

**Corso Base  
Formazione Formatori**



**AMD**

*lavorare in team*

# Le dimensioni della comunicazione nei gruppi di lavoro

*Anna Ercoli*

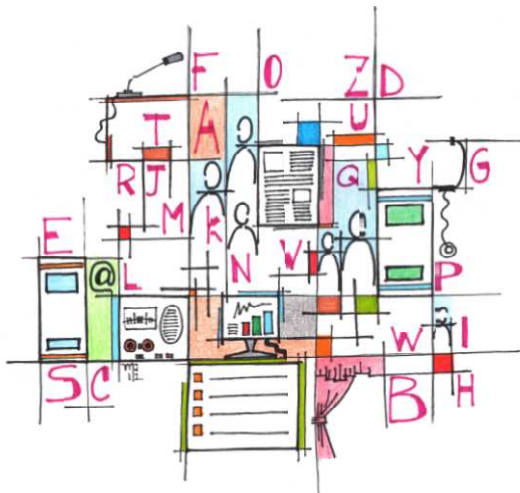


dreamstime.com

La **comunicazione** all'interno dei gruppi di lavoro, o dei team, sottende ai flussi di informazione e garantisce l'andamento dei processi per il raggiungimento degli obiettivi



**I componenti di un team interagiscono tra di loro, per il raggiungimento dell'obiettivo, mentre i componenti di un gruppo di lavoro lavorano in maniera individuale, pur raggiungendo, anche questi, un obiettivo comune**



## Corso Base Formazione Formatori

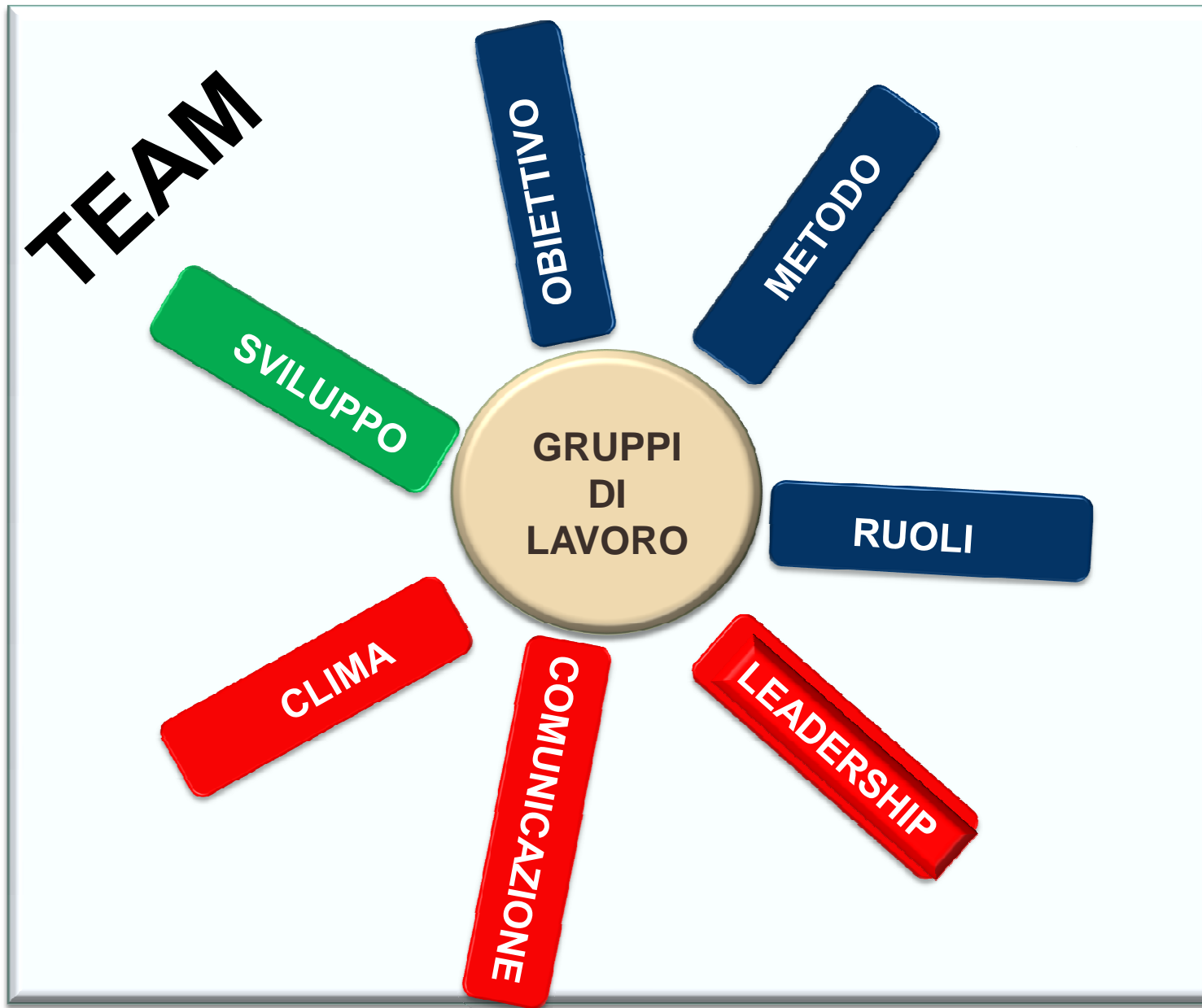


AMD

*lavorare in team*



# Esercitazione



# Significato della comunicazione



**Comunicazione deriva dal latino communis agere significa:**

- **Mettere in comune**
- **Fare partecipe**

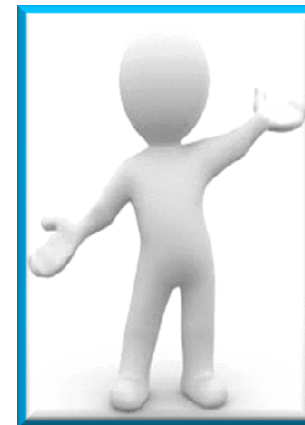


**A**

**INFORMAZIONE**



**Io ti informo  
tu apprendi  
Tu conosci**



**B**

**Nei processi di informazione l'invio del messaggio avviene solitamente da una persona A che comunica, facendo arrivare il messaggio a B.**

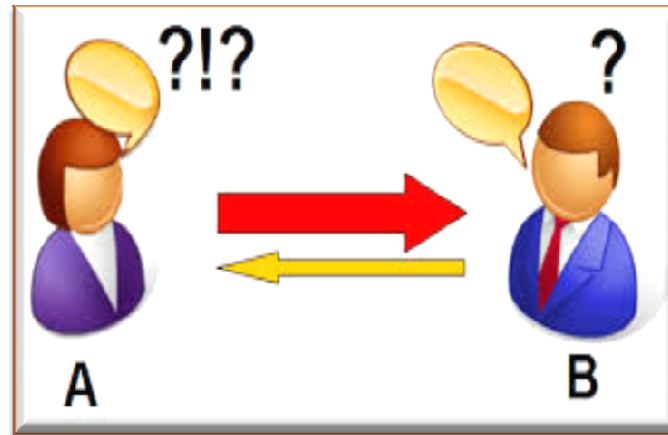


**Alcuni aspetti importanti da tenere in considerazione come leve motivazionali sono:**

- **La condivisione degli obiettivi con le persone che compongono il team;**
- **La creazione di obiettivi ambiziosi, ma che siano realizzabili;**
- **La prospettiva dei miglioramenti in termini di performance aziendali in caso di raggiungimento degli obiettivi;**
- **Il coinvolgimento del team nel processo di decisione;**
- **Il ricordo costante dell'esistenza di uno o più obiettivi comuni, che devono essere anteposti agli obiettivi del singolo.**



## Che cosa significa veramente comunicare?

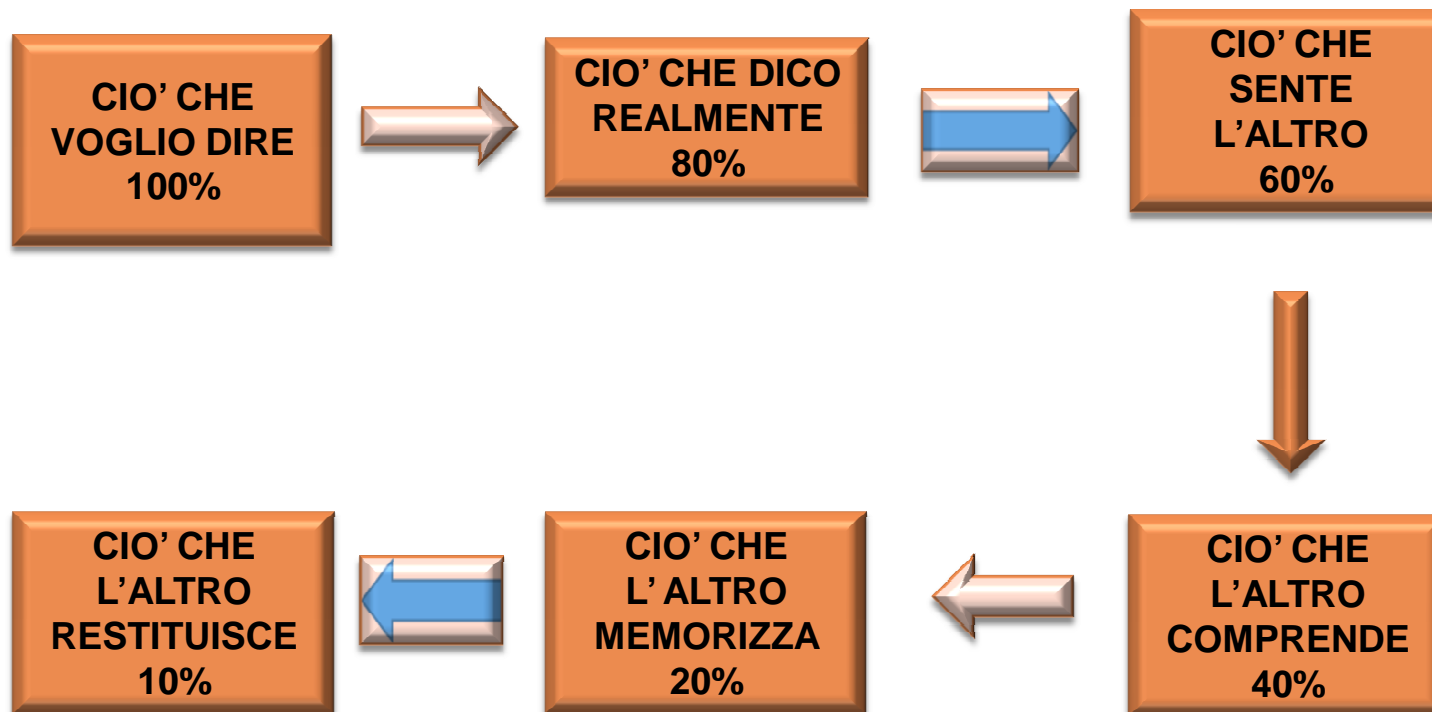


Scambio continuo di messaggi basato sul principio  
**STIMOLO – RISPOSTA**

A uno stimolo (messaggio) inviato da **A** corrisponde un messaggio di risposta inviato da **B** che diviene uno stimolo per **A**.

Alla base di questo principio il ciclo si auto-alimenta

**Esiste spesso una netta differenza tra ciò che abbiamo comunicato e ciò che l'altro ha recepito**



## **Ruolo e contesto influenzano il risultato della nostra comunicazione**

**IL CONTESTO**



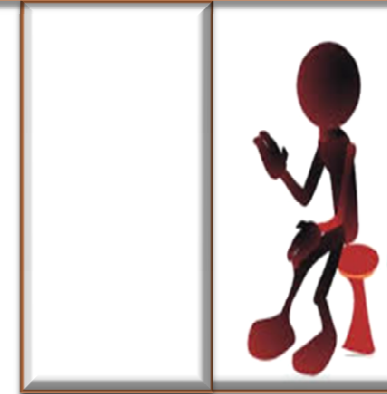
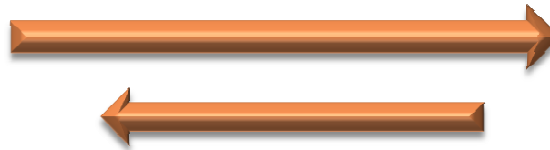
**In base al contesto possiamo attribuire un diverso significato a ciò che viene comunicato**

**IL RUOLO**



**Un ruolo che ci pone in posizione UP genererà un tipo di comunicazione diverso da quello generata se ci trovassimo in condizione DOWN o in condizione di PARITA'**

**Il processo comunicativo nel suo insieme avviene grazie a una serie di mezzi che sono  
CORPO, VOCE, PAROLE**



**L'Emittente utilizza :**

- Corpo**
- Voce**
- Parole**

**Grazie ai quali codifica e invia un messaggio**

**Il RICEVENTE a sua volta avrà una percezione personale di ciò che è stato comunicato e sarà decodificata utilizzando una serie di codici personali:**

- Verbale**
- Non Verbale**
- Paraverbale**
- Credenze e convinzioni**

## COMUNICAZIONE VERBALE

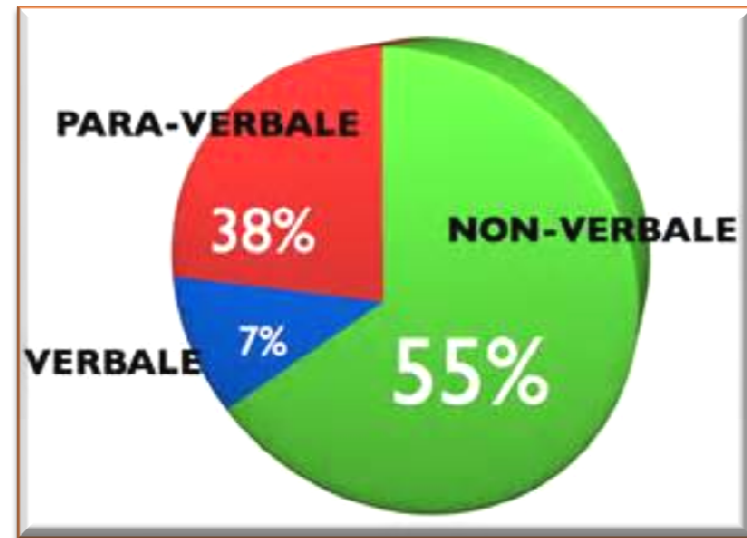
- Che cosa dico
- Contenuto razionale

## COMUNICAZIONE PARAVERBALE

- Come lo dico
- Stato emotivo

## COMUNICAZIONE NON VERBALE

- Quello che faccio
- Azioni, gestualità



**"Complicare è facile, semplificare è difficile.  
Per complicare basta aggiungere, tutto quello che si vuole:  
colori, forme, azioni, decorazioni, personaggi, ambienti pieni di  
cose. Tutti sono capaci di complicare. Pochi sono capaci di  
semplificare"**

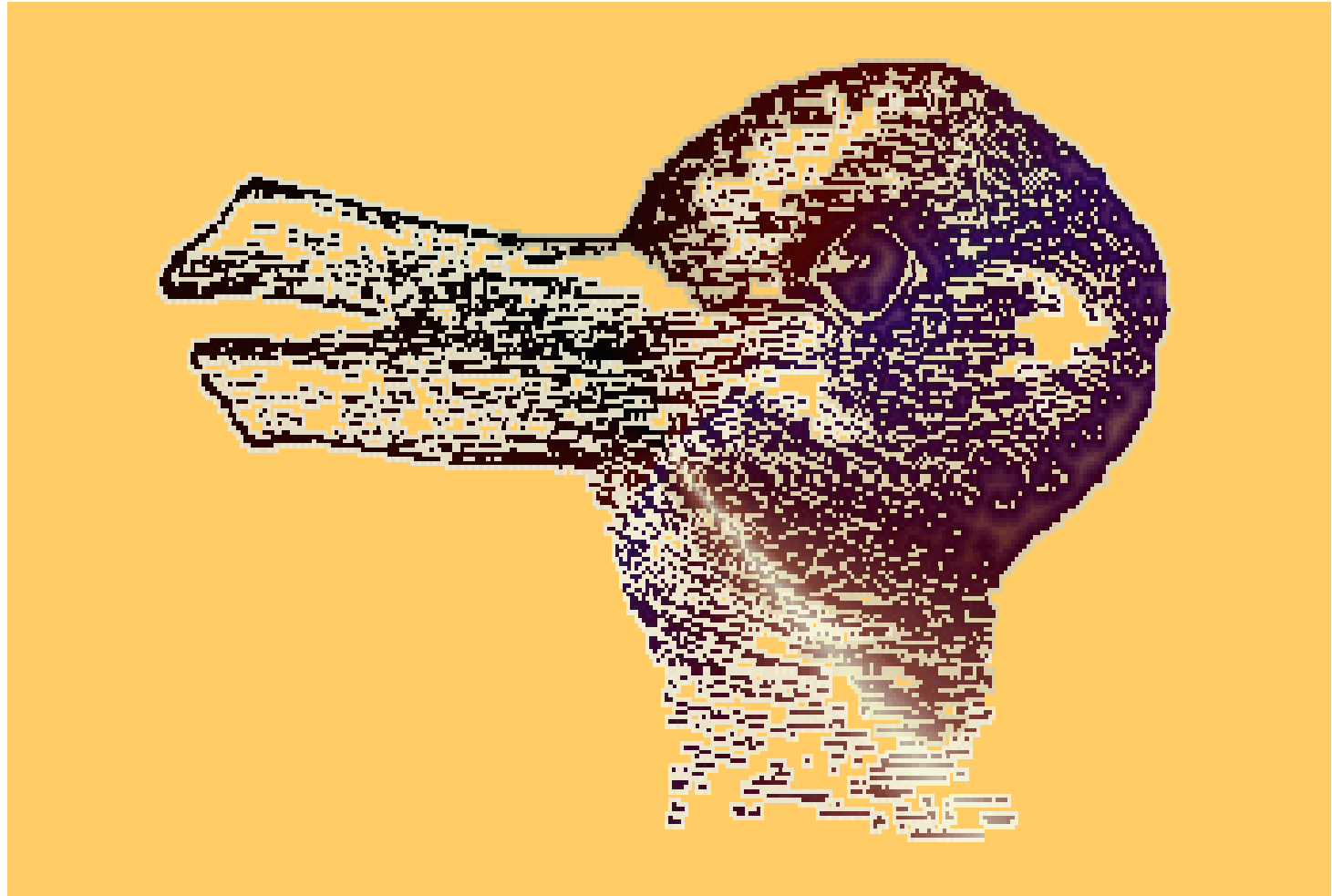
**(Bruno Munari - artista e designer italiano)**

*Qual'è il problema?*

**OCA** o **CONIGLIO ???**

IL PUNTO DI VISTA di vista del LEADER

IL PUNTO DI VISTA  
dei  
colleghi / collaboratori



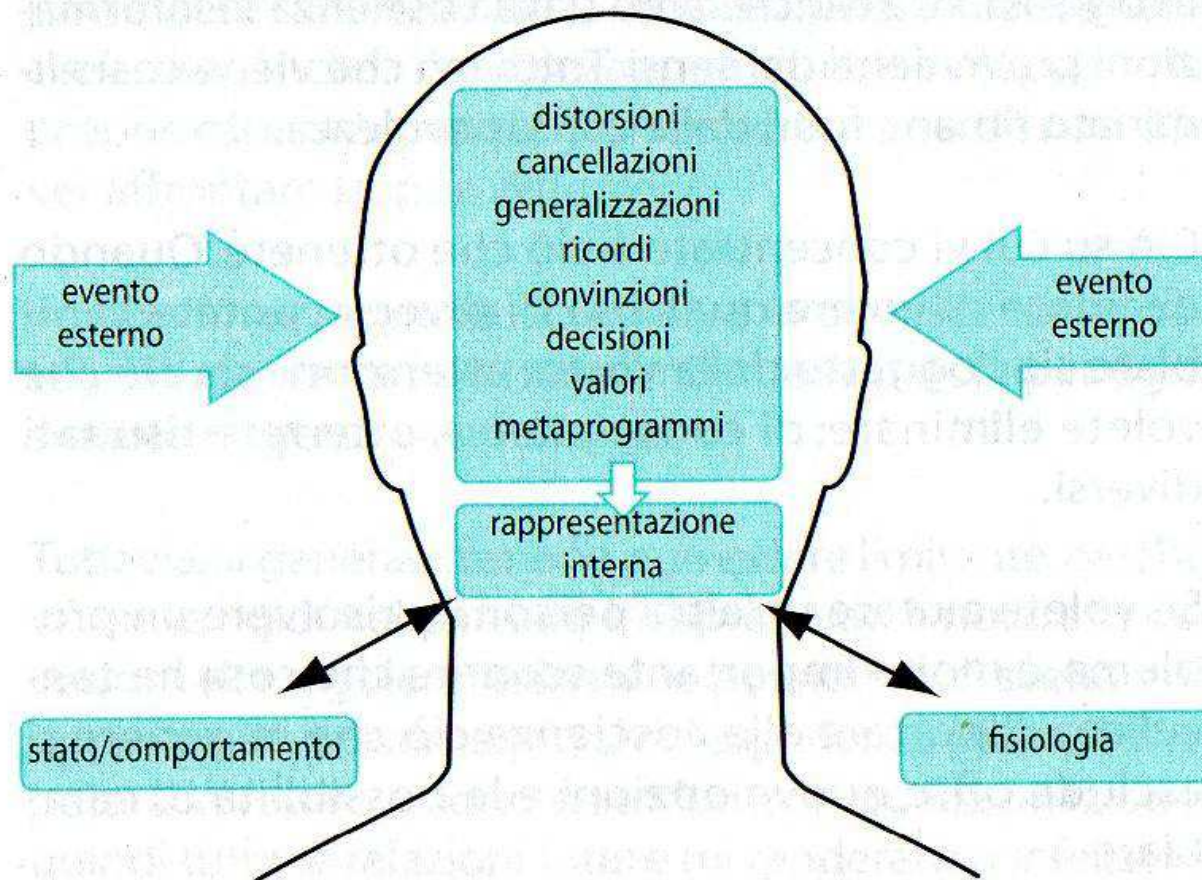






**Quando parliamo con qualcuno, la prima cosa da fare è spedire il messaggio nella porta giusta.**

**I cinque sensi sono le nostre finestre sul mondo, le nostre porte percettive spalancate sulla realtà esterna. La vista, l'udito, il tatto, il gusto e l'olfatto sono le vie d'ingresso degli stimoli che riceviamo dal mondo esterno.**



**Ogni individuo ha il proprio insieme di regole e filtri che governano il suo modo di interagire con gli altri , parlare con se stesso e decidere su cosa concentrarsi.**

## **SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI**

- ✓ Vista – visivo
- ✓ Udito – uditivo
- ✓ Senso – cinestesico (include le emozioni, le sensazioni del corpo e il senso del tatto)
- ✓ Olfatto – olfattivo
- ✓ Gusto – gustativo

### **Sistema rappresentazionale dominante**

**• Noi possiamo spostarci da un sistema rappresentazionale all'altro in ogni momento, ma possiamo anche avere un sistema preferenziale all'interno del quale operiamo distinzioni rispetto al mondo.**

**• Oltre al sistema dominante, ciascuno di noi ha anche quello che ama di meno. Nelle situazioni stressanti, inoltre, tendiamo a ritornare al nostro sistema rappresentazionale preferito.**

**TEST**



**QUALE E' IL TUO CANALE PERCETTIVO  
PREFERENZIALE**

**«PRIMA DEL DIALOGO C'E' L'ASCOLTO,  
E PRIMA DELL'ASCOLTO C'E' LA  
TOLLERANZA»**

**J.J. Roudiere**



## LA MAPPA NON E' IL TERRITORIO

Ogni individuo entra, in relazione con l'altro, portando con se il vissuto soggettivo. In questo modo si possono mettere in atto il meccanismo delle **convinzioni inconsce**

Le **convinzioni** **consce** ed **inconsce** generano il **COME** si **comunica**. Il **COME** è legato alle **emozioni**.

Le **EMOZIONI** generano **AZIONI** e inoltre danno vita allo stile **comunicativo**

# Gli altri ci fanno da specchio





**Noi non abbiamo il potere di cambiare gli altri per farli diventare come vorremmo noi, ma abbiamo il potere di cambiare noi stessi nel rapporto con gli altri**

**❑ Il primo passo è l' AUTENTICITA' VERSO NOI STESSI**

**Se state bene fisicamente ed emotivamente è probabile che sia tutto a posto, ma se non è così perché voler insistere nello star male?  
Cambiando i nostri schemi mentali cambieremo la realtà interiore e di riflesso quella esteriore**

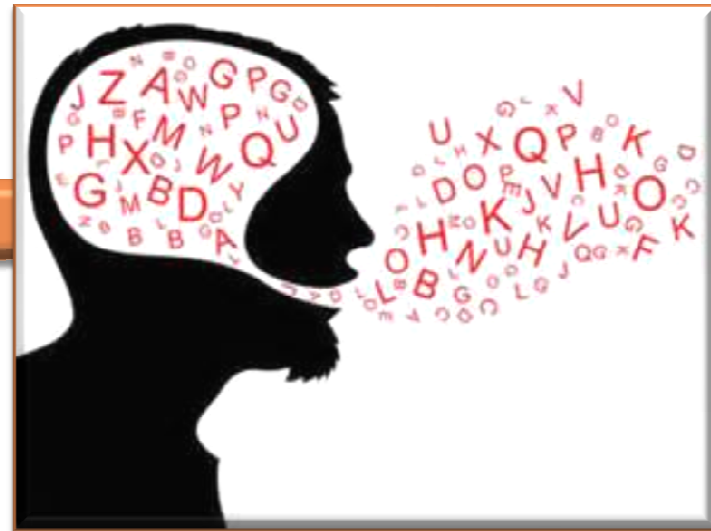


**❑ Il secondo passo è la COMPrensIONE**

**Comprendere che cosa mi da fastidio ad un livello più profondo**

Il terzo passo è l'accettazione

**Accettare ciò che e'**



Il quarto passo è assumersi la responsabilità dei propri stati emotivi

**Se la diamo agli altri perdiamo il potere di cambiarci, non abbiamo più il potere di decidere delle nostre emozioni, ma lo consegniamo agli umori altalenanti degli altri.**

## **ESEMPIO:**

**Quando siete al lavoro, tutte le volte che vedete il vostro capo il vostro stato d'animo peggiora e le emozioni negative affiorano.**

**Vi giustificate con voi stessi dicendo che ha un carattere pessimo, è un prevaricatore, un ruffiano ecc...**

**Ecco la comprensione**

- **Che cosa vi infastidisce di lei/lui? La sua sicurezza, gli abiti firmati, la bellezza, il fatto che non vi considera ...**

**Quando lo avrete compreso e riconosciuto dentro di voi potrete assumervi la responsabilità. Magari vi irrita la sua sicurezza che a voi manca e vorreste averla**

**Allora perché prendersela con un altro perché ha una qualità o qualche cosa che vorremmo anche noi?**

**Cerchiamo di lavorare su noi stessi per sentirci più sicuri**

**Se io stesso penso di essere insicuro perché mai non dovrebbero pensarlo anche gli altri ? Sono io che trasmetto questo messaggio e di riflesso di ritorna.**

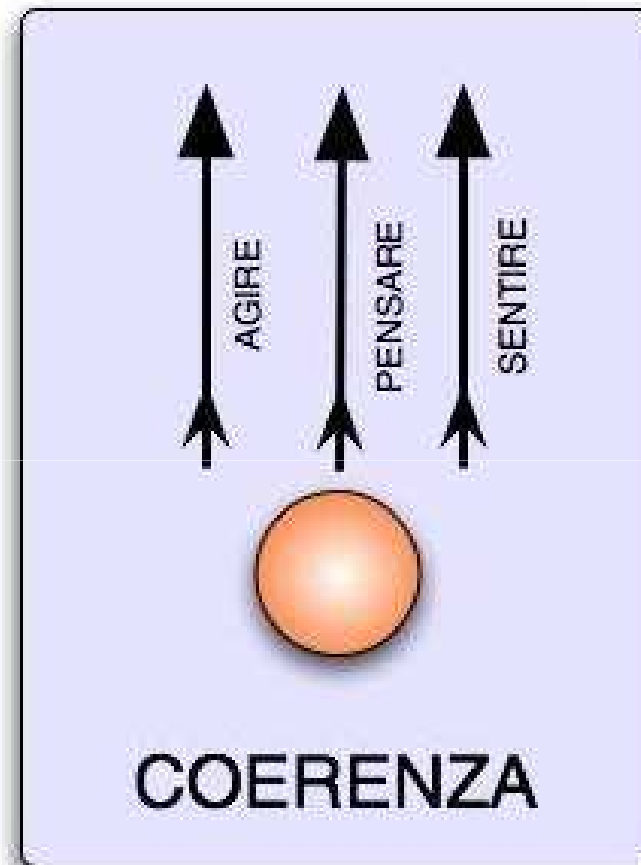
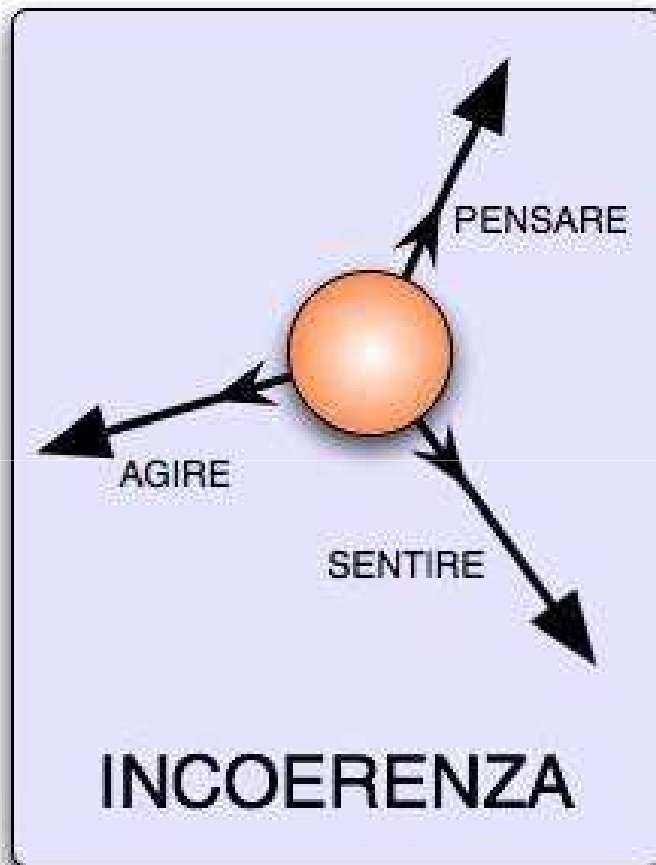
**Se cambio il mio programma interiore cambierò anche il film della mia vita**

**Siamo alle prese con una reale, nuova, presa di coscienza:**

**il mondo esterno è un semplice riflesso della propria condizione interiore .**

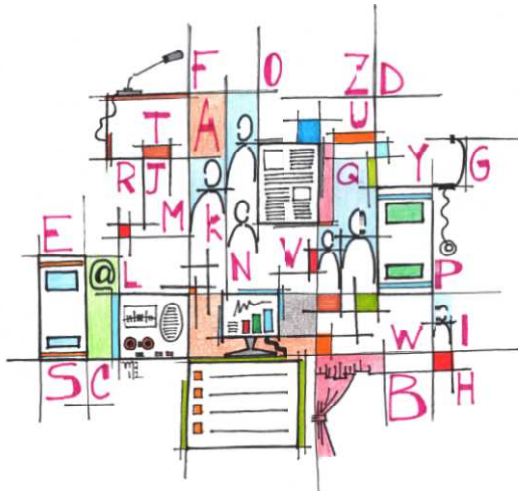
**Inutile cercare di cambiarlo reagendo ai suoi stimoli, poiché l'esterno cambia quanto più l'individuo, lavora sulla propria coscienza, e se la propria coscienza cambia, cambia anche la modalità di comunicazione e il linguaggio.**

**Per acquistare il report mondiale e leggere l'articolo di Daniel Lumera (in inglese) può ordinarlo sul sito ufficiale della GUNI – UNESCO <http://www.guninetwork.org/quni.report/heiw-5-2013>**



**"Essere umili con i superiori è un dovere. Con i colleghi è una cortesia. Con i subordinati è nobiltà"**

**Benjamin Franklin (scienziato e politico statunitense)**



**Corso Base  
Formazione Formatori**



**AMD**

*lavorare in team*



# Esercitazione

Corso Base Formazione Formatori AMD 18-19-20 giugno 2015 – Vietri sul mare (SA)  
Scuola Permanente di Formazione Continua AMD - Certificata UNI EN ISO9001/2008



**Comunicazione esplicita**



**REALTÀ/ CONTESTO**

**COMPORAMENTI/AZIONI**

**EMOZIONI /STATO D'ANIMI**

**CONVINZIONI/PENSIERI**

**IDENTITÀ**

**SCOPO**

**SPIRITUALITÀ**

**TEAM**

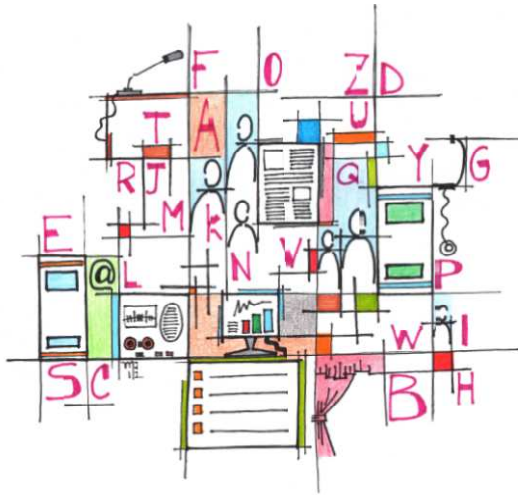
**Comunicazione implicita**

**SENSO DI APPARTENENZA**



# LA FIDUCIA





## Corso Base Formazione Formatori



AMD

*lavorare in team*



# Esercitazione

**"Dì al tuo gruppo ciò che ha bisogno di sentirsi dire e non ciò che pensi voglia sentirsi dire"**

Anonimo



# CONCLUSIONI

**La comunicazione nel team o gruppi di lavoro sottende ai flussi di informazione e garantisce l'andamento dei processi per il raggiungimento degli obiettivi desiderati/pianificati**

**La comunicazione si riconosce in tre aree che sono: il verbale, il para-verbale e il non-verbale**

**Quando la propria realtà non piace è inutile incolpare gli altri. È tempo di cambiare noi stessi, per una realtà che soddisfi il nostro **ESSERE** più autentico**

**Per una comunicazione che sviluppi un clima, partecipativo e collaborativo, sono importanti: il senso di appartenenza e la fiducia.**





Thanks