

Il team:

una risorsa per la
promozione della salute
della persona con
diabete

Mariano Agrusta



VIII Giornate Diabetologiche Astigiane

AMD Piemonte VdA, AMD Liguria, AMD Lombardia,
AMD Veneto Trentino Alto Adige,
AMD Friuli Venezia Giulia

"UNA MEDICINA TRANSAZIONALE PER GARANTIRE FIN DA SUBITO, TRAMITE LA FENOTIPIZZAZIONE DEL PAZIENTE CON DM2, L'OTTIMIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA, PER IL MIGLIORAMENTO DEGLI ESITI DI SALUTE DELLA PERSONA CON DIABETE".

Corso di Formazione Interdisciplinare AMD per
equipe di rete di assistenza diabetologica
in Collaborazione con Scuola di Formazione AMD
e Consulta Presidenti Regionali AMD



ASTI - HOTEL SALERA
30 Giugno - 1 e 2 Luglio 2011

IL SINGOLO...

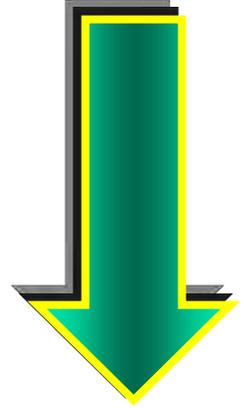
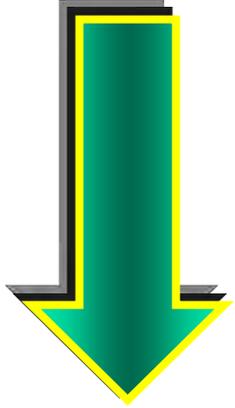




IL TEAM...



Gruppo



Gruppo di Lavoro

Il gruppo



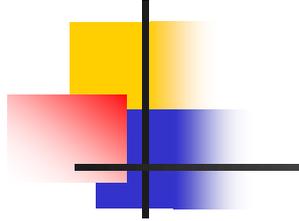
Si parla di "gruppo" quando le persone:

Condividono alcuni obiettivi di fondo

Vivono ruoli di interazione reciproca

Condividono alcune regole

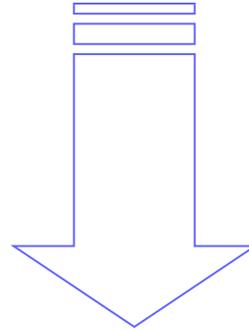
Iniziano a provare il senso di appartenenza



Ail



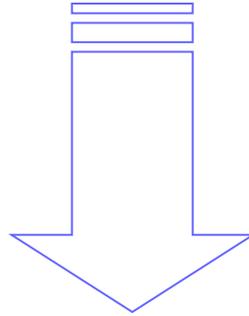
GRUPPO E SQUADRA



- GRUPPO: es: gruppo di amici, turisti
 - IL GRUPPO HA L'OTTICA DEL FUTURO DI LUNGO PERIODO, PRIVILEGIA LO "STARE BENE INSIEME" AL RAGGIUNGIMENTO DEI RISULTATI. **I LEGAMI SONO DI NATURA AFFETTIVA**

- SQUADRA: es: sport, orchestra, equipe medica, coro, protezione civile, gruppo di progetto, ...
 - LA SQUADRA PRIVILEGIA IL RISULTATO, IL FOCUS E' SULL'OBIETTIVO, **I LEGAMI SONO DI NATURA FUNZIONALE**

GRUPPO E SQUADRA



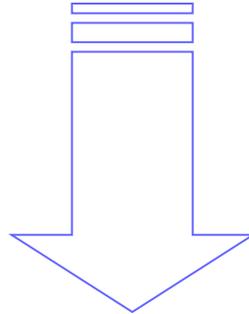
■ GRUPPO:

- E' APERTO A TUTTI, NON SONO NECESSARIE COMPETENZE O QUALITA' PARTICOLARI PER FARNE PARTE. C'E' UN ATTENZIONE PARTICOLARE AL "PIU' DEBOLE"

■ SQUADRA:

- C'E' SELEZIONE, OCCORRONO COMPETENZE E QUALITA' PERSONALI. CHI E' IN DIFFICOLTA' VIENE SUPPORTATO, MA SOPRATTUTTO STIMOLATO E INCITATO

GRUPPO E SQUADRA



■ GRUPPO:

- RICERCA IL COMPROMESSO, RAGIONA E DISCUTE A LUNGO, IL TEMPO NON E' UNA RISORSA STRATEGICA.

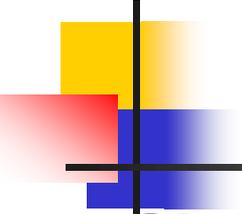
■ SQUADRA:

- OBIETTIVI AMBIZIOSI, SFIDANTI. CRITERI DI DECISIONE FUNZIONALI AL RAGGIUNGIMENTO DEI RISULTATI. POLARIZZAZIONE DELLO SFORZO DI TUTTI VERSO L'OBIETTIVO.

IL GRUPPO DI LAVORO

- INSIEME **LIMITATO** DI PERSONE
- CON LA **CONSAPEVOLEZZA** DELLA LORO UNITA'
- LEGATE DA UN **SENSO DI APPARTENENZA**
- **INTERAGENTI** IN UN CERTO PERIODO IN UN DATO SPAZIO
- **INTERDIPENDENTI**
- CON **VALORI, NORME, RUOLI** DICHIARATI, NEGOZIATI E CONDIVISI
- IMPEGNATE A RAGGIUNGERE UN **OBIETTIVO** SCELTO O ASSEGNATO
- IMPEGNATE NELLO SVOLGIMENTO DI UN **COMPITO**
- **MOTIVATE** DA INTERESSI PROFESSIONALI/ORGANIZZATIVI





Il gruppo di lavoro

Si parla di "gruppo di lavoro" quando le persone costituiscono una pluralità in integrazione attraverso:

Coesione

Interdipendenza

Negoziazione

Condivisione

Responsabilità degli obiettivi (di ascolto, informativi, elaborativi, progettuali, decisionali)

Gli stadi di sviluppo del gruppo

Stadio 1 – orientamento

Provare una tensione media ed alte aspettative

Provare una certa ansia: come mi integro?

Valutare la situazione e le figure centrali

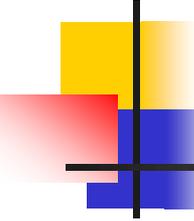
Dipendere dall'autorità e dalla gerarchia

Necessità di trovarsi una collocazione e di stabilizzarsi

Gli stadi di sviluppo del gruppo

Stadio 2 - insoddisfazione

- Si sperimenta uno scostamento tra aspettative e realtà
- Ci si sente insoddisfatti della dipendenza dalla autorità
- Ci si sente frustrati: nervosi rispetto agli obiettivi, compiti e piani d'azione
- Ci si sente incompetenti e confusi
- Si reagisce negativamente nei confronti del leader e degli altri membri
- Competizione per potere e/o attenzione
- Si sperimenta la polarizzazione:
dipendenza/contro dipendenza



Gli stadi di sviluppo del gruppo

Stadio 3 – la svolta

Decresce l'insoddisfazione

Si vanno superando le differenze fra aspettative e realtà

Si risolvono polarizzazioni e animosità

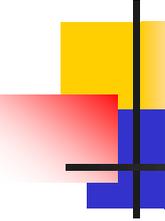
Si sviluppano armonia, fiducia, sostegno e rispetto

Si sviluppano autostima e sicurezza

Si genera maggior apertura e vengono forniti una maggior numero di informazioni di ritorno

Responsabilità e controllo vengono condivisi

Viene usato un linguaggio comune



Gli stadi di sviluppo del gruppo

Stadio 4 – produzione

- Sentirsi stimolati dal partecipare alle attività di gruppo
- Lavorare in attiva collaborazione ed in maniera interdipendente con tutto il gruppo o con parte di esso
- Percepire la forza del gruppo
- Mostrare grande fiducia nella possibilità di realizzare i compiti
- Condividere la leadership
- Avere un atteggiamento positivo nei confronti del successo del lavoro
- Ottenere risultati di alto livello



Fase di maturazione

È caratterizzata dal legame di integrazione, che permette alle differenze di essere accettate e condivise, così da poter conseguentemente accettare e gestire anche i conflitti, negoziare e condividere metodi e obiettivi

Il gruppo è pronto a perseguire obiettivi decisionali e progettuali

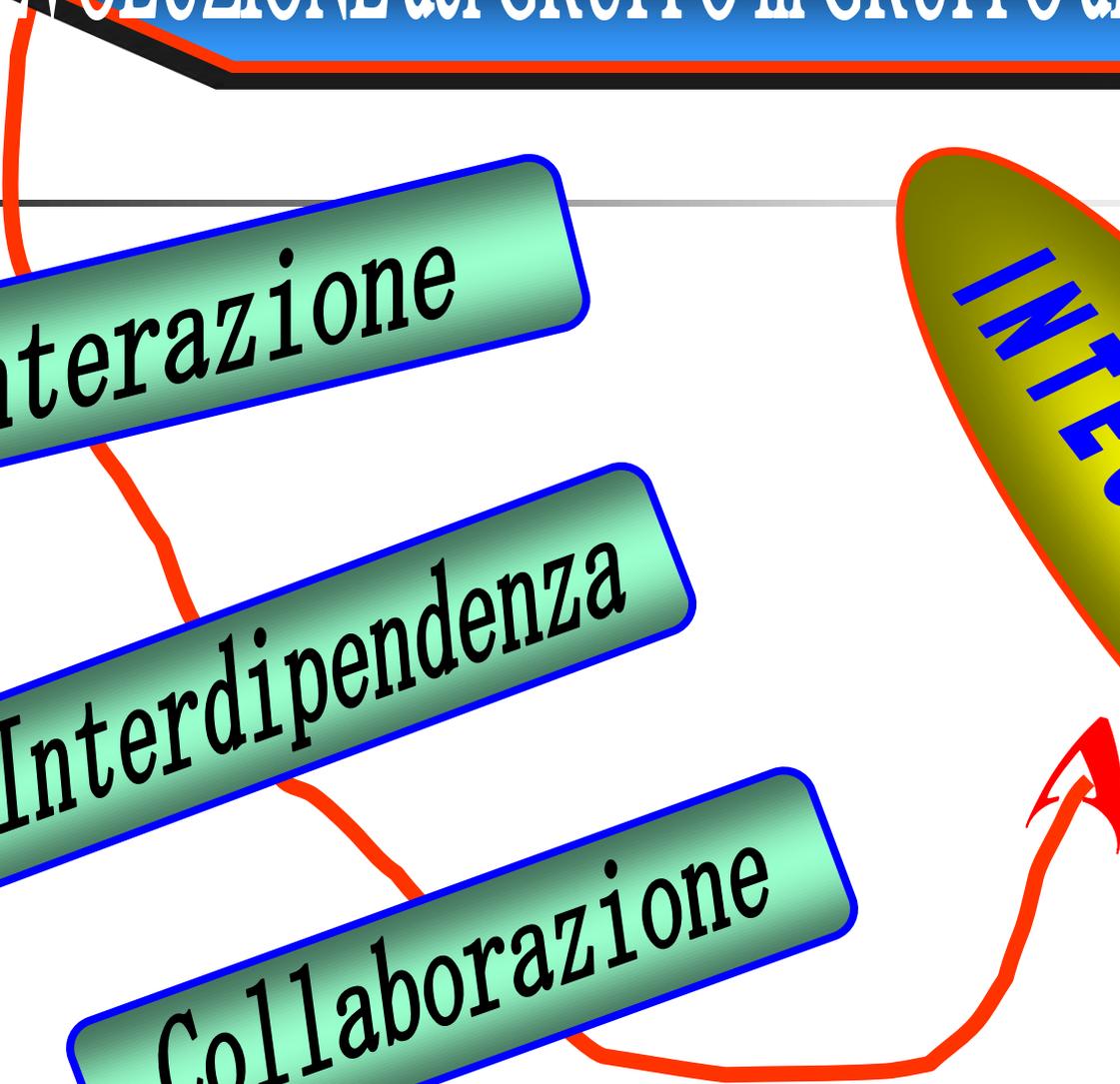
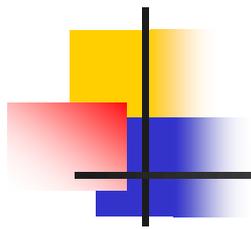
EVOLUZIONE del GRUPPO in GRUPPO di LAVORO

Interazione

Interdipendenza

Collaborazione

INTEGRAZIONE

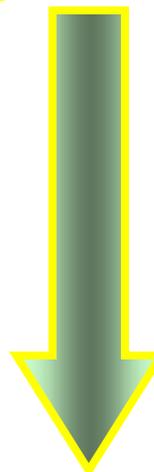


EVOLUZIONE del GRUPPO

Interazione



azione reciproca che si determina
tra gli INDIVIDUI del gruppo



si fonda sulla PERCEZIONE della PRESENZA

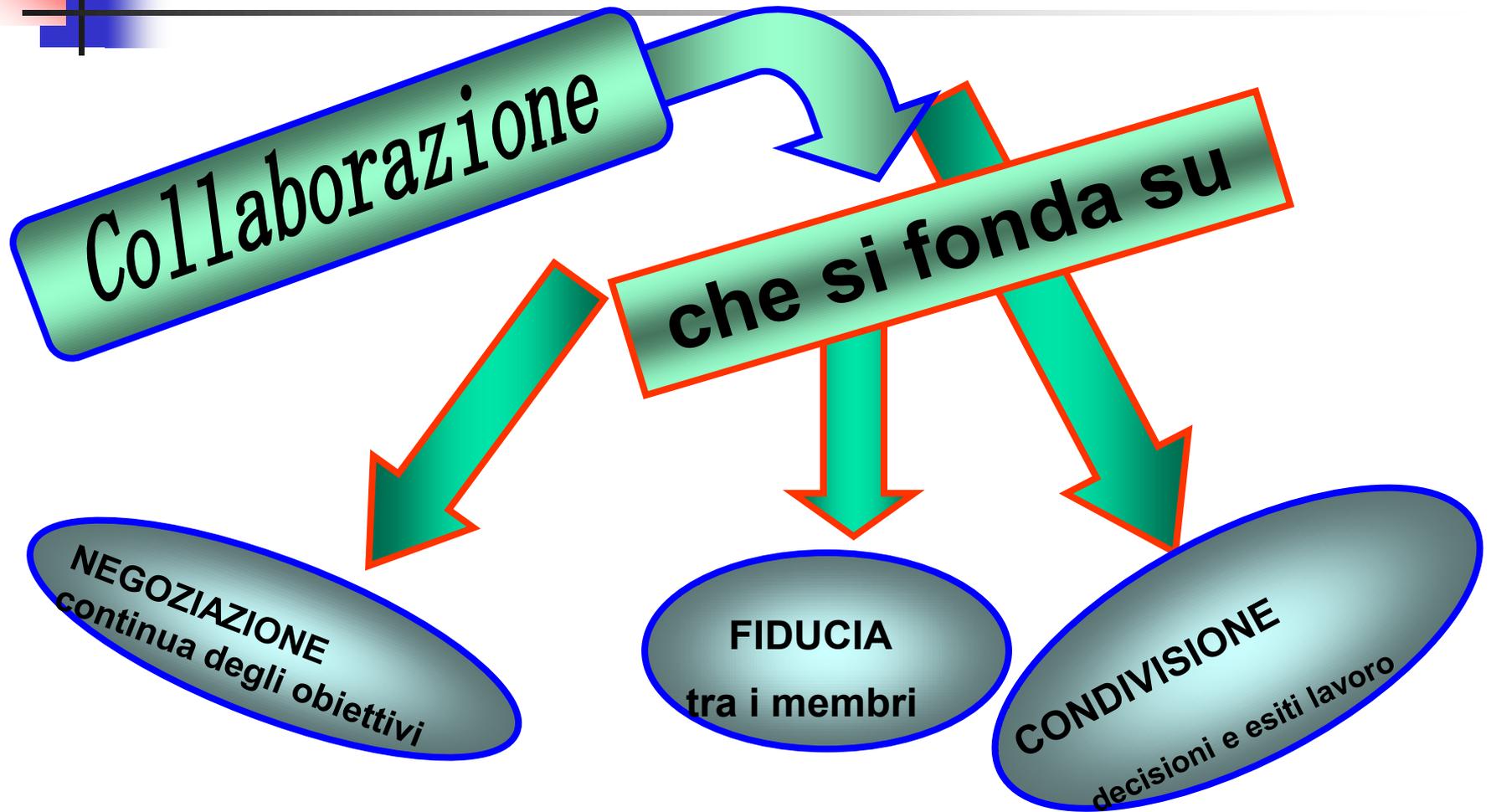
EVOLUZIONE del GRUPPO in GRUPPO di lavoro

Interdipendenza

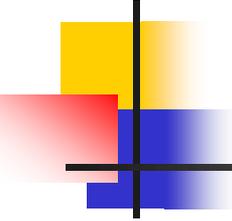
acquisizione della **CONSAPEVOLEZZA**
da parte dei membri di **DIPENDERE**
gli uni dagli altri

con il relativo sviluppo della rappresentazione
della rete di relazione con gli altri

EVOLUZIONE del GRUPPO in GRUPPO di lavoro



EVOLUZIONE del GRUPPO in GRUPPO di lavoro



INTEGRAZIONE

VIRTUALIZZAZIONE
del rapporto tra
uguaglianze e differenze

EQUILIBRIO
fra la soddisfazione dei
bisogni individuali e dei
bisogni del gruppo

FORMAZIONE
di un soggetto sociale autonomo
che si attribuisce significato e che
restituisce energie e risultati
all'ambiente nel quale si è costituito

EVOLUZIONE del GRUPPO in GRUPPO di lavoro

INTEGRAZIONE

**FASE CONCLUSIVA
DELL' EVOLUZIONE**

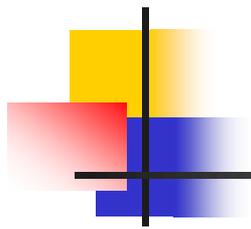


Gruppo



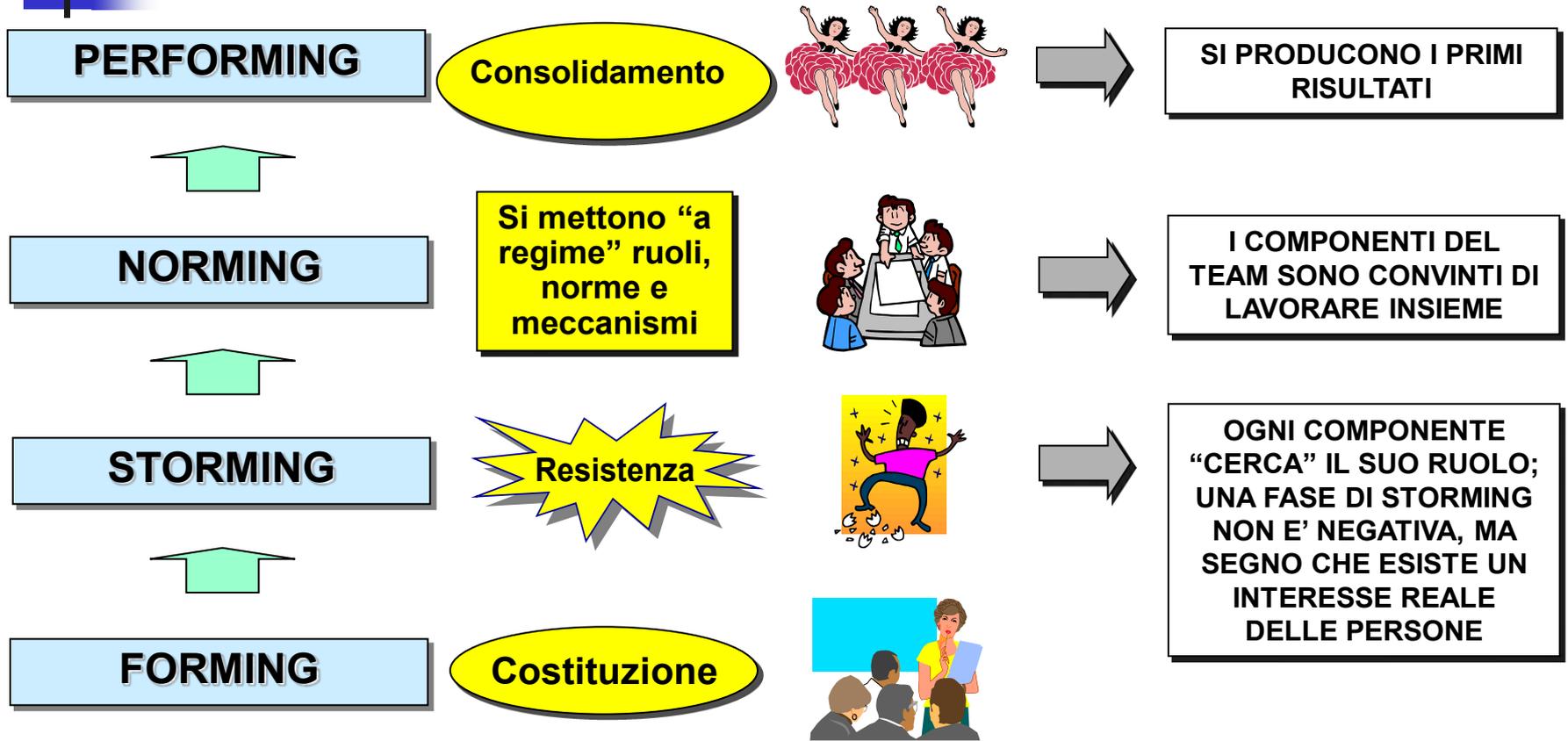
Gruppo di Lavoro





TEAM BUILDING
FATTORI COSTITUTIVI

Le fasi di vita di un Team



COMPITO E RELAZIONI

**UN TEAM, PER RAGGIUNGERE CONDIZIONI DI EFFICACIA,
DEVE AVERE COMPETENZE NELLE DUE AREE**

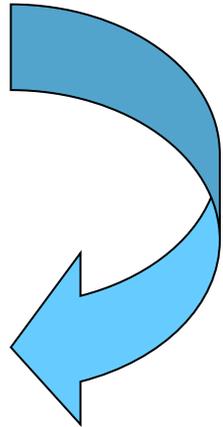
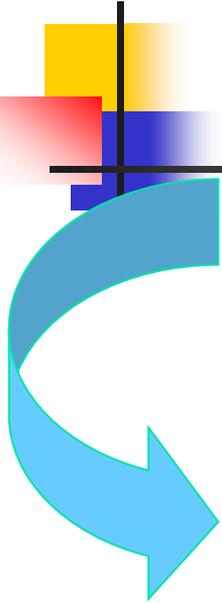
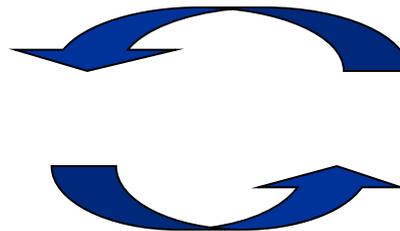
ORGANIZZAZIONE

**SAPER FARE
ORGANIZZARE
PIANIFICARE**

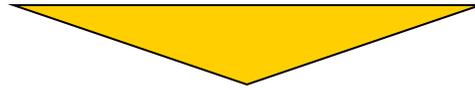


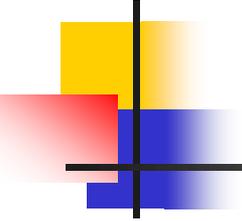
RELAZIONI

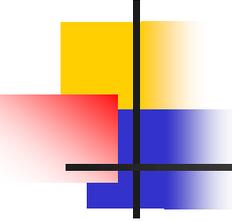
**GESTIRE LE RELAZIONI
INTERPERSONALI
GESTIRE IL CLIMA
GESTIRE I CONFLITTI**



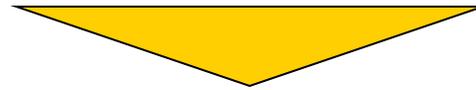
I FATTORI COSTITUTIVI DEL GRUPPO DI LAVORO



- 
- **OBIETTIVI**
 - **METODI**
 - **RUOLI**
 - **VERIFICA**
 - **COMUNICAZIONE**
 - **CLIMA**



OBIETTIVO



DEVE ESSERE

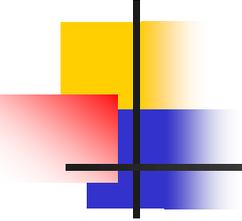
Comunicato a tutti i componenti del gruppo

Chiarito e condiviso, senza dare nulla per scontato

Espresso concretamente come risultato, non vago e generico

Adeguito alle risorse e potenzialità del gruppo

Monitorato e verificato



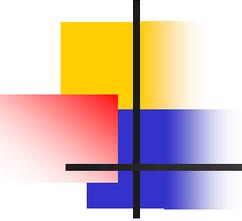
METODO



E' LA STRATEGIA

**CON CUI SI AFFRONTA UN PERCORSO, UN COMPITO, UN
OBIETTIVO, CON CUI SI AFFRONTA UN PROGETTO, SI RISOLVE
UN PROBLEMA, SI PRENDE UNA DECISIONE**

**PER LAVORARE EFFICACEMENTE IN GRUPPO E' NECESSARIO
CHIARIRE, CONDIVIDERE E RISPETTARE
UN PERCORSO DI LAVORO
E LE MODALITA' PER AFFRONTARLO E CONCLUDERLO**

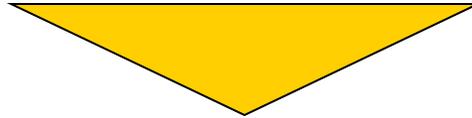


RUOLI



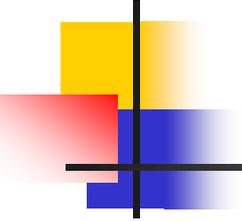
**IL RUOLO È L'INSIEME DEI
COMPORTAMENTI
CHE CI SI ASPETTA DA CHI RICOPRE
UNA CERTA POSIZIONE ALL'INTERNO
DEL GRUPPO DI LAVORO**

RUOLI



E' QUINDI MOLTO IMPORTANTE IN UN GRUPPO CHE SIANO ESPLICITE LE RECIPROCHE ASPETTATIVE IN MODO CHE CIASCUNO ABBA CHIARO CHE COSA GLI ALTRI SI ASPETTANO DA LUI, A PARTIRE DA QUESTA CONSAPEVOLEZZA E' POSSIBILE NEGOZIARE E CHIARIRE E CONDIVIDERE I RISPETTIVI RUOLI.

QUESTO PERMETTE DI RIDURRE LA CONFLITTUALITÀ DERIVANTE DA ASPETTATIVE INADEGUATE, DIVERSE O INCOMPATIBILI



VERIFICA



UN GRUPPO DI LAVORO NON E' COSTITUITO UNA VOLTA PER TUTTE: LA SUA COMPLESSITA' DETERMINA CAMBIAMENTI DELLE VARIABILI, DEI SOGGETTI E DELLE SITUAZIONI IN GIOCO.

E' NECESSARIO CHE I PROCESSI OPERATIVI SIANO SOTTOPOSTI A VERIFICA

OCCORRE SVOLGERE UNA SERIE DI ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E DIAGNOSI DEI PUNTI FORTI E DI QUELLI DA MIGLIORARE RISPETTO A

➤ **L'ATTIVITA', IL LAVORO DEL GRUPPO:**

COSA ABBIAMO FATTO



RISULTATI/OBIETTIVI

➤ **IL GRUPPOSTESSO:
COME L'ABBIAMO FATTO**

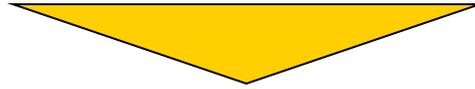


METODI

RUOLI

COMUNICAZIONE

MIGLIORAMENTO

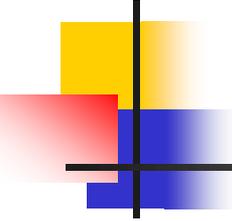


**IL MIGLIORAMENTO E' LA FASE CHE SEGUE ALLA
VERIFICA,**

**I PARTECIPANTI INDIVIDUANO GLI AGGIUSTAMENTI
NECESSARI (RIVEDENDO OBIETTIVI, METODI, RUOLI,
MODALITA' DI COMUNICAZIONE) PER MIGLIORARE
L'EFFICACIA DEL GRUPPO DI LAVORO, SULLA BASE
DELLA VERIFICA EFFETTUATA**

**L'OBIETTIVO E' QUELLO DI FAVORIRE LO SVILUPPO DEL
GRUPPO INDIVIDUANDO SOLUZIONI E STRATEGIE DI
MIGLIORAMENTO RISPETTO AI PROCESSI DI LAVORO**

**E' L'ATTIVITÀ CHE IL GRUPPO SVOLGE PER CRESCERE E
MIGLIORARSI**



VERIFICA: ALCUNE INDICAZIONI

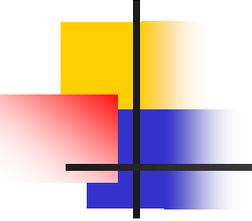


- **CACCIA ALL'ERRORE, NON CACCIA AL COLPEVOLE**
- **AVVOCATO DELL'ANGELO E AVVOCATO DEL DIAVOLO**
- **MASSIMA ATTENZIONE AD ASCOLTARE, CAPIRE E INTEGRARE**
- **“IO MI SONO SENTITO...”, NON “TU SEI STATO...”**
- **“PER EVITARE CHE QUESTO SI RIPETA FACCIAMO COSI'...”, ESSERE TESI AL MIGLIORAMENTO, ESSERE PROPOSITIVI**



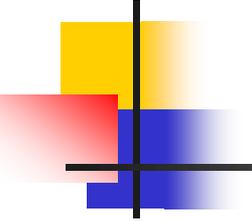
**LAVORO IN
GRUPPO E
“TEAM
BUILDING”**





La comunicazione nel team

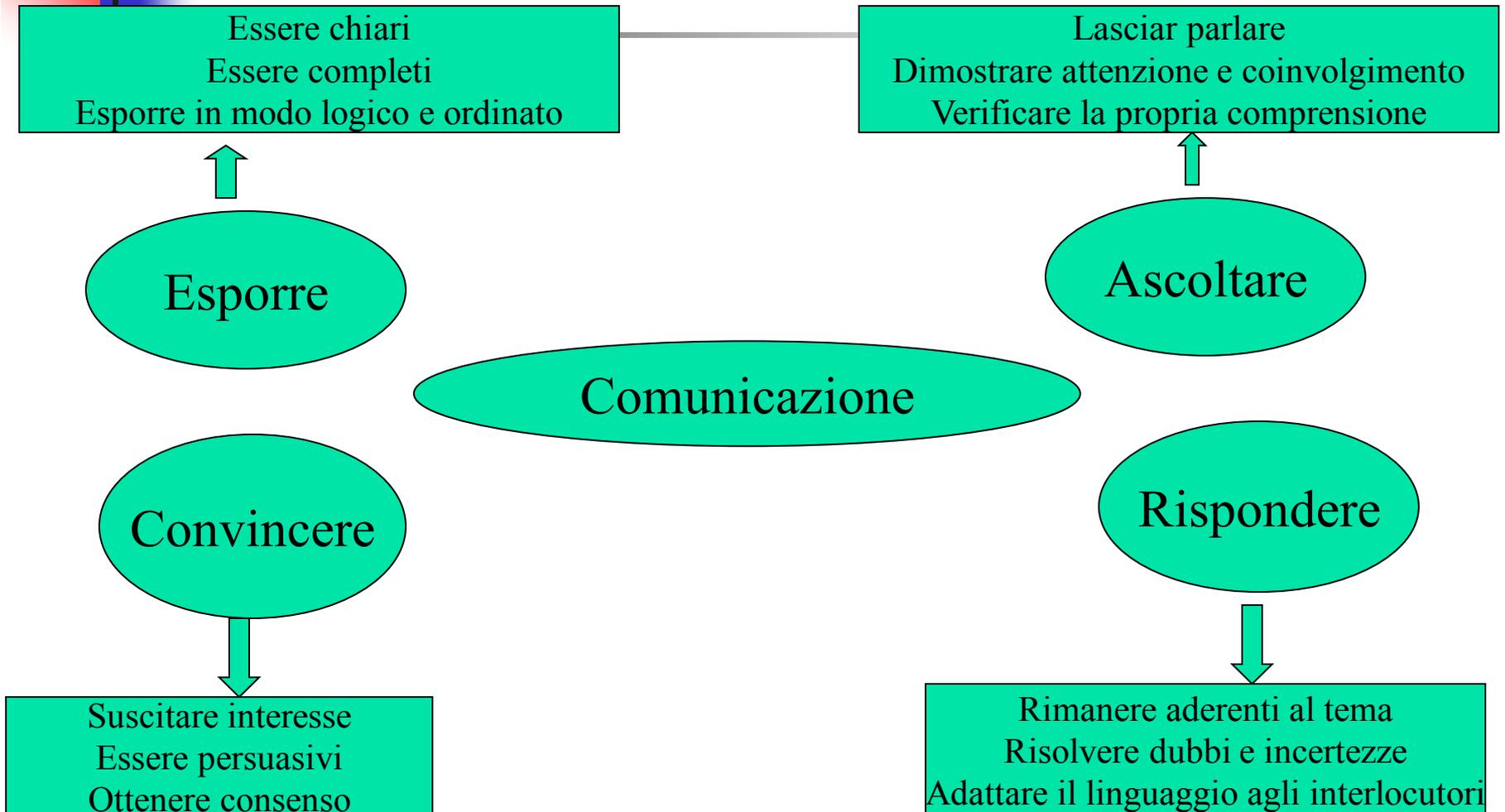
- La comunicazione è processo chiave che permette il funzionamento del team garantendo lo scambio di informazioni,finalizzandolo,al raggiungimento dei risultati.
- Allo stesso tempo ,orienta le relazioni interpersonali,partecipa al gioco delle attrazioni e delle ostilità,decide dell'accordo e del disaccordo,alimenta la collaborazione e il conflitto.
- (G.P.Quaglino et al.Gruppo di lavoro e lavoro di gruppo.*Raffaello Cortina Editore*)



La comunicazione nel team

- La comunicazione nei gruppi di lavoro è un processo interattivo, informativo e trasformativo, che è inserito in un determinato contesto, governato da regole, e si svolge con determinate caratteristiche temporali (qui ed ora)

Il Modello



La comunicazione

Intesa come scambio di significati intesi da tutti

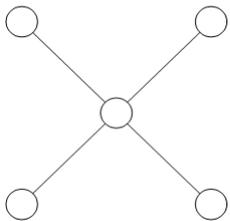
Verbale

Non verbale

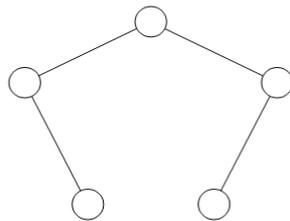
La comunicazione è il processo chiave che permette il funzionamento del lavoro di gruppo poiché permette lo scambio di informazioni finalizzato al raggiungimento dei risultati. Tuttavia essa orienta ed è a sua volta orientata dal sistema di relazioni e ruoli presenti nel gruppo stesso.

Figura 6.2.

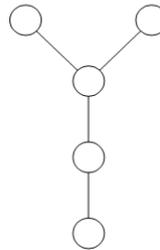
Le reti di comunicazione



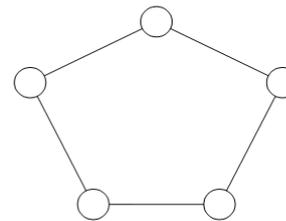
La ruota



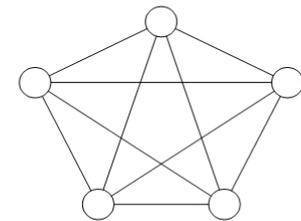
La catena



La Y

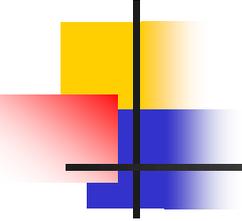


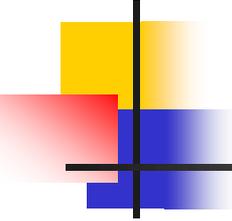
Il cerchio



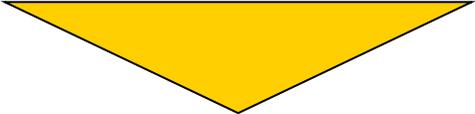
La rete connessa

Alcuni esempi di reti di comunicazione in un gruppo composto da cinque membri. I punti rappresentano le posizioni delle persone nelle reti e le linee i principali canali di comunicazione

- 
- La comunicazione presuppone tre livelli:
 - uno interattivo, che va a impattare sulla struttura relazionale del gruppo;
 - uno informativo, che è relativo allo scambio e all'elaborazione di materiali e conoscenze inerenti il lavoro;
 - uno trasformativo, che concerne gli scambi che producono il cambiamento.
 - Il processo comunicativo diventa anche il luogo di verifica del linguaggio del gruppo e la definizione del codice



COMUNICAZIONE



E' IL PROCESSO CHIAVE PER IL FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO

LE PRINCIPALI COMPONENTI:



ESPOSIZIONE

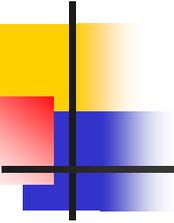
FEEDBACK

ASCOLTO

**CONFRONTO
E SCAMBIO**

STILI DI COMUNICAZIONE A SUPPORTO DEL TEAM

- Ascoltare
- Comunicare in modo efficace

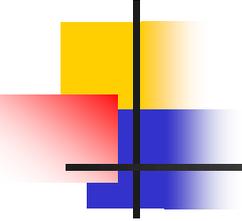


- /// Motivare
- /// Valorizzare il contributo di ciascuno



- /// Mostare interesse a ciò che le persone suggeriscono

- /// Gestire il conflitto
- /// Integrare i punti di vista



CLIMA



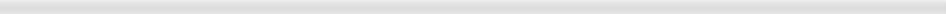
**E' IL VISSUTO "EMOTIVO" DEL GRUPPO,
L'ATMOSFERA E SI PUÒ OSSERVARE
ATTRAVERSO I SUOI PRINCIPALI INDICATORI**



SOSTEGNO



CALORE



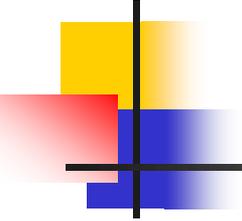
RICONOSCIMENTO E STIMA



**SODDISFAZION
E**



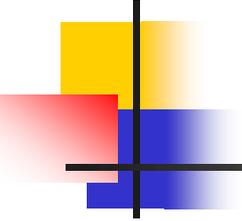
APERTURA E FEEDBACK



CRITICITA' DEL LAVORARE IN GRUPPO

**DIFFERENZE NON GESTITE CHE PRODUCONO
CONFLITTI**

**PERSONALITA' TROPPO FORTI O TROPPO
"ESPERTE" POSSONO INIBIRE IL CONTRIBUTO E LA
PROPOSITIVITA' DEI PARTECIPANTI**

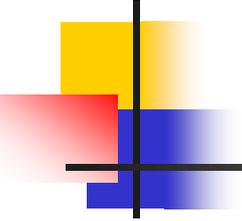


CRITICITA' DEL LAVORARE IN GRUPPO

“PRESSIONE SOCIALE” CHE TENDE AD UNIFORMARE E A RIDURRE LE DIFFERENZE E LE POTENZIALITA' CREATIVE E INNOVATIVE

CONFORMISMO CHE PUO' FAR PERDERE OPPORTUNITA' DI SVILUPPO E MIGLIORAMENTO

UNO STATUS GERARCHICO MOLTO DIFFERENTE PUO' PORTARE A FENOMENI DI ADESIVITA'



I VANTAGGI DEL LAVORARE IN GRUPPO

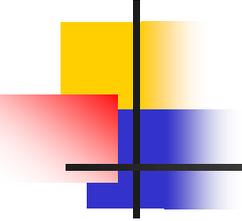
**MAGGIORE IMPEGNO, AFFILIAZIONE,
SOSTEGNO RECIPROCO, MOTIVAZIONE**

**MAGGIORE CAPACITA' DI ANALISI, PRESENZA DI
PIU'**

COMPETENZE E PUNTI DI VISTA

**RIDUZIONE DELL'AUTOREFERENZIALITA E DEI
PREGIUDIZI,**

POSSIBILITA' DI MAGGIORE CREATIVITA E INNOVAZIONE



I VANTAGGI DEL LAVORARE IN GRUPPO

DECISIONI E SCELTE PIU' CHIARE E RAGIONATE

**MAGGIOR PROPENSIONE A SPERIMENTARE
SOLUZIONI INNOVATIVE E AD ASSUMERSI DEI
RISCHI NELLA DECISIONE**

MAGGIORE COESIONE E IDENTIFICAZIONE

grazie dell'attenzione

Team Work

