

Soggetto proponente: Università degli Studi di Roma "Unitelma Sapienza",
in collaborazione con il Consorzio *Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica*

VALORE P.A 2018

Gli strumenti per la gestione efficace delle risorse umane CORSO DI I LIVELLO

Obiettivi Didattici:

La gestione delle risorse umane (HR Management) rappresenta un ambito sempre più strategico, sia nelle aziende private che all'interno delle organizzazioni pubbliche. La consapevolezza della necessità di avere cura del capitale umano è, infatti, sempre più forte. Per coloro che ricoprono posizioni dirigenziali, è dunque importante saper analizzare e intervenire per creare le condizioni di benessere organizzativo, di motivazione, di valorizzazione e di crescita professionale, nonché di utilizzo delle risorse umane in maniera efficace ed efficiente.

Allo stesso tempo, però, anche i collaboratori necessitano di strumenti che favoriscano la comunicazione e una sana gestione delle relazioni professionali ed interpersonali, sia con i colleghi che con i propri superiori.

Il corso ha, quindi, lo scopo di fornire ai partecipanti le necessarie informazioni sulle procedure da porre in essere per valorizzare le potenzialità, conoscitive, emotive e relazionali dei propri collaboratori, prevenendo e affrontando correttamente le possibili situazioni di conflitto, demotivazione, stress psico-fisico durante l'espletamento dei loro compiti.

Tra i risultati attesi dal corso di formazione rientra:

- l'acquisizione da parte del personale dirigente delle conoscenze in merito alla valutazione e valorizzazione delle performance del personale;
- l'apprendimento delle tecniche e delle procedure da seguire per rafforzare e gestire i gruppi di lavoro e le relazioni.

Le lezioni alterneranno momenti teorici a momenti pratici, durante i quali ci saranno esercitazioni di gruppo finalizzate all'applicazione delle nozioni trattate. Tale approccio ottimizzerà l'apprendimento da parte dei corsisti e, tramite simulazioni di problematiche reali, li guiderà nella gestione dei rapporti all'interno della propria organizzazione di appartenenza.

Articolazione del Corso

Il corso avrà una durata di 60 ore e sarà articolato in 10 giornate. I contenuti sono raccolti in 10 MODULI didattici come di seguito descritto.

Corso di formazione di 1° LIVELLO in materia di STRUMENTI DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE				
COORDINAMENTO: PROF.SSA BARBARA SENA				
N° GIORNATA	DOCENTE	ARGOMENTO DA TRATTARE	MACRO-AREA	DURATA IN ORE
1	Prof.ssa Barbara Sena	Organizzazione e gestione delle risorse umane alla luce del New Public Management	STRUMENTI DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE NEI CONTESTI ORGANIZZATIVI	5
2	Dott.ssa Margherita Pera	Il team building e la gestione e valorizzazione del gruppo di lavoro	LAVORO DI GRUPPO	7
3	Dott.ssa Samantha Zamboni	La leadership	LEADERSHIP E MANAGEMENT	7
4	Giacomo Sintini	La motivazione dei collaboratori e l'analisi del clima	GESTIONE DELLE RELAZIONI	5
5	Dott.ssa Margherita Pera	La gestione delle relazioni con i superiori e con i colleghi	GESTIONE DELLE RELAZIONI	5
6	Dott.ssa Margherita Pera	La comunicazione: relazione, gestione dei conflitti e assertività	GESTIONE DEI CONFLITTI	5
7	Dott.ssa Margherita Pera	La gestione delle emozioni e dello stress , e il benessere organizzativo	GESTIONE DELLE RELAZIONI	5

8	Dott.ssa Samantha Zamboni	Gestire riunioni efficaci: ottimizzare il tempo condiviso e i processi decisionali di gruppo	PSICOLOGIA DEI GRUPPI	7
9	Dott.ssa Samantha Zamboni	Coaching manageriale: sviluppare le capacità di guidare se stessi e gli altri	LEADERSHIP E MANAGEMENT	7
10	Prof.ssa Barbara Sena	I problemi nella gestione del personale della PA: la valutazione della performance e i feedback efficaci e motivanti ai collaboratori	STRUMENTI DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE NEI CONTESTI ORGANIZZATIVI	7
			ORE TOTALI	60

Programma di dettaglio

MODULO 1. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE ALLA LUCE DEL NEW PUBLIC MANAGEMENT (5 ORE)

La prima giornata del corso sarà dedicata ad analizzare il valore strategico delle risorse umane all'interno di ciascuna organizzazione pubblica. Infatti, la performance del settore pubblico è strettamente connessa alla qualità delle prestazioni delle risorse umane impiegate, che devono essere "guidate" verso una serie di obiettivi attesi, valorizzandone le capacità, le conoscenze e favorendone anche la crescita personale e professionale.

Il modulo, dunque, si incentrerà sulle seguenti tematiche:

- L'influenza dell'ambiente e della cultura organizzativa sul personale interno;
- Il New Public Management e il cambiamento organizzativo;
- Principali aspetti e conseguenze dell'aziendalizzazione dell'amministrazione pubblica;
- Il ruolo del dirigente pubblico e del personale: l'influenza sulla performance dell'organizzazione.

Le metodologie adottate terranno conto dell'importanza di sviluppare delle conoscenze, ma anche e soprattutto di affinare una serie di strumenti e comportamenti utili nell'ambito professionale. Ciò sarà garantito grazie a delle prove pratiche mirate, con simulazioni di situazioni reali.

MODULO 2. IL TEAM BUILDING E LA GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO (7 ORE)

Il secondo modulo del corso è dedicato alla tematica del team building e a come favorire il lavoro di gruppo all'interno dell'organizzazione. Tale aspetto, infatti, risulta fondamentale quando si ha la necessità di raggiungere dei risultati attesi comuni.

Il modulo tratterà le seguenti tematiche:

- Definizione di gruppo, gruppo di lavoro, lavoro di gruppo;
- Gli stadi di sviluppo del gruppo;
- Gli obiettivi;
- Il metodo;
- I ruoli;
- Il sistema di competenze del gruppo di lavoro.

La metodologia utilizzata sarà una metodologia partecipativa che alterna teoria a esercitazioni pratiche, *role playing*, questionari auto-valutativi e filmati.

MODULO 3. SVILUPPARE UNA PROPRIA LEADERSHIP PER MOTIVARE E SOSTENERE IL CAMBIAMENTO (7 ORE)

Il terzo modulo mira a raggiungere i seguenti obiettivi:

- Costruire il tuo stile di leadership per aumentare l'impatto sull'ambiente e sulle prestazioni delle persone che gestisci;
- Capire come valorizzare il potenziale umano al fine di creare un ambiente di lavoro, di supporto e fiducia, che promuova un miglioramento continuo dei collaboratori;
- Imparare ad utilizzare processi per migliorare l'innovazione, il processo di delega, agevolare la pianificazione, definire standard di prestazioni individuali, usare efficacemente il tempo;
- Acquisire gli strumenti e le tecniche per comunicare in maniera persuasiva (come ottenere l'adesione per iniziative che prevedono cambiamenti, come promuovere la cooperazione e la fiducia nell'ambiente di lavoro, come gestire riunioni in modo efficace).

Il modulo tratterà diverse tematiche, così come segue:

- Essere Leader oggi: identificare le qualità di un buon leader
- Riconoscere il ruolo della leadership nella propria organizzazione
- I quattro fondamentali stili di leadership
- La leadership situazionale
- I principi di leadership per superare le resistenze al cambiamento all'interno delle organizzazioni
- Le abitudini di efficacia personale
- Le 5 domande per ottimizzare il proprio tempo

MODULO 4. LA MOTIVAZIONE DEI COLLABORATORI E L'ANALISI DEL CLIMA (5 ORE)

Il quarto modulo del corso si focalizzerà sulla motivazione, partendo dall'assunto che, quest'ultima è da considerarsi come la risposta che ciascuno di noi dà alla domanda "Perché sto facendo ciò che sto facendo?". La motivazione non solo, quindi, è un fattore prettamente interiore a ogni persona, ma è anche e soprattutto l'atteggiamento che scegliamo di tenere verso chi ci sta intorno e verso le circostanze che si manifestano. Difficilmente, infatti, si può combattere ciò che ci circonda, ma si può, tuttavia, imparare ad adattare il proprio atteggiamento e renderlo costruttivo verso chi ci circonda e ciò che ci accade.

Il modulo favorirà lo scambio di opinioni e di esperienze fra i partecipanti, utilizzando una serie di metodologie che porteranno dapprima a riflettere le persone, per poi coinvolgerle in semplici esercizi che favoriranno l'apprendimento. Le metodologie utilizzate saranno le seguenti:

- ingaggio visivo, tramite filmati/spezioni di film, per introdurre gli argomenti in analisi;
- ingaggio emotivo, tramite la condivisione di aneddoti personali;

- riflessione condivisa su ciò che si è visto e sentito;
- esercitazioni in gruppo.

La lezione, in totale coerenza e complementarietà con gli altri moduli, affronterà la tematica della motivazione e dell'analisi del clima promuovendo l'adozione di una comunicazione efficace, di una gestione corretta dei feedback da fornire ai colleghi e collaboratori, nonché dell'idea che ciascun obiettivo personale può essere valorizzato all'interno di un obiettivo più grande: quello di squadra.

MODULO 5. LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I SUPERIORI E CON I COLLEGHI (5 ORE)

Il quinto modulo introdurrà la tematica della gestione delle relazioni all'interno dell'organizzazione, siano esse relazioni con i propri superiori, che relazioni con i colleghi. Il modulo si pone in piena complementarietà con il modulo successivo, che si focalizzerà sulla gestione dei conflitti.

I principali temi trattati saranno i seguenti:

- Gli assiomi comunicativi;
- L'ascolto attivo a supporto di una comunicazione non conflittuale;
- L'assertività;
- Le barriere comunicative;

La metodologia utilizzata sarà una metodologia partecipativa che alterna teoria a esercitazioni pratiche, *role playing*, questionari auto-valutativi e filmati.

MODULO 6. LA COMUNICAZIONE: RELAZIONE, GESTIONE DEI CONFLITTI E ASSERTIVITÀ (5 ORE)

Il modulo 6 integra quanto affrontato nel modulo precedente, mettendo a sistema le nozioni su come gestire le relazioni e i conflitti all'interno di un'organizzazione.

Le tematiche che saranno affrontate sono le seguenti:

- Le diverse tipologie di conflitto;
- Le fasi di sviluppo del conflitto;
- La gestione dei conflitti: l'importanza di un approccio win-win;
- La comprensione degli interessi in gioco.

La metodologia utilizzata sarà una metodologia partecipativa che alterna teoria a esercitazioni pratiche, *role playing*, questionari auto-valutativi e filmati.

MODULO 7. LA GESTIONE DELLE EMOZIONI E DELLO STRESS, E IL BENESSERE ORGANIZZATIVO (5 ORE)

Con il modulo 7 si focalizzerà sulla gestione delle proprie emozioni e dello stress lavoro-correlato, mettendo i partecipanti nella condizione di favorire un benessere organizzativo interno fra colleghi e con i superiori.

Il modulo tratterà i seguenti argomenti:

- Definizione di benessere organizzativo.
- Aspetti normativi del benessere organizzativo.
- Lo stress lavoro correlato: definizione e cause.
- Strumenti e metodi di valutazione del benessere organizzativo.
- Le possibili azioni di miglioramento.

La metodologia utilizzata sarà una metodologia partecipativa che alterna teoria a esercitazioni pratiche, *role playing*, questionari auto-valutativi e filmati.

MODULO 8. GESTIRE RIUNIONI EFFICACI: OTTIMIZZARE IL TEMPO CONDIVISO E I PROCESSI DECISIONALI DI GRUPPO (7 ORE)

Il modulo 8 si focalizzerà sul tema delle riunioni interne alle organizzazioni, che spesso possono essere un punto critico nella gestione dei rapporti con i propri collaboratori. Allo stesso tempo, però, se il tempo viene ottimizzato, i meeting possono diventare un efficace momento di controllo e di pianificazione delle attività.

Il modulo tratterà le seguenti tematiche:

- Cosa è una riunione e quante tipologie ne esistono
- Come preparare una riunione
- Come partecipare a una riunione
- I principali sintomi delle riunioni non efficaci
- Come gestire efficacemente il tempo

MODULO 9. COACHING MANAGERIALE: SVILUPPARE LE CAPACITÀ DI GUIDARE SE STESSI E GLI ALTRI (7 ORE)

Il modulo ha come obiettivo di presentare la metodologia del coaching, una tecnica in grado di risvegliare il potenziale umano nella vita professionale e che permette alle persone di tirare fuori la parte migliore di sé, al fine di stimolare la produttività, la crescita e il coinvolgimento.

Il modulo tratterà i seguenti aspetti:

IL COACHING: INTRODUZIONE

- Cos'è il Coaching
- Come funziona e quali sono i vantaggi
- Il Leader come Coach
- Uno stile di Coaching: alleanza e collaborazione
- Coscienza e responsabilità: attivare l'apprendimento

LA PRATICA DEL COACHING

- Domande efficaci
- Ascolto attivo
- Il modello GROW
- G: Goal setting (Stabilire gli obiettivi)
- R: Cos'è la Realtà
- O: Che Opzioni hai a disposizione?
- W: Cosa vuoi fare?
- Coaching per dare un senso e uno scopo

APPLICAZIONI SPECIFICHE DEL COACHING

- Sessioni formali di Coaching individuale
- Coaching per la performance dei team

Il modulo sarà ricco di esercizi pratici ed esempi di casi di studio, utili per fare pratica e rafforzare lo sviluppo della propria leadership.

MODULO 10. I PROBLEMI NELLA GESTIONE DEL PERSONALE DELLA PA: LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE E I FEEDBACK EFFICACI E MOTIVANTI AI COLLABORATORI (7 ORE)

Il modulo conclusivo del corso punterà a valorizzare tutti gli apprendimenti delle giornate precedenti. L'efficacia e il successo di un'organizzazione, infatti, si fondano sulle prestazioni delle persone che ne fanno parte, e chi gestisce le risorse umane interne risponde anche delle loro prestazioni. Da questo ne deriva che il manager debba essere in grado di:

- osservare le situazioni,
- comprenderne le dinamiche,
- individuare le modalità più adeguate per dare feedback che siano costruttivi e motivanti ai propri collaboratori.

Tutto ciò, altresì, è necessario che sia fatto sotto un monitoraggio costante della performance e della qualità dell'operato delle risorse umane interne, al fine di garantire il raggiungimento dei risultati attesi.

Il modulo, quindi, è finalizzato ad analizzare in termini critici le metodologie più adeguate di gestione dei collaboratori, tramite l'individuazione di modelli relazionali, di leadership e di incentivazione, necessari per ottimizzare i rapporti con i propri collaboratori e migliorarne le prestazioni lavorative. Questa analisi permetterà di comprendere quale sia l'impatto della leadership sui collaboratori, e fornirà strumenti utili per comprendere cosa motiva i lavoratori e quali siano le possibili leve motivazionali da attivare nei vari contesti, tramite feedback mirati.