

Programma dettagliato del Corso di I Livello
Lavoro in Gruppo e Comunicazione negli Hybrid Teams

A) Il corso, della durata complessiva di 60 ore, è articolato in 5 distinti moduli formativi:

MODULO 1 – Il lavoro a distanza [16 ore]

Obiettivi

Introdurre ai partecipanti la cornice normativa che sottende l'impiego del lavoro agile e del lavoro a distanza nelle organizzazioni complesse

Contenuti:

- Il lavoro agile quale nuova modalità per acquisire e gestire risorse umane nelle pubbliche amministrazioni
- dal lavoro agile al lavoro a distanza durante le emergenze pandemiche
- il lavoro agile e a distanza nella contrattazione collettiva
- il lavoro a distanza e gli hybrid teams

MODULO 2 - Il valore della comunicazione per lo sviluppo delle relazioni negli hybrid teams [8 ore]

Obiettivi

La comunicazione umana si fonda su dei principi fondamentali che ne guidano le dinamiche e l'efficacia. Conoscere tali principi rappresenta un elemento indispensabile per padroneggiare al meglio le relazioni sul posto di lavoro.

Il modulo, propedeutico ai successivi, si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Acquisire consapevolezza dei meccanismi di funzionamento degli hybrid teams
- Conoscere gli assiomi della comunicazione umana ed imparare a gestirne al meglio le potenzialità dei componenti degli hybrid teams.
- Acquisire familiarità con gli strumenti più comuni che rendono efficace la comunicazione.
- Saper gestire al meglio le competenze comunicative che stanno alla base dell'assertività.
- Saper entrare in empatia con i collaboratori e con l'utenza.
- Saper utilizzare efficacemente le tecniche per la gestione ottimale delle relazioni interpersonali.

Contenuti

- La differenza tra comunicazione lineare e circolare.
- La pragmatica della comunicazione umana: gli assiomi ed il loro utilizzo virtuoso.
- Consapevolezza del linguaggio non verbale, toni di voce, gestione della tensione.
- I diversi livelli di ascolto e tecniche di ascolto attivo.
- Tecnica delle domande.
- Tecnica della ricapitolazione, riformulazione e parafrasi.
- L'empatia e uso dell'empatia nel colloquio.
- Il linguaggio di precisione.
- Il linguaggio positivo.
- L'assertività nella comunicazione.
- Il ricalco.

- Il feed-back.
- Comunicare per gestire i conflitti.

MODULO 3 - Comunicare per favorire lo sviluppo dei processi virtuosi negli hybrid teams [12 ore]

Obiettivi

Nelle Pubbliche Amministrazioni è sempre più richiesta la competenza di saper lavorare in gruppo e saperne gestire gli aspetti comunicativi, poiché da questi si ottengono importanti ricadute, sia in termini di efficacia ed efficienza, che di benessere sul luogo di lavoro. Confrontarsi con gli altri, collaborare per il raggiungimento di obiettivi, implica saper riconoscere e gestire le principali dinamiche che intervengono nella comunicazione in un gruppo. La finalità del modulo è quella di far acquisire ai partecipanti le competenze di base per saper gestire al meglio la comunicazione all'interno di un gruppo di lavoro, in una prospettiva di formazione intesa come promozione del benessere delle persone, da un lato, e di un ottimale raggiungimento dei risultati, dall'altro.

Contenuti

- Il gruppo come fenomeno sociale.
- Le dinamiche comunicative di base che attraversano un gruppo di lavoro.
- L'ascolto e l'analisi dei processi di comunicazione all'interno di un gruppo di lavoro.
- Tecniche di comunicazione per facilitare i processi di sviluppo di un efficiente gruppo di lavoro.
- Tecniche di conduzione delle riunioni: efficace gestione del tempo, degli interventi, dei conflitti mantenendo la rotta sul raggiungimento degli obiettivi.
- Le leve e le tecniche comunicative per mantenere alto il livello di attenzione e di motivazione di un gruppo.

MODULO 4 - Comunicare per motivare: creare rapporti di fiducia con i collaboratori per migliorare i livelli di performance [8 ore]

Obiettivi

La motivazione del personale è una delle leve fondamentali per la creazione di un clima positivo di benessere lavorativo e, al contempo, per l'ottenimento della fiducia da parte dei collaboratori e per il raggiungimento dei migliori livelli di performance. Il modulo si propone di far acquisire le competenze per orientare il proprio stile comunicativo nel modo più adeguato, in funzione dei singoli individui, del contesto, del livello di stress, dei risultati che si intende perseguire.

Contenuti

- L'ascolto e l'esplicitazione comunicativa dei bisogni intrinseci del personale, per la creazione di un adeguato clima di fiducia.
- Comunicare per valorizzare al meglio il ruolo professionale del personale interno e di contatto, ai fini di un miglioramento delle modalità di interazione e di problem solving tra uffici e per una positiva ricaduta sull'accoglienza, l'ascolto e relazione con il pubblico.
- Identificazione e mappatura delle capacità individuali e dei processi-chiave.
- Comunicare per valorizzare le attitudini individuali e rafforzare gli operatori nel proprio ruolo professionale e nelle modalità attraverso cui le strategie dell'Ente possano essere perseguite con successo.
- Come favorire un clima lavorativo aperto e sensibile alla condivisione delle finalità e degli obiettivi sul piano dell'innovazione e della qualità.

- Gestire al meglio innovazione, complessità e accessibilità: dalla capacità di ascolto dei cittadini alla gestione del “cliente interno”, cioè del collaboratore.

MODULO 5: Gestire al meglio la comunicazione con il cliente anche a distanza [8 ore]

Obiettivi

Uno dei principali obiettivi del personale che ha frequenti contatti con il pubblico e non solo, è quello di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi erogati dall’Ente di appartenenza e di creare il giusto clima collaborativo con l’utenza, per garantire una buona customer satisfaction. Tale mission comporta non solo l’affinamento delle competenze comunicative e relazionali tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, ma anche una corretta gestione delle dinamiche comunicative di back office, sia relazionali che di conflittualità organizzative, talvolta origine di demotivazione personale all’interno del gruppo dei colleghi con cui si lavora ogni giorno.

- Saper riconoscere il valore della comunicazione e ascoltare suggerimenti, idee e critiche, in un rapporto orizzontale con gli altri interlocutori, siano essi cittadini, colleghi o superiori.
- Sapersi auto-valutare rispetto alla propria auto efficacia ed agli stili comunicativi.
- Comunicare per educare le persone rispetto ai servizi offerti.
- Sviluppare la propria professionalità sia tramite lo sviluppo delle proprie competenze comunicative, che la definizione del ruolo.
- Saper gestire al meglio le dinamiche di accoglienza, ascolto, relazione e comunicazione con l’utenza.
- Apprendere gli strumenti utili a migliorare la qualità della comunicazione con il cittadino, in grado di favorire la creazione di rapporti di fiducia e di collaborazione.

Contenuti

- Ascolto di sé: le principali caratteristiche della self-efficacy.
- La misurazione della self-efficacy attraverso scale autodiagnostiche.
- I rischi di stress dell’operatore di front office.
- Le fonti personali di autostima, autoefficacia e assertività.
- Interazione e collaborazione: le indagini sulla customer satisfaction e i suoi risultati: un punto di riferimento e di confronto sui servizi erogati dall’Ente.
- L’impatto delle nuove tecnologie, l’aumento dell’offerta e la sintonizzazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione.
- L’orientamento alla soddisfazione del cittadino come elemento-chiave che consente alla Pubblica Amministrazione di uscire dalla propria autoreferenzialità e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.
- Lo sviluppo della relazione: si lavora bene solo se si ha l’opportunità di comunicare.
- Il clima relazionale nei momenti di difficoltà
- L’empatia, l’ascolto, i tipi di relazione comunicativa con l’utenza.
- Il colloquio al front-office: come stimolare la partecipazione dei cittadini al miglioramento del servizio reso.
- Ascolto attivo e identificazione del bisogno dell’utente.
- La gestione dei reclami e del disservizio.
- La comunicazione col pubblico: i principali problemi e la definizione di un ottimale assetto comunicativo con l’utenza.
- Focus sul cittadino come orientamento strategico dell’organizzazione.
- La comunicazione attraverso il ruolo: stile di comportamento e servizio front office.

- Il ruolo del personale di contatto nelle attività di ricevimento pubblico: il cerimoniale.
- Ottimizzazione della relazione con l'utente.
- Le relazioni proattive e personalizzate per la gestione del servizio.
- I principi di funzionamento della comunicazione: gli elementi che costituiscono il fatto comunicativo e la sua funzione.
- I principali elementi della comunicazione e la loro orchestrazione in direzione dell'efficacia del messaggio.
- Le diverse modalità di comunicazione che affiancano la comunicazione verbale e ne supportano i significati.

MODULO 6: Creare una comunicazione efficace e soddisfacente con un "utente difficile" anche a distanza [8 ore]

Obiettivi:

Il modulo mira a fornire gli strumenti e a indicare le strategie più opportune per creare una comunicazione efficace e soddisfacente con l'utenza difficile anche nel caso di lavoro a distanza.

- Etica pubblica e codici di comportamento nelle pubbliche amministrazioni: la rilevanza disciplinare
- Saper decodificare e gestire la rabbia dell'utente.
- Saper distinguere tra gli attacchi dell'utente all'istituzione piuttosto che all'operatore di contatto.
- Acquisire strumenti utili alla gestione dei conflitti con gli utenti difficili.
- Saper gestire la propria rabbia nelle relazioni difficili, per comunicare sempre in maniera ottimale con l'utenza.
- Saper trasformare le lamentele "antipatiche" degli utenti difficili in opportunità di miglioramento del servizio e di relazione col pubblico.
- Saper utilizzare la giusta comunicazione paraverbale e non verbale nella gestione dell'utente difficile.

Contenuti

- Competenze professionali e immagine pubblica dell'operatore di contatto.
- Gestire l'utente arrabbiato: saper decodificare le sue emozioni.
- Gli attacchi dell'utenza all'istituzione ed il rischio dell'operatore di contatto di sentirsi offeso personalmente.
- Gestire le emozioni personali e mantenere un clima sereno, anche in presenza di un utente difficile.
- La gestione dell'argomentazione e dei suoi obiettivi (di contenuto e di relazione).
- "Il peggior nemico è meglio farselo amico": comunicare per trasformare le richieste impossibili in opportunità di miglioramento del contatto relazionale e del servizio.
- Gli strumenti retorici della persuasione.
- Le fasi della comunicazione con l'utente difficile: strumenti e strategie.
- La comunicazione paraverbale e non verbale: messaggi per rafforzare l'efficacia comunicativa
- L'espressione del volto e il contatto visivo.
- Gestualità e posture. Gli errori più frequenti.
- La gestione dell'utente difficile: accoglimento, elaborazione e superamento dell'obiezione.

B) Sede didattica del corso

La sede di svolgimento del corso è il Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali dell'Università di Palermo, sito in Via Maqueda 324, Palermo. Nella sede didattica - che avrà una chiara ed autonoma collocazione e una precisa visibilità - sarà garantito il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione incendi e della normativa antinfortunistica (D.Lgs. 81/2008 ed eventuali successive modifiche).

C) Durata del corso

N. 7 giornate formative della durata di n. 8 ore ciascuna, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 e una giornata della durata di 4 ore, dalle 09.00 alle 13.00.

Presunto periodo di svolgimento del corso: marzo-luglio 2022.

D) Riconoscimento Crediti Formativi Universitari:

Il Corso è progettato in modo tale che uno specifico Corso di Laurea universitario possa riconoscere Crediti Formativi Universitari (CFU) per l'attività formativa svolta dal partecipante. Si segnala che il rilascio di crediti formativi universitari è disciplinato dagli specifici regolamenti di ciascun Corso di Laurea di ciascun Ateneo. Su richiesta dei partecipanti, il Dipartimento si rende disponibile a inoltrare alle agenzie autorizzate una richiesta di riconoscimento di crediti formativi validi ai fini dell'ottemperanza all'obbligo della formazione continua per i professionisti iscritti a un Albo o Ordine.

E) Faculty del Corso

Prof.ssa Marina Nicolosi (Direttore del Corso)

Professore Associato di Diritto del Lavoro (IUS/07) presso il Dipartimento di Scienze Politiche e delle relazioni internazionali dell'Università di Palermo - Docente di relazioni industriali e gestione delle risorse umane con esperienza più che decennale nell'ambito della formazione nel settore della gestione e sviluppo delle risorse umane.

Prof. Francesco Ceresia

Professore Aggregato di "Modelli e Tecniche per la Valutazione e lo Sviluppo delle Risorse Umane" presso l'università di Palermo, con esperienza più che ventennale nell'ambito della formazione nel settore della gestione e sviluppo delle risorse umane. Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni. Consulente di organizzazioni pubbliche e private nel settore del management di direzione, con una specifica esperienza nell'ambito della leadership e dello sviluppo di programmi di gestione del ciclo della performance nelle pubbliche amministrazioni. Ha pubblicato numerosi articoli sul tema della gestione delle risorse umane nelle organizzazioni pubbliche e private.

prof. Alessandro Bellavista

Alessandro Bellavista è Professore ordinario di diritto del lavoro nell'Università di Palermo. Ha svolto diverse ricerche su temi di diritto del lavoro, diritto sindacale e pubblico impiego, sui quali ha altresì pubblicato numerosi contributi scientifici, di tipo anche monografico. E' attualmente componente del collegio dei commissari della Commissione di Garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali.

Francesco Pace

E' professore associato presso il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo. Si occupa di orientamento, di selezione e di formazione del personale, di valutazione del benessere e stress lavoro-correlato. Attualmente tiene corsi sui temi della gestione e lo sviluppo delle HR presso i Corso di Laurea Magistrale in Economia, Ingegneria Gestionale e Psicologia. E' coordinatore Master in Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane. E' attualmente Presidente di SIPLO, Società Italiana di Psicologia dell'Organizzazione.

F) Metodologie innovative dell'attività didattica

Il percorso formativo vedrà l'articolazione e l'integrazione tra approcci formativi tradizionali (Aula/Lezioni Frontali) e modalità formative esperienziali e relazionali (Case Studies e Auto Casi, Role Playing, Giochi d'Aula e Small Techniques) e applicative (learning by doing). Verranno assicurate attività di progetto sul campo ed esercitazioni o prove pratiche mirate a verificare l'applicazione degli strumenti e dei comportamenti proposti in situazioni reali, con testimonianze e trattazione di casi aziendali.

E' prevista una prova finale (questionario a risposta multipla) per la verifica degli apprendimenti. Gli approcci formativi tradizionali (Aula/Lezioni Frontali) e le modalità formative esperienziali e relazionali consentiranno ai partecipanti di acquisire le competenze necessarie per utilizzare in piena autonomia le tecniche operative proposte, laddove le modalità formative applicative permetteranno ai partecipanti di sperimentare tali tecniche in situazioni reali.

I partecipanti al corso di formazione potranno formulare, prima dell'inizio del corso, dei quesiti riguardanti gli argomenti trattati. Ciò avverrà attraverso l'invio di tali quesiti al Direttore del Corso attraverso la casella di posta elettronica. Allo scopo di rendere il corso quanto più rispondente possibile alle reali esigenze di sviluppo professionale dei partecipanti, il Direttore del Corso programmerà inoltre un incontro preliminare con tutti i partecipanti per discutere sull'organizzazione del corso e per registrare eventuali richieste di approfondimento e/o chiarimento. Tale incontro si terrà almeno 1 settimana prima dell'avvio delle attività didattiche. Tutti i quesiti che emergeranno saranno oggetto di approfondimento durante il percorso formativo. I docenti assicureranno consulenza ai partecipanti al corso sino a tre mesi successivi alla conclusione del percorso formativo, fornendo riscontro a eventuali quesiti relativi ai temi trattati. Il Corso prevede l'elaborazione e distribuzione ai partecipanti di Materiali Didattici tra i quali: Presentazioni, Bibliografia ragionata, Whitepaper, Documentazione relativa ai Case Studies, Libri. Tutto il materiale verrà fornito in formato digitale e archiviato in una USB Flash Drive fornita a ciascun partecipante dal soggetto promotore del Corso. A tutti i partecipanti, sarà dato libero accesso ad una piattaforma web-based interattiva, progettata allo scopo dallo Staff tecnico del soggetto proponente, che consentirà a ciascuno di interagire con la segreteria organizzativa, il tutor e i docenti per segnalare esigenze e richiedere assistenza. I partecipanti avranno anche libero accesso a specifici portali tematici contenenti normativa, articoli, spunti operativi di supporto nelle varie aree tematiche di interesse. A tutti i partecipanti saranno rilasciati attestati di frequenza con eventuali crediti formativi. A conclusione dei moduli formativi, previo superamento di un test a risposta multipla a cura dei partecipanti interessati, sarà rilasciato attestato con profitto. Il superamento del test di valutazione finale a risposta multipla può costituire titolo valutabile per concorsi e procedure di progressione di carriera.