

Report dal Corso “Lavorare in squadra”

Corso di formazione nazionale sui
processi comunicativi

Lecce, 7-8 Ottobre 2014

Articolazione del Corso

- Al corso hanno partecipato **50 persone** (35 amministrativi delle Strutture - in maggioranza Responsabili Amministrativi e 15 afferenti alla Direzione Affari Amministrativi di AC)
- Il corso è stato organizzato dalla dr.ssa Anna Sirica e curato dallo psicologo dr. Paolo Greco, direttore della Fondazione italiana “Gestalt”
- Si è articolato in due giornate, dove si sono alternate parti teoriche e parti addestrative o di attività esperienziale in piccoli gruppi

Considerazioni

- La novità risiede nel fatto che è la prima volta che l'INFN include nel suo piano nazionale formativo un argomento attinente alla **psicologia della comunicazione** e pone una particolare attenzione all'interazione tra Amministrazione centrale e Strutture, riconoscendo quindi l'importanza di un approccio meno metodologico e pratico a vantaggio di quello più ampio dell'organizzazione del lavoro e della **centralità delle relazioni**

Obiettivo

- Il corso si è posto come obiettivo il **miglioramento dei processi comunicativi** (in particolare tra Amministrazione Centrale e Strutture). Tutti noi sappiamo che comunicazione è la base della convivenza umana. **Comunicazione** intesa come “**mettere in comune un’azione**” e come percorso che permette di arrivare ad una sorta di danza tra chi parla e chi ascolta e che alla fine conduce alla relazione e al legame.

Breve descrizione dell'esperienza

- Ci si è soffermati sul principio che una **relazione di lavoro** è necessariamente una relazione **interpersonale**.
- Il messaggio chiave è quindi che una **buona comunicazione** genera una **buona relazione**, sia interpersonale che lavorativa.
- **Ogni persona** è **veicolo di comunicazione e relazione**. Gli **strumenti** e le tecniche usati sono sostanzialmente **il corpo e le emozioni**.
- Abbiamo inoltre lavorato su come ci si possa predisporre a fare in modo che il messaggio venga formulato e recepito in maniera chiara.
- Abbiamo verificato l'importanza di una comprensione consapevole del messaggio attraverso l'**ascolto "attivo"** (osservazione della fenomenologia: cioè "cosa mi accade in questo momento?" senza nessuna interpretazione del messaggio stesso)
- Ci siamo esercitati nel riformulare, chiarire e verificare che il messaggio sia stato correttamente recepito dal ricevente, valutando il **feed back** finale.

Nostri feed back

- Ci siamo rese conto di quanto possano essere **diversi** tra loro **l'approccio mentale e fisico**, cioè del nostro corpo nelle varie situazioni e di come il corpo non menta rispetto ad esse.
- Durante il corso ci siamo anche rese conto di quanto **poco** sia **sviluppata** un'**attitudine alla comunicazione** mirata, processuale e di reciprocità. Di quanto, spesso, a volte nei **luoghi di lavoro** la **comunicazione** sia **poco efficace**, di quanto poco si ascolti "attivamente" l'altro, dedicandogli cioè un'attenzione reale e sincera.
- E come da queste carenze possano nascere **situazioni di profondo disagio e frustrazione** che possono indurre stress e demotivazione nel lavoro.

Aspettative

- Il corso aveva come risultato atteso sia l'apprendimento delle regole di base della comunicazione, con l'addestramento sul processo comunicativo e la sensibilizzazione sul piano emotivo, sia la gestione della frustrazione. Per tale ragione si è anche accennato al tema dei conflitti e di come si possa arrivare attraverso una mediazione personale (tra “devo” e “voglio-non voglio”) ad un atteggiamento positivo rispetto ad essi.

Feedback del gruppo

- L'interesse da parte del gruppo è stato molto alto, la partecipazione, anche attraverso i giochi di ruolo è stata emotiva e intensa.
- Il gruppo si è dimostrato aperto e fortemente interessato alle tematiche trattate.
- Si è lavorato in un clima sereno.
- Il gruppo dopo il corso era entusiasta e coeso.

Conclusioni

- Considerato il feed back altamente positivo ci è sembrato opportuno riportarvi la nostra esperienza.
- Ci auspichiamo che l'Istituto continui il percorso iniziato in tal senso permettendo la formazione al maggior numero di dipendenti.
- In sede locale si potrebbero trattare anche altre tematiche di rilievo come ad. es. la Gestione del Conflitto, le tecniche di Problem solving ecc.