

LE REGOLE D'ORO

Buongiorno,

questo documento è il frutto dell'intenso e stimolante percorso formativo che abbiamo fatto insieme sul tema del **"people management"**.

Durante la giornata di follow-up, ciascuno di Voi ha collaborato attivamente per individuare le *"Regole d'Oro"* che dovrebbero delineare il profilo ideale del Responsabile di Filiale di Mediobanca Premier;

Le sei aree tematiche analizzate sono state:

- le fonti dell'autorevolezza
- la gestione delle risorse
- valorizzare la crescita dei collaboratori
- il public speaking
- la gestione del feedback
- la gestione della delega

Per ciascuna di queste aree, ogni gruppo di lavoro ha individuato due regole, condivise e applicabili, che riflettono i valori e gli obiettivi della Vostra Banca.

Un elenco di buone pratiche e principi fondamentali che non solo riflettono la pluralità di idee emerse durante il percorso ma costituiscono una base strutturata per costruire un modello manageriale condiviso.

Il prossimo passo del progetto formativo vedrà il coinvolgimento diretto degli Area Manager, chiamati a svolgere un ruolo chiave nella selezione e sintesi delle regole individuate. Saranno loro, infatti, a identificare per ciascuna area tematica le due regole principali, quelle più rappresentative e determinanti, che diventeranno un punto di riferimento strategico per promuovere uno stile di leadership efficace e ispirato.

Questo processo non mira però solo a definire un insieme di regole guida ma anche a consolidare una cultura manageriale comune, capace di favorire il cambiamento, valorizzare le competenze e promuovere lo spirito di squadra.

Grazie al Vostro impegno, questa selezione diventerà la pietra angolare per un management autorevole, coeso e orientato al successo.

Buona lettura e buon lavoro!

LE FONTI DELL'AUTOREVOLEZZA

Mantenere un comportamento professionale esemplare: agire con integrità, rispetto e coerenza, rappresentando un modello di comportamento per tutto il team.

Riconoscere e imparare dai propri errori: accettare le proprie responsabilità, dimostrando umiltà e capacità di riflessione; trasformare gli errori in opportunità di crescita personale e professionale.

Essere un modello di comportamento in linea con la visione aziendale: agire con coerenza rispetto ai valori e agli obiettivi aziendali per ispirare il team.

Assumersi la responsabilità dei risultati del team, inclusi quelli individuali: monitorare e sostenere le performance del team e dei singoli collaboratori, assicurandosi che gli obiettivi siano raggiunti.

Dimostrare competenza e visione, trasmettendo valori e apertura mentale: mostrare padronanza e orientamento strategico, promuovendo la capacità di innovare e pensare fuori dagli schemi.

Agire con coerenza ed essere un esempio di adattabilità e lettura del contesto: mantenere coerenza nelle azioni e mostrare sensibilità nell'interpretare il momento giusto per intervenire, guidando il team con saggezza e flessibilità.

Essere un esempio di responsabilità e adesione alla visione aziendale: mostrare un comportamento esemplare in termini di impegno e responsabilità, fungendo da riferimento per il team rispetto alla mission aziendale.

Coinvolgere il gruppo nella visione aziendale e nei progetti di crescita personale: connettere la visione aziendale con i percorsi di sviluppo individuali, rafforzando il legame tra obiettivi aziendali e personali.

Essere fonte di ispirazione e costruttività nelle attività quotidiane: agire come leader ispiratore, fornendo direzione positiva e costruttiva per rafforzare il morale e il senso di scopo del team.

Creare opportunità di confronto attraverso dimostrazioni concrete: offrire esempi pratici e momenti di scambio costruttivi per consolidare la coesione e stimolare l'apprendimento continuo.

Essere presenti e consapevoli dei ruoli all'interno del team: prestare attenzione alle dinamiche e alle responsabilità individuali, garantendo che ciascun ruolo venga rispettato e valorizzato.

Dare importanza alla visione aziendale e promuovere il coinvolgimento del team: assicurarsi che tutti i membri comprendano e si sentano parte della visione comune, incoraggiando il senso di appartenenza e di partecipazione attiva.

LA GESTIONE DELLE RISORSE

Favorire un dialogo continuo per identificare attitudini e competenze: mantenere una comunicazione aperta e regolare con il team per comprendere meglio le capacità e le inclinazioni di ciascun membro, facilitando l'assegnazione di compiti adeguati.

Costruire uno spirito di squadra per sostenere la motivazione: promuovere un ambiente di collaborazione e fiducia reciproca, creando un senso di appartenenza che rafforzi la motivazione e l'impegno collettivo.

Promuovere la collaborazione valorizzando comportamenti positivi: riconoscere e incentivare i comportamenti virtuosi che favoriscono il lavoro di squadra, creando un ambiente collaborativo e di reciproco supporto.

Considerare le competenze e le aspirazioni di ciascun collaboratore: valutare le abilità, le competenze e le aspirazioni individuali per favorire lo sviluppo personale e la soddisfazione professionale all'interno del team.

Conoscere approfonditamente le risorse del team e analizzarne le competenze: avere una visione chiara delle competenze di ogni membro del team per assegnare compiti in linea con le loro capacità e aree di miglioramento.

Utilizzare tutti gli strumenti di gestione disponibili: sfruttare al meglio feedback, autorevolezza, crescita professionale e delega per creare un ambiente di fiducia e favorire la collaborazione e il gioco di squadra.

Identificare le competenze e assegnare ruoli specifici: stabilire ruoli e responsabilità chiari in base alle competenze individuali per garantire che ogni membro possa contribuire al meglio.

Effettuare osservazioni continue e interventi di supporto: monitorare costantemente le performance e intervenire con azioni di supporto per favorire il miglioramento e mantenere alta la motivazione del team.

Sviluppare una conoscenza completa delle competenze del team: valutare sia le capacità tecniche sia le abilità relazionali e personali di ciascun membro per ottenere una visione completa delle risorse disponibili.

Promuovere una contaminazione positiva attraverso lo scambio di best practices: favorire la condivisione di buone pratiche tra i membri del team per stimolare un apprendimento reciproco e un miglioramento continuo.

Identificare le attitudini e le predisposizioni di ciascun collaboratore: riconoscere le inclinazioni naturali di ogni membro per assegnare ruoli che valorizzino le loro qualità e favoriscano la motivazione.

Stimolare la disponibilità e la versatilità: incoraggiare una mentalità aperta e la disponibilità a lavorare trasversalmente su diverse aree per creare un team flessibile e adattabile ai cambiamenti.

VALORIZZARE LA CRESCITA DEI COLLABORATORI

Riconoscere e individuare i talenti di ciascun collaboratore: identificare le abilità e le potenzialità uniche di ogni persona per valorizzarle al meglio nel contesto aziendale.

Creare percorsi di formazione personalizzati in linea con le esigenze aziendali e le aspirazioni individuali: sviluppare programmi di crescita che tengano conto sia degli obiettivi dell'azienda sia delle attitudini e dei desideri professionali dei collaboratori, favorendo così un'evoluzione armoniosa e soddisfacente.

Sviluppare un percorso di crescita personalizzato basato su punti di forza e aree di miglioramento: osservare e valutare le competenze di ciascun collaboratore per creare percorsi di sviluppo mirati.

Definire percorsi di crescita in linea con le aspettative individuali e le esigenze aziendali: tenere in considerazione le aspirazioni del collaboratore, allineandole a ruoli e necessità strategiche dell'azienda.

Conoscere a fondo le risorse del proprio team: acquisire una visione chiara delle capacità e delle potenzialità dei collaboratori per una gestione efficace delle risorse.

Promuovere formazione continua, feedback, coaching e affiancamento: utilizzare questi strumenti per sostenere lo sviluppo professionale e personale dei membri del team.

Valorizzare i punti di forza e monitorare le aree di miglioramento: riconoscere e potenziare le competenze distintive, prestando attenzione alle aree di debolezza da sviluppare.

Supportare la crescita con un approccio motivazionale e costruttivo: creare un ambiente che stimoli la motivazione, offrendo sostegno continuo durante il percorso di sviluppo.

Evidenziare i risultati positivi e le capacità di risolvere problemi complessi: riconoscere e valorizzare i successi e la capacità di affrontare sfide difficili per costruire fiducia e autostima.

Assicurare a ciascun collaboratore di essere considerato sia dal responsabile che dall'azienda: dare importanza a ogni membro del team, evidenziando che le loro prestazioni e il loro sviluppo sono tenuti in alta considerazione.

Riconoscere e valorizzare le potenzialità individuali: avere una chiara visione delle qualità e delle competenze specifiche di ogni collaboratore per potenziarle in modo strategico.

Allineare le aspettative tra responsabile e collaboratore: creare un dialogo aperto e costruttivo per assicurare che le aspettative reciproche siano chiare e realistiche.

IL PUBLIC SPEAKING

Enfatizzare i punti chiave dell'intervento: sottolineare e rinforzare gli argomenti principali per garantire che il messaggio sia chiaro e memorabile per i diversi interlocutori.

Mantenere alto il livello di attenzione: utilizzare tecniche di coinvolgimento e varietà nel tono e nello stile per catturare e mantenere l'interesse dei diversi interlocutori durante tutto l'intervento.

Creare empatia attraverso esempi e coinvolgimento dei diversi interlocutori: utilizzare esempi pratici e interazioni per stabilire una connessione emotiva con tutti gli interlocutori.

Prepararsi con persone che ci aiutino a provare: esercitarsi in autonomia, simulando la presentazione con alcuni interlocutori fittizi o di supporto per affinare l'intervento.

Adattare l'intervento al contesto specifico: personalizzare la presentazione in base al tipo di interlocutore (team interno, clienti, stakeholder) per aumentare l'efficacia della comunicazione.

Gestire l'ansia con una preparazione accurata e creando una comfort zone: utilizzare tecniche di rilassamento e pianificazione per sentirsi più a proprio agio e sicuri durante l'intervento.

Essere chiari, sintetici e precisi per farsi comprendere: esprimersi in modo semplice e diretto, evitando dettagli superflui per garantire che il messaggio sia facilmente recepito.

Preparare la struttura dell'intervento nei contenuti e nel formato tecnico: organizzare il discorso e definire uno schema tecnico che faciliti la chiarezza e il flusso logico della presentazione.

Essere chiari, contestualizzare e verificare che i nostri interlocutori comprendano il messaggio: comunicare in modo semplice, adattando il contenuto al contesto e verificando che il messaggio sia compreso.

Usare le risorse personali per enfatizzare i passaggi importanti: ricorrere a elementi personali, come l'espressività e l'esperienza, per sottolineare i punti chiave del discorso.

Preparare uno schema di intervento chiaro e conciso: definire un piano sintetico della presentazione per rimanere focalizzati e evitare dispersioni.

Utilizzare tutte le risorse, incluse linguaggio del corpo e storie personali: fare uso del linguaggio corporeo e racconti personali per rendere la presentazione più coinvolgente e autentica.

LA GESTIONE DEL FEEDBACK

Adottare un approccio costruttivo e coerente nel tempo: fornire un feedback che sia sempre orientato al miglioramento, mantenendo costanza nell'approccio per favorire la crescita continua del collaboratore.

Dare priorità alla fase di ascolto: assicurarsi di ascoltare attentamente il punto di vista del collaboratore, per comprendere meglio le sue esigenze e rispondere in modo efficace e personalizzato.

Condividere il feedback per stimolare lo sviluppo: fornire un feedback costruttivo e mirato per aiutare il collaboratore a crescere e migliorare.

Pianificare il processo di feedback ma intervenire immediatamente quando necessario: creare un sistema di feedback strutturato, intervenendo tempestivamente in caso di situazioni che richiedono un'azione immediata.

Bilanciare feedback positivi e aree di miglioramento, personalizzando per ogni individuo: offrire un equilibrio tra riconoscimento e suggerimenti, adattando il feedback alle specifiche esigenze del collaboratore.

Prestare attenzione alla tempistica e condividere un piano d'azione chiaro: fornire il feedback al momento opportuno e concordare un piano di miglioramento per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Partire dai punti di forza per poi affrontare le aree di miglioramento: iniziare valorizzando gli aspetti positivi, per rendere più efficace e accettabile la discussione sui punti di debolezza.

Pianificare il feedback per dare al collaboratore il tempo di prepararsi: organizzare il momento del feedback in modo che la persona possa riflettere e preparare le proprie risposte.

Stipulare un patto di sviluppo con il collaboratore: stabilire insieme al collaboratore obiettivi di crescita e sviluppo professionale condivisi.

Pianificare e dare importanza al momento del feedback: valorizzare il momento dedicato al feedback, rendendolo significativo per entrambe le parti.

Comunicare l'importanza del momento di feedback: far comprendere al collaboratore il valore del feedback come opportunità di crescita.

Attivare un percorso di sviluppo in modo trasparente e prevedibile: evitare sorprese e fornire feedback costante, inserendo il feedback in un contesto di crescita continua e attesa.

LA GESTIONE DELLA DELEGA

Delegare con il giusto equilibrio, in funzione delle capacità, attitudini e competenze del collaboratore, monitorando i risultati: assegnare compiti in modo bilanciato, tenendo conto delle abilità, delle attitudini e delle competenze di ciascun membro del team. Questo equilibrio assicura che ogni collaboratore riceva incarichi adatti al proprio profilo, favorendo così sia l'efficacia sia la motivazione. Verificare costantemente i risultati per garantire il raggiungimento degli obiettivi.

Attribuire incarichi sulla base dei punti di forza e delle aree di miglioramento: valutare attentamente le caratteristiche individuali, sfruttando i punti di forza e considerando le aree di debolezza per affidare responsabilità che stimolino la crescita e valorizzino il contributo di ciascuno al team.

Attribuire valore alle attività delegate: assicurarsi che le attività assegnate abbiano rilevanza e impatto, così che i collaboratori percepiscano l'importanza del loro lavoro.

Delegare in base alle competenze: assegnare compiti tenendo conto delle capacità specifiche di ciascuna persona, per garantire una gestione efficace delle responsabilità.

Delegare in stretta coerenza con le competenze individuali: affidare attività che siano allineate alle abilità e competenze del collaboratore, per massimizzare l'efficacia e la soddisfazione.

Valorizzare e monitorare le attività delegate: riconoscere l'importanza delle attività delegate e seguirne l'andamento, offrendo feedback per migliorare e consolidare i risultati.

Trasmettere l'importanza delle attività delegate: comunicare chiaramente il valore e l'impatto delle attività assegnate, per far percepire la responsabilità legata al compito.

Delegare con un obiettivo di crescita, includendo aspetti positivi e sfide: assegnare attività che contribuiscano allo sviluppo del collaboratore, chiarendo sia i benefici che le responsabilità correlate.

Affiancare il collaboratore durante il processo di delega: offrire supporto durante l'esecuzione dell'attività, intervenendo per chiarire dubbi e garantire coerenza con le competenze richieste.

Fornire feedback sia durante che a fine lavoro: monitorare l'andamento dell'attività e offrire riscontri intermedi e conclusivi per favorire l'apprendimento e l'efficacia.

Analizzare attitudini e competenze per assegnare compiti appropriati: valutare le inclinazioni e capacità di ogni collaboratore prima di delegare, per assicurare una distribuzione efficace delle attività.

Offrire supervisione e supporto continuo: fornire guida e sostegno durante lo svolgimento delle attività delegate, per facilitare il successo e lo sviluppo del collaboratore.