

SAVINO ZAGARIA

# **ESSERE AL TOP**

COME MIGLIORARE SE STESSI E  
LA PROPRIA CARRIERA LAVORATIVA

Titolo | Essere al top  
Autore | Savino Zagaria  
ISBN | 979-12-21460-94-0

© 2023 - Tutti i diritti riservati all'Autore

Questa opera è pubblicata direttamente dall'Autore tramite la piattaforma di selfpublishing Youcanprint e l'Autore detiene ogni diritto della stessa in maniera esclusiva. Nessuna parte di questo libro può essere pertanto riprodotta senza il preventivo assenso dell'Autore.

Youcanprint  
Via Marco Biagi 6 - 73100 Lecce  
[www.youcanprint.it](http://www.youcanprint.it)  
[info@youcanprint.it](mailto:info@youcanprint.it)

*Ai miei genitori, Giuseppe e Lina,  
che mi hanno donato la saggezza  
degli umili e mi hanno insegnato  
i valori fondamentali della Vita.*

*A Chiara, Luca e Andrea,  
con l'augurio che possano ambire a  
realizzare i loro sogni, credendo in se stessi e nella  
consapevolezza  
delle loro decisioni, partendo dal cuore.*



# SOMMARIO

<b>PREFAZIONE</b> .....	7
<b>INTRODUZIONE</b> .....	9
Il cambiamento, la chiave di una nuova realtà .....	10
Esperienza, consapevolezza e condivisione .....	12
<b>CAPITOLO 1- LA REALTÀ E LE BASI PER LA CRESCITA</b> .....	15
Che cosa vuol dire società della conoscenza? .....	16
Cosa ci insegna tutto questo? .....	17
Cambiare si può .....	18
Iniziamo: parti da te .....	20
I fattori critici di successo .....	23
<b>CAPITOLO 2 - LA MIA STORIA</b> .....	41
Infanzia e adolescenza .....	41
Giovinezza .....	43
Uomo .....	47
La sfida .....	51
<b>CAPITOLO 3 - CONOSCI TE STESSO</b> .....	55
Principi di autostima .....	55
Come fare marketing di te stesso .....	66
La teoria delle 5 V .....	67
Riflessioni .....	70
Chi sei, cosa fai e per chi lo fai? .....	75
Fai chiarezza .....	78
Trova il tuo scopo .....	80
Vision, mission e ambition .....	81
<b>CAPITOLO 4 - GALATEO AZIENDALE</b> .....	89
Consigli pratici .....	92
1. Cura della persona .....	92
2. Come ottimizzare le relazioni in azienda .....	94
3. L'ambiente di lavoro .....	98

## **CAPITOLO 5 - LA COMUNICAZIONE AZIENDALE**

<b>EFFICACE.....</b>	<b>105</b>
Il centro della comunicazione: il cervello.....	105
L'importanza della comunicazione efficace sul lavoro .....	111
Qual è il tuo livello di comunicazione? .....	114
Come funziona la comunicazione.....	118
Le 7 fasi della comunicazione efficace.....	120
Il ciclo della comunicazione aziendale efficace .....	123
La comunicazione all'interno di un team .....	125
 <b>CONCLUSIONE .....</b>	 <b>129</b>
 <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	 <b>135</b>
 <b>RINGRAZIAMENTI .....</b>	 <b>139</b>

## PREFAZIONE

“ L'autostima è la base per qualunque successo nella vita “.

Sembra un'espressione scontata o semplice da mettere in pratica, ma vi posso garantire che immergendovi nella coinvolgente lettura del libro “ **Essere al Top** “ si è poi in grado di apprezzarne la sua reale e concreta efficacia vincente che ci aiuta a comprendere come sia possibile potenziarla partendo da noi stessi, per affrontare il significato della complessa quotidianità che muta insieme a noi.

Savino Zagaria è l'esempio del tipico “ self made man “, ispirato dagli autentici valori di vita in forza dei quali chiunque sia dotato di passione, entusiasmo, abnegazione, creatività, umiltà, spirito di condivisione, generosità d'animo e soprattutto di sana propensione alla felicità è sicuramente destinato a solcare le onde del successo personale, non solo in chiave individuale ma soprattutto nella dimensione interpersonale e relazionale che si intreccia, si evolve e si trasforma nel vissuto quotidiano tutto da esplorare, sperimentare e conquistare.

Il libro di Savino “ **Essere al Top** “ racchiude in sé il consolidato corollario secondo cui ognuno di noi è l'artefice delle parole, dei pensieri e delle azioni che tessono le nostre dinamiche scelte di vita e traggono la linfa essenziale dell'inesplorato mistero del “ **Conosci te stesso** “, uno dei tanti suggerimenti trattati dall'autore, che viene costantemente ispirato dalle opportunità, dalle delusioni, dai successi e dagli insuccessi, dalle coincidenze, dalle aspettative e dalle esperienze con cui di volta in volta siamo chiamati a confrontarci.

Questo libro è il classico “ **Magister** “ riservato e scrupoloso che si avvale della fiducia nell’agire dell’**IO** silenzioso, fiducia intesa come utile opportunità per poter cogliere e tracciare il sentiero della propria felicità.

Ad Maiora semper !!!!

Avv.to Alessandro Amendolara  
Presidente di Confassociazioni Puglia



# INTRODUZIONE

Una delle ragioni fondamentali per cui amo il mio lavoro è la predisposizione innata per i rapporti interpersonali. Ogni tipo di rapporto per me è speciale, sia nel contesto professionale e sia nella vita di tutti i giorni, e ciò mi ha consentito di intraprendere rapporti empatici e di grande complicità con tutti coloro con cui ho avuto contatti, creando delle sinergie davvero efficaci.

In qualità di Responsabile Vendite prima, e poi di Consulente Marketing Aziendale, da circa 40 anni collaboro con uomini e donne che ricoprono ruoli diversi e responsabilità all'interno delle imprese. Nel mio lavoro, per avere un quadro preciso delle potenzialità di un'azienda è molto importante conoscere tutti i reparti operativi che interagiscono tra loro e consentono di creare, sviluppare e sostenere la vita della stessa.

Nel comprendere il lavoro dei vari reparti non mi sono fermato solo a comunicare con i miei contatti diretti e le figure di massima responsabilità, ma ho dato ascolto a tutte le persone che contribuiscono quotidianamente a creare l'impresa.

**Sono dell'idea che tutte le persone che lavorano in un'impresa siano importanti e fondamentali per lo sviluppo e la sostenibilità della stessa.**

Nel corso degli anni, mi sono accorto che molti lavoratori sono considerati semplicemente un tassello di un puzzle molto

grande e che da parte dei loro referenti diretti non vengono considerati o inquadrati come essere umani pensanti. Questo crea frustrazione e malcontento a tutti i livelli di operatività.

Partendo dal concetto che un Team di persone lavora meglio quando c'è armonia e condivisione, per avere performance più positive e durature nel tempo è necessario partire dal **rispetto** e dalla **considerazione** verso tutti. Ho avuto modo di constatare come attraverso il confronto dialettico si ha la possibilità di scoprire un **patrimonio di esperienze e informazioni** molto utili per tutti. E poi, ho riconosciuto nelle parole di tutti i membri dei team il bisogno di essere ascoltati e considerati. Questa è la chiave di tutto.

## **IL CAMBIAMENTO, LA CHIAVE DI UNA NUOVA REALTÀ**

Oggi il mondo del lavoro sta cambiando velocemente e in base alle nuove esigenze di mercato, dettate dall'altissimo livello di competitività delle aziende e dalle nuove professionalità richieste per affrontare la sfida delle nuove frontiere di marketing. Per prima cosa, le aziende ricercano sempre di più personale flessibile e disposto a spostarsi a seconda delle esigenze produttive. La realtà del posto fisso è in alcuni casi anacronistica rispetto alle richieste della new economy, e quindi, bisogna entrare nell'ordine delle idee che spesso ci possiamo trovare di fronte alla necessità di cambiare lavoro. Certo, in un contesto sociale dove l'economia è trainante e dove le condizioni contrattuali sono favorevoli, come nei contratti a tempo indetermi-

nato o a tempo determinato, part time e contratto a progetto, questa realtà potrebbe essere stimolante e istruttiva.

Basti pensare che negli USA, è stato calcolato che nel percorso della vita lavorativa di un individuo, poco importa se laureato o diplomato, le persone cambiano, mediamente, ben 7 volte il loro lavoro spostandosi spesso di sede e residenza.

A causa della crisi presente dal 2008, moltissime aziende in Europa hanno chiuso e molte altre sono in estrema difficoltà. A questo punto, dobbiamo essere pronti al cambiamento o al potenziamento della nostra posizione aziendale, mettendoci in gioco e usando tutte le armi a nostra disposizione. Aumentando la nostra cultura generale, usando le competenze di base e quelle che derivano da diversi percorsi formativi al servizio delle imprese o per nostra libera scelta, imparando almeno una lingua internazionale, facendo ricerca riguardo al mercato di riferimento dell'azienda per cui lavoriamo, modificando in meglio la nostra immagine e le nostre capacità di relazionarci con gli altri. Spesso le persone si lamentano per tutto: la condizione di lavoro, il costo della vita, la crisi, il governo, l'economia e le prospettive ma...molti non sono disposti a far nulla per migliorare la propria esistenza.

**Chi avrà più chance di poter dare una svolta alla propria vita? Tutti coloro che crederanno e agiranno per il proprio miglioramento in tutte le aree della propria vita.**

## ESPERIENZA, CONSAPEVOLEZZA E CONDIVISIONE

Questa consapevolezza che da anni mi accompagna, creata dall'unione di curiosità, esigenze e desiderio di trovare le vere soluzioni, è nata grazie a una serie di esperienze. L'esperienza è una delle ricchezze più grandi che possiamo avere, ed è un insieme di sbagli, successi, delusioni e situazioni che ci portano prima o poi a imparare qualcosa. Ringrazio tutti i giorni, i mesi e gli anni che ho passato perché grazie a loro ho acquisito risorse e strumenti necessari per risolvere i problemi e trovare le soluzioni più efficaci, che desidero condividere in questo libro.

Tutto è iniziato a partire dalla fine degli anni '70: dopo la maturità ho deciso di iscrivermi all'università con una prerogativa molto precisa verso me stesso. I miei genitori di origine contadina, avevano affrontato notevoli sacrifici per mandarmi a scuola, il mio impegno era studiare e lavorare al tempo stesso.

La mia carriera si è sviluppata in pochi anni. Il mio primo lavoro è stato quello del portavaligie per un importante agente di commercio nel settore della moda. Dopo sei mesi sono stato assunto dallo stesso come venditore, e dopo un anno di gavetta estrema ho preso la decisione di avviare un'impresa commerciale con l'apertura del mio primo ufficio/show room nella mia amata Puglia.

In dieci anni ho raggiunto un ottimo livello professionale, aprendo un secondo ufficio e collaborando con altre persone che restando al mio fianco mi hanno consentito di raggiungere un benessere sociale di tutto rispetto.

Le aziende con cui collaboravo erano tutte del nord Italia e le stesse mi hanno invitato a trasferirmi a Carpi, per affidarmi

all'unisono le vendite direzionali in Italia e i Mercati Internazionali che in quel momento mostravano notevole interesse per la moda italiana...e così iniziai subito con i mercati asiatici: Cina, Giappone, Taiwan, Corea del Sud e Singapore, e in seguito Russia, Kazakistan, Kirghizistan e l'Europa dell'Est. E poi i mercati europei della Germania, Francia, Spagna e del Regno Unito, e infine Canada e USA.

Alla fine degli anni 90, grazie al desiderio sempre intenso di crescere, utilizzando come strumento la formazione ho iniziato un percorso continuo di crescita professionale, partecipando a seminari Internazionali di grandissimi formatori come Anthony Robbins, Deepack Chopra, Roy Martina e nel contempo ho conseguito un Master Internazionale in Gestione Risorse Umane e Tecniche avanzate di Comunicazione. E così ho avuto la possibilità di scoprire la mia più grande passione, il coaching, approdando verso la professione di Life & Business Executive Coach grazie ad un Master Internazionale in Coaching ottenuto partecipando ad una Accademia di livello internazionale per l'approfondimento di questa attività.

È proprio per questo motivo che ho deciso di scrivere un libro che dia la possibilità di crescere e migliorare nel proprio ambiente lavorativo e di fare sempre la scelta giusta per la vita.

Ho sentito il bisogno di scrivere un libro per tutti, che aiuti con concetti semplici e di facile applicazione tutte le persone che desiderano migliorare in azienda il rapporto con se stessi e con gli altri.

La mia esperienza sul campo e la mia formazione professionale mi hanno aiutato ad individuare strumenti e regole comportamentali volte a soddisfare la curiosità e il desiderio di crescita di tutti coloro che vogliono migliorare la propria vita per-

sonale e, nel contempo, la loro vita professionale al servizio di un'azienda.

Ti faccio una promessa: nelle prossime pagine troverai le indicazioni che ti serviranno per migliorare la tua posizione lavorativa e la qualità della tua vita, attraverso questo libro pratico, sintetico ed efficace. “ *Essere al Top* “ è uno strumento per vivere al meglio il tuo ruolo nell'ambito lavorativo, migliorando se stessi e la comunicazione con gli altri. Imparerai che il cambiamento è la base per la crescita, capirai come conoscere te stesso definendo chi sei, cosa fai e per chi lo fai, comprenderai le basi per sviluppare un perfetto galateo aziendale e, ultimo e molto importante, scoprirai quali sono i più potenti strumenti di comunicazione per creare rispetto e complicità tra diversi ruoli e responsabilità all'interno dell'azienda.

**Il futuro ti appartiene e hai la responsabilità di fare  
sempre la differenza che fa la differenza per te stesso.**

# CAPITOLO 1

## LA REALTÀ E LE BASI PER LA CRESCITA

*“Il lavoro non mi piace, non piace a nessuno, ma a me piace quello che c'è nel lavoro: la possibilità di trovare se stessi”*

*Joseph Conrad*

## UNA SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA

Com'è da tempo noto nella nostra società, la realtà lavorativa sta cambiando repentinamente, in alcuni casi mettendo anche a repentaglio quello che molti chiamano “il lavoro di una vita” e le relative sicurezze conquistate grazie ad esso.

L'Eurostat ha di recente condiviso una distinzione tra le persone in cerca di occupazione, infatti grazie a studi statistici minuziosi oggi si distinguono le persone *in cerca di occupazione* e quelle *disponibili a lavorare*. Le prime comprendono coloro che cercano un primo lavoro o che hanno perso il lavoro e che sono attivamente in cerca di occupazione, le seconde sono per-

sone scoraggiate che a fronte di nuove situazioni (la perdita del lavoro per motivi di salute, il prepensionamento e i contratti di lavoro a tempo determinato) riprendono la ricerca del lavoro, entrando di nuovo nella categoria degli individui in cerca di occupazione.

Le direttive del Consiglio Europeo, svoltosi a Lisbona nel 2000 nel tentativo di reagire a questo cambiamento epocale, includono una duplice strategia:

- favorire l'aumento della percentuale della popolazione attiva e di quella occupata;
- far sì che quella europea diventi una *Società della Conoscenza*.

## **CHE COSA VUOL DIRE SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA?**

Si tratta di una realtà in cui maggior professionalità e flessibilità a livello lavorativo permettono un aumento della produttività del lavoro, creata dalla presenza di una manodopera più efficace e preparata.

La preparazione culturale e tecnologica rappresenta una risposta alle economie emergenti che sono in competizione fra di loro. Solo una formazione continua e di elevatissimo livello permette alle imprese di operare nel campo delle tecnologie più avanzate, proponendo prodotti che risentono in misura minore della concorrenza mondiale.

In questo momento è sotto gli occhi di tutti ciò che sta accadendo nell'economia europea da circa dieci anni: le imprese



che non si sono adeguate al cambiamento hanno chiuso o sono in grosse difficoltà e l'aumento del costo del lavoro ha portato le imprese alla delocalizzazione delle produzioni in paesi lontani, sottraendo preziosi posti di lavoro al nostro paese. L'avvento di nuove tecnologie e lo sviluppo delle nuove strategie digitali per le imprese stanno velocizzando i processi di produzione e di commercializzazione, sconvolgendo completamente l'organigramma delle imprese medio-piccole, che sono l'asse portante dell'economia in Italia.

Potrei fare decine di esempi di società italiane che a causa della crisi hanno dovuto vendere o sono in estrema difficoltà, a tal punto da rischiare di essere messe in liquidazione o di finire in bancarotta. Uno degli esempi di questa situazione è stata la società Alitalia, nostra compagnia di bandiera, che da gennaio 2015 era controllata per il 51% delle azioni dalla CAI (Compagnia Aerea Italiana) e per il 49% da Etihad Airways di proprietà degli arabi. All'inizio sembrava che fosse l'operazione toccasana per ripristinare le gravi perdite a bilancio, in realtà alla fine ha subito perdite per 500 milioni di euro nel 2016 e nell'aprile del 2017 la società ha siglato un preaccordo per un taglio consistente dei lavoratori.

## **COSA CI INSEGNA TUTTO QUESTO?**

La situazione attuale è veramente critica e l'inversione di tendenza del mercato del lavoro è molto lontana, tanto che nei prossimi mesi potremmo anche assistere impotenti ad un peggioramento della situazione. Il vero cambiamento per tutelare noi e le nostre famiglie deve avvenire dentro di noi, che con

grande senso di responsabilità ci prepariamo al meglio per sfidare la realtà futura del mercato del lavoro, affrontando e vincendo le sfide che si presentano.

Come imprenditore, ho capito sulla mia pelle che la situazione stava cambiando molto velocemente quando, dal 2008 in poi, ho assistito impotente alla chiusura di aziende considerate un fiore all'occhiello dei vari settori di competenza, con conseguenze disastrose: licenziamenti in tronco, forniture impagate, concordati fallimentari, famiglie lasciate allo sbando e lavoratori che non riescono più a integrarsi nel mondo del lavoro. Siamo spaventati dal pensiero di non essere in grado di affrontare le sfide del futuro perché non ci sentiamo all'altezza di questa continua competizione che ci richiede di essere al passo con i tempi. Tutto questo ci porta a sentirci inadeguati, partendo dal presupposto che non abbiamo la conoscenza e la competenza per poterci confrontare con le nuove esigenze del mercato lavoro.

## **CAMBIARE SI PUÒ**

Ogni giorno nel vivere a contatto con le persone siamo portati a osservare continuamente gli altri e i loro comportamenti.

Quando invece ci accorgiamo di noi? Quando a contatto con il prossimo viviamo esperienze e situazioni dove interviene la nostra capacità di giudizio, o gli altri ci mettono nella condizione di chiederci perché siamo fatti in un determinato modo. Spesso agiamo istintivamente nell'affrontare situazioni quotidiane e non sappiamo spiegarci il perché ci siamo comportati in un determinato modo piuttosto che in un altro.

Magari sarà capitato anche a te di farti delle domande esistenziali sul perché di fronte a vicissitudini importanti e improvvise hai reagito con l'istinto e non con la ragione. La verità è che il nostro inconscio controlla la maggior parte dei nostri comportamenti e, di conseguenza, i pensieri che muovono le nostre azioni hanno origini lontane e apparentemente inspiegabili.

È stato dimostrato che al momento della nascita subiamo un trauma che condiziona fortemente il nostro modo di essere, il nostro atteggiamento e i comportamenti verso noi stessi, gli altri e la vita. Nei primi anni della crescita si formano il carattere e la personalità dell'individuo, e noi subiamo dei condizionamenti passivi dettati sia dall'ambiente in cui viviamo sia dalle persone che ci circondano, all'interno del nucleo familiare e da tutto ciò che ci circonda all'esterno. Le stesse emozioni vissute da nostra madre durante la fase del concepimento e, successivamente, durante la fase di svezzamento, rappresenteranno la base della consapevolezza del mondo che ci circonda, in positivo e in negativo.

Da queste considerazioni iniziamo a capire il perché della nostra personalità e che cosa ha influenzato alle origini la formazione del nostro carattere.

**In una società dove passiamo 1/3 del nostro tempo a lavorare e siamo continuamente a contatto con gli altri che lavorano come noi, anche se con ruoli e responsabilità diverse, è molto importante prima di giudicare gli altri e l'ambiente circostante, capire noi stessi.**

## INIZIAMO: PARTI DA TE

Ecco alcuni passaggi fondamentali che ti porteranno passo dopo passo ad avere una maggiore consapevolezza di chi sei, e a scoprire quali sono le caratteristiche da migliorare della tua personalità e del tuo carattere da migliorare.

### **Fermati a pensare**

Prima di scendere nella pratica, nasce spontanea una domanda: *perché dobbiamo riflettere su di noi?*

Mi viene in mente una pubblicità di tanti anni fa che recitava: “Contro il logorio della vita moderna prendi *questo prodotto* e tutto passerà!” Infatti, presi dal ritmo stressante della vita, condizionati da una sommatoria di concetti ed emozioni regolate dai mass media, molto spesso non troviamo il tempo di pensare a noi stessi e non ci poniamo domande del tipo: “Chi sono veramente?”, “Che cosa è veramente importante per me?” Che cosa desidero nella mia vita? Quali sono le azioni da compiere che mi avvicinano concretamente ai miei obiettivi?

Se ti sembrano domande difficili per non dire impossibili, sappi che è normale e che non sei il solo a cui fanno questo effetto. È fondamentale rispondere, se decidi che da ora in poi sei tu a guidare la tua vita e non la metti in mano agli altri. Domande di questo tipo servono a capire chi vogliamo essere e cosa vogliamo fare, per poi tracciare la direzione dei nostri comportamenti. Solo se al sogno uniamo le azioni possiamo ottenere un vero risultato!

Per coerenza, in questo libro tratterò dell'**area lavoro**, per aiutarti a renderti più consapevole di chi sei, di cosa fai e per chi lo fai. L'esercizio che stai per fare si può utilizzare per ogni ruolo o area di competenza della tua vita.

Scegli un ambiente dove puoi rilassarti e stare comodo, prendi con te un quaderno e una penna, assumi una postura centrata, seduti sul divano o su una poltrona e inizia a respirare profondamente, con respiri lunghi e costanti, usando la pancia e il tuo diaframma. Sentirai una sensazione di benessere dentro di te e, al tempo stesso, di leggerezza...poni l'attenzione sul fatto che stai per iniziare un percorso dedicato a te.

Adesso inizia a pensare a come sei fatto, immagina di avere davanti a te la tua immagine riflessa che ti sta osservando e ti suggerisce le risposte, osserva la tua vita che scorre nel tempo con tutte le scelte per te più importanti. Pensa a tutte le cose che hai fatto e a quelle che vorresti fare. Non ti giudicare, stai solo facendo il punto della situazione per fare un controllo delle cose che hai fatto, in bene e in male, e quelle che vuoi realizzare grazie al tuo modo di essere e a come le percepisci.

Inizia a scrivere sul tuo quaderno, su due colonne diverse, gli aspetti che ti piacciono di più di te e quelli che ti piacciono meno, riferiti al ruolo che ricopri nel tuo ambiente lavorativo, sia che tu sia dipendente e sia che tu svolga un'attività professionale autonoma.

MI PIACE	NON MI PIACE


Lasciati andare, non avere nessun tipo di freno, tutto quello che scrivi resta a te, sii sincero e descrivi tutte quelle sensazioni che provi su di te come persona. Per aiutarti a capire fino in fondo chi sei, puoi scrivere di come ti percepiscono gli altri nella tua quotidianità ...la famiglia, gli amici, i colleghi di lavoro e i conoscenti.

Rifletti molto su te stesso, pensa al tuo lavoro in modo neutro, descrivi le situazioni che ti piacciono e quelle che non ti piacciono pensando ai comportamenti che scaturiscono in te queste emozioni. E soprattutto, pensa a quelle situazioni che nel mondo del lavoro ti rendono felice e collaborativo nel rapporto con gli altri.

Quando avrai trascritto tutto quello che ti viene in mente, avrai davanti a te la percezione di te stesso, con pregi e difetti, e finalmente potrai lavorare con strumenti idonei a migliorare la tua vita. Insieme alla nostra percezione di te stesso, abbiamo bisogno anche di valutazioni oggettive che esulano dalla nostra capacità di giudizio e da quella di persone che conosciamo bene. Il loro modo di analizzare, giudicare, descrivere e riportare sarà sempre frutto della loro personalità e capacità di giudizio...e per quanto in buona fede non saranno oggettivi.

A questo proposito, per esempio ti puoi aiutare con diversi test psicologici presenti sul web, per definire la tua personalità e il tuo carattere...alcuni li ho testati personalmente e, mi permetto di consigliarli perché rileggendo i risultati ho riscontrato

che mi hanno descritto esattamente come credo di essere. Per la personalità ho trovato molto utile il test fatto su [16personalities.com](http://16personalities.com) (E' in italiano) e per il carattere predominante mi è piaciuto quello di [it.testsworld.net](http://it.testsworld.net).

Partendo innanzitutto dall'analisi di noi stessi, possiamo ora andare a capire più specificatamente quali sono le caratteristiche che ci consentiranno di migliorare noi stessi in funzione di ciò che vogliamo essere, fare e ottenere nella nostra vita.

## I FATTORI CRITICI DI SUCCESSO

*“La capacità ti può portare al TOP, ma è solo  
il carattere che ti mantiene lassù”*

*Henry Ford*

Hai mai sentito parlare di Crescita Personale?

La crescita personale è il continuo cambiamento della nostra esistenza in base all'esperienza e all'apprendimento costante che permette alla nostra vita di cambiare in meglio.

**Dipende solo da noi.**

Siamo pronti a eliminare le vecchie abitudini? Siamo pronti a prenderci il 100% della responsabilità di voler cambiare, aumentando la consapevolezza che la visione di noi stessi potrebbe essere limitata?

Non è un percorso facile, perché dobbiamo affrontare stati d'animo contrastanti che possono mettere in dubbio la nostra convinzione di essere sulla strada giusta. Le emozioni che si possono provare passano dall'ottimismo più eccitante al pessimismo più distruttivo.

Il cambiamento parte con l'analisi della lista che hai appena stilato, dove hai cristallizzato gli aspetti della tua esistenza per i quali ambisci al cambiamento.

È molto importante pretendere le cose giuste da noi stessi. Non dobbiamo pensare che i cambiamenti in meglio arrivino in tempi brevi, e non dobbiamo lasciarci sopraffare dalle frustrazioni e dalle umiliazioni...il nostro futuro è troppo importante per lasciarci abbindolare dalle trappole della nostra mente che tenderanno sempre a indicarci la strada più semplice, che di solito non corrisponde a quella che desideriamo!

Le trappole della mente sono:

- Non ce la faccio;
- Lo faccio domani, tanto ho tempo;
- Questa scelta non fa per me;
- Hai detto tante belle parole che non servono a nulla;
- Mi hanno convinto che posso essere diverso.

Le giuste strategie esistono, e se non le conosciamo le possiamo apprendere, possiamo avere i migliori mentori al nostro fianco, i migliori strumenti, i migliori esempi ma...la verità è che per cambiare serve tantissima forza di volontà, che al momento giusto non ci abbandoni.

Qualsiasi sia la strada che vuoi intraprendere, ci sono alcuni elementi imprescindibili che dobbiamo avere o cercare di ap-



prendere per ottenere il nostro personale successo nella vita. Per spiegarmi al meglio delle mie possibilità ho deciso di descrivere brevi storie di vita vissuta, affinché tu possa capire e ricordare meglio il potere del cambiamento che hanno su di noi. Di seguito, ti illustro i cinque fattori del successo: **la motivazione, la volontà, la perseveranza, la diligenza, i pensieri positivi.**

Analizziamoli insieme.

Ecco i cinque fattori del successo:

## **1. MOTIVAZIONE**

*“Non è perché le cose sono difficili che non possiamo farle,  
è perché non osiamo farle che diventano difficili”*

*Seneca*

**Prima di intraprendere qualsiasi cammino bisogna conoscere la destinazione che vogliamo raggiungere!**

Infatti, se avessimo deciso dentro di noi di voler cambiare la nostra vita perché quella che stiamo vivendo non ci soddisfa e ci crea sentimenti negativi come l'insoddisfazione, la delusione, le frustrazioni, la tristezza, abbiamo bisogno di capire esattamente qual è la motivazione (motivo per l'azione) che ci sosterrà nei momenti in cui dobbiamo affrontare sacrifici o prove al di fuori della nostra zona di confort.

Per capire esattamente qual è il nostro perché, dobbiamo ***desiderare il cambiamento*** come unica fonte su cui si alimenta la

nostra sana **ambizione**. Senza questo fattore non andiamo da nessuna parte. Quanto più grande sarà la tua ambizione tanto di più dovrai mettere impegno e determinazione nelle tue azioni.

La storia è piena di esempi eccezionali di uomini che in ogni tempo, con i loro contributi, hanno dato la possibilità alla nostra civiltà e società una dimostrazione di come si possa migliorare se stessi e gli altri. Basti pensare a Leonardo Da Vinci, Guglielmo Marconi, Thomas Edison, Sigmund Freud, e in epoca recente a Bill Gates, Steve Jobs e Mark Zuckerberg...

Prima di dirti in che modo puoi diventare una persona di sicuro successo, voglio raccontarti una storia.

La prima volta che sono stato negli USA avevo 23 anni e grazie ad un'azienda di Bologna che produce abbigliamento in pelle e pellicceria uomo/donna, ho ricevuto la proposta di fare un viaggio di 45 giorni itinerante in diverse città degli States per incontrare clienti importanti interessati al prodotto. Charamente ho accettato con grande entusiasmo questa opportunità e sono partito con il figlio della titolare, due anni più piccolo di me, a sfidare il grande mercato americano.

Prima tappa: New York City.

Il primo appuntamento era stato fissato per il secondo giorno dal nostro arrivo con un cliente importantissimo e conosciuto in tutto il mondo per la quantità di brand offerti e la qualità dei prodotti venduti, ovvero la Catena di Grandi Magazzini Saks Fifty Avenue. Non vi nascondo la grande emozione nell'affrontare questa sfida, migliaia di interrogativi mi attanagliavano la mente perché era un mondo che andavo a scoprire per la prima volta e le incognite erano tantissime. Avevamo un

appuntamento alle ore 11.00 con il Direttore Generale agli acquisti, Mr. Joseph Tarantino.

Preciso e puntuale mi ero presentato all'ufficio di riferimento, mi ero preannunciato alla segretaria, e dopo un minuto mi fanno accomodare in uno show room immenso con vista su tutta Manhattan....WOW!

Un istante dopo, era entrato Mr. Tarantino con fare deciso e indagatore, avevamo iniziato a parlare in generale della vita in America e delle esigenze dei consumatori per introdurre la situazione di mercato e sinceramente tremavo per l'imponenza e l'importanza decisionale del mio interlocutore. Per rompere la tensione, ad un certo punto avevo chiesto con una semplice domanda a Mr. Tarantino avesse origini italiane, e in un millisecondo di secondo vedo il viso illuminarsi di una luce fatta di orgoglio, passione e positività.

E mentre i suoi assistenti preparavano la sala per l'esposizione dei prodotti, con un impeto di orgoglio ci racconta che aveva origini italiane e che quando era arrivato con i suoi genitori poverissimi aveva vissuto anni bui, costellati da umiliazioni continue e da immensi sacrifici per aiutare la sua famiglia a vivere decorosamente. Infine, pensando a quegli anni, ci aveva raccontato che trent'anni prima era stato assunto dalla stessa società come magazziniere e responsabile del materiale di scarto, imballaggi e cartoni, e che lavorando e facendo del suo meglio si era fatto notare per la sua dedizione. In quel periodo, ci racconta, aveva riflettuto sulla sua condizione e, capendo che negli USA vige il concetto della meritocrazia, aveva deciso di andare a studiare dopo il suo turno di lavoro per acquisire un titolo di studio riconosciuto in quel paese. Aveva riflettuto sull'ambizione che aveva di cambiare la propria vita e

quella della sua famiglia e anno dopo anno inizia a fare carriera nella società, dimostrando non solo competenza ma anche grande attaccamento al lavoro che avevano portato grandi benefici per l'intera società stessa, fino a portarlo al posto di lavoro più ambito e riconosciuto dell'intero organigramma aziendale, direttore generale degli acquisti.

Alla fine del nostro appuntamento, positivo sotto tutti gli aspetti, mi aveva confessato che nei momenti più difficili aveva trovato la forza nel credo della sua ambizione e che tutte le notti era andato a dormire con la sua immagine, seduto su una grande poltrona, in un grande ufficio a dirigere decine di impiegati nel settore degli acquisti.

Per me è stato uno dei colloqui più belli della mia vita, mi ha dato grandissima esperienza e soprattutto mi ha insegnato che la motivazione è uno strumento molto potente.

## 2. *VOLONTÀ*

*“Se fai quello che hai sempre fatto, otterrai quello che hai sempre ottenuto.”*  
*Anthony Robbins*

Quante persone conosci che sognano a occhi aperti?

Il mondo è pieno di persone che sognano in grande, e talvolta, sognano cose veramente originali e che potrebbero avere un successo planetario, perché hanno le giuste competenze, conoscono come realizzarlo, conoscono gli strumenti e le risorse...eppure non riescono a realizzarlo perché privi di volontà.

**A cosa serve avere una grande ambizione se per prima non abbiamo una forza di volontà capace di superare qualsiasi sacrificio o qualsiasi ostacolo si dovesse presentare sul nostro cammino?**

Conosco molte persone che pensano che il successo nella vita sia fatto di colpi di fortuna o di particolari caratteristiche che alcuni possiedono e altri no...per esempio una di queste è l'idea di avere un particolare talento o fiuto per gli affari. Sicuramente l'accezione di fortuna può essere diversa per ognuno di noi, e allo stesso momento, anche per quanto riguarda coloro che credono nella fortuna, mi sento di dire che ogni grande storia di successo è legata a tantissima *forza di volontà*.

Infatti, quando nella vita ci si presentano le difficoltà dobbiamo pensarle come nuove opportunità. Sai quanti tentativi ha fatto Thomas Edison prima di inventare la lampadina? Ne ha fatti circa 2.000 prima di ottenere il risultato vincente. Quanti di noi avrebbero creduto in un risultato positivo dopo così tanti fallimenti? Il vero successo lo otteniamo nel superamento dei propri limiti, perché noi siamo quello che pensiamo.

Ci sono persone che compiono imprese memorabili nello sport, nelle aziende e, per alcuni, ci sono sfide continue da affrontare giornalmente per raggiungere i propri obiettivi di sopravvivenza.

Un esempio è la campionessa di nuoto Federica Pellegrini che all'età di 29 anni, già primatista mondiale nei 200 metri ed europea nei 400 metri, ha rinnovato il suo primato recentemente in barba a tutte le previsioni che l'accreditavano terza o quarta, a causa della sua età rispetto alle potenti concorrenti più

giovani. Quello di Federica è il risultato di 8 ore al giorno di allenamenti continui.

A volte per raggiungere i nostri sogni dobbiamo sormontare difficoltà che intaccano diverse aree della nostra esistenza, per esempio se la nostra ambizione è di migliorare la posizione aziendale, cosa sei disposto a fare concretamente?

Per ambire ad un livello più alto bisogna affinare tutte le armi in nostro possesso ed essere pronti a fare cose che non siamo mai stati abituati a fare, per esempio:

- Assumere nuove competenze, scegliere un argomento o una direzione desiderata e studiare tanto per acquisire tutte le conoscenze necessarie per diventare una persona qualificata.
- Migliorare il proprio stato fisico/mentale, perché anche l'immagine vuole la sua parte.
- Migliorare le relazioni sociali con iniziative lodevoli e condividere alcune ore preziose per aiutare il prossimo in qualsiasi forma.
- Migliorare la percezione di noi stessi e aumentare il tuo livello di autostima.

La tua percezione del dovere inizierà a cambiare e ti sentirai più sicuro e più determinato a ricevere nuovi incarichi e nuove possibili responsabilità.

Quando ero Ufficiale di Complemento nella Divisione della Folgore, sulla porta della mia compagnia c'era il simbolo della stessa e una frase in latino che recitava così: "*Sed nulli secundi*" ovvero "*Mai secondi a nessuno*".

Questo è il giusto atteggiamento per vincere con la propria *Volontà*.

### **3. PERSEVERANZA**

*“La qualità della vita di un uomo è in diretta proporzione al suo impegno ad eccellere, indipendentemente dall’attività da lui scelta.”*

*Vince Lombardi*

Per entrare nel significato profondo di questa caratteristica, dobbiamo porci una domanda.

**Qual è la differenza tra le persone che realizzano i propri sogni e altre persone che si bloccano lungo il percorso della realizzazione dei loro desideri?**

Per spiegarmi meglio, ho voluto leggere e rileggere il significato della parola “Perseveranza” dal vocabolario Treccani che recita così:

*“Costanza e fermezza nel perseguire i propri scopi o nel tenere fede ai propri propositi, nel proseguire sulla via intrapresa o nella condotta scelta: lottare per il conseguimento del bene senza soccombere agli ostacoli e senza farci vincere dalla stanchezza e dallo sconforto.”*

Non basta avere una fortissima Ambizione/Motivazione e una tenace forza di volontà per raggiungere la vetta, se vuoi

raggiungere i tuoi obiettivi devi fare appello a tutte le tue risorse per raggiungere passo dopo passo il traguardo finale. Sicuramente dobbiamo educare la nostra mente a pensare in positivo, anche e soprattutto quando le aspettative non sono compatibili con la realtà. E allora come facciamo?

Per prima cosa, dobbiamo imparare a sviluppare dentro di noi il concetto di **resilienza** e cioè la capacità di vivere un evento a noi avverso e destabilizzante, affrontandolo, esplorando e superandolo con la consapevolezza che la fiducia in noi stessi ci porterà a escogitare tutte le strategie per viverlo appieno e rinascere più forti.

La fiducia in noi stessi nasce dal fatto di avere una buona dose di autostima. Come facciamo ad avere questo carburante naturale? Il senso di autostima si sviluppa attraverso le esperienze di successo: più successi otteniamo, più ci sentiamo capaci, più siamo motivati a fare. Esperienze occasionali di insuccesso non compromettono questa percezione, specialmente quando consolidata; al contrario, sistematiche esperienze di fallimento l'azzerano.

Possiamo sottolineare alcune **linee guida** che ci aiutano a focalizzare la nostra mente verso una buona stima di noi stessi:

1. Poniti obiettivi semplici ed intermedi rispetto al raggiungimento del tuo sogno, celebrandoli nel modo che ti piace di più e convincendoti che se decidi di fare qualcosa di giusto tu lo puoi fare...JUST DO IT !!!

2. Sii forte nell'affrontare il tuo scopo, dimostra a te stesso che sei in grado di cancellare qualche piccola abitudine sbagliata. Per esempio all'inizio: alzati un'ora prima la mattina,



controlla la tua alimentazione senza grandi sacrifici, inizia a scrivere tutto quello che pensi durante tutto il giorno, leggi di più, inizia a fare esercizio fisico a casa o in palestra, ponendoti piccoli traguardi. È incredibile cosa succede nella tua mente, si convince che sei in grado di fare di più, di sconfiggere le vecchie abitudini, e quindi di essere vicini al cambiamento. Da questo punto in poi potrai ottenere sempre di più per te stesso. Ricorda: noi siamo quello che pensiamo di noi stessi!

3. Cura la tua persona. Prova a pensare a come ti sentiresti meglio se ogni mattina prima di andare a lavoro curassi molto di più il tuo aspetto estetico. Non servono cose come trucchi, profumi, abiti eleganti o accessori voluttuosi, serve una maggiore attenzione sui tuoi dettagli. Il tuo viso, i tuoi capelli, la tua igiene personale, il tuo abbigliamento in ordine e profumato di fresco, ed infine il tuo sorriso che non costa nulla e produce molto di più di una multinazionale del benessere. Se stai bene con te stesso sei al TOP sempre.

4. Inizia ad usare un linguaggio interno ed esterno positivo e costruttivo. Uno degli aspetti che ci portano gli individui ad avere scarsa autostima sono le convinzioni limitanti. Si tratta di false convinzioni della nostra mente, dettate da una incredibile lista di condizionamenti che ci hanno installato da quando eravamo piccoli in tutte le fasi della nostra vita. E come si fa a disinstallare queste convinzioni? Certamente da soli è difficile individuarle, senza l'aiuto di un Mentore, Life Coach o Psicologo o Counselor, che ci guida con il suo lavoro a capire meglio noi stessi e le aree di miglioramento a cui possiamo ambire. In ogni caso, da soli possiamo con la forza delle parole e

della mente, rimuovere alcuni limiti radicati dentro di noi. È stato dimostrato ampiamente nella Scienza dei Comportamenti Umani che usando un linguaggio positivo, nell'affrontare prove difficili per noi, la nostra mente viene educata implicitamente a compiere delle azioni che ci portano al risultato ambito. Pensiamo a quante volte, nella quotidianità, la nostra mente ti dice che non ce la fai a fare una cosa apparentemente difficile per te. I dati di cronaca sono pieni di esempi dove l'impossibile si è rivelato possibile.

Mi piace ricordare che tutte le volte che diciamo a noi stessi “non ce la faccio” non facciamo niente per provarci. Cambia le tue parole con “sono convinto che ce la posso fare” e ti assicuro che dentro di te arriva una forza incredibile e inaspettata.

5. Abituati te stesso a essere umile e a chiedere aiuto a tutti coloro che possono darti una mano nell'affrontare qualcosa di più grande. L'umiltà è la più grande forza, il mettersi a nudo sui propri limiti ci porta a riconoscere che siamo privi di condizionamenti esterni e quindi in grado di dominare qualsiasi situazione. Siamo liberi dai giudizi e dai pregiudizi altrui, siamo forti. E se qualcuno dovesse provare a scalfire il nostro orgoglio di esseri liberi possiamo ancorarci psicologicamente alle nostre decisioni più coraggiose intraprese nel corso della nostra esistenza. Noi possiamo gestire le interferenze altrui con la semplice forza interiore di chi sa che sta facendo il massimo per raggiungere una vita più felice.

#### **4. DILIGENZA**

*“Semplifica il compito. Cerca continuamente modi più veloci, migliori e più facili di svolgere il lavoro”.*

*Brian Tracy*

La Diligenza è la caratteristica che ci porta a ottenere i risultati ambiti. Chi esegue i propri compiti e il nostro lavoro con impegno, precisione e coscienza, raggiunge i propri obiettivi con il concetto NO LIMITS: niente ci può fermare.

In pratica stiamo parlando di autodisciplina, l'arte di superare i propri limiti attraverso il rispetto di azioni necessarie per il conseguimento dei propri sogni.

**In qualsiasi condizione estrema, quando prendiamo un impegno con noi stessi non esistono scuse per non agire, il rispetto e l'azione nel compiere il compito prefissato ci danno un'energia pari alla convinzione che possiamo farcela.**

Essere diligenti è molto faticoso all'inizio, perché' dobbiamo prevaricare alcune nostre cattive abitudini e aprire la mente a nuove esperienze che ci comportano piccoli o grandi sacrifici. La diligenza non ci appartiene sin dalla nascita e non è una caratteristica che si apprende sui libri o senza prendere decisioni utili per noi stessi.

Possiamo sviluppare il nostro essere diligenti facendo alcune azioni considerate necessarie per il nostro successo:

➤ *Conosci te stesso*

Prima di procedere a capire quale comportamento sia più indicato a rispettare i tuoi obiettivi e tuoi valori fai un controllo su di te e sulla potenza del tuo scopo. Inizia a scrivere di tuo pugno le tue ambizioni e tutte le caratteristiche che devono avere i tuoi obiettivi per raggiungere il traguardo.

➤ *Auto coscienza*

Se vuoi raggiungere un determinato obiettivo desiderato devi cambiare il comportamento che non ti piace, sostituendolo con uno appropriato. Per esempio, se vuoi dimagrire non puoi prescindere da una sana alimentazione e da una regolare attività fisica. Se non hai fatto sport devi agire per avvicinarti al tuo obiettivo in modo cosciente e costruttivo.

➤ *Azione*

Ogni volta che hai un obiettivo da raggiungere non basta avere chiarezza, serve l'azione che ti porta al risultato anche a costo di enormi sacrifici. Solo così riusciamo a essere maggiormente consapevoli che siamo più forti degli eventi. La fortuna, intesa come l'attimo che ci aiuta nella vita a costruire il nostro futuro, è la consapevolezza delle nostre scelte. Basta lamentarsi e basta rinunciare a quanto di più caro abbiamo, è arrivato il momento di fare la differenza: se vuoi raggiungere un determinato risultato dipende solo da te.

### ➤ Determinazione

Siamo quotidianamente a contatto con diverse cattive abitudini proprie di tutti coloro che ci circondano. Non dobbiamo avere la pretesa di cambiare il mondo, ma possiamo essere un esempio per noi stessi e per gli altri. Per raggiungere questo status, dobbiamo mettercela tutta e dobbiamo essere decisi a impegnarci al massimo ogni volta che la nostra mente cerca di frenarci o di sabotarci per scegliere la vecchia strada per noi, più comoda e meno dispendiosa di energie. La determinazione cresce con la consapevolezza che solo tu puoi fare la differenza per te stesso.

## 6. *PENSIERI POSITIVI*

*“L’antenato di ogni azione è il pensiero”*

*Ralph Waldo Emerson*

### **L’elisir di lunga vita è la cultura del pensiero positivo.**

Questa è la mia opinione su uno degli argomenti che mi ha fatto innamorare della formazione in modo coinvolgente e meraviglioso.

Di base sono stato sempre una persona positiva, e di fronte alle difficoltà della vita, alle amarezze e delusioni che essa mi ha donato, senza conoscere in modo esplicito i consigli o la letteratura del pensiero positivo ho sempre reagito con azioni e pensieri positivi.

Poi con il tempo, e attraverso la lettura di libri scritti da persone qualificate ed esperti formatori, ho affinato molti dei miei pensieri di base che mi hanno aiutato nei momenti di smarrimento.

Un **atteggiamento mentale positivo** ti permette di accedere alla grande forza che risiede dentro di te, permettendoti di realizzare cose che prima non avresti mai creduto che fossero possibili. Quando prendi l'iniziativa in ogni situazione, chiunque sarà coinvolto dalle tue decisioni e ti seguirà perché le persone amano essere guidate o coinvolte da persone positive. Riflettendo, potresti dire che ci sono molte situazioni nella vita che non riusciamo a controllare e che determinano la felicità o l'infelicità nostra e delle persone che ci vogliono bene...ma ciò che puoi controllare è il nostro atteggiamento verso di esse.

La persona che ha grande successo nella vita ha la mente sempre rivolta a quello che vuole realizzare, perché di fronte agli ostacoli che si presentano guarda verso le soluzioni e non verso i problemi.

Anche tu disponi di questa grande forza solo che magari non hai mai avuto il tempo di riflettere su come sviluppare il tuo atteggiamento mentale positivo. Grazie al mio lavoro, conosco decine di uomini e donne di successo, e come successo intendo non solo da un punto di vista economico ma, soprattutto, dal punto di vista del rispetto e della considerazione che possiedono. Proprio per questo, quando noto che all'interno di un'azienda manca la valorizzazione dei propri collaboratori, capisco che oltre alla competenza e alla professionalità, i problemi di un'azienda possono dipendere da comportamenti umani sbagliati.

Nella mia esperienza purtroppo ho visto troppe persone qualificate perdere il posto di lavoro perché non si sono adeguate al cambiamento di competenza professionale, o che a causa del loro atteggiamento negativo hanno minato una serie di equilibri fondamentali per rendere più coinvolgente l'attività lavorativa.

Oggi per competere nel mondo del lavoro c'è bisogno di un nuovo approccio, bisogna essere più performanti, studiare e apprendere nuove metodologie di lavoro attraverso le quali si può dire la nostra ed essere più interessanti per il mercato lavoro. L'avvento delle nuove strategie di Web Marketing ha portato i giovani a stravolgere con le loro idee e i loro prodotti le regole di mercato. Il fatto di avere maggiore visibilità a costi limitati rende i prodotti e i servizi molto più competitivi, mettendo in crisi le aziende che procedono con il metodo tradizionale di fare impresa e non riescono a tenere il passo.

Adesso che abbiamo una maggiore consapevolezza di quale momento storico stiamo vivendo nell'ambito del mercato lavoro e iniziamo a comprendere quale deve essere il nostro atteggiamento mentale, ci occuperemo della qualità delle nostre azioni per ambire a un cambiamento positivo della nostra attività lavorativa o alla valorizzazione del nostro ruolo all'interno dell'impresa.





## CAPITOLO 2

### LA MIA STORIA

Sono nato qualche anno fa ad Andria, una città non lontana da Bari, in una famiglia molto modesta e di origini contadine. Sono il figlio più grande di due fratelli e sin dall'inizio della mia esistenza ho dimostrato di avere una certa vivacità. Se penso a una parola che potrebbe descrivermi sceglierei *curioso*, perché in qualsiasi ambiente o contesto mi trovassi la mia attitudine era di mettermi, prima o poi, nei guai.

In famiglia, oltre alla semplicità e all'onestà, vivevano grandissimi valori umani imprescindibili, e quindi, l'ubbidienza era considerata fondamentale per il quieto vivere.

#### INFANZIA E ADOLESCENZA

Facevo arrabbiare di continuo i miei genitori, e nel mio mondo vivace e curioso l'unico punto a mio favore era il fatto che sin dalla prima elementare avevo la capacità di studiare pochissimo e rendere molto nel rendimento scolastico. A casa c'erano solitamente molte discussioni e molti contrasti, perché ero un ribelle, giocavo fuori all'aperto e in mezzo alla strada

con amici di quartiere o, addirittura, occasionalmente arrivati da altri quartieri meno “nobili” del mio.

Il momento del Convegno Scolastico rappresentava il mio **riscatto**.

Mio padre, con la faccia bruciata dal sole ma con un senso di eleganza innato e distintivo, quando veniva le prime volte a questi incontri con i genitori era sempre timoroso di ricevere brutte notizie a mio riguardo. Dopo i successi sul rendimento scolastico si parlava molto più tempo del mio voto in condotta...e io assistevo in silenzio e con la testa bassa.

All'uscita di scuola la scena era sempre la stessa, massimo silenzio, per strada non si parlava, e lo sguardo fiero e commosso di mio padre che con occhi complici guardava mia madre e la invitava, senza proferire parole, a non esagerare con la reazione negativa al nostro rientro a casa. Negli anni seguenti mi sono chiesto perché pur non studiando rendevo sempre il massimo a scuola e, con l'adolescenza, ho capito che avevo ricevuto un dono nei primi anni di scuola, conoscendo un eccezionale maestro delle elementari.

Mentre crescevo notavo gli enormi sacrifici che facevano i miei genitori per non far mai mancare nulla a me e mio fratello, soprattutto per mandarci a scuola in modo curato e fiero. Come quando decisi di frequentare il triennio di specializzazione delle scuole superiori a Bari, a 50 km di distanza da casa, perché era stata appena aperta la sezione di informatica, con docenti Universitari che ammettevano solo un numero chiuso di studenti. Si accedeva solo per meriti. Inizialmente avevo preso a viaggiare tutte le mattine, con la sveglia alle 5.00, il treno che mi portava a Bari città e poi prendevo il tram per arrivare a

scuola. Questo mi permetteva di essere puntuale, ma la sera rientravo sempre molto tardi a casa e così, in seguito, i miei genitori decisero con grandi sacrifici di affittare una stanzetta a Bari per farmi studiare in modo profittevole.

## GIOVINEZZA

Mentre proseguivo gli studi, due convinzioni si erano rafforzate dentro di me e trasformandosi in vere e proprie decisioni, hanno poi segnato in positivo e per sempre la mia vita.

La **prima decisione** è stata quella di decidere che alla fine degli studi non avrei voluto più pesare sui miei genitori da un punto di vista economico. Anzi, da quel momento avrei fatto di tutto per aiutarli a vivere decorosamente e senza altre privazioni. Come tutti i ragazzi sognavo di avere un motorino a fine anno scolastico, è inutile dire che non è mai arrivato perché con tutto il cuore i miei non potevano permettersi una spesa simile. Tuttavia, alla fine del mio percorso scolastico, consolidato da un bel diploma, avevo chiesto a mio padre di poter passare una settimana di vacanza a Rimini con i miei amici.

I genitori di tutti si erano messi d'accordo e ci avevano prenotato una pensione a Rimini per una settimana con il servizio tutto incluso per 100.000 Lire più qualche migliaio di lire in tasca per pagare gli extra. Appena saliti in treno a Barletta alle 23.15, avevo comunicato ai miei amici che all'arrivo a Rimini sarei andato a cercarmi lavoro in qualche albergo del lungomare. Avevo preso informazioni da ragazzi più grandi di me che pagavano bene e che offrivano vitto e alloggio per tutti coloro che andavano a lavorare per la stagione estiva. I miei amici

esterrefatti e contrari a questa mia decisione, mi avevano condannato perché stavo tradendo la fiducia dei miei genitori. Durante la notte avevo spiegato loro che la mia decisione era dettata da un bisogno di guadagnare abbastanza da poter frequentare l'Università, almeno per il primo anno. Alle 06.45 il treno era arrivato regolarmente a Rimini, due miei amici avevano deciso di cercare lavoro come me così ci eravamo divisi per avere più chance. Camminando a piedi lungo Viale Amerigo Vespucci, una strada lunghissima e costellata di alberghi alle 08.30 avevo trovato lavoro come cameriere in un hotel.

Risultati ottenuti: i genitori erano su tutte le furie, quattro mesi di lavoro retribuiti magnificamente e raddoppiando il guadagno con le mance, vacanza meravigliosa nei ritagli di tempo e acquisti vari a coronare il sogno di un ragazzo che amava vestirsi bene, amava la musica degli anni '70 grazie ai dischi in vinile e il mangianastri, e aveva un gran voglia di vivere.

Al mio ritorno, dopo aver comunicato regolarmente con mia madre al telefono, ogni settimana, dicendo che stavo bene e che mi stavo divertendo, ero tornato a casa con quattro valigie piene di acquisti e di regali per loro e circa 7 milioni di lire.

In pratica, il guadagno di un anno di mio Padre.

Ho sentito dentro di me che ero pronto a cambiare la mia vita in meglio e ho sentito anche un grande senso di responsabilità.

La **seconda decisione** è stata quella di fare il servizio militare ( non come soldato semplice, perché avrei continuato a pesare ulteriormente sui miei genitori ) e di presentare domande a tutte le Forze di Difesa dello Stato, per poter essere retribuito

regolarmente nei 12 mesi di militare. Ogni anno c'erano bandi di concorso per qualsiasi organo dello Stato che aveva bisogno di aspiranti militari di carriera o per quei servizi riconosciuti come complementari alle Forze Armate. Non ricordo neanche quante domande, carte bollate e lettere ho scritto a tutti i Corpi Militari dello Stato Italiano, includendo qualsiasi figura militare o paramilitare che potesse essere retribuita. Il mio motto era *Repetita Iuvant* (dal latino "le cose ripetute aiutano").

Dopo diversi tentativi e dopo aver fatto innumerevoli visite mediche specializzate, test psico-attitudinali, prove scritte e prove orali per ogni tipologia di Bando di Concorso, sicuramente più di dieci, e dopo tre tentativi all'ultimo concorso effettuato presso l'Accademia della Guardia di Finanza di Roma, il Generale Comandante del Corpo D'Armata G.d.F., stringendomi la mano mi aveva detto:

"Sig. Zagaria assistere alla sua prova orale è stata per me una bella esperienza, non so quale sarà il giudizio della Commissione alla fine, ma ci tengo a dirle una cosa, questa è l'ultima possibilità che ha per poter essere ammesso al concorso (limiti di età), è l'ultima spiaggia per lei per accedere all'Accademia, ma di una cosa sono sicuro: lei sarà un uomo di successo nella vita civile." Avevo appena compiuto 19 anni.

Su 2557 partecipanti al Concorso, i posti in Accademia a disposizione per quell'anno erano 55, mi classificai 57esimo.

Nel frattempo, avevo fatto un altro concorso per Allievi Ufficiali di Complemento presso il Ministero della Difesa di Roma, e mentre stavo studiando all'Università per il secondo anno di Giurisprudenza, si presentarono i carabinieri a casa dei miei dicendo che avevo superato il concorso e che dopo tre giorni

mi dovevo presentare alla Scuola Militare di Cesano di Roma per iniziare la mia esperienza di allievo ufficiale nel Corpo di Fanteria Meccanizzata Divisione Folgore. Ero felicissimo!

Nei mesi successivi, dopo aver superato tutti gli esami della Scuola, mi avevano assegnato a un reparto di addestramento, in qualità di Ufficiale Istruttore, che aveva come obiettivo insegnare le basi del servizio militare a tutti coloro che mensilmente venivano assegnati per lo svolgimento del CAR, Centro Addestramento Reclute. Tutti i mesi avevo nella nostra compagnia 100/120 nuovi ragazzi che affrontavano per la prima volta nella loro vita il servizio militare.

Vi risparmio le migliaia di esperienze vissute a contatto con l'ambiente militare e le centinaia di persone provenienti da tutta Italia. È stata una grande prova di maturità per sviluppare autorevolezza, con cui conquistare tutti i giorni la loro fiducia con risultati tangibili sul campo come la marcia militare, l'uso delle armi, il poligono militare, la gestione dei servizi di corvette e di pulizia, le esercitazioni fisiche e lo studio del Codice Militare.

La considero una delle esperienze più belle della mia vita, sia dal punto di vista Militare per i grandi valori che mi ha trasmesso, appresi prima già in famiglia e poi vissuti intensamente al servizio dello Stato: onore, rispetto, diligenza, spirito di sacrificio, esempio e attitudine al comando - sia dal punto di vista umano. Oltre ad imparare tanto, raggiungevo anche il mio obiettivo di guadagno, perché ogni fine mese guadagnavo uno stipendio che mi dava una grandissima soddisfazione.

## UOMO

Al rientro dal Servizio Militare, la mia unica preoccupazione era stata riprendere gli studi e trovare qualche lavoretto che mi permettesse di mantenermi agli studi senza troppe difficoltà. Avevo iniziato a dare gli esami necessari per essere uno studente in corso, e nel contempo cercavo disperatamente un lavoro.

Un bel giorno, ero davanti al solito bar degli amici mi si era avvicinato un signore molto elegante che mi aveva chiesto di potermi parlare, con garbo ed educazione. Avevo accettato di prendere un caffè insieme e lui mi aveva detto che era un po' di tempo che mi osservava e che apprezzava moltissimo il mio modo di curare la mia persona. Si trattava di un imprenditore nel settore abbigliamento e cercava un collaboratore che gli fungesse da porta valigie di campionario durante le sue visite ai clienti.

C'erano solo due regole importanti:

1. Essere puntuale e disponibile a trasferte di lavoro preannunciate;
2. Non parlare mai davanti al cliente, ascoltare la presentazione delle collezioni e apprendere le regole del mestiere.

E così avevo conosciuto il meraviglioso mondo della Moda di quegli anni molto fruttuosi: viaggi, manifestazioni di moda, sfilate, ragazze bellissime, amicizie di altre nazioni, abiti meravigliosi e tanto *appeal*. In sei mesi apprendo le regole del gioco, studiando e lavorando, e poi mi era stata proposta la possibilità di fare il venditore dentro e fuori l'ufficio per presentare

varie collezioni importanti ai clienti acquisiti. Io avevo accettato e dopo un anno di lavoro intensissimo avevo preso la decisione più importante: diventare imprenditore e mettermi per conto mio.

Da parte mia avevo la benevolenza dei clienti, ma non avevo aziende con cui collaborare e poter sviluppare fatturato. Si susseguono alcuni mesi difficili fatti di tanto impegno, molte spese necessarie e tanto timore di non farcela.

Eppure tutti i giorni mi dicevo di insistere, insistere e insistere.

E finalmente, a venti anni, arrivano le prime aziende che mi mettono alla prova dandomi un anticipo di fiducia per poter dimostrare il mio valore. In quel momento, ho sentito una forza straordinaria dentro di me che mi spingeva a fare sempre di più per poter dimostrare al mondo che io valevo la fiducia accordatami. In un solo anno di attività ho acquisito il primo ufficio personale, al secondo anno avevo tre collaboratori che lavoravano per me, all'inizio del terzo anno avevo messo da parte una cifra importante da consentirmi di comprare la mia prima casa a Trani. In dieci anni di lavoro in Puglia, grazie alla collaborazione di mio fratello Vincenzo e di altre persone, abbiamo creato un team vincente che ha raggiunto risultati più che soddisfacenti per le aziende fornitrici, tutte del nord Italia.

Dopo questo successo avevo deciso di trasferirmi a Carpi, aprendo un ufficio molto più grande con la collaborazione di alcuni professionisti del settore e insieme abbiamo creato la Working Time Association, una società specializzata nel commercio Estero al Servizio delle Imprese Italiane e dei clienti più importanti a livello internazionale. Negli anni '90 la situazione del mercato lavoro era completamente diversa da oggi, c'era



più entusiasmo e più energia per creare nuove aziende e più business a qualsiasi livello di imprese e di prodotto, erano anni meravigliosi. Nonostante in quegli anni avessi ben tre attività imprenditoriali, tra le quali una a Hong Kong, volte ad affermarmi sul mercato come imprenditore capace e visionario, sentivo dentro di me la voglia di crescere e di formarmi per essere sempre di più competitivo.

Ho iniziato a frequentare corsi di formazione professionale, dopo aver portato a termine tre anni di studio con un grande investimento riesco a finire un Master per la Gestione delle Risorse Umane e Tecniche di Comunicazione Personale e Aziendali.

A metà degli anni '90 ho avuto la possibilità di frequentare un seminario con il più grande formatore Motivazionale al mondo, Mr. Anthony Robbins, che mi ha dato un ulteriore conferma su una massima che continuavo a ripetermi e a ripetere a tutti i miei collaboratori: *“La formazione è vita, una volta conosciuta non puoi più farne a meno.”*

Mentre applicavo questi principi a tutti e alle mie attività, con risultati più che soddisfacenti agli inizi degli anni 2000, subito dopo l'avvento dell'Euro, ho vissuto personalmente una interferenza che mi ha fatto vivere ***l'esperienza più forte della mia vita***. Non amo parlarne troppo, ma per onore di cronaca, sento di volere condividere questo momento della mia vita con te, quasi a voler esorcizzare per sempre una parentesi delicata del mio percorso personale e professionale.

A gennaio del 2003, durante una visita medica oculistica per stabilire i gradi del mio primo paio di occhiali da vista, lo specialista mi dice che la vista è a posto, ma che avevo un leggero

rigonfiamento alla pupilla sinistra. Conoscendo il mio tipo di vita, intenso e sempre in viaggio in Italia e all'estero, mi aveva consigliato di fare una risonanza magnetica a scanso di equivoci. L'indomani mattina, in un centro specializzato della Puglia, fatta la risonanza il medico Radiologo mi dice che per ritirare il referto dovevo andare il giorno dopo al reparto di Neurochirurgia del Policlinico di Bari, dal primario del reparto. Il giorno dopo, avevo incontrato il primario, Dott. Fiore, il quale alla vista delle lastre mi chiede se ho famiglia e figli. In quel momento avevo già i miei tre figli piccoli Chiara 10 anni, Luca 8 anni e Andrea di circa 6 anni, e il suo viso di colpo aveva assunto un'espressione buia e preoccupata. Mi disse che le lastre erano inequivocabili, avevo un brutto male nella testa di dimensioni molto grandi, posizionato dalla parte più piccola sul nervo ottico e la parte più grande all'interno della cavità oculare, che spingeva in modo preoccupante verso il cervello.

E continuando mi aveva detto che purtroppo la medicina dell'epoca, non era in grado di capire di che natura fosse il male, e che quindi avevo bisogno di un intervento chirurgico molto delicato con la presenza di più specialisti che sarebbero intervenuti a vari livelli per effettuare una craniectomia totale per asportare il male e stabilire con un esame istologico quale sarebbe stato il mio destino. Mi aveva detto anche che nel mio caso ci sarebbe voluta una struttura abituata a lavorare in équipe: Bologna o Verona.

Potete immaginare la mia reazione?

Contrariamente al solito, ho avuto una reazione diametralmente opposta al comune senso popolare. Ho trovato dentro di me una forza incredibile, una volontà di reazione profondamente positiva e di attaccamento alla vita, un desiderio di ras-

serenare tutti sul fatto che, nonostante le conseguenze terribili preventivate per il dopo intervento, sarebbe andato tutto bene. Dopo il ricovero all'Ospedale Civile "Bellaria" di Bologna e dopo i dovuti accertamenti, avevo subito l'intervento delicato per circa 8 ore, con quattro primari in sala operatoria e tanti assistenti.

Grazie a loro e a qualcuno che lassù che stabilì che non era ancora arrivata la mia ora, e dopo alcuni giorni ripresi pian piano a vivere.

Dopo questa esperienza, a causa di una sosta forzata del lavoro, avevo avuto modo di riflettere a lungo sulla mia vita futura, e decisi di continuare l'attività in modo più rilassato e con meno impegni lavorativi. Intanto mi ero specializzato nella consulenza aziendale frequentando un corso professionale, avevo ripreso il mio lavoro collaborando con meno aziende, avevo deciso di alleggerire i costi e, nel contempo, d'accordo con il mio socio in affari avevamo chiuso l'ufficio di Carpi per difficoltà gestionali ed economiche.

## **LA SFIDA**

In quel periodo frequentavo poche persone a Carpi, la mia famiglia e i miei amici di origine erano lontani, e quindi, leggevo e studiavo sempre di più, per diventare un formatore capace e riconosciuto sul mercato. Volevo specializzarmi in marketing aziendale e gestione delle risorse umane.

Dopo alcuni mesi, il mio commercialista mi aveva informato che in una scuola specializzata di formazione aziendale a Reggio Emilia, di nome IFOA, stavano cercando formatori

specializzati in Gestione d'Impresa per alcuni corsi a numero chiuso rivolti agli imprenditori e responsabili commerciali.

Dopo una selezione attenta e un positivo incontro con il direttore, avevo formalizzato il contratto e dopo una settimana ero in aula, per la prima volta in vita mia, a formare persone desiderose di crescere attraverso la formazione...esattamente come me!

Ho provato un'emozione ineguagliabile nel constatare che i partecipanti erano felici di apprendere cose di cui non conoscevano completamente l'esistenza. E quando ho letto i feedback di fine corso, molto dettagliati riguardo a tutta la loro esperienza in aula, sia su di me come formatore e sia sui contenuti espressi sugli argomenti da trattare, non nascondo che mi sono intimamente commosso. Per me è stato il trampolino di lancio nel mondo della formazione, mi hanno assegnato altri corsi presso la stessa scuola e, contemporaneamente, ho iniziato a fare corsi nelle aziende sulla gestione delle reti di vendita e sulla conoscenza delle nuove strategie di mercato. Gli argomenti che ho trattato erano: come affrontare le sfide del futuro creando valore aggiunto nelle imprese con l'applicazione delle nuove strategie WEB, la gestione delle risorse umane e le nuove tecniche di comunicazione aziendale.

Con il passare del tempo ho cercato di specializzarmi sempre di più nella conoscenza delle relazioni umane e nella risoluzione dei problemi aziendali. Capitava esattamente quello che succede nella maggior parte delle aziende di segmento medio che chiamano un consulente specializzato solo quando hanno un problema strutturale o di gestione importante da risolvere o gestire.

Nella mia carriera, ho avuto modo di collaborare con aziende di tutto rispetto nel settore moda, e non solo: le aziende con cui mi sono confrontato sono conosciute attualmente come LIU JO Spa, Gaudi Spa, Cecilia Benetti, EMI (Ente Moda Italia) per la partecipazione al CPM (Collection Premiere Moscow) di Mosca, Moda Italia in Japan, Confindustria sede a Bologna per l'organizzazione di fiere a Shanghai in Asia, Gruppo Labeltex di Carpi, Itochu Corporation sede di Tokyo, HKTDC (Hong Kong Trade Development Council) di Hong Kong e Fashion Coterie di New York.

In questo percorso, desideroso di conoscere sempre di più nuove opportunità di crescita e nuove opportunità lavorative, alcuni anni fa ricevendo una mail con allegato un video che spiegava il cambiamento epocale del mercato ho accettato l'invito e mi sono iscritto all'accademia di specializzazione in Coaching. Da quel momento, diventare un Coach qualificato nel mondo del Business e nella gestione di persone desiderose di essere guidate al cambiamento è diventata la mia mission.

Ti auguro davvero, con tutto il cuore, di avere sempre la sete di imparare e di vivere intensamente la tua vita.



## CAPITOLO 3

### CONOSCI TE STESSO

*“La forza mentale fa parte del carattere, non si può studiare a tavolino. Si è forti in testa se si riesce a rimanere sereni e divertirsi anche quando le cose non vanno bene se si riesce a non perdere mai la fiducia in se stessi”.*

*Valentino Rossi*

#### PRINCIPI DI AUTOSTIMA

Quante persone conosci che dicono di voler avere più autostima? Sicurezza in se stessi? Fiducia nelle proprie capacità? Sì, è un desiderio diffuso quello di volere più autostima, perché siamo convinti che chi possiede appieno questa virtù sia più felice o viva meglio. L'essere umano tende, e tenderà sempre, a ricercare la felicità, che per alcuni coincide proprio con la convinzione di desiderare più autostima verso se stessi. In azienda, che è fatta di persone, spesso pensiamo che gli altri abbiano dei comportamenti errati. A volte però non ci viene in mente che questi comportamenti derivano proprio da una mancanza di autostima, e che anche noi possiamo avere gli stessi comportamenti!

Nella maggior parte dei casi la mancanza di autostima deriva dalla nostra famiglia, si trasmette da genitori a figli, perché da genitori tendiamo a trasmettere le nostre percezioni e le nostre esperienze e da figli tendiamo ad assorbire tutto, sensazioni, abitudini e convinzioni, sia giuste sia sbagliate.

Secondo una psicoterapeuta californiana, “Chi è vittima di questo difetto tende a compiere scelte inadeguate in campo lavorativo e nei rapporti interpersonali, nonché’ a condizionare l’apporto che in realtà sarebbe in grado di dare alla vita.”

E quindi come possiamo conoscere gli strumenti o le tecniche per aumentare la nostra autostima?

Sicuramente l’aiuto di uno psicologo o di uno psicoterapeuta potrebbe essere indispensabile nei casi più gravi, dove l’assenza di autostima dà origine a gravi comportamenti verso gli altri e verso se stessi. Nella mia esperienza come Coach, ho notato spesso che la mancanza di autostima dipenda dalla mancanza di conoscenza delle proprie potenzialità. Oppure, dalla scarsa consapevolezza di come sviluppare queste potenzialità già insite dentro di noi. L’intervento di un Coach responsabile serve per scoprire le potenzialità del proprio coachee (cliente del Coach), svilupparle fino a dimostrare le sue potenzialità e sostenerle nel tempo. Questo lavoro è attento e gratificante per il coachee e avviene in diverse sedute, fino a quando si raggiunge il risultato ambito.

La stessa cosa vale per imprenditori e liberi professionisti, che spesso pensano di fare un lavoro che piace ma che è diventato troppo stressante e non rende più come prima e di essere vittime delle scelte del mercato o dei clienti. Certo, molte volte, sono tematiche comuni a tanti. Credo fermamente che chiunque di noi pensi di aver bisogno di avere una sana e forte auto-



stima per poter affrontare le difficoltà della vita da tutti i punti di vista, nel tempo avrà possibilità di ritrovarla in se stesso. Non è proprio semplice e immediato, e sarebbe molto meglio farsi affiancare da un Coach che possa aiutare a individuare con esattezza le aree da migliorare, velocizzando il risultato. È ovvio, non si può acquisire e pretendere di ottenerla con formule magiche, senza sacrifici o con la benedizione di qualcuno.

### **L'autostima è la base per qualunque successo nella vita.**

In questo libro trattiamo l'area del lavoro in modo tale da poter ambire ad una posizione migliore o a un cambiamento consapevole che ci permetta una qualità migliore della vita.

Ecco alcuni consigli pratici da applicare tutte le volte che riflettiamo su noi stessi e abbiamo bisogno di energia per fare scelte importanti e per gestire l'ambiente lavorativo che ci circonda:

### **Dai valore ogni giorno al dono della vita**

Non stiamo affrontando un tema religioso, non si tratta di capire se hai fede o quale sia il tuo Dio, stiamo parlando del fatto che a differenza degli animali abbiamo il dono della parola, e in qualsiasi situazione grazie a essa possiamo fare la differenza, per noi e per gli altri. Sicuramente possiamo sviluppare sempre di più e in meglio il nostro dialogo interno: anche se tocchiamo il fondo, un modo per risalire esiste, facendo cose che non abbiamo mai fatto o che non abbiamo mai pensato di fare. Quando aiuti gli altri ti senti forte e capace di fare del be-

ne, aumentando la tua autostima: in tutte le culture si associa questo pensiero con l'essere nobili d'animo.

Aiuta gli altri e sarai aiutato, in questo modo darai valore ogni giorno al dono della vita!

### **Circondati di persone con pensieri positivi**

Quante volte ti è successo che le persone intorno a te come amici, parenti o colleghi di lavoro, ti abbiano criticato per come sei o per qualcosa che hai fatto?

Come hai reagito alle critiche, ai giudizi, ai consigli negativi che ti hanno fatto sentire incompreso o incapace?

Hai avuto la forza di valutare quanti di questi giudizi fossero giusti?

Se sei proprio convinto che qualcuno abbia cercato di renderti negativo o non ti apprezza per quello che sei, prendi la decisione di allontanarti da questa persona, con il pensiero, il comportamento o l'atteggiamento che ritieni più opportuno. Facendo questo, noterai dentro di te una forza e una convinzione maggiore, ti sentirai più forte e capirai che meriti di essere circondato da persone positive e che ti faranno vivere meglio la tua esistenza. Immediatamente sentirai maggiore autostima: evita di accettare compromessi che non ti meriti!

### **Non pretendere da te più di quanto tu possa fare**

Una delle motivazioni per cui ci sentiamo sempre giù di morale o incapaci di affrontare con successo determinate situazioni, è che non abbiamo pazienza.

Chi l'ha detto che dobbiamo essere in grado di fare tutto, bene e in poco tempo nell'ambiente di lavoro, dove ogni giorno possiamo trovarci di fronte a situazioni nuove o difficili?

Anche quando il capo o un cliente particolarmente esigente, ci fa sentire inadeguati, impreparati o inefficaci per la gestione di un compito o di un servizio, dobbiamo imparare a respirare profondamente prima di rispondere in malo modo o di agire impulsivamente, comunicando in modo efficace.

Allenati a essere paziente.

### **Esprimi sempre la tua opinione**

Quante volte vorremmo dire di no e invece diciamo di sì per timore delle conseguenze di una nostra dichiarazione o risposta?

Quante volte vorremmo gridare al vento una nostra decisione che ci fa stare bene e non abbiamo il coraggio di farlo per paura del giudizio?

Quante volte ci nascondiamo dietro a un “non lo so”, per evitare una conversazione dove pensiamo di non poter esprimere la nostra opinione?

Prova a riflettere, chi è la persona più importante per noi? Il nostro partner, i nostri figli, il nostro capo, i nostri clienti migliori, il nostro amico per eccellenza, o più, semplicemente, la persona che ci ama di più?

A questa domanda molte delle persone intervistate hanno risposto in vario modo, antepoendo una figura tra quelle che ho descritto e senza concentrarsi sul fatto che la persona più importante di tutte siamo noi!

Infatti, quante di queste persone potrebbero o vorrebbero essere al posto vostro, quando tu hai bisogno di loro? O quando hai bisogno di aiuto?

Come possiamo aiutare le persone a cui vogliamo bene se prima non stiamo bene noi?

Il fatto di dire sempre la nostra opinione è la dimostrazione del rispetto e della considerazione che abbiamo di noi stessi. La nostra autostima ci farà sentire più forti e capaci nei confronti degli altri, e il nostro comportamento ci porterà sempre di più a fortificare l'opinione che abbiamo di noi.

Ricordati sempre quanto vali.

### **Ascolta il tuo corpo e fidati dell'istinto**

Nelle relazioni interpersonali, spesso il nostro cervello nel giudicare gli altri si basa su abitudini e schemi comportamentali ripresi dagli altri o dal comune senso di giudizio, basato sulle informazioni che recepiamo dal mondo esterno. Tutti noi siamo dotati di un'intelligenza emotiva, una sorta di conoscenza interiore che ci guida istintivamente a fornire un giudizio sugli altri, e ce ne accorgiamo perché questa intelligenza si manifesta a noi attraverso sensazioni ed emozioni fisiche immediate e che non passano attraverso la nostra mente.

Quante volte ci succede che stringendo la mano ad una persona avvertiamo una sensazione strana, oppure incrociando gli occhi di una persona istintivamente sentiamo una sensazione di disagio?

La nostra mente presa da pensieri, abitudini e occupazioni varie non presta molta attenzione nell'immediato a quello che ci succede. Al contrario, il nostro corpo e il nostro istinto spes-

so ci vengono in aiuto: dobbiamo imparare a fidarci di più di loro perché ci inviano continuamente messaggi di lettura del mondo esteriore e in particolare delle persone che ci circondano quotidianamente.

Il nostro obiettivo è quello di ascoltare molto di più il nostro *io* interiore, al fine di creare una nostra mappa mentale che indirizzi la nostra mente a fare scelte più equilibrate. Tutto questo si può imparare attraverso diverse discipline che coinvolgono la mente e ci portano in uno stato di profonda conoscenza del nostro corpo e della qualità dei nostri pensieri. La meditazione, per esempio, ha tante forme di applicazione, e la consiglio con tutto il cuore a chi ha bisogno di ritrovarsi.

Fidati sempre della tua percezione.

## **Il pensiero degli altri conta il necessario**

In qualsiasi momento della nostra vita siamo circondati da persone e situazioni che fanno parte della nostra esistenza, condizionando inequivocabilmente la nostra mente e la qualità dei nostri pensieri. Tutti sono pronti a giudicarti e darti dei consigli, più o meno pratici, sulla tua persona e sulla percezione che hai del mondo esterno, soprattutto se si tratta di persone a te care.

È molto importante distinguere una critica sana da una malsana, partendo dalla motivazione di coloro che la sollevano e dalle loro reali intenzioni. Le persone che ci vogliono bene tendono a darci dei consigli costruttivi, finalizzati alla nostra crescita e a migliorarci sempre di più. Invece, le persone che parlano a tutti per sentirsi più preparati sull'argomento danno spesso dei consigli di cui è meglio non tenere conto.

Una sana autostima ti aiuta a scegliere gli argomenti utili per te e allontana quelli non utili.

Ascolta di più te stesso, riflettendo a riguardo su quanto effettivamente conta per noi il giudizio degli altri. E tu, quanto peso gli dai?

### **Dai voce al tuo dialogo interno positivo**

Partendo dal presupposto che il nostro cervello tende a utilizzare le stesse connessioni di neuroni (sinapsi) invece di quelle nuove che usiamo meno spesso, la qualità dei nostri comportamenti è determinata dalla qualità dei nostri pensieri.

Per prima cosa, per far uso anche delle nuove connessioni, inizia a usare le frasi positive di auto affermazione ogni volta che vivi esperienze negative o di dubbia interpretazione. Queste frasi, insieme al dialogo positivo interiore, contribuiscono a ridurre lo stress e la depressione, aumentando le difese del tuo sistema immunitario e la capacità di superare le difficoltà.

Facciamo un esempio pratico: capita a tutti di essere in difficoltà quando abbiamo un imprevisto da risolvere o un compito che percepiamo al di sopra delle nostre possibilità potrebbero esserci due frasi da ripeterti per affrontarle, salvaguardando la nostra autostima e pensando in positivo:

1. *Sono sicuro che darò il meglio di me stesso, comunque vada!*
2. *Ho tutte le risorse dentro di me per affrontare questa difficoltà!*

In pratica, abbiamo dato un input al nostro cervello, focalizzando il nostro pensiero e le nostre azioni verso la soluzione e

non verso il problema che si potrebbe creare in caso di insuccesso.

Il dialogo interno positivo è un modo cosciente di ripetere a noi stessi: “poco conta quello che pensano gli altri di me, sono sicuro che ho tutto quello che mi serve per superare gli ostacoli che mi si presenteranno

Credi in te stesso!

### **Affronta la realtà**

Qualunque situazione o esperienza esistenziale negativa vanno affrontate di petto, senza nascondere che ci hanno procurato dolore o delusione.

Più insistiamo a non prenderle in considerazione e più ci allontaniamo dalla nostra capacità di gestirle, e il nostro comportamento è dettato dalla paura o dal timore delle conseguenze che potremmo ottenere contro la nostra volontà. Non funziona proprio così? Invece di reagire in modo istintivo a ogni esperienza negativa, fermati a riflettere ed esamina la situazione da un altro punto di vista. La realtà, molto spesso, è molto diversa da ciò che ci appare.

Ecco delle domande di qualità pratiche per reinterpretare la nostra esperienza e affrontare la realtà:

1. Ho fatto tutto quello che era possibile fare?
2. Che cosa non ha funzionato nella realtà?
3. Che cosa posso imparare da questa esperienza?
4. Come posso agire in modo da rendere questa esperienza costruttiva per me?

5. La persona di cui mi fido di più, come avrebbe reagito di fronte alla stessa esperienza?

Il segreto non è trovare scuse per non affrontare la realtà, il segreto è dare un significato diverso con un atteggiamento propositivo e positivo interiore.

Considera sempre un altro punto di vista.

### **Muovi il tuo corpo**

È risaputo che quando facciamo attività fisica regolare il nostro corpo rilascia endorfine, la sostanza chimica naturale che ti permette di sentirti bene. Basterebbero trenta minuti al giorno di attività fisica regolare per aiutarti a combattere ansia e depressione, portandoti in maniera inconscia a essere più calmo.

Aggiungo, per esperienza personale, che tutte le volte che fai attività fisica il cervello riceve nuovi stimoli e nuove idee, per cui se hai una situazione o un problema da risolvere ci puoi pensare durante lo sport, e vedrai che il 90% delle volte le idee arrivano da sole, ovviamente se siamo privi di distrazioni esterne.

Con l'attività fisica, non fai solo del bene al tuo corpo e alla tua mente, aumenti anche in modo esponenziale la considerazione di te stesso. C'è una cosa davvero importante che voglio dirti: ogni volta che sfidi te stesso a cambiare le tue abitudini, fortifichi la tua autostima.

Decidi ora e rispetta il tuo corpo.



## **Sii sempre fiero di te**

Impariamo ad amare noi stessi, impariamo a non essere eccessivamente critici verso di noi e a lodarci per imprese quotidiane che danno valore alla nostra esistenza, impariamo a saper riconoscere quanto di buono c'è dentro di noi.

Parlo spesso con persone che lavorano all'interno delle imprese, e quando chiedo loro se sono felici di come svolgono il lavoro mi raccontano alcune situazioni in cui non sono stati efficaci o soddisfatti al 100% e altri in cui si sono sentiti tristi, arrabbiati, delusi o smarriti. E dopo un secondo, se chiedo di raccontarmi un episodio in cui si sono sentiti particolarmente fieri del loro operato immediatamente la loro fisiologia cambia in positivo: fanno un gran sorriso, si sentono fieri e si apprezzano. Non siamo esseri perfetti, più impariamo a resistere alla negatività e alla delusione e più aumenterà la nostra autostima, facendo in modo di affrontare qualsiasi scelta di vita con più serenità e convinzione.

Spetta a te scegliere la qualità dei pensieri che rispecchiano i tuoi desideri, aiutandoci con la consapevolezza di chi è portato a fare il meglio per se stesso e per gli altri. Prima di scoprire altri aspetti che possano aiutarci a posizionarci sul mercato lavoro dobbiamo partire dal presupposto che in questo tipo di società per poter superare le difficoltà dobbiamo sfidare noi stessi su tutti gli aspetti che valorizzano la nostra persona.

Ricorda, per accrescere la tua autostima:

- dai valore ogni giorno al dono della vita;
- circondati di persone con pensieri positivi;
- non pretendere da te più di quanto puoi fare;

- esprimi sempre la tua opinione;
- ascolta il tuo corpo e fidati dell'istinto;
- il pensiero degli altri conta il necessario;
- dai voce al tuo dialogo interno positivo;
- affronta la realtà;
- muovi il tuo corpo;
- sii sempre fiero di te.

## COME FARE MARKETING DI TE STESSO

*“L’unico modo sicuro per raggiungere il successo consiste nel fare meglio e di più di quanto ci si aspetta da te, indipendentemente dal compito che ti è stato assegnato.”*

*Og Mandino*

In questi ultimi tempi sentiamo spesso parlare di marketing a qualsiasi livello imprenditoriale, gestionale o di vendite. Questa parola di chiara matrice americana sta ad indicare secondo Philip Kotler *“Un processo sociale e manageriale diretto a soddisfare bisogni ed esigenze attraverso processi di creazione e scambio di prodotti e valori. È l’arte e la scienza di individuare, creare e fornire valore per soddisfare le esigenze di un mercato di riferimento, realizzando un profitto”*

Che cosa c’entra?

Nella definizione classica si parla di mercato, prodotti, bisogni, valori, scambio e profitto. Nel nostro caso, rispetto alla persona, parliamo di lavoro (mercato), noi stessi (prodotti), bisogni (posizionamento), valori (credo), scambio (prestazioni) e

profitto (vantaggio). Questa analogia non è casuale, perché se andiamo a scomporre il significato intrinseco del concetto di marketing, in proporzione al mercato del lavoro, capiamo che il prodotto principale siamo noi. Lo scopo di questo libro è quello di aiutare qualsiasi figura professionale e lavorativa a migliorare se stessi in funzione di un mercato sempre più esigente e selettivo, o addirittura a reinventarsi a qualsiasi età. Fare marketing di se stessi è indispensabile in qualsiasi momento della nostra vita professionale, perché qualsiasi attività svolgiamo prevalgono sempre i Fattori Critici di Successo (ambizione, volontà, perseveranza...) e senza di essi non è possibile ottenere certi risultati positivi.

## LA TEORIA DELLE 5 V

*“Non aspettare, non sarà mai il tempo opportuno.  
Inizia ovunque ti trovi, con qualsiasi mezzo tu possa avere  
a tua disposizione,  
i mezzi migliori li troverai lungo il cammino”.*  
Napoleon Hill

Nel corso degli anni gli studiosi di marketing, pensando alla persona come oggetto di studio di questa disciplina, hanno racchiuso in 5 punti le caratteristiche più salienti del marketing di se stessi. Mi piace citare le 5 V perché l'insieme di questi fattori aumenta la possibilità al miglioramento e di conseguenza anche la probabilità del posizionamento, per coloro che lavorano all'interno di un'impresa.

## **1. VERBALITA'**

Questo argomento, a me particolarmente caro, riguarda lo stile di comunicazione da conoscere e da adottare in ogni momento della propria vita personale e professionale.

La conoscenza di tutti i livelli di comunicazione rappresenta un elemento fondamentale per parlare con il prossimo senza creare ostacoli verbali, ascoltando e interagendo con i nostri interlocutori con assoluta empatia e armonia. Senza andare ad approfondire questo argomento vastissimo, materia d'oggetto dei maggiori esperti di comunicazione, elenchiamo i tipi di comunicazione esistenti: comunicazione verbale, comunicazione non verbale, comunicazione persuasiva, comunicazione assertiva, comunicazione nella gestione delle obiezioni.

## **2. VESTIRE BENE**

Sapersi vestire significa saper usare lo strumento dell'abbigliamento in modo coerente alla propria personalità, alle occasioni di vita e all'immagine di se stessi che si desidera presentare agli altri. Nel concetto del sapersi vestire è compreso l'aspetto dell'eleganza, che a prescindere dallo stile più o meno di tendenza esige una certa armonia di colori, di linee e di materiali che dialogano fra di essi.

In attesa di approfondire questo argomento dove parliamo di galateo aziendale, voglio condividere con te una cosa importante: essere eleganti e avere una certa classe fa parte di un percorso di vita legato all'educazione del bello e all'amore per la cura della persona.

### **3. VISIBILITA'**

La sommatoria di quest'ultimi fattori, unita al riconoscimento che gli altri hanno della nostra persona in funzione del ruolo che ricopriamo, rappresenta nell'immaginario collettivo il nostro vissuto e la nostra immagine. Tutti possiamo costruire la nostra visibilità, a prescindere dal proprio ruolo e dalla propria attitudine, vale a dire che qualsiasi manifestazione della personalità dell'individuo può essere migliorata. Certo, sono più facilitate le persone con un carattere estroverso e comunicativo, ma anche le persone tendenzialmente più timide possono accrescere questa attitudine con la conoscenza delle tecniche di crescita personale.

### **4. VIVIBILITA'**

Per vivibilità intendiamo la capacità di governare noi stessi, in armonia con se stessi e con i propri bisogni e le proprie preferenze, nel pieno rispetto degli altri e di noi stessi. È l'espressione più esplicita di chi siamo veramente, della nostra qualità di vita e della nostra realizzazione sociale e personale. Sicuramente bisogna essere in equilibrio in tutte le aree più importanti della nostra esistenza, cercando di misurare le proprie capacità nella gestione delle emozioni.

All'inizio di questo libro hai fatto mente locale tra quello che ti piace e quello che non ti piace, e poi abbiamo scritto ciò che ti rende felice da ciò che non ti rende felice. Se le tue azioni sono coerenti e in armonia tra quello che pensiamo, diciamo e facciamo, sei sulla buona strada per essere felici.

## 5. VITALITA'

La Vitalità si esprime in un comportamento energico, attivo, propositivo, attivo e coraggioso, è l'atteggiamento interiore positivo alla vita.

Affrontare la realtà quotidianamente con questo tipo di energia non vuol dire essere forzatamente positivi, vuol dire assumersi la responsabilità della realtà, senza fuggire da noi stessi ogni volta che le cose non vanno bene.

Per sviluppare il proprio carisma, il proprio fascino, l'attrazione di chi ha da dire qualcosa di vero e di importante, bisogna conoscere il percorso giusto e avere gli strumenti idonei per essere un leader. I corsi sulla leadership che organizzo danno significato a tutto questo. Il miglioramento è possibile, il cambiamento è tangibile, il successo è dettato dalla tua ambizione e dalla tua volontà nel crescere.

***O ti formi, o ti fermi.***

## RIFLESSIONI

Ora è il momento di agire pensando a te stesso. Nel coaching si pensa che le giuste risposte derivino dalle giuste domande. Una domanda efficace ha un contatto diretto con le giuste parti del nostro cervello, nel modo più funzionale possibile perché formuli il ragionamento corretto. Le domande efficaci sono la chiave di tutto il processo.

Per indagare sulle tue caratteristiche personali e sulle tue competenze professionali, descrivendo i tuoi punti di forza e i tuoi limiti, rispondi a queste domande:

Che cosa sai fare? Scrivi 5 cose che sai fare:

---

---

---

---

---

---

---

---

Quali sono le tue principali competenze?

---

---

---

---

---

---

---

---

Quali sono le tue caratteristiche salienti?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Che tipo di persona sei?

---

---

---

---

---

---

---

Quali sono i tuoi limiti?

---

---

---

---

---

---

---



Quali sono le tue passioni?

---

---

---

---

---

---

Desidero ora farvi riflettere come queste domande siano valide e allineate quando ci troviamo di fronte ad un mercato attivo e ricettivo.

Siccome, pensiamo e siamo consapevoli di essere in un mercato limitato e poco ricettivo, la nostra unica preoccupazione è di salvaguardare la nostra occupazione o trovare un nuovo posto di lavoro, a ogni costo, accettando qualsiasi compromesso rispetto alla nostra competenza. L'importante è essere impegnati e di guadagnare per soddisfare i nostri bisogni primari. È giusto così, vero?

Nel caso di liberi professionisti o imprenditori è molto più difficile rimettersi in discussione e reinventarsi un'attività. Il mondo sta cambiando e a prescindere dall'età si ha necessità di conoscere i nuovi bisogni del mercato per investire in quei settori trainanti o emergenti del mercato. Con la voglia e la determinazione di rimetterci in gioco, conosciamo qual è il percorso più breve per concretizzare il successo della nostra attività?

In questo caso la situazione si complica, dal momento che abbiamo bisogno di altri fattori che possano emergere dal nostro carattere e personalità.

In una società dove nulla è sicuro riguardo alla gestione del credito, e dove imprese, banche e società più grandi stanno chiudendo a causa delle problematiche di mercato e della mancanza di ottimizzazione di gestione, è necessario individuare le aree di miglioramento del prodotto, delle risorse umane e di tutta la filiera per fare impresa: dobbiamo essere sicuri che tutto sia al posto giusto.

Stiamo parlando di tutte quelle caratteristiche che spesso sono determinanti per poter risalire la cresta dell'onda e rimettersi in discussione, con una buona dose di coraggio e di disponibilità al rischio. So in che modo rafforzare dentro di me la risorsa del coraggio? Conosco esattamente, quali strumenti utilizzare per poter affrontare le prime difficoltà serie che troviamo sul nostro cammino? Posso da solo affrontare le nuove sfide del futuro? Come faccio a coinvolgere la clientela e fidelizzarla sempre di più per ottenere un vantaggio competitivo? Come divento interessante per nuovi clienti?

Si tratta di domande a cui spesso non sappiamo trovare risposte, perché non possiamo conoscere e avere la competenza necessaria su tutti gli argomenti della gestione del business.

Stiamo parlando delle incertezze che possiamo avere di fronte a situazioni nuove che comportano investimenti e responsabilità nel fare impresa, oppure, nel caso dei manager, di come possiamo affrontare le nuove sfide di cui l'impresa necessita e allo stesso tempo essere sicuri di poter elevare le nostre competenze.

Tutti vogliamo arrivare al successo. Ebbene, gli ostacoli che si incontrano sul percorso della tua crescita e quella delle imprese sono fatti per essere superati, e la società moderna vanta centinaia di esempi di uomini e imprese di successo. In contrapposizione alla crisi, ci sono strumenti e percorsi che aiutano tutti ad avere una maggiore consapevolezza dei propri punti di forza e una maggiore conoscenza delle strategie vincenti per essere protagonisti della propria vita. Prima di finire questo libro capiremo fino in fondo quali sono le strategie vincenti, per mantenere la promessa fatta all'inizio.

Capiamo ora quali sono gli strumenti che ci aiutano a porre il giusto focus, mettendo ordine alla nostra vita e definendo le nostre priorità.

## **CHI SEI, COSA FAI E PER CHI LO FAI?**

*“La grandezza deriva dal fare bene molte piccole cose. Prese singolarmente non si tratta di cose importanti ma, tutte insieme, aggiungono valore al nostro operato”.*

*Edward S. Finkelstein*

**Ogni azione per essere efficace deve avere una direzione precisa e deve nascere da una ferma intenzione.**

Sì !!!!... L'intenzione si trova alla base di tutto ed è il punto di partenza, a questa intenzione poi dobbiamo dare una direzione, e quindi prendere una decisione, sbilanciarci e infine

concludere con l'azione: solo così puoi davvero ottenere un cambiamento positivo nella tua esistenza. Per fare chiarezza e seguire questa linea:

- Fai chiarezza dentro te stesso, analizzando successi e delusioni degli ultimi mesi
- Trova il tuo scopo attraverso la *vision* (chi sei), *mission* (che cosa fai) e *ambition* (per chi lo fai).

Il mio compito è di indicarti quali sono le azioni necessarie da compiere e in quale direzione puntare, a patto che tu abbia la ferma intenzione di migliorare la tua vita e di voler valutare tutte le possibilità per migliorare il tuo lavoro o la tua attività. La mia opinione è che per ottenere un cambiamento positivo della nostra esistenza, dobbiamo innanzitutto conoscere noi stessi da tutti i punti di vista. In pratica dobbiamo riuscire a capire che cosa è veramente importante per noi, scoprendo quali sono i nostri valori e rispettandoli quotidianamente, nell'ottica di vivere in perfetta armonia con noi stessi e l'ambiente circostante, sia in famiglia che nel lavoro.

Per procedere nella direzione giusta, abbiamo bisogno di conoscere due elementi fondamentali che ci aiutino a fare chiarezza dentro di noi, il nostro **scopo** e i nostri **obiettivi**. Lo scopo rappresenta ciò a cui tende una persona per soddisfare il suo senso di autorealizzazione nella vita, ciò che vuole raggiungere e verso il quale indirizza le proprie azioni. Gli obiettivi sono delle mete intermedie che poniamo a scadenza sul calendario e che servono ad avvicinarci allo scopo.

Molto spesso, lavorando fianco a fianco con tante persone tra cui imprenditori, liberi professionisti, manager, o dipendenti

di un'azienda, mi sono reso conto che la maggior parte di essi ha un po' di confusione, e non conosce l'importante differenza che hanno questi elementi. Ricordiamoci che stiamo prendendo in considerazione il ruolo del lavoro, anche se lo stesso ragionamento lo possiamo applicare in tutti ruoli che fanno parte della nostra vita.

Facciamo un esempio pratico: si dice che sognare non costa nulla ma, soprattutto, *sognare in grande costa lo stesso che sognare in piccolo!*

Una persona, all'interno di una azienda, mentre svolge la sua attività giornaliera ha la possibilità di confrontarsi con altri colleghi o in alcuni casi con il management.

Vive continuamente esperienze che formano il suo pensiero riguardo al modo di fare impresa e, nel caso, riguardo a come gestire una sua piccola attività, per alcuni il sogno di una vita. Ho conosciuto imprenditori seri e capaci che dopo un periodo di dipendenti come operai a un certo punto della loro vita hanno deciso di rischiare e di mettersi in conto proprio: sono riusciti a creare delle realtà meravigliose e danno lavoro a tantissime persone.

Una delle storie di successo di imprenditori che sono riusciti a fare questo è quella di Leonardo Del Vecchio. La vita lo ha messo fin da subito a confronto con prove durissime.

Nato nel 1935 a Milano, ultimo di quattro fratelli, all'età di sette anni perde il padre, commerciante di frutta. I suoi fratelli vengono dati in affidamento, mentre lui viene mandato dalla madre in collegio fino alla fine delle scuole medie.

A 15 anni va a lavorare come garzone in una piccola bottega di incisioni, dove si lavorano coppe e medaglie, a 22 anni si è

trasferito in Trentino per lavorare in un'azienda di incisioni metalliche e l'anno successivo apre una bottega artigiana di montature per occhiali. Dopo tre anni, nel 1961 fonda Luxottica s.a.s. azienda specializzata nella produzione di minuteria per occhiali, i dipendenti sono già 14. Nel 1967, lavorando sempre in conto terzi, nasce la linea propria di occhiali Luxottica.

Nel 1971, acquisisce il marchio americano Avangarde e ha iniziato la sua scesa a livello internazionale. Nel 1990 giunge a Wall Street e nel 1995 Luxottica è diventata il più grande produttore mondiale di occhiali.

Nel 2004 Del Vecchio ha lasciato l'incarico di amministratore, ricco di successi e di denaro, decidendo di dedicarsi a se stesso e ai suoi affetti. Del Vecchio è un imprenditore che ha costruito il suo successo partendo da zero, grazie esclusivamente alle proprie forze e capacità, con lo scopo preciso di diventare un punto di riferimento nell'industria produttiva di occhiali e di dare lavoro a centinaia di uomini.

## **FAI CHIAREZZA**

Iniziamo ora a fare chiarezza dentro di te, analizzando le soddisfazioni e le delusioni che hanno caratterizzato la tua vita.

Scrivi tutti i tuoi successi degli ultimi 12 mesi:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Scrivi tutte le delusioni degli ultimi 12 mesi:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Adesso scegli 3 successi e 3 delusioni più significativi per te:

SUCCESSI:

1. 

---

---
2. 

---

---
3. 

---

---

## DELUSIONI:

4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

L'esercizio di individuare le tue delusioni e i tuoi successi serve a farti fare mente locale sul ruolo specifico del lavoro, affinché con l'aiuto di un coach tu possa trasformare quelle più importanti in **linee guida**, vale a dire, una serie di frasi e azioni determinanti che rappresentano la base del tuo cambiamento. Quante volte hai giurato a te stesso di non commettere più gli stessi errori e, puntualmente, ti è capitato di rifarli? Con le linee guida porti i tuoi pensieri ad essere molto brevi ed impattanti...come se fossero comandi istintivi.

## TROVA IL TUO SCOPO

Un obiettivo si costruisce partendo da se stessi e dalla ferma intenzione di realizzarsi in armonia con i propri valori. Questa intenzione va visualizzata come se fosse già realtà, in modo da avere una chiara idea di insieme, un modello da tenere sempre a mente per poterlo seguire meglio (*vision*); le energie e le azioni concrete vanno poi indirizzate alla sua realizzazione (*mission*) e devono essere sempre accese dal fuoco della moti-



vazione e dell'ambizione personale a riuscire nel proprio intento (*ambition*).

Analizziamo insieme il percorso che ti permetterà di raggiungere il tuo scopo.

## **VISION, MISSION E AMBITION**

### **Vision: Chi sei?**

Per capire chi sei veramente, hai bisogno di una guida che ti aiuti a scoprire qual è il percorso da seguire per stabilire i valori fondamentali della tua vita, che formano la forza più potente che hai dentro di te: il tuo scopo.

Questo argomento rappresenta in tutti i sensi chi siamo e cosa ci procura, in continuazione, la giusta motivazione a realizzare le cose più importanti per te e per le persone più importanti della nostra vita.

Hai bisogno di fare chiarezza in te stesso, prima intraprendere il cammino verso l'obiettivo di migliorare la tua vita.

**Più il tuo scopo è chiaro e più la tua mente accorcerà le distanze per poterlo raggiungere.**

Non sono mie opinioni personali, ma quello di cui stiamo parlando sono i frutti di studi scientifici molto seri e accreditati dai più grandi ricercatori che si occupano dello studio sulla mente umana. Molti di noi vivono in una realtà dai confini limitanti, perché è più facile restare attaccati a tutto quello che non funziona, per poter giustificare a noi stessi e agli altri che se la nostra attività va male non dipende da noi. Oppure, poter-

ci giustificare di aver perso il lavoro, per una decisione che non dipendeva da noi, così adesso qualcun altro si deve occupare di noi e della nostra famiglia.

Non funziona così la realtà. Noi abbiamo la responsabilità di prendere le decisioni per noi importanti e dare un significato alla nostra vita.

Anche qui giocano un ruolo fondamentale le domande di qualità che ti poni. Chiediti:

Come posso migliorare la mia vita da un punto di vista lavorativo, economico e sociale?

---

---

---

---

---

---

Come posso ampliare le mie competenze per essere più competitivo nel mercato lavoro?

---

---

---

---

---

---

Come posso migliorare la mia attività professionale per essere più interessante per il mercato?

---

---

---

---

---

---

---

Come posso conoscere gli strumenti che mi aiutano a realizzare i miei obiettivi?

---

---

---

---

---

---

---

Dalle passioni nascono nuove attività: quali sono le mie passioni che possono essere trasformate in un'attività redditizia?

---

---

---

---

---

---

---

Se ti impegni, ti focalizzi ed elimini le distrazioni, inizierai a vedere davanti a te le *azioni* necessarie per raggiungere i tuoi obiettivi più grandi. Più chiaro sarai con te stesso e più velocemente arriverai al risultato.

La *vision* rappresenta nella tua attività lavorativa il significato del tuo scopo: potrai fare qualunque cosa desideri, una volta che avrai capito chi sei.

Una domanda può nascere spontanea:

### **Come faccio ad essere sicuro di avere ben chiaro il mio scopo?**

Sicuramente non è un processo facile, e la prima cosa da fare è scoprire quali sono i tuoi valori. Per valori si intendono gli aspetti morali e fondamentali nella vita, come impegno, sacrificio, esempio, amore... e non viene compreso nulla di materiale (casa, macchina, soldi, ville...etc).

Rispondi alle domande che seguono, concentrandoti su cosa ti fa star bene e su cosa ti fa fare meglio quello che ami:

Nel mio lavoro che cosa è veramente importante per me?

---

---

---

---

---

---

---

E poi ancora, che cos'altro è veramente importante per te?

---

---

---

---

---

---

---

Scrivi almeno 6 valori morali importanti e mettili in ordine progressivo di importanza per te.

1. 

---
2. 

---
3. 

---
4. 

---
5. 

---
6. 

---

### **Mission: Che cosa fai?**

Adesso che hai individuato i tuoi valori più importanti, chiediti:

Che cosa voglio fare rispetto ad essi?

---

---

---

---

Quali sono le azioni pratiche da fare per iniziare a dare un senso al mio scopo?

---

---

---

---

---

---

---

Arrivato a questo punto, è normale che tu ti senta un po' di difficoltà, perché hai appena iniziato a metabolizzare il cambiamento, venendo a contatto con queste indicazioni e questi strumenti, che ti aiutano a conoscerci meglio. Questi strumenti sono utili, in particolare, anche agli imprenditori che presi dalla loro esperienza sul campo e dalle preoccupazioni di far andare bene la propria impresa non hanno mai il tempo di direzionare la rotta della propria attività e, molto spesso, la rotta della propria vita.

L'ideale sarebbe farsi seguire da un coach esperto di queste tecniche, che rappresenti una guida che ti conduca, passo dopo passo, a scoprire con la tua consapevolezza come riallineare le tue priorità.

## **Ambition: Per chi lo fai?**

Nonostante la vita ci ponga di fronte a tante delusioni o soddisfazioni, sia nella sfera privata e sia in quella lavorativa, è molto importante rispondere a questa domanda:

### **Per chi lo fai? O perché lo vuoi?**

Parlo per esperienza personale: nei momenti più difficili della mia vita, senza conoscere in modo approfondito questi strumenti, le domande che mi hanno dato la forza di stravolgere gli eventi negativi sono sempre state queste:

### **Perché voglio superare questa difficoltà? Per chi voglio lottare e superare queste difficoltà?**

Ogni volta che vorrai mollare, la mente ti porterà alla pagina di questo libro, dove hai scritto e hai risposto a questa domanda.

Scrivi adesso la risposta più diretta e appassionata che desideri.

---

---

---

---

---

Adesso sei a buon punto nel percorso della conoscenza di te stesso, inizi ad avere le idee più chiare su come puoi ridefinire la rotta della tua vita. In modo consapevole, le domande sugge-

rite e le risposte che hai dato, creano maggiore chiarezza per capire come sei fatto, qual è la cosa più importante che vorremmo realizzare per noi e i nostri cari, quali sono i fattori di successo, come puoi migliorare le tue attitudini e come puoi aumentare la considerazione di te stesso.

Per essere sicuri di avere sempre le idee chiare sulla tua Vision, Mission e Ambition, c'è un'ultima cosa da fare ed è la promessa che fai a te stesso per sempre.

### **Scrivi il tuo scopo e non tradirlo mai.**

Credi in te e avrai percorso la metà del cammino verso il tuo successo.

Nel prossimo capitolo andremo a trattare un argomento troppe volte dato per scontato, e che determina la qualità della nostra vita e la serenità nel nostro lavoro, vissuto con condivisione con le altre persone.

La nostra educazione, influenzata dall'ambiente familiare in cui siamo vissuti e dalle esperienze acquisite a contatto con gli altri nelle diverse fasi della nostra crescita, spesso non ci ha abituato a comportarci in modo idoneo alla convivenza con gli altri. Non siamo abituati a gestire i nostri comportamenti rispettando sempre le regole del buon vivere, per tutti coloro che quotidianamente lavorano in un ambiente condiviso con altre risorse umane: per questo, è un bene sapere che cosa fa la differenza. Nel prossimo capitolo parleremo di galateo aziendale.



## CAPITOLO 4

# GALATEO AZIENDALE

*“Può darsi che non siate responsabili della situazione in cui vi trovate, ma lo diventerete se non fate nulla per cambiare”.*

*Martin Luther King Jr.*

### LA COERENZA DEI PROPRI VALORI

La qualità della nostra vita è determinata dal nostro vivere in armonia. Abbiamo già detto che possiamo ottenere questa condizione attraverso la coerenza tra quello che pensiamo, diciamo e facciamo e la qualità dei rapporti che instauriamo con gli altri.

Un imprenditore deve prendere tutti i giorni decisioni importanti per il bene della propria impresa e per la gestione di tutte le persone che operano nella sua azienda.

Un dipendente, qualunque sia il suo compito, deve condividere quotidianamente il suo operato con altre persone, per esempio il suo capo e i suoi colleghi di lavoro, nel migliore dei modi.

Un libero professionista, nello svolgere la sua attività, ha a che fare con una moltitudine di persone che giocano un ruolo fondamentale per il suo successo: fornitori, clienti, enti privati e/o pubblici ed infine, a seconda della dimensione della sua attività, il personale.

Ecco, in quest'ultime tre frasi c'è l'intento di dedicare un capitolo intero a questo argomento, spesso sconosciuto o poco preso in considerazione: il **galateo aziendale**, ovvero le regole di buona educazione e le giuste dinamiche comportamentali da rispettare nei confronti degli altri all'interno di un'azienda.

Un perfetto equilibrio per trovare la nostra coerenza è riuscire a creare armonia tra la vita privata e le soddisfazioni che derivano dal lavoro. A volte, pensando a piccoli gesti e comportamenti che tutti danno per scontato, ci rendiamo conto che rispettando gli altri diventiamo sempre più ricchi dentro e apprezzati dal prossimo.

**La ricchezza è importante, e se viene conquistata con ammirazione e apprezzamento che deriva dagli altri lo diventa ancora di più.**

La generosità, il donare agli altri, il desiderio di aiutare sono tutti punti in comune del galateo aziendale, un aspetto fondamentale che serve per delineare delle solide fondamenta all'interno dell'azienda e soprattutto mantenere nel tempo quella classe, quella nomea e quella eccellente reputazione che tutte le aziende sognano.

Un esempio di un'azienda con queste caratteristiche è quella costruita dalla famiglia Ferrero. Si tratta di un'azienda, e soprattutto di una famiglia coesa di imprenditori, che sin dal

principio, per mano del fondatore Pietro Ferrero, classe 1898, ha avuto come obiettivo quello di sviluppare un'azienda in continua innovazione, redistribuendo il bene sociale ovvero buoni e premi aziendali in denaro e compiendo una serie di iniziative atte a migliorare la qualità della vita dei lavoratori, e creando strutture ed iniziative di supporto per i propri dipendenti. Negli ultimi 50 anni, grazie a una serie di intuizioni nel creare prodotti sempre più interessanti per il mercato internazionale (basti pensare alla Nutella, l'Uovo Kinder e il Mon Cherie), l'azienda ha registrato un successo planetario al punto di riuscire a superare un fatturato nel 2014 di oltre 5,6 miliardi di euro.

Nello stesso anno, la rivista *Forbes* ha decretato che Michele Ferrero, ultimo discendente è stato 'uomo più ricco e generoso d'Italia che con grande umiltà e cuore ha sempre avuto un'attenzione particolare per i suoi dipendenti. Infatti il sito ufficiale dell'azienda afferma: "Dietro il marchio, i bilanci e l'espansione di un'azienda multinazionale c'è la storia di una geniale e tenace famiglia piemontese che dal motto della Fondazione Ferrero “ *Lavorare, Creare, Donare* “, trae la sua straordinaria forza per crescere. [www.fondazioneferrero.it](http://www.fondazioneferrero.it)

Una delle motivazioni per cui mi sono innamorato perdutamente del Coaching è stata l'idea di aiutare imprenditori, liberi professionisti e persone comuni a essere più centrati, per raggiungere una maggiore serenità personale e mettendola a disposizione degli altri con il contributo del proprio lavoro. Sarebbe davvero bello se, con l'aiuto di tutti noi imprenditori, lavoratori e liberi professionisti, portassimo le aziende ad assumere un ruolo sociale, sentito e concreto.

Ora entriamo nel vivo dell'argomento. Ecco gli aspetti più evidenti ed importanti che fanno parte del galateo aziendale:

## **CONSIGLI PRATICI**

### **1. Cura della persona**

Sembra un argomento scontato, ma vi assicuro non lo è.

La forma di rispetto più evidente per se stessi e per gli altri è arrivare sul posto di lavoro con un'igiene personale veramente al TOP. Molto spesso, magari per problemi legati al tempo necessario per raggiungere il posto di lavoro siamo frettolosi e sommari nel curare la nostra persona. Come abbiamo detto, stare bene con gli altri ci dà maggior considerazione e aumenta la nostra autostima, perché quando abbiamo la percezione che gli altri stanno bene con noi, anche per noi sarà lo stesso. Non importa chi sei e che ruolo hai nella tua azienda, la prima regola deve essere massima pulizia personale e massima cura del tuo aspetto. Sono decine gli esempi di vita che potrei fare per affermare questo concetto: si tratta davvero di un aspetto forte, che ci dà maggior coerenza e maggiore rispetto dagli altri.

Sia gli uomini e sia le donne dovrebbero concentrarsi su come un abbigliamento curato e in sintonia con il proprio ruolo e adeguato alle circostanze venga apprezzato dagli altri, creando una grande empatia sistemica. A tutti piace l'idea di essere ammirati dagli altri, e ci piace ammirare gli altri quando sono ben vestiti e curati nel loro aspetto. Non stiamo parlando di rifarsi completamente il guardaroba, visto che i canoni della mo-

da di oggi sono meno rigidi di qualche anno fa. Infatti, per la classe manageriale, in molte aziende è sufficiente un buon coordinato casual abbinato con cura e un'attenzione particolare agli accessori e alle scarpe. Esattamente, anche le scarpe. E' stato dimostrato, per esempio, che le donne guardano in primis e con attenzione gli uomini che hanno mani curate e scarpe appropriate all'abito e molto pulite.

E per le donne? Vale lo stesso principio, con maggiore attenzione a vestirsi in modo sobrio e con scarpe dal tacco non molto alto. Niente minigonne, bluse o abiti trasparenti, jeans troppo attillati, colori sgargianti e scarpe vistose. Gli uomini non hanno bisogno di queste manifestazioni esterne per essere attratti in positivo dal fascino femminile. La formula che funziona è che se le donne sono più discrete e curate nell'aspetto, più suscitano ammirazione e rispetto. Questi principi vanno bene per coloro che hanno compiti manageriali o di chiara responsabilità gestionale in un'azienda.

Per quanto riguarda lavori magari più impegnativi fisicamente, vale la regola della cura della persona e in più della pulizia del proprio abbigliamento da lavoro, se previsto. Immaginate la scena al mattino, quando arrivate in azienda per timbrare il cartellino, e senza ostentare un comportamento diverso, fate lo stesso gesto con un aspetto più curato, senza barba, con capelli puliti e un discreto profumo di sapone neutro usato per lavare il vostro corpo. Dopo qualche giorno, sono convinto che qualcuno noterà la vostra nuova abitudine, quindi abituatevi a spiegare da dove deriva questo cambiamento e perché avete deciso di farlo.

Ogni nuovo comportamento nella vita di tutti i giorni crea nuove consapevolezze e nuove reazioni, l'importante è non cambiare il nostro atteggiamento verso gli altri.

Seguendo questo semplice consiglio, noterete dentro di voi una nuova vitalità, che sarà frutto di una nuova presa di coscienza, e la cura di te stesso sarà la scintilla per il fuoco del cambiamento.

Se sceglierai di intraprendere questo cambiamento nella tua vita ricordati di essere sempre te stesso, per venire apprezzato per ciò che sei. È importante ricordarsi di conservare sempre l'umiltà e di restare concentrato sulle nuove azioni da compiere per il raggiungimento del successo.

## **2. Come ottimizzare le relazioni in azienda**

Le relazioni in azienda sono di primaria importanza nel determinare la tua scalata al successo. Infatti, da come sappiamo mantenere le relazioni con i nostri superiori e con i vostri colleghi dipende la qualità del tempo investito positivamente per il cambiamento.

Anche qui parliamo di qualità della comunicazione, nel senso che al di là dell'atteggiamento umile e gentile verso chi decide per gli altri è importante trasmettere serenità con il linguaggio del corpo e con le parole, condividendo le loro decisioni. Cerca sempre di usare il buon senso nelle diverse situazioni, seguendo queste semplici regole:

- Sii riservato;
- Ascolta senza interrompere, prima di dire la tua opinione;

- Dimostra di lavorare sodo e senza distrazioni;
- Non cedere alle critiche su altre persone;
- Tira fuori il meglio di te;
- Ringrazia per l'attenzione che il tuo capo ti sta dedicando;
- Attendi che sia lui a rivolgerti la parola;
- Siediti sempre dopo di lui;
- Sii umile, lascia che sia lui a riconoscere le tue lodi;
- Cura il tuo aspetto;
- Non tenere il tuo cellulare acceso e, soprattutto, non appoggiarlo sulla scrivania;
- Presenta il tuo lavoro sempre in modo professionale e diligente;
- Sii puntuale, mai arrivare prima o dopo l'orario prefissato;
- Sii assertivo, non dilungarti...arriva subito al sodo;
- Nel caso di elogio, ringrazia e fai capire che sei pronto ad incarichi più importanti;
- Abituati a prendere appunti quando incontri qualcuno di importante;
- Dopo la fine del colloquio non temporeggiare, fai intendere che la gestione del tempo per te è importante;
- Impara a scusarti per le tue mancanze, dimostri correttezza e serietà;

- Sorprendi i tuoi colleghi annotando le loro date di nascita e, al momento giusto, sii tra i primi a fare gli auguri.

Certo, questi sono consigli che rispecchiano innanzitutto norme di buona educazione, da applicare sempre nel confronto con gli altri, e aumentando la nostra attenzione e sensibilità nel caso in cui ci troviamo di fronte a figure che ricoprono ruoli di responsabilità nella gestione di altri.

Adesso parliamo di come migliorare il rapporto con i colleghi seguendo semplici regole per migliorare i rapporti umani, attraverso la capacità di saper comunicare in maniera efficace:

- Ascolta in modo attivo senza criticare a priori, prova ad immaginare come saresti al posto suo;
- Fai domande di qualità per ampliare la conversazione e saperne di più;
- Ascolta in modo interessato, è un chiaro segnale di rispetto;
- Se l'interlocutore ti sembra distratto, verifica con una domanda se ha inteso quello che stai dicendo, in caso negativo ripeti il concetto;
- Mentre ascolti pensa alla risposta più opportuna per l'argomento trattato;
- Cerca di conoscere le passioni del tuo interlocutore e se è un tipo taciturno;
- Inizia la conversazione con una domanda sulla sua passione principale;



- Guarda il tuo interlocutore sempre negli occhi o sul viso, soprattutto, quando parla lui;
- Fai sempre gli elogi sinceri a chi dimostra di fare bene il proprio lavoro;
- Accetta i complimenti altrui con garbo e sincerità;
- Sii rispettoso dei sentimenti altrui, delle loro paure o dei loro problemi, di la tua solo se direttamente coinvolto;
- Usa l'autoironia per poter essere interessante: la presunzione allontana;
- Non toccare mai l'interessato durante un colloquio, potrebbe dar molto fastidio: attenzione alla famosa pacca sulla spalla o la mano sul braccio!
- Rispetta il prossimo come tu vorresti essere rispettato, sarai sempre benvenuto.

Anche qui semplici regole che, normalmente, fanno parte del quotidiano, eppure, a molti capita di perdersi in piccoli dettagli che fanno la differenza.

Voglio raccontarti una mia esperienza:

Tempo fa ho avuto un colloquio con il Direttore Generale di una grande Multinazionale francese. All'orario prefissato per il nostro appuntamento, mi presento alla sua segretaria per farmi preannunciare e dopo un minuto mi concedono di accomodarmi per l'incontro. Di fronte a me c'è un uomo di mezza età, con abito blu in 100% Tasmania di fresco lana e una cravatta di carattere vivace, poco in sintonia con il resto. Appena entro,

noto sulla giacca un velo di forfora bianco borotalco e, in aggiunta, nell'atto di stringermi la mano destra, noto che striscia con forza la mano sul dorso dei pantaloni...per asciugarsi il sudore. Al momento ho dovuto stringergli la mano, come forma di rispetto, e la sensazione che ho provato non è stata piacevole. In pratica, quello che avevo notato ha condizionato la mia conversazione dall'inizio alla fine, con il risultato inconscio di volere essere frettoloso e concreto. Alla fine dell'incontro la persona mi chiede di accompagnarmi alla porta e con fare discreto, invece di allungare la mano mi sono limitato ad un cenno con la testa.

Per me era incredibile. Secondo me un direttore generale, che rappresenta anche l'immagine dell'azienda, dovrebbe conoscere almeno le norme di base del galateo aziendale, per dare un'impressione eccellente di ciò che rappresenta. Non c'è una seconda occasione per fare una prima buona impressione.

### **3. L'ambiente di lavoro**

Ti sei mai accorto di quanto l'ambiente influisca su di noi? Immagino ti sia capitato di scegliere di non entrare in un determinato ristorante perché, appena lo hai visto, hai notato magari un locale poco curato, con un servizio di piatti disomogeneo, con le tovaglie e le sedie scolorite. Al contrario, ti dà molto più confort e benessere un luogo dai colori sobri ma brillanti, con delle sedie che già a vederle sembrano comode e con dei lampadari enormi e luminosi. La stessa cosa vale per il tuo ambiente di lavoro, visto che ci passiamo circa 1/3 della nostra vita, e anche la semplice cosa di sistemare la tua scrivania ti dà sicuramente maggior benessere.

Ecco alcuni consigli semplici da mettere subito in pratica:

- Mantieni l'ordine. Qualunque sia la tua postazione di lavoro, prendi l'abitudine di mettere in ordine tutto ogni volta prima di tornare a casa. Le cose inutili, i fogli sparsi, la cancelleria o gli attrezzi da lavoro vanno sistemati al loro posto. Ricordo mio nonno che spesso mi ripeteva: *“Savino vieni a mettere a posto le tue cose e ricordati, ogni posto una cosa, ogni cosa al suo posto”*. Alla fine ha vinto sempre lui. Prima di andare a pranzo o a cena controllavo rigorosamente la mia scrivania per evitare l'effetto sgridata.
- Metti le cose che usi spesso in modo più accessibile e funzionale. Posiziona il tuo computer in modo tale da essere seduto in modo ergonomico, ne godrai anche a livello di salute.
- Personalizza il tuo ambiente come se fossi a casa tua. Posiziona gli effetti personali in modo da essere visibili e facilmente raggiungibili...foto, gadget e portafortuna ti faranno sentire a casa tua.
- Organizza sull'agenda la gestione delle priorità da rispettare, per ritagliare tempo prezioso da dedicare ai tuoi superiori o ai tuoi colleghi in caso di necessità;
- Abbi cura di avere con te un ricambio pulito e in ordine, per affrontare eventuali imprevisti;

- Quando usi gli spazi comuni lascia l'ordine dietro di te, sii rispettoso degli altri e fai in modo di dare sempre l'esempio.

La nostra attitudine all'ordine, oltre che essere una forma di rispetto verso gli altri, è prima di tutto rispetto per noi stessi. I nostri comportamenti devono essere un monito del nostro stile di vita, e questa forma di rispetto deve giungere come un biglietto da visita.

### **Il mondo intorno a noi può cambiare se solo noi decidiamo di muovere il primo passo.**

Il concetto dell'ordine in un breve racconto di vita: nel 1990, in uno dei frequenti viaggi in Giappone, mi avevano invitato a visitare la sede di una delle più importanti trading Company Giapponesi a Tokyo, la Itochu Corporation Ltd, statisticamente parlando tra le prime in quella nazione.

Il mio appuntamento era nella hall del palazzo della compagnia con la mia interprete giapponese. Al mio arrivo l'interprete mi preannuncia che il responsabile di settore con cui avevo l'appuntamento ci teneva a farmi visitare la direzione uffici per presentarmi personalmente i miei corrispondenti diretti dall'Italia. Al mio arrivo, il taxi mi lascia davanti a un grattacielo che a me sembrava infinito, incontro l'interprete e andiamo al 74° piano per incontrare Mr. Hito Shinoda. Dopo un saluto con l'inchino tradizionale e qualche battuta di cortesia, Mr. Shinoda mi avevano invitato a visitare il piano degli uffici. Mi portano al piano di sotto in ascensore e mi avevano invitato a entrare per primo, indicandomi con la mano la direzione da seguire... e quando si apre la porta davanti a me trovo

uno spettacolo incredibile: scopro un intero piano in open space con centinaia di scrivanie messe in ordine per due e con tutte le finestre a vista che davano sullo skyline di Tokyo. Mentre seguivo i miei accompagnatori e mi avvicinavo ai miei corrispondenti avevo guardato incantato l'ordine delle scrivanie e la riservatezza di tutti gli addetti che lavoravano con la testa rivolta al loro piano di lavoro e che in un rispettoso silenzio svolgevano la loro attività. Che impressione! È un'immagine che non dimenticherò mai più nella mia vita...da quel momento ho avuto la prova dell'operatività giapponese.

### **La prova dell'ordine sta nel sorriso che procura.**

Quando hai dei dubbi o perplessità su come affrontare la tua giornata lavorativa, impara a farti sempre domande di qualità, tipo:

Come posso rendermi utile all'azienda o ai miei colleghi?

---

---

---

---

---

---

Che cosa posso fare oggi di utile e costruttivo per me?

---

---

---

---

---

---

In che modo posso contribuire a risolvere una situazione difficile?

---

---

---

---

---

Come posso essere da esempio nel mio ambiente di lavoro?

---

---

---

---

---

Che cosa posso imparare oggi per essere più considerato dagli altri?

---

---

Come posso migliorare la mia mente per essere in equilibrio?

---

---

---

---

Ci sarebbe molto altro da scrivere sul galateo aziendale e sui comportamenti che suscitano ammirazione e considerazione, il tema è molto vasto e degno di essere trattato anche in un altro libro. Il consiglio più efficace che posso trasmetterti è di essere sempre alla ricerca della correttezza e della coerenza per prima cosa da parte tua, in modo tale che gli altri possono prenderti come esempio da seguire.

**Quando pensi di migliorare la tua vita sii il Faro di te stesso: gli altri, quelli che contano, si accorgeranno di te.**





## CAPITOLO 5

### LA COMUNICAZIONE AZIENDALE EFFICACE

*“Le parole sono singolarmente la forza più potente a disposizione dell’umanità. Possiamo scegliere di usare questa forza in modo costruttivo con parole di incoraggiamento o in modo distruttivo usando parole di disperazione. Le parole hanno energia e potenza nella loro capacità di aiutare, guarire, ostacolare, ferire, danneggiare, umiliare e renderci umili”.*

*Yehuda Berg*

#### IL CENTRO DELLA COMUNICAZIONE: IL CERVELLO

La Comunicazione è vita. Nasce con noi e noi ci lascia più: sin dalla nascita, pur non conoscendo consapevolmente i mezzi comunicativi che abbiamo a disposizione, impariamo a manifestare i nostri bisogni istintivamente. Per esempio, un neonato che piange manifesta il suo bisogno di essere cambiato, la sua fame o un suo malessere. Crescendo, impariamo a comunicare meglio, affinando sempre di più la tecnica grazie

all'esperienza, all'ambiente circostante e alle situazioni che la vita ci pone di fronte.

Tuttavia, comunicare è diverso da saper comunicare.

Saper comunicare non è naturale per tutti, non ci viene spontaneamente ed è una competenza che si può acquisire e migliorarla nel tempo.

**Tutto ciò che riguarda la nostra vita è comunicazione, comunicare con il prossimo vuol dire manifestare la nostra volontà attraverso il nostro corpo, le nostre parole e i nostri gesti.**

In bene o in male quotidianamente manifestiamo il nostro pensiero, i nostri bisogni e i nostri obiettivi con i nostri simili e, spesso, ci accorgiamo di non venire capiti. Le incomprensioni e la mancanza di chiarezza nell'esprimere ciò che pensiamo ci creano frustrazioni e delusioni, portando la nostra mente a comportamenti distanti da ciò che siamo veramente, vale a dire lontani dalla nostra personalità e dal nostro carattere. È sottinteso che si tratta di un processo bidirezionale, vale sia per chi comunica, cioè il "mittente", e sia per chi ascolta, ovvero il "ricevente".

Prima di parlare di comunicazione efficace, occorre ricordare come è fatto il nostro cervello, che è il centro per eccellenza della comunicazione e di tanti altri processi della mente umana.

Il nostro cervello è costituito da tre parti che determinano i nostri comportamenti e la qualità dei nostri pensieri:

1. CORTECCIA CELEBRALE, dove risiede la nostra intelligenza, la creatività, la solidarietà e i nostri ideali;

2. CERVELLO LIMBICO, dove sono concentrate le nostre emozioni, la nostra memoria, la percezione del tempo e le basi dell'apprendimento;

3. CERVELLO RETTILIANO, dove nel corso dei secoli, si è sviluppato il nostro istinto di sopravvivenza, fuga, temporalità e la nostra sessualità.

Le manifestazioni spontanee prodotte dalle emozioni trasmettono immediatamente un nostro stato d'animo, perché attingono alla parte del nostro *cervello limbico* che si è formata nel corso dei secoli e che trasmette immediatamente al nostro corpo un comportamento idoneo.

Da studi approfonditi nel campo della Psicologia e della Comunicazione, hanno scoperto che comunicando con gli altri e usando tutti i canali di comunicazione in nostro possesso percepiamo il mondo esterno con la seguente proporzione:

TIPO DI COMUNICAZIONE	PERCENTUALE
Linguaggio Verbale (parole pronunciate)	7%
Linguaggio Paraverbale (tono, ritmo, pause, timbro di voce...)	38%
Linguaggio Non Verbale (linguaggio del corpo)	55%

In generale, siamo attenti a soppesare le parole che ascoltiamo, e ad interpretarle per il loro contenuto, mentre in qualsiasi comunicazione la parte che parla di più è il nostro corpo. Sbalorditivo, trovi anche tu?

Le persone, mentre parlano, sono concentrate di più a pensare a quello che dicono e non a come lo dicono: un ricevente at-

tento e a conoscenza degli strumenti di comunicazione riesce a capire in modo scientifico se state dicendo cose che pensate veramente o che sono frutto della vostra fantasia.

Le parole hanno un potere impattante e nel rapporto con gli altri determinano la qualità della nostra vita. Prima ancora di capire come applicare questi concetti nel nostro lavoro, immaginiamo quanto può fare la differenza una giusta e corretta comunicazione con le persone a cui vogliamo più bene...sicuramente può cambiare la realtà in meglio!

Mentre nella vita sociale abbiamo la possibilità di scegliere le persone a cui vogliamo bene come il nostro partner, i nostri amici e le nostre conoscenze meritevoli, nel mondo del lavoro non siamo noi che scegliamo il nostro capo e i nostri colleghi, e quindi comunicare bene diventa importante. Dobbiamo essere consapevoli che è importante spiegarsi bene, soprattutto a livello professionale, e avere una comunicazione aperta e onesta che permetta di vivere i propri diritti in armonia e comprensione dei diritti altrui. Noi possiamo creare la nostra realtà a nostra immagine e somiglianza in base alle parole che usiamo, permettendo agli altri di avere un'idea più reale e più precisa su di noi.

La maggior parte dei colloqui è improntata sul rispondere e sul controbattere piuttosto che sul capire cosa ci stanno dicendo gli altri.

Durante un colloquio di lavoro, magari con il nostro capo o con i nostri clienti, spesso consideriamo le parole che ci vengono trasmesse come un pericolo in arrivo, e ci mettiamo immediatamente sulla difensiva perché associamo l'ambiente di lavoro con compiti da svolgere o rimproveri da ricevere. Il nostro atteggiamento, invece, deve essere quello dell'ascolto **atti-**

vo, partecipe ed interessato a quello che il mittente intende dirci.

Infatti, seguendo anche la *Legge dell'Attrazione*, l'insieme di quattro caratteristiche di base formano la qualità della nostra comunicazione:

1. Qualità dei pensieri;
2. Emozioni;
3. Azioni;
4. Parole che usiamo.

La regola di base, in un colloquio, è di far finire di parlare l'interessato e poi rispondere in modo propositivo e positivo, preferibilmente senza usare negazioni ed esprimendo i concetti in positivo.

Facciamo un esercizio:

In massimo 30 minuti scrivi un elenco di parole positive e propositive che conosci o che usi abitualmente nel dialogo con altre persone, registrando quanto tempo ci metti per scriverle.

---

---

---

---

---

---

---

Sempre per un massimo di 30 minuti, ora invece scrivi le parole negative che usi abitualmente per ribattere a un'opinione

diversa da parte di un'altra persona. Anche qui registra in quanto tempo fai l'esercizio.

---

---

---

---

---

---

---

Molto probabilmente risulterà che il tempo impiegato per scrivere le cose negative sarà minore e la lista delle parole sarà più lunga. Per le parole positive noteremo come, nonostante i trenta minuti a disposizione, il nostro elenco sarà più corto dell'altro e avremo impiegato più tempo. Non dobbiamo stupirci di questo risultato, perché facciamo più fatica a fare i complimenti, gratificare, sostenere e incoraggiare i nostri interlocutori rispetto a quanto siamo pronti ad elencare una serie di argomentazioni e considerazioni negative nel caso di incomprensioni o di un lavoro non svolto come noi intendiamo.

In definitiva, dobbiamo educare la nostra mente a comunicare in modo positivo ed efficace, perché questa è la più importante delle risorse personali nel lavoro e nella vita privata.

## **L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE SUL LAVORO**

La considerazione di base da considerare per creare la nostra comunicazione vincente è: quanto più siamo efficaci nel comunicare tanto più elevata è la probabilità di riuscire ad ottenere quello che desideriamo.

Proviamo a riflettere: l'ambiente di lavoro è un'organizzazione di persone che lavorano per uno scopo comune e che necessita di una comunicazione costante per raggiungere gli obiettivi aziendali. Per questo motivo, dobbiamo ricordarci che la comunicazione efficace consente di ottimizzare di tutte le altre capacità individuali: motivare, organizzare, delegare e risolvere i problemi, si basano sulla capacità di saper comunicare.

Le incomprensioni che nascono nella gestione della vita privata assumono dimensioni catastrofiche in un processo aziendale, perché la mancanza di ascolto attivo non consente la risoluzione in tempo reale dei problemi urgenti che possono ostacolare le azioni funzionali alla corretta gestione del lavoro. Oltre alla mancanza di ascolto, uno dei problemi fondamentali che limitano l'efficace operatività delle persone è la scarsità di informazioni fornite per mancanza di chiarezza espositiva. In un ambiente di lavoro privilegiato le persone hanno la libertà di esprimere la loro opinione in modo chiaro e costruttivo, senza temere il confronto e il giudizio degli altri, con la consapevolezza di vivere in un ambiente dove la libertà di comunicare rappresenta la forza motrice dell'efficienza. Questo è il tipo di ambiente ideale.

Per capire quali sono le **conseguenze negative di una comunicazione inefficace**, ricordati che:

1. La mancanza di chiarezza porta le persone a fraintendere quello che dici loro, creando cattivi rapporti di lavoro;
2. Quando le persone non hanno ben chiaro quello che devono fare, sprecano tempo e risorse;
3. Spesso le persone non sanno perché svolgono dei compiti a loro assegnati, creando confusione e insicurezza;
4. In questo caso, le persone sono portate a non esternare le proprie idee e i loro suggerimenti, creando ostacoli e lentezza nella risoluzione dei problemi;
5. Se il morale del personale è basso e crea consciamente una carenza di prestazione;
6. Una comunicazione inefficace crea spesso i conflitti tra persone.
7. Lo sviluppo aziendale desiderato attraverso la Gestione delle Risorse umane, subisce un forte rallentamento per la mancanza di coesione e di obiettivi in comune.

Ecco invece le **conseguenze positive di una comunicazione aziendale efficace**:

1. Ogni persona è in possesso delle informazioni che necessita per svolgere al meglio il proprio lavoro;
2. Ognuno si rende conto di quello che sta facendo in funzione degli obiettivi dell'organizzazione;
3. Le persone sono motivate e apprendono e sviluppano più efficacemente le loro capacità professionali;
4. Qualsiasi problema o inconveniente viene affrontato con la conoscenza e l'esperienza di tutto il team;



5. Qualsiasi persona viene valorizzata nel suo ruolo perché è consapevole di essere riconosciuta. La conseguenza è di sentirsi in perfetta armonia con l'ambiente circostante;

6. L'organizzazione diventa più flessibile e riesce a reagire velocemente alle interferenze;

7. La percezione del mondo esterno da parte di un team coeso e allineato ai valori aziendali rappresenta un vantaggio competitivo enorme in termini di affidabilità ed efficienza.

8. La risoluzione dei problemi attraverso la condivisione di tutte le persone interessate produce un effetto accelerato attraverso una maggiore capacità di delega e di controllo.

Da anni, molte aziende leader nel loro settore specifico hanno capito l'importanza della comunicazione efficace e hanno investito un'enorme quantità di denaro, tempo e formazione nel miglioramento della comunicazione aziendale.

Ma quanti si rendono conto di quanto sia importante saper comunicare con qualità? E quanti riflettono su quanto la comunicazione influisca sul tempo impiegato al lavoro?

Trascrivi un elenco di azioni che svolgi durante la tua giornata lavorativa e che comporta una qualsiasi forma di comunicazione. Considera tutte le manifestazioni comunicative verbali, scritte e di utilizzo tecnologico (per esempio mail, fax, Skype, sms, ecc...):

---

---

---

---

---

---

---

Alla fine ti renderai conto che la comunicazione è la forma di espressione più usata nella tua vita.

## **QUAL È IL TUO LIVELLO DI COMUNICAZIONE?**

Per migliorare la tua comunicazione è importante per prima cosa capire qual è il tuo punto di partenza.

È indubbio che già sei dotato di una notevole esperienza di comunicazione sociale sviluppata nel corso degli anni, fin da bambino. Il punto è che per un'efficace comunicazione professionale le capacità che già hai devono essere affinate per comunicare al meglio e ottenere quello che vuoi. Nell'ambiente di lavoro sono diverse le aree interessate da questo argomento: la comunicazione da persona a persona, la comunicazione al tuo team, la comunicazione telefonica e la comunicazione verso terzi, esterni all'azienda.

Saper condividere efficacemente le proprie idee, aiutando gli altri a migliorare il loro status lavorando meglio e con più autostima, e con la soddisfazione di raggiungere i propri obiettivi, è la logica conseguenza di una comunicazione efficace. Il modo migliore è conoscere prima tutti gli strumenti che abbiamo dentro di noi.

Esistono strumenti ed esercizi di autovalutazione che consentono di calibrare la propria sensibilità e le proprie affinità al

miglioramento. In questo paragrafo tratteremo come sia possibile verificare il proprio livello comunicativo di partenza, diverso per ognuno di noi, eliminando i punti deboli e consolidando i punti di forza. Prima di procedere una distinzione doverosa tra domande aperte e domande chiuse. Le prime sono domande alle quali non si può rispondere con un SI o con un NO, e di solito, iniziano con le seguenti parole: Come, Che cosa, Quando, Dove e Perché.

Le domande chiuse sono quelle che prevedono una risposta con un SI e un NO, e sono domande che non lasciano spazio ad altre interpretazioni.

Un esercizio pratico di autovalutazione che utilizza sempre il principio delle domande di qualità, è:

Traccia una X sulla risposta che vuoi dare alle seguenti domande.

<b>DOMANDE</b>	<b>Abitualmen- te</b>	<b>Qual- che vol- ta</b>	<b>Raramen- te</b>	<b>PUN- TI</b>
<b>1.</b> Pensi che gli altri fraintenda- no quello che dici e non ti ca- piscano?				
<b>2.</b> Ti capita di perdere il filo della conversa- zione quando parli con gli al- tri?				

3. Capita che qualcuno ti chieda di ripetere quello che hai detto?				
4. Capita che qualcuno ti chieda di ripetere quello che hai detto?				
5. Eviti la conversazione diretta da solo con un tuo collega?				
6. Moduli la tua conversazione in base alla persona con cui stai parlando?				
1. Quando parli con qualcuno mantieni il contatto oculare?				
2. Chiedi mai al tuo interlocutore se ha capito quello che hai detto?				
3. Preferisci trovare il tempo e il luogo adatto per parlare con qualcuno?				

4. Hai mai spiegato a qualcuno perché gli chiedi di fare qualcosa?				
5. Quando devi chiedere qualcosa di difficile o di complicato ti prepari prima?				
6. Chiedi alle persone il loro parere?				

Bene, adesso dai un punteggio per misurare la tua capacità di comunicare:

- per le prime sei domande dai al tipo di risposta scelta un punteggio come segue: *abitualmente* 1 punto, *qualche volta* 2 punti, *raramente* 3 punti...e scriviamo a lato di ogni domanda il risultato.

- Per le altre sei domande procedi nel punteggio come segue: *abitualmente* 3 punti, *qualche volta* 2 punti, *raramente* 1 punto...e scrivi a lato il risultato.

Analizziamo il risultato finale:

- Punteggio maggiore di 32: La tua comunicazione da persona a persona è buona...e può essere migliorata in qualche area.
- Punteggio da 26-32: hai buone capacità di base e puoi fare di più e meglio.
- Punteggio minore di 26: Hai bisogno di migliorare in molte aree della tua comunicazione.

Questo questionario è frutto di studio e di approfondimento da parte di studiosi di Comunicazione e di Dinamica Comportamentale, molti di essi sono disponibili su testi specializzati di Comunicazione Aziendale o di Marketing avanzato.

Il questionario che hai appena compilato ha l'intento di farti fare un'autoverifica della tua situazione attuale, per capire quali sono i tuoi punti deboli e i tuoi punti di forza su cui lavorare. Andiamo ora a definire le 7 Fasi della Comunicazione efficace.

## **COME FUNZIONA LA COMUNICAZIONE**

Prima di approfondire come avviene il ciclo della comunicazione aziendale è importante capire come avviene la comunicazione/risposta in un processo da mittente a ricevente.

Noi comunichiamo con il prossimo attraverso i 5 sensi, che rappresentano il modo di percepire il mondo esterno, da cui derivano le nostre modalità rappresentazionali:

1. Visivo
2. Auditivo
3. Cinestesico

4. Olfattivo
5. Gustativo.

I primi tre sono i canali comunicazionali, e sono quelli che ci interessano maggiormente.

Il ciclo della comunicazione è composto da 5 fasi:

1. Tu invii un messaggio dando un ***significato***, che viene codificato e trasmesso tramite i tuoi canali di comunicazione;
2. Il tuo interlocutore ***riceve*** tramite i suoi canali recettori e decodifica nella sua mente il tuo messaggio;
3. A questo punto il tuo interlocutore elabora il messaggio e gli dà un significato che decodifica tramite la sua mente;
4. Una volta pronto, l'interlocutore ti ***invia*** la risposta tramite i suoi canali comunicazionali preferenziali manifestando la sua intenzione o parere;
5. Tu ***ricevi*** il messaggio e lo decodifichi tramite i tuoi canali preferenziali e i tuoi filtri mentali.

In questa descrizione, volutamente semplicistica, di come avviene la comunicazione tra individui o gruppi di lavoro, senza entrare nel merito della PNL, la Programmazione Neuro Linguista, che tratta di comunicazione per eccellenza e che è la disciplina che aiuta le persone a migliorare le proprie prestazioni, ho descritto un processo normale di conversazione.

Prova solo a pensare quanto i suoni, le immagini e le sensazioni possono influenzare il nostro interlocutore durante un normale colloquio di lavoro: più è efficace la nostra comunicazione, e più l'interlocutore è coinvolto nel compito da eseguire.

Teniamo presente che nel recepire un messaggio ci sono altri elementi da tenere in considerazione, come (tipo) l'ambiente, lo stato d'animo della persona e le potenziali interferenze provenienti dall'esterno.

## LE 7 FASI DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

*“Possiamo vivere nel mondo una vita meravigliosa se sappiamo lavorare e amare; lavorare per coloro che amiamo e amare ciò per cui lavoriamo.”*

*Lev Tolstoj*

Per meglio comprendere il processo comunicativo, focalizziamo la nostra mente su questi semplici passaggi che ci permettono di fare mente locale, ogni volta che abbiamo intenzione di relazionarci con altre persone.

1. Tu costruisci il messaggio;
2. Adatti il messaggio ai destinatari;
3. Prepari i destinatari;
4. Invi il tuo messaggio;
5. I destinatari ricevono il messaggio;
6. Essi interpretano il messaggio
7. Ottieni la conferma che il messaggio è stato compreso.

Molto spesso, anche se abbiamo costruito il nostro messaggio in modo chiaro e semplice da capire, il nostro interlocutore continua a non capire. È un fatto di percezione e di comprensione da parte del nostro interlocutore: chi ha ricevuto il nostro



messaggio può vedere le cose in modo diverso dal nostro e avere una percezione diversa della stessa realtà. Dobbiamo essere pazienti e riformulare il concetto o la domanda in modo diverso, tramite le nostre capacità percettive possiamo cogliere dei segnali del viso o del corpo che ci indicano l'avvenuta comprensione del nostro messaggio.

Quando parli con qualcuno, preparati prima sull'argomento e tieni ben presente seguenti punti:

1. Qual è l'argomento principale del tuo messaggio?
2. Qual è il contesto del tuo messaggio?
3. Perché è importante per te?
4. Perché è importante per il ricevente?
5. Perché è importante per l'azienda?
6. Qual è il vantaggio del tuo messaggio per il ricevente?

Inizia a far pratica e metti subito in atto questi concetti basilari di comunicazione efficace, che diventa anche produttiva per te e per l'azienda.

Abbiamo detto che la capacità di utilizzare sempre una comunicazione efficace si acquisisce con il tempo, grazie alla formazione continua, ai questionari di autovalutazione e ad alcuni strumenti da usare a contatto con gli altri. Che cosa intendo per strumenti? Comportamenti, attitudini e linguaggio da usare nella comunicazione con gli altri, tra cui:

1. Ascolto attivo (ascolto interessato a quello che dice il nostro interlocutore);

2. Autovalutazione, capacità di formarsi continuamente e di stilare una serie di domande per facilitare la nostra comunicazione e misurare il nostro miglioramento sul campo;

3. Canali comunicazionali, prendendo coscienza che possiamo potenziare i nostri canali più deboli con esercizi e con la tecnica dello specchio: una volta scelto il tema dell'esercizio, parla a te stesso di fronte allo specchio, senza leggere da nessuna parte, come se tu volessi convincere un altro di una tua idea. Sarebbe meglio fare l'esercizio in due e a turno essere mittente e ricevente;

4. Domande di qualità, ovvero domande riflessive per modulare i nostri comportamenti al fine di far emergere delle risposte per una comunicazione vincente;

5. Domande chiuse e domande aperte: imparando ad usarle bene si ha la possibilità di gestire la conversazione in modo da dirigere la comunicazione;

6. Dinamica della comunicazione, con le 7 fasi della comunicazione efficace;

7. Caratteristiche della *Legge di Attrazione*, riflessioni e azioni da intraprendere applicando queste qualità;

8. Scegliere un mentore, capace di comunicare come vorremmo fare noi e prenderlo a modello al fine della nostra capacità di eloquio e di relazione.

**Non accontentarti mai. Sii curioso e desideroso di accrescere la tua preparazione e la capacità di comunicare al meglio per fare la differenza in tutti i campi della tua vita.**

## IL CICLO DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE EFFICACE

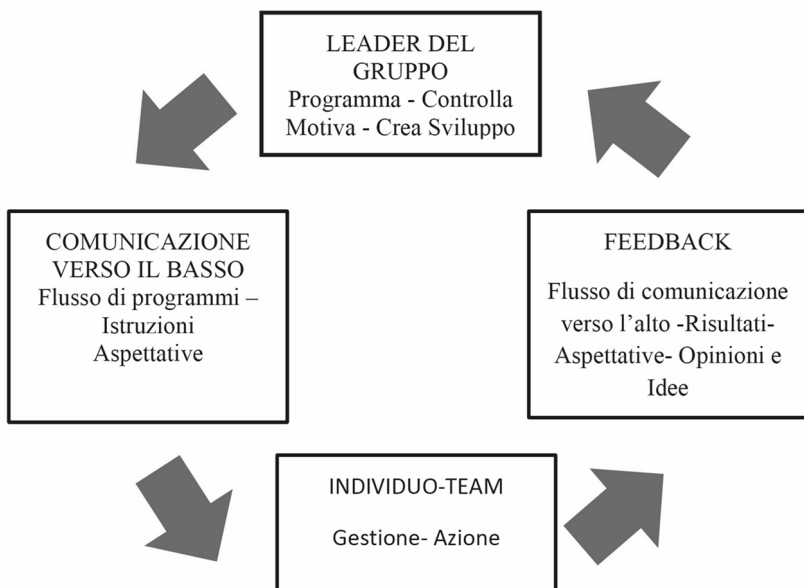
*“Mettersi insieme è un inizio, rimanere insieme è un progresso, lavorare insieme è un successo.”*

*Henry Ford*

Abbiamo parlato in quest'ultimo capitolo prevalentemente di comunicazione efficace tra individui all'interno di un'impresa, per cui ora definiremo i migliori consigli rivolti in modo particolare anche agli imprenditori e liberi professionisti.

Il saper parlare e comunicare dipende da tanti fattori che hanno a che fare con l'evoluzione della nostra crescita e delle nostre esperienze, e mentre nella vita privata possiamo commettere qualche errore di incomprensione, in azienda sarebbe meglio non commettere errori di questo tipo: costerebbero molto caro. In pratica, andiamo a capire come sia importante il ciclo della comunicazione aziendale efficace e il grado di importanza che dobbiamo dare ad esso.

Dallo schema seguente, riusciamo a comprendere la grandissima **responsabilità** che ha la dirigenza di un'azienda nei confronti dei propri dipendenti. I primi a essere formati all'interno dell'azienda dovrebbero essere i manager, chi fa le veci della proprietà e la proprietà stessa.



**Il successo di un'azienda è costituito dal successo delle persone che lavorano all'interno e attorno ad essa.**

## LA COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DI UN TEAM

*“Mostrate fiducia nei vostri uomini ed essi faranno in modo di meritarsela; trattateli da professionisti seri ed essi faranno di tutto per non deludervi.”*

*Ralph Waldo Emerson*

L'argomento che stiamo per affrontare rappresenta, il più delle volte, la radice del successo di un'azienda. Un team efficace e unito è in grado di superare qualsiasi difficoltà si presenti dinanzi ai loro occhi, creare soluzioni e risolvere le interferenze: questa è l'attività principale di tutti coloro che partecipano attivamente alla vita dell'azienda.

Ma allora, perché nelle aziende si presta poca attenzione alle dinamiche comportamentali esistenti all'interno del team, perché nessuno si preoccupa di verificare se il flusso di comunicazione sopra descritto sia efficace e raggiunga tutti? La causa è la mancanza di comunicazione efficace e di obiettivi comuni per il raggiungimento di una *mission* aziendale.

Ecco alcune considerazioni per ricapitolare:

- Un team è un'organizzazione di individui che hanno bisogno di sviluppare le proprie capacità per far fronte alle sfide future;
- Il principio di un team è di trasmettere capacità e competenze a tutti, lavorando fianco a fianco per trovare soluzioni;
- La comunicazione efficace permette a tutti i componenti di integrarsi fra loro e di aiutarsi a superare le difficoltà;

- Le riunioni e i briefing sono fatte per informare, decidere e, comunicando in modo efficace, motivare i collaboratori a raggiungere gli obiettivi;

- Il flusso di informazioni dall'alto in basso per un team ha il vantaggio di informare tutti allo stesso momento. Compito del leader è stabilire le regole per il flusso di informazioni dal basso verso l'alto.

Queste considerazioni devono aiutarci a prendere una decisione su come gestire un team e su come prepararsi nella comunicazione per ottenere il risultato ambito.

Fatte queste premesse analizziamo in concreto come il leader dovrebbe gestire una riunione:

- ❖ Preavvisare con anticipo luogo e data della riunione;
- ❖ Organizzare gli argomenti da esporre con chiarezza e rilevanza per tutto il team e anticipare le domande;
- ❖ Coinvolgere tutti, anticipando il tema della riunione e spiegando l'importanza del messaggio e i loro vantaggi;
- ❖ Lasciare che ognuno esponga le proprie idee;
- ❖ Evitare distrazioni e consentire di parlare uno alla volta;
- ❖ Sostenere sempre il capo;
- ❖ Essere preciso nel riassunto, specificare che cosa e da parte di chi deve essere fatta una determinata cosa (fatto il compito) e anticipare la prossima riunione di verifica.

Pur conoscendo queste dinamiche, i leader o i titolari molto spesso si disperano perché nei loro team c'è sempre qualcosa che non va: invidie, gelosie, timori, antipatie, incoerenza, egoi-

smo...ecc. Se non si conoscono gli strumenti opportuni, la comunicazione efficace e il protocollo d'ingaggio con il team, è molto difficile raggiungere in tempi brevi la soluzione. Per essere coordinati verso la direzione giusta, le aziende più attente alla pianificazione futura decidono di investire molto nella figura professionale di un Business & Executive Coach perché aiuti concretamente i loro Team a trovare soluzioni concrete per:

1. Far emergere le abilità, motivazione e attitudini dei singoli;
2. Scoprire i punti di forza e le interazioni del team;
3. Definire con il team le strategie più idonee per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
4. Raggiungere l'obiettivo che tutti reparti saranno più coesi ed efficaci.
5. Realizzare il risultato desiderato in tempi relativamente brevi.

Il mondo del Coaching è una realtà dove il focus è portare soluzioni pratiche che accompagnino le persone a raggiungere un risultato eccellente al 100%, garantendone l'efficacia.





# CONCLUSIONE

*“Applica un impegno totale verso la tua azienda, il tuo lavoro, e la tua carriera. La gente non impegnata non ha futuro.”*

*Brian Tracy*

Il mondo sta cambiando, il mercato sta cambiando, il lavoro sta cambiando e la nostra visione della vita cambia. E noi, siamo pronti al cambiamento?

Abbiamo la forza e la consapevolezza di voler cambiare il nostro atteggiamento verso nuovi orizzonti e quindi verso mete più ambiziose e gratificanti della nostra vita personale e professionale?

È proprio questa la chiave di lettura che ho voluto ricercare nella stesura di questo libro, partendo da un argomento attualissimo e preoccupante che è la situazione precaria del lavoro per tante persone, sia imprenditori, liberi professionisti o lavoratori dipendenti.

La mia convinzione è che tutti abbiamo le risorse necessarie dentro di noi per dare una svolta alla nostra vita. Non importa quale mestiere, non importa quale professione o quale sia la situazione attuale della tua impresa: se decidi di cambiare in positivo la tua situazione lavorativa puoi realizzare i tuoi obiettivi.

Ma allora, perché moltissime persone rinunciano e molte altre non tentano neanche di raggiungere uno stato sociale più ambizioso e stimolante?

Per descrivere questa realtà e rendere più chiaro il mio pensiero, voglio utilizzare la “Metafora del semaforo”.

## **SEMAFORO ROSSO**

Quando siamo in macchina e ci avviciniamo a un incrocio, se il semaforo è di colore rosso ci fermiamo e attendiamo che diventi verde.

È esattamente quello che devi fare con te stesso.

Se nella tua situazione personale o lavorativa c'è qualcosa che non va, oppure un evento improvviso ha destabilizzato i tuoi equilibri, a tal punto da perdere il controllo delle tue azioni e delle tue reazioni, per riconquistare il tuo equilibrio o la stessa armonia di prima: FERMATI.

Respira profondamente, trova il tempo di restare da solo con te stesso, rifletti su quali sono state le cause che ti hanno portato alla nuova realtà e inizia a fare il punto della situazione. In questi casi bisogna agire, stare fermi e compiangersi degli eventi successi non cambia la realtà, al contrario ti fa scivolare lentamente in uno stato di demotivazione totale.

***Per trovare la tua nuova direzione devi tracciare una nuova rotta e devi decidere quale deve essere la tua nuova destinazione.***

I fattori critici di successo sono il terreno fertile per ogni cambiamento, puoi ottenere quello che vuoi nella vita, a patto

che tu sia pronto a cambiare te stesso e le vecchie abitudini che ti hanno portato alla situazione attuale, molto spesso per causa tua o per cause indipendenti dalla tua volontà.

E allora, forza, prendi tutti gli spunti che vuoi nel capitolo CONOSCI TE STESSO, leggi e rileggi più volte le risposte che dai alle domande e agli esercizi da svolgere, porta la tua coscienza a un livello più alto e decidi di agire adesso.

Cambia la tua vita in meglio, leggi di più sull'argomento che più ti affascina per la tua attività professionale o nel tuo mestiere di base, inizia a metterti in forma facendo dello sport con regolare frequenza, taglia i rami secchi di tutte quelle amicizie che ti svuotano e ti rubano il tempo. Pensa e agisci diversamente.

Ricorda: azione porta motivazione.

La strada del tuo successo è vicina.

## **SEMAFORO GIALLO**

E se prima di arrivare al semaforo rosso si accende la luce gialla? Fermati lo stesso.

Ci sono momenti nella vita in cui tutto sembra che vada storto, non sei contento di te stesso, del tuo lavoro, dei nostri affetti e delle tue relazioni.

Il lavoro è un aspetto fondamentale della tua vita, da esso dipende il tuo equilibrio personale e familiare. Cosa fai se, per qualsiasi ragione, stai per perdere la fonte della tua sicurezza? Devi reagire e utilizzare tutte le risorse dentro di te per cambiare lo stato di fatto. Anche in questo caso devi ridisegnare la rotta e decidere chi è il più forte, tu o le avversità. Chi è disposto ad aiutarti concretamente nel momento in cui hai maggiore bi-

sogno di aiuto? Chi è disposto a sacrificarsi per te? Solitamente poche persone e per un periodo limitato.

Il futuro sei TU. Sii convinto, tu puoi fare la differenza. Agisci e cambia la tua direzione.

## **SEMAFORO VERDE**

Al tuo arrivo all'incrocio trovi il semaforo verde, puoi attraversare l'incrocio. Fermati a riflettere: stai andando nella direzione giusta? Vai dritto, giri a destra o giri a sinistra? Sei veramente felice della situazione che stai vivendo? O stai vivendo una vita fatta di compromessi? Che cosa ti manca per desiderare un futuro migliore per te e per i tuoi cari?

Ti manca il coraggio di osare e scegliere il cambiamento.

Il coraggio a volte manca perché non ti conosci abbastanza, perché non conosci chi sei veramente, perché non conosci gli strumenti da usare e come usarli, per avvicinarti in tempi brevi a una maggior stima di te stesso.

Sai comunicare con te stesso e con gli altri? Conosci gli strumenti indispensabili per esternare la tua voglia di cambiamento? Conosci le nuove metodologie e competenze per cercare un nuovo lavoro? Conosci le nuove strategie per fare un'impresa vincente? Conosci le azioni da fare per creare il tuo team vincente?

Oggi più che mai è necessario conoscere tutti gli strumenti per superare la crisi e rilanciare il proprio business e le proprie competenze verso un cambiamento positivo e tangibile. Con questo libro hai capito cosa funziona oggi, come investire le tue risorse, fare un check up dettagliato dei tuoi punti di forza e

dei tuoi punti deboli, percorrere strade vincenti e di sicuro impatto per il tuo futuro. Tutto ciò ha significato per me lasciarti una parte di me stesso e della mia vita. La mia attività di Coach nel business, unita all'esperienza quarantennale a contatto con le imprese, mi ha consentito di aiutarti concretamente, come imprenditore a ridisegnare la tua rotta e focalizzare tutte le risorse disponibili per affrontare le tue nuove sfide del futuro. Il mio scopo è di aiutare le persone, i liberi professionisti e gli imprenditori a trovare la direzione giusta per raggiungere il vero successo nella vita; è di condividere la mia competenza e la mia esperienza al servizio degli altri per raggiungere gli obiettivi desiderati.

Per questo motivo, questo libro vuole essere un anticipo di argomentazioni, esercizi, strategie molto più dettagliate e operative riguardo a come realizzare i propri obiettivi. Ciò che può realmente fare la differenza è la tua scelta, decisa e consapevole, di volerti realmente impegnare per trasformare in realtà tutte quelle idee, quei pensieri e quei sogni che di sicuro hai. Sicuramente, scegliere di vederli realizzati ti renderebbe autore e creatore di quel sogno di una vita che possiedi e che finalmente puoi decidere di concretizzare. Se decidi invece di non trasformare in realtà le tue ambizioni e i tuoi sogni, vuol dire che hai raggiunto lo scopo e sei felice della vita che fai. In ogni caso fare una scelta è fondamentale, perché a volte preso dalla paura non ti rendi nemmeno conto di quanto sia pericoloso restare fermi per te e per la salute del nostro business. Fai la miglior scelta per te stesso.

La mia proposta per il mondo imprenditoriale si basa su quattro pilastri fondamentali per attuare il cambiamento e diventare un'azienda leader nel proprio mercato di riferimento:

1. Analisi strutturale del prodotto e l'ottimizzazione dei processi di vendita;
2. Conoscenza delle nuove frontiere del Digital e Refferal Marketing;
3. Ottimizzazione dei Team aziendali e di tutte le Risorse Umane;
4. I nuovi strumenti per la gestione della Finanza Aziendale.

Se desideri ricevere informazioni sulla mia attività e sul calendario delle mie iniziative professionali, visita il sito [www.savinozagaria.com](http://www.savinozagaria.com) e contattami via mail all'indirizzo [contact@savinozagaria.com](mailto:contact@savinozagaria.com).

Nel sito troverai in regalo una serie di video che contengono alcune delle strategie vincenti per realizzare il tuo cambiamento. Se desideri di più, puoi partecipare ai miei seminari che hanno l'obiettivo di guidarti passo dopo passo a capire come prendere consapevolezza dello status della tua azienda e ottenere il controllo delle situazioni, in maniera semplice, sicura ed efficace.

Il cambiamento è possibile, e conoscere la direzione giusta ti aiuta a realizzare i tuoi progetti senza perdita di tempo.

**L'unico modo per conoscere se stessi è mettersi in viaggio...  
...Amo viaggiare in compagnia.**

## BIBLIOGRAFIA

Catherine Cardinal, *Le 10 Regole dell'Autostima*, Armenia 1998

Chris Roebuck, *La Comunicazione Efficace*, De Agostini Spa, 1999

Claudio Belotti, *Super You*, Bur Rizzoli, 2016

David Clutterbuck, *Team coaching–Come portare la propria squadra all'eccellenza*, Alessio Roberti Ed., 2009

Deepak Chopra, *Le sette leggi spirituali del Successo*, Armenia 1994

Ennio De Simone, *Storia Economica - Dalla rivoluzione Industriale alla rivoluzione informatica*, Franco Angeli, 2014

Filippo Ferrari e Franco Fortunati, *Il processo di Formazione continua in azienda*, Franco Angeli Editore, 2007

Giovanna D'Alessio, *Il potere di cambiare. Come sviluppare la Leadership personale*, Rizzoli, 2013

Guity Mohammadi, *Come attraversare e superare le difficoltà*, Mind Edizioni, 2014

Jim Rohn, *La mia Filosofia del Successo*, Gribaudo Edizioni,  
2017

John Whitmore, *Coaching*, Sperling & Kupfer Editori, 2006

Ken Blanchard, *La self Leadership e l'One minute Manager*,  
Sperling & Kupfer, 2009

Lyle M. Spencer e Signe M. Spencer, *Competenza nel lavoro*,  
Franco Angeli Editori, 2017

Napoleon Hill, *Pensa e arricchisci te stesso*, Gribaudo Edizioni,  
2016

Napoleon Hill, *Piano d'Azione Positiva*, Gribaudo Edizioni,  
1996

Pietro Trabucchi, *Perseverare è umano*, Corbaccio Editore,  
2012

Robert Dilts, *Il Potere delle parole e della PNL*, Alessio Roberti ED., 2004

Roberto Cere', *Io ci sono*, Rizzoli libri Spa, 2016

Roberto Cere', *Se Vuoi Puoi - Power*, Metamorfosi editore,  
2013

Roy Martina, *Chi siamo veramente? Conoscere e superare i meccanismi inconsci*, Tecniche nuove ed., 1999



Stephen R. Covey, *Le 7 regole per avere successo*, Franco Angeli, 2014

Daniel Goleman, *Intelligenza Emotiva*, Rizzoli Libri Spa, 2016



## RINGRAZIAMENTI

Prima di tutto desidero ringraziare il leader indiscusso a livello mondiale, il maestro dei maestri, nell'ambito della formazione motivazionale e nell'applicazione della *PNL ( Programmazione Neuro Linguistica )*, *MR. ANTHONY ROBBINS*.

Poi voglio ringraziare di cuore tutti i miei mentori che hanno avuto il grande pregio di aver svegliato in me le mie qualità di base e le mie ambizioni, ampliando le mie conoscenze e fortificando le mie capacità.

Ringrazio i miei compagni di viaggio nella frequentazione dell'Accademia di Coaching per la stima, la collaborazione e la condivisione che hanno dimostrato nei miei confronti in una crescita esponenziale fatta di contenuti, di complicità e di amicizia.

Ringrazio i miei genitori, per essere stati inconsapevolmente la mia guida in ogni scelta della mia vita. Il loro esempio è stato il mio intento nelle scelte più importanti.

Ringrazio mio fratello Vincenzo, la Roccia, per esserci sempre stato.

Ringrazio i miei figli, per avermi ispirato nei momenti bui, difficili e duri della mia vita.

Ringrazio i miei Amici che, in alcuni momenti, dubbiosi delle mie scelte sono stati uno stimolo ulteriore al raggiungimento di risultati importanti.

Ringrazio tutti coloro che hanno collaborato con me nell'ambito professionale e all'interno delle aziende, soprattutto, per aver creduto in me e nelle mie capacità.

Porgo le mie scuse e ringrazio sinceramente, tutti coloro che non ho citato espressamente e che hanno rappresentato una tappa fondamentale della mia Vita.

