

2024



# 6° CORSO DI FORMAZIONE DIRIGENTI SEZIONALI - CFDS

22 - 25 - 29 NOVEMBRE - 06 - 09 DICEMBRE - 09 - 13 GENNAIO



# 6° CORSO DI FORMAZIONE DIRIGENTI SEZIONALI - CFDS



2024

## Linda Cadore

Team Coaching e Benessere Aziendale  
Comunicazione interpersonale  
Valorizzazione delle abilità personali



**6° CORSO DI FORMAZIONE  
DIRIGENTI SEZIONALI - CFDS**



**2024**

# **PAROLE SI, PAROLE NO**

## **LA CAPACITÀ COMPORTAMENTALE NELL'USARE IL GIUSTO LINGUAGGIO ED EVITARE FRAINTENDIMENTI**



## **DI COSA PARLEREMO STASERA**

- Il linguaggio nei contesti associativi
- Linguaggio e comportamento: come le parole influenzano i comportamenti
- Linguaggio verbale, linguaggio non verbale: la coerenza come efficacia comunicativa
- Comunicazione formale ed informale: adattare il linguaggio al contesto
- Gestire i disaccordi e le critiche
- L'importanza del feedback

# 6° CORSO DI FORMAZIONE DIRIGENTI SEZIONALI - CFDS



2024

COME DOVREBBE ESSERE IL  
LINGUAGGIO NEI CONTESTI  
ASSOCIATIVI?

QUAL È IL SUO OBIETTIVO?





## LO SCOPO DELLA COMUNICAZIONE NEI CONTESTI ASSOCIATIVI

- **Comunicazione come strumento di coesione:** Un linguaggio chiaro e rispettoso aiuta a **unire i membri** e a far **crescere** l'associazione.
- **Gestione dei conflitti:** Un linguaggio appropriato può prevenire e risolvere conflitti.
- **Rafforzare la missione e i valori:** Comunicare in modo coerente con gli obiettivi e i principi dell'associazione.





## MA QUALI SONO I VALORI DEL CAI?

1. VOLONTARIATO E GRATUITA'
2. TRASPARENZA
3. PARTECIPAZIONE E UGUAGLIANZA
4. CONDIVISIONE E SOLIDARIETÀ
5. LIBERTÀ E RESPONSABILITÀ



### La forza dei valori del CAI.

*Contributo di un gruppo di soci al 100° Congresso del Club Alpino Italiano*

*"Il Club Alpino Italiano ha per scopo l'alpinismo in ogni sua manifestazione, la conoscenza e lo studio delle montagne, specialmente di quelle italiane, e la difesa del loro ambiente naturale".*

Da oltre 150 anni i soci di questa associazione libera e democratica frequentano la montagna nel senso più ampio del termine, insegnano a frequentare la montagna in modo consapevole, difendono il loro diritto al frequentarla liberamente, si adoperano con grande senso di altruismo al soccorso degli infortunati, studiano il territorio montano e contribuiscono al tentativo di mantenerlo integro partecipando attivamente alla sua tutela, costruiscono e mantengono i rifugi e i sentieri, quale presidio territoriale e culturale, diffondono i propri valori.

*L'essenza del Club Alpino sta in questo: oltre 150 anni di molteplici storie umane, fatte di gioie e soddisfazioni, di fatiche e sofferenze con il minimo comune denominatore della passione per la montagna e della forza del volontariato, a scrivere un'unica grandiosa storia sociale che la società civile da sempre osserva e stima con rispetto e come elemento di riferimento.*

**Il CAI è una libera associazione di volontari.**

Significa che i soci aderiscono spontaneamente e danno vita ad una comunità che condivide le finalità da raggiungere e i valori che ne animano l'agire.

In una comunità, in passato, si nasceva e si viveva; ora, nella società sempre più individualistica, vi si entra per scelta. La comunità si caratterizza per essere integrata mediante valori comuni e condivisi.

Come accade nella società, anche nella nostra comunità i valori tradizionali rischiano di perdere di significato, quindi, di dissolversi. Ci è richiesto un impegno costante per riscoprirli, recuperarli e, se necessario, rinnovarli.

E' per questo che ne stiamo parlando.

Li elenchiamo e ne esplicitiamo il significato:

**Volontariato e gratuità.**

Il volontariato non è il luogo delle buone azioni di valenza altruistica ma rappresenta una modalità di scambio diversa da quella del mercato dove si incontrano domanda e offerta: il "lavoro" del volontario è lo strumento attraverso cui il socio contribuisce al progetto comune che liberamente ha scelto. Il lavoro di tutti i soci ha pari valore, perché ognuno contribuisce, collettivamente, anche se diversamente, al raggiungimento degli scopi condivisi.



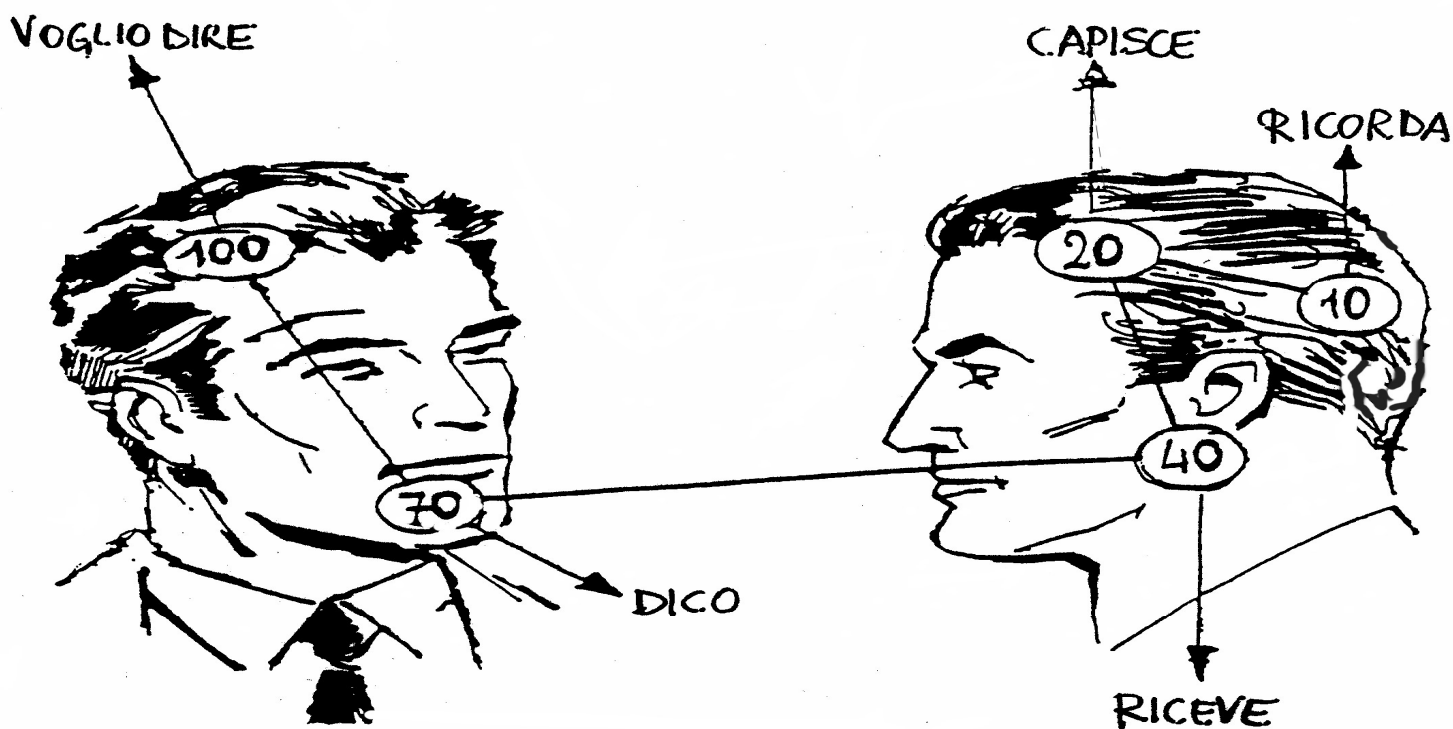
## Il linguaggio nei contesti associativi

- **Comunicazione chiara e rispettosa:** per creare un ambiente collaborativo e inclusivo, senza stereotipi o pregiudizi.
- **Accoglienza e gestione dei nuovi membri:** come un linguaggio positivo favorisce l'integrazione.
- **Motivazione e partecipazione attiva:** un linguaggio che valorizza e spinge a mettersi in gioco.





## SIAMO SICURI DI ESSERE SEMPRE CHIARI?





# **SEMATIC ASSOCIATION**

**RICHIAMARE ALLA MENTE UN DETERMINATO  
CONCETTO GRAZIE A PAROLE CHE  
APPARTENGONO ALLA STESSA  
CLASSIFICAZIONE**



## **CAMERA DA LETTO**

**COMÒ  
ABA JOUR  
PIUMONE  
SVEGLIA  
ARMADIO**

## **FESTA**

**ALLEGRIA  
BALLO  
MUSICA  
STUZZICHINI  
PROSECCO  
AMICI**

# 6° CORSO DI FORMAZIONE DIRIGENTI SEZIONALI - CFDS



2024

**PROBLEMA**

**VOLONTARIO CAI**

**RIUNIONI CAI**

# 6° CORSO DI FORMAZIONE DIRIGENTI SEZIONALI - CFDS



2024

Neuroscienze ci sono d'aiuto per comprendere meglio come il cervello reagisce a seconda degli input (le parole) che noi gli forniamo. Le parole, infatti, agiscono su di esso stimolando la secrezione di diversi ormoni\*.

La parola "**No**", stimola il rilascio di cortisolo, l'ormone responsabile dello **stress**.



\* Lo studio condotto presso il *Brookhaven National Laboratory*



## LE PAROLE TOSSICHE

SFORZARSI	GIUDIZIO
SACRIFICIO	BASTA CON...
STANCHEZZA	TANTO È INUTILE
DISTURBO	TE LO HO GIÀ DETTO MILLE VOLTE
CARENTE	TANTO NON CAMBIA MAI
DIFFICOLTA'	EH, LO SAPEVO IO...
PROBLEMA	IO AL TUO POSTO ...
MANCANZA	TI LAMENTI SEMPRE ...





## Esempio

“L’ho fatta chiamare perché le cose non vanno come dovrebbero. Gli obiettivi che ci siamo prefissati non sono stati raggiuti.”

“L’ho fatta chiamare per trovare insieme a lei le soluzioni che ci permetteranno di raggiungere gli obiettivi prefissati”.



## **Le parole positive: una spinta all'azione!**

L'utilizzo di parole e frasi a valenza positiva e stimolante, che incoraggiano .



Tratto da: esperimento condotto presso l'Università Claude Bernard di Lione





## LE PAROLE POSITIVE

NOI

RIUSCIRE

OTTENERE

POTENZIALE

IMPEGNO

RISULTATI

....

ME NE OCCUPO IO

ADESSO RISOLVIAMO

TI ASCOLTO

DARE UNA MANO

AGGETTIVI LEGATI ALLA LUMINOSITA' E

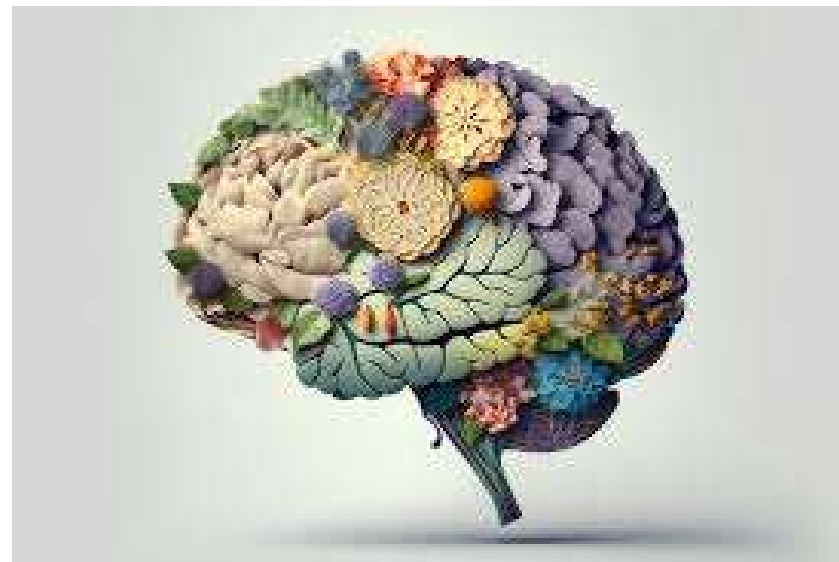
GRANDEZZA



# **LE PAROLE POSITIVE**

**METAFORE LEGATE ALLA NATURA, AL VERDE, ALL'ARIA APERTA  
E AL VIAGGIO**

**PERCORRIAMO QUESTA STRADA  
SEMINIAMO NEI GIOVANI  
COLTIVIAMO LA PASSIONE  
SCALIAMO LA VETTA**





## PAROLE E COMPORTAMENTI

**COSA SUCCEDE SE RICEVI QUESTA MAIL? Come ti comporti??**

Buona sera

Ti scrivo per segnalare che il progetto che ti avevo assegnato non è stato completato come doveva. Sono passate due settimane dalla scadenza e ancora non ho ricevuto nulla. È inaccettabile che io debba inseguire te per avere aggiornamenti. Mi aspettavo una maggiore professionalità da parte tua.

A questo punto, è troppo tardi per giustificare ulteriori ritardi. Ti chiedo di risolvere questa situazione *immediatamente*, altrimenti dovrò prendere provvedimenti.

Non voglio più sentire scuse, voglio solo vedere i risultati. La prossima volta, per favore, fai in modo che le cose vengano fatte come si deve. In attesa di una tua risposta immediata,

# 6° CORSO DI FORMAZIONE DIRIGENTI SEZIONALI - CFDS



2024



**COSA  
INFLUENZA LA  
COMUNICAZIONE?**

# 6° CORSO DI FORMAZIONE DIRIGENTI SEZIONALI - CFDS



2024

VERBALE



NON  
VERBALE

PARAVERBALE



## La Comunicazione Non Verbale

- **Cosa significa "comunicazione non verbale"?** Gestualità, postura, espressioni facciali e componenti della voce (tono, volume, velocità) sono elementi fondamentali.
- **Linguaggio del corpo:** Il comportamento non verbale può rafforzare o contraddire le parole.
- **L'importanza di essere consapevoli** di come il linguaggio del corpo influisce sulla comunicazione.



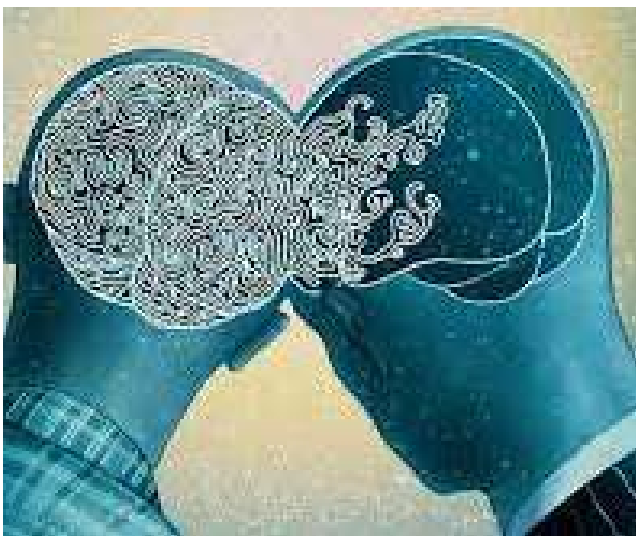


## Verbale e non verbale: la coerenza

- **Attenzione alla Comunicazione non verbale:** come il linguaggio del corpo influisce sulla percezione da parte dei membri
- **L'esempio come valore centrale:** i dirigenti devono essere modelli di comportamento
- **Rispetto per le opinioni e i bisogni degli altri:** un dirigente deve essere un buon ascoltatore



## **QUALI SONO I COMPORTAMENTI DA ADOTTARE PER UNA BUONA COMUNICAZIONE INTERNA**



- ASCOLTO ATTIVO
- LASCIAR FINIRE CHI STA' PARLANDO
- SGUARDO (NO SMARTPHONE – NO PC)
- POSTURA RILASSATA
- MOSTRARE INTERESSE
- GESTIRE IL PROPRIO STATO INTERNO (Fastidio, nervosismo, rabbia, ...)





# LINGUAGGIO FORMALE vs INFORMALE

Dipende dal contesto e dall'obiettivo

## FORMALE:

- NELLE COMUNICAZIONI VS ESTERNO
- NELLA DOCUMENTAZIONE UFFICIALE
- NEI MOMENTI ISTITUZIONALI
- OBIETTIVO: **TRASMETTERE PROFESSIONALITA' DEL CAI**

## INFORMALE:

- NEI MOMENTI DI RITROVO TRA SOCI
- NELL'AFFRONTARE SITUAZIONI INTERNE
- NEI FEEDBACK/GESTIRE CONFLITTI
- OBIETTIVO: **TRASMETTERE UNIONE E SENSO DI APPARTENENZA**



## **GESTIRE I DISACCORDI E LE CRITICHE**

- SIAMO SICURI DI SAPERE A COSA SI RIFERISCE?  
INDAGA CON DOMANDE DI CHIARIMENTO
- NON PRENDERLA SUL PERSONALE: COSA DI BUONO STA DICENDO?
- CHIEDI SOLUZIONI (Tu cosa faresti? Cosa cambieresti?....)
- ATTENTI AL NON VERBALE!!!





## IL FEEDBACK COME STRUMENTO DI CRESCITA

- **INTENTO: FAR CRESCERE**
- CHIARO, PUNTUALE, PRECISO
- CONTESTUALE ( Evita sempre, mai, ogni volta....)
- SUL PROBLEMA (mai sulla persona)
- ESPRIME UNA RICHIESTA DI COMPORTAMENTO





## **IL FEEDBACK COME STRUMENTO DI CRESCITA**

- NON RISPONDI MAI AI MESSAGGI NELLA CHAT DI GRUPPO, DOBBIAMO SEMPRE ASPETTARE TE
- IERI HO INVIATO UN MESSAGGIO NELLA CHAT DI GRUPPO. MI SERVE UNA RISPOSTA ENTRO STASERA. PER MIGLIORARE L'EFFICACIA DEL NOSTRO GRUPPO TI CHIEDO INOLTRE DI RISPONDERE AI MESSAGGI NEL GIRO DI 1 GIORNO AL MAX



**6° CORSO DI FORMAZIONE  
DIRIGENTI SEZIONALI - CFDS**



**2024**

*Grazie!*