

## PERCORSI FINALIZZATI AL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

### TITOLO

Modulo I: *“Benessere psicologico e lavoro allo sportello: un binomio possibile”*

Modulo II: *“Dal Gruppo alla Squadra: la squadra come elemento funzionale al benessere dell’organizzazione e delle persone”*

### DESTINATARI

Operatori servizio Anagrafe

### DURATA

Modulo I: 38 ore – anno 2008

Modulo II: 20 ore – anno 2009

### METODOLOGIA:

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

### CONTENUTI E OBIETTIVI

Nell’anno 2007 sono stati realizzati per i dipendenti del Comune (categoria C) diversi percorsi formativi volti a fornire strumenti concettuali ed operativi per migliorare i processi di comunicazione interpersonale nei contesti organizzativi.

L’esito di tali percorsi ha consentito di riscontrare – soprattutto nei settori /servizi più numerosi e/ o in quelli interessati da recenti riorganizzazioni interne - alcune criticità legate alla comunicazione organizzativa.

Un esempio in tal senso è dato dal Servizio Anagrafe, dove la riorganizzazione interna è coincisa con l’assegnazione al Servizio di nuove competenze precedentemente attribuite ad altre Istituzioni. Nel corso delle attività formative infatti, i partecipanti provenienti da tale servizio avevano manifestato un significativo livello di disagio dovuto ad una congiuntura di fattori critici e all’elevata intensità relazionale che quotidianamente caratterizza il loro lavoro, divenuta sempre più complessa e stressogena.

Per tali ragioni, nel 2008 è stato avviato presso il Servizio Anagrafe un ciclo di incontri a valenza formativa e “consulenziale”, finalizzati a sostenere gli operatori nel ricoprire un ruolo che per la crescente complessità dei servizi erogati e la diversificazione dell’utenza, richiede grande versatilità sul piano delle strategie comunicative e relazionali nonché la capacità di governare il contrasto e l’eventuale conflitto.

Questi incontri, oltre a fornire ai partecipanti strumenti concettuali ed operativi inerenti le tecniche comunicative e relazionali, hanno permesso anche di rielaborare casi particolarmente critici e comunque vissuti come tali dai protagonisti, per individuare le strategie e i comportamenti più

opportuni da tenere con l'utenza.

La dimensione di ascolto che ha caratterizzato questi incontri, ha consentito anche di cogliere alcune criticità connesse più direttamente alle dinamiche relazionali interne (relazioni fra colleghi e fra colleghi e superiori) e quindi inerenti la dimensione del gruppo di lavoro .

Per tali ragioni, nel corso del 2009 è stato realizzato un secondo percorso rivolto agli stessi partecipanti, finalizzato ad approfondire alcune tematiche legate più specificamente all'organizzazione del lavoro, con particolare riferimento all'ottimizzazione del lavoro di gruppo e all'integrazione dei diversi ruoli (e delle diversità).