#SpazioCounselingPerTe

TERZA EDIZIONE 2022-2023

TREND

2020-2023

AIDP

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE

Lombardia

Counseling Organizzativo

Il C.O. è un intervento rivolto alle **persone e** alle **relazioni**, si applica a qualsiasi livello e funzione in sistemi organizzativi di diversa natura, dimensione e settore.

Il C.O. supporta la **ri-creazione dell'obiettivo e del benessere comune.**

L'intervento di C.O. sviluppa maggiore consapevolezza, autodeterminazione e respons-abilità, elabora dinamiche e conflitti, organizza e mobilita tutte le persone appartenenti al sistema, include e potenzia le risorse verso il miglioramento della **qualità di vita organizzativa e** dell'**efficacia sui risultati.**

Le persone diventano registi e protagonisti di una **nuova narrazione trasformativa** in cui si ri-generano i patti di allineamento e funzionamento.

Accomunate da un **problema** e dal desiderio di risolverlo, proiettate verso una **opportunità** e il desiderio di coglierla, le persone possono riflettere e so-stare, scoprire e comprendere le possibili prospettive, sviluppare energia e fiducia, apprendere attraverso il feedback, agire **nuove soluzioni creative.**

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

L’iniziativa #SpazioCounselingPerTe: 1ª edizione

Nel 2020 in piena pandemia decidiamo di sostenere il nostro network associativo con un servizio di Counseling per affrontare stress e nuove sfide.

Una iniziativa in linea con la missione CSR: persone e dignità umana al centro così come la cultura della partecipazione e della solidarietà.

Nasce l'iniziativa #SpazioCounselingPerTe al servizio del bene comune accogliendo la contingenza.

Un percorso di aiuto, 5 incontri di counseling pro-bono in remoto con frequenza quindicinale.

Uno spazio per tutti i nostri soci catapultati in una dimensione di isolamento e solitudine, per chi ricercava sostegno per elaborare le emozioni e rigenerare benessere, per chi perdendo il lavoro aveva bisogno di uno spazio di riprogettazione, per chi era in prima linea tra collaboratori confusi e decreti in continua variazione.

AIDP
Lombardia

SpazioCounselingPerTe

ALL' INTERNO DELLA NOSTRA ASSOCIAZIONE È ATTIVA UNA NUOVA INIZIATIVA NELL' AMBITO DEL COUNSELING ORGANIZZATIVO

L'INIZIATIVA SI RIVOLGE A TUTTI I SOCI, CON L'OBIETTIVO DI FORNIRE UNO SPAZIO DI ASCOLTO INDIVIDUALE, PER ATTRAVERSARE LE CRESCENTI DIFFICOLTÀ DEL CONTESTO SOCIALE ED AZIENDALE, PER RIGENERARE BENESSERE, AUTODETERMINAZIONE E CAPACITÀ DI SCELTA.

IL SERVIZIO, GRATUITO, È STATO PROGETTATO IN COLLABORAZIONE CON TRE SCUOLE DI COUNSELING: ARIELE, CENTRO BERNE E PRATICHE SISTEMICHE, ADERENTI AD **ASSOCOUNSELING** (ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE HTTPS:// WWW. ASSOCOUNSELING. IT/), CHE METTONO A DISPOSIZIONE PER L' INIZIATIVA COUNSELOR TIROCINANTI E SUPERVISIONATI.

IL SERVIZIO PREVEDE **5 INCONTRI IN REMOTO DI UN' ORA**, DA COMPLETARE **ENTRO 3 MESI DALL' ATTIVAZIONE**, ORGANIZZATI IN AUTONOMIA CON IL COUNSELOR TIROCINANTE ASSEGNATO, SU TEMI DA VOI SCELTI.

PER CHI DESIDERA ISCRIVERSI E' NECESSARIO COMPILARE IL FORMAT DI ADESIONE

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLzX9Lb9pfuwI36X_gQU5I_sfwNFyxT2AmJr-e3e3AZVIMvA/viewform

E la storia continua…

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

L’iniziativa #SpazioCounselingPerTe alla terza edizione!

Rinnoviamo ogni anno il servizio di Counseling Professionale, uno spazio individuale di accoglienza dei **bisogni** personali, professionali, organizzativi, sociali. Una relazione di ascolto e cura per attraversare disorientamento e **difficoltà**, per rigenerare benessere, autodeterminazione e capacità di scelta, per esplorare nuove **opportunità** positive, evolutive e trasformative.

Durante i mesi estivi progettiamo e ingaggiamo il team interno ed esterno per ripartire!
L’iniziativa ha un responsabile di progetto e di processo in AIDP Lombardia, è gestito in collaborazione con 3 scuole di counseling associate ad AssoCounseling, con 30 counselor in formazione e 3 supervisori dedicati. Lo sportello è aperto da ottobre a giugno e accoglie circa 60-70 percorsi ogni edizione.

1ª Edizione 2020-2021: 53 percorsi attivati

2ª Edizione 2021-2022: 60 percorsi attivati

3ª Edizione 2022-2023: 70 percorsi attivati

Una survey quali-quantitativa per ogni edizione: 70-75% di adesione!

IN PARTENZA A OTTOBRE 2023

4ª EDIZIONE

AIDPnews

#SPORTELLOCOUNSELINGPERTE

OLTRE LA PANDEMIA: PERSONE AL CENTRO PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DI VITA

laura.torretta@humanemp.it

Laura Torretta
Consigliere AIDP Lombardia, Consulente di Trasformazione Positiva, Chief Happiness Officer, Counselor organizzativo sistemico relazionale

I Counseling Organizzativo in AIDP Lombardia: tre anni di divulgazione e servizio ai Soci

Nasce tre anni fa l’iniziativa “Counseling Organizzativo”, un supporto allo sviluppo sostenibile di persone, organizzazioni, sistemi sociali. Il C.O. include le prospettive sistemiche e fenomenologiche per migliorare benessere ed efficacia organizzativa. Una prima fase divulgativa, con eventi e articoli, ha rappresentato la ricchezza della diversità di interventi attraverso le testimonianze di imprenditori, HR, Manager di multinazionali, PMI, studi professionali, sindacato, ONG…. Con l’arrivo della pandemia abbiamo deciso di creare uno spazio di accoglienza individuale per i nostri Soci HR. Un servizio di sostegno dedicato prima all’iniziativa **Obiettivo Lavoro** per i Soci in transizione, esteso poi a tutti i soci HR affannati in prima linea tra collaboratori confusi e decreti in continua variazione. Così nasce a maggio 2019, in collaborazione con tre Scuole di Counseling, il servizio che ha accompagnato in sei mesi 50 Soci: #SpazioCounselingPerTe. Il Webinar dell’8 giugno è stata l’occasione per un bilancio di gradimento del servizio, per accogliere la voce dei Soci che hanno aderito e per includere riflessioni dalla community interessata al tema.

#SpazioCounselingPerTe: insights dalla ricerca

da 6,05 a 7,81.
Bisogni: progettualità (19%), relazioni professionali (18%), gestione delle emozioni (18%), capacità decisionale (13%), relazioni personali (11%), consapevolezza (11%), gestione dei conflitti (10%).
Aspettative iniziali: desiderio di crescita, curiosità, ascolto dei propri bisogni e desideri, speranza, attesa, motivazione.
Sensazioni iniziali: insicurezza, stanchezza, incertezza, conflitto interiore, paura del futuro, indecisione, paura di non essere all’altezza.
Le metafore iniziali parlano di immobilismo (“un leone in gabbia”, “in mezzo al guado”, …), di mancate partenze (“voler spiccare il volo e non riuscire a lanciarsi”, “un corridore che ha perso lo sparo della partenza”, …), di fatica (“cerco di svuotare l’oceano con un bicchiere”, “un ciclista in salita controvento”, …).
Le metafore finali evocano la ripartenza (“un fiore nutrito e innaffiato continuo la mia crescita e il mio sviluppo”, “un viandante che si rimette in cammino per arrivare alla prossima meta”, …), la metamorfosi (“una barca in viaggio con le vele ben orientate”, “come una crisalide”, …), il radicamento (“un albero con radici forti”, “una casa riordinata”, …).
Le risorse rifioriscono: consapevolezza, sollievo, gratitudine, autostima, sicurezza, sorpresa, pace interiore, coraggio, riscoperta, forza, felicità…
Il counseling: spazio di ascolto, confronto e riflessione, sviluppo di consapevolezza e occasione

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Il Team #SpazioCounselingPerTe – 3ª Edizione

Laura Torretta
Direttivo AIDP Lombardia
Project Manager

Daniela Tronconi
Segreteria AIDP Lombardia
Process Manager

Team elaborazione Survey

Laura Torretta
Stefania Macavilca Calderon (AIDP Lombardia Giovani)
Lorenza Pizzorno (Counselor in formazione)
Lucia Bolgiani (Counselor in formazione)

Centro Studi di Terapia della Gestalt

Silvia Ronzani (Supervisore)

Berne Counseling
L'Analisi Transazionale per il sociale

Manuela Giago (Supervisore)

PRATICHE SISTEMICHE
SCUOLA DI COUNSELING

Pierpaolo Dutto (Supervisore)

30 COUNSELOR IN FORMAZIONE
AL TERZO ANNO
AL SERVIZIO DEI COUNSELEE-SOCI

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

I protagonisti delle tre edizioni #SpazioCounselingPerTe

Un ringraziamento

per la fiducia e il coraggio

183 Soci - Counselee

Protagonisti dell’esperienza

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

VOCE AI COUNSELEE: 70% di adesione!
DOMANDE E AREE DI RIFLESSIONE!

Uno sguardo Quali - Quantitativo Effetti Tras-Formativi del Counseling

Guardarsi dentro per guardare avanti

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

VOCE AI COUNSELEE: DOMANDE E RIFLESSIONI

Uomo: Donna: Altro:

Fascia di età: 20-30 30-40 40-50 50-60 60-70

Relativamente al processo dell'iniziativa in oggetto quale è il livello di gradimento complessivo?

X per niente soddisfatto X abbastanza soddisfatto X soddisfatto X molto soddisfatto

Vuoi segnalare suggerimenti e/o proposte di miglioramento?

Avevi già effettuato un percorso di counseling? x sì x no

Relativamente all'esperienza – intervento di counseling quale è il livello di gradimento complessivo?

X per niente soddisfatto X abbastanza soddisfatto X soddisfatto X molto soddisfatto

Ti sei sentito/a accolto/a, ascoltato/a e compreso/a dal counselor? *X* Sì, *in che modo? X No, in che modo?*

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

VOCE AI COUNSELEE: DOMANDE E RIFLESSIONI

Quale tema è stato al centro del percorso?

Descrivi, con una o più parole, l'emozione che provavi all'inizio del primo incontro?

Se dovessi dare un valore al tuo benessere all'inizio? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Quali pensieri ricorrenti, schemi limitanti, credenze e convinzioni hai trasformato?

Quali nuove consapevolezze hai sviluppato?

Quali risorse hai organizzato e mobilitato al servizio della tua crescita?

Descrivi, con una o più parole, l'emozione che provi ora, al termine dei tuoi 5 incontri?

Quali azioni nuove scegli più coerenti con il tuo obiettivo?

Regista e protagonista di una nuova narrazione: descrivi la tua esperienza di cambiamento e maggiore benessere?

Se dovessi dare un valore al tuo benessere alla fine? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Raccomanderesti questa esperienza ad altri? *X Sì, per quale motivo? X No,* per quale motivo?

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

IL TREND SU TRE EDIZIONI

Uno sguardo
Quali - Quantitativo
Effetti Tras-Formativi
del Counseling

Guardarsi dentro per guardare avanti

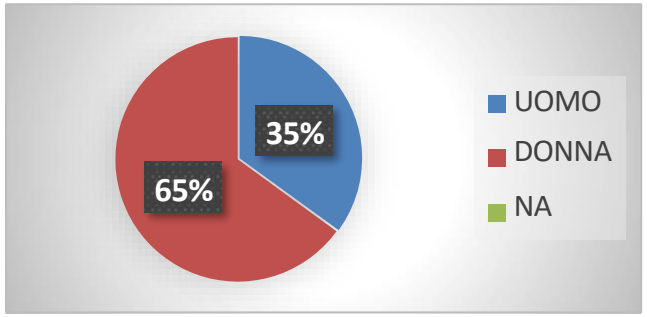
AIDP

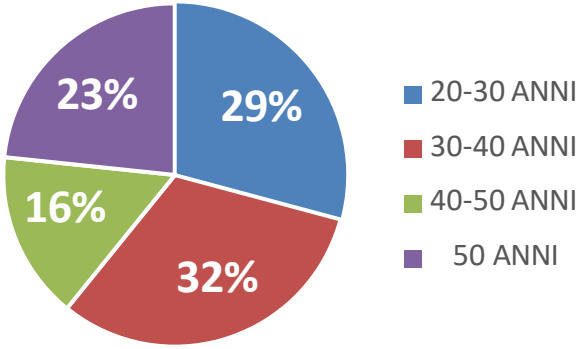
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE

Lombardia

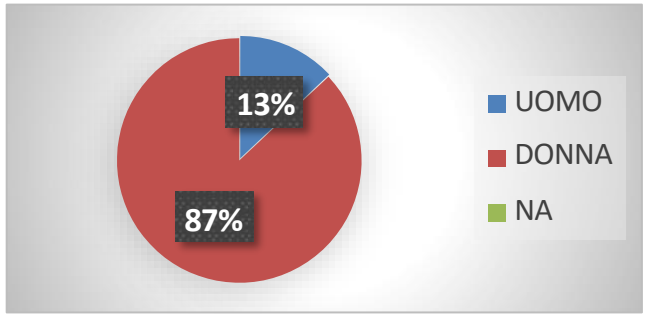
Il profilo dei counselee in Tras-Formazione….

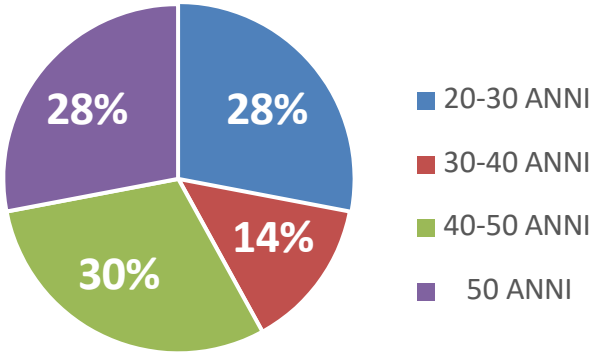
1ª Edizione



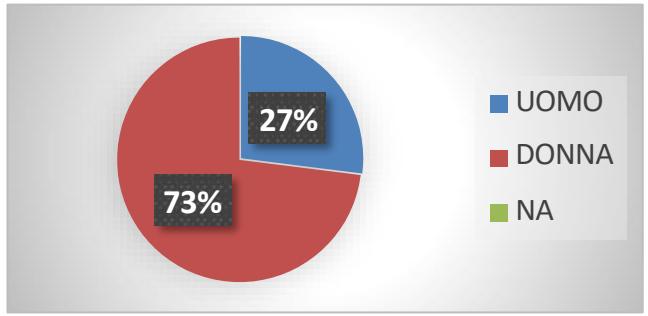


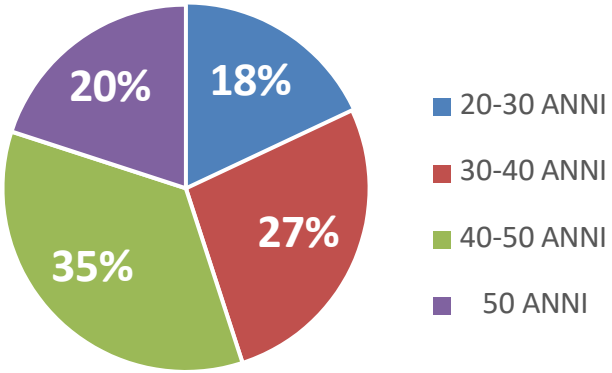
2ª Edizione





3ª Edizione



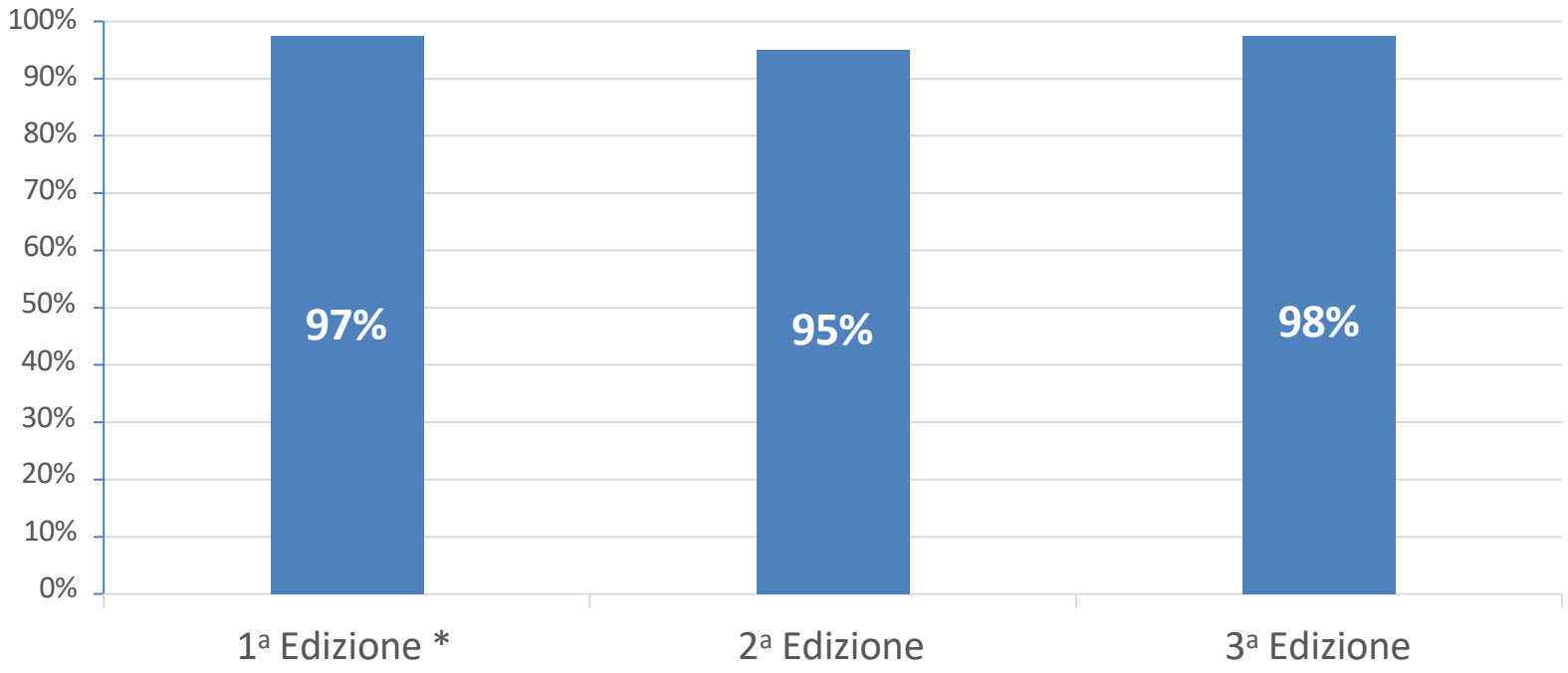


Una relazione di aiuto evolutivo per tutte le **generazioni!**
Una scelta di **genere**…? Donne in cammino…? Spazi di riflessione…☺

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Il Gradimento del Processo

% Gradimento: Soddisfatto + Molto Soddisfatto

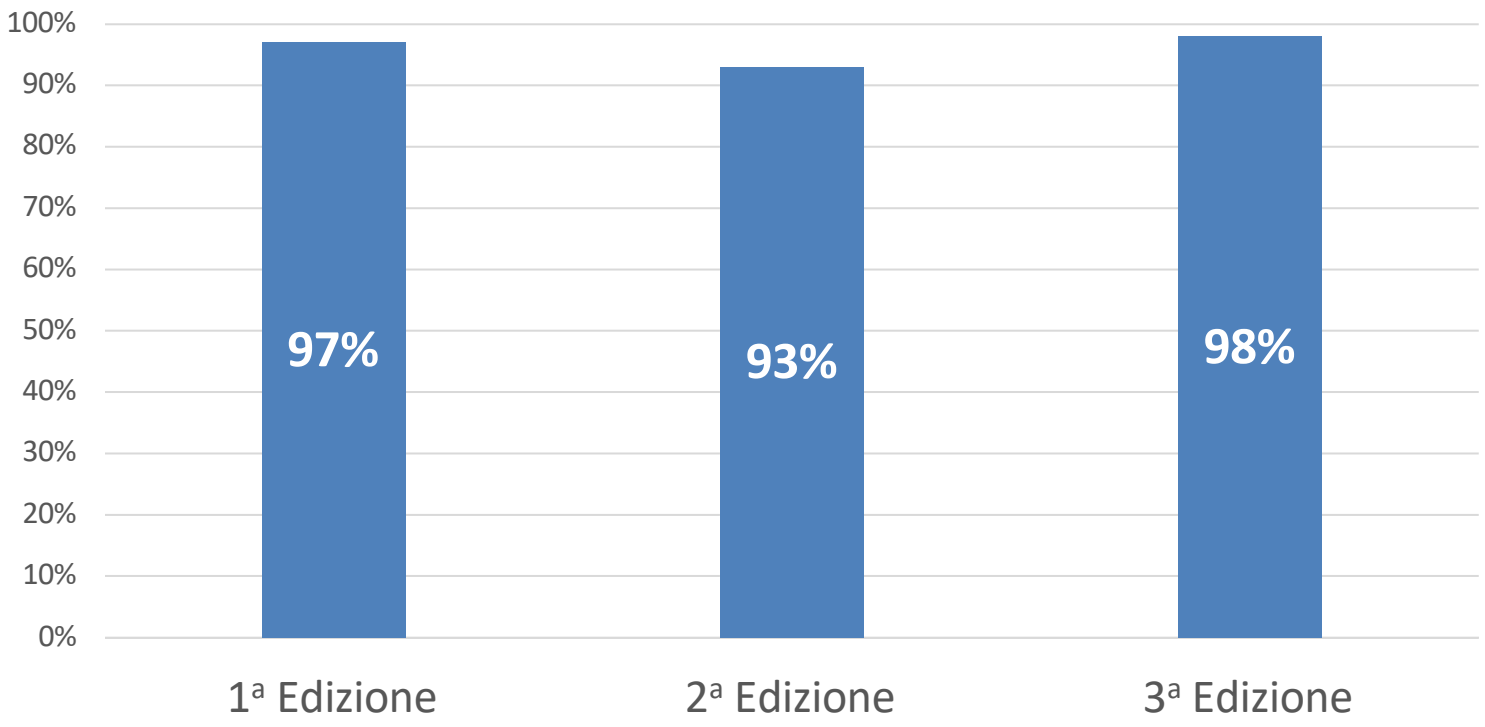


In tutte le edizioni il gradimento dei partecipanti sul processo è positivo e superiore al 95%

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Il Gradimento dell'Intervento

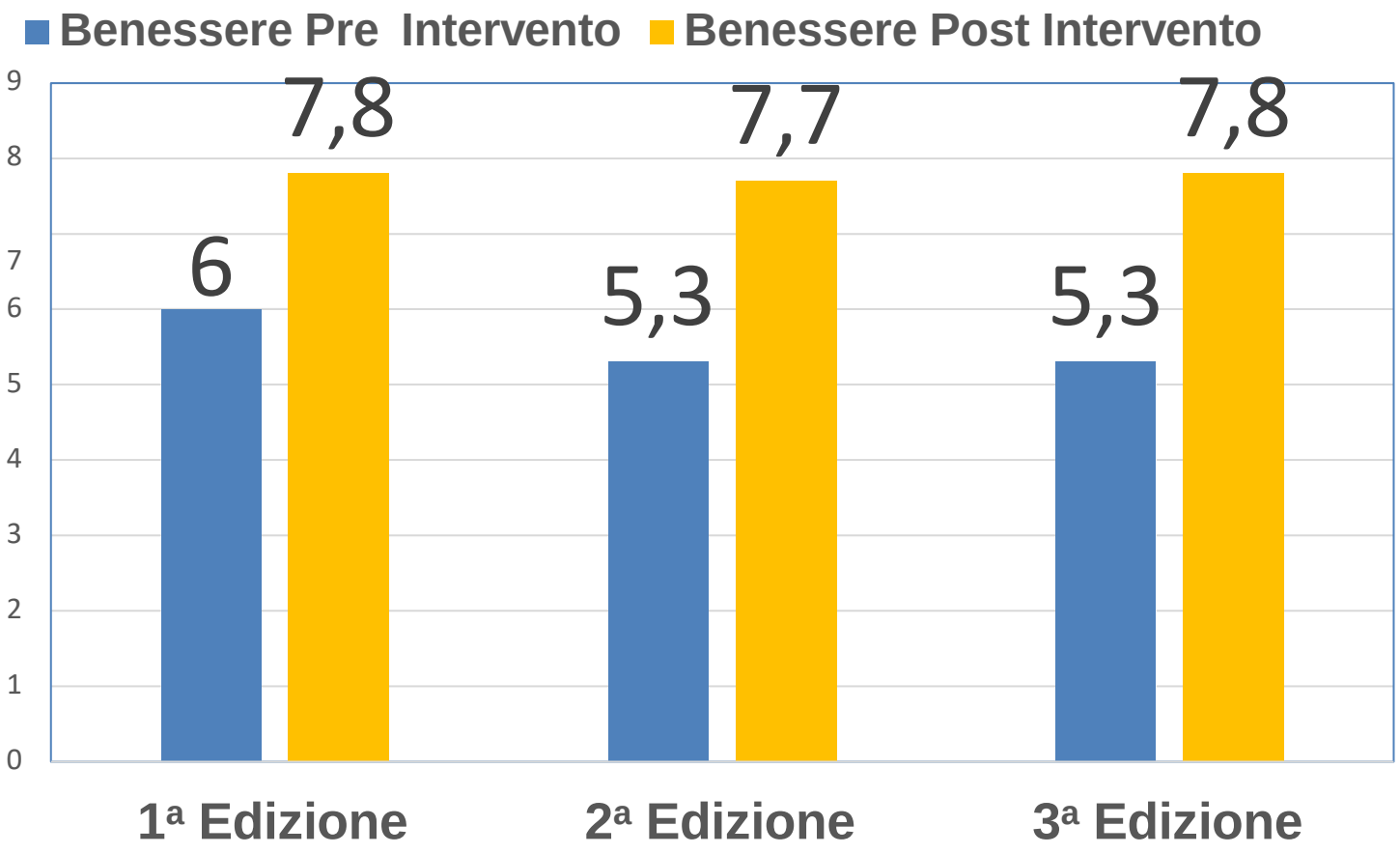
% Gradimento: Soddisfatto + Molto Soddisfatto



In tutte le edizioni il gradimento dei partecipanti sull'intervento è positivo e superiore al 93%

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Benessere della Persona: Pre e Post intervento

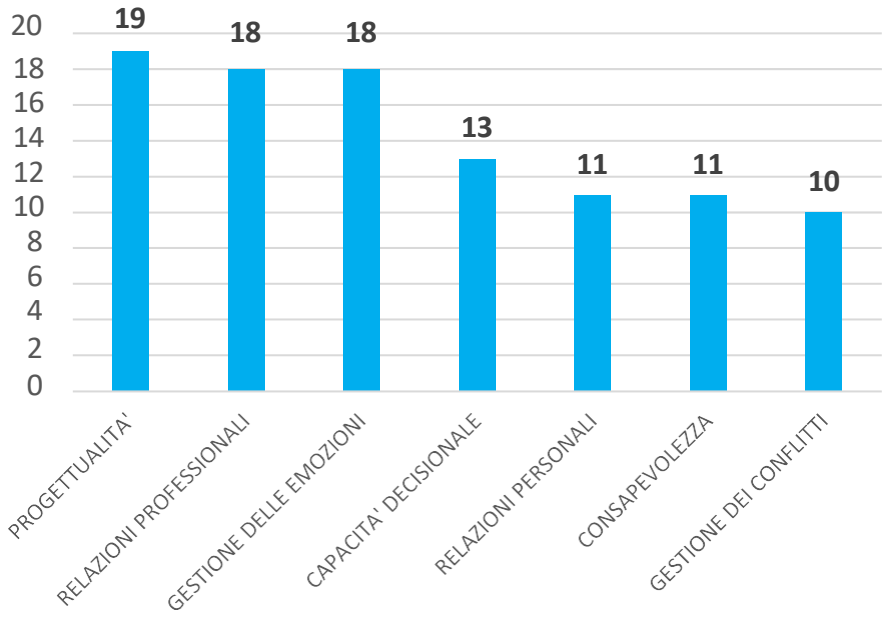


Ricordiamo che:
obiettivo di un percorso di counseling è il miglioramento del benessere e della qualità di vita del cliente

Le persone all'inizio sentivano un livello di benessere tra il 5 e il 6
Alla fine del percorso i partecipanti manifestano un **sensibile miglioramento del benessere: 1ª ed.** +1,8 punti, **2ª ed.** +2,4 punti, **3ª ed.** +2,5 punti

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

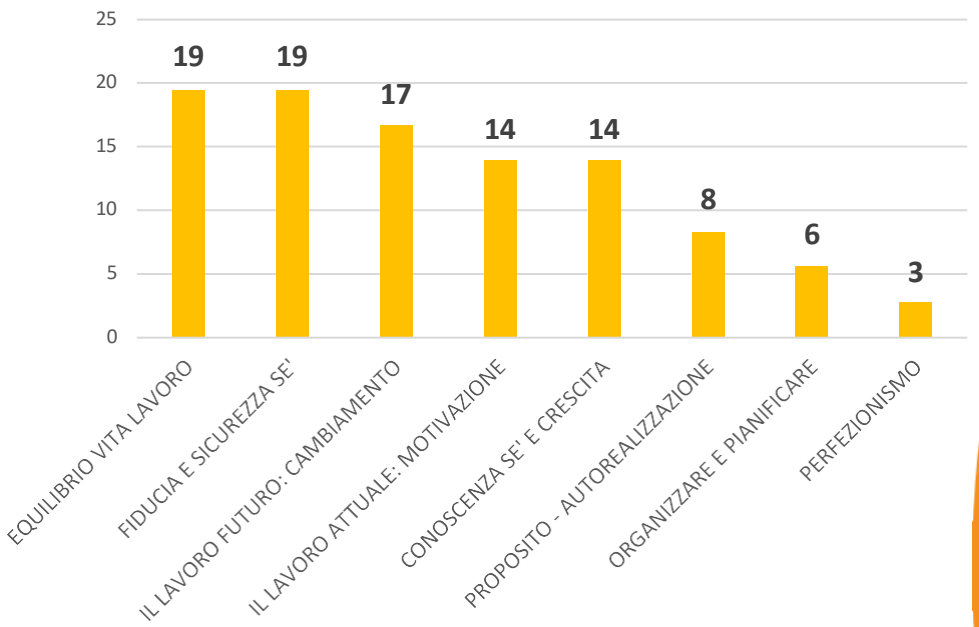
Domanda di Counseling: vita? lavoro? Persona... al centro!

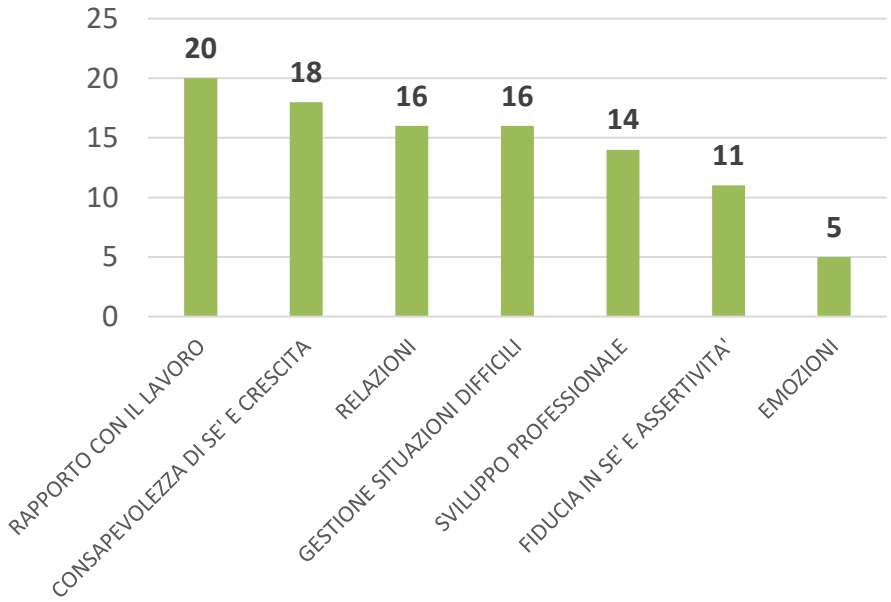


1ª Edizione

2ª Edizione

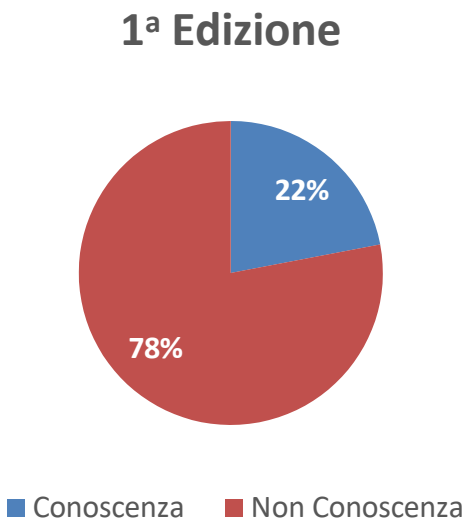
3ª Edizione

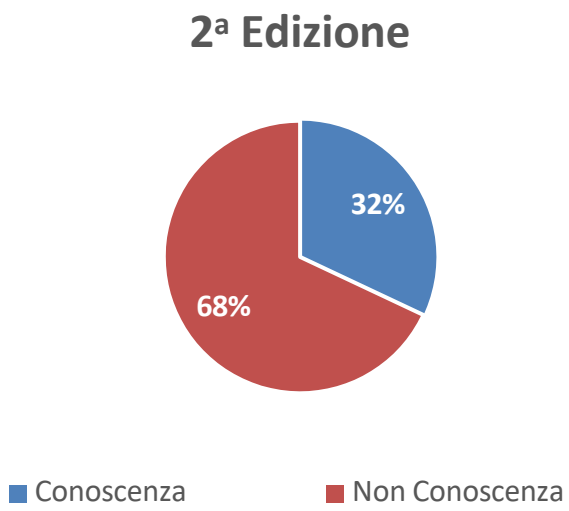


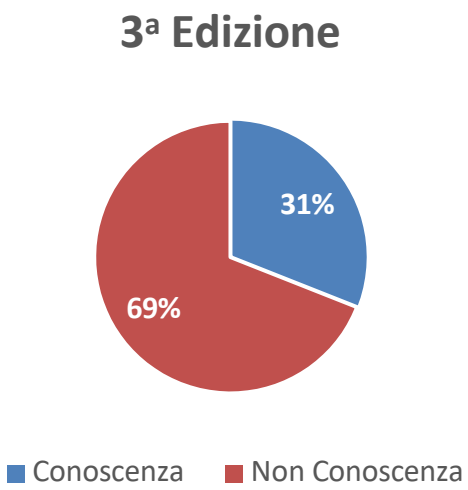


AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

La Partenza: livello di Conoscenza del Counseling







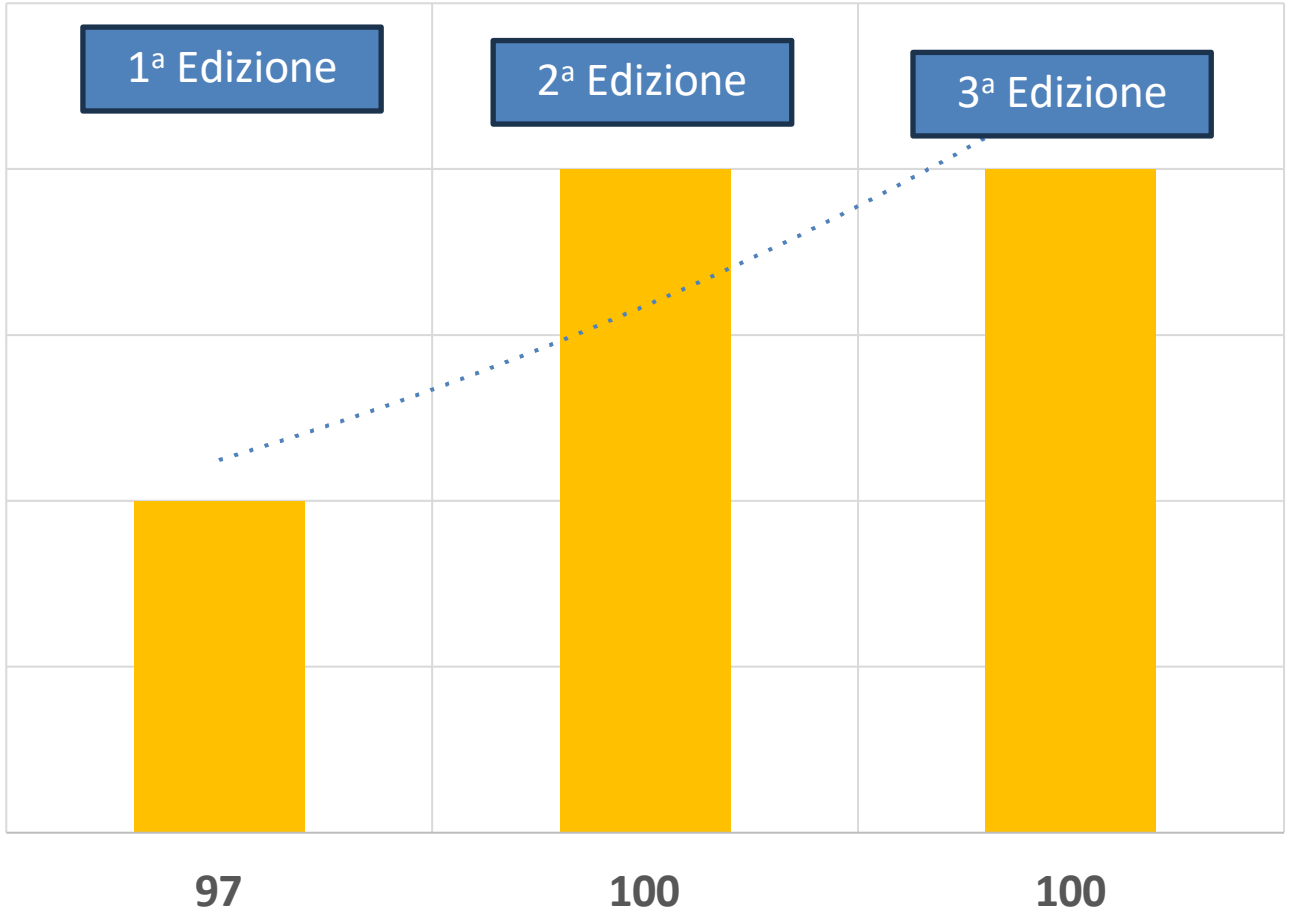
Uno degli obiettivi di #SpazioCounselingPerTe era anche l'incremento di conoscenza esperienziale di questo intervento professionale.

Solo il 22% dei soci Aidp Lombardia aderenti alla prima edizione lo conosceva, in due edizioni è aumentata di 10 punti la conoscenza di questa tipologia di intervento.

Un 70% di chi aderisce a questa iniziativa non lo conosce ma è curioso di sperimentare.

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

L’arrivo: raccomandazione dell’esperienza perché…?



L’esperienza si conferma, continuativamente nelle tre edizioni, **efficace e positiva.**

…condividendo che...

Bisogna crederci, dedicare tempo, attenzione, energie... oltre il setting… e lo raccomando perché…

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

RACCOMANDO IL PERCORSO PERCHÉ…

È uno strumento di supporto e di aiuto

È una relazione professionale di ascolto e riflessione, sicura e senza giudizio

È uno spazio di confronto e dialogo per prendersi cura di sé e conoscersi meglio

È un viaggio dentro di sé per riflettere su chi siamo e chi vogliamo essere

È un percorso di sviluppo di maggiore consapevolezza e coscienza di sé

È una occasione di esplorazione per mettersi in discussione

È un progetto di crescita molto arricchente

È un servizio per apprendere tecniche e strumenti nuovi

È un tempo generativo per ricentrarsi e mettere a fuoco le criticità che bloccano

È una possibilità per trovare nuovi equilibri di benessere

È uno stimolo a creare coerenza tra pensieri e azioni

È un sostegno per attivare le risorse e sviluppare nuovi punti di vista e prospettive

SURVEY TERZA EDIZIONE

Uno sguardo
Quali - Quantitativo
Effetti Tras-Formativi
del Counseling

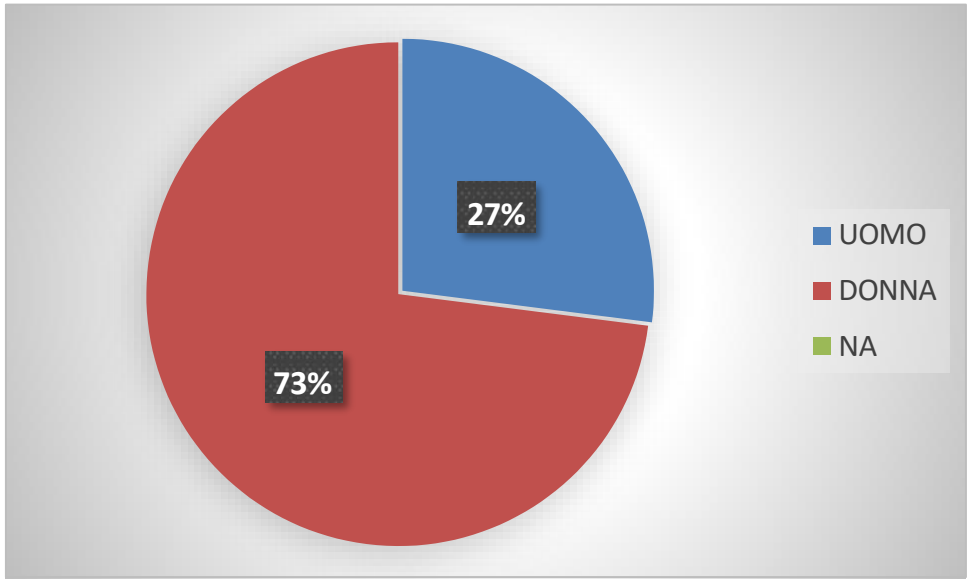
Guardarsi dentro per guardare avanti

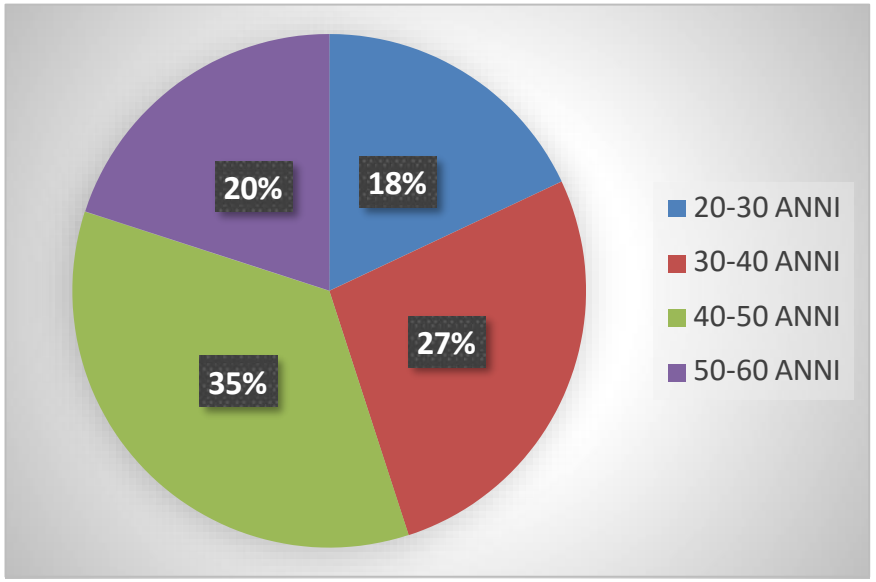
AIDP

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE

Lombardia

Il profilo dei counselee in Tras-Formazione…





Aumentano le donne alla ricerca di spazi di cura per se stesse!

Tutte le generazioni in cammino…

per migliorare benessere e qualità di vita!

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Relazione Counselor – Counselee…

Molto disponibili ed empatici

Molto competente

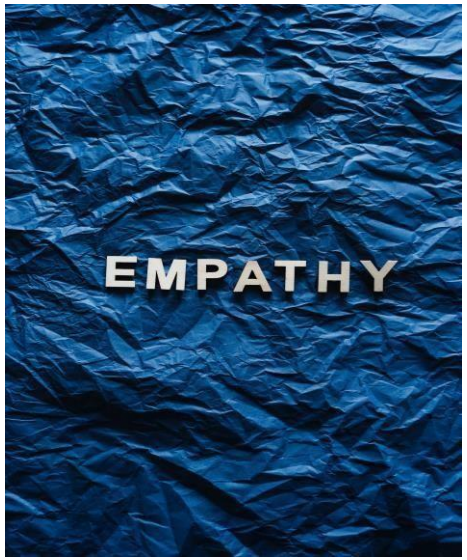
Molto professionale e attenta

Bravi e professionali

Molto supportata, per nulla giudicata

Mi sono sentita “vista” e compresa

Approccio accogliente ed empatico



Orientato all'ascolto delle mie esigenze e riflessioni

Centrata sull'ascolto e sull'astensione dal giudizio

Mi aiutava a guardare i fatti da diversi punti di vista

Mi hanno ascoltata e mi hanno aiutata a chiarirmi

Molto empatica

Mi ha messo a mio agio

Mi sono sentita ascoltata

Disponibili e in mio ascolto

Molto aperta e sensibile

Preparata e coinvolta

Mi ha fatta sentire accolta

Dialogavamo alla pari

Molto attento e disponibile

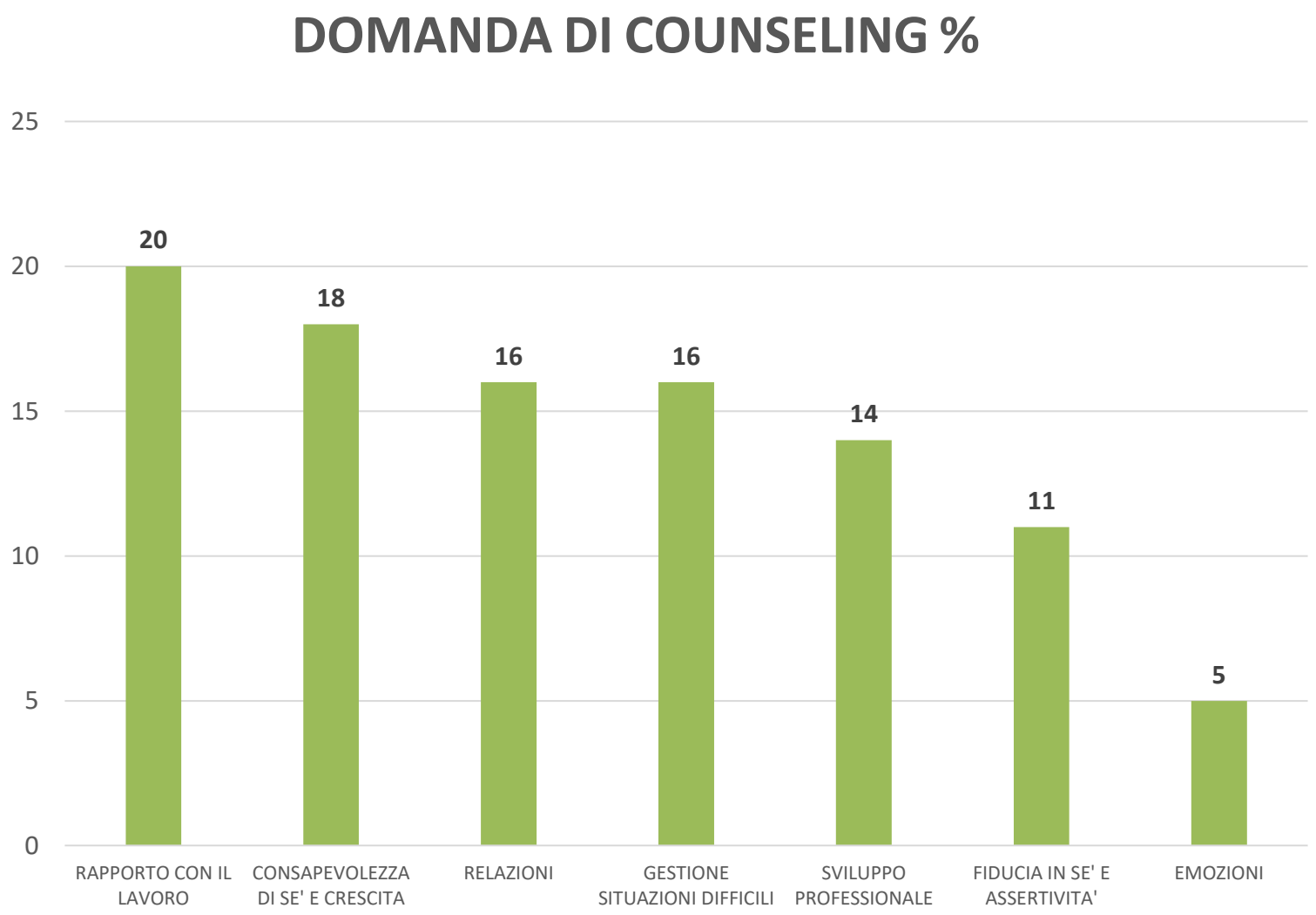
Attento alle mie necessità

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

...Pronti posto via!

I Temi evolutivi: Vita? Lavoro? Persona... al centro!

3ª Edizione

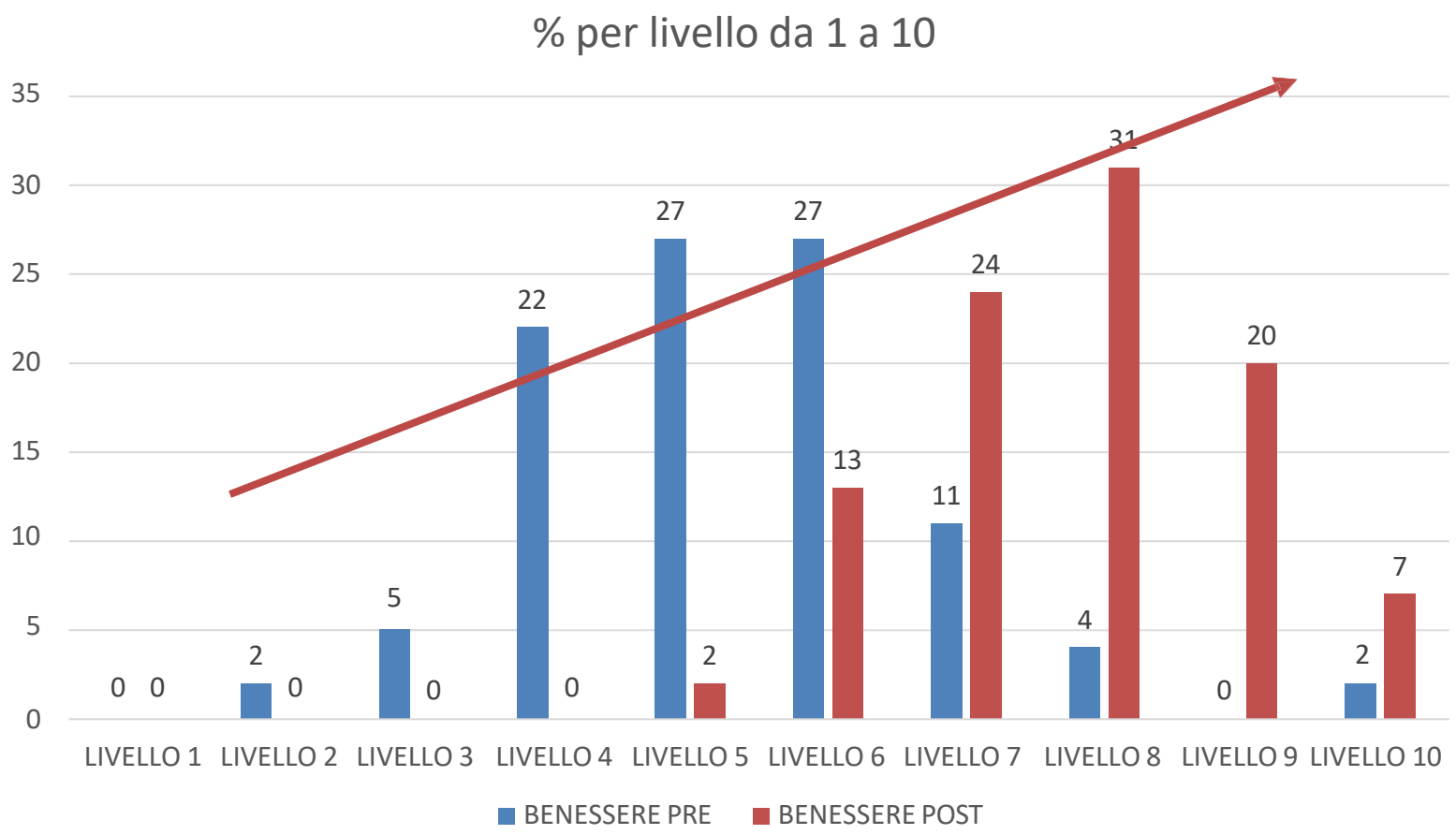


AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Concentrazione per livelli di Benessere percepiti Pre-Post intervento!

Media pre 5,3

Media post 7,8



AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Emozioni e stati d’animo: all’inizio e alla fine del Percorso!

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Pensieri ricorrenti… schemi limitanti… credenze… convinzioni?

Non credere in me stessa

Paura che gli altri vedano i miei difetti

Non valgo abbastanza

Tutto è sempre bianco o nero

Non fare il primo passo

Credere che esistono e sono fattibili solo un numero limitato di opzioni tra loro in contrasto e non conciliabili

Fermarmi al sintomo, non indagare più a fondo

Dubitare delle mie capacità… sindrome dell'impostore?

Non poter fare cose nuove perché il mio bagaglio culturale me lo impedisce

Devo convincere a tutti i costi

Mi aspetto molto dagli altri

Dover sempre sottostare al senso del dovere e alle norme

Non c'è tempo per imparare

I miei desideri vengono dopo l'approvazione degli altri

Credo di non saper essere assertiva

Devo saper fare e poter fare sempre tutto

Non ho abbastanza caratteristiche manageriali

Chiedere spiegazioni su attività da svolgere sminuisce il mio valore professionale

Non c'è mai tempo per me

I percorsi di supporto devono essere lunghi per essere efficaci

Aspetto che meriti e risultati siano riconosciuti da altri

Per lavorare bene bisogna lavorare 15 ore al giorno e lavora bene solo chi porta fatturato

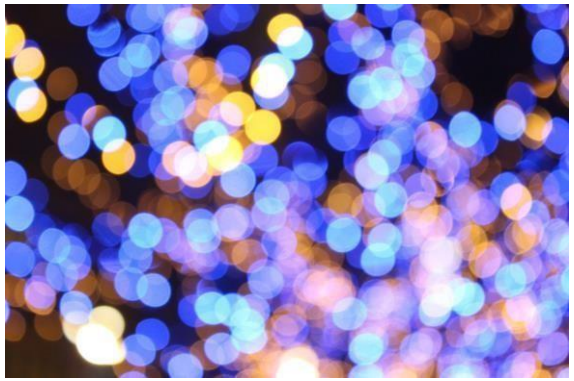
AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Nuove consapevolezze…

Comprensione di alcuni miei funzionamenti mentali
Vedo le mie potenzialità
Cambio di prospettiva
Vado bene come sono, poi posso sempre migliorare
Gli altri non vedono ciò che noi vediamo di noi stessi
Oltre la logica duale includo nuove prospettive
Consapevolezza emotiva
Scegliere e non lasciare all'altro decidere per me
Sono competente, so fare, posso fare
L'origine dei pensieri negativi
Possibile bilanciamento vita/lavoro
Maggiore autostima
Bisogno di completare il profilo professionale per crescere

Devo gestire per prima il mio benessere
L'errore è imprescindibile
Gestire l'errore senza l'influenza del giudizio degli altri
Guardare le situazioni in modo più distaccato
La mia pazienza e capacità di resilienza
Come gestire il senso di inadeguatezza
Il significato e valore del mio lavoro quotidiano
Sono brava
Con gli stimoli giusti attivo risorse inespresse
Come tutelare le energie ed equilibrare le relazioni
Come rapportare il ruolo al contesto
L'importanza dell'ascolto di se stessi
Il valore dell'equilibrio

Chiarezza sui prossimi passi da compiere per la mia carriera
La mia percezione non è la realtà oggettiva
Vado bene così, ho peculiarità importanti da mettere a frutto
Sicurezza in me stessa
Posso decidere del mio tempo
Voglio dare dei limiti
Valorizzo le mie capacità e risorse
Io sono



AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Risorse organizzate e mobilitate!

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Nuove azioni… coerenti con l’obiettivo!

Ricerco quello che mi fa star bene per davvero
Chiedo aiuto se non riesco a fare qualcosa
Mi ascolto di più per comprendere da dove nasce il malessere che provo e affrontarlo
Respiro e sto bene con me
Chiedo le cose con più sicurezza e coraggio
Mi fido di me e scelgo come agire più consapevolmente
Riesco a dire di no con maggiore assertività
Resto disponibile ma pongo dei limiti
Trovo più spazi per me
Perseguo con più costanza le mie passioni per arricchirmi sempre di più
Sono più perseverante
Prendo delle pause per me
Mi prendo tempo per me
Prendo di più l’iniziativa e agisco

Valuto con più chiarezza cosa mi fa stare bene
Ascolto e faccio domande con più consapevolezza
Ho deciso di lavorare meglio, non lavorando necessariamente più ore al giorno
Mi ascolto di più, anche il contesto
Risparmio energie e non ripeto più messaggi già dati con chiarezza
Definisco gli obiettivi da portare avanti, non solo quelli dati da altri
Attivo un bilanciamento tra ascolto, silenzio e umorismo

Faccio più domande, replico l'approccio utilizzato nel percorso su altri temi che voglio indagare e risolvere
Includo uno spazio di meditazione e riflessione per analizzare in modo più distaccato ciò che accade
Ho rimodulato il mio tempo includendo la nuova sfida e la transizione
Rifletto ed elaboro il messaggio delle emozioni “negative’’.

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

Alcune narrazioni tras-formative in sintesi…

Darsi merito: “Con maggiore fiducia in me stessa e nelle mie capacità non ricerco più l’approvazione degli altri a discapito dei miei desideri’’.

Riformulazione di limiti: “Ho trasformato il mio pensiero che per lavorare bene bisogna lavorare 15 ore al giorno e che lavora bene solo chi porta fatturato’’.

Rapporto con il lavoro: “Ho aumentato la consapevolezza, è l'inizio di un cammino per trovare un equilibrio più sostenibile e piacevole’’.

Equilibri negli scambi: “Trovare spazi di cura per me fa bene, resta da gestire il carico di lavoro, imparo maggiore assertività, a dire di no senza sentirmi in colpa’’.

Proattività nel rispetto di sé: “Non mi occupo solo del raggiungimento del risultato, sono più rispettosa delle mie esigenze’’.

Empatia alla giusta distanza: “Non preoccuparsi troppo delle emozioni degli altri a detrimento delle proprie energie’’.

Resa a quello che posso fare: “Consapevole dei miei limiti, fiero di non nasconderli ma capace di colmarli con il giusto tempo’’.

La responsabilità di chiedere: “Ho elaborato la convinzione secondo cui chiedere spiegazioni su attività da svolgere sminuisce il mio valore professionale e condiziona scatti di carriera’’.

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Lombardia

aidplombardia@aidp.it

AIDP Lombardia

@AIDPLombardia

@AIDPLombardia

AIDP Lombardia
Segreteria
Via Cornalia, 26 - 20124
Milano
Tel. 02.67178384
Fax 02.66719181