

## PERCORSI FINALIZZATI AL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DEL SETTORE POLITICHE SOCIALI, SANITARIE E ABITATIVE

### TITOLO

“Benessere psicologico e gestione delle relazioni: un binomio possibile attraverso lo sviluppo delle competenze comunicative relazionali”

### DESTINATARI

Personale amministrativo operante nel Settore Politiche sociali, sanitarie e abitative

### DURATA

38 ore – anno 2010

### METODOLOGIA:

“Supervisione” a piccoli gruppi in incontri a cadenza bisettimanale, *focus group*, analisi di casi e autocasi

### CONTENUTI E OBIETTIVI

La sperimentazione condotta con gli operatori dei servizi demografici nel 2008, ha offerto significativi elementi di valutazione sia rispetto alla metodologia utilizzata (“supervisione” intesa come organizzazione di momenti di ascolto e sostegno) che rispetto ai contenuti trattati (*focus* sull'identificazione delle migliori strategie comunicative per interagire con l'utenza).

L'Amministrazione ha pertanto ritenuto opportuno proporre tale tipologia di intervento anche ad altri servizi che gestiscono servizi diretti al cittadino.

In particolare, è stato progettato un percorso rivolto specificamente al personale amministrativo che opera nel settore Politiche Sociali, finalizzato a sviluppare nei partecipanti le competenze comunicative e relazionali utili a prevenire o risolvere situazioni conflittuali che possono intervenire nelle relazioni con l'utenza esterna.

L'intervento si propone di fornire ai partecipanti strumenti concettuali e tecniche operative per :

- incrementare il ricorso a stili relazionali utili a prevenire o risolvere situazioni conflittuali e più in generale a conseguire comportamenti funzionali all'evoluzione dei rapporti interpersonali e alla creazione di una fiducia relazionale reciproca;
- gestire efficacemente e salvaguardare la qualità del rapporto, le situazioni relazionali caratterizzate da interdipendenza e forte diversità di punti di vista, interessi ed obiettivi;
- affrontare con maggiore efficacia e minore stress le situazioni relazionali che nella pratica quotidiana sono caratterizzate da una particolare delicatezza;
- analizzare e individuare i comportamenti più opportuni da tenere con l'utenza.