



LAVORO AGILE

MIGLIORARE LA GESTIONE DI UN TEAM

Smart Break

Formazione e divulgazione sul rapporto tra Tecnologia e Psicologia.

Ci rivolgiamo ad aziende e studi professionali che capiscono il costo delle distrazioni digitali sulla produttività e sul benessere dei propri collaboratori.

Lavoriamo su due obiettivi principali:

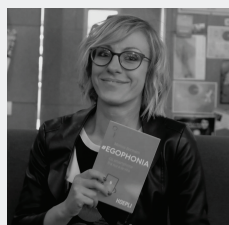
* Performance lavorativa

Aiutare le persone a gestire le distrazioni digitali aumenta l'efficacia e la soddisfazione lavorativa

* Benessere organizzativo

Occuparsi del work-life balance in contesti lavorativi sempre più digitalizzati.

Smart Break è un progetto di

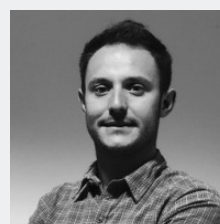


Monica Bormetti


Psicologa e consulente sul benessere digitale.
Autrice di "#Egophonia, gli smartphone fra noi e la vita" edito da Hoepli.

Matteo Bormetti

Marketing digital consultant
Dal 2008 si occupa di progetti di marketing e comunicazione con focus nel settore digitale.



4 PUNTI IMPORTANTI PER MIGLIORARE LA GESTIONE DI UN TEAM DA REMOTO



Lavorare da remoto cambia le dinamiche di comunicazione tra colleghi e tra diverse divisioni della stessa azienda. Tutto ciò che prima avveniva negli spazi comuni in ufficio, sia da un punto di vista relazionale che di contenuto lavorativo, con il lavoro remoto deve trovare altri spazi. Per questo è utile strutturare dei nuovi processi nello smart working, sia per quanto riguarda il mantenimento di buoni rapporti tra colleghi sia per essere allineati su ciò che accade.

ALLINEAMENTO

Facciamo un distinguo nella dimensione dei team per una semplice ragione. **Nei gruppi piccoli c'è un livello di condivisione delle informazioni rilevanti molto più snello e talvolta frammentato rispetto ai team allargati.**

Pensiamo per esempio a tutte quelle informazioni che ci si scambiava nei momenti informali nella vita d'ufficio. Trasferire questa dinamica sui sistemi di messaggistica istantanea può creare un overload informativo non indifferente. E quindi trasportare le dinamiche del rapporto analogico nel digitale facendo copia incolla non è efficace.

A CHI E' UTILE?

PICCOLE AZIENDE

Realtà composte da 2/10 persone in cui le persone erano abituate a lavorare in un ufficio comune e quindi a comunicarsi una serie di informazioni rilevanti nell'arco della giornata, senza attendere la riunione settimanale.

GRANDI AZIENDE

Quelle aziende grandi, con oltre 150 dipendenti, in cui c'è un board-management. Chi dirige le divisioni è abituato ad aggiornarsi anche nelle pause pranzo o caffè, semplicemente parlando di ciò che sta accadendo nella propria divisione.

Quando il contesto viene meno il **rischio è che le persone si sentano in qualche modo isolate e poco allineate con il team.**

Per evitare questo, in una situazione in cui non ci si vede spesso, è utile **strutturare dei momenti informali.**

Quindi il consiglio è **inserisci nella tua agenda dei momenti in cui sei disponibile online** per i tuoi colleghi per tutto ciò che è un confronto più veloce e informale rispetto a ciò che sarebbe una vera e propria riunione. Puoi farlo creandoti una stanza virtuale e comunicando ai tuoi colleghi **“Ogni giorno dalle 14 alle 14.30 per chi ha bisogno di uno scambio veloce, raggiungetemi a questo link e ci sono”**. Molti strumenti ti permettono di farlo, Webex di Cisco per esempio al momento è anche gratuito. Se prima i tuoi colleghi sapevano che a quell'ora per esempio ti trovavano alla scrivania libero, oggi ti trovano a quel link.

Tra l'altro Cal Newport, professore alla Georgetown University e autore di diversi libri tra cui "Minimalismo digitale" consiglia un approccio simile anche in tempi "normali". Newport consiglia per esempio di definire degli slot di tempo nella giornata in cui le persone (a cui tu lo comunichi) possono trovarti senza preavviso.

TASK MANAGEMENT

Nel lavoro da remoto la gestione del proprio team è differente rispetto a ciò che accade in ufficio. E in tutto questo entrano anche le **dinamiche relazionali che si muovono su binari differenti online**. Una premessa necessaria: **noi umani abbiamo bisogno di conversazioni**. Nella conversazione ci si scambia informazioni ma si costruisce anche una relazione con l'altro. Su questo la ricercatrice del MIT Sherry Turkle ha approfondito la distinzione tra comunicare di persona e via messaggistica istantanea: la conversazione ha luogo nel primo e non nel secondo caso.



TASK MANAGEMENT

SCEGLI IL TOOL GIUSTO

Nelle comunicazioni con i tuoi colleghi **fai un distinguo rispetto a quale tecnologia usare rispetto all'obiettivo che hai**. Per aspetti pratici e logistici WhatsApp funziona bene. Nel panorama della messaggistica istantanea ci sono strumenti anche più adeguati per esempio Slack in cui si possono distinguere i diversi canali di conversazione a seconda dell'obiettivo. Per esempio creando un canale per "update clienti", uno per "news", uno per "eventi" ecc. ovviamente a seconda di ciò che è rilevante nella tua realtà.

CREA UNA ROUTINE

Questo serve per comunicare i vari task alle persone del tuo team. La frammentazione dell'informazione, sia nel tempo inviando messaggi in momenti diversi della giornata, sia di spazio usando media diversi, crea confusione. Quindi stabilisci per esempio che ogni mattina alle h 9 è il momento in cui fai una call di **monitoraggio con le persone del tuo team, piuttosto che le aggiorni con i task della giornata via messaggistica. In questo modo le persone sanno cosa aspettarsi quando**. Creare una condizione di lavoro in cui **le persone si muovono in un contesto conosciuto e non in continuo cambiamento abbassa l'ansia**. E abbassare l'ansia è una condizione propedeutica all'efficacia perché sia il livello di motivazione che di benessere aumentano.

USA IL VIDEO

Per mantenere una buona relazione con i tuoi colleghi **fai, anche, delle video chiamate**. Non sarà mai come un incontro in una sala riunioni ma la video chiamata connette emotivamente molto di più rispetto ad una chat o anche ad una telefonata. Sfruttiamo la potenza del video.

LA SICUREZZA

Il cambiamento è stressante.




Per tutti. Anche se con le dovute differenze. Uno degli strumenti per misurare lo stress nella vita delle persone è la scala di Holmes-Rahe, potete cercarla online e ne troverete una copia. Leggendo la tabella noterete come su una scala da 0 a 100 dove per esempio 15 è "Cambiamento nelle abitudini alimentari" e 100 la "morte del partner", 50 è il proprio matrimonio. Al di là dello strumento specifico la cosa interessante è notare come anche un evento connotato positivamente può essere stressante. Quindi anche quando lo smart working in qualche modo è una condizione scelta e desiderata, può disorientare.

3

Uno dei punti su cui dobbiamo riassettarci nelle relazioni lavorative è quello del **linguaggio non verbale e para verbale che nelle comunicazioni via remoto è più debole** rispetto agli incontri di persona. Pensiamo per esempio all'importanza che in un incontro di lavoro ha sempre avuto **la stretta di mano, il toccare lo spessore di un biglietto da visita, sentire l'odore dell'altro**. Sono tutti elementi che **arricchiscono la nostra comprensione** della persona che abbiamo di fronte a noi.

Dato questo contesto, più povero sensorialmente, come possiamo infondere lo stesso senso di sicurezza e stabilità? In un periodo in cui abbiamo ancor più bisogno tra l'altro di sicurezza visto che il contesto intorno a noi è in continuo mutamento.

Il consiglio è lavorare su altri fronti, specialmente usando i sensi a disposizione: vista e udito.

-  Presta attenzione all'uso della tua immagine in video, della tua voce e delle tue espressioni facciali al fine di infondere un senso di stabilità nell'altro.
-  Usa la tecnica del “nodding” ovvero annuire con la propria testa mentre si ascolta l'altro. Serve per far sentire l'altro ascoltato, seguito e per mostrarci lì presenti.
-  Prima di affrontare una call con un altro o con il proprio team, centrarsi su sé stessi al fine di mostrarsi sicuri e solidi.

LE RELAZIONI

Nel lavoro in smart working buona parte delle comunicazioni tra colleghi passano attraverso lo scritto (mail o chat). Lì si perdono una serie di informazioni e questo fa sì che il **livello di incomprensione possa salire e nascano delle tensioni.**

Per evitarlo, nel caso tu legga una mail o un messaggio in chat che ti fa innervosire o ti infastidisce, prima di rispondere aspetta.

Fai un bel respiro, chiudi la mail e datti qualche minuto per far passare quell'emozione. L'aspetto importante è non rispondere gettando benzina sul fuoco.

4

UNA VOLTA CHE HAI EVITATO DI RISPONDERE D'IMPULSO, A SECONDA DEL CASO HAI DIVERSE SCELTE. ECCONE QUI TRE.

TELEFONARE

Una è per esempio prendere in mano il telefono, perché a voce ci si può spiegare meglio per iscritto nel caso in cui l'argomento sia carico di possibili incomprensioni date più da aspetti emotivi o relazionali. Parlarsi a voce permette maggior immediatezza nella comunicazione.

SVILUPPARE EMPATIA

Mettiti nei panni del tuo collega. Un po' di compassione e comprensione reciproca ci fa bene. Magari ti ha risposto in modo impulsivo anche perché è in un momento difficile con la sua famiglia. Quindi ricorda scripta manent, verba volant. Se rispondi per iscritto travolto dal tuo stato emotivo rischi di mettere benzina sul fuoco e non risolti il problema.

INSERIRE DELL'INFORMALITÀ

In generale anche via remoto è importante mantenere una qualità positiva nelle relazioni tra colleghi e quindi proponi delle azioni semplicemente con l'obiettivo di migliorare la relazione tra le persone. Una di queste può essere creare una playlist condivisa in cui tutti possono contribuire e ascoltare la stessa musica mentre lavorate. Un altro può essere ogni tanto fissarsi un caffè virtuale in cui la regola è non parlare di lavoro. Un altro può essere creare un canale su Slack o un wall digitale condiviso in cui pubblicare unicamente cose relative ad aspetti più personali (a seconda di quanto uno voglia condividere ovviamente). Per esempio fatti curiosi che ci sono sono accaduti, video divertenti che abbiamo trovato, ecc.



SMARTBREAK
TECNOLOGIA E PSICOLOGIA

Smart Break
Via Pasteur 4, 20127 Milano www.smartbreak.it
Monica - 349 0970979 Matteo- 346 6205975