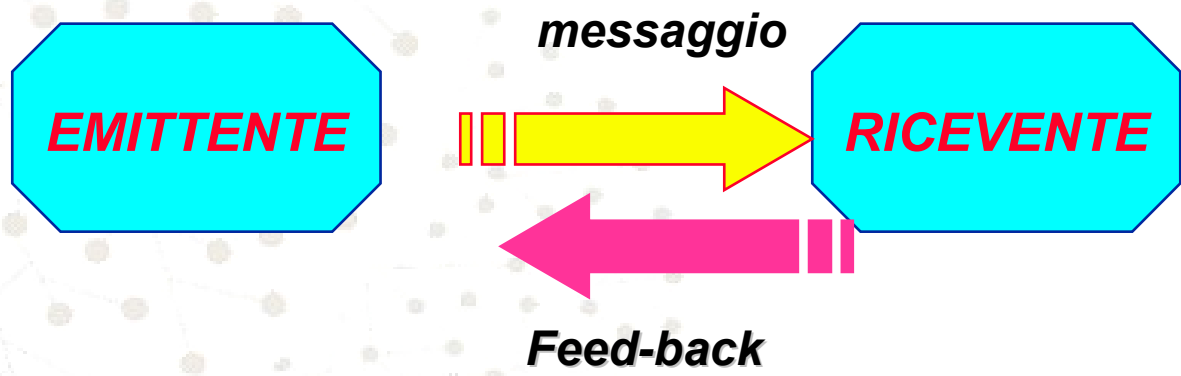


# COMUNICAZIONE "EFFICACE"



# PREPARAZIONE DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

## Procedura cronologica





## Procedura cronologica

### 1. FISSARE RISULTATO DESIDERATO



# PREPARAZIONE DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

## Procedura cronologica

1. FISSARE RISULTATO DESIDERATO
2. RICEVENTE (+info poss. - prima poss.)



# PREPARAZIONE DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

## Procedura cronologica

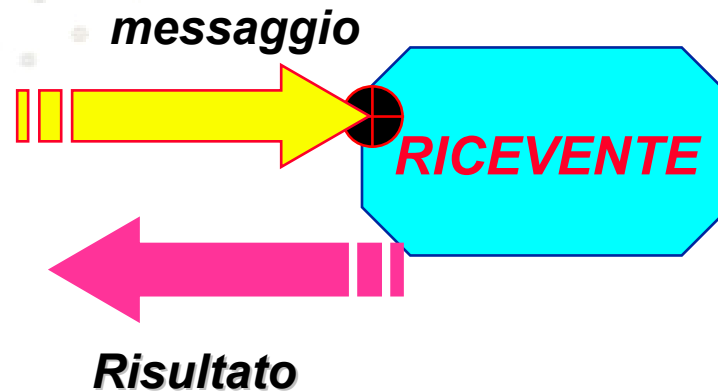
1. FISSARE RISULTATO DESIDERATO
2. RICEVENTE + info poss - prima poss
3. Ricerca PUNTO SENSIBILE



# PREPARAZIONE DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

## Procedura cronologica

1. FISSARE RISULTATO DESIDERATO
2. RICEVENTE + info poss - prima poss
3. Ricerca PUNTO SENSIBILE
4. Studio del MESSAGGIO + EFFICACE



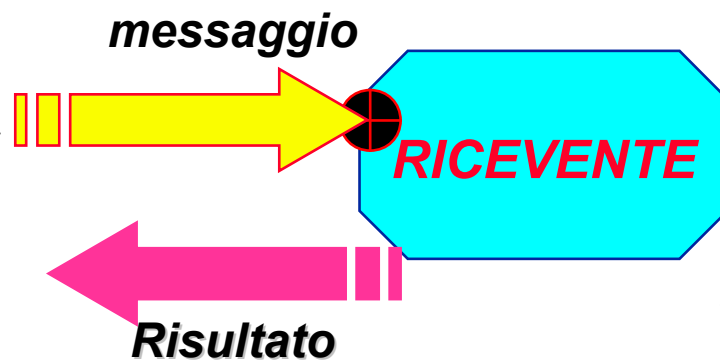
## Procedura cronologica

1. FISSARE RISULTATO DESIDERATO
2. RICEVENTE + info poss - prima poss
3. Ricerca PUNTO SENSIBILE
4. Studio del MESSAGGIO + EFFICACE
5. MODALITA' del messaggio: scritto, tel, di persona

C. Scritta

C. Telefonica

C. Frontale



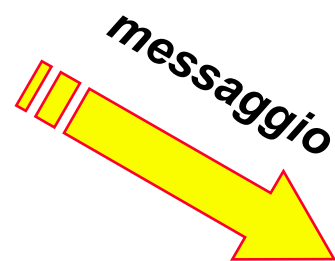
## Procedura cronologica

1. FISSARE RISULTATO DESIDERATO
2. RICEVENTE + info poss - prima poss
3. Ricerca PUNTO SENSIBILE
4. Studio del MESSAGGIO + EFFICACE
5. MODALITA' del messaggio: scritto, tel, di persona
6. TRASMITTENTE si adegua



**TRASMITTENTE**

C. Scritta  
C. Telefonica  
C. Frontale



**RICEVENTE**



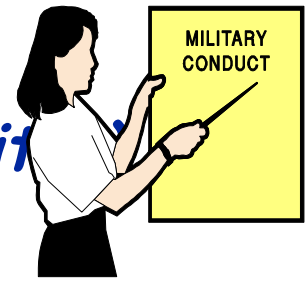
# I VEICOLI DELLA COMUNICAZIONE





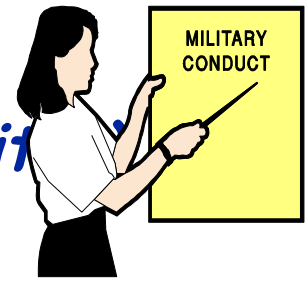
# I VEICOLI DELLA COMUNICAZIONE

**C. VERBALE:** *la parola (orale o scritta)*



# I VEICOLI DELLA COMUNICAZIONE

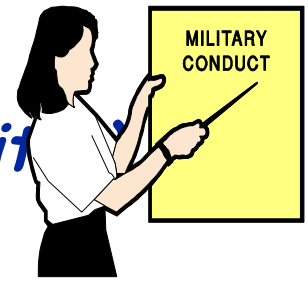
**C. VERBALE:** *la parola (orale o scritta)*



**C. PARA-VERBALE:** *l'uso della voce*  
**VOLUME, TONO, RITMO, PAUSE, INFLESSIONI**  
**DIALETTALI**

# I VEICOLI DELLA COMUNICAZIONE

**C. VERBALE:** *la parola (orale o scritta)*



**C. PARA-VERBALE:** *l'uso della voce*  
**VOLUME, TONO, RITMO, PAUSE, INFLESSIONI**  
**DIALETTALI**

**C. NON VERBALE:**



**LA GESTUALITA':** *mimica facciale, braccia, gambe, corpo*  
**GLI OGGETTI:** *vestito, ornamenti, strumenti utilizzati*



# I VEICOLI: EFFICACIA

**C. VERBALE:** *la parola (orale o scritta)* **7 %**

**C. PARA-VERBALE:** *l'uso della voce* **38 %**  
*VOLUME, TONO, RITMO, PAUSE, INFLESSIONI  
DIALETTALI*

**C. NON VERBALE:**  
*LA GESTUALITA': mimica facciale, braccia, gambe, corpo* **55 %**  
*GLI OGGETTI: vestito, ornamenti, strumenti utilizzati*

# VALENZA IPNOTICA DELLA PAROLA



# VALENZA IPNOTICA DELLA PAROLA



**NON SI PREOCCUPI, I NOSTRI COMPUTER SONO PRATICAMENTE INDISTRUTTIBILI: LE "ROTTURE" O I "GUASTI" TOCCANO SOLO L'OTTO PER CENTO DEL TOTALE.**

**COMUNQUE, IN CASO DI MALFUNZIONAMENTO, INTERVERREMO IN 1 O 2 GIORNI AL MASSIMO E LE RISOLVEREMO LE DIFFICOLTA'.**

**QUINDI NON SI DEVE ALLARMARE: RISOLVEREMO I SUOI PROBLEMI E NON CI SARANNO LAMENTELE O RECLAMI DA PARTE SUA.**

# VALENZA IPNOTICA DELLA PAROLA



# VALENZA IPNOTICA DELLA PAROLA

**NON SI PREOCCUPI, I NOSTRI COMPUTER SONO PRATICAMENTE INDISTRUTTIBILI: LE "ROTTURE" O I "GUASTI" TOCCANO SOLO L'OTTO PER CENTO DEL TOTALE.**

**COMUNQUE, IN CASO DI MALFUNZIONAMENTO, INTERVERREMO IN 1 O 2 GIORNI AL MASSIMO E LE RISOLVEREMO LE DIFFICOLTA'.**

**QUINDI NON SI DEVE ALLARMARE: RISOLVEREMO I SUOI PROBLEMI E NON CI SARANNO LAMENTELE O RECLAMI DA PARTE SUA.**



# VALENZA IPNOTICA DELLA PAROLA

## PAROLE A VALENZA IPNOTICA NEGATIVA DI DUBBIO

*"Spero di riuscire"*

*"Cercherò di preparargliela in tempo"*

*"Forse riusciremo a consegnargliela  
oggi"*

## TERMINI DI DUBBIO

*SE, FORSE, MAGARI, SFORZO*

# VALENZA IPNOTICA DELLA PAROLA

## PAROLE A VALENZA NEGATIVA

*"Le rubo solo un minuto"*

*"Non l'annoierò"*

*"Non vorrei disturbare"*

*"Ha un momento da dedicarmi?"*

*"Disturbo?"*

*"Ho un problema"*

*"Sono in difficoltà"*

*"Spero di non sbagliare"*

## TERMINI AMPIAMENTE NEGATIVI

*NO, PROBLEMA, DIFFICOLTA'*

*CARENZE, SACRIFICI, SBAGLI*

# EFFICACIA DELLE COMUNICAZIONI ORIENTATE AL RISULTATO

*Mando mail, telefono o vado di persona?*

- INCONTRO DIRETTO: **100%** di efficacia (CV+CPV+CNV)
- COLLOQUIO TELEFONICO: **45%** di efficacia (CV + CPV)
- COMUNICAZIONI SCRITTE: **7%** di efficacia (solo CV)

# **CORRETTO UTILIZZO MAIL E TESTI SCRITTI**

**ELIMINATE L'ABITUDINE "EFFICIENTE" DELLA MAIL E RAGIONATELA: E' EFFICACE? SPESSO, NO.**

**ELIMINATE TUTTE LE MAIL CON CONTENUTI "EMOTIVI" E POTENZIALMENTE "CONFLITTUALI" E SOSTITUILETE CON DELLE TELEFONATE**

**RIDUCETE AL MINIMO VERAMENTE INDISPENSABILE I DESTINATARI IN "Cc"**

**INSERITE NELL'OGGETTO DEI DATI CHE LA RENDANO INCONFONDIBILE E FACILMENTE ARCHIVIABILE**

# MOTIVAZIONE



# SCALA DI MASLOW



**AUTOREALIZZAZIONE**  
estrinsecazione dell'io

**AUTONOMIA**  
esigenza di indipendenza

**STIMA**  
rispetto per se', ammirazione dagli altri

**SOCIALIZZAZIONE**  
amore, appartenenza

**SICUREZZA**  
fisica ed emotiva

**FISIOLOGICI**  
cibo, calore, sonno, sesso, ecc.



# "ONE MINUTE MANAGER"



***OBIETTIVI***  
*da un minuto*

***LODI***  
*da un minuto*

***RIMPROVERO***  
*da un minuto*

**I**  
**10**  
**M**  
**O**  
**T**  
**I**  
**V**  
**A**  
**M**  
**E**  
**N**  
**T**  
**I**

***STIMALO***  
***INFORMALO***  
***ASCOLTALO***  
***CONSAPEVOLIZZALO***  
***MOTIVALO***  
***FORMALO***  
***GRATIFICALO***  
***CON-VINCILO***  
***RASSICURALO***  
***ENTUSIASMALO***



DELEGA



# FARE FORMAZIONE IN UN GRUPPO

**TEORIA**

**DISCUSSIONE - CONFRONTO - DIALOGO**  
*poi*  
**ACCETTAZIONE**

**SCHEMA MENTALE**

**DEFINITO**  
**MEMORIZZATO**

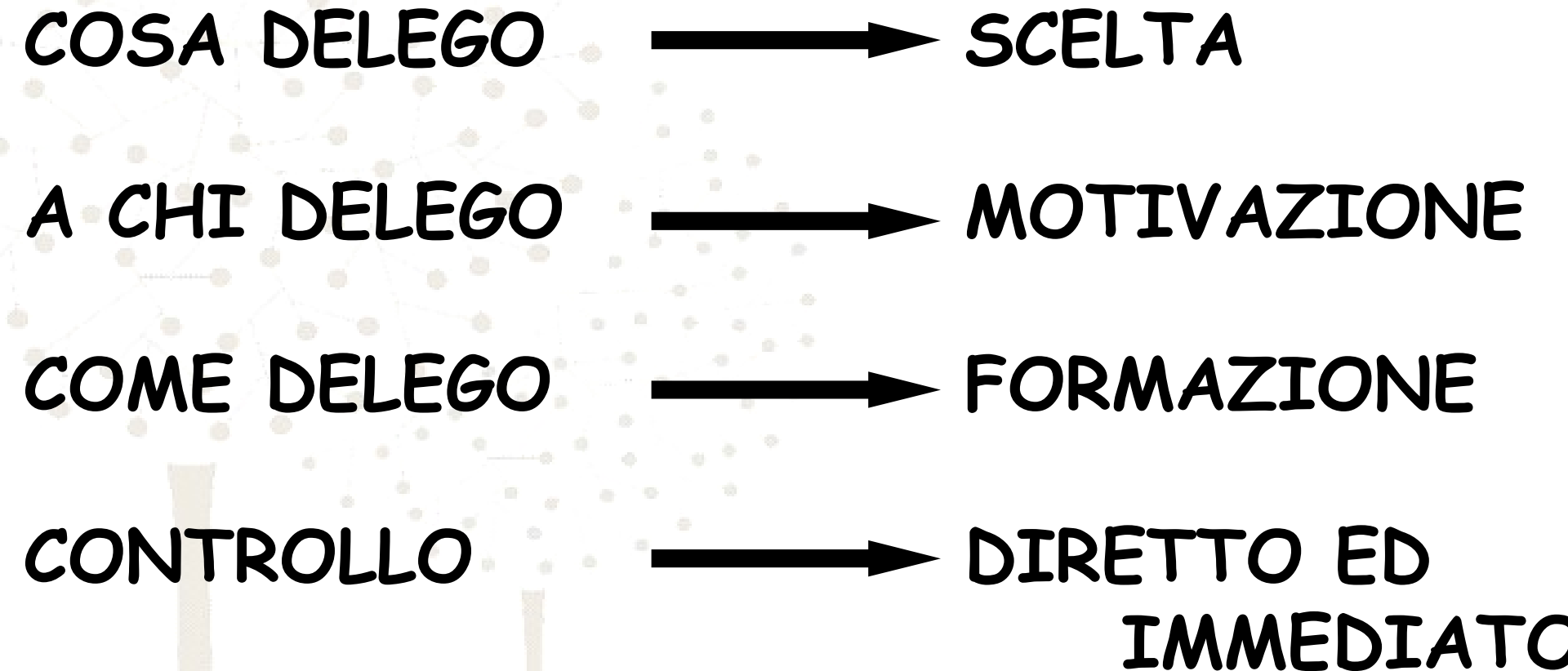
**AZIONE**

**CON IMPLACABILE COSTANZA**

**NUOVO AUTOMATISMO**

**IO SONO**

# DELEGA (1)



# DELEGA (2)

GRATIFICAZIONE → DIRETTA ED IMMEDIATA

ASSESTAMENTO → FORMAZIONE

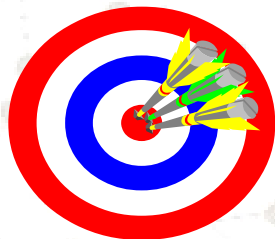
CONTROLLO → INDIRETTO  
NON IMMEDIATO

GRATIFICAZIONE → CONTINUA

# RIUNIONI

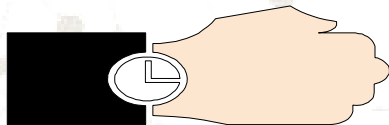


# RIUNIONI



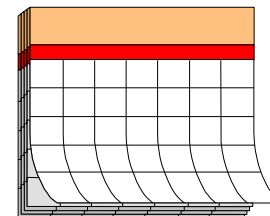
OBIETTIVO

COMUNICAZIONE



DURATA

PERIODICITA'



LAY OUT

PARTECIPANTI



# **TIPOLOGIA DELLE RIUNIONI**

**BRIEFING**

**FORMAZIONE**

**INFORMATIVA**

**ANALITICA**

**CREATIVA**

**DECISIONALE**

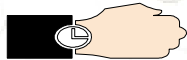
# BRIEFING



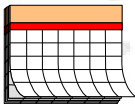
- *PREPARARE OPERATIVITA'*
- *DEFINIRE TATTICHE*
- *PRESENTARE REPORT*



*PREVALENTEMENTE  
MONODIREZIONALE*



*5 - 30 MINUTI*



- *GIORNALIERA*
- *SETTIMANALE*



- *SALETTA RIUNIONI*
- *UFFICIO*



- *TEAM DI LAVORO*
- *GRUPPO OMOGENEO*



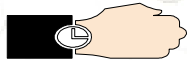
# INFORMATIVA



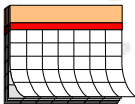
*DARE INFORMAZIONI*



*MONODIREZIONALE  
DISCENDENTE*



*30 MINUTI - 2 ORE*



- PERIODICA 2 -4 MESI*
- SECONDO NECESSITA'*



- SALA RIUNIONI*
- SALA CONFERENZA*
- VIDEO CONFERENZA*



- DIRETTI INTERESSATI*
- TOTALITARIA*

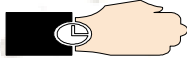
# FORMAZIONE



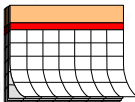
- APPRENDERE NUOVE COMPETENZE
- CRESCERE CULTURALMENTE
- DARE SPUNTI DI RIFLESSIONE



**INIZIALMENTE MONODIREZIONALE,  
POI BIDIREZIONALE**



**4 - 8 ORE GIORNALIERE**



- SECONDO NECESSITA'
- PERIODICA OGNI 3 - 6 MESI



**SALA FORMAZIONE BEN  
ATTREZZATA**



- GRUPPI OMOGENEI
- DIRETTI INTERESSATI

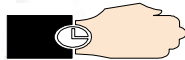
# ANALITICA



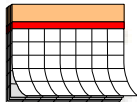
- EVIDENZIARE PROBLEMI
- DARE PRIORITA'



**MONODIREZIONALE  
ASCENDENTE**



**1 - 2 ORE**



- SECONDO NECESSITA'
- PERIODICA OGNI 3 - 6 MESI



- SALA RIUNIONI
- UFFICIO



- DIRETTI INTERESSATI
- TEAM DI LAVORO
- GRUPPO OMOGENEO

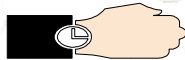
# CREATIVA



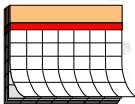
- PRODURRE IDEE
- RICERCARE SOLUZIONI
- RICERCARE INNOVAZIONI



**OMNIDIREZIONALE ATTIVA**



**30 MINUTI - 1 ORA E 1/2**



**SECONDO NECESSITA'**



**SALETTA CON TAVOLO**



- **COMPETENTI**
- **CREATIVI**

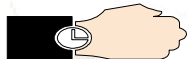
# DECISIONALE



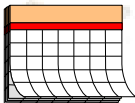
- *PRENDERE DECISIONI*
- *FARE SCELTE*



*BIDIREZIONALE ATTIVA*



*30' (+ 10' SOLO CHI  
"DECIDE")*



*SECONDO NECESSITA'*



*SALETTA RIUNIONI*



*CHI DECIDE, INSIEME AI  
"CONSIGLIERI"*

Arrivederci ai prossimi incontri

VideoFisco - 22 ottobre 2014

*Novità fiscali del periodo;  
tutela del patrimonio e passaggio generazionale*

A cura di Giorgio Gavelli e Andrea Scaini

VideoLavoro - 22 novembre 2014

*Diritto sindacale:  
rappresentanze, vertenze, accordi interconfederali*

A cura di Luca Vannoni