

**Corso Base
Formazione Formatori**



AMD

lavorare in team

Le dimensioni della comunicazione nei gruppi di lavoro

Anna Ercoli

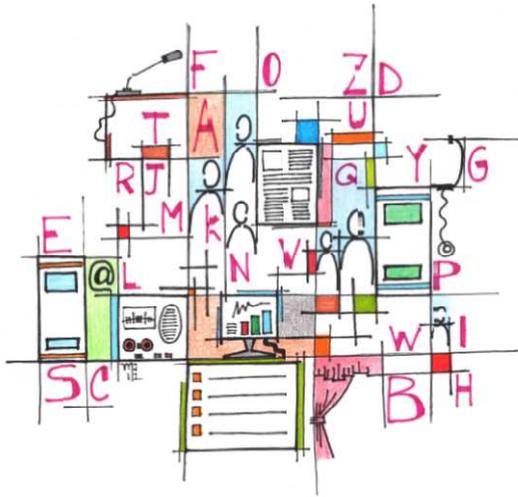


dreamstime.com

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

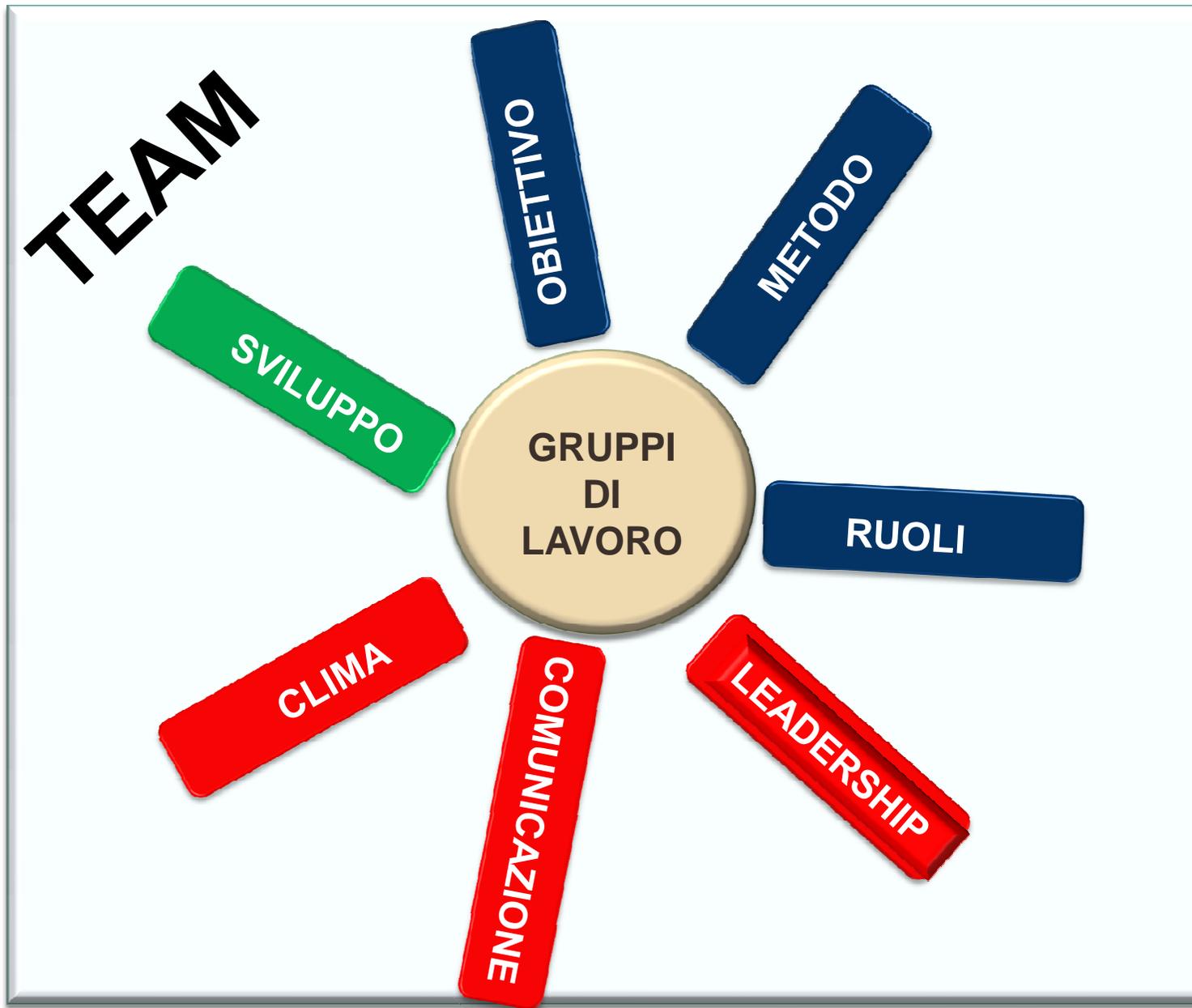


AMD

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

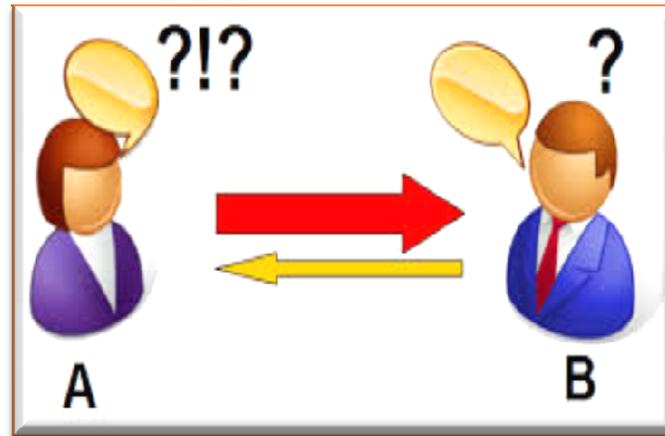
Nei processi di informazione l'invio del messaggio avviene solitamente da una persona A che comunica, facendo arrivare il messaggio a B.



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?

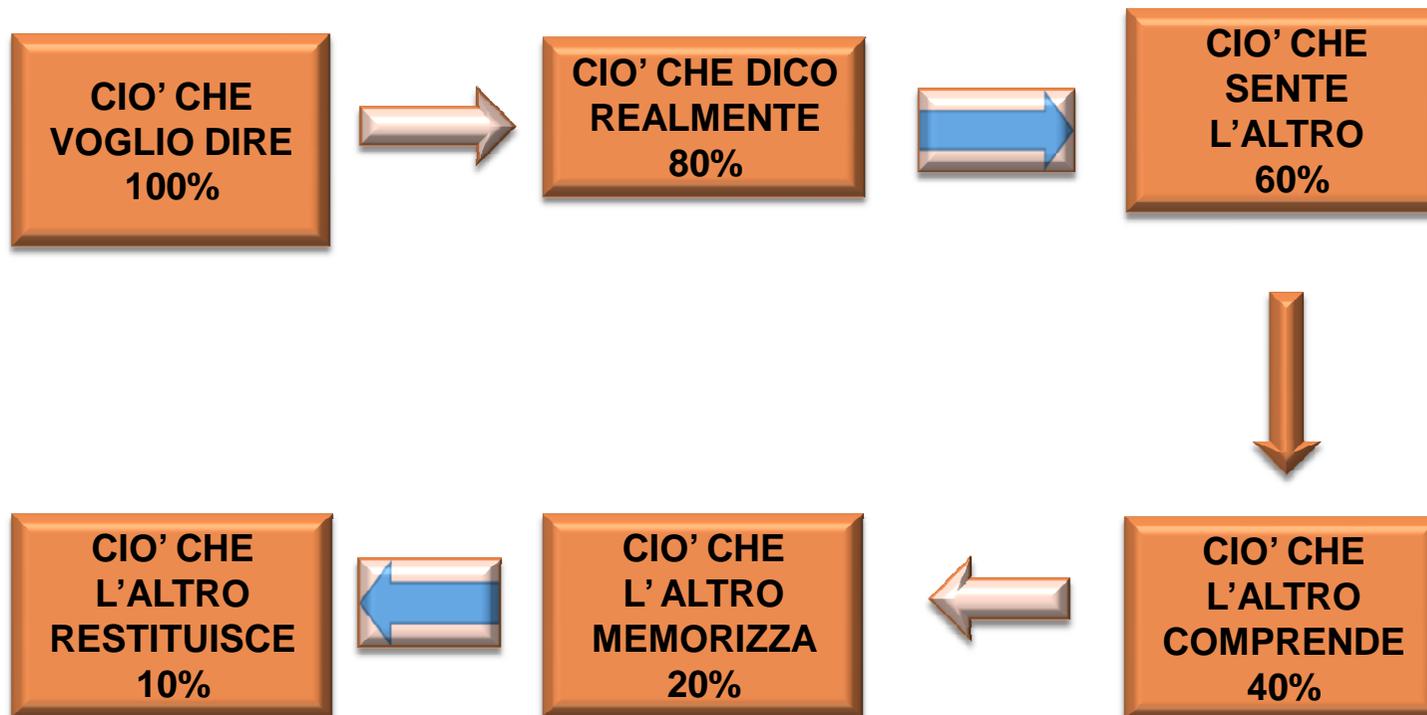


Scambio continuo di messaggi basato sul principio
STIMOLO – RISPOSTA

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



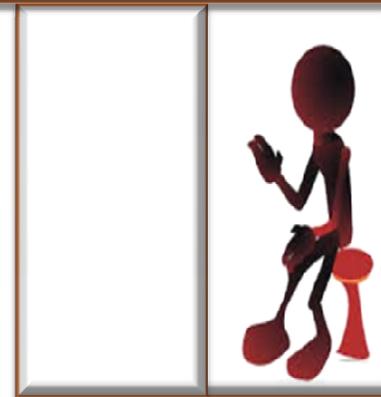
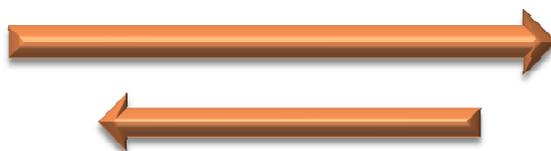
In base al contesto possiamo attribuire un diverso significato a ciò che viene comunicato

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

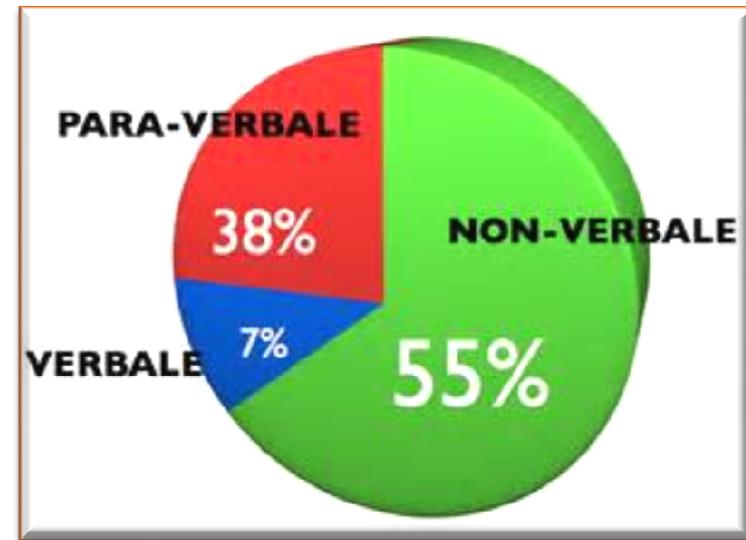
- Che cosa dico
- Contenuto razionale

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"**

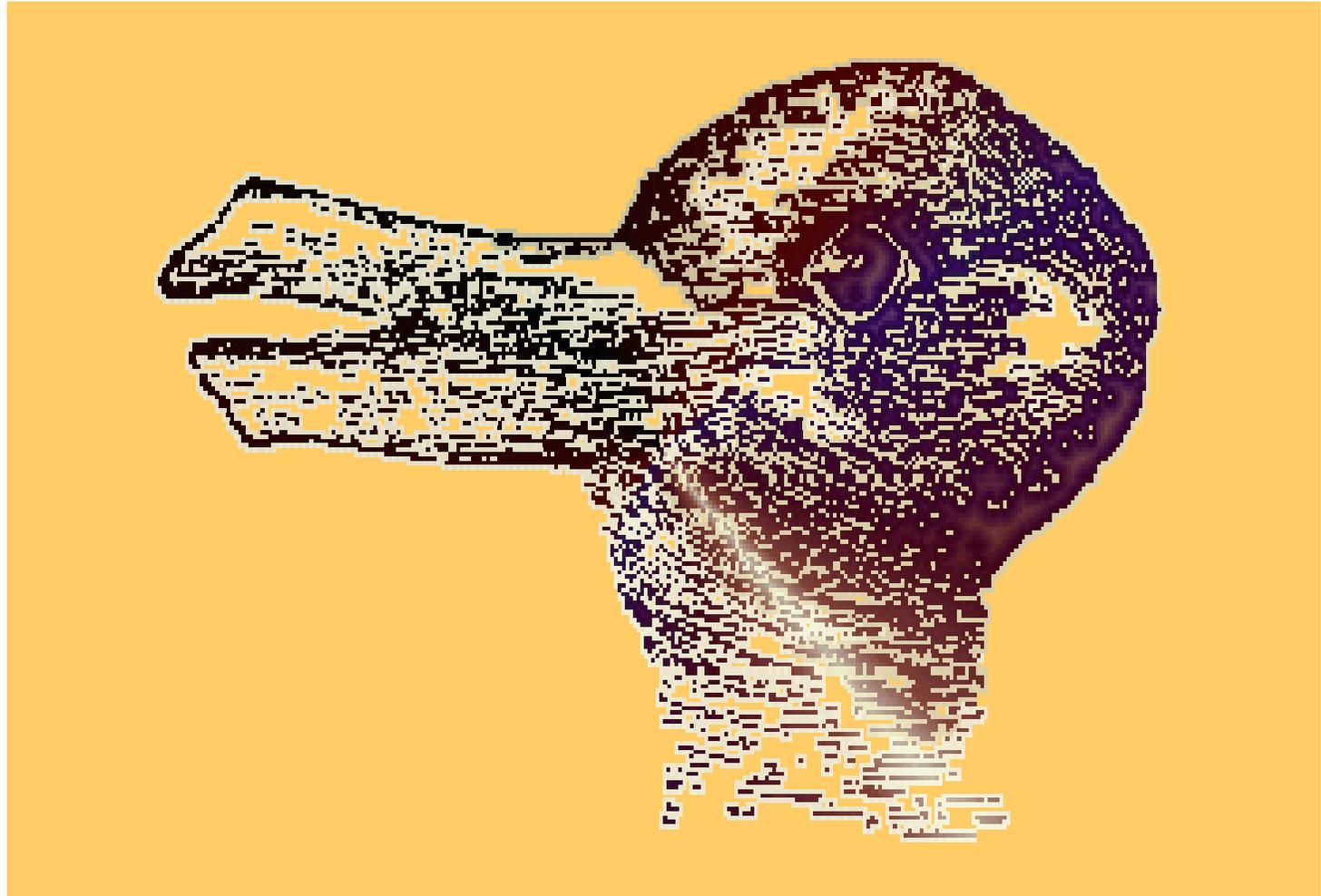
(Bruno Munari - artista e designer italiano)

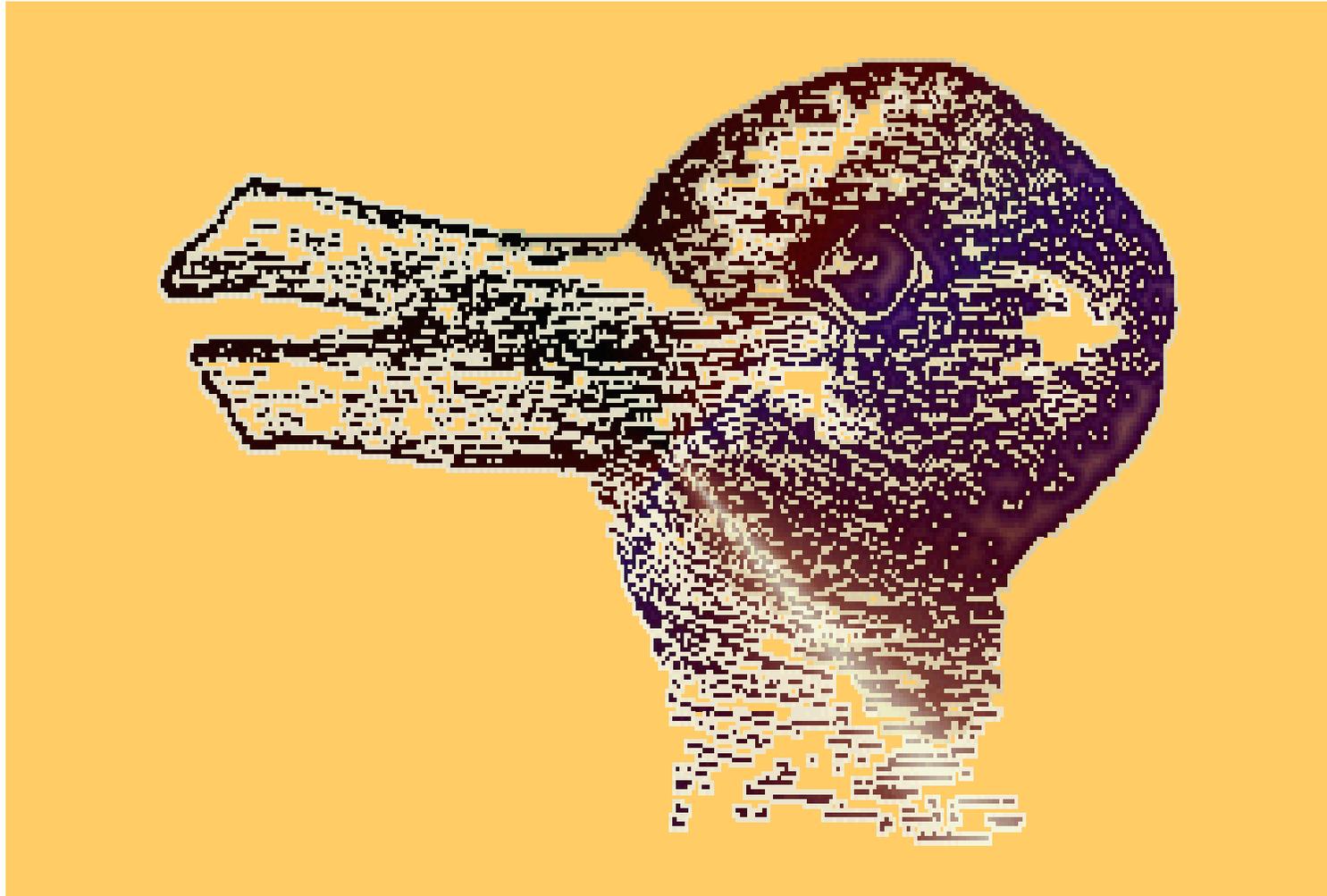
Qual'è il problema?

OCA o **CONIGLIO ???**

IL PUNTO DI VISTA di vista del LEADER

IL PUNTO DI VISTA
dei
colleghi / collaboratori

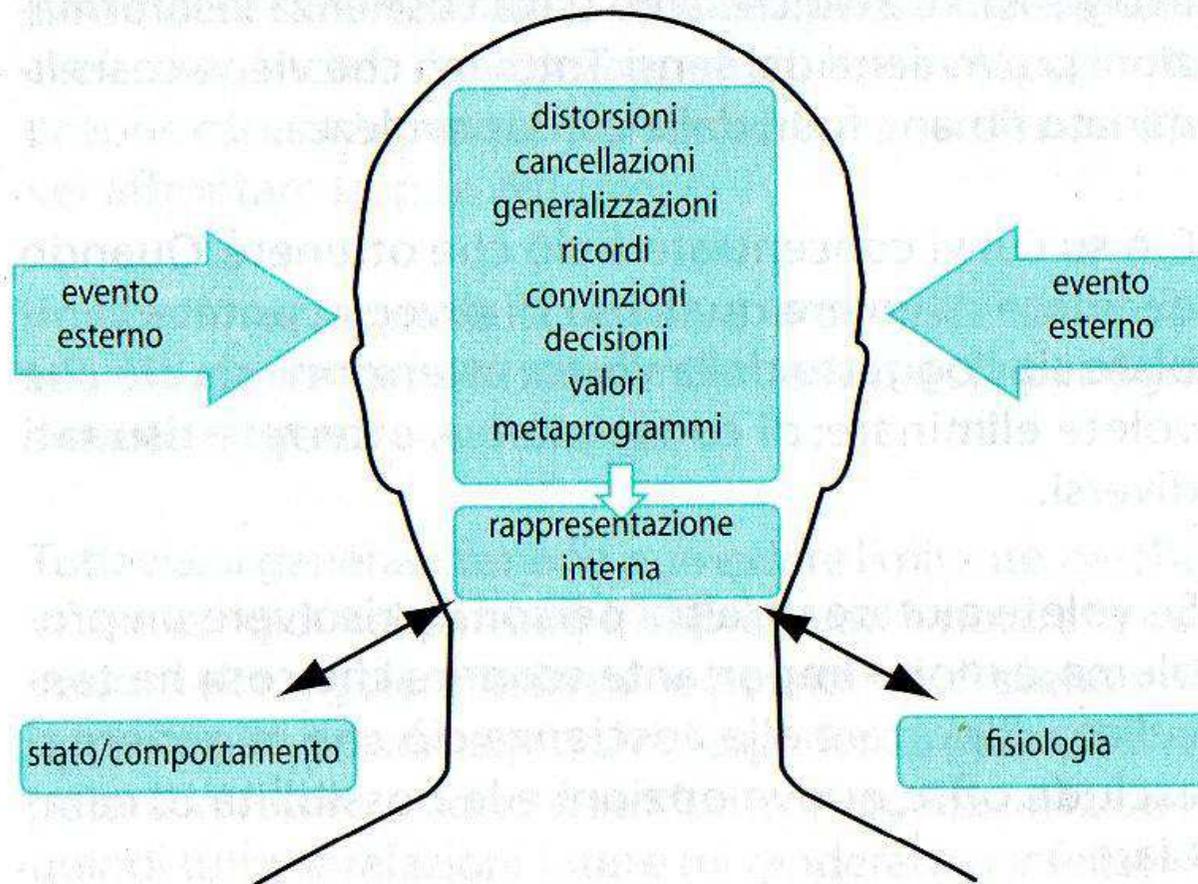






Quando parliamo con qualcuno, la prima cosa da fare è spedire il messaggio nella porta giusta.

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**

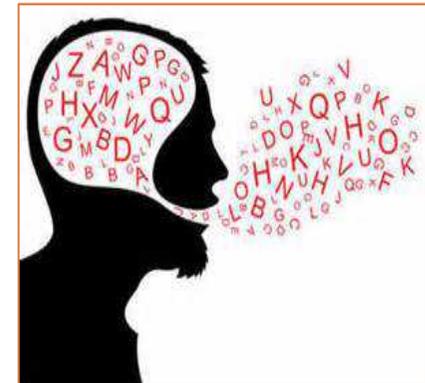
Gli altri ci fanno da specchio



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**

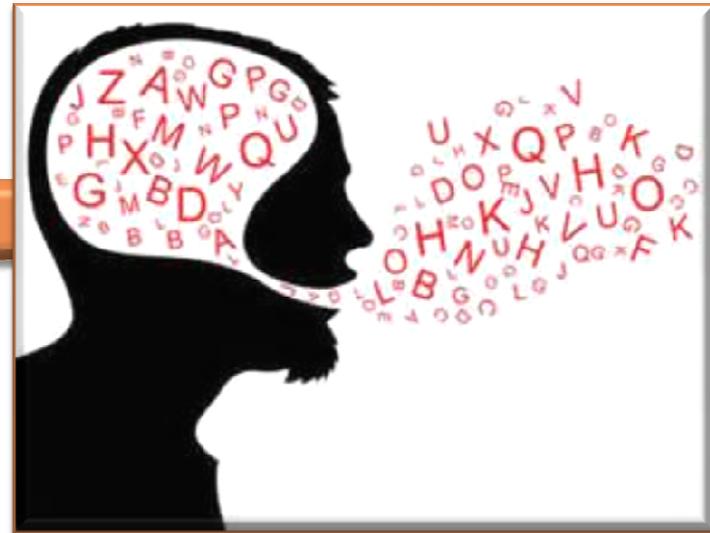


❑ Il secondo passo è la COMPrensIONE

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.

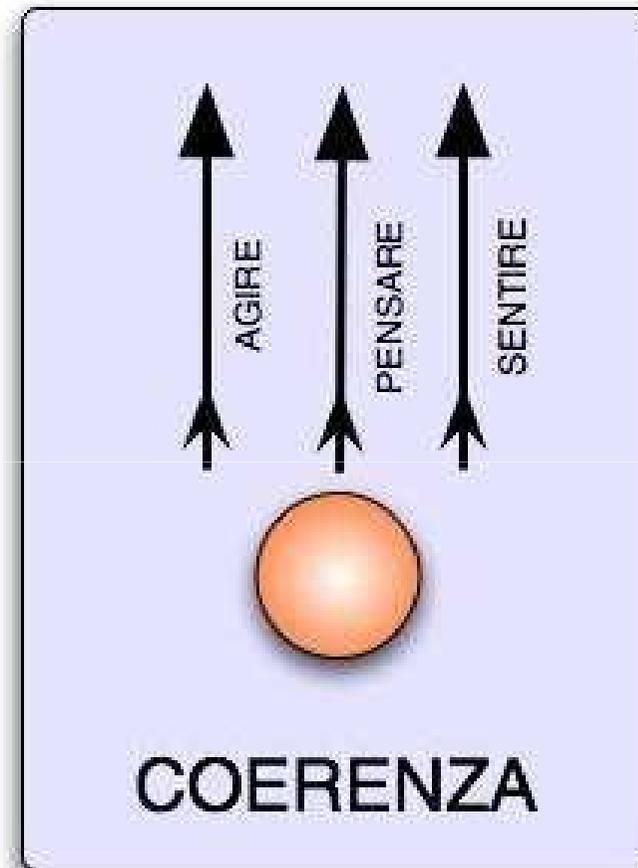
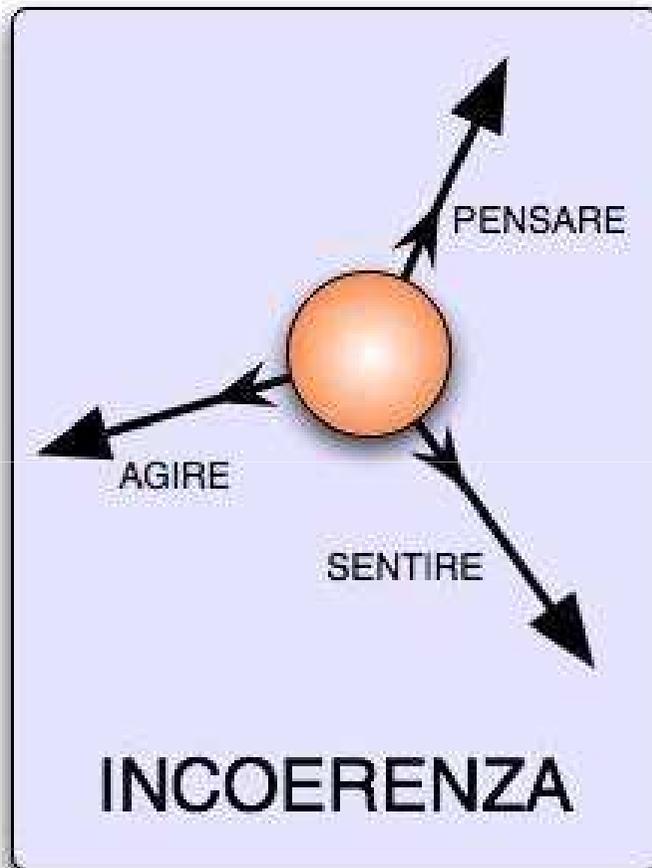
Se cambio il mio programma interiore cambierò anche il film della mia vita

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

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

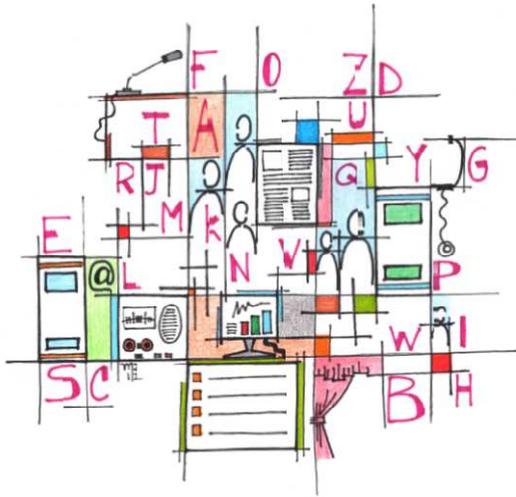
Inutile cercare di cambiarlo reagendo ai suoi stimoli, poiché l'esterno cambia quanto più l'individuo, lavora sulla propria coscienza, e se la propria coscienza cambia, cambia anche la modalità di comunicazione e il linguaggio.

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

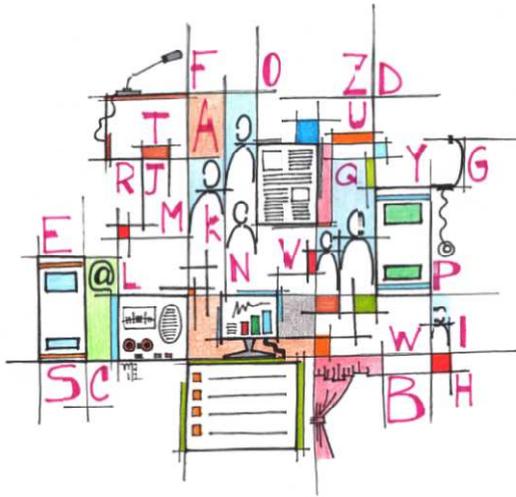
Comunicazione implicita

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