



Bologna - Tel. & fax 051 543101  
e-mail: [e.communication@fastwebnet.it](mailto:e.communication@fastwebnet.it)  
[www.excellencecommunication.it](http://www.excellencecommunication.it)

---

## **Gestire le Risorse Umane - Costruire Fiducia** **Sospiro (Cremona) 19 giugno 2009**

*Docente: Antonella Ferrari*

### **Le 4 "C" nella gestione delle Risorse Umane**

- 1. Comportamento 2. Comunicazione 3. Clima 4. Creatività**

#### **1 - Comportamento**

Nell'immagine dell'iceberg, il comportamento che notiamo è solo la punta dell'iceberg. In superficie emerge solo ciò che è osservabile e connesso con il proprio comportamento. Sotto, nella parte più intima e nascosta sono le proprie emozioni, i valori, norme e tradizioni che condizionano consistentemente il comportamento.

### **La Gestione delle Risorse Umane**

---



## **Regole comportamentali per la gestione delle risorse umane e per costruire fiducia:**

SODDISFA IL TUO BISOGNO UMANO DI SOCIALIZZARE, MA NON ECCEDERE..  
SII EMOTIVAMENTE INDIPENDENTE

RIDUCI LA COMPETITIVITA'

DAI RISALTO AI SUCCESSI DEL GRUPPO

MOTIVA LE PERSONE A PERSEVERARE

SOSTIENI LO SPIRITO DI COLLABORAZIONE E COOPERAZIONE

SII INFINITAMENTE PAZIENTE!

ESERCITA UN PO' DI DISTACCO OGNI GIORNO

## **2 - Comunicazione**

### **La responsabilità del comunicare**

*"Ho parlato con lui, ma proprio non capisce. Gli ho ripetuto il concetto in tutte le salse, ma non ci sente da quell'orecchio!".* Questo è il classico esempio di un messaggio che è caduto nel vuoto dell'incomunicabilità.

Quando qualcuno presenta un'idea, colui che interviene subito dopo può riassumerla prima di aggiungere la sua posizione. Questo provoca una discussione più approfondita e denota ascolto.

#### Mettere in evidenza il suggerimento positivo

Anziché enfatizzare su ciò che non ci piace di qualcuno o di qualcosa, indicare ciò che vorremmo.

La chiave per comunicare con successo è la capacità di stabilire, mantenere ed incrementare fiducia e credibilità.

## **Fiducia**

- *Che cos'è?*
- *Perché è importante?*
- *In quale modo è importante?*
- *Che cosa comporta?*
- *Quali vantaggi offre?*

E' importante per ....

- Non implodere
- Spalancare il sorriso
- Prendersi dei rischi
- Avere tanti nuovi amici

## **Fiducia - Il Conto Corrente Emozionale di Covey**

Ogni relazione implica un gioco di dare e prendere e pertanto una sorta di "conto". Covey lo chiama *conto corrente emozionale*. Comportamenti negativi portano la relazione a debito, comportamenti basati su sani principi morali e valori come *gentilezza ...rispetto ... coerenza .... lealtà ... onestà.... Sincerità....*

portano il conto a credito. Quando sono a debito non ricevo grande fiducia nè considerazione, aspetti invece presenti quando sono a credito.

Quando il conto di fiducia è cospicuo, la comunicazione è facile, istantanea e efficace.

### **6 Depositi fondamentali**

1. Badare alle piccole cose
2. Comprendere
3. Mantenere gli impegni
4. Chiarire le aspettative
5. Coerenza personale
6. Chiedere scusa sinceramente

### **Auto fiducia - Rafforzare il proprio potenziale**

*Perché alcune persone hanno molta più fiducia in sé di altre?*

*È una questione di ereditarietà? Avviene per caso?*

*È qualcosa che impariamo?*

*È qualcosa che acquisiamo?*

*Basta essere incoraggiati per sviluppare questa fiducia?*

*Cosa significa "avere fiducia in se stessi"?*

Ecco le caratteristiche delle persone che hanno fiducia in sé:

- Continuano ad avere fiducia e vivono con la certezza che tutto andrà bene.
- Non si buttano giù dopo un fallimento.
- Non si identificano solo con quello che fanno o raggiungono.
- Conoscono quanto valgono, riconoscono quello che sono.
- Sanno che si può imparare davvero solo con l'esperienza.
- Possono avere fiducia in se stessi e mostrarsi anche se gli altri non concordano con loro, poiché sanno che non si può essere d'accordo con tutto. Inoltre sanno che possono essere amati ed apprezzati anche da coloro che non concordano con loro.

### **Ma perché è così difficile?**

Causa principale: la quantità di credenze antiquate che abbiamo, in ciò che abbiamo imparato ed abbiamo creduto essere vero sin dall'infanzia.

Queste credenze si sviluppano in modi diversi:

- Attraverso l'esempio di uno o di entrambi i genitori che non avevano fiducia in se stessi.

- Quando ci veniva detto che non facevamo nulla di buono.
- Dopo essere stati mortificati, sviluppando un complesso d'inferiorità

Qualunque sia l'origine della credenza, più questa è forte e più ha potere sulla persona che la coltiva nel suo mondo di convinzioni. L'effetto di questa credenza è quello di imprigionare la persona con la paura.

### **Paure di coloro che non hanno fiducia in se stessi:**

Paura di prendere troppo spazio se ci permettiamo di aver fiducia in noi stessi → paura di essere criticati o giudicati come orgogliosi e quindi paura di ESSERE AMATI DI MENO.

Paura di dover prendere troppe decisioni e di non essere in grado di portarle avanti, → paura di essere giudicati incompetenti e quindi paura di ESSERE AMATI DI MENO.

Paura di fare errori o di prendere la strada sbagliata → paura di essere criticati e quindi di ESSERE AMATI DI MENO.

Cosa è più doloroso: Non avere fiducia in se stessi o essere amati di meno?

Più le persone credono che l'aver fiducia in se stessi significa essere amati di meno, meno saranno se stesse. Credono che la mancanza di fiducia in se stessi, sia meno dolorosa che essere amati di meno.

Quando l'auto sfiducia crea più sofferenza rispetto all'idea di non essere amati, allora saremo pronti a cambiare e modificare il proprio atteggiamento interiore.

### **Possiamo misurare il grado di fiducia in sé di una persona grazie alla sua capacità di esporsi, di aver fiducia negli altri senza temere il loro giudizio.**

Come?

Comincia col decidere di esporti un po' di più ogni giorno. "Esporsi" non vuole dire "lamentarsi" o "voler cambiare l'altro".

Esporsi significa avere fiducia negli altri, aprirsi, parlare di sé, di ciò che si prova senza cercare la pietà, il consenso o l'approvazione degli altri.

Alcuni credono che quando parlano agli altri dei loro problemi, automaticamente si espongono. Tuttavia spesso hanno l'intenzione di voler manipolare o controllare l'altra persona.

*"Di chi non si fida non è da fidarsi"  
così dice un noto proverbio, per evidenziare che c'è un  
legame stretto tra il dare e il ricevere fiducia.*

*"Ho fiducia in colui con il quale posso interagire, che reagisce ai miei stimoli, che mi permette di comprendere qualcosa di se stesso aprendomi parte del suo mondo, ma, allo stesso modo,*

*"Al contrario non riesco ad avere fiducia in chi ha costruito un sistema di norme e regole che mi impediscono di comunicare, di comprendere ciò che pensa o che esplicitamente non è interessato a me"*

Uno stile comunicativo che **NON trasmette FIDUCIA** è fatto di:

- valutazione (giudizio),
- controllo,

- manipolazione,
- superiorità,
- neutralità e dogmatismo

non trasmettono fiducia, perché comunicano concentrazione su di sé e disinteresse alle esigenze dell'altro: "tu non sei importante per me"!

Uno stile comunicativo che **trasmette FIDUCIA** è fatto di:

- descrizione,
- orientamento sul problema,
- autenticità,
- empatia,
- flessibilità
- pariteticità

così comunicano disponibilità e attenzione all'altro.

Più riusciamo a vedere le persone nel loro potenziale nascosto, più possiamo usare l'immaginazione anziché la memoria.

Possiamo vederli in modi nuovi, possiamo aiutarli ad essere indipendenti, realizzati e soddisfatti.

*"Tratta un uomo per quello che è,  
ed egli rimarrà quello che è.  
Tratta un uomo per come potrebbe e dovrebbe essere,  
ed egli diventerà come può e come deve essere".*

- Goethe