

Ordine degli Ingegneri di Pistoia
in collaborazione con la Provincia di Pistoia

**TEORIE E TECNICHE DI COMUNICAZIONE
ORIENTATE ALLA RISOLUZIONE DEI
PROBLEMI ED ALLA COOPERAZIONE -
TEORIE DI GESTIONE DEI GRUPPI E
LEADERSHIP**

*Corso di formazione abilitante 120 ore
per Coordinatori per la sicurezza cantieri
(art.98 – del D.L.vo 81/08)*

INTRODUZIONE

Perché siamo qui?

E' giusto e utile avere tante nozioni tecniche, conoscere tutte le norme ma se non so come trasmettere questi concetti al meglio, il lavoro può diventare vano

Se vogliamo essere più efficaci, se vogliamo essere ascoltati di più e se vogliamo ottenere risultati diversi nel nostro lavoro dobbiamo fare qualcosa di diverso. Bisogna uscire da quella che viene chiamata la zona di confort: dove ci sono tutte le nostre abitudini e le nostre 'sicurezze', ma dove non cresciamo. La crescita è fuori dalla zona di confort!

Tutto ciò che vedremo si basa sulla PNL
(Programmazione Neurolinguistica)

INTRODUZIONE

Che cos'è la PNL?

- E' una neuroscienza nata negli anni '70 ad opera di Richard Bandler (all'epoca studente di scienze informatiche) e John Grinder (assistente alla cattedra di linguistica alla Santa Cruz University della California).
- Questi personaggi hanno elaborato una teoria che studia i comportamenti umani al fine di migliorare i risultati delle persone sia in ambito personale che professionale

COMUNICAZIONE

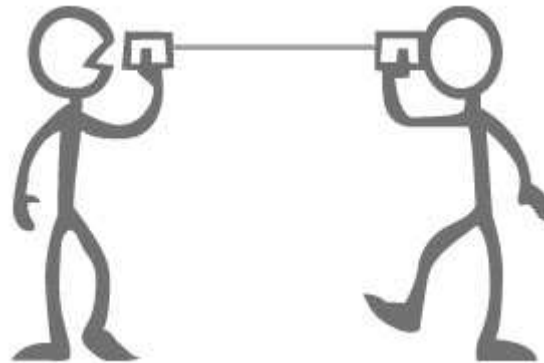
Che cosa significa comunicare?



Comunicare significa far capire agli altri il nostro messaggio attraverso parole, gesti ed immagini

COMUNICAZIONE

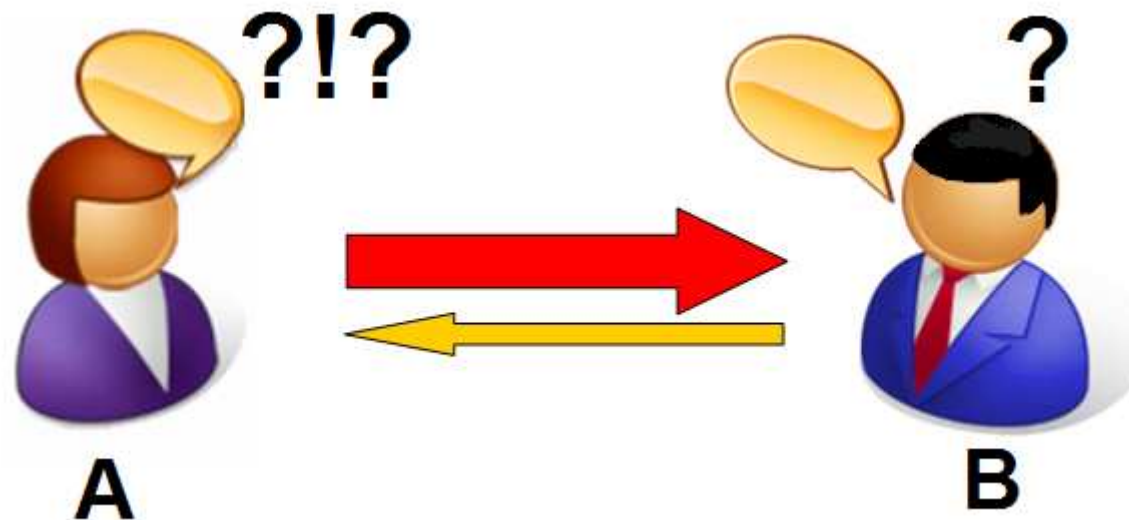
- Secondo la teoria classica:



- Un individuo manda un messaggio, l'altro lo riceve; ma non ci si preoccupa di capire se il messaggio è stato recepito

COMUNICAZIONE

- Secondo la PNL



- Un individuo manda un messaggio
- L'altro dà un feedback
- E il primo va avanti con la conversazione se il feedback è positivo
- Altrimenti si cambia modalità finché il messaggio non viene recepito

COMUNICAZIONE

- **I 3 POSTULATI DELLA COMUNICAZIONE**

- I postulato: Si comunica sempre**

- Si comunica anche quando stiamo in silenzio
 - Anche da come ci vestiamo
 - O da come ci muoviamo

- Il postulato: Siamo responsabili della comunicazione**

- Se il messaggio arriva o no dall'altra parte di chi è la responsabilità?
 - E' di chi parla: siamo noi che dobbiamo usare tutti gli strumenti a nostra disposizione per farci capire.
 - Qual è la cosa buona di questo? E' che se è nostra la responsabilità, possiamo guidare noi la conversazione e cambiare modalità comunicativa per farci di essere compresi

COMUNICAZIONE

- **I 3 POSTULATI DELLA COMUNICAZIONE**
III postulato: La mappa non è il territorio

Ogni persona ha il proprio modello del mondo

- Ogni persona è diversa dall'altra
- Cio' che per me è giusto o scontato per un altro può essere ingiusto e incomprensibile.

- E questo succede per i motivi più svariati: culturali, religiosi, politici, familiari, sociali, ma anche a causa di una educazione di un certo tipo o delle esperienze fatte fino ad oggi.

- Dipende anche dal proprio sistema rappresentazionale (VAK Visivo-Auditivo-Cinestesico).

Quindi bisogna calarsi il più possibile nella realtà dell'altro per essere più efficaci

COMUNICAZIONE

- **I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI *VAK***

Ogni persona percepisce la realtà in base a tre sistemi di rappresentazione attraverso i 5 sensi

Visivo (V) Utilizza prevalentemente il canale della vista

- Ricorda per immagini e parla attraverso le immagini.
- E' veloce e gesticola molto, tende a guardare in alto
- Usa termini come: non ci vedo chiaro..., a colpo d'occhio..., vista la situazione..., ti vedo bene...

Auditivo (A) Utilizza prevalentemente il canale dell'udito

- Ricorda i suoni e le parole e parla molto e vuole capire; fa molti ragionamenti.
- E' equilibrato e ha movimenti circolari e armoniosi, come un direttore d'orchestra
- Usa termini come: non mi suona..., sento che qualcosa non va...

COMUNICAZIONE

- **I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI *VAK***

Cinestesico (K) Utilizza prevalentemente il canale del tatto, olfatto e gusto

- Percepisce la realtà attraverso le sensazioni e le emozioni.
- E' lento e gesticola molto poco, tende a guardare in basso
- Usa termini come: non mi piace a pelle..., sento che...,

Ogni persona ha un canale preferenziale

Stia a noi scoprirlo

Non per etichettare le persone ma per modellarsi su di loro in modo da sintonizzarsi sulla stessa lunghezza d'onda ed essere più efficaci nella comunicazione

COMUNICAZIONE

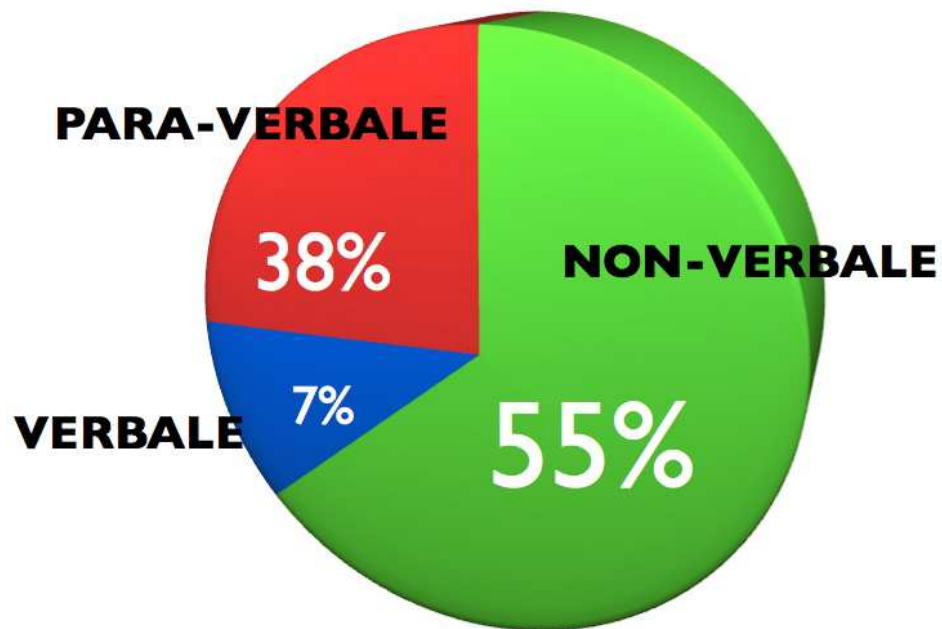
- I TRE LIVELLI DELLA COMUNICAZIONE

Paraverbale

- Tono
- Volume
- Timbro
- Voce

Verbale

- Parole



Linguaggio del corpo

- Gest
- Espressioni facciali
- Postura

COMUNICAZIONE

- IL LINGUAGGIO DEL CORPO

Perché è importante?

- Perché può **sostituire** le parole
- Può **rafforzare** le parole
- **Trasmette emozioni**

Quindi vale la pena sforzarsi di usare di più il nostro corpo

COMUNICAZIONE

- **IL LINGUAGGIO DEL CORPO**

I segnali trasmessi dal corpo possono essere di tre tipi:

1. Segnali di TENSIONE

Grattarsi, arrossire, sudare, giocare nervosamente con gli oggetti, schiarirsi la gola, colpi di tosse

2. Segnali di RIFIUTO

- Allontanarsi, fare no con la testa, incrociare le braccia, alt con la mano

3. Segnali di GRADIMENTO

- Avvicinarsi, annuire con la testa, Aprirsi, mordicchiarsi le labbra, toccarsi il lobo dell'orecchio

- **Facciamo attenzione a carpire questi segnali sugli altri e ad usarli quando serve**

COMUNICAZIONE

- LEGGE DELLA VARIABILITA' INDISPENSABILE
 - IN QUALSIASI SISTEMA QUANDO SONO UGUALI TUTTI GLI ALTRI FATTORI, SARA' L'INDIVIDUO CON UNA GAMMA PIU' AMPIA DI REAZIONI, A CONTOLLARE E DIRIGERE LA SITUAZIONE:
 - In pratica chi ha più scelta di comportamenti controlla e dirige la situazione.
 - Si parte dalla conoscenza e attraverso la pratica, si hanno comportamenti nuovi.
 - Consapevolezza: per sapere se le cose che stiamo comunicando vengono accettate o rifiutate
 - Flessibilità: per cambiare e fare qualcosa d'altro
 - Spesso invece le persone tendono a fare sempre le stesse cose anche se non ci sono risultati.
 - Come anche è sbagliato cercare di cambiare l'altro.

Quello che possiamo fare è cercare di indurre un cambiamento in noi stessi in modo che l'altro reagirà generalmente producendo un cambiamento.

COMUNICAZIONE

- **WIN-WIN (Rapport – Ricalco –Guida)**
 - **RAPPORT:**
 - E' la presenza di accordo, fiducia e amicizia in una relazione.
 - Come si fa ad ottenere e creare rapport?

Attraverso:

- il sorriso
- il contatto oculare
- il sincero interesse
- l'ascolto attivo.

**E' IMPORTANTE PERCHE' E' LA BASE DI
OGNI RELAZIONE E TRANSAZIONE**

COMUNICAZIONE

- **WIN-WIN (Rapport – Ricalco – Guida)**

RICALCO significa andare incontro all'altra persona

si attua attraverso il RISPECCHIAMENTO (*MIRRORING*) dei comportamenti.

E' come dire all'altro " io ti capisco, di me ti puoi fidare"

Cosa si rispecchia:

- fisiologia
- voce
- frasi e modi di dire
- convinzioni e valori

E' fondamentale per qualsiasi tecnica di comunicazione.

Una persona ci stimola di più quanto più è simile a noi.

Quando tu piaci a qualcuno lui tende a essere d'accordo con te.

COMUNICAZIONE

- WIN-WIN (Rapport – Ricalco – Guida)
 - GUIDA:
 - Significa guidare l'altra persona verso ciò che noi vogliamo.
 - Come si fa?
 1. Dopo il rapport e attraverso il ricalco si fanno delle **DOMANDE** per capire cosa vuole l'altra persona
 2. Si cercano **PUNTI DI UNIONE**
 3. Si propongono soluzioni che interessano a noi e che possano essere di **UTILITÀ** per l'altro

COMUNICAZIONE

CONVINCERE E NON MANIPOLARE!!!!

Cosa significa?

- Se si pensa che Guidare e Convincere sia una manipolazione cioè abbia una accezione negativa, non riusciremo mai nel nostro intento!!!
- Invece Convincere significa VINCERE-CON

AL TERMINE DELLA CONVERSAZIONE LE PARTI SONO VINCITRICI ENTRAMBE

COMUNICAZIONE

E-PRIME

E' un concetto sviluppato da un linguista americano sull'utilizzo del verbo *essere* nella comunicazione:

Il verbo essere definisce le cose senza alternative (Sei malato, E' sbagliato, ecc.)

Mettere d'avanti la parola *mi sembra...* aiuta a non etichettare le persone e le situazioni

CHI NON SI SENTE GIUDICATO SI SENTE ACCOLTO

Questo è uno strumento difficile ma potentissimo anche e soprattutto verso noi stessi

COMUNICAZIONE

CREARE RELAZIONI POSITIVE CON EMPATIA

I 9 Principi della comunicazione (liberamente tratti dal Best Seller *Come trattare gli altri e farseli amici* di Dale Carnegie)

- 1 Non criticare, non condannate, non recriminate
- 2 Siate prodighi di apprezzamenti onesti e sinceri
- 3 Suscitate negli altri un desiderio intenso di fare ciò che desideriamo
- 4 Interessatevi sinceramente agli altri

COMUNICAZIONE

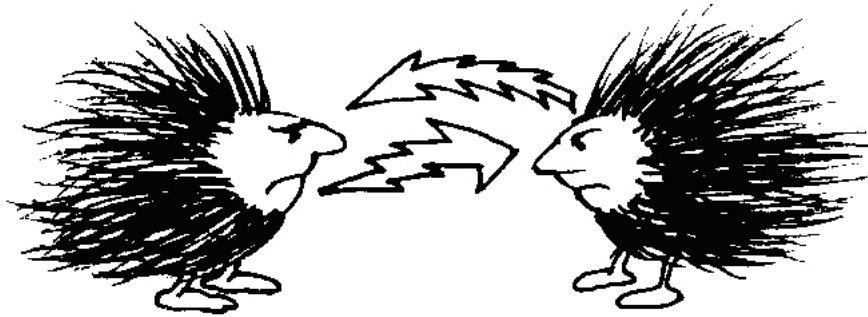
CREARE RELAZIONI POSITIVE CON EMPATIA

I 9 Principi della comunicazione (liberamente tratti dal Best Seller *Come trattare gli altri e farseli amici* di Dale Carnegie)

- 5 Sorridete
- 6 Ricordate i nomi
- 7 Ascoltate gli altri e incoraggiateli a parlare di sè
- 8 Parlate di ciò che interessa agli altri
- 9 Fate sentire importanti gli altri

GESTIONE DEI CONFLITTI

E' inevitabile che in qualsiasi attività umana si presentino delle situazioni più o meno conflittuali



GESTIONE DEI CONFLITTI

I bravi comunicatori riescono a:

- Prevenirli
- Prepararsi ed affrontarli
- Sostenerli

Se un conflitto è ben gestito, una **soluzione** emerge. E questa dovrà essere:

- Accettabile per tutte le persone coinvolte
- Sostenibile

GESTIONE DEI CONFLITTI

Ma perché le persone non vogliono affrontare i conflitti?

Perché i conflitti:

- Innervosiscono
- Suscitano il lamento e spesso le persone abbandonano la conversazione
- Non producono niente di positivo
- Peggiorano le situazioni

E spesso non si hanno gli strumenti per gestirli

GESTIONE DEI CONFLITTI

Quali sono le conseguenze positive, logiche e razionali per cui vale la pena investire nella risoluzione dei conflitti?

- Ignorare il problema non significa risolverlo
- Anzi il problema si acutizzerà
- Può favorire la soluzione di questo ma anche di altri problemi
- Le persone alla fine usciranno più produttive e motivate

GESTIONE DEI CONFLITTI

Per affrontare i conflitti bisogna:

Ascoltare, Rispettare, Asserire, Capire, Cercare fatti, soluzioni e evidenza della risoluzione del conflitto.

ASCOLTARE:

- Considerare il punto di vista delle parti
- Rendersi conto dello stato d'animo delle persone coinvolte
- Evitare di sminuire il messaggio delle varie persone
- Raccogliere quante più informazioni possibili

GESTIONE DEI CONFLITTI

RISPETTARE

- La dignità e i sentimenti di tutti
- Accettare che qualcuno esprima delle preoccupazioni reali
- Non dire niente di umiliante
- Porre l'attenzione sugli obiettivi e sui comportamenti e non giudicare le persone

ASSERIRE

- Dire quello che si pensa
- Spiegare ciò che si vuole
- Evitare le aggressioni

GESTIONE DEI CONFLITTI

APPROCCIO STRUTTURATO ALLA SOLUZIONE DEI CONFLITTI



GESTIONE DEI CONFLITTI

APPROCCIO STRUTTURATO ALLA SOLUZIONE DEI CONFLITTI

PREVENZIONE

- Quali sono i problemi? Radunare i fatti, analizzare i possibili sviluppi
- Chi ha diritto ad intervenire, quali sono le opinioni?
- Quali sono le cause? Forti convinzioni; obiettivi diversi; mancanza di informazioni o informazioni sbagliate; errori metodologici.

GESTIONE DEI CONFLITTI

APPROCCIO STRUTTURATO ALLA SOLUZIONE DEI CONFLITTI

PREPARAZIONE DELLA STRATEGIA

Adottate una strategia a largo raggio:

- Flessibile cioè disponibile a cambiare atteggiamento gradualmente
- Inflessibile cioè indisponibile a cambiare significativamente l'atteggiamento

Scegliete lo stile di strategia più adatto alle situazioni:

GESTIONE DEI CONFLITTI

APPROCCIO STRUTTURATO ALLA SOLUZIONE DEI CONFLITTI

PREPARAZIONE DELLA STRATEGIA

Esistono tre tipi di strategia

1) Mediazione

- Definire chiaramente ciò che le parti vogliono
- Identificare le richieste minime per una soluzione
- Elencare i vantaggi comuni derivanti dalle diverse scelte
- Incoraggiare offerte e contro offerte
- Stabilire il momento in cui si porrà termine al negoziato

GESTIONE DEI CONFLITTI

APPROCCIO STRUTTURATO ALLA SOLUZIONE DEI CONFLITTI

PREPARAZIONE DELLA STRATEGIA

2) Decisione Unilaterale

- Chiarite esattamente la vostra posizione
- Mostrare convinzione ed evitare ogni evasività

3) Soluzione congiunta al problema

- Concordate una comune visione del problema
- Evitate di proporre una soluzione affrettata
- Esponete punti di vista e problemi
- Ascoltate senza mettervi sulle difensive
- Cercare soluzioni alternative che soddisfino tutti gli interessati

GESTIONE DEI CONFLITTI

APPROCCIO STRUTTURATO ALLA SOLUZIONE DEI CONFLITTI

ATTUAZIONE DEL PIANO

- Riconoscete e fronteggiate gli stati d'animo
- Usate le strategie e le tattiche prescelte smussando le differenze (rassicurare che tutti possiedono le stesse informazioni, enfatizzare le affinità e sminuire le divergenze)
- Individuate e superate le possibili situazioni di stallo con aggiornamenti, mediazioni, applicazione di regole condivise come una votazione, esponendo il problema da un altro punto di vista
- Favorite lo svolgimento del processo
- Ascoltate senza mettervi sulle difensive

GESTIONE DEI CONFLITTI

APPROCCIO STRUTTURATO ALLA SOLUZIONE DEI CONFLITTI

CONTROLLO DEI RISULTATI

- Sincerarsi che le persone abbiano ben compreso la soluzione proposta
- Capire se la soluzione soddisfa le aspettative di ognuno

Risolvere un conflitto non significa uscire da una situazione come vincitore o come perdente

GESTIONE DEI CONFLITTI

APPROCCIO STRUTTURATO ALLA SOLUZIONE DEI CONFLITTI **WIN-WIN**

- **Il perfetto comunicatore/mediatore si sforza sempre che tutti si sentano vincitori**



LEADERSHIP

Cosa significa essere un leader?

- Prima essere un leader significava essere un grande condottiero, un grande politico o un capitano d'industria.
- Adesso il concetto di Leadership è un po' diverso:
- Oggi un leader è una persona che è capace di guidare se stesso verso i propri obiettivi, verso ciò che vuole essere o diventare
- E le capacità di leadership sono richieste a tutti i livelli (commessa, centralinista, mamma, babbo, figli, maestre, ecc.)
- Perché?

LEADERSHIP

Cosa significa essere un leader?

- Mentre prima bastava aprire un negozio di elettrodomestici e le televisioni si vendevano da sole, non erano richieste capacità particolare di vendita
- e i figli facevano quello che dicevano i genitori. Provate adesso...
- Quando una persona è capace di guidare se stesso verso i propri obiettivi al 90% è capace anche di guidare gli altri (esempio Forest Gump)

LEADERSHIP

I 3 STILI DI LEADERSHIP

1) Capo

- Autoritario
- Non accetta la critica
- Non ascolta
- Si assume la responsabilità
- Ha un Ego grande
- Stimola l'Emulazione
- Usa il pronome IO.....



LEADERSHIP

I 3 STILI DI LEADERSHIP

2) PORTAVOCE

- Democratico
- Accetta la critica
- Ascolta tutti
- Non si assume la responsabilità
- Ha un Ego piccolo
- Non stimola l'emulazione
- Usa il pronome VOI....



LEADERSHIP

I 3 STILI DI LEADERSHIP

- 3) LEADER
- Autorevole
- Accetta la critica
- Si assume la responsabilità
- Ascolta tutti e decide lui
- Delega: sviluppa altri leader
- Ha carisma
- Usa il pronome NOI...



Noi vogliamo chiaramente tendere al Leader ma ci sono occasioni in cui bisogna essere Capo

LEADERSHIP

CHE CARATTERISTICHE DEVE AVERE UN LEADER?

- Lavora molto ma ha sempre tempo
- Va dritto al problema
- Sa distinguere il momento in cui si deve battere duramente da quello in cui bisogna cedere
- La sicurezza di sè lo rende sempre amichevole
- Ascolta
- Rispetta i punti di forza degli altri
- **UN VERO LEADER E' AL SERVIZIO DEGLI ALTRI**

LEADERSHIP

CHE CARATTERISTICHE DEVE AVERE UN LEADER?

- E' aperto al feedback
- Si spiega
- Si sente responsabile al di là dei propri limiti
- E' disposto a sbagliare
- Pone l'accento sulle opportunità e sulle soluzioni
- *Un vero Leader è lento nel pensare e fulmineo nel decidere” (Prof. Francesco Alberoni)*

LEADERSHIP

Un non Leader (**una vittima**) invece:

- Ha sempre troppo da fare
- Gira attorno al problema
- Promette con troppa facilità
- Trascura le cose importanti e si impegna su questioni irrisorie
- Si comporta come un piccolo despota
- Si attacca alle debolezze degli altri
- Rifiuta il feedback
- Adduce scusanti
- Dice: non è compito mio
- Ha paura di sbagliare
- Si concentra su questioni e problemi che non hanno soluzioni

La domanda è: Quanto ci sentiamo Leader e quanto no?

LEADERSHIP

DALLA DIPENDENZA ALL'INTERDIPENDENZA

La crescita e la maturità degli individui passa attraverso tre livelli: Dipendenza, Indipendenza e Interdipendenza

DIPENDENZA

- E' quella che si vive nei primi anni della nostra vita: siamo totalmente dipendenti dai genitori (nel nutrirsi, nel vestirsi, nel curarsi, nel sostentamento in genere)
- Mano a mano che si cresce diventiamo sempre più indipendenti: mangiamo da soli ci vestiamo da soli, ci muoviamo da soli.
- Poi ci troviamo un lavoro andiamo via di casa e si diventa indipendenti anche finanziariamente.

LEADERSHIP

DALLA DIPENDENZA ALL'INTERDIPENDENZA INDIPENDENZA?

- Anche se materialmente indipendenti, spesso si rimane dipendenti emotivamente da qualcuno (genitore o amico) che se non approva quello che stiamo facendo non ci sentiamo ok.
- Spesso le persone affrontano rapporti di lavoro o di coppia con assoluta dipendenza e questo non è salutare perché affidiamo il nostro benessere ad altri.
- Naturalmente fa piacere essere approvati e sentirsi dire *Bravo* da chi ci sta vicino, anche a chi è indipendente emotivamente ma un conto è avere piacere da questo ed un altro conto è averne bisogno ed esserne assolutamente dipendente.

LEADERSHIP

DALLA DIPENDENZA ALL'INTERDIPENDENZA INDIPENDENZA

■ Una persona che riesce ad essere indipendente anche emotivamente è autonoma nel pensare e nel farsi un'opinione sulle cose, è centrata su di sé e va avanti verso i propri obiettivi a prescindere dal giudizio degli altri.

■ Ciò non significa che non cerca rapporti con gli altri e che interrompe ogni relazione, ma tutt'altro.

E' in questa fase che si creano relazioni positive con altre persone indipendenti.

LEADERSHIP

DALLA DIPENDENZA ALL'INTERDIPENDENZA INTERDIPENDENZA

- Uniamo le nostre sinergie per creare qualcosa di più forte e più grande: in sostanza $1+1=3, 5, 10, 100, 1000\dots$
- E questo vale per i rapporti di coppia, per le società imprenditoriali, per le associazioni di professionisti, nelle amicizie ed in tutti i rapporti fra persone
- Spesso invece vediamo coppie o società dove $1+1=0,2!!!$

LEADERSHIP

DALLA DIPENDENZA ALL'INTERDIPENDENZA INTERDIPENDENZA

- pensiamo ad un rapporto di coppia o di collaborazione come due ciclisti in fuga: è dimostrato che due ciclisti affiatati in fuga vanno mediamente più veloci del 30%.



E così nella vita:
ci si appoggia ci si
sostiene, si è
propositivi, si mira
allo stesso obiettivo,
si da e si riceve in
egual misura



GESTIONE DEI GRUPPI

LE FASI DEL GRUPPO (FORMAZIONE-
CONFLITTO- REGOLE – AZIONI – SOLUZIONI)

FORMAZIONE

- Si individuano le persone che fanno parte del gruppo
- Si definiscono i ruoli
- Si esaminano gli obiettivi di ciascuno
- Si stabiliscono le aspettative

GESTIONE DEI GRUPPI

LE FASI DEL GRUPPO (FORMAZIONE-
CONFLITTO- REGOLE – AZIONI – SOLUZIONI)

CONFLITTO

- Le persone entrano in competizione
- Si controllano
- Esplorano le varie possibilità
- Tentano di capirsi

GESTIONE DEI GRUPPI

LE FASI DEL GRUPPO (FORMAZIONE-
CONFLITTO- REGOLE – AZIONI – SOLUZIONI)

REGOLAMENTAZIONE

- Ci si mette d'accordo sulle regole condivise
- Sui valori
- Assunzione di responsabilità
- E' il momento in cui si scopre ciò che si può fare e ciò che non si può fare

GESTIONE DEI GRUPPI

LE FASI DEL GRUPPO (FORMAZIONE-
CONFLITTO- REGOLE – AZIONI – SOLUZIONI)

AZIONE

- Inizia la collaborazione per raggiungere gli obiettivi comuni
- Le persone lavorano e si sostengono a vicenda

SOLUZIONI

- Si trovano soluzioni che soddisfano tutti i componenti del gruppo

GESTIONE DEI GRUPPI

ASCOLTO: GESTIONE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

In una buona gestione della comunicazione di gruppo:

- Chiunque desidera esprimere una opinione lo può fare
- Gli argomenti vengono trattati in modo esauriente
- Il gruppo si prende cura di ogni suo membro
- Ogni persona indirizza il suo messaggio a tutti gli altri componenti
- Il gruppo genera comportamenti che sono chiari a tutti
Come si può fare in modo che le cose si svolgano così anche quando non siamo i leader del gruppo?

GESTIONE DEI GRUPPI

Nel momento in cui si prende la parola la leadership è nostra
Ecco come possiamo aiutare il gruppo:

- Incoraggiare il gruppo a scegliere degli ostacoli che possano essere superati
- Pretendere fatti
- Insistere affinché i problemi vengano analizzati in profondità e non per soluzioni affrettate
- Distinguere il momento dell'esposizione da quello successivo delle valutazioni
 - Quando il gruppo si trova di fronte ad una scelta trasformarla in opportunità di risolvere un problema
 - Quando il gruppo si trova di fronte ad un problema trasformarlo nell'opportunità di fare una scelta

GESTIONE DEI GRUPPI

FAR ARRIVARE IL MESSAGGIO

Per fare arrivare il messaggio bisogna prima di tutto essere flessibile

Una buona comunicazione di gruppo si realizza quando i membri e soprattutto i leader:

- Si assumono la responsabilità di comunicare correttamente
- Sanno interpretare i silenzi e ascoltano ciò che non viene detto
- Sollecitano l'intervento di chi non ha ancora parlato
- Difendono il punto di vista delle minoranze

GESTIONE DEI GRUPPI

FAR ARRIVARE IL MESSAGGIO

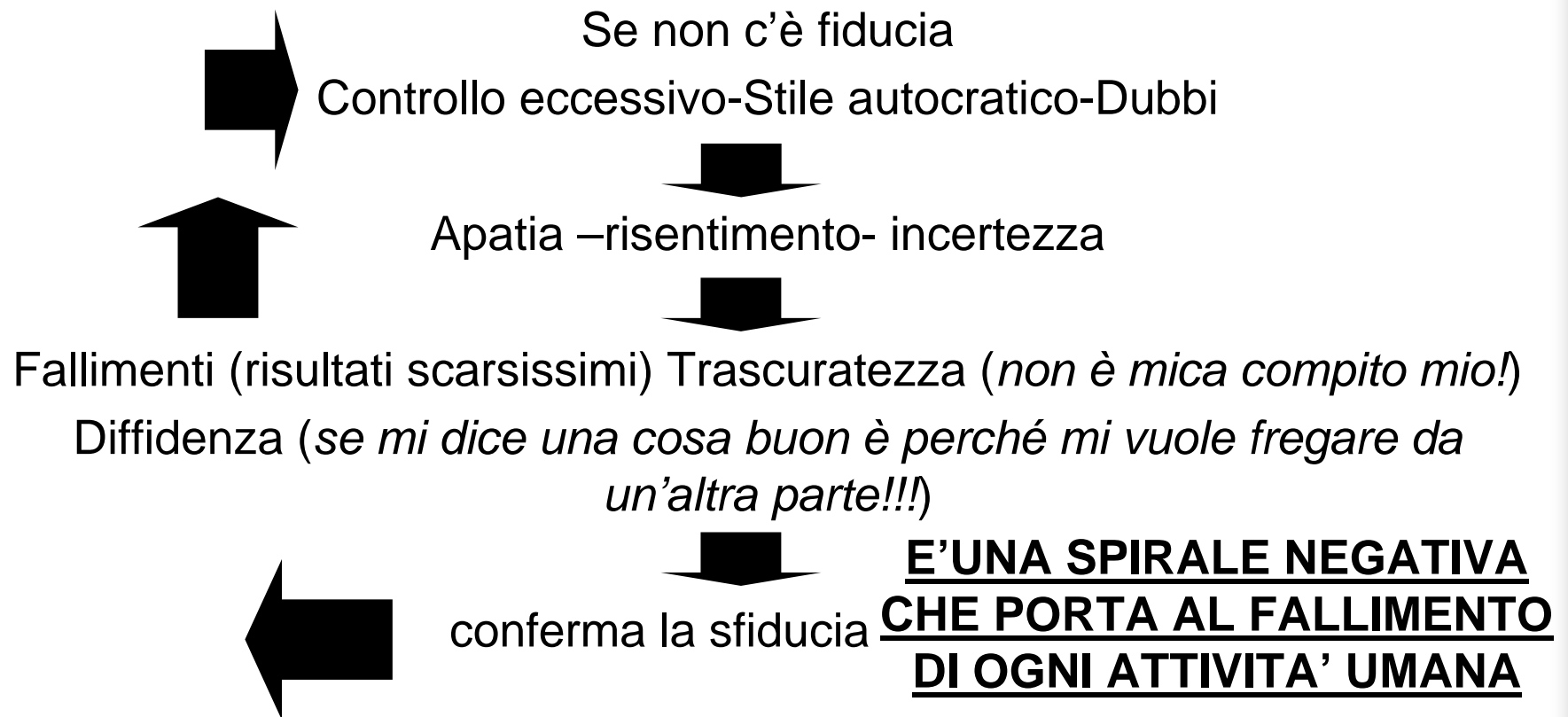
Una buona comunicazione di gruppo si realizza quando i membri e soprattutto i leader:

- Sono abili nella sintesi
- Creano attorno al dissenso un clima che incoraggia l'innovazione
- Promuovono nuove soluzioni incoraggiando le persone a fornire nuove idee, ad ascoltare piuttosto che dissentire e ad essere brevi
- Mantengono l'equilibrio tra la comunicazione orientata a capire i problemi e quella per risolverli dedicando alla prima un tempo lungo ma non eccessivo

CONCLUSIONI

L'IMPORTANZA DELLA FIDUCIA

Cosa succede se non c'è fiducia?



CONCLUSIONI

L'IMPORTANZA DELLA FIDUCIA

Cosa succede se c'è fiducia?

Se c'è fiducia

E'UNA SPIRALE POSITIVA
CHE PORTA AL SUCCESSO
DEL GRUPPO

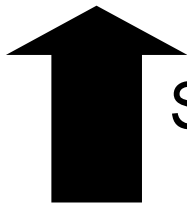


Si alimenta

Partecipazione-Consenso-Sicurezza giusta e sana nell'agire



Che crea nel gruppo



Spirito di iniziativa – Dedizione – Apertura

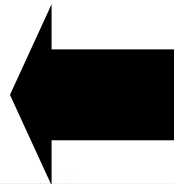


Questo porta

Risultati – Fierezza – Scambio proficuo di informazioni

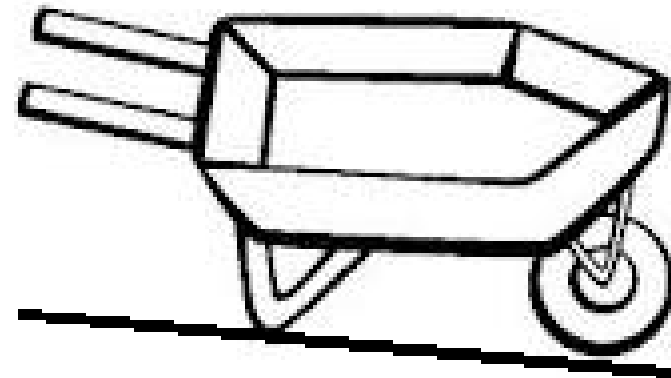
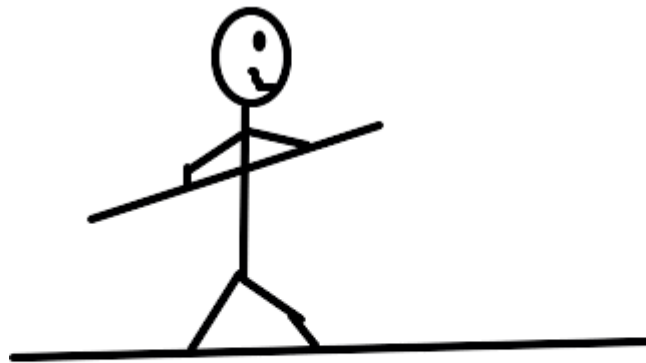


conferma la fiducia



CONCLUSIONI

L'IMPORTANZA DELLA FIDUCIA



Voi salireste sulla Carriola?

CONCLUSIONI

L'IMPORTANZA DELLA FIDUCIA

***Nessuno di Noi singolarmente
è come tutti noi insieme (G.Salamone)***



***GRAZIE A TUTTI
PER L'ATTENZIONE***



GIUSEPPE SALAMONE

Ingegnere - info@giuseppesalamone.it - www.giuseppesalamone.it

GIUSEPPE SALAMONE

INGEGNERE



Via G. Matteotti 1050/H
Centro Il Poggetto, Larciano-PISTOIA
tel. e fax 0573 837764
Cell +39 335 7023297
info@giuseppesalamone.it

- Ingegneria Civile e Architettura
- Sicurezza Cantieri
- Architettura e Ingegneria Olistica
- Formazione per lo sviluppo personale e professionale