

## SCHEMA TECNICA DI PROGETTO/PROGRAMMA DIDATTICO

Cl. DV.11.03.01/679

# Il contesto organizzativo: dal conflitto alle relazioni costruttive

Piano di formazione del personale ARPAT  
anno 2019 - Decreto D.G. n. 45/2019

### *Contesto di riferimento e finalità generali del progetto*

Il presente progetto formativo si colloca in continuità con il medesimo progetto, a carattere pluriennale, rivolto al personale di comparto sulle stesse tematiche.

Dopo le prime 5 edizioni, tenute nel 2018 per il personale di comparto, la Direzione ha valutato l'opportunità di estendere l'iniziativa anche a quello della dirigenza, al fine di creare in Agenzia un linguaggio ed una base comuni a tutti, da cui ripartire per migliorare le relazioni all'interno dell'ambiente lavorativo.

Nella progettazione del corso per il comparto eravamo partiti dall'analisi dei risultati del questionario sul Benessere Organizzativo e delle possibili aree di intervento: da questa analisi è emersa la necessità di un intervento formativo sui modelli di identità personale e professionale e sulle modalità relazionali nel contesto professionale, per favorire il recupero di un nuovo senso di motivazione e di appartenenza all'Agenzia. Si potrà avviare, così, una nuova fase, in cui la collaborazione possa diventare uno strumento che valorizzi la professionalità e l'efficacia dei lavoratori di ARPAT.

La presente iniziativa mira pertanto a migliorare il clima lavorativo e le relazioni, incidendo:

1. sulla consapevolezza di sé nelle relazioni positive e conflittuali;
2. sull'elaborazione costruttiva delle situazioni critiche;
3. sul miglioramento della comunicazione e delle relazioni interne;
4. sulla diffusione e consolidamento di comportamenti di appartenenza;
5. sullo sviluppo di una cultura di servizio incentrata su relazioni interne funzionali e costruttive.

### *Obiettivi formativi generali*

A conclusione dell'iniziativa i partecipanti saranno in grado di:

- Riconoscere le proprie caratteristiche identitarie (sia a livello personale che professionale) e le loro ripercussioni all'interno dell'interazione coi colleghi e coi superiori;
- Analizzare da più punti di vista il contesto organizzativo a cui appartengono;
- Individuare ed elaborare le situazioni critiche in modo costruttivo;
- Promuovere un clima interno più sereno e aperto, attraverso una maggior consapevolezza delle leve e dei fattori (individuali, situazionali e organizzativi) che incidono sul benessere organizzativo e sul rischio da stress lavoro-correlato.

## Articolazione didattica

### Giornata I

#### Obiettivi:

- Avviare una riflessione sui modelli di identità personale e professionale
- Incrementare la resilienza e la capacità di lavorare in un contesto mutevole e incerto
- Migliorare il clima aziendale
- Incrementare l'*engagement* lavorativo

#### Contenuti:

- Effetti dei cambiamenti organizzativi/strategici (variabili esogene) sulla motivazione e soddisfazione lavorativa dei singoli:
- Immaginario (scenario futuro a breve e medio termine) e percezione individuale e di gruppo – I fattori e le pressioni del contesto esterno in mutamento
- *Engagement* lavorativo
- Identità personale e professionale e aspettative di ruolo

#### Articolazione I giornata

Orario	Contenuti	Metodologie didattiche
9:30-16:30 (1 ora di pausa pranzo)	<p><b>Presentazione della docente e del corso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contesto di riferimento e finalità generali del progetto</li> <li>• Obiettivi, contenuti, metodologia</li> <li>• Struttura del Corso</li> </ul> <p><i>Attività laboratoriali:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Ice-breaker "Presentiamoci!"</i></li> <li>2) <i>Chi siamo, da dove partiamo, dove vogliamo arrivare (aspettative sul percorso formativo)".</i></li> </ol> <p><b>Identità personale e identità professionale: valori, atteggiamenti, comportamenti e loro effetti sul contesto organizzativo</b></p> <p><i>Scheda di autoanalisi n.1 (valori) – Compilazione individuale</i>  <i>Esercitazione in gruppi: "I miei valori, i nostri valori"</i></p> <p><b>Conclusione:</b> commenti della giornata ("cosa mi porto a casa") e indicazioni per la successiva (rivalutazione delle aspettative iniziali)</p>	<p>Presentazioni.            Attività esperienziali:            schede d'autoanalisi e esercitazioni pratiche</p>

## Giornata II e Follow up

### Obiettivi:

- Elaborare le situazioni critiche in modo costruttivo
- Favorire lo sviluppo del senso di identità e di appartenenza all'Agenzia
- Abbassare il livello di conflittualità intergruppo e intragruppo e riconoscere il valore della collaborazione intrafunzionale e interfunzionale a livello aziendale. (*L'integrazione delle competenze multifattoriali quale fattore di successo dell'organizzazione*)
- Aumentare il livello di coerenza decisionale dei singoli, fra identità professionale e personale

### Contenuti:

- Aspettative realistiche e irrealistiche
- Costruzione di un'immagine organizzativa condivisa
- Comportamento/competenza/equità organizzativa (mappe cognitive)
- Prevenzione e gestione del conflitto (negoziazione per principi)
- Sperimentare relazioni positive e costruttive nel contesto professionale

### Articolazione II giornata

Orario	Contenuti	Metodologie didattiche
9:30-16:30 (1 ora di pausa pranzo)	<p><b>Introduzione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cosa è successo ieri? Come mi sento oggi? (eventuale seconda parte del debriefing sui valori)</li> <li>• domande, problemi, commenti, pensieri, condivisioni</li> </ul> <p><b>La resilienza psicologica: da difesa contro lo stress sul lavoro a leva per il cambiamento</b></p> <p><b>L'engagement lavorativo: definizione e legami con la qualità delle relazioni interpersonali e con l'organizzazione del lavoro</b></p> <p><i>Scheda di autoanalisi n.2 (UWES) – Compilazione individuale</i></p> <p><b>Aspettative realistiche e irrealistiche: dall'immaginario personale all'immagine collettiva</b></p> <p><i>Esercitazione in gruppi: 1) "Mappiamoci!" (mappa cognitiva) – Il contributo individuale e di gruppo alla costruzione dell'immagine aziendale - 2) Le relazioni costruttive</i></p> <p><b>Conclusioni:</b> I temi del giorno – Gli elaborati del team – Cosa mi porto a casa e cosa mi impegno a fare.</p> <p>Presentazione della <i>Scheda d'autoanalisi n. 3</i> (Compito interfase), da compilare a casa, individualmente, in vista del follow-up, nel quale verranno ripresi i temi dell'engagement e dell'analisi del conflitto, attraverso la metodologia del role-play su casi aziendali</p>	<p>Presentazioni. Attività esperienziali: schede d'autoanalisi e esercitazioni pratiche; role-play (ponte col follow-up)</p>

### *Articolazione III giornata - Follow up*

Orario	Contenuti	Metodologie didattiche
9:30-13:30	<p><b>Introduzione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cosa è successo in questo mese? Come mi sento oggi?</li> <li>domande, problemi, commenti, pensieri, condivisioni</li> </ul> <p><b>Il conflitto organizzativo: caratteristiche e tipologie</b>  <b>Comportamento, competenze ed equità organizzativa</b>  <b>Negoziazione per principi e prevenzione del conflitto</b>  <i>Role-play: vanno in scena i casi aziendali</i></p> <p><b>Conclusione:</b> I temi del giorno – Gli elaborati del team – Cosa mi porto a casa e cosa mi impegno a fare.</p>	<p>Presentazioni.          Attività esperienziali:          schede d'autoanalisi e esercitazioni pratiche; role-play</p>

### *Docente e progettista:*

#### Esterna:

Psicologa del lavoro e delle organizzazioni; psicoterapeuta; consulente aziendale in materia di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, bilanci di competenze, valutazione del personale, analisi di clima e benessere organizzativo, gestione del conflitto e comunicazione interna, risorse umane.

### *Destinatari dei corsi:*

Personale dell'Agenzia, max 25 persone a edizione.

### *Periodo di svolgimento (annualità 2019)*

VIII ed.: 18-19 settembre (corso) + 17 ottobre 2019 (follow up con orario 9,30-13,30)

IX ed.: 23-24 ottobre (corso) + 21 novembre 2019 (follow up con orario 9,30-13,30)

X ed.: 6-7 novembre (corso) + 5 dicembre 2019 (follow up con orario 9,30-13,30)

### *Durata*

Attività teoriche e laboratoriali: 12 ore + 4 di follow up

### *Sede di svolgimento*

Direzione ARPAT - Aula A , via N. Porpora n. 22 – Firenze

### *Strumentazione didattica*

PC, videoproiettore, 2 lavagne a fogli mobili, post-it, pennarelli di vario colore, 3 tavoli.

### *Materiale didattico*

Slide – Articoli tematici, Fonti metodologiche – Materiali prodotti durante le esercitazioni- Bibliografia

## ***Valutazione di gradimento e apprendimento***

Strumenti, tempi e obiettivi specifici

Valutazione gradimento:

Strumento: Q. gradimento standard      Tempi: in aula, al termine del corso

Ob. standard: la somma di “Soddisfacente” e “Sodd. oltre le aspettative” deve essere  $> 0 =$  al 80%

Ob. di valutazione per docente: la somma di “Soddisfacente” e “Soddisfacente oltre le aspettative” deve essere  $> 0 =$  al 80% (dove “Soddisfacente” e “Soddisfacente oltre le aspettative” equivalgono ad un punteggio corrispondente all'intervallo tra 3 e 4 nel Mod.SG.99.098)

Valutazione apprendimento:

Non prevista

## ***Valutazione di impatto o follow up***

**Tempi:** circa 1 mese dopo la fine del corso.

**Obiettivo:** dopo un mese di riflessione, approfondire il temi affrontati nelle prime due giornate di corso e spingersi più in profondità nell'analisi delle situazioni conflittuali.

**Strumento:** *Scheda d'autoanalisi n.3* (Compito interfase, da svolgere a casa tra la seconda giornata e il follow-up) – Le schede compilate saranno trasmesse alla docente per la sua analisi. Successivamente, durante la mattinata finale di confronto e discussione verranno riportati i risultati dell'analisi.

## ***Accreditamento dell'evento***

Non applicabile

*Progettazione e coordinamento organizzativo interno*

Sett. GRU

Tel. 055 3206472

Sett. GRU

Tel. 055/3206364