

formaccio

## LA SQUADRA



# Gruppo o Squadra?

- Cosa hanno in comune un gruppo ed una squadra?
- In cosa sono invece diversi?
- Cosa in particolare caratterizza una squadra?
- Quali di questi può essere definito una squadra:
  1. I passeggeri di un autobus
  2. Gli spettatori di uno spettacolo teatrale
  3. Un gruppo di amici al bar
  4. Una squadra di pallavolo

# Gruppo o Squadra?

- Il primo elemento che definisce una squadra è il suo obiettivo comune.
- Una squadra non esiste fino a che non viene definito il suo obiettivo.
- L'obiettivo della squadra deve essere:
  - specifico
  - definito



# Gruppo o Squadra?

- Una squadra è
- l'insieme di più persone
- interdipendenti rispetto al raggiungimento di obiettivi fissati
- sono mutuamente responsabili
- Negozano continuamente
- Hanno un leader
- Usano strumenti comuni



# Check list: gruppo o squadra










<b>Le caratteristiche di una squadra:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Obiettivi comuni riconosciuti da tutti		
Responsabilità condivisa		
Negoziazione continua		
Presenza di un leader chiaro		
Utilizzo di strumenti condivisi		
Strumenti di gestione e procedure		
Riunioni		
Feed back		
Pianificazione di squadra		

# Gli assiomi della comunicazione



- Non è possibile la non comunicazione
- Il responsabile della comunicazione è l'emittente
- La realtà, non è ciò che dice A ma quello che B capisce
- In ogni comunicazione c'è un livello di contenuto e uno di relazione; il primo è sottoposto al secondo

# Lasciare fuori i pregiudizi

 <p>Luca è troppo furbo</p>	 <p>Anna è disordinata</p>	 <p>Piero è abulico</p>
 <p>Giovanni è infradotato</p>	 <p>Oscar, caratteriale</p>	 <p>Maria è troppo timida</p>
 <p>Luisa è maleducata</p>	 <p>Soltanto Enrico è normale</p>	 <p>Firmato: La Maestra</p>

# La persona assertiva

## NÉ ISTRICE NÉ ZERBINO

- È sicura ed esprime sicurezza
- Si pone alla pari
- Sa ascoltare
- Sa dire di “no” e di “sí”
- Formula chiaramente domande e rifiuti
- Usa il giusto tono per critiche e complimenti
- Rispetta e si fa rispettare



# L'assertività

## Mancaanza di assertività

1. Inutile pensarci, sono sicuro di ricevere un rifiuto da parte del mio superiore
2. Mi domando come mai sono invitato a questa riunione
3. Io non so veramente cosa fare di questa pratica
4. Fatemelo il più velocemente possibile
5. Vi vedrò più tardi

## Formulazione assertiva

1. Cercherò di convincere la Direzione
2. Chiederò perché sono stato invitato a questa riunione
3. Sai chi mi può dire come si tratta questo genere di casi?
4. Pensate di poter terminare per giovedì a mezzogiorno?
5. Non ho il tempo adesso, se ne può parlare alle 4?

# L'assertività

## **Mancanza di assertività**

1. Mi chiedo cosa pensa la Direzione del mio lavoro
2. Questa volta mi sente
3. Cercherò di arrangiarmi per terminare di verificare questo capitolo entro la fine del mese
4. Vi terrò al corrente del seguito che potremo dare alla vostra candidatura

## **Formulazione assertiva**

1. Chiederò d'incontrarmi con il Sig. Rossi
2. Bisogna che gli spieghi perché non serve
3. No, non potrò cominciare ad occuparmene prima del 25
4. Mi dispiace ma non avete i requisiti per questo posto

# La “frase ternaria”

La parte iniziale della frase espone la situazione che vi fa reagire, generalmente nella forma: “quando voi...”.

+

La parte centrale è l’esposizione dei vostri sentimenti o delle vostre reazioni di fronte a questa situazione e inizia evidentemente con: “lo”..

+

La parte finale spiega il motivo logico che lega la vostra reazione a questa situazione

formazioni



# Esempi

1a Lei è ancora in ritardo ed io non amo lavorare in queste condizioni.

1b Quando lei arriva in ritardo come in questo caso, **mi sento di cattivo umore perché** non abbiamo più il tempo di definire i nostri problemi a meno che io non cambi i miei piani per la giornata.

2a Lei adesso conosce bene il Word, l'ultimo progetto è impeccabile.

2b Guardando quest'ultimo progetto, **constato che ha fatto ottimi progressi nell'impiego del Word**, perché tutti i tabulati sono impeccabili e l'impaginazione è molto curata.

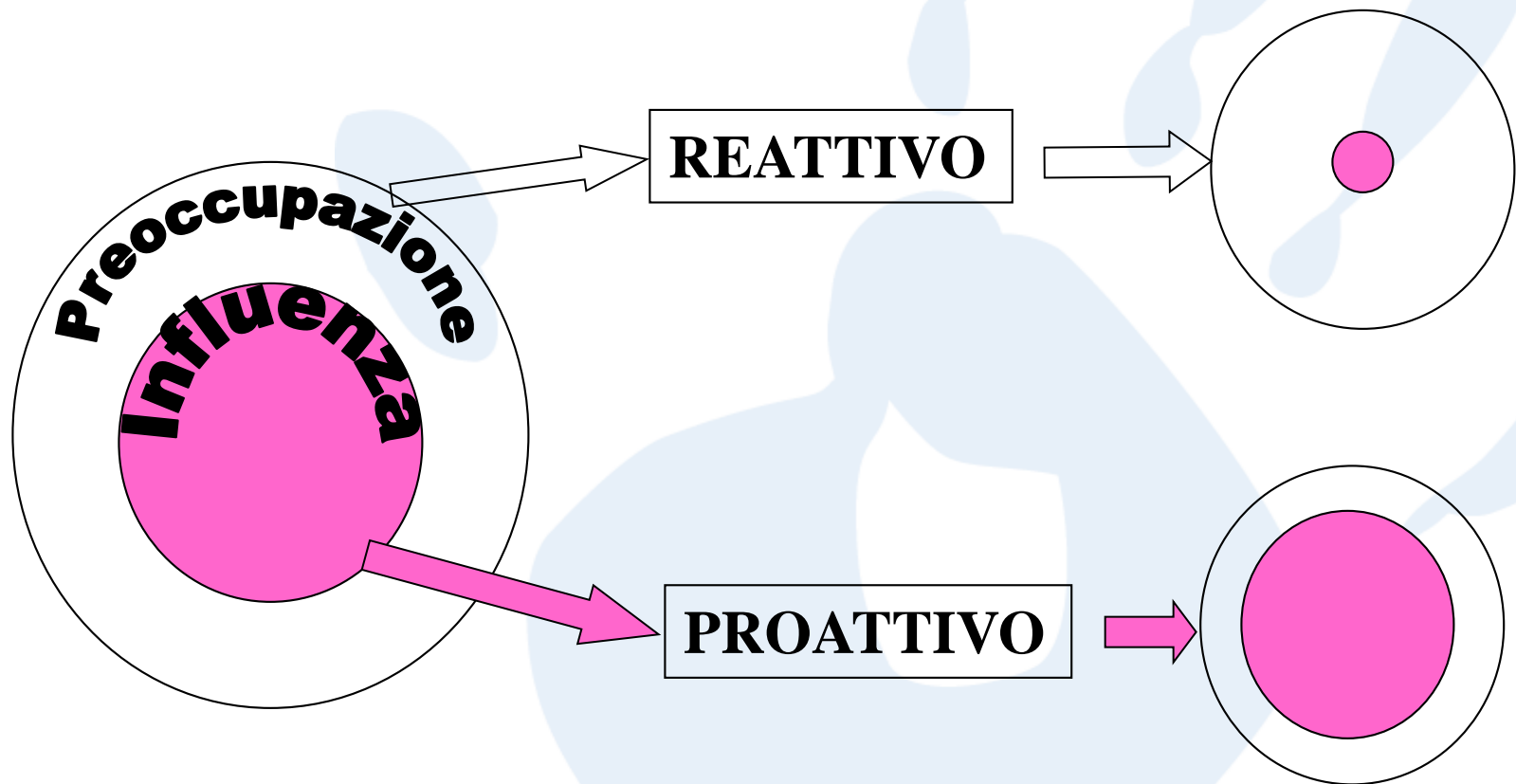
3b Quando lei chiama un cliente scontento, **mi sento rassicurato** perché lei trova sempre il modo di calmarlo e di soddisfarlo

4b Quando lei entra nel mio ufficio senza bussare, **mi sento aggredito** perché lo sento come un'intrusione nel mio territorio

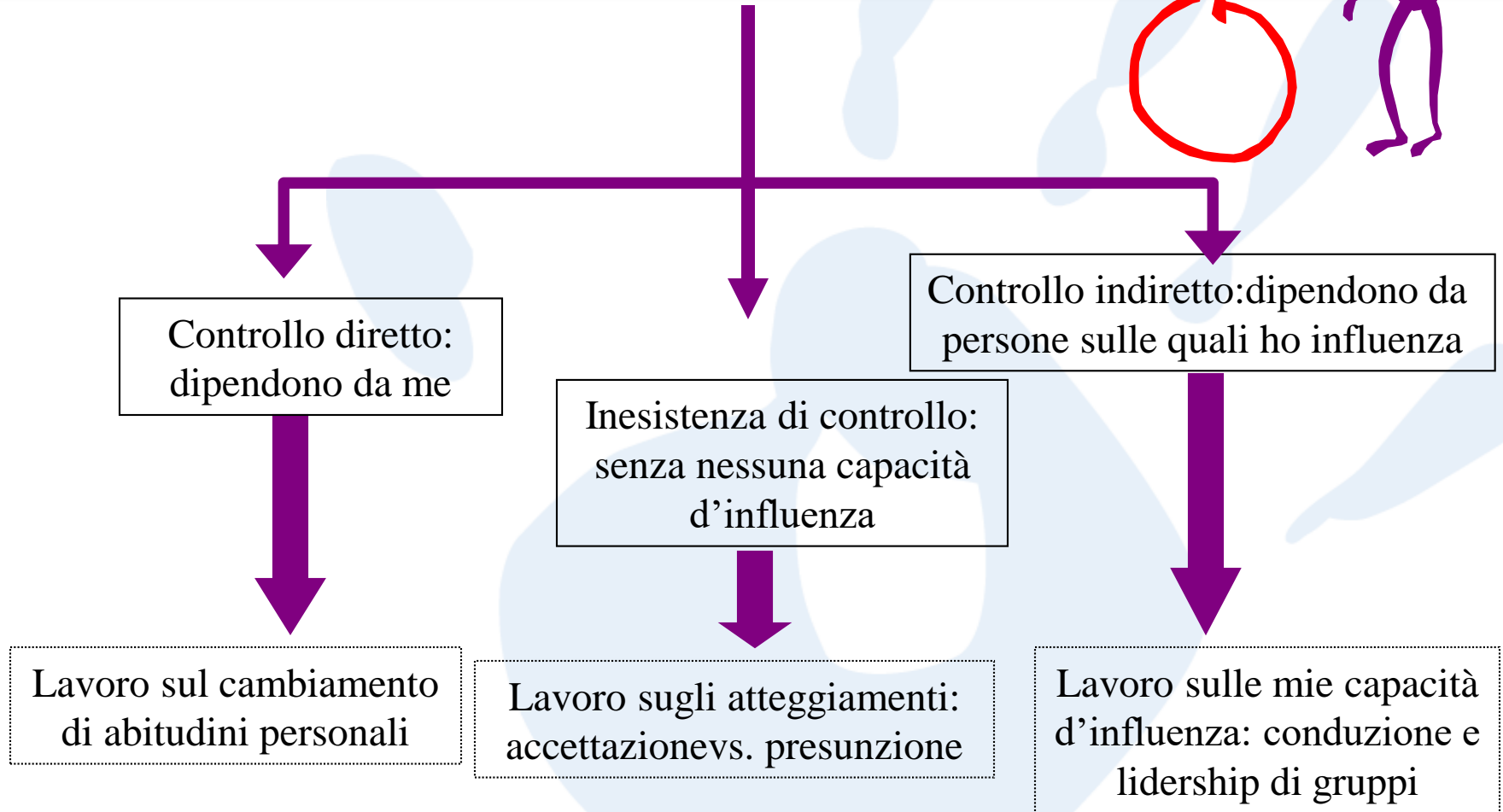
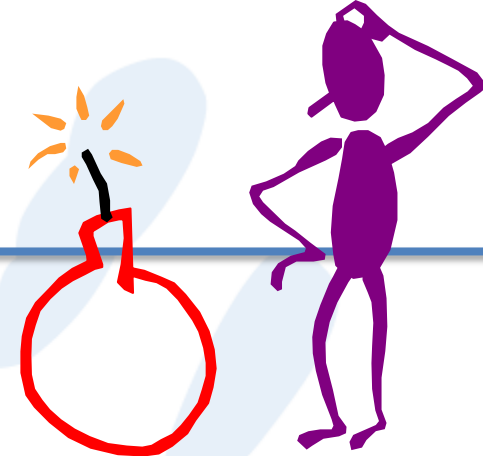
# Riformulate in modo ternario:

- Lei sa che ogni guidatore è responsabile della pulizia del suo camion ed il suo non è stato lavato da una settimana
- Non so come fa a trovare tutto così rapidamente: lei deve avere un eccellente sistema di archiviazione
- Ho molto apprezzato la sua idea di costruire un gruppo di ricerca creativa: ci aprirà certamente nuove vie per far avanzare il progetto
- Eccezionale il modo con cui gli ha risposto per le rime!
- A quel prezzo, preferisco cambiare fornitore

# CIRCOLO DI PREOCCUPAZIONE E CIRCOLO D'INFLUENZA



# PROBLEMI





# LAVORARE SU DI NOI

- Quando pensiamo che il problema sta fuori di noi, questo pensiero è il problema.

**CAMBIARE DA  
DENTRO A FUORI**



# NEGOZIAZIONE: POSSIBILI RISULTATI

- IO VINCO - TU PERDI
- IO PERDO - TU VINCI
- IO PERDO - TU PERDI
- IO VINCO - TU VINCI

# STRATEGIE PER DARE E RICEVERE FEED-BACK

- Il feed back è una comunicazione all'interno della squadra per chiarire, commentare, chiedere, partecipare comportamenti che hanno provocato reazioni emotive o professionali.
- Il feed back può essere positivo o costruttivo. In ambedue i casi la persona che prende l'iniziativa sceglie il luogo e le parole più opportune per comunicare con tranquillità ciò che ha visto e che sente.
- Il feed back non è un ordine: chi lo riceve non è tenuto a dare per valido il consiglio ricevuto.
- Prima di fare un feed back costruttivo è MOLTO OPPORTUNO CHIEDERE PERCHÉ SI È AGITO IN UN CERTO MODO.
-

# Dare feed-back

- Dire ciò che è accaduto: dati non interpretazioni!
- Non realizzare giudizi di valore su un'altra persona, centrarsi sui fatti:
  - NO** Tu sei....
  - SI** Ho visto che...
- Non generalizzare la condotta dell'altra persona:
  - NO** Fai sempre....
  - NO** Dici sempre....
  - NO** Non fai mai....

# Dare feed-back

- Esprimere i sentimenti che ti hanno provocato la situazione:

**SI** Ho sentito ....

- Usare un tono e una posizione vicina e tranquilla, più efficaci delle parole
- Esempio:

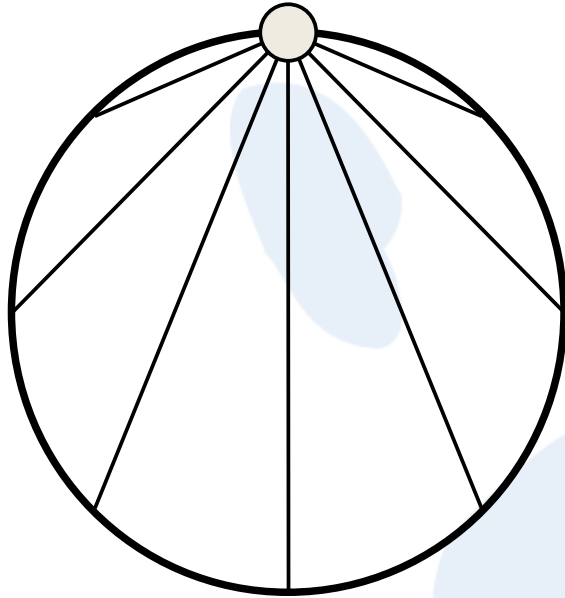
**NO** “Sei troppo aggressivo”

**SI** “Ho osservato che gridavi a Pietro quando cercava di esprimere le proprie opinioni e credo che questo può danneggiare il nostro rapporto.”

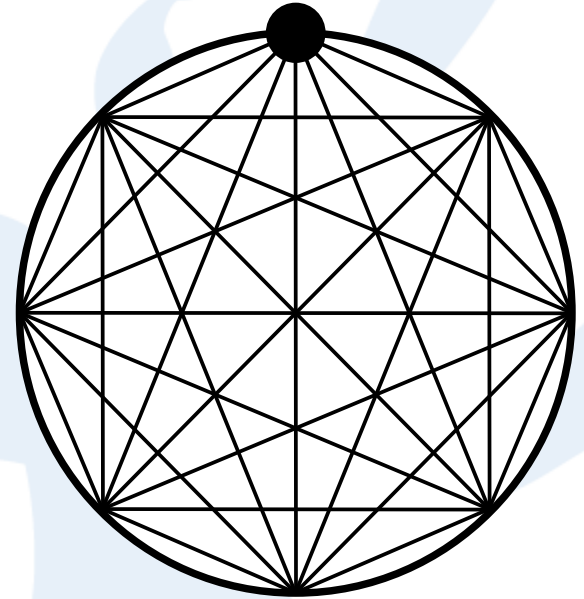
# Ricevere feed-back

- Mantenere un atteggiamento di ascolto
- Non replicare, non rispondere:
  - NO** ... però...io....
  - NO** non giustificarsi
- Ringraziare
  - Grazie ci penserò

# Mappa di interazioni all'interno del gruppo



- **Gruppo centrato nel coordinatore**



- **Gruppo partecipativo**

# IL FEED BACK COME STRUMENTO DI GESTIONE DEL CONFLITTO

---

- Il gruppo si autoregola.
- Gli elementi che generano conflitto non resistono la pressione del gruppo.
- Prevenzione del conflitto: un gruppo abituato al feed back reciproco.
- Funzione del leader: facilitare il feed back e regolarlo, facilitare la comunicazione assertiva, facilitare processi di sviluppo e crescita delle persone, facilitare processi di negoziazione.