

# LA COLLABORAZIONE NEI TEAM VIRTUALI

Il ruolo del facilitatore  
nei Team Virtuali  
28 maggio 2013

# Cos'è un Team

Un gruppo di persone che collaborano per il raggiungimento di obiettivi comuni e che forniscono ciascuno un contributo alla realizzazione della performance del gruppo



# Cos'è un Team

...NON è solo un insieme di persone, ma una «totalità dinamica, e dotata di un'unità che trascende i singoli» (K.Lewin 1974)

caratterizzata da:

- interdipendenza
- collaborazione
- integrazione



# Un «Team virtuale» è:

Un gruppo di individui in grado di collaborare anche a distanza (in luoghi e momenti diversi) avvalendosi dell'uso di varie tecnologie, opera tangibilmente attraverso uno spazio non tangibile.



# Caratteristiche dei Team virtuali

- Località geografiche diverse,
- Differenze culturali,
- Differenze linguistiche,
- Tecnologia come strumento per la costituzione e il funzionamento del gruppo.

# Il facilitatore e la creazione del team

Il collegamento elettronico, la tecnologia sono sufficienti per creare interdipendenza, integrazione, collaborazione?

Creare un team virtuale richiede qualcosa in più del semplice accesso alla tecnologia. Come formare un'identità di gruppo nello spazio virtuale?

Centrale è il ruolo del facilitatore  
Chi è costui?

# Il Facilitatore: alcune definizioni

*Jerome Liss (1992):* “Come gli enzimi in biologia aiutano le cellule, così i Facilitatori guidano il dialogo nei gruppi, la maturazione attraverso una continua attenzione per sviluppare azioni appropriate.”

*D. Francescato, 1995; R. Martini, 2003:* “Il vigile che dirige il traffico, operativamente neutrale, non entra nel merito dei contenuti in discussione con proprie proposte, si occupa della gestione della modalità del lavoro funzionale al raggiungimento degli obiettivi, garantendo la massima partecipazione”.

**Quello del facilitatore è il «mestiere» di chi sovrintende l'area del compito e della relazione, ai fattori interpersonali e organizzativi**

# Un Facilitatore può essere anche un “complicatore”



# Cosa deve conoscere il Facilitatore?

	<b>Forming</b>	<b>Storming</b>	<b>Norming</b>	<b>Performing</b>
Comportamenti dei membri del team	I membri del team si conoscono, scambiamo informazioni su di sé e sui compiti, creano fiducia e definiscono gli obiettivi	Emergono similarità e differenze, conflitti	I membri del team raggiungono accordo su come lavorare insieme, su obblighi individuali e strategia	I membri del team lavorano insieme per portare a completamento il progetto
Difficoltà nei team virtuali	Poche occasioni di incontro Rischio di creare stereotipi Fiducia più difficile da stabilire	L'uso di ICT può creare incomprensioni e amplificare i conflitti; rischio di abbandono	Difficoltà di sviluppare norme sull'uso delle ICT	Conflitto tra impegni locali e nel team virtuale, frustrazione per colleghi non motivati, discontinuità nella comunicazione

# Cosa deve conoscere il Facilitatore?

Strumenti di collegamento fra i membri di un team virtual e:

- **Instant Messaging:** permette a due o più persone di comunicare in tempo reale tramite messaggi di testo;
- **Conference-call:** tramite conference-call, 4 o più persone possono comunicare tramite telefono;
- **Dataconferencing:** assieme ad una conference-call permette di collaborare con gli altri partecipanti su applicazione PC-based dal proprio PC o attraverso servizi Web-based;
- **Videoconferencing:** è un servizio di virtual meeting che permette comunicazioni face-to-face fra partecipanti distanti attraverso televisioni, microfoni e linee di collegamento ad alta velocità;
- **Database virtuali:** siti web team-oriented per la condivisione di informazioni e la collaborazione con altri membri del team su documenti condivisi.

# Cosa deve fare il Facilitatore?

- Specificare obiettivi
- Identificare i membri
- Identificare le responsabilità
- Promuovere formazione



# Cosa deve fare il Facilitatore?

- Fornire una finalità chiara e la durata delle discussioni
- Definire le regole generali
- Rispondere tempestivamente alle richieste dirette
- Attestare e sintetizzare i contributi significativi
- Introdurre domande nel sistema per stimolare il dibattito
- Gestire le differenze di lingua e cultura

## Il Facilitatore deve promuovere :

Continua “manutenzione del gruppo”: la sua crescita è favorita da periodiche sessioni di valutazione, verifica e condivisione dei risultati raggiunti e dei cambiamenti che sono stati apportati al lavoro.



# Il successo del Team secondo l'acronimo *VIRTUAL*

- V - VISION (visione condivisa)
- I - INTERACTIVE (ricorso ad una tecnologia interattiva)
- R - REVIEWS (revisioni periodiche)
- T - TRUST (costruzione di fiducia tra i partecipanti)
- U - UNIFORM (utilizzo di strumenti, modi e linguaggi uniformi)
- A - ACCESS (accesso ad un database comune)
- L - LEVERAGE (ottimizzazione dei tempi)

# Il processo di costruzione e di conservazione della fiducia avviene grazie a :

- Comunicazione: tenere continuamente al corrente i membri del gruppo delle decisioni e delle politiche.
- Sostegno: mostrare disponibilità e apertura, fornire aiuto e consiglio.
- Lealtà: riconoscere con rapidità i meriti dei collaboratori assicurandosi che tutti gli apprezzamenti e le valutazioni delle prestazioni siano obiettivi e imparziali.
- Prevedibilità: mostrarsi coerenti e prevedibili nelle azioni quotidiane.
- Competenza: valorizzare la credibilità dimostrando buone competenze nel business, capacità tecnica e professionalità.

## Virtual Team e «face to face»

Un team, anche se virtuale, necessita di incontri/riunioni fisiche tra i suoi partecipanti. L'intensità con cui questi possono avvenire è assolutamente dipendente dall'ordine di grandezza del team, dallo scopo per cui è stato creato e dalla durata delle attività che esso deve svolgere.



# Le tre C: Conoscenza, Coerenza , Comunicazione



mt  
f

Quando manca il facilitatore cosa può  
succedere?

# Il successo

È determinato da ciò che **FACCIAMO**  
succedere



# Grazie per l'attenzione Maria Teresa Fiorentino



Dott.ssa Maria Teresa Fiorentino per  
IPMA