COMUNICAZIONE DIALOGICA

Strumenti di sviluppo della performance personale e organizzativa

Un nuovo approccio integrato per le organizzazioni:
Pratiche Dialogiche, Coaching e Mindfulness

DPC&M
DIALOGICAL PRACTICES COACHING & MINDFULNESS

L'APPROCCIO DIALOGICO

PRATICHE DIALOGICHE

L'approccio dialogico nelle aziende, come organizzazioni, nell'epoca dell'infosfera e della quarta rivoluzione industriale sempre più **"onlife"**, ha evidenziato l'urgenza di ricercare **modalità innovative e sostenibili** per far fronte ai fenomeni di complessità crescente che impattano i sistemi di welfare e i suoi attori chiave.

Ciò richiede il ripensamento dei luoghi di lavoro in un'ottica interdipendente, inclusiva, integrata e partecipata. L'idea prende le mosse dalle innovative pratiche dialogiche esperite e teorizzate nell'esperienza finlandese e nei Paesi del nord Europa. La dialogicità, come dicono **T. Arnkil e J. Seikkula**, "*non è un metodo né un insieme di tecniche ma è un atteggiamento, un modo di vedere e di vivere, che si basa sul riconoscere e sul rispettare l'alterità dell'altro e sull'andargli incontro*".

La Dialogicità, come sostiene I. Markova, è la capacità umana sociopsicologica di lasciarsi coinvolgere nel pensare e comunicare insieme in modo creativo e "non violento".

COACHING E TEAM COACHING

È una **partnership con il Coachee** che, attraverso un processo creativo, stimola, attraverso domande aperte, ricapitolazioni, feedback, la riflessione, ispirandolo a massimizzare il proprio potenziale personale e professionale.
Il coachee, grazie al coach può porsi fuori dalla **"zona di confort"** permettendo così di accelerare i processi di apprendimento e di evoluzione e crescita.
Il coach, con effetto mirroring, offre alle persone accompagnate uno sguardo nuovo su se stesse e sulle situazioni che affrontano, aiutandole così a migliorare la loro performance, incoraggiandone insieme l'evoluzione personale e professionale.

"*Il Coaching funziona perché permette alle persone di cambiare il loro dialogo interno e il dialogo con gli altri, ristrutturandolo e rendendolo consapevole dei suoi valori, permette di scoprire il senso delle proprie azioni, scelte, decisioni, fa scoprire la realtà trasformativa delle parole ed è funzionale al raggiungimento dei suoi obiettivi e del team*". Il Team Coaching facilita la costruzione di rispetto, cultura, legame e fiducia di gruppo per una **alleanza generativa e propulsiva** al fine di raggiungere obiettivi attivando la propria eccellenza. Nato e sviluppato per lavorare sui gruppi ed in particolare su team di lavoro task-oriented.

MINDFULNESS

Corporate Mindfulness Program (CMP) implementa il miglioramento dell'attenzione, della concentrazione e della consapevolezza.
Sviluppa intelligenza emotiva che è la capacità di identificare, comprendere, utilizzare e regolare le emozioni. L'integrazione della Mindfulness nelle pratiche dialogiche è qualitativamente un valore aggiunto. La mindfulness, secondo J. Kabat-Zinn, è *"porre attenzione in un modo particolare: intenzionalmente, al momento presente e in modo non giudicante"* .

Mindfulness (sati in Pali) significa anche **"ricordo"**. In particolare è un termine usato per indicare la **memoria del presente** e la **presenza mentale**, ed è una facoltà che coltivata permette il raggiungimento di un equilibrio emozionale e di un benessere psicologico duraturo. Le vite frenetiche, a rischio di **burn out** di moltissimi operatori del welfare, ci offrono poche opportunità per sintonizzarsi con noi stessi. La mindfulness, come sostiene Daniel Siegel, implica una **consapevolezza che rende possibile fare delle scelte anziché vivere in modo automatico.**

BILANCIO DELLE COMPETENZE

Bilancio competenze 360° (The 360-degree Learning Space Method)
Per un'azienda è particolarmente utile sostenere un bilancio di competenze dei propri lavoratori, in quanto esso permette di delineare una **mappatura delle competenze del personale**. Tale operazione, consente all'azienda di valorizzare i lavoratori, affidando loro ruoli e mansioni adeguati alle **capacità, personalità o interessi che li contraddistinguono**. Nel caso in cui non ci fosse una completa corrispondenza tra le competenze del lavoratore e le mansioni che è chiamato a svolgere, inoltre, l'azienda può programmare **percorsi formativi mirati e personalizzati**, affinché la risorsa interna giunga ad una maggior padronanza di ruolo. Il bilancio di competenze consente all'azienda di **ricavare molte informazioni utili** per una coerente gestione delle risorse umane.

IN SINTESI

Le pratiche dialogiche, nell'ambito dei processi comunicativi, acquistano il significato di **saper generare il dialogo**, saper stare nel dialogo, **saper mantenere i dialoghi aperti**; **saper operare con** "**consapevolezza** e compassione"; saper utilizzare al meglio alcuni strumenti in ottica dialogica.

Le recenti esperienze e le pratiche innovative in corso negli ultimi dieci anni ci indicano la **necessità di preparare** HR, management e collaboratori capaci di affrontare **le sfide e i problemi complessi** che si prospetteranno **da oggi ai prossimi anni**.

Applicare l'approccio dialogico integrato al coaching significa **migliorare le relazioni**, **mobilitare le persone** direttamente coinvolte nella vision e nella mission dell'azienda, delle comunità di pratica e dell'intera rete sociale di riferimento.

La proposta prevede cinque servizi: *Pratiche Dialogiche, Coaching, Mindfulness, Bilancio Sociale e Bilancio delle competenze* e cinque corsi formativi: *Pratiche Dialogiche, Sviluppo competenze relazionali, Sviluppo competenze strategiche, Sviluppo competenze organizzative, Sviluppo competenze di gestione delle risorse*. **Inoltre personalizziamo su misura i nostri corsi, piani, servizi formativi e consulenza al fine di sviluppare e far crescere.**

COMUNICAZIONE DIALOGICA COME STRUMENTO PER MIGLIORARE LE PERFORMANCE

Per Dirigenti e manager è sempre più necessario conoscere la **comunicazione dialogica** come **leva strategica nei processi di cambiamento** e strumento mediante il quale raggiungere specifici obiettivi:

1. **sviluppo delle capacità relazionali;**
2. **risolvere e/o ridurre situazioni problematiche;**
3. **sviluppare competenze di teamwork e gestione conflitti.**

Questo nuovo modello di **gestione delle relazioni basato** sulla valorizzazione e sulla padronanza della **comunicazione dialogica**, è utile non solo per i Dirigenti, ma per tutte le figure coinvolte nei processi decisionali: HR, management, collaboratori.
Imparare a lavorare sulle relazioni orizzontali e verticali delle organizzazioni valorizzando il lavoro del **team in relazione al sistema Azienda**, consente di **sviluppare nuove alleanze** generative utili a **rispondere alle emergenze** del nostro tempo.

LA COMUNICAZIONE DIALOGICA

La comunicazione dialogica è uno strumento che consente di **migliorare le performance individuali e di gruppo**, lavorando su diverse competenze relazionali, strategiche, organizzative e di sviluppo e gestione delle risorse.

Nel contesto aziendale questo concetto trova la sua massima espressione: **la comunicazione** diventa **strumento di lavoro che consente di migliorare le relazioni** mobilitando le figure direttamente coinvolte nei vari dipartimenti andando oltre il concetto di silos.

PRATICHE DIALOGICHE Principi dell'ascolto attivo, principi di comunicazione dialogica e di comunicazione non violenta (CNV).

COACHING Sessioni che permettono di accelerare i processi di apprendimento e le potenzialità e il cambiamento.

CORPORATE MINDFULNESS PROGRAM (CMP) Corporate Mindfulness Program (CMP) implementa il miglioramento dell'attenzione, della concentrazione e della consapevolezza.

BILANCIO DELLE COMPETENZE 360 (The 360-degree Learning Space Method) Valorizzare i lavoratori, affidando loro ruoli, posizioni e mansioni adeguati alle capacità, personalità o interessi che li contraddistinguono.

SVILUPPO COMPETENZE RELAZIONALI Le competenze relazionali aiutano a mettersi in relazione e a interagire con gli altri in maniera positiva con fiducia e rispetto.

SVILUPPO COMPETENZE STRATEGICHE Le competenze strategiche sono alla base della capacità di dirigere se stessi e l'organizzazione del lavoro coerenti con i valori, la vision e la mission dell'azienda.

SVILUPPO COMPETENZE ORGANIZZATIVE Sviluppare le competenze organizzative significa dirigere e gestire i processi organizzativi dell'azienda secondo i principi di una learning organization dialogica.

SVILUPPO COMPETENZE GESTIONE DELLE RISORSE Riconoscere che il personale è un vero e proprio valore e risorsa all'interno dell'organizzazione: non più un costo bensì un investimento. La gestione del personale è un concetto assai più complesso e ampio che riguarda attività come: motivazione, impegno e partecipazione del personale.

LAVORARE INSIEME PER UNA MIGLIORE GESTIONE DELLE RELAZIONI

La *Dialogical Practices Coaching & Mindfulness* utilizza diversi strumenti e setting per **formare** le figure coinvolte e aiutarle a **svolgere al meglio le funzioni operative dell'azienda.**

Le situazioni di apprendimento sono studiate a seconda delle figure coinvolte (singoli e gruppi) e delle competenze sulle quali è necessario lavorare.

COLLOQUI MOTIVAZIONALI

Il Colloquio Motivazionale è uno **stile collaborativo di conversazione** volto a **rafforzare** la motivazione e l'impegno nei **processi di cambiamento** di una persona.

DIALOGHI APERTI

Il formatore invita le persone coinvolte a riprendere il dialogo interrotto nel loro sistema relazionale di riferimento. I due termini "Dialogo" e "Aperto" connotano una modalità di **comunicazione "dialogica" e "aperta" caratterizzata da trasparenza**, onestà, atteggiamento di benevolenza e **comprensione**, **disponibilità all'ascolto reciproco**, **valorizzazione** democratica senza pregiudizi, di tutti i **punti di vista**.

EARLY OPEN COOPERATION

Insegna ad "utilizzare" le **pre-occupazioni**, **promuovendo la generatività** della prevenzione: si tratta di un modo per affrontare le preoccupazioni prima che si trasformino in problemi, sviluppando al tempo stesso una **maggiore fiducia nelle relazioni**. Le figure coinvolte sono competenti, da diversi punti di vista, e disponibili ad analizzare la situazione in cui si trovano. È una richiesta, un **invito a pensare insieme**, che si può esplicitare nell'espressione "aiutami ad aiutarti".

DIALOGHI RIFLESSIVI

Il formatore utilizza questa metodologia in tutte quelle situazioni dove si sente la necessità di **co-costruire insieme processi** in modo "trasparente". Le figure coinvolte si ascoltano a vicenda, commentando, dialogando e riflettendo insieme: in questo modo si ha l'opportunità di riflettere, esprimere, offrire feedback, condividere nuovi punti di vista maturati.

DIALOGHI DAL FUTURO

Il formatore sceglie questa metodologia per aiutare le figure coinvolte a **co-progettare azioni e strategie**, attraverso la visualizzazione di una **soluzione operativa**. Questi dialoghi sono pensati per quelle situazioni in cui azioni e tentativi sono stati già messi in campo, ma non hanno sortito effetti soddisfacenti.

WORLD CAFÉ

Nasce nel 2008 dalle basi teoriche dell'Open Space Technology (Harrison Owen), come **modalità semplificata di confronto partecipato e creativo** che vuole affiancare l'informalità della discussione all'importanza dei temi trattati.
World Cafè mette a disposizione la forza delle **conversazioni informali**, ricreate in un ambiente accogliente come un Caffè, al fine di mobilitare in modo creativo pensieri e risorse, **produrre** apprendimento, condividere **conoscenze** e infine generare **cambiamento**.

FOCUS GROUP

Il **focus group** è diventato uno dei metodi di esplorazione ampiamente utilizzati nelle scienze umane e sociali e nel marketing. Per alcuni, un focus group **promette un facile accesso alle opinioni pubbliche**, sia che riguardino opinioni sul Servizio sanitario nazionale, sia sulle preferenze dei consumatori per determinati tipidi prodotti. Per altri, i focus group possono affrontare, meglio di altri **metodi di ricerca, specifiche questioni teoriche e metodologiche sulla comunicazione e la conoscenza sociale**.

TEAM BUILDING

La sua attività si focalizza nello **sviluppo delle competenze distintive di un'azienda** andando a creare un senso di identità su ogni componente del gruppo di lavoro.
Spesso applicata in ambiti aziendali per ottenere una **miglior coesione e maggior collaborazione fra i propri dipendenti**.
La costruzione del gruppo può avere una maggior valenza formativa, se associata ad un'analisi dettagliata dei bisogni, a fasi strutturate di debrief oppure può avere una valenza principalmente ludica, qualora l'obiettivo sia far rilassare il gruppo creando una sensazione di appartenenza ad un team. L'attività stimola, dunque, le aziende a **riflettere sull'importanza di lavorare in contesti relazionali piacevoli**.

COSTRUIRE UNA NUOVA VISIONE DELL'AZIENDA, CONDIVISA E PARTECIPATA

Promuovere lo **sviluppo delle capacità relazionali** di HR, Drigenti e dipendenti attraverso soluzioni di dialogo e confronto con i diversi team di lavoro consente di **facilitare l'alleanza** che genera un sano confronto per affrontare le situazioni problematiche e di raggiungere in modo più efficace gli obiettivi di business.

Grazie alle soluzioni **Dialogical Practices Coaching & Mindfulness** è possibile guidare tutti gli attori coinvolti nella **costruzione** di un visione ed una missione aziendale condivisa e partecipata in coerenza con i volari aziendali.

Attraverso l'assimilazione e il consolidamento di nuove pratiche dialogiche, sarà possibile **migliorare e valorizzare le interazioni** durante le riunioni, i gruppi di lavoro, gli incontri, i processi produttivi e le decisioni strategiche.

Collateralmente,questa innovativa gestionedellerelazioni tra le figure chiave, avrà effetti positivi su:

- **i processi relazionali;**
- **la consapevolezza dell'interdipendenza;**
- **lo sviluppo delle competenze e crescita professionale;**
- **la promozione di processi di eccellenza;**
- **la prevenzione di azioni e comportamenti disfunzionali;**

È evidente l'importanza di **generare una nuova alleanza** interaziendale con tutti gli stakeholder ed i clienti per costituire la base per un progressivo **miglioramento delle relazioni** interaziendali e sopratutto facilitare la *governance* nel focalizzare le prossime **politiche** e strategie nell'ottica di:

- **orientare** manager e dipendenti nell'acquisizione di competenze trasversali quali capacità di **gestire il cambiamento** e **mantenere il controllo** in situazione di **emergenza**;
- **guidare** il management nello sviluppo di **capacità di autonomia**, di **auto-valutazione**, di **auto-cura**;
- **sviluppare** il senso della **cooperazione solidale**, del lavorare insieme,delle pratiche e le esperienze di comunità di pratiche;
- **saper anticipare i problemi**, diventando capaci di assumere la pre-occupazione come elemento **costitutivo dell'agire organizzativo**.

GLI ESPERTI DI DIALOGICAL PRACTICES COACHING & MINDFULNESS

Marco Braghero

Psico-pedagogista, formatore. Coordinatore scientifico e docente nel corso di Perfezionamento sulle "Pratiche dialogiche nelle organizzazioni complesse" Università di Pisa facoltà di Medicina. Docente Master in Neuroscienze, Mindfulness Pratiche Contemplative Università di Pisa facoltà di Medicina; Docente di pratiche dialogiche SUPSI Università di Lugano Svizzera.

PhD Ricercatore presso l'Università Jyväskylä Finlandia dipartimento di Psicologia; Co-fondatore di DPC&M Dialogical Practice Coaching and Mindfulness.

Nicoletta Foresti

Coach certificata con RENACOP (Registro Nazionale Coach Professionisti) e con IANLP, (International Association of NLP & Coaching), specializzata in Medical Coaching con MCI (Medical Coaching Institute), Counselor e formatrice. Tutor e docente nel corso di Perfezionamento sulle "Pratiche dialogiche nelle organizzazioni complesse".

Co-fondatore di DPC&M Dialogical Practices Coaching and Mindfulness.

DPC&M
DIALOGICAL PRACTICES COACHING & MINDFULNESS