

Corso

SOFT SKILLS PER AGIRE LA SOSTENIBILITÀ IN BANCA: UNA GESTIONE EFFICACE DEI RUOLI

6 e 7 ottobre 2022 • Milano, SpazioPola, Via Pola 9 - Aula virtuale

Prima giornata • 6 ottobre 2022 • 9.30 - 16.00 COMPETENZE TRASVERSALI PER AGIRE LA SOSTENIBILITÀ

- 9.30 ▶ **Aperura dei lavori e inquadramento di contesto**
- 9.45 ▶ **Le soft skills per agire la Sostenibilità**
- ▶ **Stato dell'arte della "funzione sostenibilità"**
- 10.30 ▶ **Comunicare per Influenzare – comunicare efficacemente l'introduzione dello sviluppo sostenibile nelle strategie e nei processi bancari in direzione di Influenza e Leadership**
- Il processo "ingenuo" della comunicazione – cosa crediamo di comunicare, cosa comunichiamo in realtà. Utilizzare il giusto linguaggio per rendere la sostenibilità agibile e correlata al business bancario
 - Comunicare, Influenzare, Persuadere: strumenti e tecniche per avere Impatto positivo sullo sviluppo sostenibile e per incrementare la propria Leadership
 - Structurare un discorso efficace partendo da 3 domande: «a chi sto parlando?» / «cosa voglio dire?» / «cosa voglio ottenere?»
 - "The Golden Circle": quando comunichiamo, partiamo dal "perché" saper trasmettere il purpose è fondamentale nello sviluppo sostenibile
 - Tecniche negoziali di base per la gestione delle possibili obiezioni
- 13.30 *Break*
- 14.00 ▶ **Esercitare ascolto attivo ed empatia - competenze fondamentali in percorso di sviluppo sostenibile, possibili "antidoti" ai conflitti**
- L'importanza di mettere al centro le persone, tanto più in percorsi di sviluppo sostenibile, nel settore bancario
 - Conflitti: perché avvengono, come evitarli
 - Empatia: una competenza naturale... che si può allenare
 - Empathy map: come capire meglio gli altri per aumentare la motivazione e trovare le leve per allinearsi all'obiettivo di sviluppo sostenibile
 - I 3 livelli di ascolto: ascolto superficiale, ascolto per rispondere, ascolto profondo
- 15.00 ▶ **Mettiamo in pratica!**
- Esercitazione in plenaria - ciascuno dei partecipanti avrà 5 minuti a disposizione per "convincere" i colleghi su un tema rilevante, correlato all'introduzione della sostenibilità nelle strategie e nei processi bancari, applicando gli strumenti visti nel corso della giornata.
- 16.00 *Chiusura della giornata*

Seconda giornata • 7 ottobre 2022 • 9.30 - 16.00

COMPETENZE TRASVERSALI PER AGIRE LA SOSTENIBILITÀ

9.30 ► **Intelligenza emotiva e sociale – competenze chiave dell'agire sostenibile**

L'intelligenza emotiva e l'intelligenza sociale rappresentano due competenze fondamentali per affrontare in modo efficace il cambiamento e supportare/traghettonare gli altri nel fare altrettanto. Sapersi connettere con le proprie e altrui emozioni (e saperle gestire) e sapersi relazionare efficacemente sono abilità indispensabili per ricoprire con successo un ruolo di ispirazione, come nel caso degli stakeholder interni/esterni. Si parlerà di:

- Definire le emozioni: la ruota delle emozioni come guida all'auto-riconoscimento emotivo
- Cosa ci comunicano le emozioni e qual è il loro scopo
- Come normalmente reagiamo alle emozioni, come possiamo migliorare
- Intelligenza sociale: che cos'è e come possiamo migliorarla

11.30 ► **Intelligenza emotiva e cambiamento – come innescare emozioni favorevoli (o trasformare quelle avverse) nella transizione sostenibile, nel settore bancario**

Change Map - Le tre fasi del cambiamento: **Motivare, Attivare, Riflettere**

- Come riuscire a innescare le emozioni favorevoli, e/o a trasformare quelle avverse?

Nel corso di una transizione/cambiamento in direzione sostenibile, come fare per:

- Creare motivazione - da frustrazione a coraggio
- Attivare la collaborazione - da paura a coraggio
- Riflettere sui risultati - da giudizio a curiosità

13.00 *Break*

14.00 ► **Intelligenza emotiva nel Decision Making – la difficoltà di decidere in contesti complessi e come trasformare i potenziali ostacoli in risorse**

La crescente complessità e l'aumento dei fattori da tenere in considerazione in ogni decisione, tanto più in progetti di sviluppo sostenibile nel quale si devono gestire dilemmi e cambiamenti, richiedono a tutti noi una approfondita capacità di analisi e di riflessione, oltre ad un superamento di pregiudizi e bias che possono compromettere la qualità delle scelte:

- Come prendiamo le decisioni?
- Funzionamento del nostro cervello rispetto al *decision making*
- Il ruolo delle emozioni nel *decision making*
- Bias cognitivi e pregiudizi: da ostacolo a risorsa

15.00 ► **Per concludere... un ultimo spunto per un'organizzazione efficace del proprio lavoro**

- Organizzarsi efficacemente: la fondamentale distinzione tra attività ricorrenti e progettuali

► **Mettiamo in pratica!**

Ciascun partecipante sarà guidato alla compilazione di un proprio piano di azione, riprendendo e integrando la fotografia dell'esistente avviata all'inizio del primo giorno (cosa faccio oggi) per proiettarsi nel futuro (cosa voglio fare di diverso, a partire da domani) riflettendo sul come (con quali azioni), sulla base degli spunti emersi nel corso della giornata.

16.00 *Chiusura della giornata*