

Self coaching ed empowerment

Fare comunità di quello che funziona

Premessa

Fare comunità di quello che funziona

AZIENDA nella persona del dott. Pippo ci ha chiesto di proporre un piano formativo per 10 team leader che ricoprono ruoli chiave nella loro struttura operations.

Le persone in questione hanno un alto livello di ingaggio e ritmi di lavoro elevati. Per questo motivo a volte hanno difficoltà a spingere nell'esecuzione del lavoro e a volte trascurano alcuni elementi chiave – in particolare il rapporto col cliente che a volte passa in seconda linea rispetto alla necessità di produzione dei servizi.

In generale si “sentono un po' soli” e hanno necessità di acquisire strumenti di empowerment e comunicazione/gestione della relazione, insieme alla capacità di gestire meglio lo stress e le priorità.

Per questi motivi ci sembra ideale proporre il nostro modello PECC, insieme a un'attività che consenta a queste persone di fare community e sostenersi meglio a vicenda mediante la condivisione di soluzioni e best practices.

Dati di base del progetto

Fare comunità di quello che funziona

POPOLAZIONE : 10 gestori di team leader

OBIETTIVI: empowerment, strumenti per reggere lo stress e trovare soluzioni, gestione collaboratori, supporto e condivisione.

METODOLOGIA: Watzlawick, solution oriented e problem oriented strategy, modello di problem solving e self coaching della stessa scuola, condivisione di learning history in direzione di learning community.

IL PROGETTO IN BREVE

Fare comunità di quello che funziona

Si tratta di partire da problemi e obiettivi reali che andiamo a mappare mediante interviste con video. Da questo “lotto” di situazioni problematiche tiriamo fuori un “progetto di empowerment” che mettiamo in campo con contestuale rilascio di modello di empowerment e coaching (sia self che verso altri).

Il modello servirà per modellizzare i casi e risolverli, già in aula. A questa prima fase di apprendimento segue una fase di coaching in field, per sessioni anche telefoniche molto brevi (20 minuti).

Dopo il coaching in field facciamo altre video interviste, che avranno a questo punto la struttura problema/soluzione, da mettere a fattore comune in intranet, con possibilità di commenti in stile social network.

Segue un follow up per sedimentare l'apprendimento in aula, quindi nuovo lavoro in field e coaching e altra giro/raccolta di videointerviste.

Mediante fertilizzazione reciproca garantiamo persistenza dell'apprendimento. Obiettivo finale è costruire una learning community che, sulla base delle tecniche apprese, si confronta costantemente su problemi-soluzioni che si presentano durante l'attività lavorativa, anche futura.

PREMESSA METODOLOGICA

Fare comunità di quello che funziona

Gli studi recenti di neuroscienze, in particolare a partire dalla scoperta dei neuroni specchio, hanno evidenziato come gli apprendimenti siano fortemente legati ad aspetti olistici e precognitivi, in particolare vincolati alla motricità, alle emozioni e alle sensazioni. E che in tutto questo l'imitazione svolge un ruolo cruciale.

A partire da quanto sopraesposto i percorsi proposti si basano sulla condivisione di problemi, obiettivi e soluzioni da affrontarsi con tecniche di facile apprendimento e fortemente ingegnerizzate, secondo un percorso in cui il modello si applica all'esperienza e l'esperienza (condivisa) nutre il modello.

Il modello di solution invention che proponiamo, consente di mettere in atto ad un tempo comportamenti legati al problem solving, all'empowerment, al coaching e alla comunicazione persuasoria (da cui l'acronimo PECC).

Il driver fondamentale dell'attività consiste pertanto nel mettere a fattore comune l'esperienza diffusa nell'organizzazione mediante l'appropriazione embodied (incarnata) delle esperienze di successo attraverso la narrazione e l'applicazione immediata di soluzioni modellizzate e replicabili mediante lo stesso schema di processo. Punto distintivo consiste nel lavoro non su simulazioni o metafore ma su casi reali.

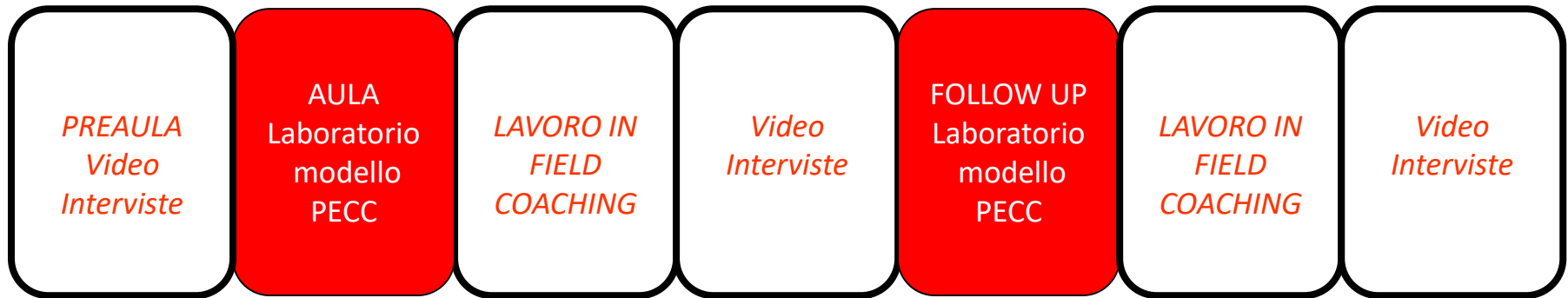
PIANIFICAZIONE

Fare comunità di quello che funziona

FASE 0 Progettazione	1 g
FASE 1 preaula: videointerviste	1,5 gg
FASE 2 aula	2 gg
FASE 3 lavoro in field e coaching	1,5 gg
FASE 4 videointerviste su soluzioni/problemi trovati	2 gg
FASE 5 follow up, aula,	1 g
FASE 6 lavoro in field e coaching	1,5 gg
FASE 7 videointerviste	2 gg

SCHEMA ATTIVITA'

Il percorso formativo, che prevede momenti di apprendimento in aula alternati alle attività sul campo con coaching, si basa sull'apprendimento per imitazione – modellamento – correzione – incarnazione di nuovi comportamenti.



imitazione – modellamento – rilascio modello - correzione – incarnazione di nuovi comportamenti

Parte dalle esperienze reali e ritorna alle esperienze reali.

Le soluzioni e le best practices vengono trovate durante l'apprendimento in aula, migliorate e create nel corso del processo seguendo il modello IPECC.

Il modello, messo alla prova dell'esperienza, viene rilasciato in modo tale da essere disponibile ai partecipanti per una riapplicazione futura, allo scopo di riprodurre in loop il processo in modo autonomo (self coaching).

Successivamente le esperienze vengono riesaminate in un incontro di follow up.

Il percorso riguarda lo sviluppo della condivisione via intranet delle esperienze, per rafforzare e propagare il comportamento per imitazione sulla base del ciclo narrazione – soluzione – modellizzazione.

FASE 1 preaula

Raccolta esperienze già premodellizzate

Raccolta di storie (interviste) su situazioni problematiche e/o sfidanti (una per partecipante).

Viene fatta prima dell'aula, e mediante videointerviste. In pratica gli intervistati sono dei modelli o meglio dei casi di studio.

FASE 2 aula: 1 giorno, mattino

imitazione – modellamento – rilascio modello

Visione commento e debriefing di 3 interviste raccolte. Criticità, punti di forza e debolezza, minacce e opportunità.

Primo modulo modello PECC.

Narrazione di altre esperienze personali. Confronto con quelle narrate. Criticità, punti di forza e debolezza, minacce e opportunità. Comportamenti vincenti.

Secondo modulo modello PECC.

FASE 2 aula: 1 giorno pomeriggio

imitazione – modellamento – rilascio modello - correzione

Visione commento e debriefing di 3 interviste raccolte. Criticità, punti di forza e debolezza, minacce e opportunità.

Applicazione modello PECC a casi e interviste finora emersi.

Terzo modulo modello PECC.

Esercitazione: la comunicazione PECC.

Quarto modulo modello PECC.

FASE 2 aula: 2 giorno, mattino

imitazione – modellamento – rilascio modello - correzione – incarnazione di nuovi comportamenti

Visione commento e debriefing di 3 interviste raccolte.
Criticità, punti di forza e debolezza,
minacce e opportunità.

Applicazione modello PECC sui casi emersi.

Riepilogo modello PECC.

Esercitazione su casi reali riportati dai partecipanti dei
primi due moduli del modello PECC.

FASE 2 aula: 2 giorno, pomeriggio

imitazione – modellamento – rilascio modello - correzione – incarnazione di nuovi comportamenti

Visione commento e debriefing di 3 interviste raccolte. Criticità, punti di forza e debolezza, minacce e opportunità.

Esercitazione su casi reali riportati dai partecipanti dei secondi due moduli del modello PECC.

Applicazione modello PECC sui casi emersi.

Riepiloghi e debriefing generale, road map attività futura, PAI (piano d'azione individuale)

FASE 3 lavoro in field e coaching

modellamento – correzione – incarnazione di nuovi comportamenti

Il lavoro in field consiste nell'applicazione ricorsiva del modello alle diverse, sempre numerose, quotidiane, possibili situazioni in cui applicarlo

Tre sessioni di coaching di 20 minuti l'una a persona.

Il coaching serve a dare supporto e a fissare l'apprendimento del modello PECC, guidando le persone ad applicarlo in proprio.

FASE 4 Videointerviste

modellamento - correzione – incarnazione di nuovi comportamenti

Vengono effettuate videointerviste su soluzioni/problemi trovati

Le interviste vertono su nuovi problemi e sulle soluzioni trovate mediante il modello PECC. Hanno anch'esse valore di coaching.

Rilascio in intranet insieme a elementi teorici del modello (schema di processo, elenco soluzioni ecc.)

FASE 5 follow up, aula, 1 giorno

imitazione – modellamento – rilascio modello - correzione – incarnazione di nuovi comportamenti

Visione e commento delle nuove interviste

Nuovi casi reali

Applicazione con esercitazioni sui casi reali (siano essi raccolti dalle videointerviste o narrati al momento) del modello PECC.

FASE 6 lavoro in field e coaching

modellamento – correzione – incarnazione di nuovi comportamenti

Il lavoro in field consiste nell'applicazione ricorsiva del modello alle diverse, sempre numerose, quotidiane, possibili situazioni in cui applicarlo

Tre sessioni di coaching di 20 minuti l'una a persona.

Il coaching serve a dare supporto e a fissare l'apprendimento del modello PECC, guidando le persone ad applicarlo in proprio.

FASE 6 Videointerviste

imitazione – modellamento – rilascio modello - correzione – incarnazione di nuovi comportamenti

Videointerviste su soluzioni/problemi trovati

Le nuove interviste vertono su nuovi problemi e sulle soluzioni trovate. Hanno anch'esse valore di coaching.

Rilascio in intranet.