



visualteams

Person Centricity

AL CENTRO
CI SEI TU, CON IL TUO CLIENTE





*Ogni persona è un abisso.
Vengono le vertigini a guardarci dentro.*
R. Benigni

Dal Cliente alla PersonA

Ognuno di noi è unico, speciale e irripetibile.
Ognuno ha i propri bisogni, valori guida, desideri,
emozioni, pensieri manifesti e, soprattutto, pensieri latenti.
Ognuno di noi è un universo da esplorare e rispettare nella sua interezza.

Ed ecco che il concetto di Customer Centricity evolve in
Person Centricity: attenzione e cura dell'altro come persona,
non semplicemente come cliente.

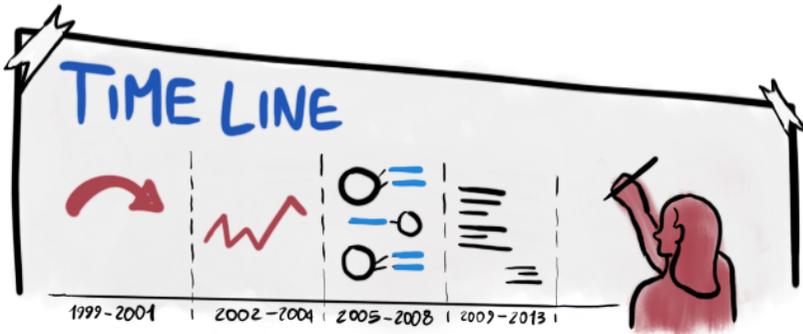


Un percorso di mentoring...

per sviluppare una profonda conoscenza di sé, dei propri schemi di comportamento interpersonali che si attivano con le principali PersonA che ogni giorno colorano le nostre giornate.

...attraverso il Visuale

un potente mezzo di facilitazione degli apprendimenti che con colori, diagrammi ed immagini rappresenta con un linguaggio grafico i pensieri e schemi di comportamento.



*Se puoi immaginarlo,
puoi farlo.*
W. Disney



Perché la facilitazione visuale?



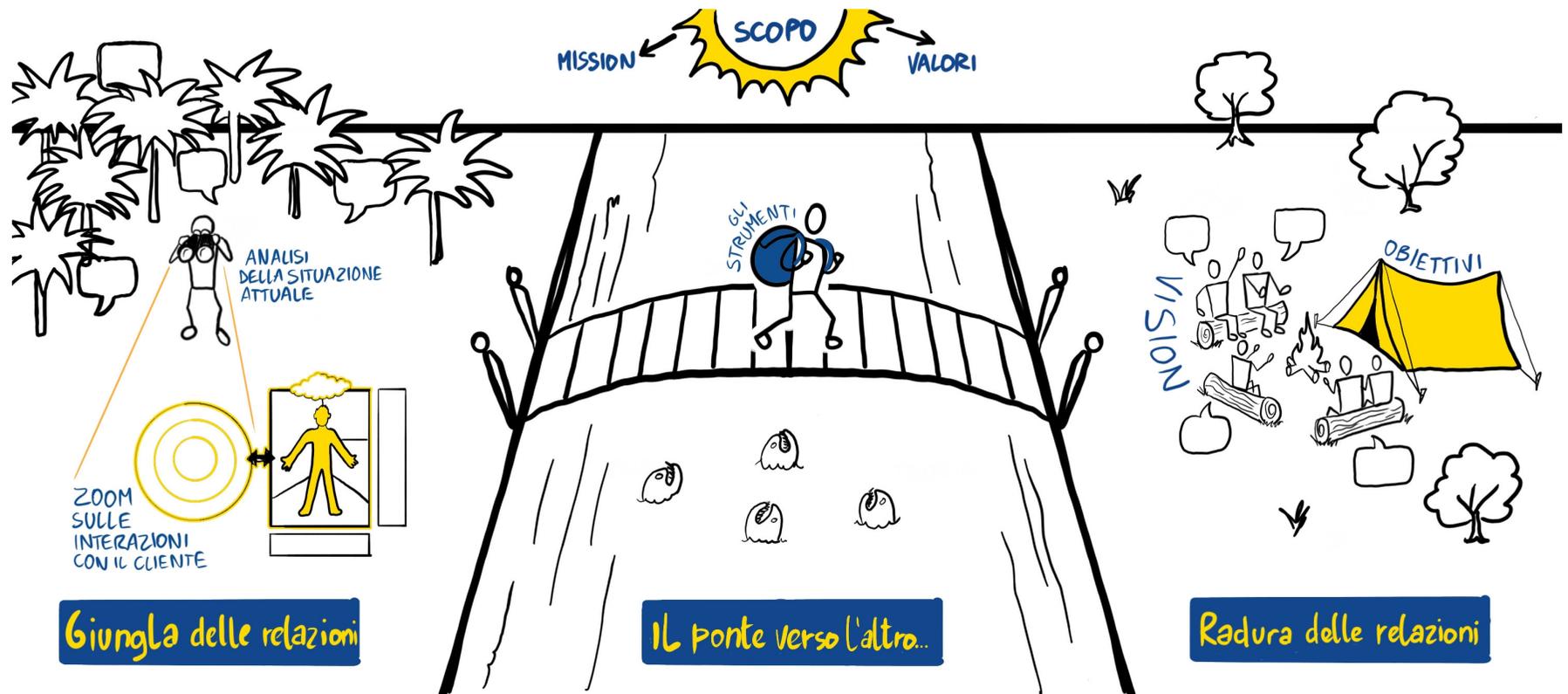
- **E' vero: un'immagine vale più di mille parole;**
- **Coinvolge** in maniera interattiva la persona, la quale è sempre in posizione di ascolto attivo (superando momenti di ascolto passivo);
- **E' generativa:** la persona coinvolta crea, disegna, collega e scopre nuovi pattern (comportamentali e di pensiero);
- **E' memorabile:** al termine del percorso saranno consegnati gli output visivi (sia formato cartaceo che digitale) come testimonianza del percorso di cambiamento intrapreso;
- **La persona è protagonista** del processo di apprendimento.

L'ambiente visuale



- La persona coinvolta nel percorso di facilitazione sarà immersa in un ambiente visuale, bello e funzionale, co-creato dalla stessa con il supporto di una facilitatrice e progettato da un visual thinking practitioner (nel caso specifico Jacopo Sacquegno).
- L'ambiente visuale sarà interamente studiato e strutturato su una metafora specifica che servirà per rendere gli apprendimenti ancora più incisivi.

Il Percorso Metaforico





Parte 1

La Giungla delle Relazioni



La prima parte del percorso ha l'obiettivo di:

- ° **Stringere un'alleanza** con la partecipante, creando un setting protetto affinché lei si senta **libera** di esplorare i suoi schemi comportamentali che si attivano nelle interazioni sul lavoro;
 - ° **Di-segnare una timeline del suo percorso in azienda**, con l'obiettivo di reperire importanti milestone positive che serviranno da riferimento in tutto il percorso di formazione;
 - ° **Mappare**, attraverso l'utilizzo di **postcards** le sue diverse interazioni con i clienti (interni/esterni), sia mezzo mail che mezzo telefonico;
 - ° Prendere **consapevolezza dei propri punti di forza** per potenziare, con un processo che parte dall'interno della persona, i suoi schemi interpersonali soggetti a miglioramento.
- 



Parte 1, La giungla delle relazioni



2 incontri, dalla durata totale di 6 ore, così strutturati:

Incontro 1: **Patto di alleanza** con la partecipante; lavoro sulla **Timeline** della sua storia in azienda (template esempio pagina 3);; lavoro sulle **Motivazioni** al lavoro e **Valori Orientanti**.
Durata primo incontro: 3 ore.

Incontro 2: **Mappatura e Casistica** di tutte le sue interazioni con i clienti (interni/esterni).
Durata secondo incontro: 3 ore

I primi due incontri avverranno all'interno della stessa settimana (da concordare con il cliente).





Parte 2

Il ponte verso l'altro



Questa seconda parte, a seguito di un'analisi dei bisogni effettuata durante i primi 2 incontri, si pone l'obiettivo di:

- ° nel linguaggio metaforico, fornire degli assi di legno per costruire un ponte per lasciare dietro di sé la giungla delle relazioni, non cadere nelle acque colme di pesci piranha (i propri punti di debolezza storici) e approdare nella radura serena;
 - ° fornire **strumenti teorico/pratici** che vadano a potenziare determinati schemi di comportamento soggetti a miglioramento, tra cui applicazioni di comunicazione non violenta;
 - ° allenare la partecipante alla **gestione delle emozioni**, soprattutto emozioni "reattive" a comportamenti altrui e a convinzioni personali;
 - ° Migliorare la consapevolezza e gestione di sé.
- 



Parte 2, Il ponte verso l'altro



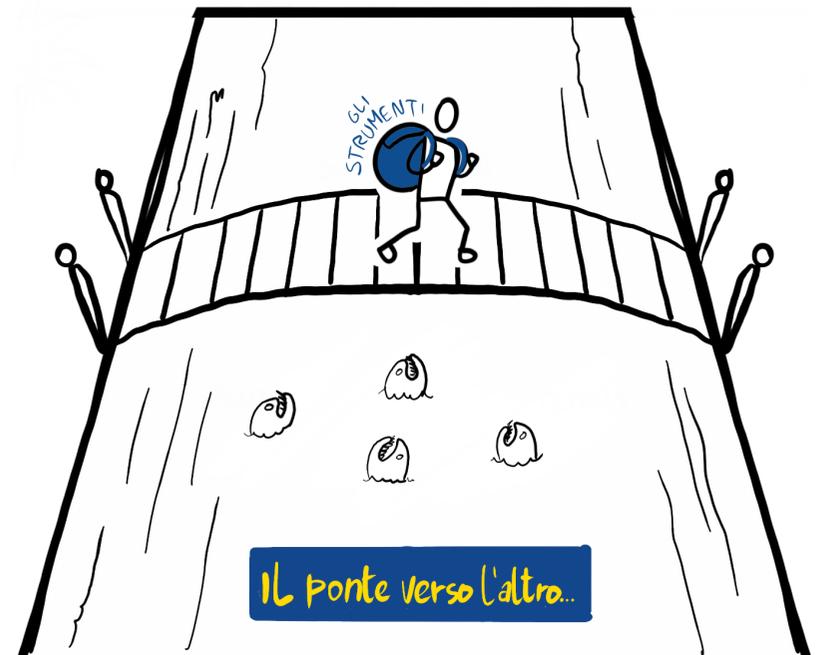
3 incontri, dalla durata totale di 7 ore, così strutturati:

Incontro 3: Le emozioni e la loro gestione efficace: ri-conoscere le proprie emozioni, costruire un vocabolario e apprendere a gestirle prima e durante la loro manifestazione.

Durata incontro: 3 ore.

Incontro 4: Empatia e Comunicazione non violenta. Riconoscere che il cliente è una persona, nella sua interezza, e apprendere a comunicare in maniera empatica.

Durata incontro: 2 ore.





Parte 2, Il ponte verso l'altro



Incontro 5: **Comunicare con i guanti bianchi.**

La scelta delle parole, la costruzione dei messaggi e l'arte del fornire un feedback.

Durata incontro: 2 ore.



Si specifica che queste tre lezioni, a seguito delle prime due, possono essere oggetto di modifica in quanto dalla prima parte del percorso di formazione possono emergere bisogni diversi da quelli ipotizzati in questo programma.

Sarà nostra premura condividere con il cliente possibili variazioni.

Questi 3 incontri della parte "il Ponte verso l'altro" avverranno a distanza di una settimana uno dall'altro per permettere alla partecipante di sperimentare e allenarsi in nuovi schemi di comportamento/processi di pensiero.



Parte 3

La radura delle relazioni



Quest'ultima parte costituisce il momento finale di visualizzazione di nuovi, possibili e positivi scenari di relazioni.

In questa parte la partecipante sarà supportata nella definizione di nuovi schemi di comportamento e dunque di una nuova vision di sè, che possa essere la miglior versione possibile.

Inoltre, verranno co-costruiti degli obiettivi di miglioramento con l'assegnazione di specifici KPI (indicatori visibili che ci comunicheranno che la partecipante si starà incamminando verso la radura delle relazioni).





Parte 3, La radura delle relazioni



3 incontri, dalla durata totale di 7 ore, così strutturati:

Incontro 6: Definizione di una **nuova vision di sè** e identificazione di **specifici KPI**.

Questo incontro seguirà il quinto dopo una settimana e durerà 2 ore.

Incontro 7: **Follow up 1**.

Comprendere come si sta svolgendo il processo di cambiamento, quali piranha sono ancora in agguato e fornire ulteriori strategie di aggiramento problemi soggettivi.

Questo incontro seguirà il precedente dopo circa 2 settimane.





Parte 3, La radura delle emozioni



Incontro 8: **Follow up 2 e Definizione Best Practices.**

Dopo 3 settimane si pianifica un ultimo incontro per comprendere come sta andando il processo di cambiamento e definire una tavola complessiva delle 10 best practices da tenere a mente.

Quest'ultimo incontro durerà 3 ore.

Si ricorda che al termine del percorso alla partecipante verranno rilasciati (sia formato cartaceo che digitale) tutti gli output visuali da lei co-prodotti in modo tale che possa avere sempre a disposizione gli strumenti forniti durante il percorso.





Ulteriore esempio di template grafico con la metafora della divina commedia, utilizzato in una scuola notarile per rappresentare un percorso di sviluppo della tenacia e della grinta.



DRAW THE CHANGE

Servizi di Facilitazione Grafica per le Organizzazioni.

Via Carlo Torre, 29
20143 - Milano.

tel. 349.0841528
email: enrica@visualteams.it
p.iva: 04807400751