

B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso

B1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali –  
Lavoro pratico 2

---

## Affrontare situazioni difficili nel Team

---

### Obiettivi di valutazione:

- b1.az4: Affrontano i conflitti e si impegnano a trovare soluzioni pertinenti. (C3)
- b1.az5: Riflettono sulla loro comunicazione e sulla loro relazione con i membri del team, traendone misure di ottimizzazione per il futuro. (C 4)

**Consiglio:** secondo o terzo anno d'apprendistato

---

## Lavoro pratico

### Situazione iniziale

Nel corso della tua formazione farai parte di uno o più team. Sicuramente hai già avuto nei tuoi team situazioni in cui sono sorte divergenze o anche veri e propri conflitti fra le persone. In caso di conflitti un comportamento appropriato ti serve ad affrontare meglio questo tipo di difficoltà e a risolverle. Questo compito pratico ti aiuta a riflettere sul tuo comportamento per la soluzione dei conflitti e a migliorarlo.

### Compito

Sottocompito 1: Ripercorri con la memoria il periodo di formazione da te trascorso e cerca una situazione che ti è parsa difficile dal punto di vista interpersonale. Può trattarsi, ad esempio, di una divergenza nel team, di un conflitto con un collega o un superiore oppure di una situazione impegnativa in un lavoro di gruppo.



Se non ti viene a mente nessuna situazione di questo tipo, puoi fare riferimento a una situazione simile di cui ti ricordi particolarmente bene.

---

Sottocompito 2: Annota i tuoi ricordi di questa situazione e di come l'hai risolta. Poniti le seguenti domande:

- Come si è giunti a questa situazione?
  - Come ti sei sentito durante e dopo questa situazione?
  - È stato possibile risolvere il conflitto in modo costruttivo?
  - Hai potuto parlarne con gli altri?
-



- Ripensandoci, cosa avresti potuto fare?

---

Sottocompito 3: Delineare possibili soluzioni su come potresti procedere in situazioni difficili.

---

Sottocompito 4: Chiedi ai tuoi colleghi o al tuo superiore come affrontano queste situazioni difficili.

---

Sottocompito 5: Riporta le tue esperienze nella documentazione dell'apprendimento e aggiungi quanto hai appurato e le tue riflessioni in proposito.

---

**Specifiche aziendali:**

---



## Griglia delle competenze

### Autovalutazione

**Domanda chiave 1:** gestisco in modo appropriato le situazioni difficili nel team?

#### Criteri di competenza

---

In caso di problemi o conflitti con altri membri del team mantengo sempre la calma e non mi faccio prendere dalle emozioni.

---

In caso di divergenze mi sforzo di comprendere il punto di vista del mio interlocutore e di mettermi al suo posto.

---

Di fronte a critiche costruttive non dico niente per difendermi o giustificarmi.

---

Applico in modo attendibile le soluzioni e le misure decise in comune.

---

**Domanda chiave 2:** parlo dei problemi con i membri del team in modo costruttivo?

#### Criteri di competenza

---

Mi accorgo per tempo delle divergenze nel mio team.

---

Verbalizzo al momento giusto le sfide e i problemi.

---

Esprimo le critiche solo personalmente e a quattr'occhi.

---

Cerco una soluzione adeguata insieme ai membri del mio team.

---



## Valutazione esterna

**Domanda chiave 1:** gestisce in modo appropriato le situazioni difficili nel team?

### Criteri di competenza

---

In caso di problemi o conflitti con altri membri del team mantiene sempre la calma e non si fa prendere dalle emozioni.

---

In caso di divergenze si sforza di comprendere il punto di vista del suo interlocutore e di mettersi al suo posto.

---

Di fronte a critiche costruttive non dice niente per difendersi o giustificarsi.

---

Applica in modo attendibile le soluzioni e le misure decise in comune.

---

**Domanda chiave 2:** parla dei problemi con i membri del team in modo costruttivo?

### Criteri di competenza

---

Si accorge per tempo delle divergenze nel suo team.

---

Verbalizza al momento giusto le sfide e i problemi.

---

Esprime le critiche solo personalmente e a quattr'occhi.

---

Cerca una soluzione adeguata insieme ai membri del suo team.

---