



COMUNICAZIONE DIALOGICA

**Strumenti di sviluppo
della performance personale
e organizzativa**

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

L'APPROCCIO DIALOGICO

PRATICHE DIALOGICHE

L'approccio dialogico nel lavoro di «rete» nell'ultimo decennio, ha evidenziato l'urgenza di ricercare **modalità innovative** e sostenibili per **far fronte** ai **fenomeni** di complessità crescente, di disagio sociale che impattano i sistemi di welfare e i suoi operatori: ciò richiede il ripensamento della **scuola** in un'ottica interdipendente, **inclusiva**, **integrata** e digitale.

L'idea di supportare la scuola con “**servizi di coaching**” per il personale scolastico 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

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 al tempo stesso l’evoluzione personale e professionale. Questo approccio è utile per esplorare relazioni tra sé e il proprio ruolo, tra sé e sé e tra sé e gli altri anche grazie all’esperienza con le pratiche dialogiche.

*“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. Il team coaching si sviluppa per lavorare con e nei 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**.

MIDDLE MANAGEMENT

Le Pratiche Dialogiche possono facilitare **l'individuazione, lo sviluppo la crescita e la formazione del Middle Management**. Le sessioni sono volte alla formazione delle **nuove figure professionali** annunciate nella nuova normativa, L.107 del 13/07/2015, che verranno individuate dal dirigente scolastico per gestire attività di supporto organizzativo, didattico, di progettazione e coordinamento dell'istituzione scolastica. Il corso si snoda a partire dalla definizione dei profili di competenze delle figure professionali, per sviluppare **i compiti, funzioni, responsabilità e riconoscimento del merito**. A supporto dell'azione dirigenziale si è avvertita l'esigenza di introdurre figure professionali intermedie per svolgere funzioni progettuali e organizzative. Le funzioni strumentali (CCNL 2002- 2005, art. 30; CCNL 2006-2009, art. 33). Oltre a lo staff del dirigente e alle funzioni strumentali possono essere individuate come figure intermedie: coordinatori di consigli di classe; coordinatori di dipartimenti disciplinari, responsabili di unità scolastiche decentrate, responsabili di progetto, ecc.

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 tutto il personale scolastico** (dirigenti e docenti in tutte le loro funzioni) **ad 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, l'intera comunità educante e la rete sociale di riferimento .

La proposta prevede cinque servizi: *Pratiche Dialogiche, Coaching, Mindfulness, Bilancio Sociale e Middle Management* e cinque corsi formativi: *Pratiche Dialogiche, Gestione di un tempo e di uno spazio nuovo, Riconoscimento e regolazione delle emozioni, Gestione e trasformazione dei conflitti, Incertezza e cambiamento*. **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 i dirigenti scolastici e i docenti è sempre più necessario conoscere la **comunicazione dialogica** come **leva strategica nei processi di cambiamento** e strumento mediante il quale raggiungere specifici obiettivi:

1. sostenere le capacità relazionali;
2. risolvere e/o ridurre situazioni problematiche;
3. migliorare le competenze di team work e gestione dei conflitti;
4. apprendere le competenze necessarie per la didattica a distanza (DAD) e i processi valutativi;
5. promuovere il cambiamento, imparando ad organizzare la nuova complessità.

Questo **nuovo approccio relazionale basato** sulla valorizzazione e sulla padronanza della **comunicazione dialogica**, è utile per tutte le figure coinvolte nel processo educativo: **dirigenti scolastici, insegnanti, studenti e famiglie**.

COMUNICAZIONE DIALOGICA

Strumenti di sviluppo delle performance personali e organizzative

Lavorare sulle relazioni (*Dirigente Scolastico-docente, docente-docente, docente-studente, docente-famiglia, Dirigente Scolastico-studente-famiglia, dirigente scolastico-docente-studente-famiglia*) e **valorizzare** il lavoro del **team in relazione al sistema scuola**, consente di **sviluppare nuove alleanze** e un **sistema scolastico pronto a rispondere alle emergenze educative** del nostro tempo.



LA COMUNICAZIONE DIALOGICA

Questo approccio comunicativo è uno strumento che consente di **migliorare le performance individuali e di gruppo, lavorando su diverse competenze.**

L'approccio **trova la sua massima espressione** nel contesto scolastico: la comunicazione diventa uno **strumento di lavoro** che consente di **migliorare le relazioni** e **mobilizzare** gli **attori** coinvolti nella **comunità educativa**, compresa la rete sociale di riferimento.

COMUNICARE

Principi dell'ascolto attivo, principi di comunicazione dialogica e di comunicazione non violenta (CNV), l'arte di fare domande e dare feedback.

PROGETTARE

Come realizzare progetti dialogici partecipati e condivisi. Come utilizzare la delega, come arricchire gli ambienti.

ORGANIZZARE

Come organizzare il lavoro in team. Come organizzare spazi e tempi. Da obiettivi a processi. Leadership diffusa e trasformativa. Principi di organizzazione dialogica.

GESTIRE E TRASFORMARE I CONFLITTI

Come sviluppare la consapevolezza dei processi interdipendenti e di interazione attraverso gli strumenti dialogici. Come sviluppare l'intelligenza emotiva collettiva.

RICONOSCERE

L'impatto personale e professionale sulla propria organizzazione e rete sociale di riferimento.

MONITORARE

Rilevazione periodica e sistematica di parametri dati mediante appositi strumenti, allo scopo di controllare la situazione o l'andamento di sistemi anche complessi.

VALUTARE

Valutare significa assegnare un valore a qualcosa e a qualcuno in base a dei criteri stabiliti. La valutazione si può considerare l'insieme delle attività utili per esprimere un giudizio. La valutazione è un processo sistematico di raccolta e di interpretazione di dati che portano, come parte di un processo, ad un giudizio di valore in vista di una azione.

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** assegnate nel **contesto scolastico**.

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

DIALOGHI APERTI



Il facilitatore accoglie le persone coinvolte, si mette in ascolto del dialogo che emerge in loro e tra loro. I due termini “Dialogo” e “Aperto” connotano una modalità di **comunicazione caratterizzata da trasparenza, onestà, atteggiamento di 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**. Gli attori coinvolti 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



Utile in tutte quelle situazioni in cui, uno degli attori, compreso il facilitatore, sente la necessità di **co-costruire insieme agli altri, in modo “trasparente”**.

Gli attori coinvolti ascoltano i professionisti che riflettono tra loro a voce alta e viceversa. In questo modo tutti gli attori riepilogano, rispecchiano, esprimono ciò che hanno sentito, offrono feedback.

DIALOGHI DAL FUTURO



Dialoghi dal futuro o ricordare il futuro è utile per **co-progettare azioni e strategie**. Aprono le porte alla possibilità di poter “immaginare” le soluzioni.

Sono pensati per progettare concrete azioni future a seguito dei dialoghi svolti nelle precedenti sessioni e per quelle situazioni in cui azioni e tentativi sono già stati messi in campo ma non hanno sortito effetti soddisfacenti.

FOCUS GROUP



Il focus group è diventato uno degli strumenti di esplorazione ampiamente utilizzati nelle scienze umane, sociali e nel marketing.

Un focus group permette di **affrontare specifiche questioni valoriali** teoriche e metodologiche sulla **comunicazione** e sulla conoscenza sociale e delle pratiche organizzative.

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**.

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.

TEAM BUILDING



La sua attività si **focalizza** nello sviluppo delle **competenze distintive**, andando a creare un senso di **identità** su ogni **componente** del gruppo di lavoro. Spesso applicata per ottenere una miglior coesione e maggior collaborazione fra i 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 i partecipanti a riflettere sull'importanza di **lavorare in contesti relazionali piacevoli**.

COSTRUIRE UNA NUOVA VISIONE DELLA SCUOLA, CONDIVISA E PARTECIPATA

Promuovere lo **sviluppo delle capacità relazionali dei dirigenti scolastici e dei docenti**, attraverso soluzioni di dialogo e confronto con i diversi team di lavoro e la collegialità, consente di **facilitare l'alleanza con le famiglie** e affrontare proattivamente le situazioni problematiche.

Grazie alle soluzioni di **Dialogical Practices Coaching & Mindfulness** è possibile aiutare dirigenti scolastici, docenti, studenti e famiglie nella **costruzione** di una visione della **scuola condivisa e partecipata**, partendo dai **valori**, dalle **pratiche didattiche** in uso, dalle **occasioni di relazione**.

Attraverso l'assimilazione e il consolidamento di nuove pratiche dialogiche, sarà possibile **migliorare e valorizzare le interazioni** durante il collegio docenti, i consigli di classe, i gruppi di lavoro, gli incontri, i ricevimenti dei genitori e nella stesura delle comunicazioni scuola-famiglia.

Collateralmente, questa innovativa gestione delle relazioni tra le figure della comunità educante avrà effetti positivi su:

- i processi relazionali nei consigli di classe;
- la consapevolezza dell'interdipendenza tra docenti, famiglie, studenti e territorio;
- il miglioramento dei percorsi di orientamento in entrata e in uscita;
- la promozione di processi di eccellenza;
- la prevenzione della dispersione scolastica.

COMUNICAZIONE DIALOGICA

Strumenti di sviluppo delle performance personali e organizzative

È evidente l'importanza di **generare una nuova alleanza educativa** tra **istituti scolastiche, operatori e famiglie**, con la **partecipazione diretta degli studenti**, per costituire la base per un progressivo **miglioramento delle relazioni intergenerazionali** e, soprattutto, guidare il sistema scuola nel focalizzare le prossime **politiche educative**, nell'ottica di:

- **orientare** nell'acquisizione di competenze trasversali quali capacità di **gestire il cambiamento** e **mantenere il controllo** in situazione di **emergenza**;
- guidare le **famiglie** nello sviluppo di **capacità di autonomia**, di **auto-valutazione**, di **auto-cura** da parte sia degli studenti sia dei genitori;
- **sviluppare** il senso della **cooperazione solidale**, del lavorare insieme, delle pratiche e delle esperienze di peer to peer;
- **saper anticipare i problemi**, diventando capaci di assumere la pre-occupazione come **elemento costitutivo dell'azione educativa**.

GLI ESPERTI DI DIALOGICAL PRACTICES COACHING & MINDFULNESS



Marco Braghero

Psico-pedagoga, 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.