



**MARTEDÌ 16 APRILE 2024 ORE 14.30 - 18.00**

*Webinar ZOOM*

## **LEADERSHIP GENTILE E TECNICHE DI TEAMBUILDING IMPRONTATE ALLA HUMAN SATISFACTION**

**Nuovi approcci nella relazione con il Cliente e con le Risorse Umane in Azienda ed in Studio  
Webinar di formazione ed aggiornamento professionale**

La crescente complessità della professione e l'attuale articolazione delle variabili relazionali che impattano in ambiente lavorativo, sono fonte di stimolo e di necessario ripensamento del modo di porsi sul mercato di Aziende e Studi Professionali. Contesti diversi, ma ugualmente accomunati dal primario bisogno di stare al passo con i tempi e di reinventarsi ciclicamente in modo rapido. Per un approccio manageriale costantemente "adattativo", in allineamento ai trend imposti dai rapidi cambiamenti di contesto permeato di valori nuovi, senza tutta perdere in profittabilità.

In tale ottica s'impone all'Organizzazione moderna un nuovo modo di concepire la "customer satisfaction", in chiave evolutiva e nella sua dimensione più attuale di c.d. "human satisfaction". Espressione coniata dal contemporaneo "marketing umanistico" che inscrive la centralità del Cliente (e la collegata relazione) in una prospettiva più allargata e più completa, perché orientata alla più profonda comprensione dei suoi bisogni primariamente come "persona" le cui necessità sono di tipo emozionale, valoriale ed etico, prima ancora che di stampo consumieristico.

In parallelo, anche l'approccio manageriale interno all'Organizzazione cambia; sia per il diverso e nuovo "orientamento al Cliente" atteso dalle Risorse Umane che con lui interagiscono e si relazionano, sia perché anche lo stesso "capitale umano" proprio dell'Organizzazione richiede di essere "attenzionato" in modo nuovo.

La capacità di comunicare le proprie idee, di condividerle in modo trasparente e coinvolgente, con ricorso ad una funzione di guida proiettata al coordinamento di squadre strutturate ed a team di lavoro con competenze anche inter-disciplinari, rappresentano ancora "i fondamentali" per esercitare una buona Leadership. Tuttavia, il bisogno di rispondere a nuove sensibilità ed a più contemporanee "aspettative" della componente umana interna all'Azienda come in Studio, presuppongono attitudini ed abilità nuove. Per uno "stile direzionale gentile" dei Leader e dei Capo team, basato sull' "ascolto attivo", sulla flessibilità di approcci e sul confronto costruttivo valorizzante –anche- il pensiero delle "diversità generazionali". E con la necessità di un Management attento al welfare, come alla cura del benessere personale. Nella consapevolezza che "il sentirsi sereni ed a proprio agio in ambiente lavorativo" rappresentano a pieno titolo primari bisogni contemporanei del "Cliente interno", cui occorre oggi dare prioritaria soddisfazione.

*L'evento verrà trasmesso  
in modalità webinar.*

*Il giorno prima dell'evento gli  
iscritti al Corso riceveranno,  
tramite email, le istruzioni per il  
collegamento.*

Evento a pagamento,  
organizzato dall'Ordine  
attraverso la Fondazione  
Forense, nell'ambito del  
programma  
di formazione continua  
per gli Avvocati.

La partecipazione all'evento  
consente l'attribuzione di **n. 3  
crediti formativi.**

Le iscrizioni, che prevedono il  
pagamento della quota di  
partecipazione di **€ 40,00**  
devono essere effettuate da  
**Sfera** cliccando **qui**.

Tenuto da Esperte di entrambe le discipline tecniche applicate nella consulenza e nella gestione professionale, il Webinar formativo organizzato dalla Fondazione Forense del Consiglio dell'Ordine degli avvocati di Milano introduce al nuovo approccio "umano centrico" nella relazione, da due diverse prospettive:

- a livello introduttivo e di contesto, si illustreranno i requisiti delle norme tecniche UNI /ISO utili al più corretto esercizio della leadership, del team building e dell'approccio al Cliente, secondo le nuove componenti valoriali rilevanti nella relazione "antropocentrica" attesa e con le Risorse Umane

- in chiave tecnica e metodologica, si declineranno gli strumenti forniti dalla psicologia del lavoro sulle relazioni interpersonali che sono già diffusi ed applicati nel mondo organizzativo, ma ancora poco noti in ambiente legale. Si rifletterà sulla leadership attraverso "il modello Leadership a misura di benessere psicologico" e verranno forniti strumenti pratici e operativi per applicarla in ambito professionale.

In particolare, si parlerà di autoconsapevolezza, riconoscimento, sicurezza psicologica, perno relazionale e senso del limite

Il Webinar è arricchito dalla Case history dello Studio Legale Toffoletto De Luca Tamajo e Soci, per una testimonianza pratico - applicativa dei nuovi approcci illustrati a livello tecnico, ed a fungere ad esempio dell'esercizio della Leadership in rispondenza ai contemporanei valori rilevanti in Studio e nella consulenza alle Aziende.

Durante i lavori d'aula gli aspetti di base dei modelli e delle teorie esposti saranno integrati nell'esperienza attraverso esempi, casi pratici ed esercitazioni volte a favorire il coinvolgimento attivo dei partecipanti

#### **Docenti**

**Avv. Giovanna Raffaella Stumpo**, Formatore Accreditato, Giornalista pubblicista, Consulente UNI/ ISO per gli Studi Professionali (Sistemi di Gestione, Compliance e Sostenibilità, Diversity Management e Parità di genere)

**Dott. ssa Biancamaria Cavallini**, Psicologa del lavoro, Autrice, Board Member & Operations Director di Mindwork Srl

#### **Case History e testimonianza**

**Avv. Franco Toffoletto**, Managing Partner - Toffoletto De Luca Tamajo e Soci - Studio Legale