

*“Echi dal PMI® Global Congress EMEA 2008”
St. Julian, Malta*

Il tema centrale della comunicazione

- **Networking: it’s not about you (Jim De Piante)**
- **The Tower of Babel: when communicating becomes a nightmare (Sergio Gerosa)**

Marina Fiore, PMP

ICT PMO

RAI – RADIOTELEVISIONE ITALIANA

Networking: it's not about you

Jim De Piante, PMP
Executive Project Manager at IBM



L'aspetto filosofico

- **Cos'è il networking?**

- **Capacità innata** che possiamo migliorare se siamo convinti del valore che questo ci da
- **Aiuto reciproco**, di cui abbiamo bisogno per soddisfare i nostri bisogni (vd piramide di Maslow): è il principio su cui si basa la società dell'uomo

- **Cos'è il network?**

Non è semplicemente un sistema interconnesso di relazioni tra organismi di una società, oppure l'insieme delle relazioni che abbiamo con altre persone che conosciamo: in realtà, ciascuno di noi è connesso, attraverso un piccolo numero di persone, a qualunque altra persona del pianeta.

- **Qual'è la *moneta di scambio* del network?**

Non sono solo le informazioni che passano dall'uno all'altro, è soprattutto il **valore** che da queste ne deriva, che ci consente di soddisfare esigenze e raggiungere obiettivi

L'aspetto filosofico

- Essere un buon “**networker**” non vuol dire solo
 - Creare nuove relazioni
 - Coltivare le relazioni esistenti
 - Aiutarsi reciprocamente

Bisogna essere **altruisti**, sapere ascoltare con il cuore, comprendere, essere **empatici**

- Per creare e coltivare le **relazioni** bisogna trovare dei punti comuni di interesse, avere la giusta disposizione, essere genuinamente interessati verso ciò che per l'altro è importante, avere esperienze comuni

L'aspetto pratico

- Elementi di successo
 - La capacità (10%)
 - L'immagine che trasmettiamo (30%)
 - L'esposizione (60%)
- Costruire nuove relazioni
- Incontrare le persone giuste
- Imparare il nome!
- Il giudizio dei primi **3 secondi**
- Trovare gli interessi comuni e le **affinità**
- Essere interessato verso l'altra persona, ma essere anche **interessante**

L'aspetto pratico

- Tenere traccia (rubrica, biglietti da visita, rubrica elettronica, **Linked in**®)
- Restare in contatto
- Ritornare in contatto

The Tower of Babel: when communicating became a nightmare

Sergio Gerosa
Competitiveness Manager
Thales Alenia Space Italia - Rome



Il progetto della Torre di Babele

- Lo **scopo** era quello di costruire una città con una torre la cui cima toccasse il cielo, in contraddizione con l'indicazione di Dio di popolare l'intera Terra
- Dio disse: “Scendiamo dunque e confondiamo la loro lingua perché non comprendano più l'uno la lingua dell'altro”
- Fallimento del progetto
 - Gli obiettivi erano in contraddizione con le strategie dell'Impresa
 - Mancanza di sponsorizzazione
- Progetto di successo: l'Arca di Noè
 - Allineamento con il Top Management
 - Forte sponsorship

L'importanza della comunicazione efficace

- Dio osserva che gli uomini, organizzati in squadra e con un **linguaggio comune**, possono raggiungere il loro obiettivo
- Non solo comunicazione verbale (7%), ma anche tono di voce (38%) e **linguaggio gestuale** (55%)
- Se c'è una cultura ed **esperienza comune** è più facile comprendersi, ma ciò non avviene in progetti internazionali, multiculturali o di natura interdisciplinare
- L'informazione viene “**criptata**”, trasmessa e “**decriptata**”, magari con un codice diverso, non viene compresa, o addirittura **fraintesa**
- La trasmissione è disturbata da **rumori esterni** (mancanza di tempo, stati emotivi, aspettative, distrazioni)
- Importanza di **feed back**, la comunicazione efficace deve essere bi-direzionale: l'assenza di feedback verbali non significa mancanza di feedback (es. sbadiglio)
- Generalmente ricordiamo un quarto di quello che ascoltiamo, **l'ascolto efficace** è un prerequisito per la comunicazione efficace

La Comunicazione nel Team di Progetto

- Se la **comunicazione** non è **efficace** ne consegue una mancanza di coordinamento sia orizzontale che verticale che può generare conflitti e deterioramento dei rapporti fino al fallimento del team
- Il capo progetto deve comunicare con **tutti gli attori coinvolti** nel progetto ciascuno con esperienze, formazione, cultura e conoscenze diverse
- All'inizio del progetto generalmente si riesce ad usare un linguaggio comune perché i concetti sono più semplici (l'iniziale situazione idilliaca di Babele). Con il procedere dei lavori aumenta la complessità delle attività e si inizia ad usare un linguaggio specialistico, gergo tecnico: per evitare il fallimento di Babele, il ruolo del **capo progetto è cruciale**
- In un team ben organizzato il capo progetto gestisce i processi di comunicazione in maniera efficace e spende **80% del tempo** a comunicare

Suggerimenti

- **Riunioni plenarie** sullo stato di avanzamento del progetto:
 - Non focalizzarsi sul proprio problema ma usare l'ascolto efficace ed un linguaggio semplice
 - Evitare l'introduzione di dettagli molto specifici, ma dare una vista generale sullo stato del progetto
- Usare il **giusto canale** di comunicazione: linguaggio appropriato per diversi livelli di stakeholders
- Definire il **piano di Comunicazione** del Progetto
- Per creare un linguaggio di comunicazione comune è utile organizzare **eventi sociali** informali per il team di progetto
- Nei grandi progetti può essere utile l'uso di **corsi di comunicazione** o l'introduzione di un **facilitatore** della comunicazione
- La **diversità culturale** deve essere vista come un'opportunità e non un rischio, perché arricchisce i membri del progetto, fornisce strumenti diversi per analizzare e risolvere problemi
- La comunicazione efficace implica la definizione di **regole comuni** affinché il contributo dei singoli possa diventare un fattore di forza per tutto il gruppo
- Il project manager deve agire come un **Direttore d'orchestra**

Grazie!

Marina Fiore, PMP
Project Management Office



Direzione ICT
Torino, Via Cernaia, 33
marina.fiore@rai.it