

Percorso formativo per il personale sanitario  
**“FACILITARE LE RELAZIONI INTERPERSONALI ED IL  
LAVORO IN EQUIPE”**

---

**Programma dettagliato**

- **Warm up iniziale e apertura della sessione formativa**
  - esercitazione simbolica di presentazione personale finalizzata a favorire la socializzazione dei partecipanti ed il superamento di eventuali resistenze iniziali, nonché a creare le condizioni di clima d’aula più idonee per l’apprendimento
  - introduzione del percorso formativo con definizione di obiettivi, metodologie, contratto d’aula
  - chiarificazione sui diversi statuti e principi che regolano la comunicazione interpersonale (“diadica”) e quella in gruppo (“micro”)
  - focalizzazione sull’importanza della comunicazione e delle sensibilità comportamentali come componente essenziale della professionalità del personale sanitario
- **La comprensione del fenomeno comunicativo: i diversi livelli della comunicazione interpersonale ed in gruppo**
  - esercitazione analogica a piccoli gruppi che permette di fare sperimentare ai partecipanti una situazione attiva di comunicazione
  - riflessione individuale in “autocentratura” (attraverso una griglia di domande stimolo) sui propri comportamenti agiti
  - evidenziazione dei diversi livelli presenti nella comunicazione interpersonale (contenuti e processi) ed in quella in gruppo (contenuti, processi, metodologie, dinamiche)
- **Le relazioni interpersonali: spunti dai modelli dell’Analisi Transazionale e della Teoria Sistemica**
  - compilazione individuale di un questionario di autodiagnosi sugli “*Atteggiamenti di base*”
  - illustrazione e apprendimento dei concetti base del modello “*Okness*” e delle caratteristiche e rischi dei “giochi relazionali” in ambito organizzativo
  - esercitazioni di rinforzo dell’apprendimento attraverso l’analisi di brani cinematografici
  - sviluppo del questionario di autodiagnosi ed identificazione dei personali “*Atteggiamenti di base*”
  - gioco analogico finalizzato ad evidenziare gli effetti e le conseguenze che i propri comportamenti possono generare sulle altre persone (colleghi, collaboratori, superiori, utenti.....)
  - sensibilizzazione su alcuni atteggiamenti facilitanti le relazioni interpersonali e l’efficacia comunicativa

- illustrazione del “2° assioma della comunicazione” e del modello grafico di lettura delle relazioni interpersonali denominato “trigramma”
  - riconoscimento delle diverse tipologie relazionali (simmetrica, complementare, escalation verso Up) evidenziando vantaggi e svantaggi di ciascuna di esse
  - acquisizione di alcune regole per migliorare l’efficacia comunicativa nelle situazioni critiche
- **L’ascolto attivo e la capacità empatica**
    - illustrazione di alcuni principi e condizioni per ascoltare in modo efficace
    - sensibilizzazione verso lo sviluppo di capacità di empatia nelle relazioni interpersonali per favorire la comprensione reciproca e la creazione di un migliore clima organizzativo
    - esercitazione di autovalutazione e riconoscimento delle diverse tipologie di comportamento di ascolto
- **Dal lavoro “in” gruppo al lavoro “di” gruppo**
    - gioco analogico per sperimentare i presupposti di base e le logiche affinché vi possa essere lavoro “di” gruppo e comunicazione efficace in un’*équipe* di lavoro
    - debriefing successivo finalizzato ad evidenziare i limiti e le potenzialità del lavoro in *équipe*
    - analisi di un brano musicale come spunto di riflessione sui concetti di interdipendenza ed appartenenza all’interno di un gruppo
    - evidenziazione delle caratteristiche e dei requisiti dei gruppi di lavoro in ambito organizzativo e della loro differenziazione per tipologie di attività e di compiti
    - chiarificazione dei diversi statuti e specificità che regolano la comunicazione in ambito di gruppo rispetto a quella interpersonale
    - focalizzazione su alcuni aspetti e fattori della cultura gruppale: mediazione, accettazione dei limiti, confronto come risorsa, sinergia, equilibrio efficacia-efficienza, struttura formale e informale, ruolo del coordinatore
- **Interazioni comunicative, comportamenti di gruppo e metodologie decisionali**
    - esercitazione di gruppo (sempre su scenario analogico) con tecnica ad “acquario” finalizzata a sperimentare e ad osservare una situazione di comunicazione e di presa di decisione all’interno di un gruppo di lavoro
    - debriefing con *feed-back* degli osservatori su: modalità comunicative utilizzate all’interno del gruppo, capacità di utilizzazione delle risorse e modalità decisionali
    - illustrazione di una griglia di rilevazione e valutazione delle interazioni in un gruppo (le “*Tavole di Bales*”)
    - illustrazione e apprendimento di una metodologia decisionale considerata ottimale nel lavoro “di” gruppo e nel suo bilanciamento tra prestazioni di efficienza e di efficacia (il “metodo del consenso”)
- **Le dinamiche di gruppo**
    - esercitazione attiva sulla “pressione di conformità” e la “gestione delle diversità” nei gruppi
    - debriefing sui possibili “ostacoli di navigazione” nella vita di un gruppo e nel suo cammino verso la maturità
    - esercitazione finalizzata a sperimentare una situazione attiva di lavoro in *équipe* all’interno della quale viene introdotto un elemento di tensione e di conflitto

- debriefing a gruppi in situazione di autocentratura su: modalità di gestione delle differenze, struttura informale e rete sociometrica dei gruppi, clima, superamento della diffidenza e del pregiudizio
  - focalizzazione sui concetti di integrazione e differenziazione nei gruppi di lavoro e sui possibili rischi dello sbilanciamento verso uno dei due fattori, nonché dei requisiti che possono favorire contemporaneamente il processo di coesione del gruppo stimolando la soggettività degli apporti
  - identificazione del punto di equilibrio di un gruppo maturo
  - analisi, attraverso la metafora cinematografica, delle caratteristiche dei “gruppi di successo”
  - definizione dei passi da compiere per costruire un “team vincente”
- **Il lavoro di gruppo come “plusvalore” per il miglioramento delle prestazioni e la valorizzazione delle risorse**
    - esercitazione di gruppo con tecnica ad “acquario”, di libera invenzione di idee e proposte
    - feed-back degli osservatori e focalizzazione sull’uso del pensiero divergente e dell’ascolto empatico nei gruppi di lavoro
    - analisi di un brano cinematografico (tratto da un episodio realmente avvenuto) che evidenzia le caratteristiche dei gruppi creativi
    - riepilogo e sistematizzazione dei dieci “fondamentali” per il lavoro in *équipe*
    - prova finale, attraverso un’esercitazione analogica di gruppo, finalizzata ad evidenziare il valore aggiunto che un’ottimale performance di gruppo può apportare alle prestazioni individuali (“Nessuno di noi è intelligente come tutti noi insieme!”)
    - debriefing conclusivo e chiusura del percorso formativo con focalizzazione sulle abilità e competenze acquisite, e loro transferenzialità nel contesto organizzativo dei partecipanti

### **Metodologia didattica**

L’intervento formativo proposto è caratterizzato da una didattica attiva e prevalentemente induttiva che muovendo dalla loro sperimentazione personale favorisce l’espressione e la “libertà esperienziale” dei partecipanti, rispettando i presupposti ed i principi dell’apprendimento e della formazione degli adulti.

Il nostro approccio d’aula tende cioè a non fare sentire le persone valutate e/o interpretate – aspetto che può generare l’emersione di resistenze, meccanismi di difesa o atteggiamenti ostili – ma a creare un clima positivo e di fiducia nell’interazione docente/partecipanti, capace di predisporre più facilmente all’ascolto, all’apprendimento e all’apertura verso il proprio sviluppo personale ed il cambiamento.

I momenti di lezione frontale sono alternati dall’utilizzo di esercitazioni, giochi, autodiagnosi, autocentrate, situazioni ad “acquario”, seguiti da specifici momenti di rielaborazione e sistematizzazione degli apprendimenti (debriefing)

I vissuti d’aula proposti si svolgono su scenari prevalentemente ludici, metaforici ed “analogici”, cioè in contesti di simulazione di realtà, pertanto esterni ed apparentemente distanti da quello lavorativo e di provenienza dei partecipanti: ciò per favorire maggiormente

la disponibilità a “mettersi in gioco” e a vivere la situazione formativa in migliori condizioni di tranquillità, spontaneità e leggerezza.

L'attività formativa è supportata dalla visione ed analisi di specifici brani cinematografici che, sempre per analogie e metafore, possono essere ricondotti ai contenuti didattici ed ai temi trattati oltre che rappresentare anch'essi un significativo momento di rinforzo dell'apprendimento.

Nella prima giornata i partecipanti saranno chiamati ad un lavoro di autovalutazione e maggiore presa di consapevolezza del personale stile relazionale e comunicativo, a partire dall'apprendimento di alcuni modelli teorici di riferimento. Nella seconda, attraverso una metodologia di costante sperimentazione personale e miglioramento continuo, acquisiranno strategie e abilità specifiche per lavorare insieme.

Il percorso di training attivo si concluderà con un'esercitazione finale nel corso della quale i partecipanti avranno l'opportunità di mettere in pratica ed applicare i principi operativi ed i “fondamentali di gioco di squadra” acquisiti durante il corso, e di riflettere successivamente sulle possibili transferenzialità degli apprendimenti nel proprio contesto professionale.

### ***Verifica dell'apprendimento:***

E' prevista una PROVA FINALE di verifica dell'apprendimento mediante un'esercitazione analogica a piccoli gruppi, durante la quale i partecipanti saranno chiamati ad applicare e trasferire le conoscenze e le competenze acquisite nel corso del seminario, in funzione del raggiungimento di un obiettivo/risultato finale valutabile e misurabile.

Successivamente avverrà un debriefing conclusivo, in situazione di “autocentratura” (sempre con i medesimi gruppi), dove i partecipanti, dopo aver ricevuto dal docente la valutazione sul raggiungimento o meno del risultato, dovranno, attraverso una griglia di domande guidate, dapprima autovalutarsi soggettivamente e quindi scambiarsi reciprocamente feedback che evidenzino positività e criticità nei comportamenti agiti, sia individualmente sia a livello di gruppo, riflettendo poi sulle possibili transferenzialità degli apprendimenti formativi ricevuti nel proprio contesto professionale.

Infine, anche il docente fornirà a sua volta dei feedback valutativi a ciascuno dei gruppi di partecipanti.

### **Materiali didattici**

E' prevista la predisposizione e la consegna ai partecipanti di una dispensa che sintetizza il percorso didattico effettuato e la successione delle slides proiettate. La dispensa è corredata da una specifica bibliografia che può consentire l'approfondimento dei temi trattati

Le stesse esercitazioni cartacee somministrate, insieme agli appunti e alla stessa dispensa, possono costituire inoltre uno strumento utile al recupero e alla verifica degli argomenti sviluppati in aula, anche a distanza di tempo.

### **Durata**

2 giornate; orario: 9-13 e 14-18 (16 ore di aula)

## Docente

### **Andrea Galli**

#### Breve Curriculum vitae

E' nato e risiede a Condove, in Valle di Susa (TO).

Ha iniziato la propria attività come animatore socioculturale e come formatore alla fine degli anni '70, dapprima nel mondo dell'associazionismo, poi nella scuola e nella pubblica amministrazione e successivamente ancora in ambito aziendale.

Svolge interventi formativi nell'area comportamentale, è stato consulente di importanti società di formazione, ha operato ed opera in primarie aziende italiane ed enti di pubblica amministrazione.

Si è occupato per molti anni anche di ideazione ed organizzazione di eventi culturali nel campo dello spettacolo ed è stato responsabile artistico ed organizzativo di numerose rassegne, festival e manifestazioni teatrali.

Attualmente è vicepresidente e amministratore di Empatheia S.r.l, e collabora con altri centri e società di formazione a livello nazionale.

Ha insegnato per oltre 10 anni sviluppo personale presso il Master Business Administration (MBA) e il Master Finanza e Controllo di Gestione (MFC) della Profingest di Bologna, oggi Alma Graduate School, dove ora è docente in un Master in Management e nel General Management Programme (GMP), nonché in altri percorsi di formazione manageriale.

E' ideatore e relatore degli eventi formativi per convention aziendali prodotti da Empatheia: "Costruire un team vincente" (con Vittorio Munari, general manager Rugby Benetton Treviso e commentatore televisivo Sky Tv), "Al di là dello schermo" e "Costruire ponti, scavalcare muri, esplorare altrove" (con l'attrice teatrale Laura Curino ed i formatori Roberto Grandis e Roberto Canu)