



L'importanza della Comunicazione sul lavoro

Lunedì, 3 novembre 11:00 -12:00



Perché?

Vorremmo...

Collaborazione

Guidare

Creare legami

Valorizzare

Informare

Rischiamo di...

Perdere contatto

Imporre

Generare distanze

Sminuire

Incolpare

Proposta

Specificità

Domande guida

Empatia “funzionale”

Complimenti specifici

Responsabilizzare



Vedremo

Agenda

1. Cos'è il Coaching?
2. Cos'è la PNL?
3. Esempi e “giochi” di comunicazione non efficace e gli “opposti” corretti
4. Cos'è la motivazione intrinseca e come si alimenta tra colleghi?
5. Nozioni pratiche sin da subito!



Cos'è il Coaching?

Per Tim Gallwey, il COACHING è “l’arte di liberare il potenziale di una persona per massimizzare le sue prestazioni”.

Performance = potenziale - interferenze*

Per John Withmore, il COACHING è un processo che aiuta le persone a **imparare** piuttosto che a essere semplicemente istruite.

Per la normativa UNI 11601/2024 (ex 2015), il COACHING è un processo di partnership finalizzato al **potenziamento** delle competenze utili al raggiungimento degli obiettivi definiti.

Cos'è la PNL?

La PNL è una disciplina che studia la **struttura dell'esperienza** soggettiva.

«Non è mai stata una questione di riparare ma di re-imparare.»
Richard Bandler

*La PNL nel Coaching aiuta a capire la struttura delle “interferenze” di Gallwey e ad allenare il potenziale.

1 - Specificità 1.0

**Specificità nel dare indicazioni.
Chiudiamo tutti i buchi.**

Esempi “no”

«Ti organizzi tu con Mario?»

«Bisogna ordinare altro materiale di cancelleria».

«Dobbiamo prenotare per la cena di Natale».

«C'è da modificare la slide dei dati per la presentazione».

**Anticipiamo la vaghezza: chi fa cosa?,
quando?, entro quando?, come?, ci sono
passaggi intermedi da isolare?**

«Giulia, bisogna ordinare altro materiale di cancelleria, ci pensi tu per favore? Potresti fare il giro e chiedere agli altri se hanno bisogno? Riesci a passare l'ordine entro domattina? Altrimenti rischieremmo di restare senza per lunedì, grazie Giulia. Mi fai sapere quando l'hai fatto?».

1 - Specificità 2.0

**Specificità nel dare un feedback.
Non confondiamo la persona con
l'azione.**

Esempi “no”

«Sei sempre negativo».

«Non mi permetti mai di intervenire sulla mia parte in riunione».

«Mario pensa solo a sé stesso».

Contestualizziamo: quando è successo e cosa è stato fatto?

«L'altro giorno in riunione, quando ho esposto la mia proposta, mi ha spiazzata il tuo commento che ho sentito come negativo sulla proposta. La prossima volta se avrò l'occasione di riproporlo, e in generale, potresti lasciarmi il tempo che riterrò necessario per esporre le mie ragioni? Se poi avrai dei commenti, potresti porli sotto forma di domanda? Grazie, apprezzo.»

2 - Domande guida

**Domande che aprono a soluzioni o atteggiamenti di crescita.
Non inseriamo giudizi, sarcasmo, paragoni sminuenti...**

Esempi “no”

«Ma è mai possibile che arrivi sempre in ritardo in riunione?»
«Perché lei ci riesce e tu no?»
«Cosa bisogna fare perché qui qualcuno arrivi puntuale?»
«Cos'è, fai mezza giornata oggi?»

Enunciamo il fatto senza giudizio, circoscriviamo a una nostra opinione o sensazione. E poi chiediamo ciò che vorremmo.

«Vedo che nelle ultime due o tre riunioni sei arrivato in ritardo, sarebbe possibile arrivare qui per tempo? Anzi, l'ideale per me, sarebbe che io e te ci incontrassimo 5 minuti prima in sala riunioni così mi aiuti ad allestire il tutto, ci sono impedimenti oggettivi?»

3 - Mettersi nei panni

Quando ci danno (o diamo!) consigli seguendo la propria mappa del mondo.

Esempi “no”

«Tu devi aprirti un po', altrimenti non ti accetteranno mai.»

«Perché non fai come Maria che si scrive tutto?»

«Perché non mi lascia fare il mio lavoro?»

«Non capisco perché sei così pessimista.»

«Se non interviene in mia difesa è perché è d'accordo con lei.»

Sospendiamo il giudizio o mettiamolo sotto forma di nostra osservazione/opinione e esprimiamolo in forma di domanda.

«Trovo che prima sei rimasta un po' in disparte. È possibile? Ti piacerebbe la prossima volta partecipare un po' di più? Se vuoi ti aiuto io...»

«Capita dimenticare certe cose, soprattutto quando sono tante. Vedo che Maria si scrive ciò che le serve su un taccuino, hai mai valutato di fare lo stesso anche tu?»

3 - Mettersi nei panni

Cos'è l'empatia?

Scopriamola insieme a Goleman e Gallese.

👎 L'empatia NON è approvazione, identificazione, simpatia, compassione, sottomissione...

👉 L'empatia è la capacità di mettersi nei panni altrui per **capire**.



Nel suo libro *L'arte di ascoltare e mondi possibili*, Marianella Sclavi scrive «Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.» E ancora «Un buon ascoltatore è un esperto di mondi possibili.»



Intelligenza emotiva
Daniel Goleman



Cosa significa essere umani?
Vittorio Gallese

4 - Complimentarsi

Complimentati sull'azione e specificamente, come suggeriva lo psicologo infantile e pedagogo Haim Ginott.

Esempi "no"

«Tanto tu sei bravo».

«Ve lo meritate».

«Sei il suo prediletto».



← Sì, lui è Haim Ginott, pedagogo e educatore degli anni '60.

Riferisciti a un'azione e poi alla persona.

«Che bella presentazione che hai fatto, mi piace la grafica e quei tre dati essenziali che non annoiano ma coinvolgono e colpiscono. Bravo e grazie.»

«Ragazzi, grazie alla dedizione verso il progetto che avete seguito negli ultimi due mesi, alle tempistiche rispettate, ai risultati ottenuti e replicabili, il comitato ha deciso di proporvi di gestirne un altro. Ve lo meritate tutto!»

5 - Responsabilizzare

Quando si delega la responsabilità delle proprie azioni ad altri o altro fuori di sé.

Esempi “no”

«Tu mi fai sentire inutile quando non mi coinvolgi.»

«L’ho fatto perché dovevo.»

«Ho mentito perché me l’ha detto il capo.»

«Lo fanno tutti.»

«Si è sempre fatto così.»

Riportare la responsabilità all’agente dell’azione.

«Mi spiace. Capisco che senti poca utilità nell’essere presente se non ti interpello e, quindi, deduco che vorresti che ti coinvolgessi di più. Bene, grazie. Cosa ne dici se la prossima volta ti chiedo di esporre tu la situazione attuale e...?»

«Certo, è vero. Hai proprio ragione. Si è sempre fatto così. Se ne parliamo è probabile che non funzioni più così bene, giusto? Cosa potremmo fare secondo te per...?»

Conclusioni

Abbiamo visto che...

1. Essere specifici
2. Fare domande per esplorare soluzioni
3. Mettersi nei panni per capire
4. Complimentarsi specificamente
5. Responsabilizzare ognuno

Ci permettono di...

Vivere un clima più sereno e collaborativo in ufficio e in azienda in generale.

Come agire?

1. Osserva
2. Simula
3. Applica

Grazie!



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE