

**SALeF**

info@salef.it | www.salef.it



**Approccio sistemico  
(Proposte formative)**

# Triangolo Sistemico

**Metodologia:** formazione in aula

**Obiettivi:** Focalizzare il posizionamento di ruolo e rilanciare il Visioning collettivo

**Destinatari:** da 8 a 35 partecipanti

## Premessa

Il contenuto di questa proposta formativa è stato realizzato in collaborazione con il MIT di Boston e poggia i suoi riferimenti metodologici sulla U-Theory e sul costrutto dell'Intelligenza Collettiva. Il modello formativo si sviluppa in 2 giornate, da tenersi a distanza di 10-15 giorni.

Ogni Organizzazione rappresenta un sistema, un organismo vivente a tutti gli effetti, che si muove e funziona con meccanismi propri, anche unici. Al di là dei modelli organizzativi, sono le persone con le loro competenze, emozioni, modo di intendere e interpretare i ruoli e le dinamiche fra i team che determinano la qualità e la sua efficacia. Tutto ciò rende ogni sistema unico, esattamente come ogni persona.

## Contenuto

Il percorso che poggia su riferimenti metodologici quali l'Intelligenza Emotiva, i processi di community development, la U-Theory e la Constellation Management, il Solution Focus Work, abilita le persone ed i team ad essere intenzionali verso il cambiamento, a condividere un sense making collettivo e dell'essere orientati alla soluzione.

L'analisi permetterà di focalizzare la community su quali Drivers (Fiducia, Motivazione, Cambiamento, Lavoro in Team, Esecuzione) e su quali Outcome (Soddisfazione, Risultati, Agility, Sostenibilità) è importante sviluppare competenze e quindi individuare le azioni da mettere in campo.

Fra la prima e la seconda giornata è prevista un'attività di back office finalizzata alla rielaborazione dei materiali qualitativi e quantitativi emersi in aula secondo specifiche griglia di analisi legate all'Intelligenza emotiva – modello dei segnali vitali di SixSeconds

La formazione permette ai partecipanti di acquisire nuove griglie di lettura per comprendere e visualizzare insieme dove si sta collocando l'azione di ciascuno e che tipo di posizionamento l'organizzazione sta

assumendo ad oggi. Inoltre gli strumenti proposti hanno l'obiettivo di aumentare l'intelligenza e la consapevolezza collettiva per favorire il passaggio intenzionale dal Cambiamento alla Trasformazione

## Formazione

La formazione si suddivide in due giornate: nella prima giornata si affrontano temi come l'introduzione alla griglia del Triangolo Sistemico, il posizionamento sistemico, la fase di world café con domande attivanti ed il visioning collettivo. Nella seconda giornata è prevista una introduzione all'Intelligenza emotiva dei team e al loro "segnale vitale" e momenti di team works per promuovere la trasformazione nei gruppi.

Questo modulo formativo per essere completo, viene affiancato da un secondo modulo denominato Deep Solution Process.

# *Collaborative Problem Solving*

**Metodologia:** formazione in aula

**Obiettivi:** Far emergere la percezione dei problemi ed agire il problem solving

**Destinatari:** da 20 a 50 partecipanti

## **Premessa**

Il contenuto di questa proposta formativa si sviluppa in mezza giornata.

In una organizzazione è chiaro come la motivazione, la convinzione, la determinazione, la competenza delle risorse umane che ne fanno parte siano elementi indispensabili e condizione preliminare per il successo dell'organizzazione sia nella gestione che nell'attenzione al cliente. La percezione dei problemi e l'assunzione di responsabilità rispetto a questi sono nodi chiave sui quali spesso ruotano incomprensioni e difficoltà di relazione con le risorse interne.

## **Contenuto**

Nel collaborative problem solving vengono utilizzati due indicatori: l'importanza (quanto una questione/problema è percepito come importante) ed il potere (quanta possibilità di produrre cambiamento il soggetto pensa di avere sugli elementi di cui si sta occupando). Il lavoro in gruppo richiede di affrontare in aula le questioni più sentite facendo riferimento a quanto emerso durante la fase di formazione ed eventualmente dai dati di altri interlocutori e/o fonti.

Tali questioni verranno classificate in termini di priorità attraverso i due indicatori (importanza e potere) creando così con la collaborazione di tutti una fotografia attuale del sentire in azienda e delle aree di miglioramento. Questo processo di empowerment consente al gruppo di "vedersi" e collocarsi attorno al problema e consente a tutti di vedere come tale questione riguardi la comunità organizzativa nel suo insieme e non solo aspetti di carattere personale o di pochi.

In seguito alla collocazione con le diverse priorità inizierà la fase di indicazione delle soluzioni, vera e propria con i diversi suggerimenti che si potranno in parte concretizzare nell'immediato e/o in fasi successive.

## **Formazione**

La formazione permette ai partecipanti di acquisire nuove griglie di lettura per comprendere e visualizzare insieme dove si sta collocando l'azione di ciascuno all'interno del sistema. L'attivazione di questo processo di risoluzione e di lettura della realtà in gruppo, produrrà risultati in termini di efficacia e di efficienza anche perché tra le finalità, vi è certamente quella di aumentare la percezione trasversale dell'essere gruppo in azienda.

# *Deep solution process o solution focus work*

Metodologia: formazione **in aula**

**Obiettivi:** Ri-connettere le organizzazioni alle loro radici ed ai perchè profondi del loro agire

**Destinatari:** da 8 a 35 partecipanti

## **Premessa**

Il contenuto di questa proposta formativa è stato realizzato in collaborazione con il MIT di Boston e poggia i suoi riferimenti metodologici sulla U-Theory e sul costrutto dell'Intelligenza Emotiva.

Il modulo si svilupperà attraverso un seminario di una giornata che inquadrerà l'approccio teoricamente e dal punto di vista metodologico con mirate esercitazioni su temi portati dai partecipanti. E' previsto un incontro di follow up per rileggere la ricaduta nel quotidiano degli apprendimenti.

## **Contenuto**

Agire la Trasformazione passa per la consapevolezza del proprio potere sul far accadere le cose, sulla capacità di relazionarsi con il sistema degli attori e sul mettersi in gioco. E' possibile orientarci alla soluzione dei problemi andando ad incidere sulla realtà in funzione della soluzione voluta. In questo approccio passare dal problem solving al solution finding richiede un cambio di prospettiva, l'imparare a farsi le domande giuste, quelle che permettono di trovare le risposte di cui si ha bisogno, l'acquisizione di tecniche specifiche.

La formazione permette ai partecipanti di acquisire nuove griglie di lettura per comprendere e visualizzare insieme dove si sta collocando l'azione di ciascuno e che tipo di posizionamento l'organizzazione sta assumendo ad oggi.

Il modello prevede la spiegazione della metodologia per step seguiti da esercitazioni per accompagnare i partecipanti nell'utilizzo del metodo. Le esercitazioni sono sviluppate su casi aziendali portati dai partecipanti.

Laddove necessario a favorire una più rapida implementazione del processo, si sviluppano dei "Laboratori delle soluzioni" di 3-4 ore, ciascuno mirato su uno specifico tema e che coinvolge solo le persone direttamente legate alla sua soluzione.

## **Formazione**

La formazione di questo modulo permette di acquisire una metodologia per affrontare le sfide partendo dalla soluzione desiderata, per mettere in gioco sia le competenza logico razionali che quelle socio emotive.

Questo modulo formativo, per essere completo, viene affiancato da un primo modulo introduttivo denominato Triangolo sistemico.

# Comunicazione efficace e Gestione Bad News

**Metodologia:** formazione in aula

**Obiettivi:** saper comunicare efficacemente con il paziente

**Destinatari:** da 5 a 20 partecipanti

## Premessa

Il contenuto di questa proposta formativa si sviluppa in più moduli di mezza giornata ciascuno per un totale di 2,5 giornate. Il progetto nel suo insieme si propone di sviluppare un percorso di comunicazione generativa per coloro i quali operano in ambito medico e sanitario, fondato su metodologie efficaci e innovative. In situazioni anche molto difficili nelle quali spesso medici e il personale sanitario si trovano ad operare, è fondamentale saper comunicare con efficacia anche in situazioni in cui si è inevitabilmente portatori di comunicazioni delicate se non addirittura di "bad news". La modalità di comunicare una diagnosi ha un significato importante per i pazienti e per i loro familiari. È fondamentale porre attenzione non solo la modalità del cosa comunicare (risultati di esami, prognosi, opzioni di trattamento) bensì anche il come comunicare. Di conseguenza la sensibilità nella trasmissione della diagnosi diventa decisiva. Il percorso formativo si suddivide in due aree tematiche: La competenze di ascolto attivo, dialogo, empatia e Un modulo dedicato in modo specifico alle Bad News

## Contenuti previsti

- Le basi della comunicazione generativa
- Le parole sono finestre, oppure muri (Marshall Rosenberg)
- Il potere del linguaggio generativo
- Riconoscere e rafforzare le risorse del paziente con il linguaggio
- La magia delle parole e la profezia che si auto-avvera: effetto placebo, effetto nocebo
- Il linguaggio che sostiene i processi di guarigione
- Il potere delle narrazioni
- La comunicazione verbale, para-verbale, non verbale
- Il principio dialogico
- La relazione Io-Esso e Io-Tu
- Vedere oltre le apparenze, ascoltare oltre le parole
- La visione sistemica applicata alla comunicazione

- La struttura dell'attenzione nella comunicazione secondo il modello Theory U del MIT - Massachusetts Institute of Technology (non ascolto, ascolto fattuale, ascolto empatico, ascolto generativo)
- Ascoltare con tutto il corpo. I livelli di connessione con l'altro (risonanza, empatia, immedesimazione)
- Cogliere il limite e autoregolarsi: evitare il burn-out
- Chi informa su cosa
- Dove e quando avviene la trasmissione
- Come avviene (punti da 1 a 5)
- Quale linguaggio viene utilizzato
- Come affrontare al meglio domande ed emozioni
- Che cosa va detto
- Chi deve/dovrebbe essere presente oltre al paziente
- Dove e come il paziente può trovare ulteriore sostegno
- Come concludere bene il colloquio

## Formazione

La formazione permette ai partecipanti di acquisire nuove griglie di lettura per comprendere e visualizzare insieme dove si sta collocando l'azione di ciascuno all'interno di questa grande tema. Al fine di favorire un apprendimento efficace e duraturo si utilizzeranno diverse metodologie che prevedono il coinvolgimento attivo ed il "mettersi in gioco" dei partecipanti in micro percorsi esperienziali.

Si utilizzeranno quindi metodi teorico-attivi, simulazioni con la presenza di attori che rappresenteranno il paziente, esercitazioni di ruolo fra operatori sanitari, esercitazioni scritte, Role Playing, rappresentazioni sistemiche e esercitazioni di gruppo oltre a lavori ad alta intelligenza collettiva verso un modello condiviso di comunicazione medico-paziente. Questa proposta formativa rappresenta la base ed il supporto necessario per avviare percorsi di miglioramento continuo nelle strutture sanitarie all'interno del quale il processo relazionale diviene parte integrante del sistema.

# Costellazioni Familiari

**Metodologia:** formazione in aula

**Obiettivi:** Osservare da una prospettiva diversa gli aspetti della propria vita e del proprio nucleo familiare

**Destinatari:** da 8 a 20 partecipanti

## Premessa

Il contenuto di questa proposta formativa poggia i suoi riferimenti metodologici sulla U-Theory e la Constellation Management. Il modello formativo si sviluppa in 2 giornate.

La vita quotidiana delle persone si sviluppa all'interno di Sistemi: di relazione, di valori, di artefatti organizzativi, di conoscenze, possiamo ricondurre questi sistemi a tre grandi macro aree: famiglia di origine, famiglia attuale e ambito professionale.

Le Costellazioni sistemiche sono una rappresentazione tridimensionale di un sistema visualizzata mediante una metodologia scenica e rappresentativa. Tale modalità permette di approfondire, comprendere e risolvere le dinamiche nascoste di un dato sistema (organizzativo, relazionale, valoriale).

## Contenuto

La disposizione spaziale e prossemica degli attori in gioco secondo il tema indagato, genera un campo morfico che permette di far emergere significati impliciti portando ad una lettura condivisa ed ad una più approfondita comprensione delle dinamiche del sistema.

Durante queste 2 giornate vengono presentati i riferimenti metodologici ed a partire da casi reali legati a temi personali portati dai partecipanti, si andrà a "costellare" e poi ad analizzare quanto emerso. Laddove utile è possibile far seguire dei "Laboratori costellativi" di 3-4 ore, mirati ad affrontare specifiche tematiche. Individuali.

## Formazione

La formazione permette ai partecipanti di acquisire nuove griglie di lettura per comprendere e visualizzare insieme dove si sta collocando l'azione di ciascuno all'interno del proprio sistema.

Questa metodologia permette di visualizzare le situazioni, i nodi, i conflitti che non aiutano le persone ad esprimersi pienamente nella vita personale e professionale.

# Costellazioni Organizzative

**Metodologia:** formazione in aula

**Obiettivi:** Ri-connettere le organizzazioni alle loro radici ed ai perchè profondi del loro agire

**Destinatari:** da 8 a 35 partecipanti

## Premessa

Il contenuto di questa proposta formativa poggia i suoi riferimenti metodologici sulla U-Theory e la Constellation Management. Il modello formativo si sviluppa in 2 giornate.

La vita quotidiana delle persone e delle organizzazioni si sviluppa all'interno di Sistemi: di relazione, di valori, di artefatti organizzativi, di conoscenze.

Le Costellazioni organizzative sono una rappresentazione tridimensionale di un sistema visualizzata mediante una metodologia scenica e rappresentativa. Tale modalità permette di approfondire, comprendere e risolvere le dinamiche nascoste di un dato sistema (organizzativo, relazionale, valoriale).

## Contenuto

La disposizione spaziale e prossemica degli attori in gioco secondo il tema indagato, genera un campo morfico che permette di far emergere significati impliciti portando ad una lettura condivisa ed ad una più approfondita comprensione delle dinamiche del sistema.

Durante queste 2 giornate vengono presentati i riferimenti metodologici ed a partire da casi reali legati a temi organizzativi portati dai partecipanti, si andrà a "costellare" e poi ad analizzare quanto emerso. Laddove utile è possibile far seguire dei "Laboratori costellativi" di 3-4 ore, mirati ad affrontare specifiche tematiche.

## Formazione

La formazione permette ai partecipanti di acquisire nuove griglie di lettura per comprendere e visualizzare insieme dove si sta collocando l'azione di ciascuno all'interno del sistema.

Questa metodologia permette di visualizzare le situazioni, i nodi, i conflitti che non aiutano le persone ed i team di esprimersi pienamente e quindi di raggiungere i risultati attesi

