

# L'arte della comunicazione per coinvolgere gli stakeholder stranieri

Daniela PREDA | **ALSTOM**  
20/07/2016 | *Designing fluidity*

# Indice

Storia del sito e Dati Chiave

Principali referenze all'estero

Senza ascolto non c'è comunicazione

Quello che comunichiamo è ciò che l'altro ha capito !

Interculturalità e l'Assertività

C'erano una volta .. un tunisino, un italiano ed una rumena

# Relatore: Daniela PREDA

- **Study & Certification:**

- Giurisprudenza
- PMP®



- **Past experience:**

- Project Manager
- Documentation Management Process Correspondent
- Project Management Contract Execution Process Correspondent (acting for Project Director)
- Internal trainer for Project Management Awareness and Contract Management

- **Currently:**

- Bid Manager

# Storia del sito

**1915 - 2015**

**100 anni**

**di esperienza nel segnalamento ferroviario**



Nascono le Officine Scipione Innocenti per la produzione e ricambi per le Ferrovie dello Stato.



SASIB acquisisce l'azienda Bellomi di Verona.



Alstom acquisisce SASIB Railway.  
La società viene rinominata Alstom Transport, con sedi a Bologna, Guidonia, Verona e Bari.



Vengono inaugurati il nuovo sistema ACC<sup>3</sup> della stazione di Bologna Centrale e la linea ad Alta Velocità Bologna-Firenze, progettati e realizzati da Alstom.

Inizio dei lavori di progettazione costruttiva dell'ACCM<sup>3</sup> del Nodo di Roma

**1915**

**1933**

**1989**

**1990**

**1998**

**2005**

**2009**

**2012**

**2014**

**2015**

Viene costituita la SASIB<sup>1</sup>, contemporaneamente al primo sistema di segnalamento ferroviario.

Nasce SASIB Trasporti. Grazie a diverse acquisizioni, tra cui GRS (USA), Luzi Electrification (Italia), Abengoa (Spagna), diventa il 3° gruppo mondiale del settore ferroviario.

Il sito di Bologna realizza, per la prima volta al mondo, il sistema ERTMS<sup>2</sup> Livello 2 sulla linea ad Alta Velocità Roma-Napoli.

Viene attivato il Passante Alta Velocità di Bologna, la nostra referenza «sistema» completa

**1915-2015:  
centenario**

1. Società Anonima Scipione Innocenti Bologna  
2. European Railway Management System  
3. Apparato Centrale Computerizzato

# Principali referenze all'estero 1/2

## Apparati Centrali per ferrovie e metropolitane



### Linee Metropolitane

Apparati Centrali integrati con ATC<sup>1</sup> per le linee:

- China: Shanghai L.3 and L.4 and North Extension
- India: New Delhi, Bangalore, Jaipur
- Olanda: Rotterdam
- S. Korea: Seoul L9, Daegu, Incheon
- Chile: Santiago L4
- Brasile: S. Paulo
- Egitto: Cairo
- Algeria: Alger/Oran/Constantine

### Linea Metropolitane Automatiche (Driverless)

Apparati Centrali integrati con ATC<sup>1</sup> e ATO<sup>2</sup> per le linee:

- Singapore: NEL (North East Line)
- Singapore: CCL (Circle line)
- Singapore: CLE (Circle line Extension)
- Svizzera: Lausanne M2

### Apparati C.li per Linee Ferroviarie

- Grecia: Neo Ikonio, Salonico / Platy /Promachonas and Athens suburban railway
- Spagna: more than 125 systems in service (Madrid Chamartin, Alicante) and ACC systems integrated with ATC<sup>1</sup>
- Romania: Corridor IV Curtici Simeria, Corridor IV Simeria Sighisoara
- Olanda: Betuwe Route /ERTMS<sup>3</sup> Level 2
- Marocco: Lines Casablanca/Fez/Sidi Kacem, Enouasser Jorf
- Svizzera: Lausanne-Echallens-Bercher

# Principali referenze all'estero 2/2

## Prodotti



### Circuiti di binario audiofrequenza

- Installati: 3.000
- Referenze:
  - Cile (Santiago)
  - Cina (Shanghai)
  - Grecia (Atene etc...)
  - India (Delhi, Mumbai, ecc.)
  - Korea (Daegu, Incheon)
  - Spagna (Madrid ecc.)
  - Svezia (Stockholm)

### Sistemi di manovra oleodinamici

- Installati: 200
- Referenze:
  - Inghilterra

### Sistemi di manovra in traversa

- Installati: 1.000
- Referenze:
  - Danimarca
  - Norvegia
  - Svezia
  - USA

### Sistemi di manovra convenzionali

- Installati: 1.000
- Referenze:
  - Bangladesh
  - Brasile
  - Grecia
  - Kazakhstan
  - Spagna
  - Tunisia
  - Vietnam

# Senza ascolto non c'è comunicazione

Le **risorse umane** rappresentano il cuore dell'azienda, sono tra i principali portatori d'interesse per l'andamento di essa ed anche importanti protagonisti in grado di influenzarne e caratterizzarne l'evoluzione futura.

In un contesto di crescente integrazione economica, sociale e culturale tra le diverse aree del mondo, gli **stakeholder esteri** sono sempre più numerosi e costituiti dalle istituzioni internazionali, dalle imprese, clienti, partner, fornitori e colleghi in relazione con l'azienda .

Per la riuscita dei nostri progetti è fondamentale **comunicare e coinvolgere** i vari stakeholder.

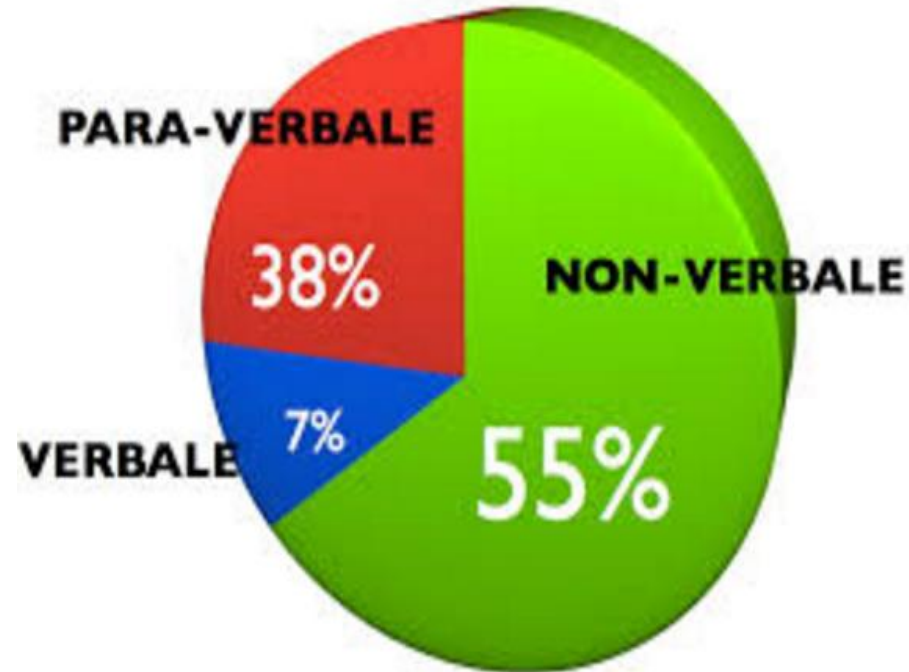


- ✓ catturare l'attenzione,
- ✓ interessare ,
- ✓ saper ascoltare e farsi ascoltare,
- ✓ **sospendere il giudizio personale !**

# Quello che comunichiamo è ciò che l'altro ha capito !

I «*rumori*» sono fattori di varia natura che interrompono o ostacolano il processo di comunicazione.

- ✓ Esterno
- ✓ Fisiologico
- ✓ Psicologico
- ✓ Culturale



Un buon comunicatore è colui che capisce la «*mappa del mondo*» del suo interlocutore e si adegua ad essa, tenendo in considerazione i *rumori*.





# La comunicazione assertiva ..passando dal dubbio e dall'ascolto

*Bisogna essere pronti a contraddire gli altri **senza ostinazione** e a lasciare, **senza adirarsi**, che gli altri ci contraddicano. \*MT Cicerone*

- ✓ obiettivi e target chiari
- ✓ rendere esplicite le proprie richieste
- ✓ saper ascoltare
- ✓ confidenza con se stessi
- ✓ manifestare fiducia negli altri
- ✓ argomentare in maniera costruttiva e dire di «no», quand'è opportuno
- ✓ chiedere chiarimenti e dare feedback costruttivi

**Passività**



**Aggressività**

# L'assertività, una competenza manageriale

*L'efficacia di un oratore si potrà valutare solo dall'effetto che egli produrrà con le sue parole sull'uditorio; e gli effetti che bisogna essere capaci di suscitare sono sostanzialmente tre: **che chi ci ascolta venga convinto dalle nostre parole, che ne sia interessato e che ne sia emotivamente coinvolto.** \*MT Cicerone*



# C'erano una volta.. un tunisino, un italiano ed una rumena

**Contesto:** Dubai, tempistica stretta, obiettivi ambiziosi e non sempre comuni, team multiculturale.

## L factor:

- diversa conoscenza della lingua inglese
- culture diverse

## X factor:

- comunicazione sintetica e diretta

## Valore aggiunto:

- conoscenza di una cultura diversa e di un nuovo modo di pensare.



Grazie!

TRANSPORT

**ALSTOM**