

I CONSIGLIO NAZIONALE
DEGLI **INGEGNERI**

I SCUOLA SUPERIORE
DI FORMAZIONE
CONSIGLIO NAZIONALE INGEGNERI

CONVEGNO WEBINAR

Mercoledì 29 LUGLIO 2020

dalle ore 10:00 alle ore 13:00

LE SOFT SKILL

**PER IL RINNOVAMENTO
DELLA PROFESSIONE**

**COME SVILUPPARE UNA CORRETTA RELAZIONE:
IL “PENSIERO CRITICO”**

Relatore: **Gianfranco LANFREDINI**

Sales Consultant & Commercial Trainer

NOI, I PROTAGONISTI: UNA PROVOCAZIONE ... LEGGERA

SESSIONE
PARTECIPATIVA

- **UN PASTORE sta facendo pascolare il suo gregge. All'improvviso sente un rombo di motore e vede avvicinarsi una BMW nuova fiammante. L'auto si ferma sgommando e il pastore può osservare il guidatore: è un giovane in un elegante Monclair, occhiali RayBan, orologio Rolex al polso,**
- Dopo essersi guardato in giro, il giovane si rivolge al Pastore con queste parole: "Se ti dico esattamente quante pecore hai nel gregge, me ne regali una?"
- Il Pastore guarda il gregge, riguarda con attenzione il guidatore – a suo giudizio un giovane bullo – e poi risponde così: "certo, ci sto!" Il giovane parcheggia l'auto, ed il Pastore lo ASCOLTA mentre gli illustra con sufficienza la seguente fila di attività: estrarre il PC portatile, collegarsi a internet, selezionare un sistema satellitare GPS per sapere dove si trova, ricevere via internet una foto ad alta definizione della zona, trasferire la foto ad un centro specialistico di Glasgow, ricevere in pochi minuti un foglio Excel indicante il numero 1596 .
- Il giovane mostra con orgoglio il foglio al Pastore dicendo: "Tu hai esattamente 1596 pecore".
- "Bravo – dice il Pastore - è esatto. Hai vinto e quindi hai diritto a prendere la tua pecora." Il giovane sceglie il suo animale e si appresta a collocarlo sul sedile posteriore. A quel punto il Pastore dice al giovane: " se indovino che mestiere fai, mi restituisci l'animale?"

SEGUE...

NOI, I PROTAGONISTI: UNA PROVOCAZIONE ... LEGGERA

SESSIONE
PARTECIPATIVA

- SEGUITO
- Il giovane ci pensa un attimo, poi dice annuendo: “va bene, perché no?” “SEI UN CONSULENTE –dice il Pastore”.
- Il giovane molto meravigliato: “Caspita, è vero. Come hai fatto ad indovinare? “E’ tutto molto evidente – risponde il Pastore - sei comparso senza che ti avessi cercato, non conosci le mie necessità, mi hai fatto una domanda di nessun valore per me e vuoi essere pagato per una INFO che conosco già,. Ti basta?”
- **ORA RESTITUISCIMI IL CANE, per favore”**

I “comportamenti” attivati dal “Consulente” – Lavoro di Coppia

QUALI IO
GIUDICO OK -

- 1 –
- 2 –
- 3 –
- 4 –

QUALI IO GIUDICO
NON OK -

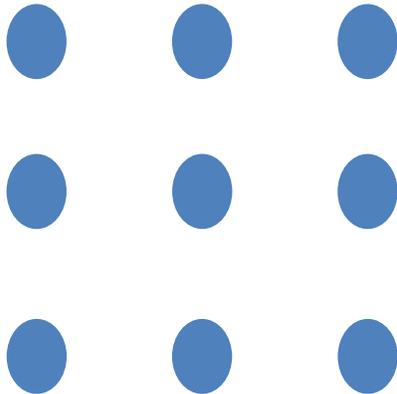
- 1 –
- 2 –
- 3 –
- 4 –

PERCHE' ??

NOI I PROTAGONISTI- 2

RINNOVAMENTO: “PROVOCAZIONE-SFIDA” da AFFRONTARE

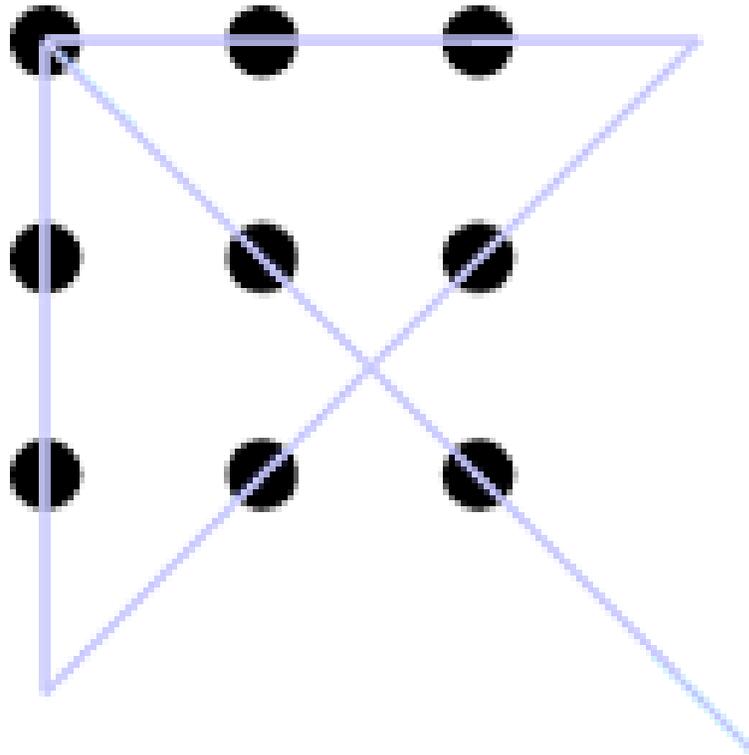
- **NOVE PUNTI**



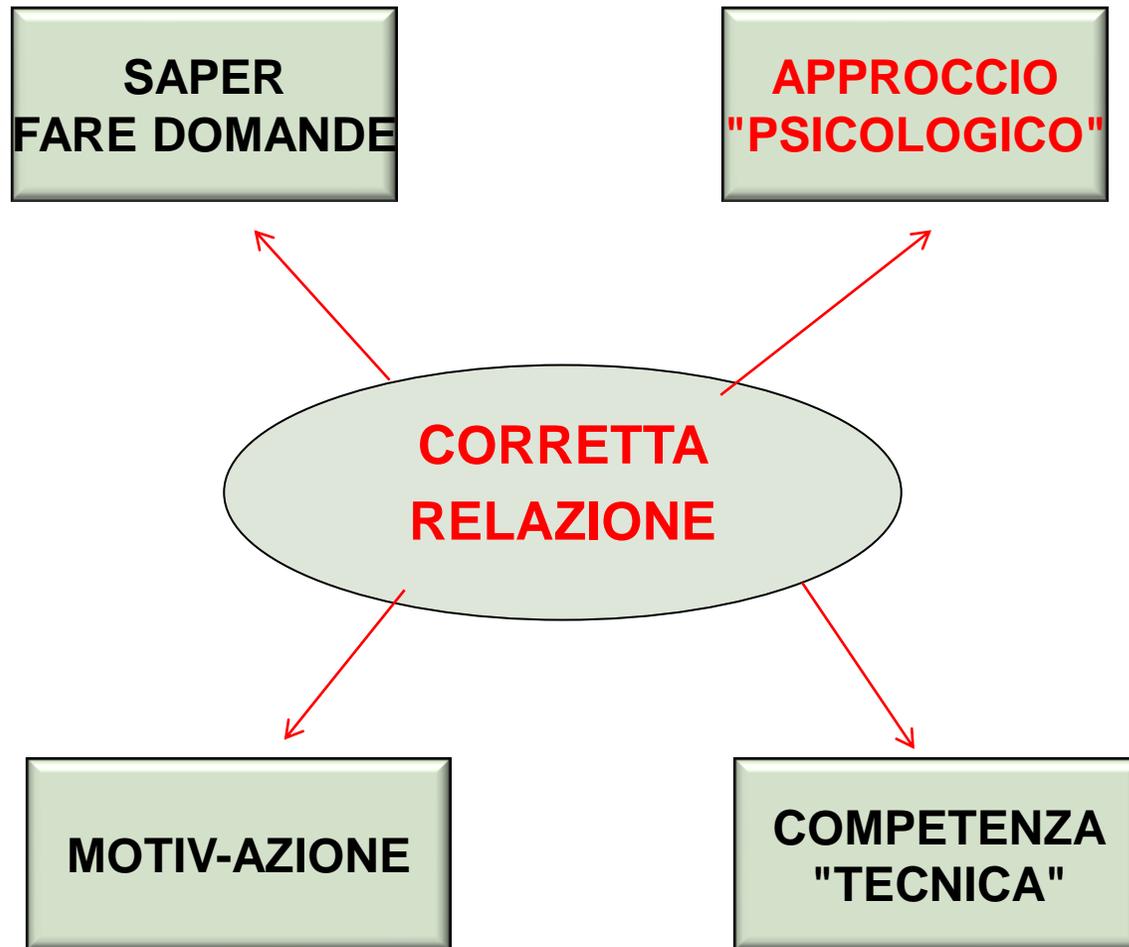
Sono da congiungere con 4 rette, senza staccare mai la penna dal foglio.

QUAL E' LA MORALE DI QUESTA INIZIATIVA-SFIDA? OCCORRE

.... PERCHE' OCCORRE USCIRE DAGLI SCHEMI
ABITUALI



LA SFIDA: STABILIRE UNA CORRETTA RELAZIONE



APPROCCIO “PSICOLOGICO”: PERCHE’ OCCORRE “CREARE VALORE” CON L’ACCOGLIENZA

- **I TRE LIVELLI di “IMPRESSIONE (Imprinting)” CHE INFLUENZANO LA RELAZIONE**

- **COMPONENTE “HARD” - “STRUTTURA in senso GENERALE” – PRIMO IMPATTO: DETERMINA IL PRIMO “VALORE” CHE NOI DIAMO AL RAPPORTO. (-- / ++)**
- **COMPONENTE “SOFT/1” – “FORMULA organizzativa in senso lato” – SECONDO IMPATTO: NEL RAPPORTO CON L’ALTRO SI VALUTANO I “COMPORTAMENTI delle RISORSE UMANE CHE – PER NOI – CREANO DIFFERENZA ”. (-- / ++)**
- **COMPONENTE “SOFT/2” – “RUOLO e COMPETENZE DOCUMENTATI” - TERZO IMPATTO: SI VALUTANO LE “ATTIVITA” CHE - PER NOI – SIGNIFICANO DECIDERE SE DARE PREFERENZA E SALVAGUARDARE LA RELAZIONE, (-- / ++)**

APPROCCIO PSICOLOGICO: OMINO-Inconscio & RAZIONALE

Pagina liberamente tratta da: Luciano Biondo - "Come si studia
all' Università" -

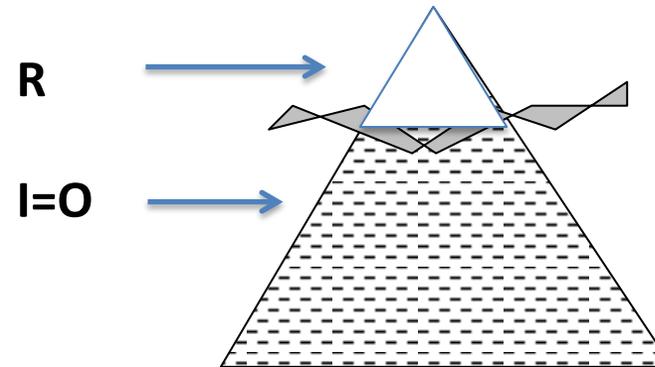
"Volume II - LO SVILUPPO DELLA PERSONALITÀ E DELLE
CAPACITÀ MANAGERIALI."

1 - E' COME SE IN OGNI INDIVIDUO FOSSERO PRESENTI DUE PERSONALITA' DIVERSE –
Esempio: Doctor Jekyll --- Mr Hyde

2 – “RAZIONALE “ rappresenta la nostra parte più evoluta

3 - “OMINO” rappresenta il così detto INCONSCIO, parte meno evoluta.

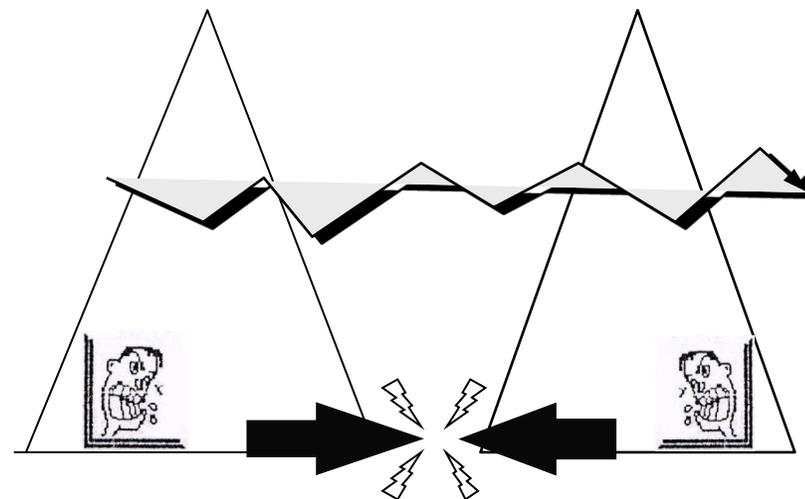
- OMINO rappresenta il NOSTRO INCONSCIO . Può essere paragonato con la parte sommersa di un ICEBERG, ed è PREVALENTE NEGATIVITA'.
“Irrazionale, presuntuoso, egocentrico, etc”



I due “OMINI-Inconsci”

Il primo contatto tra due Persone avviene a livello “inconscio”, cioè tra i due “OMINI”:

- **ESSI SONO:**
- **IRRAZIONALI – MALSICURI – PERMALOSI – DIFFIDENTI -**
- **IRASCIBILI – PRESUNTUOSI – PREPOTENTI**
- **STUPIDI – EGOISTI – TESTARDI**
- **N.B.- SONO PORTATI A “SCONTRARSI”**



SAGGIO “Il Responsabile commerciale in Azienda, Un ruolo sempre più a rischio? Pag, 66-67 Pag 156-164

***Per stabilire una buona relazione occorre “gratificare l’Omino altrui”.

***Pretendere che il nostro “Razionale” convinca l’OMINO altrui è TEMPO PERSO IN PARTENZA

N.B.

IL NOSTRO “OMINO” DEVE FRENARE i propri “desideri/istinti” e lasciare spazio all’ OMINO del nostro INTERLOCUTORE perchè “si senta a proprio agio”.

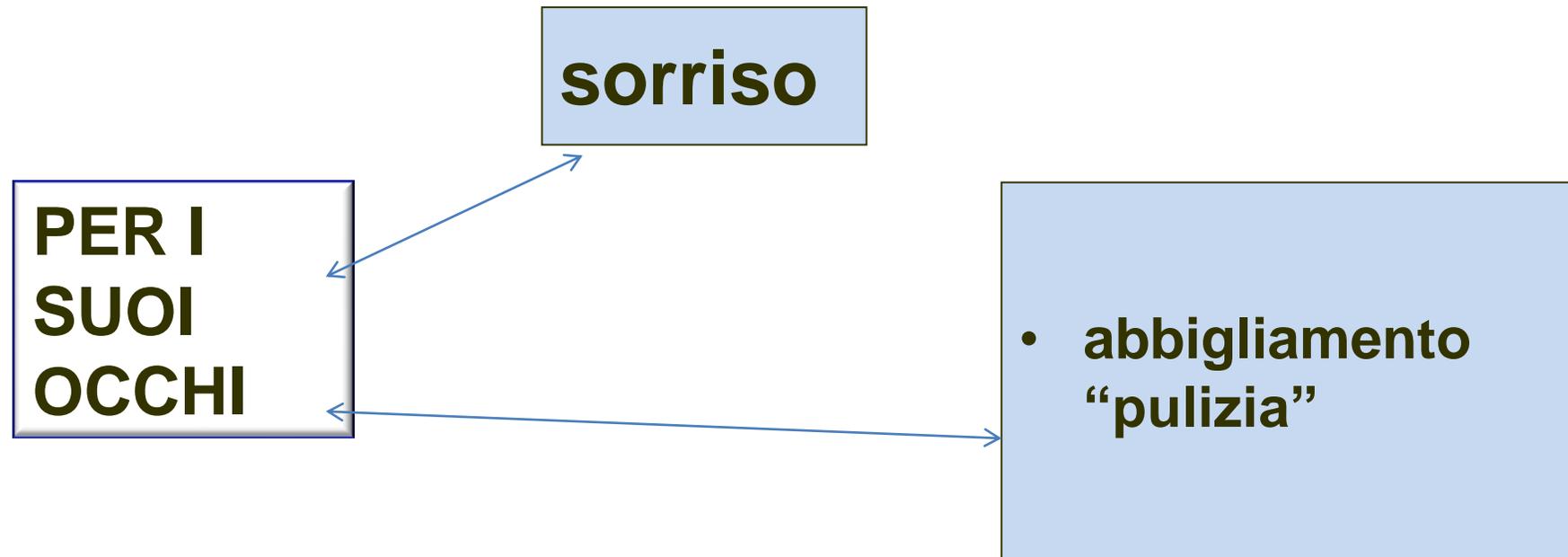
APPROCCIO all' OMINO-Inconscio :

principali CRITICITA' DA GESTIRE

- **1 – TU, OMINO, ESISTI**
- **2 - TU, OMINO, VUOI ESSERE “GRATIFICATO”**
- **3 – TU, OMINO, DEVI ESSERE MESSO NELLA CONDIZIONE DI SFOGARTI e/o VANTARTI**

- 1 – TI CHIAMO per “NOME-COGNOME”**
- 2 - TI RINGRAZIO e/o GRATIFICO PER QUALCOSA DI “REALE”**
- 3 – USO DOMANDE “APERTE” per FAVORIRE IL TUO SFOGO**

L'APPROCCIO POSITIVO per L'ALTRO: COSA PIACE ALL' "OMINO" (Fase 1)



L'APPROCCIO POSITIVO per L'ALTRO: COSA PIACE ALL' "OMINO" –seguito-

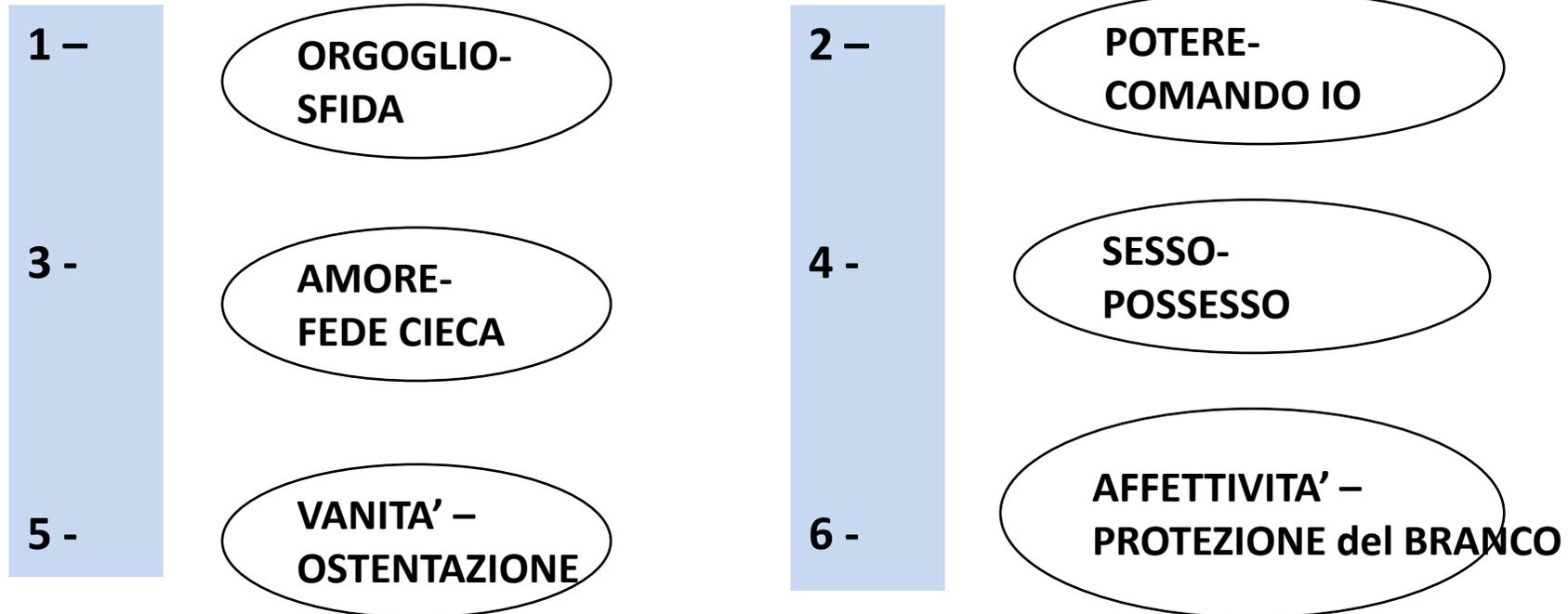
PER LE SUE
ORECCHIE

Saluto – STRETTA di MANO	cognome nome cognome	Chiarire lo scopo della visita
Fare subito delle domande per ...		Fare riferimento ad eventuali contatti precedenti

PER IL SUO
"CUORE"

SI	...farlo parlare di SE'	Mano "sudata" o "retrattile"
Ringraziare e gratificare	Mostrare rispetto e considerazione	Alito pesante
Dimostrare entusiasmo	Considerare lui/lei ed i "familiari"	Sguardo NON "diretto"
		Masticare gomma NO

GLI “ARGOMENTI” CHE GRATIFICANO L’ “OMINO”



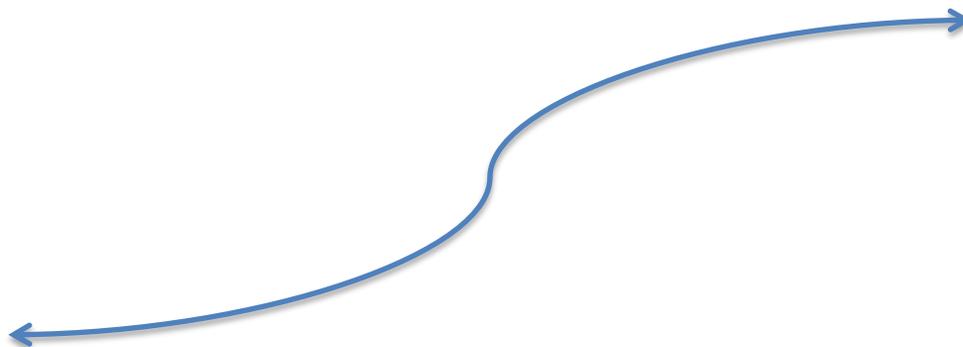
VEDI: www.gilanfredini.it – HOME – Conoscere l’OMINO-Inconscio

RACCONTATE UNA VOSTRA ESPERIENZA CHE RICORDATE BENE:
COME AVETE GRATIFICATO L'OMINO?

1 -

2 -

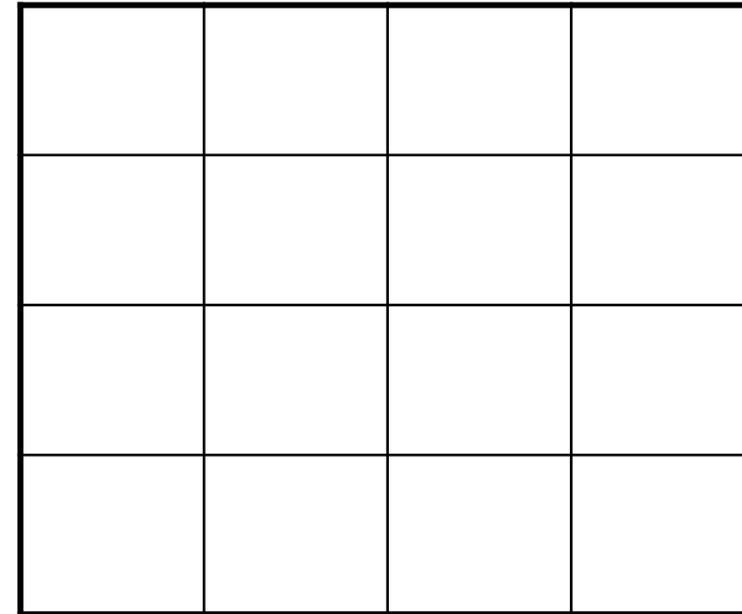
3 -



IL “VENTO DEL CAMBIAMENTO”: PROVOCAZIONE COME RINNOVARE? DOVE?

QUANTI “QUADRATI” CI SONO
IN QUESTA FIGURA?

Quando soffia
il “VENTO DEL CAMBIAMENTO”:
ALCUNI costruiscono “**MURI**”,
ALTRI costruiscono
“**MULINI A VENTO**”



APPROCCIO PSICOLOGICO al RAZIONALE ALTRUI : principali CRITICITA' da gestire

1 – ASSICURARSI CHE SIA IL RAZIONALE ALTRUI A CONFRONTARSI CON IL NOSTRO RAZIONALE

2 – ASSICURARSI SU QUALE TIPOLOGIA DI PENSIERO - **TRA LE 3 POSSIBILI** - SEMBRA ORIENTATO A MUOVERSI IL RAZIONALE ALTRUI

3 - ASSICURARSI CHE LA SITUAZIONE DESIDERATA (S.D.) VENGA ESPRESSA da: 1)UNA COMPONENTE RAZIONALE, in più 2)MIGLIORATA da UNA COMPONENTE EMOTIVA

1 – DOMANDE “MIRATE” AD APPROFONDIRE LE “INFO POSITIVE” RESE EVIDENTI DAL PROPRIO OMINO

2 - DOMANDE MIRATE A SCOPRIRE CHE LA SITUAZIONE ATTUALE (S.A) POTREBBE ESSERE MIGLIORATA

2 BIS - DOMANDE MIRATE A SCOPRIRE UNA POSSIBILE SITUAZIONE DESIDERATA (S.D.) E AD ESPRIMERLA CON “NUMERI”

3 – DOMANDE “APERTE” per FAVORIRE IL SUO SENTIRSI APPAGATO DAL PUNTO DI VISTA EMOTIVO: QUALI “VALORI” EVIDENZIATI?

APPROCCIO PSICOLOGICO al RAZIONALE ALTRUI : LE TRE TIPOLOGIE DI PENSIERO da gestire

1 – PENSIERO INTUITIVO - SI COLLEGA AD ESPERIENZE CONFERMATESI NEL TEMPO, E CONSOLIDATESI NEL NOSTRO CERVELLO. ESSE VENGONO DEFINITE ANCHE **“ESPERIENZE EURISTICHE”** E DIVENTANO TROPPO SPESSO “SCORCIATOIE MENTALI”. Esempio:...

2 – PENSIERO RAZIONALE - SI COLLEGA AD ATTIVITA' CHE ESPRIMONO CONCLUSIONI ARTICOLATE , MOLTO CORRETTE. ESSE VENGONO DEFINITE ANCHE **“INFERENZE”** .
Esempio:...

3 - PENSIERO CRITICO – E' una capacità intellettuale e NON una attitudine che si eredita geneticamente. VUOLE TRASFERIRE UN “METODO” CHE PONE ENFASI SU *COME PENSARE* E NON SOLO SU COSA PENSARE. SI SVILUPPA PER “FASI”, conseguenza del fatto che OGNI AFFERMAZIONE VIENE MESSA IN DISCUSSIONE (scetticismo di partenza).

COME SI APPLICA: OCCORRE COORDINARE E SVILUPPARE RAZIONALITA' E CREATIVITA', FINALIZZANDOLE A RIDURRE I POSSIBILI ERRORI E MASSIMIZZARE I POSSIBILI BENEFICI.

IMPIEGO CORRETTO del PENSIERO CRITICO: I BENEFICI COLLEGATI AL SUO UTILIZZO

BENEFICI per il SINGOLO

- Nuova Motivazione a Fare,**
- Nuova Crescita Professionale e di Relazione,**
- Scoperta di Nuovi Propri Limiti,**
- Sviluppo delle proprie capacità di Controllo e Responsabilità.**

BENEFICI per IL TEAM-L'ALTRO

- lavoro di “squadra” motivante e costruttivo;**
- coinvolgimento e rafforzamento della Relazione nel “TEAM”;**
- scoperta di altri “talenti” nel “TEAM”;**
- crescita “professionale” delle attività del “TEAM”.**

Grazie per l'attenzione!

Per approfondimenti:

Gianfranco Lanfredini – www.gilanfredini.it - E-mail: info@gilanfredini.it –

Vedi anche “profilo LINKEDIN” – cell. 3485801069 -

N.B.- GLI ARGOMENTI SONO ILLUSTRATI ANCHE nel saggio dal titolo
(volutamente provocatorio):

IL RESPONSABILE COMMERCIALE IN AZIENDA: un ruolo sempre più a rischio?
di cui sono Autore. Editori ECOSTAMPA e HOEPLI

SONO DISPONIBILI COPIE

TITOLO DELLE ALTRE PAGINE

ESERCITAZIONE:GRATIFICARE L'OMINO-Inconscio

I vendsestesso

CHE COSA CONSTATO di "REALE"	CHE COSA DEDUCO, che GRATIFICA l' OMINO	DOMANDA APERTA CHE FORMULO perché LUI "si racconti".....
<p>1 – vedo che.... Vedo che Lei è stato premiato dal Sindaco in persona. Immagino si sia trattato per Lei di una circostanza molto importante. Che ricordo ha di quella giornata?</p> <p>CLIENTE: (sorridente): Detto in confidenza, ero veramente emozionato. Sa, mi sono trovato in mezzo a personaggi molto importanti della Città, io che sono così piccolo.....</p>	<p>1 – deduco che... siano delle belle soddisfazioni. Soprattutto quando, come dice Lei, possiamo vedere il nostro lavoro riconosciuto da persone "importanti". (PAUSA)</p>	<p>1 – che cosa..... ? ... Che cosa Le ha fatto ottenere questo riconoscimento ? CLIENTE: Ho partecipato ad un concorso, indetto dall' Assessorato alla Cultura, per la miglior riproduzione dello stemma del Comune con macchina offset. Non ci avevo pensato minimamente, ma sono stato spinto a farlo da un mio Concorrente che lavora molto per il Comune. L' ho sentito al bar mentre si vantava di avere già il premio in tasca, Infatti, secondo Lui, " aveva le opportune conoscenze". Bene, mi sono intestardito, ed ho voluto partecipare anch'io. Naturalmente, per riuscire ho dovuto lavorare tutta la domenica, per apportare una precisa modifica alla macchina che pensavo di usare. Sa, sono perito, e di queste cose me ne intendo. Ebbene, devo dire che i risultati mi hanno dato ragione: la mia riproduzione sembrava un lavoro di grafica fatto a mano, con tutti gli effetti di chiaroscuro che evidenziavano al massimo lo stemma comunale. Quanto al mio Concorrente... beh, c'è rimasto molto male! Ancora oggi va dicendo in giro che "qualcuno ha barato". E' stata proprio una cerimonia molto bella. Ma lei, piuttosto, che cosa è venuto a propormi?</p>
<p>2 – vedo che....</p>	<p>2 – deduco che...</p>	<p>2 – che cosa..... ?</p>