

**Da gruppo a
comunità: come
costruire legami di
valore nel quotidiano**

SYNLAB 



Instruzioni per connettersi alla presentazione



Scrivete il vostro nome, da dove siete conness* e una parola che vi descriva

Ilenia. Creativa

Martina Lisi, connessa
da casa, viaggiatrice

Leonardo Monza...cibo

Cecilia, ricercatrice

Greta Polazzi, Via
Cracovia 7 San Lazzaro,
Solare

Assunta Cappiello
Napoli Solare

Luca Riganelli Roma
Hand made

Ilenia. Connessa da
Vicenza. CREATIVA

Scrivete il vostro nome, da dove siete conness* e una parola che vi descriva

Giovanni Calia Trieste

Ciao Mara sono
connessa da Como...
sole e lago

Francesca Chiarotto,
San Giovanni Valdarno,
Toscana - Teatro

Martina Lisi, Firenze
sesto Fiorentino,
viaggiatrice

Assunta Cappiello
Napoli Solare

Chiara, Padova,
riflessiva

Monza scusate

SABRINA BORRECA da
Napoli sognatrice

Scrivete il vostro nome, da dove siete conness* e una parola che vi descriva

Silvia Padova
Viaggiatrice

Alessandra da Monza e
Brianza - primavera

Fiammetta, Casa.
Curiosa

Giovanna Dell'Acqua da
Bresso MI - Sono molto
paziente

SYNLAB

Quali comportamenti e atteggiamenti riscontravate?

Pensate a un gruppo che per voi è stato una vera comunità. Qual era e cosa lo rendeva tale?

Interesse verso l'altro

Ci si aiutava reciprocamente

La comunità è stata l'esperienza in Croce Rossa. La condivisione in momenti di difficoltà.

Ci si sentiva sempre supportati ,soprattutto nei momenti più difficili.

Un obiettivo comune, la volontà e il piacere di stare/agire insieme, la disponibilità ad aiutarsi - gruppo teatrale

Gruppo di amiche su wa, quando ogniuna di noi si sente sola ha dei problemi e le capita qualcosa di bello e particolare lo condividiamo tra di noi... sappiamo che ci siamo sempre una per l'altra

Il gruppo della parrocchia dove ci aiutavamo a vicenda con i progetti per i bambini e ognuno aveva un compito da portare a termine è passato un po' di tempo ma li eravamo veramente una comunità.

Cecilia : scoutismo ; condivisione di esperienze educative volte all'idea di insieme, responsabilità personale e del prossimo, fiducia personale e nel prossimo, accudire se stessi e il prossimo

Quali comportamenti e atteggiamenti riscontravate?

Pensate a un gruppo che per voi è stato una vera comunità. Qual era e cosa lo rendeva tale?

Noi a Napoli abbiamo un gruppo di lavoro in cui ci aiutiamo nei momenti di difficoltà durante le accetazioni

Gruppo amici scuola superiore

Il reparto in cui lavoro è comunità. Al di là delle mansioni che svolgiamo c'è un clima di collaborazione e supporto, possibilità di confronto e sostegno emotivo

Gruppo mamme della scuola dell'infanzia della mia prima figlia - ci si aiutava spontaneamente, ci si supportava e non si giudicava

Gruppo di amici, ex compagni di scuola. Ancora in contatto dopo trent'anni dal diploma, siamo presenti nella vita degli altri in tutte le fasi della vita, condividiamo esperienze belle e brutte

Corso di formazione ACCE Synlab. Vari gruppi separati per creare poi una grande squadra con un ottimo risultato finale!

Ci si confrontava anche sul quotidiano e ci si sentiva meno soli soprattutto per chi come me è nei punti prelievi

Gruppo WA di amiche. Un posto dove ci scambiamo messaggi e vocali quando nella vita di tutti i giorni non è possibile vedersi. Lo rende comunità perché è come il nostro diario segreto. Supporto reciproco

Quali comportamenti e atteggiamenti riscontravate?

Pensate a un gruppo che per voi è stato una vera comunità. Qual era e cosa lo rendeva tale?

Circolino, Campeggio si organizzavano attività che potessero interessare a tutti, in alcuni casi anche per lo sviluppo della comunità stessa, a volte solo per ricreativo,

SYNLAB

Gruppo di persone:

Un insieme di individui che lavorano nello stesso contesto e si coordinano per svolgere compiti comuni.

Community:

Un insieme di persone che condividono valori, si sostengono reciprocamente e contribuiscono attivamente alla crescita del gruppo nel tempo.

I livelli della collaborazione

1. **Collaborazione funzionale** – ci si coordina per portare a termine il lavoro
2. **Collaborazione relazionale** – ci si prende cura della relazione oltre il compito
3. **Collaborazione generativa** – si porta valore anche quando non è richiesto esplicitamente, si anticipa, si propone



Quale modello di collaborazione riconosci maggiormente nella tua organizzazione?

3



collaborazione
funzionale

7



collaborazione
relazionale

4



collaborazione
generativa

SYNLAB 

Quale modello di collaborazione vorresti vedere maggiormente nella tua organizzazione?

2



collaborazione
funzionale

1



collaborazione
relazionale

10



collaborazione
generativa

SYNLAB 

Condivisione di buone pratiche

1. Ci dividiamo in sottogruppi per 10 minuti
2. Ognuno condivide una piccola azione che ha fatto la differenza, con un paziente o in relazione con un collega.
3. Nel sottogruppo viene scelto un o un portavoce e una storia da raccontare in plenaria.
4. Quando si torna in plenaria, il portavoce di ogni sottogruppo condivide la storia scelta.



Cosa accomuna tutte queste storie? ovvero quali valori e comportamenti emergono con maggiore frequenza?

La volontà di aiutare

Umanità ed empatia

Empatia, prendersi cura dell' altro

Accudire il paziente

La cura del paziente

L'attenzione alla persona

Senso di umanità

Gentilezza

Cosa accomuna tutte queste storie? ovvero quali valori e comportamenti emergono con maggiore frequenza?

L'importanza dell'empatia verso il paziente, non farlo sentire un numero, ma al centro

L'entrata in empatia con il paziente per prendere in carico la sua difficoltà

Prendersi cura dei bisogni delle persone in difficoltà

Prendersi cura del paziente, umanità

Ascolto attivo

L'attenzione al paziente e ai suoi bisogni. La solerzia degli operatori nel "prendersi cura" o "prendere in carico".

Ascoltare il paziente

Pensate anche agli strumenti e ai metodi di Care Coach

Come potete usare la community per far diventare questi comportamenti e valori un'abitudine condivisa da tutti in Synlab?

Sentirli e viverli in prima persona

Essere noi per primi il buon esempio per coinvolgere gli altri a fare altrettanto

Confrontarci, dialogare di più, ascoltare e non limitarci a sentire

Mettendoli in pratica ogni giorno, essere d'esempio

Potremmo creare gruppi o canali (sia on line o con incontri di persona) dove possiamo scrivere e condividere problematiche per poi trovare soluzioni finali e poterle attuare

Utilizzarla condividendo episodi come quelli raccontati oggi

Possiamo condividere le nostre esperienze nella community care coach

Raccontare le proprie esperienze, condividerle con gli altri. Chiedere aiuto in caso di difficoltà, per chiarire dubbi in merito al corretto approccio al paziente/ al collega



Pensate anche agli strumenti e ai metodi di Care Coach

Come potete usare la community per far diventare questi comportamenti e valori un'abitudine condivisa da tutti in Synlab?

Essendo di aiuto e in affiancamento ai colleghi che hanno più difficoltà a relazionarsi positivamente con i pazienti. Dare il buon esempio è meglio che fare osservazioni verbali.

Dare consigli ai colleghi che non utilizzano quotidianamente questi comportamenti in modo che i pazienti trovino in tutti i punti synlab la stessa qualità di accoglienza

Comunicazione tra di noi

Condividere le nostre esperienze nella community e parlarne o raccontarle alle colleghe oltre che metterle in pratica personalmente

Coinvolgere le persone. Essere in primis la persona che svolge questi comportamenti in modo tale che influenzi anche gli altri ad adottarli

Usare le chat per conoscere meglio ed entrare in empatia con i colleghi, saperli ascoltare nei loro bisogni e aiutarli per raggiungere gli obiettivi comuni.

Continuando ad essere empatici e pronti a risolvere problemi .. confrontandoci sempre

Buone pratiche ONLINE

Come contribuire alla Community Care Coach

- **Partecipa attivamente:** rispondi ai post, vota i sondaggi, condividi esempi reali.
- **Condividi valore:** porta una buona pratica, una frase utile, un mini insight dalla tua giornata.
- **Mantieni un tono gentile e costruttivo:** ascolto, rispetto e zero giudizio.
- **Usa le CTA:** emoji, parole chiave, brevi commenti... piccole azioni che tengono vivo il canale.
- **Chiedi e offri aiuto:** se hai un dubbio chiedi, se vedi un post senza risposta dai supporto.
- **Dai visibilità agli altri:** ringrazia, rilancia idee, valorizza i contributi dei colleghi.





Buone pratiche OFFLINE

Come portare la "cura" nell lavoro quotidiano

- **Accogli con presenza:** pochi secondi di sguardo e gentilezza fanno la differenza.
- **Ascolta per capire, non per rispondere:** lascia spazio al paziente e al collega.
- **Condividi ciò che funziona:** micro-storie, idee, piccole innovazioni da portare poi online.
- **Sostieni i colleghi nei momenti critici:** una domanda, una mano, una parola.
- **Anticipa i bisogni:** se vedi un problema nascere, intervieni prima che esploda.
- **Rifletti a fine turno:** "cosa ho fatto oggi da Care Coach?" e porta lo spunto nella Community.



Call To Action

Nella Community Page, racconta in una frase cosa significa per te far parte di questa comunità.

Racconta una tua azione da care coach all'interno della piattaforma.

