

## Dicono di noi

### “COMUNICAZIONE EFFICACE E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO”

*3 corsi di 1 giornata per sviluppare competenze di  
Self-empowerment e di Comunicazione con il Cliente esterno e interno*

**Formazione esperienziale per Geox S.p.A.**  
Biadene di Montebelluna (TV), 26-27-28 Maggio 2009

Al termine dei nostri corsi e percorsi formativi distribuiamo sempre ai partecipanti una **scheda di valutazione** per avere un **feedback** “a caldo” e sapere cosa hanno acquisito durante l’esperienza.

Ai corsi hanno partecipato 3 gruppi di 15 partecipanti ciascuno, appartenenti a **3 aree commerciali di Customer Care** di **Geox S.p.A.** Riportiamo di seguito quanto da loro scritto nelle schede.

#### **GRADIMENTO GENERALE SUI CORSI:**

##### **Le partecipanti hanno detto:**

- Il gruppo era ottimo e l’insegnante ha strutturato il corso in modo perfetto in tempo, metodo e ascolto.
- Il mio giudizio nei confronti di questa esperienza è ottimo: corso ben organizzato e argomenti trattati inerenti al nostro lavoro.
- Il corso mi ha colpito in modo molto positivo. Sono stati affrontati argomenti interessanti in un modo nuovo e coinvolgente.
- Divertente ed educativo, facile da seguire e gratificante per quello che ti lascia.
- Corso interessante e alternativo per cercare di capire se stessi e il gruppo.
- È stata un’esperienza nuova che mi ha stupito positivamente anche perché pensavo di provare maggiore imbarazzo.
- Utile per fare il punto della situazione, per riflettere su se stessi e gli altri e su come interagire meglio per ottenere migliori risultati sugli obiettivi, anche di lavoro.
- Approccio nuovo, simpatico e un po’ anticonvenzionale.
- È stato piacevole affrontare con una metodologia diversa e pratica le tematiche di comunicazione e di raffronto dei problemi.
- Ti metti in discussione e ascolti persone che fino a ieri non consideravi nemmeno. Scopri comportamenti di cui magari non ti accorgevi o davi per scontati.
- Corso che dà la possibilità di mettersi in gioco con persone con le quali solitamente affronti solo questioni professionali.
- Sono riuscita a guardare dentro di me e in più mi sono divertita.
- Riesce a far conoscere di più se stessi e interagire con le altre persone.
- Il relatore è molto chiaro, diretto, esaustivo. Sa mantenere viva l’attenzione e i temi trattati sono davvero utili. Grazie!
- Il corso mi ha aiutata a mettermi in gioco e relazionarmi con altre persone, senza pensare al giudizio degli altri e acquistando maggiore consapevolezza e fiducia in me stessa.
- Il tempo mi è volato e il fatto che sia stata fatta metafora di molte situazioni rapportate a cose quotidiane mi servirà molto sia professionalmente, sia nella mia vita privata.
- Mi è piaciuto il metodo perché gli esercizi pratici sono più immediati ed esemplificativi.
- Ho trovato molto utile il corso, ti aiuta a capire di più te stessa e limiti che si hanno.
- Ognuno di noi trarrà i benefici da questa esperienza, a livello personale e professionale.
- Il formatore è molto bravo e si vede che ama il suo lavoro, per cui ci ha trasmesso molte dritte e uno stato d’animo di fiducia sui cambiamenti che possiamo fare partendo da noi stessi.
- Mi ha fatto osservare dall’esterno azioni che a volte facciamo o subiamo senza rendercene conto, potendo quindi avere un diverso punto di vista.
- Questo corso è stato interessante e non ho avvertito la “pesantezza” delle 8 ore. La giornata è trascorsa velocemente e posso dire che ci ha dato buoni spunti per analizzare meglio i problemi per trovare la risoluzione in tempi rapidi e nel modo più indolore possibile.
- Un corso molto positivo.

In particolare dalle schede di valutazione è emerso quanto segue:

## Abbiamo chiesto:

### 1. Quali novità hai più apprezzato?

- ◆ Non avevo mai partecipato a un corso simile e trovo che l'azienda ci abbia dato una bella opportunità
- ◆ La tipologia di "insegnamento": il fatto che è stato molto interattivo
- ◆ Approccio positivo con delle persone che conoscevo poco
- ◆ Molto positivo, dinamico, mai noioso, coinvolgente
- ◆ Il piacere dell'incontro "consapevole"
- ◆ Un nuovo senso di partecipazione e a libertà di relazionare con chiunque
- ◆ Imparare, conoscere, prendere coscienza di te stessa
- ◆ Ascolto più approfondito degli altri senza o con meno preconcetti
- ◆ Ho apprezzato i momenti di improvvisazione, liberi da schemi
- ◆ Cercare di improvvisare attingendo solo alle proprie capacità e doti
- ◆ Piacere nell'affrontare i momenti emotivi e di tensione come momento di sviluppo
- ◆ Elasticità e adattabilità alle varie situazioni
- ◆ È stato un modo molto valido di relazionarsi con gli altri
- ◆ Sono riuscita a risvegliare degli aspetti della mia personalità che nella quotidianità magari non emergono
- ◆ Soddisfazione profonda, mi sono divertita
- ◆ Ho provato a mettermi in gioco, curiosità di vedere come avrei reagito
- ◆ Rilassamento e spontaneità
- ◆ Sono riuscita a sciogliermi davanti a persone nuove senza tensione e timidezza iniziale
- ◆ Nuovo modo di rapportarsi agli altri, capire come comunicare in modo adeguato
- ◆ Il piacere di salire sul palcoscenico
- ◆ Il costringermi a guardarmi da fuori
- ◆ Continua attenzione, consapevolezza
- ◆ Riscoperta di emozioni e modi di agire nascosti
- ◆ Rapportare così tante cose basilari alla vita lavorativa
- ◆ Non aver mai notato prima quanto poco basta per cambiare
- ◆ Scavare dentro me stessa, focus su aspetti spesso trascurati
- ◆ Apertura, divertimento e collaborazione con gli altri
- ◆ La voglia di propormi, provare e mettermi in discussione
- ◆ Mi sono lasciata andare liberamente
- ◆ Mettermi in gioco con persone che mi conoscono solo per l'aspetto professionale/lavorativo
- ◆ Mi sono lasciata andare e ho dato confidenza a chi di solito non ne do
- ◆ Lavoro attivo sulla persona e di gruppo
- ◆ Vivere un'esperienza di condivisione "corale"
- ◆ Avere tempo per sé, per pensare al modo di lavorare, dare più importanza all'ascolto per valorizzare gli altri
- ◆ Capire che ci sono aspetti personali e relazioni che influenzano il lavoro
- ◆ Buttarsi e mettersi in gioco nonostante l'imbarazzo iniziale
- ◆ Interesse nel conoscere le sensazioni del gruppo
- ◆ Ho avuto modo di creare un buon contatto con persone nuove
- ◆ Piacere di condividere con gli altri nuove esperienze e di capire le nostre emozioni e relazioni
- ◆ Ho capito come ognuno di noi ha il suo "stile" per esternare le proprie emozioni
- ◆ Interagire con persone di altri uffici, complicità con le colleghe nelle attività
- ◆ Capire che le cose possono essere dette/fatte anche in modo diverso dai soliti parametri
- ◆ Riuscire a improvvisare delle situazioni divertendosi
- ◆ Giornata divertente. Ho ricevuto informazioni interessanti
- ◆ Vedere delle cose personali che non sapevo
- ◆ Confronto con attività diverse dal quotidiano
- ◆ Esprimersi senza schemi, più liberamente
- ◆ La gioia del condividere tante prove insieme, integrazione nel gruppo

- ◆ Calarmi in situazioni diverse e valutare potenzialità nuove
- ◆ Maggiore consapevolezza del valore dei propri gesti, del modo di fare e dell'importanza che ha l'attenzione che rivolgiamo agli altri
- ◆ Curiosità e interesse nei confronti di tutte le attività proposte
- ◆ L'emozione di mettermi in gioco come "attore"
- ◆ Il fatto di aver appreso quasi "per gioco" molte nuove nozioni che possono essere utili per il nostro lavoro.

## **2. Quali pensieri hai avuto? Su di Te? Sugli Altri? Su quello che stavi facendo?**

- ◆ Molto interessante, coinvolgente, interattivo e "giocosso"
- ◆ Li ho sentiti tutti molto partecipi, molto interessati
- ◆ Ora ho degli spunti per poter migliorare
- ◆ Un po' più orgogliosa di me stessa
- ◆ Sono riuscita ad esprimere meglio me stessa
- ◆ Anche gli altri hanno dubbi come me e tutti abbiamo le stesse ansie e paure
- ◆ Era molto stimolante, creativo, divertente ed educativo
- ◆ Alcune molto spigliate e in grado di "esporsi"
- ◆ Ho cercato di mettermi alla prova
- ◆ Sono riuscita a lasciarmi andare
- ◆ Persone molto aperte a conoscersi
- ◆ Mi ha aiutato a concentrarmi molto sull'ascolto e su quello che si doveva fare
- ◆ Mi posso mettere in gioco e posso esprimermi meglio tramite il linguaggio non verbale
- ◆ Tutti erano ben disposti a provare nuove esperienze
- ◆ Inizialmente c'era un po' d'imbarazzo poi mi sono lasciata andare
- ◆ Riuscivo a fare cose che non pensavo di riuscire a fare
- ◆ Molte colleghe hanno dimostrato aspetti che non avevo mai notato
- ◆ Mi sembrava di fare qualcosa per me, senza un dovere ma per migliorarmi
- ◆ A volte ho dei pregiudizi infondati
- ◆ Alcuni problemi e disagi sono comuni a tutte, siamo tutte sulla stessa barca
- ◆ Posso migliorare alcuni aspetti del mio carattere
- ◆ Le attività svolte sono producenti per la mia personalità e per migliorarmi
- ◆ Sono molto elastici e pronti/reattivi alle emergenze/imprevisti
- ◆ Mi sono sentita libera
- ◆ Eravamo tutti "sintonizzati" pur non conoscendoci
- ◆ Che era utile per capire come mi pongo con gli altri
- ◆ Maggior sicurezza con gli altri
- ◆ Ho preconcetti da smantellare e ampi margini di miglioramento
- ◆ Prendere più tempo per concentrarmi
- ◆ Buon spirito di collaborazione
- ◆ Spesso non do importanza all'ascolto dell'altro
- ◆ Riuscire a fare bene qualcosa con consapevolezza
- ◆ Si stanno divertendo, si stanno mettendo in gioco
- ◆ Chissà cosa pensano gli altri ma mi voglio mettere in gioco perché ho molta energia da tirar fuori
- ◆ Ce la posso fare
- ◆ Condivisione dei nostri comportamenti verbali e non
- ◆ È importante a volte fermarmi e riflettere sui gesti e i comportamenti che si fanno abitualmente
- ◆ Cercavo di mettermi in gioco pur restando me stessa
- ◆ Apertura, ascolto e consapevolezza di me stessa
- ◆ Ero concentrata su quello che stavo facendo e ho cercato di essere il più istintiva possibile
- ◆ Dare maggiore importanza all'energia per promuovere sé stessi
- ◆ Condivisione di ansie comuni generate dal lavoro
- ◆ Non sempre sfrutto tutte le mie potenzialità
- ◆ Ognuno ha mille aspetti tutti da scoprire, caratteristiche/qualità da cui prendere esempio
- ◆ Attività all'apparenza "banali" possono avere significati e verità da applicare in tutte le sfere del quotidiano

- ◆ Migliorare aspetti critici del proprio carattere
- ◆ Utile per attivare degli aspetti a volte sottovalutati nel vissuto quotidiano e lavorativo
- ◆ Che sto giustamente lavorando su alcuni miei difetti
- ◆ Che avevo dei pregiudizi su alcune persone, alcuni fondati, altri per niente
- ◆ Di essere comunque una persona che vuole mettersi in gioco
- ◆ “Giochi difficili” nel senso che poi mi hanno dato spunti di riflessione
- ◆ Sicuramente positiva e divertente: sono cose che ti fanno riflettere sul tuo modo di fare
- ◆ Credere di più nelle mie capacità
- ◆ Molto interessante e utile per cercare di capire come risolvere difficoltà comuni a tutti
- ◆ Pensieri positivi, di miglioramento
- ◆ Gestii semplici, spiegati e analizzati, assumono un ruolo più importante del previsto!
- ◆ Che c'era un'ottima energia, sensazione di felicità e serenità
- ◆ Pensavo che gli altri non potessero capirmi e invece hanno le mie stesse insicurezze
- ◆ Consapevolezza dei miei limiti caratteriali
- ◆ Condivisione di alcune problematiche
- ◆ Non sono sempre sicura come sembro
- ◆ Avevo pregiudizi sbagliati, ho dovuto ricredermi
- ◆ Divertente, ma di riflessione
- ◆ Mi sono sentita molto coinvolta
- ◆ Ero un po' prevenuta ma mi sono ricreduta, il corso è stato interessante
- ◆ Mi sono sentita coinvolta e stimolata la mia curiosità
- ◆ È stato interessante il confronto in modo positivo
- ◆ Mi ha fatto piacere approfondire la conoscenza di alcune colleghe
- ◆ Ho “ammirato” chi ha avuto più capacità di mettersi alla prova rispetto a me e dovrei provare a mettermi in gioco di più
- ◆ Devo preoccuparmi meno del giudizio altrui
- ◆ In alcune situazioni devo cercare di vincere la mia insicurezza
- ◆ Concentrazione, apertura, applicazione degli esercizi nella realtà
- ◆ Abbiamo fatto esercizi divertenti ed è stata un'esperienza assolutamente nuova con molti spunti di riflessione.

### **3. Pensi che la metodologia sia risultata utile? Per quale ragione?**

- ◆ Molto utile. Rispetto agli altri tipi di corsi di formazione che potrebbero risultare “noiosi”, in questo ci siamo messe tutte in gioco, diventando parte attiva del corso
- ◆ Sì, perché la pratica è molto più utile e chiara della teoria
- ◆ Sì, perché più interattivo e pratico rispetto ai metodi tradizionali, pertanto è più coinvolgente
- ◆ Sì, aiuta a capire che è possibile migliorare se stessi, le proprie capacità, il proprio lavoro e il rapporto con gli altri
- ◆ Certo, questo corso di formazione specifico mi ha permesso di concentrarmi e riflettere sulle mie modalità di comunicazione
- ◆ Sì, grazie ai tipi di attività svolte, apparentemente anche semplici, ma che poi si sono rivelate piuttosto impegnative e in grado di far emergere degli aspetti positivi di ciascuno di noi
- ◆ Sì, è stato un lavoro su se stessi, le risposte ce le siamo trovate da soli
- ◆ La metodologia è utile per soffermarsi su aspetti solitamente non considerati: attenzione alle persone
- ◆ Sì, perché quando si prova ad essere “altri” in realtà esce fuori il carattere delle persone
- ◆ La metodologia è utile perché ci permette di riflettere su alcune situazioni e argomenti anche in modo pratico, non solo teorico
- ◆ Sicuramente è un metodo diverso, molto innovativo e accattivante. Attira l'attenzione senza distrazioni ed è molto impegnativo anche dal punto di vista della concentrazione
- ◆ Utile a far sperimentare alle persone i concetti che si vogliono esprimere
- ◆ Molto utile in quanto divertendomi sono riuscita a prendere consapevolezza di determinati “valori” e insegnamenti
- ◆ Assolutamente sì, perché la teoria la potevamo testare in prima persona
- ◆ Sì, è un momento che ricrea situazioni reali e che quindi funziona come palestra
- ◆ Ti aiuta a vincere la timidezza e ad avere più consapevolezza

- ◆ Utilissima perché mi ha aiutata a poter migliorare il mio comportamento in cose in cui non trovo via d'uscita
- ◆ Assolutamente sì, perché spoglia delle maschere e dei freni e ti mette davanti ai crismi base dei rapporti umani e dei sentimenti, verso te stesso e verso gli altri
- ◆ Per trovare vie e soluzioni per i miei problemi di comunicazione, dare valore alla relazione, anche se solo con uno sguardo
- ◆ Sì molto. Confrontandosi con altre persone puoi migliorare te stessa
- ◆ Sicuramente una metodologia nuova che ha permesso di mettere in risalto aspetti diversi della mia persona
- ◆ Sì, perché “giocando” vengono portate alla tua attenzione delle tematiche che faticheresti a mettere in discussione (in altri modi)
- ◆ Per gestire meglio il lavoro quotidiano e l'approccio con altre persone
- ◆ Sì è utile perché in maniera “maieutica” aiuta a tirare fuori parti di noi sconosciute o comunque sottovalutate
- ◆ Importante per migliorare il modo di relazionarsi con gli altri per ottenere il meglio da ognuno dei propri collaboratori
- ◆ Secondo me sì, in quanto le situazioni, magari anche assurde, che si sono create, sono state utili per concretizzare e focalizzare i concetti e gli obiettivi che il corso proponeva
- ◆ Sì perché con metodi meno consueti siamo riusciti a rapportare prove e “giochi” con vita privata/lavorativa
- ◆ Sì, utile in quanto mi ha dato molti spunti di riflessione per capire le nostre relazioni
- ◆ Sì perché mi ha aiutato a mettermi in gioco lasciandomi alle spalle l'imbarazzo iniziale senza pensare ai giudizi degli altri. Ho acquistato maggiore consapevolezza di me stessa
- ◆ Un approccio meno metodico aiuta maggiormente le persone a esprimersi visto che comunque nell'ambito professionale bisogna sempre seguire procedure rigide
- ◆ Sebbene attraverso esercizi veramente semplici, dà la possibilità di riflettere sui nostri comportamenti e sulle nostre reazioni impulsive che abbiamo nei momenti di criticità
- ◆ Sì, attraverso le scenette e le prove che abbiamo fatto abbiamo avuto modo di analizzare il nostro atteggiamento/comportamento
- ◆ Sicuramente sì. Aiuta ad acquisire consapevolezza dei propri limiti e a riflettere su una possibile soluzione
- ◆ È utile un approccio “ludico-divertente” da applicare nella realtà di tutti i giorni
- ◆ Sì, perché sganciata da schemi che si conoscono e che quindi condizionano comportamenti e giudizi
- ◆ Sì, perché il momento del confronto era alla fine di ogni “prova”, quindi ti faceva capire il perché di tante cose e aumentare il senso critico
- ◆ È utile soprattutto perché si impara a gestire l'imprevisto seguendo e controllando le emozioni

#### **4. Pensi che questo tipo di approccio esperienziale si possa applicare anche ad altri tipi di corsi? E quali?**

- ◆ Questa metodologia è utile in qualsiasi campo, dalla famiglia al lavoro: l'empatia e l'energia che si mettono nei rapporti interpersonali sono alla base di qualsiasi successo
- ◆ Corsi per aumentare l'autostima, per gestire lo stress
- ◆ Credo sia applicabile a qualsiasi tipo di corso che tratti gli aspetti della relazione, dell'emotività, della concentrazione anche nella vita quotidiana
- ◆ Sì, magari nell'ambito di corsi relativi alle relazioni interpersonali, gestione dello stress, organizzazione del lavoro di gruppo
- ◆ Sarebbe utile applicare questo approccio esperienziale anche nello sport, in una squadra, nella famiglia, in tutti i campi della vita
- ◆ Sì, in corsi legati al mondo lavorativo, ma anche nei gruppi di aiuto
- ◆ Sì, per esempio motivazionali e di autostima, corsi sulla personalità
- ◆ È un approccio utile per tutti i corsi comportamentali, soprattutto in una società dove il tempo per sé e per gli altri è molto sottovalutato
- ◆ Sicuramente alla maggioranza dei corsi di tipo personale, ossia in cui la differenza la fa la persona e il suo approccio e non la conoscenza di una particolare materia
- ◆ Sicuramente è un approccio nuovo che può essere applicato a situazioni molto diverse

## 5. Cosa ti porti a casa di questo corso?

- ◆ Usare maggiormente l'energia che ho di natura e ascoltare maggiormente le persone
- ◆ Voglia di mettersi alla prova, consapevolezza di quali sono i principi che possono aiutarmi nel mio lavoro e nella vita come empatia, energia, ascolto, concentrazione, mettendo da parte l'ansia
- ◆ Una maggiore consapevolezza dei miei limiti e delle mie capacità, ma anche delle mie "doti" che devo imparare a sfruttare e usare di più e in maniera migliore
- ◆ Non aver paura di improvvisare e gestire le situazioni più svariate
- ◆ Una visione più chiara delle mie lacune, ma anche gli strumenti e i punti di discussione per poter colmarle
- ◆ La capacità di rilassarsi e cercare di gestire un problema alla volta senza portarsi dietro le ansie/emozioni di ognuno
- ◆ L'importanza dell'ascolto e della concentrazione che a volte mancano sia al lavoro sia a casa
- ◆ Un motivo di riflessione ulteriore sul mio atteggiamento nei confronti del mondo esterno, e la promessa di continuare a cambiare
- ◆ Imparare a prendere tempo per superare i momenti di ansia e cercare di superare la mia timidezza iniziale con le persone che non conosco, ascoltando di più gli altri e me stessa
- ◆ Sicuramente la volontà di buttarmi un po' di più nelle cose e di aver un po' meno paura delle difficoltà che mi si possono presentare nella vita di tutti i giorni
- ◆ La consapevolezza delle capacità da sviluppare per poter affrontare in modo più razionale e "utile" le situazioni che mi trovo a vivere
- ◆ L'intenzione di riflettere e lavorare su me stessa per migliorare
- ◆ L'importanza di ascoltare e di cercare di affrontare le cose in modo più propositivo
- ◆ Empatia, ascolto, energia, concentrazione, possibilità di parlare e confrontarsi
- ◆ Consapevolezza, chiarezza e strumenti di miglioramento
- ◆ Valore della comunicazione. Una marcia in più per risolvere situazioni difficili nel lavoro o nella vita di tutti i giorni
- ◆ Sicuramente una giornata di gioia e un bagaglio di positività
- ◆ Maggiore positività nei confronti delle altre persone e una nuova sfida con me stessa
- ◆ Mi porto a casa la consapevolezza che sto lavorando sul mio carattere già da un po' e anche una nuova "idea" su alcune colleghe
- ◆ La consapevolezza di sfruttare alcuni canali di comunicazione a volte poco sfruttati
- ◆ Una maggiore conoscenza di me stessa, maggiore sicurezza di me e delle mie capacità, e maggiore controllo delle mie emozioni e stati d'animo
- ◆ Dare maggiore importanza al rapporto con i colleghi per capirli, ascoltarli e condividere
- ◆ Più consapevolezza sulle mie capacità e una maggiore integrazione con il gruppo di colleghe
- ◆ La riflessione sull'importanza delle parole chiave che abbiamo individuato durante il corso e l'importanza della concentrazione e dell'energia in particolare
- ◆ Più consapevolezza, voglia di ascoltare, volontà di migliorarsi
- ◆ Degli spunti di riflessione sia sulla mia vita professionale che personale. Un'esperienza divertente
- ◆ Mi ha dato uno strumento nuovo per analizzare me stessa e un input utile per affrontare meglio i problemi
- ◆ Idee chiare su tanti comportamenti da adottare e sui metodi utili per risolvere emergenze e imprevisti
- ◆ Spunti di riflessione da applicare alla capacità di ascolto e di attenzione verso gli altri
- ◆ La voglia di migliorarmi nei miei punti deboli e la positività nell'affrontare alcune situazioni
- ◆ Questo corso ha sottolineato il fatto che è necessario riflettere più attentamente quando comunichiamo, in quanto la comunicazione è alla base dei nostri rapporti con il mondo esterno
- ◆ Maggiore consapevolezza, confronto e dialogo con le altre colleghe
- ◆ Un'esperienza innovativa.

**Ringraziamo tutte le partecipanti per la loro gentile e preziosa collaborazione.**

**Giugno 2009**

**Te.D. – Teatro d'Impresa®**