

B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso

B1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali –
Lavoro pratico 1

Vivere lo spirito di gruppo

Obiettivi di valutazione:

- b1.az1: Collaborano con tutti i membri del team in modo adeguato alla situazione. (C3)
- b1.az2: Comunicano con tutti i membri del team nella lingua nazionale regionale, in inglese o in una seconda lingua nazionale. (C3)
- b1.az3: Comunicano con tutti i membri del team in modo adeguato ai destinatari. (C3)
- b1.az6: Nei loro incarichi rispettano le prescrizioni, gli accordi e le scadenze e, in caso di divergenze, introducono per tempo le misure necessarie. (C 4)

Consiglio: primo anno d'apprendistato

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Come specialista lavori in team composti di persone diverse. Il successo del team non dipende mai da una persona ma sempre dall'intero team. Con la tua motivazione e il tuo impegno fornisci un contributo importante a uno spirito di team positivo. In questo lavoro pratico ti occupi più attentamente del tuo team e del contributo che fornisci all'interno di esso.

Compito

Sottocompito 1: Parla con più persone delle loro aspettative inerenti la collaborazione nel team. Riporta il risultato in un mindmap, indicando cosa rende buona la comunicazione nella tua azienda.



Quante più sono le persone a cui chiedi le aspettative, tanto più complesso sarà il quadro dei vari punti di vista e della vostra collaborazione nel team. Preparati alcune domande per informarti sulle loro aspettative.

Sottocompito 2: Aggiungi al tuo mindmap tutte le regole che come team dovete rispettare nella vostra azienda (per es. comportamento, definizione dei ruoli, dresscode)

Sottocompito 3: Nelle prossime due settimane osserva attentamente il vostro spirito di team e cerca di rispondere alle seguenti domande:

- Cosa contraddistingue il vostro team e il vostro successo?

- Cosa fai tu per il team?
- Quali obiettivi volete raggiungere insieme come team?
- Quali situazioni causano discordanze?

Aggiungi quanto appurato nel mindmap del sottocompito 1.

Sottocompito 4:	Rifletti sul tuo contributo nel team e chiedi il feedback degli altri membri. Chiediti qual è il tuo ruolo nel team.
Sottocompito 5:	Parla di quanto hai constatato con il tuo superiore e se del caso fai delle proposte su come puoi integrarti ancora meglio nel team.
Sottocompito 6:	Allega il mindmap alla documentazione dell'apprendimento e aggiungi alla documentazione quanto hai appurato e le tue riflessioni in proposito.

Specifiche aziendali:

Eventualmente inserire qui come ausilio le regole aziendali inerenti il team e il comportamento.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: lavoro con tutti i membri del team in modo rispettoso?

Criteri di competenza

Mi integro in modo attivo e disponibile nei nuovi team, dimostrandomi aperto e affabile.

Scelgo consapevolmente un tono obiettivo e di stima con i membri del mio team.

Ascolto attivamente i membri del mio team, concentrandomi e mantenendo il contatto visivo. Domando se qualcosa non mi è chiaro.

Spiego i vari processi ai nuovi membri del team, mostrandomi comprensivo e paziente.

Mi comporto in modo aperto e tollerante con persone di diversa provenienza e con modi di fare diversi dai miei. Ne tengo conto nella collaborazione e nella comunicazione con esse, senza dare giudizi di valore.

Domanda chiave 2: riesco a perseguire fattivamente gli obiettivi del team e a rispettarne le regole?

Criteri di competenza

Mi adopero al fine di conoscere e applicare le regole del mio team.

Offro ai colleghi di lavoro il mio aiuto, attivamente e nell'ambito delle mie possibilità.

Rispetto sempre gli accordi presi con i miei colleghi di lavoro.

In caso di difficoltà o equivoci cerco attivamente supporto.

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: lavora con tutti i membri del team in modo rispettoso?

Criteri di competenza

Si integra in modo attivo e disponibile nei nuovi team, dimostrandosi aperto e affabile.

Sceglie consapevolmente un tono obbiettivo e di stima con i membri del suo team.

Ascolta attivamente i membri del suo team, concentrandosi e mantenendo il contatto visivo. Domanda se qualcosa non gli è chiaro.

Spiega i vari processi ai nuovi membri del team, mostrandosi comprensivo e paziente.

Si comporta in modo aperto e tollerante con persone di diversa provenienza e con modi di fare diversi dai suoi. Ne tiene conto nella collaborazione e nella comunicazione con esse, senza dare giudizi di valore.

Domanda chiave 2: riesce a perseguire fattivamente gli obiettivi del team e a rispettarne le regole?

Criteri di competenza

Si adopera al fine di conoscere e applicare le regole del suo team.

Offre ai colleghi di lavoro il suo aiuto, attivamente e nell'ambito delle sue possibilità.

Rispetta sempre gli accordi presi con i suoi colleghi di lavoro.

In caso di difficoltà o equivoci cerca attivamente supporto.
