



Indice

Da noi – per noi	4
Leadership Principles	5
Ispirare le persone	7
Plasmare attivamente il futuro	11
Gestire le risorse personali	15
Vivere il feedback e la cultura dell'apprendimento	19
Avere un atteggiamento positivo	23
Essere trasparenti	27
Dare un orientamento	31
Assumere la responsabilità	35
Dare fiducia	39

Da noi – per noi

Orientati ai seguenti principi



Leadership Principles

Noi siamo leader

Il mondo è in continua evoluzione. La trasformazione digitale dell'industria 4.0 crea grandi possibilità per il futuro. L'era attuale è caratterizzata dalla flessibilizzazione, dal cambiamento e dall'incertezza. A tale proposito, si parla spesso di un mondo **VUCA**, che presenta cioè le seguenti quattro caratteristiche:

Volatile – Uncertain – Complex – Ambiguous

Anche Securiton si muove in questo mondo digitale con tutti i suoi prodotti intelligenti e i suoi nuovi modelli di business. Per continuare ad avere successo, è importante evolversi costantemente e affrontare il futuro in modo attivo. Poiché le organizzazioni, i concetti di lavoro e i modelli di gestione tradizionali sono ormai inadeguati, noi di Securiton vogliamo ottimizzare il nostro modo di lavorare insieme e di intendere la leadership, adattandolo alla nuova realtà.

In un mondo VUCA, per leadership si intende una collaborazione agile. Solo chi ripone abbastanza fiducia nei suoi collaboratori, lasciando loro sufficiente margine di manovra, è dotato della flessibilità e della sveltezza necessarie per poter reagire alle richieste complesse e inaspettate. Ciò significa che i singoli collaboratori vengono maggiormente responsabilizzati e prendono da soli delle decisioni.

Noi di Securiton vogliamo attivare il grande potenziale di energia di tutti i collaboratori e vivere la leadership insieme. Tutti i collaboratori di Securiton sono dei leader.

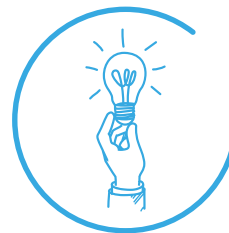
Ispirare le **persone**



Più l'ispirazione è forte,
più desideriamo metterla
in pratica.

Leo, Regional Manager

Ispirare le persone



In sintesi

- L'ispirazione è il frutto della curiosità, delle idee spontanee, dei sogni, dell'apertura e della fantasia che ognuno di noi ha. Apriti a questo processo e sfrutta la tua ispirazione.
- Per ispirarci e ispirare le persone, per dare stimoli e spunti abbiamo bisogno di spazi e di libertà. Dobbiamo mostrare chi siamo, avere fiducia in noi stessi, condividere le nostre conoscenze. Sii attento nei confronti degli altri e confrontati con loro in modo costruttivo e interessato.
- Le idee nuove sono importantissime per trovare una soluzione alle sfide di oggi e di domani e per trovare nuove strade da percorrere. Abbiamo bisogno della tua ispirazione per avere successo anche in futuro.

Riflessioni in merito

Per farci ispirare e ispirare gli altri, dovremmo affrontare la quotidianità con occhi e cuore aperti. Si comincia sempre con una piccola idea spontanea, un piccolo sogno che poi all'improvviso diventa qualcosa di grande e meraviglioso.

Ci facciamo ispirare da molte cose. Spesso si tratta di altre persone che sono un passo davanti a noi o che hanno il coraggio di fare qualcosa che noi non osiamo ancora fare. Sono delle persone che hanno raggiunto già degli obiettivi.

Cerchiamo di invertire questa situazione: in che cosa noi stessi siamo più coraggiosi, migliori, più veloci di altri? In che cosa abbiamo più successo? Chi può essere ispirato da noi e come possiamo ispirare gli altri?

Per ogni tipo di ispirazione la cosa importante è metterla in atto. Più l'ispirazione è forte, più vogliamo e possiamo anche realizzarla. Ne derivano idee che portano a degli sviluppi innovativi.

Te lo sei già chiesto?

- Ti lasci lo spazio per farti ispirare? Cosa o chi ti ispira?
- Quando sei tu a ispirare gli altri? Chi viene ispirato da te?
- Quanto consideri creativo te stesso, il tuo team, il tuo ambiente?
- Cosa scatenano in te le domande scomode, le persone con idee innovative, gli anticonformisti?
- Quanto vieni considerato aperto o chiuso dal tuo ambiente?

Ecco come riuscirci

- Sii aperto, curioso, interessato, umile, rispettoso. Non pensare solo alle cose che devi fare tu.
- Osa. Datti da fare. Cerca attivamente nuove soluzioni. Mostra agli altri i tuoi sentimenti e le tue idee. Considera i sentimenti e le idee degli altri. Interessati a loro. Prendi sul serio gli altri e le loro esigenze. Parla degli altri con benevolenza, rispetto e sottolineando i loro punti di forza. Abbi un atteggiamento ottimista.
- Cerca il potenziale di sviluppo. Fai in modo che tu e gli altri cresciate misurandovi con un compito. Sostieni l'iniziativa personale. Supporta le nuove idee e l'innovazione.

Plasmare attivamente il futuro



Fornisci impulsi, mostra
interesse e guarda al di
là del tuo naso.

Thomas, Ingegnere di sviluppo software

Plasmare attivamente il futuro



In sintesi

- Non basta aspettare che le idee «arrivino dall'alto». Abbiamo bisogno dell'impegno di tutti, c'è bisogno di ogni singolo collaboratore. C'è bisogno di te.
- Il nostro futuro si basa sulla creatività, sulle idee, le ispirazioni e gli stimoli che riceviamo dal nostro ambiente. Mostra interesse e guarda al di là del tuo naso.
- Proponi idee creative e originali e soluzioni realizzabili, condividile con gli altri, sii influente e convincente. Puoi farcela, contiamo su di te.

Riflessioni in merito

Il fatto che abbiamo avuto successo in passato non significa che lo avremo anche in futuro. Per non fermarci dobbiamo trarre dal passato le giuste conclusioni per il futuro.

Liberiamo meglio la nostra creatività e la nostra ricchezza di idee quando stiamo bene e troviamo un'atmosfera stimolante e distesa sul posto di lavoro. Creare quest'atmosfera è un compito difficile e riguarda tutti noi.

Prendiamoci la libertà di esprimere sogni e idee. Accogliamo il pensiero creativo, siamo anticonformisti e lasciamo spazio anche alle domande insolite. In questo modo potremo sviluppare insieme idee originali e soluzioni realizzabili.

Te lo sei già chiesto?

- Quale atmosfera ti invoglia a presentare le tue idee e i tuoi sogni?
- Come ti comporti quando i collaboratori, i colleghi o i partner commerciali esprimono le loro idee?
- Come contribuisce a creare un'atmosfera creativa, stimolante e distesa sul posto di lavoro?
- Pensi in modo circoscritto (solo "al tuo orticello") o tenendo conto delle chance intersettoriali?

Ecco come riuscirci

- Esponi apertamente la tua posizione, le tue idee, le tue opinioni. Difendi il tuo punto di vista e i temi che ti stanno a cuore con forza e passione. Argomenta in modo chiaro, convincente, appropriato, diversificato, plausibile.
- Appassiona gli altri alla tua causa. Incitali ad agire. Sii motivante e coinvolgente. Sii stimolante.
- Accogli le novità. Sii aperto ai cambiamenti. Trova nuovi aspetti anche nelle cose già note. Affronta le nuove idee in modo costruttivo. Sviluppa e promuovi le soluzioni nuove e creative.
- Datti degli obiettivi ambiziosi. Affrontali con entusiasmo. Perseguili con fermezza. Persevera e non rinunciare. Non farti distrarre. Se necessario, correggi il tiro. Sii superiore alla media nelle tue prestazioni. Ricerca il successo.

Gestire le **risorse personali**



Sappiamo usare in modo oculato le nostre energie e conosciamo i nostri limiti.

Alexandre, Responsabile di team Servizio clienti



Gestire le risorse personali

In sintesi

- Sappiamo usare in modo oculato le nostre energie e conosciamo i nostri limiti. Sei prezioso, abbi cura di te.
- Individua i tuoi «ladri di risorse» e scopri che cosa ti aiuta a ricaricarti.
- Se ti scontri con i tuoi propri limiti, sfrutta l'occasione di trarre insegnamento da questa esperienza.

Riflessioni in merito

Le risorse personali sono l'insieme delle conoscenze, delle nozioni, delle capacità e delle caratteristiche personali che costituiscono il potenziale di una persona. Conoscere le proprie risorse, gestirle e utilizzarle correttamente in caso di bisogno è una risposta importante alle esigenze in continua crescita della vita privata e lavorativa.

Nella vita lavorativa, le esigenze e le aspettative e lo stress che ne deriva aumentano costantemente. L'uomo per sua natura vuole dare una buona prestazione, ma ha anche la pericolosa tendenza a fare il passo più lungo della gamba. Soprattutto nei periodi impegnativi e nelle situazioni di pressione bisogna sempre controllare consapevolmente di non sovrastimare le proprie fonti di forza e di energia.

Se c'è uno squilibrio tra le proprie risorse e quello che ci viene richiesto subentra uno stato di sovraccarico. Abbiamo la sensazione che siano gli altri a manovrarci, ci sentiamo delle vittime. In queste situazioni è importante badare alle proprie risorse e riconoscere i propri limiti.

Esempi di «ladri di risorse»: scarsa disciplina personale, scarso appoggio da chi ci circonda, reperibilità continua, malattia, mancanza di idee o progetti, conflitti irrisolti, aspettative diverse.

Esempi di strategie: rafforzare le risorse disponibili, attivare le risorse non utilizzate, accumulare nuove risorse. Fa parte delle strategie anche essere disposti a farsi sostenere e aiutare, sia all'interno del proprio team o dell'azienda che al di fuori.

Te lo sei già chiesto?

- Come stai? Cosa ti succhia energia? Da cosa capisci che stai perdendo il tuo equilibrio? Come ritrovi l'equilibrio?
- Quali sono le risorse che potresti rafforzare, attivare o espandere?
- Cosa hai imparato l'ultima volta che ti sei scontrato con i tuoi limiti?

Ecco come riuscirci

- Esci dalla zona di comfort ma non oltrepassare il tuo limite. Concentrati, non sprecare tempo per le cose che non hanno importanza. Non mettere troppa carne al fuoco.
- Accetta quello che non puoi cambiare. Non farti pressare personalmente dalle richieste e aspettative eccessive di chi ti è intorno. Non vergognarti a chiedere aiuto.
- Impara a conoscere i tuoi limiti personali, Gestisci bene le tue forze e le tue energie. Organizza in modo efficace. Stabilisci delle scadenze e rispettale. Utilizza il tuo tempo in modo efficiente e sistematico.
- Evolviti costantemente. Cerca nuove strade. Sii pronto a imparare dalle esperienze fatte. Considera tutto come un'opportunità per imparare, anche i feedback negativi o le critiche.
- Prenditi attivamente del tempo per te. Coltiva un sano equilibrio tra le esigenze lavorative e quelle private.



Alla base del feedback c'è
un dialogo aperto e da pari
a pari.

Lurench, Senior Product Manager Tecnica

Vivere il **feedback** e la **cultura dell'apprendimento**



Vivere il feedback e la cultura dell'apprendimento



In sintesi

- Per noi feedback significa dare e ricevere dei riscontri.
- Difficilmente possiamo imparare solo da noi stessi, abbiamo bisogno dello «specchio» e dei punti di vista degli altri. Sii pronto a imparare dai feedback e a evolverti.
- Senza feedback e senza tolleranza agli errori non esiste alcuna cultura dell'apprendimento. Feedback non vuol dire soltanto critica, ma anche rispetto e stima.

Riflessioni in merito

Alla base del feedback c'è un dialogo aperto e da pari a pari. Poter dare e accettare un feedback è una caratteristica importante della trasparenza e di una cultura dell'apprendimento tollerante agli errori. Dei riscontri franchi, sinceri e rispettosi instillano fiducia e creano un ambiente di lavoro sano e disteso.

Chi si addentra in un terreno ancora vergine e crea qualcosa di nuovo, prima o poi commetterà un errore o subirà un insuccesso. È nella natura delle cose ed è proprio così che impariamo. Dalle situazioni difficili si esce rafforzati. Ci offrono l'opportunità di perfezionare le nostre idee.

Affinché il feedback vada a buon fine, può essere utilizzato il metodo dei 3 passi:

1. Esprimere un'osservazione senza un giudizio di valore.
2. Spiegare la propria reazione (effetto su di me/conseguenze per me).
3. Esprimere desideri/esigenze.

Te lo sei già chiesto?

- Quanto sai dare e accettare un feedback?
- Come gestisci i successi e gli errori? Sei in grado di comunicarli?
- Nel tuo ambiente, cosa favorisce o cosa impedisce la cultura dell'apprendimento?
- Dove dovremmo avere più spazio per i feedback e l'apprendimento? Cosa aspetti? Dai, forza!

Ecco come riuscirci

- Sii curioso, disponibile, flessibile, osserva senza giudicare. Dai dei feedback costruttivi e diretti. Incoraggia a discutere apertamente. Bada alle reazioni. Parla tempestivamente e personalmente anche di eventuali punti spinosi o comportamenti sconvenienti.
- Vai attivamente alla ricerca dei feedback e delle aspettative degli altri. Accetta i feedback degli altri. Considera le critiche delle opportunità per imparare. Metti in discussione i tuoi punti di vista.
- Sfrutta le esperienze in modo mirato. Metti in pratica le nuove conoscenze. Impara dai successi e dagli insuccessi. Sii aperto agli esperimenti. Sii disposto a imparare.
- Reagisci attivamente ai cambiamenti. Adeguati alle nuove condizioni. Rivedi il tuo modo di pensare e improvvisa. Evolviti costantemente. Riconosci le opportunità. Sii pronto a imparare dalle esperienze fatte. Aggiornati regolarmente.



Un atteggiamento positivo ti aiuta a comportarti in modo ottimistico e sicuro di te.

Evelyne, Responsabile di team HR Development

Avere un
atteggiamento positivo



Avere un atteggiamento positivo



In sintesi

- Trascorriamo moltissimo tempo sul posto di lavoro. Con un atteggiamento positivo si lavora con più piacere. Crea un ambiente positivo e abbinare cura.
- Sul lavoro abbiamo molte possibilità di plasmare la nostra realtà. Assumiti delle responsabilità e prendi delle iniziative. Datti degli obiettivi raggiungibili e appassionanti e vedrai come questo influirà positivamente sulla tua vita.
- Aver avuto successo o insuccesso in passato non significa che succederà lo stesso anche in futuro. Chiudi con il passato e concentra l'energia positiva sul presente e sul futuro.

Riflessioni in merito

Quello che conta è l'atteggiamento interiore: Sei un tipo piuttosto pessimista o uno spirito entusiasta che prende l'iniziativa, sperimenta il nuovo e non smette mai di imparare? L'ottimismo è una qualità acquisita. Questo significa che non è mai troppo tardi per cambiare il nostro modo di guardare il mondo e le cose.

Chi riconsidera il proprio atteggiamento interiore e impara a vedere aspetti positivi anche nelle situazioni difficili, affronta la vita con più leggerezza. Un atteggiamento positivo ti aiuta a comportarti in modo ottimistico e sicuro di te.

Ti mette in grado di affrontare meglio lo stress e la pressione, perché ti aiuta a reagire con più pacatezza. Invece di vedere il lato negativo della situazione, ascolta, aiuta e cerca una soluzione creativa. Nel contesto lavorativo, questo comportamento è particolarmente prezioso e ha un effetto contagioso su chi ti circonda.

Te lo sei già chiesto?

- Come vedi il tuo ambiente e cosa potresti fare per influire positivamente su di esso?
- Tendenzialmente, per te il bicchiere è mezzo pieno o mezzo vuoto?
- I tuoi pensieri si soffermano di più sul problema o sulla soluzione?
- Come affronti le cose che non puoi cambiare? Le accetti o le giudichi sprecando inutilmente energia?
- Cosa fai per il tuo benessere e per quello di chi ti sta vicino?

Ecco come riuscirci

- Concentra l'energia positiva sul presente e sul futuro. Utilizza parole positive e incoraggianti: sono capace, ce la farò, sì, è possibile. Sorridi.
- Cerca un'intesa con gli altri, parla con gli altri, cerca attivamente il contatto, fai domande personali, ricerca il dialogo.
- Conquista gli altri con un atteggiamento positivo e gentile. Fai capire chiaramente le motivazioni di ciò che fai. Trasmetti agli altri sensazioni positive. Rispettali. Esprimi apprezzamenti e lodi. Contagia gli altri con il tuo umorismo. Trasmetti agli altri la tua energia.
- Non lasciarti influenzare negativamente. Ignora i discorsi dei pessimisti cronici. Circondati di persone che pensano positivamente come te.
- Chiarisci con te stesso eventuali pensieri negativi o brutte sensazioni. Analizza le tue riflessioni e i tuoi sentimenti.



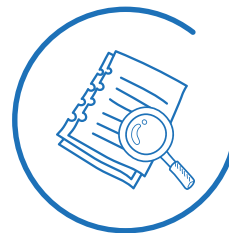
La trasparenza, nel senso di apertura, è qualcosa a cui noi aspiriamo.

Olivia, Responsabile di team Back office

Essere **trasparenti**



Essere trasparenti



In sintesi

- Riconosci tempestivamente la mancanza di informazioni e procurati le informazioni necessarie.
- Siamo trasparenti quando comunichiamo di nostra iniziativa tutte le informazioni, le valutazioni e i sentimenti rilevanti in una data situazione, in modo comprensibile e adeguato ai destinatari.
- Condividi le tue conoscenze, la trasparenza intesa come apertura è alla base della fiducia

Riflessioni in merito

La trasparenza favorisce la comprensione delle decisioni e permette di attuarle. Questo a sua volta richiede una comunicazione aperta tra tutte le istanze interessate a tutti i livelli gerarchici, con la partecipazione di tutte le persone coinvolte.

La trasparenza, nel senso di apertura, è qualcosa a cui noi aspiriamo. Disporre delle informazioni rilevanti sugli obiettivi, sulle strategie, sulle procedure, sulle situazioni e sugli iter decisionali è il presupposto per processi agili e senza intoppi e per una collaborazione basata sulla fiducia. Per questo ci sentiamo in dovere di raccogliere tutte le informazioni che riteniamo importanti.

Sul piano personale puoi contribuire alla trasparenza, e quindi a una maggiore fiducia e motivazione, condividendo con gli altri in modo aperto e sincero esperienze e conoscenze, successi e sconfitte, valutazioni e sentimenti, e incoraggiando gli altri a fare lo stesso.

Possiamo e dobbiamo avere il coraggio delle nostre opinioni e porre anche domande scomode. Solo così possiamo comprendere davvero le situazioni e se necessario cambiarle. La discussione che ne scaturisce ci aiuta a ottenere risultati migliori.

Te lo sei già chiesto?

- Sei trasparente? In che cosa non lo sei? Chi potrebbe desiderare una maggiore trasparenza da parte tua?
- In che cosa ti aspetti trasparenza? Chi potrebbe mostrarsi più chiaro, aperto e sincero nei tuoi confronti?
- Quali sono le informazioni importanti che ti mancano?
- Dove si trova il tuo limite naturale e personale in fatto di apertura e sincerità? Cosa sei disposto a condividere e cosa invece no?

Ecco come riuscirci

- Se avverti una mancanza di trasparenza, dillo. Riconosci tempestivamente la mancanza di informazioni e rimediala. Procurati le informazioni necessarie.
- Condividi con generosità conoscenze, esperienze e informazioni. Contribuisci a un flusso di informazioni senza intoppi, informa in modo proattivo, senza farti pregare. Esprimi in modo comprensibile, dai informazioni chiare, facilmente comprensibili e adeguate ai destinatari, stabilisci delle priorità.
- Coltiva un dialogo aperto. Adeguata la tua comunicazione ai diversi interlocutori (in senso sociale, gerarchico ecc.). Dimostra coraggio e senso civico, sii franco, sostieni le tue convinzioni e i tuoi sentimenti. Comunica apertamente come stanno le cose, ammetti gli errori e le mancanze.



Vivere in prima persona i nostri valori, come impegno, innovazione e partecipazione, è la chiave del successo.

Martin, CEO Securiton SA

Dare un
orientamento



Dare un orientamento



In sintesi

- Avere dei punti di riferimento dà un senso al lavoro e rende sicuri, soprattutto in tempi dinamici.
- Prendi come punti di riferimento la visione, la missione, la strategia e i valori di Securiton. Deduci cosa questo vuol dire per il tuo specifico settore. Questo ti aiuterà a vedere con maggiore chiarezza la situazione attuale e l'indirizzo da seguire.
- Informa attivamente chi ti è intorno sugli obiettivi, i progetti e i piani, fai domande e proponi spunti di discussione.

Riflessioni in merito

Il mondo del lavoro diventa più complesso, più imprevedibile e più effimero. Tra tutti questi cambiamenti abbiamo bisogno di punti fermi per poterci orientare. A tal fine ci aiutano la nostra visione e la nostra mission, che esprimono i nostri comuni valori, strategie e obiettivi.

Avere dei punti di riferimento significa anche saper riconoscere con occhio vigile gli sviluppi del mercato e coglierne i vantaggi per l'azienda. Come collaboratori di Securiton ci rendiamo conto di cosa significhino la visione e la mission per il nostro lavoro quotidiano e integriamo questi temi prioritari nell'ambito di nostra competenza.

Ragioniamo attivamente, analizziamo criticamente, stabiliamo cosa è prioritario tra ciò che dobbiamo fare in futuro e ci confrontiamo attivamente con gli altri.

Te lo sei già chiesto?

- Quali sono i tuoi punti di riferimento nella quotidianità lavorativa?
- Quante volte ti confronti con la visione, la mission, la strategia e i valori di Securiton e con i tuoi propri obiettivi?
- Questi elementi prioritari come influiscono sul tuo settore lavorativo? Ne hai dedotto delle misure concrete. che intendi mettere in atto?
- Come riconosci il tuo contributo personale all'impresa nel suo complesso?
- Di quali punti di riferimento hanno bisogno i tuoi collaboratori, colleghi e partner commerciali e il tuo superiore?

Ecco come riuscirci

- Mantieni vivo l'interesse nonostante i molti cambiamenti. Interessati a chi ti è intorno. Mira a una visione generale. Ragiona in termini più ampi. Considera le prospettive a lungo termine.
- Confrontati con quelli che possono essere i tuoi punti di riferimento. Conosci la visione e la strategia dell'azienda. Applicale al tuo contesto lavorativo. Conosci i punti forti e deboli così come le possibilità e i pericoli del tuo contesto lavorativo. Riconosci i fattori di influenza e i loro effetti. Riconosci l'importanza del tuo contributo all'impresa nel suo complesso.
- Comunica e incoraggia le discussioni. Non restare attaccato al tuo punto di vista. Prefiggi gli obiettivi sensati.

Assumere la **responsabilità**



Delegare la responsabilità
è un segno di fiducia e di
valorizzazione.

Sandra, Specialista senior VVM

Assumere la responsabilità



In sintesi

- Assumersi la responsabilità significa prendere decisioni e farsi carico delle conseguenze. Più libertà abbiamo, maggiore è la responsabilità che abbiamo. Rivendica questa libertà e assumiti la responsabilità, noi ti appoggiamo.
- Valorizza chi ti circonda. Affidare la responsabilità è un segno di fiducia. Chi riceve responsabilità, cresce misurandosi con i compiti affidati.
- Quando condividiamo responsabilità e idee, le decisioni personali diventano delle decisioni prese insieme dal team.

Riflessioni in merito

Assumersi la responsabilità significa avere il coraggio di prendere decisioni. Siamo pronti a farci carico delle possibili conseguenze, positive e negative.

Assumersi la responsabilità significa godere di libertà e privilegi personali strettamente legati alle mansioni o alla posizione. Tuttavia c'è anche il rischio che un progetto fallisca. Per questo la responsabilità richiede coraggio. Noi lo appoggiamo e siamo pronti ad accettare gli errori e a imparare da loro.

Soprattutto nelle situazioni critiche spesso si fa l'errore di prendere decisioni affrettate. Prima di decidere, quindi, prenditi abbastanza tempo.

Nessuno pretende da te che tu ti faccia carico di tutte le paure e le preoccupazioni. Comunica i tuoi pensieri e trasforma le tue decisioni in una decisione del team. Dai fiducia al tuo team affinché lui dia fiducia a te.

Te lo sei già chiesto?

- Se vedi una ragione per intervenire, ti assumi la responsabilità e affronti l'argomento o pensi che siano i superiori o «gli altri» a doverlo fare?
- Dove potresti assumerti una maggiore responsabilità e dove invece potresti delegare di più?
- Cosa provi quando commetti un errore nel lavoro? Lo ammetti apertamente o cerchi di nascondere?

Ecco come riuscirci

- Sentiti competente. Rispetta il tuo lavoro, il tuo operato e i tuoi risultati. Non nasconderti, sii convinto e coraggioso. Sii affidabile.
- Datti da fare per la tua azienda e i tuoi colleghi. Lotta per le questioni che ti stanno a cuore, per portarle al successo. All'occorrenza ripeti il tuo punto di vista.
- Fai in modo che tutto sia chiaro. Esponi chiaramente la tua posizione, le tue idee e le tue opinioni. Difendi le tue idee con forza e passione. Argomenta in modo chiaro, appropriato e convincente.
- Riconosci quando c'è bisogno di agire e quando si presenta l'opportunità di apportare dei miglioramenti. Definisci le misure da adottare, i prossimi passi e le tappe. Stabilisci quando controllare e verificare. Contribuisci a raggiungere dei risultati validi.

Dare **fiducia**



La fiducia è fondamentale.
Solo insieme possiamo
realizzare grandi cose.

Thomas, Responsabile di team Servizio clienti

Dare fiducia



In sintesi

- La fiducia è alla base dei buoni rapporti, solo insieme possiamo realizzare grandi cose.
- Chi ha fiducia in sé e negli altri dimostra rispetto e rafforza l'autostima. Ne vale la pena.
- Nei confronti delle persone (e delle culture) diverse ci mostriamo aperti, interessati, con un atteggiamento positivo e di accettazione. Questo è il segreto per avere dei buoni rapporti nel mondo del lavoro.

Riflessioni in merito

Cosa c'è di più bello di un rapporto basato sulla fiducia? È in base alla fiducia che si scambiano informazioni, che si stringono accordi, che i clienti acquistano i prodotti. Avere fiducia in sé stessi e negli altri è il presupposto per avere buoni rapporti con il prossimo, anche nel mondo del lavoro.

Abbiamo fiducia nei colleghi, nei collaboratori, nei superiori e nei partner commerciali. Non possiamo aspettarci fiducia se noi stessi non la mostriamo agli altri. Quando hai fiducia in te stesso e negli altri, crei un'atmosfera positiva. Quando credi nelle capacità degli altri, eviti di controllare eccessivamente. Se ci sentiamo a nostro agio, ci apriamo e lavoriamo in modo responsabile. Diventiamo più produttivi, flessibili e motivati. Ciò porta a un lavoro più efficiente, a una maggiore capacità innovativa e a migliori risultati.

Aiuta molto mostrarsi interessati all'opinione personale degli altri, senza giudicarla. L'ascolto attivo, un'intenzione positiva e una buona conoscenza di se stessi sono degli strumenti utili per raggiungere questo obiettivo.

Te lo sei già chiesto?

- Per te, quali sono i presupposti per avere fiducia in te stesso e negli altri?
- Da cosa capisci che c'è un rapporto di fiducia?
- Come ti comporti quando qualcuno ti esprime in modo schietto la sua opinione che non coincide con la tua?
- Controlli gli altri non troppo spesso?

Ecco come riuscirci

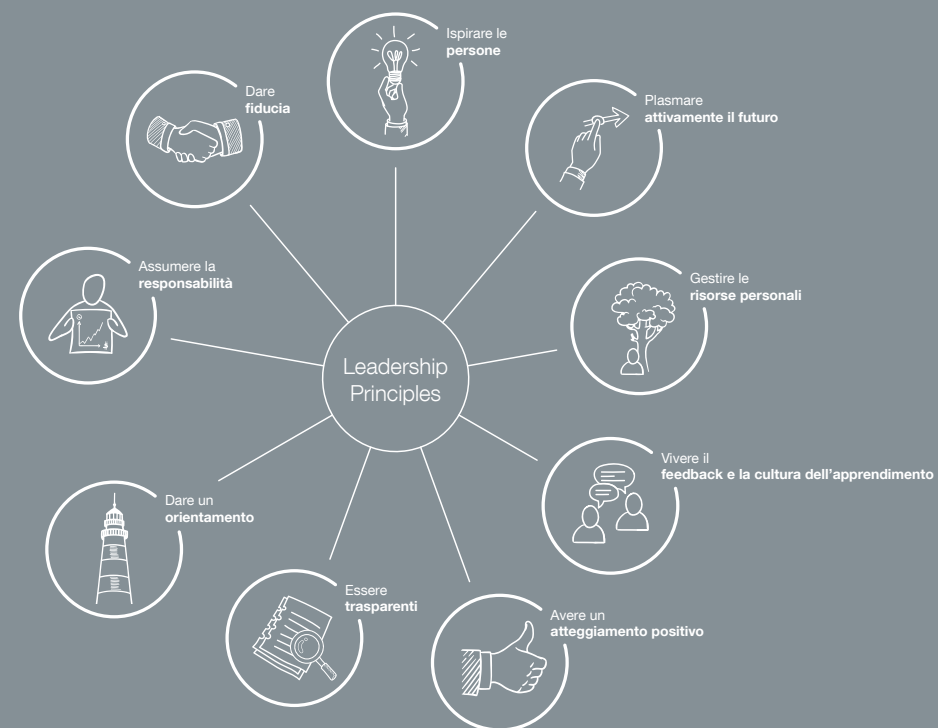
- Non essere prevenuto. Comportati in modo gentile, disponibile, naturale. Sii corretto.
- Sii interessato al dialogo. Cerca un'intesa con gli altri. Rivolgi la parola agli altri. Cerca attivamente il contatto. Prendi l'iniziativa. Fai domande personali. Cerca il dialogo, apprezza il contatto con persone diverse.
- Comportati in modo libero e naturale, Coltiva maniere garbate. Fatti accettare. Comportati in modo prevedibile per gli altri.
- Trasmetti agli altri sensazioni positive. Abbi un atteggiamento rispettoso. Lascia agli altri i loro spazi di libertà. Non fare micromanagement.



Da noi ogni collaboratore è un leader – noi siamo leader.

Leadership Principles

Da noi –
per noi





Securiton SA

Sistemi d'allarme e di sicurezza
Alpenstrasse 20, 3052 Zollikofen
www.securiton.ch, info@securiton.ch

Una società del Gruppo Securitas Svizzera
