



Università
per Stranieri
di Perugia

AMBASCIATRICE DELL'ITALIA NEL MONDO



Scuola Umbra di
Amministrazione Pubblica

VALORE P.A. 2020

Gli strumenti per la gestione efficace delle risorse umane

CORSO DI 1° LIVELLO

AREA TEMATICA: Gestione delle risorse umane: sviluppo della qualità organizzativa e gestione dei conflitti

Università per Stranieri di Perugia in collaborazione con il Consorzio
Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica

Indice

- 1. Il corso**
- 2. Obiettivi Generali**
- 3. Struttura del Corso**
- 4. I moduli formativi**
- 5. *Faculty* del Corso**
- 6. Aspetti organizzativi**



IL CORSO

La gestione delle risorse umane (*HR Management*) rappresenta un ambito sempre più strategico delle organizzazioni pubbliche. La consapevolezza della necessità di avere cura del capitale umano è sempre più forte e l'emergenza sanitaria che stiamo vivendo ha imposto cambiamenti profondi che abbiamo dovuto fronteggiare in tempi ristretti e con strumenti talvolta inadeguati.

Lo *smart working* è diventata la nuova modalità di lavoro da casa, ma avevamo le conoscenze e gli strumenti giusti per governarlo? Abbiamo sviluppato capacità di *change management* o abbiamo improvvisato?

La centralità del lavoro per obiettivi, la necessità di nuovi stili di *leadership* e l'importanza di sentirsi parte di un gruppo nonostante la distanza fisica e lo stress di relazioni precarie e mutevoli erano già nel nostro patrimonio di conoscenze?

Questo corso di formazione è rivolto a coloro che ricoprono posizioni apicali, che in questa nuova fase di continuo cambiamento intendono sviluppare competenze per analizzare e creare le condizioni di benessere organizzativo, di motivazione, di valorizzazione e di crescita professionale delle risorse umane in maniera efficace ed efficiente.

Allo stesso tempo il corso è rivolto ai collaboratori che necessitano di strumenti che favoriscano la comunicazione e una sana gestione delle relazioni professionali ed interpersonali, sia con i colleghi che con i superiori.

Il corso, all'interno della cornice del Pubblico impiego, è quindi strutturato per fornire ai partecipanti le competenze necessarie a valorizzare le potenzialità conoscitive, emotive e relazionali proprie e dei loro collaboratori, prevenendo e affrontando correttamente le possibili situazioni di conflitto, demotivazione, stress psico-fisico durante l'espletamento dei loro compiti.

OBIETTIVI

Il corso si propone di raggiungere *l'obiettivo strategico dell'aumento della produttività e della qualità dei servizi* attraverso una più efficiente gestione delle risorse umane all'interno delle organizzazioni pubbliche.

I moduli didattici intendono perseguire i seguenti *obiettivi specifici*:

- Sviluppare un proprio stile di *leadership* per motivare e sostenere il cambiamento organizzativo all'interno della PA
- Apprendere e sperimentare tecniche e procedure per rafforzare l'efficacia operativa dei gruppi di lavoro, così da migliorare l'efficienza dell'impiego delle risorse umane
- Migliorare le relazioni interne al gruppo di lavoro per ridurre lo stress organizzativo e sviluppare un clima favorevole alla creatività, propositività, innovazione



- Acquisire conoscenze in merito alla valutazione e valorizzazione delle *performance* del personale;

Per raggiungere gli obiettivi sopraelencati, 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.

Il percorso formativo è stato progettato per lo svolgimento della didattica frontale, ma nel caso in cui l'aggravarsi dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 dovesse comportare l'impossibilità di organizzare l'attività formativa in presenza e conseguentemente all'autorizzazione da parte della Direzione Regionale di INPS, questo percorso formativo è immediatamente realizzabile tramite Formazione a Distanza sincrona.

Articolazione del Corso

Il corso avrà una durata complessiva di **40 ore** e sarà articolato in 7 giornate, come descritto in tabella:

COORDINAMENTO: PROF. Francesco Duranti, Università per Stranieri di Perugia					
N° GIORNATA	DOCENTE	ARGOMENTO DA TRATTARE	MACRO-AREA	DURATA IN ORE	ORARIO
1.	Prof. Francesco Duranti	Le nuove regole del lavoro pubblico	STRUMENTI DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE NEI CONTESTI ORGANIZZATIVI	5	09.00-14.00
2.	Dott.ssa Margherita Pera	Il benessere organizzativo ai tempi del Covid-19	SALUTE E SICUREZZA DEI COLLABORATORI E DELL'ORGANIZZAZIONE	6	09.00-13.00 14.00-16.00
3.	Dott.ssa Samantha Zamboni	Sviluppare un proprio stile di <i>leadership</i> per motivare e sostenere il cambiamento	LEADERSHIP E MANAGEMENT	4	09.00-13.00
				4	14.00-18.00
4.	Dott.ssa Margherita Pera	La gestione del gruppo di lavoro	GRUPPO DI LAVORO	5	09.00-14.00
5.	Giacomo Sintini	La motivazione dei collaboratori	GESTIONE DELLE RELAZIONI	5	09.00-14.00
6.	Prof. Francesco Duranti	La valutazione delle performance	STRUMENTI DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE NEI CONTESTI ORGANIZZATIVI	5	09.00-14.00
7.	Prof. Emidio Diodato	Comunicazione e gestione dei conflitti	GESTIONE DELLE RELAZIONI	6	09.00-13.00
	Dott.ssa Margherita Pera				14.00-16.00
ORE TOTALI				40	

Programma di dettaglio

MODULO 1. LE NUOVE REGOLE DEL LAVORO PUBBLICO (5 ORE)

Docente: Prof. Francesco Duranti, coordinatore scientifico

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.

Oggetto di analisi nel modulo saranno le principali regole sul lavoro pubblico e le rilevanti novità in tema di *smart working* nelle PA, nell'ottica di ottimizzazione della produttività e dell'efficacia ed efficienza del servizio.

Particolare attenzione sarà data alle più recenti novità introdotte in tema di potere disciplinare, semplificazione, trasparenza, gestione del fabbisogno di personale, anticorruzione e lotta all'assenteismo.

- Introduzione al lavoro pubblico: origini, dinamica ed evoluzioni recenti
- Lo *smart working* nelle PA
- Il codice di comportamento alla luce delle nuove linee guida ANAC
- Responsabilità e potere disciplinare
- Anticorruzione e trasparenza nel lavoro pubblico
- Misure di contrasto all'assenteismo

MODULO 2. IL BENESSERE ORGANIZZATIVO AI TEMPI DEL COVID-19 (6 ORE)

Docente: D.ssa Margherita Pera, Psicologa del lavoro

Il secondo modulo si focalizzerà sulle cause del malessere organizzativo, sugli effetti dei cambiamenti apportati dalla comparsa del Covid-19, sui rischi psicosociali, la valutazione dello stress lavoro correlato e le possibili azioni di miglioramento.

Il modulo tratterà i seguenti argomenti:

- Definizione di benessere organizzativo;
- Gli aspetti normativi del benessere organizzativo;
- L'impatto del Covid-19 sul benessere organizzativo;
- Il distress da Covid-19;

- Lo stress lavoro correlato: definizione e cause;
- Il mobbing: definizioni e cause;
- Il burnout: definizioni e cause;
- Strumenti e metodi di valutazione del benessere organizzativo;
- Le possibili azioni di miglioramento.

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

MODULO 3. SVILUPPARE UN PROPRIO STILE DI LEADERSHIP PER MOTIVARE E SOSTENERE IL CAMBIAMENTO (8 ORE)

Docente: D.ssa Samantha Zamboni, esperta di leadership e change management

Il terzo modulo si concentra sul tema della *leadership* e del *self management*. In particolare, invita i corsisti a riflettere sullo sviluppo di un proprio stile, aderente al proprio sistema valoriale e al proprio istinto di guida del gruppo.

Il 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 e strumenti per migliorare la gestione del proprio tempo in *smart working*, il lavoro per obiettivi per se e per il proprio *team*, il processo di delega, agevolare la pianificazione, definire standard di prestazioni individuali
- 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 le seguenti tematiche:

- 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
- Gli elementi essenziali del lavoro agile e per uno Smart Working efficace
- Le abitudini di efficacia personale e di self management
- Le 5 domande per ottimizzare il proprio tempo..

MODULO 4. LA GESTIONE DEL GRUPPO DI LAVORO (5 ORE)

Docente: D.ssa Margherita Pera, Psicologa del lavoro

Il quarto 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 nel raggiungere efficacemente gli obiettivi 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 delega.

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

MODULO 5. LA MOTIVAZIONE DEI COLLABORATORI (5 ORE)

Docente: Giacomo Sintini, formatore e motivatore

Il quinto 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 emotivo, tramite la condivisione di aneddoti personali;
- Riflessione condivisa su ciò che si è visto e sentito;
- *Team work* – il senso di fare squadra;

- La condivisione degli obiettivi;
- La capacità di adattare le proprie competenze a nuovi contesti lavorativi e personali.

La lezione, in totale coerenza e complementarità 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 6. LA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI (5 ORE)

Docente: Prof. Francesco Duranti

Il sesto modulo del Corso si occupa dell'analisi del ciclo della performance nelle sue diverse fasi, consistenti nella definizione e nell'assegnazione degli obiettivi, nel collegamento tra gli obiettivi e le risorse, nel monitoraggio costante e nell'attivazione di eventuali interventi correttivi, nella misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale, nell'utilizzo dei sistemi premianti, e, infine, nella rendicontazione dei risultati.

Principali temi

- Le ragioni della valutazione dei dipendenti pubblici;
- *Performance* e sistemi di misurazione e valutazione: finalità, ruolo, caratteristiche ideali, benefici;
- Ciclo della *performance*;
- Aspetti giuridici della valutazione della *performance*;
- Misurazione dei risultati e dei comportamenti.
- La valutazione della *performance* individuale fra *smart working* e lavoro in ufficio. Le modalità di valutazione dei dipendenti in *smart working*.

MODULO 7. COMUNICAZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI (6 ORE)

Docenti: D.ssa Margherita Pera e Prof. Emidio Diodato

Il settimo modulo introdurrà la tematica della gestione delle relazioni e degli eventuali conflitti all'interno dell'organizzazione.

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;
- Le fasi di sviluppo del conflitto;
- L'importanza di un approccio *win-win* nella gestione dei conflitti;
- La comprensione degli interessi in gioco.

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

METODOLOGIE DIDATTICHE

Il percorso formativo sarà realizzato prevedendo una continua alternanza tra momenti di lezione frontale e analisi di casi, momenti esercitativi, confronto e risposte a quesiti. I docenti coinvolti nel corso, nonché il direttore didattico, durante tutta la durata del corso, saranno a disposizione dei discenti a distanza (via mail) per chiarire dubbi e affrontare casi pratici posti dai partecipanti stessi.

Durante gli incontri saranno svolte esercitazioni pratiche, *role playing*, saranno visionati questionari auto-valutativi e filmati, privilegiando l'approccio *learning-by-doing* e la discussione delle singole questioni.

MONITORAGGIO DELLE PRESENZE E DELLA QUALITÀ DEL CORSO

Il Proponente, dotato di un sistema di certificazione qualità (UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 21.000: 2016), utilizzerà registri di presenza con firma e orario in entrata e uscita. La regolarità della frequenza al corso sarà garantita dalla presenza costante di un tutor.

Il Proponente, utilizzerà i propri questionari di *customer satisfaction* sia per la valutazione intermedia che finale del corso.

Questo permetterà di correggere tempestivamente eventuali criticità emerse durante lo svolgimento del corso, e quindi avere un quadro complessivo sul gradimento e sul raggiungimento dei risultati attesi al termine del percorso formativo.

FACULTY DEL CORSO

Direttore Didattico :

Prof. Avv. Francesco Duranti: Professore associato di *Diritto pubblico comparato* e di *Istituzioni di Diritto pubblico* nell'Università per Stranieri di Perugia. Avvocato giuslavorista nel Foro di Perugia.

Docenti:

Emidio Diodato: Professore ordinario di *Scienza politica* nell'Università per Stranieri di Perugia.

Margherita Pera – Psicologa del lavoro, formatrice, ed esperta di benessere organizzativo

Samantha Zamboni – *Business Coach*, esperta di formazione professionale, personale e di ingegneria delle prestazioni aziendali

Giacomo Sintini – *Training Development Manager*, Responsabile settore Sport presso Randstad Hr Solutions S.r.l.. Ex giocatore professionista di Volley e Motivational Speaker.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Durante il corso saranno forniti i materiali e la documentazione necessaria, nonché tutti gli strumenti operativi utili alla futura prosecuzione autonoma delle attività.

Attestazione della partecipazione:

- ai fini della validità del corso il partecipante dovrà aver frequentato **almeno il 75% del monte ore totale ai fini del riconoscimento della frequenza**

Sede del corso: Firenze

Durata del corso: 40 ore

Periodo di svolgimento del corso: 24 febbraio 2021 – 03 giugno 2021