

FORME

Informazioni e opinioni sulle politiche attive del lavoro
formazione | lavoro | persone

€ 10,00

L'INTERVISTA
Politiche concrete
da chi sa fare impresa

WELFARE
Provider:
puri, ibridi o reseller?

IL CAPITALE UMANO
Quando successo
fa rima con persone

SEMINAR

WEBINAR

COACHING

E-LEARNING

TRAINING

EDUCATION

*L'apprendimento
oggi si fa online*



Il potere simbolico dell'immagine

La **“facilitazione grafica”** aiuta a comunicare, a comprendere e anche a collaborare meglio.
A colloquio con una professionista.

di Monica Tessi

Le sfide per la formazione delle risorse umane sono numerose: percorsi di life long learning a garanzia di competitività aziendale; transformation management richiesto per il maggior uso

di Intelligenza Artificiale; collaborazione nei tempi del lavoro agile; innovazione continua, engagement dei millennials, inclusione, diversità, employer branding, talent management e hiring.

FACILITAZIONE GRAFICA: UNO STRUMENTO DI SUCCESSO?

Ecco alcuni commenti raccolti dopo una giornata trascorsa con lo strumento di facilitazione grafica.

« Mentre riguardavo la presentazione *facilitata* ho visto dei concetti che mi ero completamente perso... Ora ho capito come posso *migliorare* la prossima edizione del mio corso, riunione o speech. »

« Abbiamo esposto la *facilitazione grafica* in ufficio dopo l'evento. Ne riparliamo spesso, è una fonte per nuove conversazioni e idee, ma anche per rimanere *focalizzati*. Inoltre *incuriosisce* chiunque visiti il nostro ufficio. »

Senza dimenticare le tematiche di *wellbeing*, *smart working* e *accountability*, oltre ai "soliti" item di leadership legati alle soft skills. È importante allora visualizzare idee e processi per discuterli e arricchirli. Questo facilita la comprensione e di conseguenza la reale esecuzione di azioni concordate. **Marielle Binken** lavora da diversi anni per progetti di formazione e consulenza nell'ambito dell'apprendimento e in particolare come facilitatore grafico, attività con cui visualizza, disegnando in tempo reale, concetti chiave espressi durante meeting, eventi aziendali, brainstorming e colloqui.

La sua attività prende forma dal vivo con lo sviluppo di grandi mappe?

Sì, grazie anche a un ascolto attivo, il facilitatore grafico visualizza i concetti chiave, per esempio su un grande poster, in disegni, scritte, mappe, icone e grafici. In diretta, durante meeting, convegni, colloqui riporta quanto espresso ed evidenzia le connessioni. Fornisce così ai partecipanti uno strumento utile e coinvolgente. La facilitazione grafica permette di migliorare la comprensione reciproca in atto e futura. Spesso, mentre l'altro parla, noi formuliamo le nostre risposte e dedichiamo minor attenzione con il rischio di non comprendere fino in fondo. A volte recepiamo in base al nostro quadro di riferimento o fraintendiamo perché abbiamo un altro modo di vedere, capire e sentire. La facilitazione grafica offre un confronto diverso tra le persone. E oggi che siamo sempre sui social, lo scambio reale diventa importantissimo. Recuperare la relazione de visu permette maggiori

informazioni e segnali (dalle inflessioni, al tono della voce, ai gesti).

Perché utilizzare la facilitazione grafica e quando può essere utile?

Ogni incontro è un momento unico e irripetibile. Permette di memorizzare più facilmente concetti complessi. Visualizzare questi dialoghi e sintetizzarli con messaggi-chiave facilita i partecipanti, aiuta la condivisione e il processo di apprendimento, le informazioni si trasformano così in conoscenza. Suggerisco di utilizzare questo strumento durante brainstorming, kick-off meeting, customer journeys, progetti di Service Design, colloqui di Hiring & Project evaluation, oppure per la pianificazione dei contenuti e la preparazione di pareti informative o knowledge wall. Ma anche per la documentazione di restituzione, cioè quando si partecipa a un evento e si torna a casa con documenti arricchiti dai nostri appunti e da quelli del facilitatore. Direi di più: ogni persona dovrebbe acquisire le basi della facilitazione grafica. Uno strumento per esprimersi in modo efficace e garantire un miglior ritorno sull'investimento di corsi e workshop offerti dall'azienda. E per chi ha paura del disegno... sì il disegno fa parte della facilitazione grafica, ma è un disegno funzionale, utile alla comunicazione, alla memorizzazione. Non deve essere acquistato da una galleria d'arte per intenderci.

Oggi gli eventi sono tornati a essere un momento importante della vita professionale; lo studio e l'approfondimento

sono parte integrante della vita lavorativa e consentono di rimanere competitivi.

Agli eventi esiste lo stesso rischio che esiste a scuola e in aula: la modalità frontale è utile per certi tipi di contenuti e per altri un po' meno. È importante coinvolgere il pubblico e avere un modo di capitalizzare l'intelligenza collettiva e trasformarla in disegno dei contenuti, in tempo reale, su maxi schermi. Altra possibilità è quella di inserire commenti, domande, idee, in un grande poster predisposto. La formazione è necessaria per motivare le persone e sarà sempre più un processo di importanza competitiva e "life long". Acquisire abilità aumenta la consapevolezza del nostro ruolo e l'autostima.

Come hai iniziato il tuo percorso professionale nella formazione?

Studiando Educazione Culturale e PR & Mass Communications all'Università di Utrecht a inizio anni '90. Poi, dopo aver lavorato in aziende del settore It, tra il 2011 e il 2018 ho sviluppato e testato un metodo di apprendimento essenziale per il Life Long Learning insieme alle pedagogiste Valentina Spignoli e Rachele Macchi Cassia. Abbiamo unito l'esperienza maturata in oltre 20 anni di lavoro in azienda, nel sociale e nella scuola nel metodo Flor (Facilitare, Liberare, Organizzare, Radicare e Ramificare la conoscenza).

Quali sono i contesti nei quali hai operato e dove hai sperimentato con passione la tua attività?

I meeting aziendali di moltissime realtà pubbliche e private: Ausl, Aija, Autogrill, Cave, Chiesi Farmaceutici, Parlamento Europeo, Copernico, l'Oréal, Itama, Mapadore, Mediolanum, Noem, Realta Group, Roche, Sedus, Sephora, Università Bicocca, Singularity University, Woman&Technologies e Associazione PuntoUno. Spesso il metodo è stato utilizzato per formare e aggiornare la rete vendita oppure i clienti sui nuovi prodotti/servizi/leggi oppure per workshop su tematiche specifiche come processi di apprendimento e metodo di studio. Per gli studenti del Dipartimento di Scienze per la Formazione dell'Università Milano Bicocca ho realizzato una facilitazione grafica dedicata a svi-

luppi e prospettive lavorative della professione del pedagogo/educatore. Ho tenuto diversi corsi di facilitazione grafica per professionisti (architetti, ingegneri, avvocati, amministratori, insegnanti e psicologi) per arricchire le loro competenze e il dialogo con i loro clienti. Saper "tradurre" le spiegazioni verbali in un "poster" con immagini e scritte è un potente mezzo per rendere concetti, idee, regole e logiche visibili e comprensibili a tutti. Inoltre offre nuovi punti di vista, un diverso grado di consapevolezza e maggior partecipazione.

"Imparare a imparare" è una delle frasi che ti ho sentito pronunciare più spesso. Cosa significa in realtà?

Per imparare occorre conoscere le strategie di apprendimento. La facilitazione grafica è parte di questo sistema. Quando finiamo il percorso scolastico utilizziamo un metodo di studio che magari non è quello più efficace, ma non ne conosciamo altri. La maggior parte di noi è rimasta nella "trappola del pappagallo" ossia leggi, sottolinea, ripeti, leggi, sottolinea, ripeti... Ma per garantire il maggior Roi nella formazione aziendale occorre conoscere i processi di apprendimento e i metodi basati sulla visualizzazione. La formazione sarà parte integrante del nostro lavoro e rendere il processo più fluido disegnando è una missione a cui non rinuncio. **F**

Marielle Binken si occupa di facilitazione grafica

