fisi.org
FEDERAZIONE ITALIANA SPORT INVERNALI

LA COMUNICAZIONE NELLE SITUAZIONI COMPLESSE

Scopo e obiettivi

- I **Delegati Tecnici** spesso lavorano sotto pressione sia per rispettare i tempi (vedi le sprint) e perché il loro operato è visibile da tutti
- **L'obiettivo** è riconoscere le situazioni critiche e saper reagire senza perdere l'imparzialità o il controllo della situazione
- **La lezione** offre una struttura pratica per discussioni con atleti, allenatori e colleghi della giuria
- Queste competenze si migliorano attraverso la pratica, le esperienze e la revisione post-evento

fisi.org
FEDERAZIONE ITALIANA SPORT INVERNALI

Comportamento assertivo

PASSIVO

- cede alla pressione
- evita messaggi difficili
- fa promesse senza certezze

ASSERTIVO

- dichiara la decisione in modo chiaro e calmo
- ascolta le informazioni rilevanti
- rispetta le regole

AGGRESSIVO

- usa il proprio ruolo o la forza verbale per affermare l'autorità
- alza la voce
- giudica o umilia gli altri

L'assertività protegge l'imparzialità e riduce l'escalation dello stress.

fisi.org
FEDERAZIONE ITALIANA SPORT INVERNALI

Negoziare senza compromettere le regole

Un Delegato Tecnico deciso

- comunica le decisioni con fermezza
- ascolta le informazioni rilevanti
- mantiene rispetto e confini chiari

L'obiettivo è un processo equo e un esito chiaro. L'accordo non può essere forzato.

Cosa si può negoziare?

La pressione non cambia la regola né lo standard decisionale. Le parti possono concordare il luogo, l'ordine e il formato della discussione, e come verranno verificate le informazioni.

Tre pilastri della comunicazione assertiva

Confini chiari

Fin dall'inizio, tutti sanno quale comportamento è accettabile e quando il Delegato Tecnico interverrà.

Fermezza rispettosa

Il Delegato Tecnico riconosce la propria frustrazione mantenendo però le regole della discussione.

Controllo emotivo

Il Delegato Tecnico abbassa la voce, rallenta e non si allinea con l'intensità dell'altro.

Tecniche di comunicazione assertiva

Riconosci la persona senza concedere la decisione

Rifiuto assertivo	"Non posso decidere sotto pressione. Seguiremo il processo stabilito."
Riconoscimento	" Capisco che tu consideri questo ingiusto."
La tecnica dello specchio	" Non hai tutte le informazioni? dopo "Non hai tutte le informazioni! "
Stabilire dei limiti	"Sono pronto a continuare se manteniamo la discussione riguardante i fatti."

Situazioni tipiche con stress elevato

- **Questioni riguardanti lo stadio o la pista**:
  allinea la soluzione con gli organizzatori
- **Possibile violazione delle regole:**
  ascolta l'atleta o l'allenatore prima di valutare una decisione
- **Pressione esterna:** spettatori, media o staff della squadra chiedono azioni
- **Disaccordo** all'interno della giuria sotto pressione temporale
- **La preoccupazione** per la sicurezza

→ Il metodo di comunicazione dovrebbe supportare una decisione condivisa e giusta

Struttura di una conversazione critica

1	**Oggetto**	Di cosa dobbiamo discutere esattamente
2	**Resoconto di altri**	Cosa dicono atleta o allenatore - Cosa è successo
3	**Fatti**	Cosa è stato accertato esattamente
4	**Regolamenti e valutazioni**	L'importanza dei fatti accertati
5	**Esito**	Decisione e passo successivo

Una conversazione strutturata aiuta a ridurre stress e aggressività

Linguaggio del corpo

Segnali che calmano la situazione

- postura aperta e dritta
- gesti calmi e mani visibili
- contatto visivo appropriato
- una distanza personale adeguata



Linguaggio del corpo

Segnali che fanno salire la tensione

- puntare un dito in faccia a qualcuno
- avvicinarsi eccessivamente
- bloccare i movimenti dell'altra persona
- gesti bruschi o sprezzanti



I limiti in caso di comportamento aggressivo

Sicurezza e de-escalation vengono prima di tutto

Identifica il comportamento	“Mi stai interrompendo.”
Stabilisci il confine	“Gli insulti personali sono inaccettabili.”
Dichiarare la conseguenza	“Se continui, interrompo la discussione.”
Atto	"Interrompi la discussione e cerca assistenza o un testimone.»

Stress e il valore di una pausa di verifica

Lo stress aumenta il rischio di

- risposte affrettate
- un tono difensivo
- informazioni importanti mancanti
- decidendo solo di porre fine alla pressione

Fermati brevemente per verificare i fatti

Una pausa ripristina la calma nel giudicare.
Ma non deve diventare un modo per evitare una decisione.

Pausa della verifica

1. Prenditi il tempo necessario
2. Controlla i video e le prove
3. Rispetta gli orari stabiliti

Tornando alla questione rilevante

Le solite frasi accusatorie

- l'altra volta anche gli altri hanno fatto così
- tutti i Delegati Tecnici sbagliano
- sai quanto ci è costato questo viaggio?
- sei di parte, sei contro il nostro team

Un passo indietro sulla questione

- riconosci brevemente il punto
- definisci la domanda che conta
- Rritorno ai fatti e al regolamento

"Capisco che tu vedi la situazione precedente come simile. Ora stiamo affrontando questo specifico episodio nella competizione di oggi."

Tecniche di pressione e critica

Pressione negativa

- sarcasmo e frecciatine personali
- ripetizioni senza nuove informazioni
- pressione da parte degli spettatori
- una richiesta di decisione immediata

Non devi accettare un attacco personale come argomento.

Tre tecniche utili

- disco rotto: ripeti la tua posizione con calma
- affermazione negativa: ammettere un errore evidente
- ignorare le provocazioni: non rispondere ad attacchi personali



Tre tecniche in pratica

- **Disco rotto**
  Coach: "Ritira la sanzione ora ".
  Funzionario: "Seguiremo la revisione procedura."
- **Ignorare selettivamente**
  Ignorare l'attacco personale.
  Affermazione negativa
  "Hai ragione: ho dato l'orario sbagliato. Lo correggerò."
  Usa un tono calmo e indica un passo successivo chiaro.
  Esercitati a gestire situazioni di stress prima di un evento ad alta pressione.

La tecnica di comunicazione puo' regolare la conversazione. Ma non puo' decidere il caso.

Risposta del Delegato Tecnico in una situazione critica

1. Dai risposte in maniera calma e riflessiva
2. Definisci l'argomento e chi sta parlando
3. Separare l'emozione dai fatti verificabili
4. Spiega il regolamento, la valutazione e l'esito
5. Stabilisci un confine o chiudi la discussione



La negoziazione plasma la discussione.
Le regole e lo standard decisionale rimangono invariati.

Comunicazione all'interno della giuria

Prima della decisione

- Separare i fatti consolidati dalle ipotesi permette di ascoltare un'opinione diversa
- Identificare i fatti che contano

Quando si comunica l'esito

- Concordare sulle motivazioni della decisione ed eventualmente nominare un portavoce
- spiega eventuali prossimi passi disponibili

Un accordo rapido sotto pressione temporale non garantisce una valutazione completa.

Risposta al caso 1: atleta arrabbiato

Un atleta subito dopo il traguardo: accusa un concorrente di condotta sleale e chiede una sanzione immediata.

Risposta consigliata

- Riporta la calma e comprendi l’agitazione dell’atleta
- Chiedi un resoconto breve e concreto
- Separa la condotta osservata dall'intento presunto
- Spiega cosa verificherà la giuria e quando

"Vedo che sei turbato. Dimmi esattamente cosa è successo. Me lo appunto, controllerò le prove e spiegherò il prossimo passo."

Perché funziona

- preserva le prove utilizzabili
- riduce la pressione per una sanzione istantanea
- dà all'atleta un passo successivo e chiaro

Risposta al caso 2: allenatore arrabbiato

Un allenatore sostiene che l'altro atleta ha cambiato pista per primo. L'allenatore chiede ad alta voce il ritiro immediato della sanzione e interrompe ripetutamente il Delegato Tecnico

Risposta consigliata

- Capisci cosa realmente è successo
- Stoppa le interruzioni
- Usa la tecnica del disco rotto per proteggere la procedura
- Informa quando e come sarà comunicato il risultato

"Ho sentito la tua opinione sul cambio di binario. La giuria seguirà la procedura di revisione. Comunque continuerò quando mi lascerai finire."

Perché funziona

- ascolta informazioni valide senza ricevere pressioni
- mantiene la revisione ordinata e coerente

Risposta al caso 3: attacco personale

Un rappresentante della squadra passa dal disaccordo agli insulti personali.
Si avvicina al Delegato Tecnico e si rifiuta di concludere la discussione

Risposta consigliata

- Identifica il comportamento senza discutere
- Stabilisci un confine chiaro
- Dichiara quale sarà la conseguenza
- Concludi la discussione e cercare supporto se continua

"Gli insulti personali sono inaccettabili. Se continuano, chiuderò questa discussione. Potremo continuare più tardi con un altro membro della giuria presente."

Perché funziona

- mantenere il messaggio breve
- rendere la conseguenza prevedibile
- mettere la sicurezza davanti alla persuasione

Risposta al caso 4: disaccordo nella giuria

Due membri della giuria valutano un'infrazione in modo diverso. Il tempo è breve, un allenatore aspetta fuori e un membro propone una decisione rapida senza ulteriori verifiche.

Risposta consigliata

- metti in pausa la decisione ed elenca i fatti consolidati
- separa le ipotesi dalle osservazioni
- ascolta in maniera aperta l'opinione del tuo collega
- concorda su cosa resta da verificare e quale regola si applica

"Abbiamo due interpretazioni. Elenchiamo ciò che è realmente successo, ciò che rimane incerto e quale regola applicare prima di decidere."

Perché funziona

- impedisce una decisione basata sulla pressione temporale
- rende il disaccordo specifico e verificabile
- supporta una spiegazione coerente

fisi.org
FEDERAZIONE ITALIANA SPORT INVERNALI

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

