

## ARGOMENTI di DOCENZA e CONSULENZA

Ho cominciato a occuparmi di consulenza nel 1988, nel settembre del 1990 ho tenuto la mia prima docenza. Da allora ho sempre continuato, in tanti gruppi e con tantissime persone diverse.

Ogni 4-5 anni ho aggiunto un pezzo di competenze, allargando progressivamente e aggiornando le mie aree di intervento.

Lungo questo percorso ho sviluppato canali diversi: a quello tradizionale dell'aula e dell'ufficio ho aggiunto il web, formazione e consulenza a distanza - ed il cammino a piedi, in campagna, montagna o in un semplice parco cittadino, a seconda della situazione e dell'esigenza.

Ecco i temi su cui ho fatto esperienza come consulente e docente.

### organizzare

- ✓ I principi fondamentali dell'organizzazione, in base a dimensione e complessità aziendale.
- ✓ Esaminare la propria organizzazione e rilevare le esigenze evolutive.
- ✓ Ristrutturare i processi aziendali.
- ✓ Impostare o aggiornare i ruoli, in particolare dei principali responsabili.
- ✓ Evolvere la struttura organizzativa, creando chiarezza ed integrazione tra le diverse aree.
- ✓ Impostare e governare comitati e gruppi di progetto.
- ✓ Pilotare efficacemente il cambiamento organizzativo, coinvolgendo le persone e superando le resistenze interne.
- ✓ Strumenti di pianificazione del proprio lavoro e di efficace gestione del tempo.
- ✓ Strumenti di pianificazione del lavoro del gruppo.
- ✓ Misurare e migliorare il clima aziendale.
- ✓ Impostare e gestire buoni percorsi di delega.
- ✓ Affrontare il primo periodo in una nuova responsabilità o ruolo, soprattutto se prevede la gestione di altre persone, processi di lavoro e decisioni.
- ✓ Dotare di strumenti di lavoro efficaci il Consiglio di amministrazione di una PMI e favorire un buon rapporto tra i soci, che è diverso dal rapporto di stima e fiducia personale.
- ✓ Problem solving.
- ✓ Analisi decisionale.
- ✓ Project management.

### gestire ed evolvere le risorse umane

- ✓ La selezione del personale, tecniche e metodologie, inserite nel contesto aziendale e delle PMI in particolare.
- ✓ Valutare le posizioni organizzative.
- ✓ Valutare le prestazioni dei collaboratori.
- ✓ Valutare il potenziale.
- ✓ Valutare le competenze, in particolare dei ruoli di responsabilità.
- ✓ Progettare e realizzare piani formativi in una PMI.
- ✓ Analizzare l'equilibrio retributivo aziendale e correggere, nel tempo, le anomalie più rilevanti.
- ✓ Impostare sistemi incentivanti e utilizzare correttamente premi e benefits.
- ✓ Motivazione, e demotivazione, dei collaboratori: concetti e strumenti per mantenere e migliorare interesse al lavoro e senso di appartenenza.
- ✓ Favorire il cambiamento nelle persone, in seguito a cambiamenti rilevanti in azienda o nel mercato.

- ✓ Il rispetto: workshop attivo per sviluppare comportamenti di rispetto del lavoro degli altri, dell'ambiente di lavoro e delle regole in uffici, reparti e team.

### **comunicare efficacemente e con rapidità**

- ✓ Comunicare in modo efficace: i fondamentali.
- ✓ Tenere una presentazione o una lezione in modo efficace.
- ✓ Comunicare per iscritto: le basi. Come utilizzare bene le e-mail.
- ✓ La narrazione avvincente della propria impresa, del proprio prodotto e servizio.

### **sviluppare e rendere efficaci le relazioni sul lavoro**

- ✓ Migliorare la propria leadership.
- ✓ Rapporti familiari e amicali in azienda, affrontarli positivamente nell'interesse comune.
- ✓ Affrontare con successo la convivenza e il passaggio generazionale.
- ✓ Come "siamo fatti"? saper leggere la personalità, nel contesto lavorativo.
- ✓ Conoscere meglio se stessi per gestire meglio i propri collaboratori.
- ✓ Conoscere il proprio stile di relazione e sapere come migliorarlo, per essere più efficaci e faticare meno nel rapporto con gli altri sul lavoro.
- ✓ Individuare le proprie rigidità caratteriali e comportamentali e acquisire la flessibilità che ci può aiutare sul lavoro.
- ✓ Passività, aggressività ed assertività: cosa sono e come ci riguardano, come possiamo potenziare le nostre capacità ed energie nel lavoro.
- ✓ Le situazioni di difficoltà relazionale: cosa accade quando un rapporto sul lavoro proprio non funziona e quali strumenti possiamo utilizzare per migliorarlo.
- ✓ Perché non ci capiamo? Trappole ed errori nel processo comunicativo e strategie di miglioramento.
- ✓ L'ascolto come potente strumento di lavoro.

### **soft skills per manager e responsabili di team**

- ✓ Condividere gli obiettivi e creare tensione positiva sui risultati.
- ✓ La relazione quotidiana con i collaboratori: impiego efficace di autorità e autorevolezza.
- ✓ Ottenere il comportamento richiesto dall'azienda da parte dei collaboratori.
- ✓ Impostare i colloqui di lode, critica, motivazione e valutazione.
- ✓ Dare un ordine, dire di no, rispondere a una critica da parte di un collaboratore.
- ✓ Gestire i collaboratori "difficili".
- ✓ Affrontare costruttivamente il conflitto sul luogo di lavoro.
- ✓ Formare e istruire colleghi e collaboratori e favorirne la crescita.
- ✓ La formazione di un nuovo manager e l'acquisizione di un ruolo di comando.
- ✓ Storytelling per l'appartenenza: utilizzare le narrazioni per creare amalgama e coesione.
- ✓ Le relazioni tra colleghi, lavorare insieme.
- ✓ Misurare e migliorare la propria motivazione.
- ✓ L'efficacia personale nella vita professionale: cosa ci frena nel realizzare e utilizzare appieno le nostre potenzialità e come evolvere.

### **team building e gruppi di lavoro**

- ✓ Partecipare in modo costruttivo ad un gruppo di lavoro.
- ✓ Condurre un gruppo di lavoro.
- ✓ Condurre una riunione.

- ✓ Negoziare efficacemente con diversi interlocutori, interni ed esterni: clienti, fornitori, dipendenti, sindacati, ....
- ✓ Team building outdoor.

### **fidelizzare i clienti**

- ✓ La qualità nella relazione con i clienti.
- ✓ La relazione con i clienti nel primo contatto e in fase promozionale.
- ✓ Gestire i clienti "difficili".
- ✓ Affrontare e gestire i reclami.
- ✓ Storytelling per le reti di vendita: raccontare in modo avvincente l'azienda e il prodotto/servizio.

### **conoscere ed utilizzare l'intelligenza emotiva**

- ✓ Le emozioni sul luogo di lavoro: gestirle bene e utilizzarle a proprio favore.
- ✓ Affrontare un nuovo ruolo.
- ✓ Il piacere di lavorare.
- ✓ La fiducia in azienda.
- ✓ Ti voglio aiutare. Ostacoli e metodologie efficaci nella relazione d'aiuto in azienda.
- ✓ Alcune competenze del counselor per chi esercita ruoli manageriali.
- ✓ Lo stress sul lavoro: individuare i "livelli di guardia" e intervenire per ridurli.

### **Per i formatori:**

- ✓ Le competenze organizzative ed aziendali del formatore.
- ✓ La progettazione formativa.
- ✓ Metodologie didattiche per adulti.
- ✓ Il coordinamento delle azioni formative e la conduzione del gruppo in formazione.
- ✓ La valutazione dei risultati della formazione.
- ✓ La comunicazione in pubblico e la costruzione della rete di relazioni del formatore.
- ✓ La gestione dello staff di formazione.

### **I DESTINATARI**

**Le persone** con cui ho lavorato, in aula e spesso anche in affiancamento sul campo, sono:

- L'intero gruppo aziendale;
- Gli imprenditori e i dirigenti responsabili;
- I capi intermedi;
- Le persone (singole ed in gruppo, a tutti i livelli, di tutte le aree aziendali);
- Tutti gli appartenenti a una funzione aziendale ai diversi livelli;
- Partecipanti a corsi interaziendali;
- Formatori e consulenti.

Ho lavorato quindi con gruppi molto grandi in conferenze e seminari allargati, gruppi limitati di 10-20 persone, piccoli gruppi, singoli individui, mettendo a punto contenuti e modalità appropriati alle dimensioni dell'aula ed alle caratteristiche delle persone e della situazione.

Sebbene con minore frequenza, ho lavorato con giovani degli ultimi anni delle scuole superiori, neodiplomati, studenti universitari e neolaureati.

**Le tipologie di organizzazione** con cui ho operato prevalentemente sono:



- Piccole e medie imprese di svariati settori;
- Grandi imprese e multinazionali;
- Associazioni e imprese pubbliche, Consorzi e Cooperative;
- Società di formazione, consulenza, servizi in generale.

Infine, penso di aver acquisito negli anni uno stile di conduzione dell'aula rispettoso e valorizzante, che i partecipanti generalmente apprezzano. Non mi è stato facile, ed è un cammino mai concluso.

Simonetta Pugnaghi  
consulting@simonettapugnaghi.it  
www.simonettapugnaghi.it