

FORMAZIONE FORMATORI

Corso Progettisti 2018

Project work:

Persone e organizzazione: verso il benessere

Gruppo di lavoro:

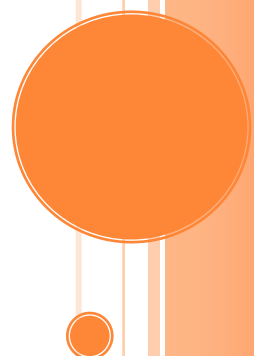
Diletta Ravera – AOU Parma

Alessandro Rinaldi – AUSL Toscana Sud-Est

Silvia Dinetti – AUSL Toscana Sud-Est

Barbara Tampieri – AUSL Imola

Cristina Magagnoli – AUSL Bologna



PERSONE E ORGANIZZAZIONE: VERSO IL BENESSERE

Il termine benessere organizzativo fa riferimento all'insieme dei processi e delle pratiche organizzative che l'organizzazione promuove per mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori per tutti i livelli e ruoli.

Dalla rivoluzione industriale all'attualità, questo concetto ha subito molti cambiamenti, passando da una concezione tecnicistica del professionista collaboratore ad una vera e propria sinergia tra lavoro, benessere organizzativo e benessere individuale.

Dalla pura condizione passiva del lavoratore dei primi del novecento, considerato alla stregua di un bene aziendale volto al massimo del profitto, si è giunti alla piena considerazione di ogni dimensione che legghi il professionista alla propria realtà organizzativa iniziando a considerare e tutelare la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro, teorizzando la correlazione tra performance produttive e condizione dell'ambiente di lavoro, ponendo un'attenzione particolare al fattore umano nel processo produttivo.

Ad oggi il mondo del lavoro è profondamente mutato: cresce il benessere economico ma aumentano le condizioni di disagio, di sofferenza e di malessere in coloro che lavorano in alcune realtà organizzative: a tal proposito si parla spesso di fenomeni di burnout, stress da lavoro correlato, turnover, assenteismi, mancata comunicazione, trasparenza e relazione tra colleghi.

Tutto ciò si ripercuote inevitabilmente sul risultato del lavoro e sulla percezione negativa del benessere sul luogo di lavoro da parte professionisti.

Da questa premessa nasce l'interesse da parte del gruppo di lavoro, formato da dipendenti di quattro aziende sanitarie diverse nel trattare un tema così "complesso" che può interessare qualsiasi lavoratore, indipendentemente da ruolo professionale e azienda di provenienza.

Con questo Project Work si vuole quindi proporre un percorso formativo che ha come obiettivo il miglioramento della percezione del benessere organizzativo e relazionale dei dipendenti delle organizzazioni, lavorando sull'importanza delle condizioni emotive dell'ambiente di lavoro e cercando di sensibilizzare lo scambio, il confronto, la circolazione delle informazioni, le relazioni interpersonali ed

interprofessionali e la valorizzazione della persona che trascorre gran parte del proprio tempo sul luogo di lavoro investendovi energie ed emozioni.

OBIETTIVO GENERALE

Migliorare il clima organizzativo e relazionale del gruppo di lavoro.

OBIETTIVI INTERMEDI

- Conoscere l'assetto organizzativo aziendale/Dipartimentale /U.O;
- Conoscere la definizione di benessere organizzativo;
- Conoscere indagini svolte sul tema a livello aziendale e dipartimentale;
- Conoscere le dinamiche relazionali all'interno dei gruppi di lavoro riconoscendo le proprie emozioni nelle relazioni professionali;
- Conoscere strategie comunicative e relazionali utili ed applicabili per il miglioramento del clima relazionale dell'équipe di lavoro;
- Sensibilizzare e motivare i professionisti nella relazione professionale;
- Essere in grado di svolgere una corretta analisi del disegno organizzativo del proprio contesto di lavoro;
- Migliorare le problematiche relazionali dell'équipe di lavoro.

LE FASI DEL PROGETTO

1. FASE PREPARATORIA/ANALISI ORGANIZZATIVA

Nelle diverse aziende sanitarie di provenienza del gruppo di lavoro si vive in uno stato di mancata integrazione e coesione tra colleghi che si riflette anche sull'aspetto organizzativo dell'attività di lavoro.

Tutto ciò, in alcune di queste aziende è dovuto in parte, all'unificazione di più dipartimenti di aziende sanitarie diverse.

La scarsa integrazione genera inevitabilmente uno stato di tensione tra i vari dipendenti che diventa disfunzionale per gli operatori e l'intera organizzazione.

L'obiettivo dell'azione formativa è quello di sviluppare interventi finalizzati al miglioramento del clima relazionale e organizzativo delle varie équipe di lavoro.

L'azione formativa è rilevante per il suo scopo di sviluppare maggior consapevolezza sugli elementi organizzativi e relazionali che intervengono nella percezione di benessere organizzativo, proponendo un percorso formativo che possa fornire gli strumenti necessari al miglioramento dei rapporti interprofessionali ed accompagnare le persone nella realizzazione della possibilità di lavorare armonicamente ed efficientemente insieme.

ATTORI COINVOLTI:

<u>AOU PARMA</u>	<u>AUSL TOSCANA SUD EST</u>	<u>AUSL IMOLA</u>	<u>AUSL BOLOGNA</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Direttore del settore Formazione • Responsabile della Formazione • Collaboratori amministrativi del settore formazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Direttore del dipartimento Tecnico sanitario • Dirigente delle Professioni Sanitarie • PO • Coordinatori • Operatori 	<ul style="list-style-type: none"> • Direttore del dipartimento Salute mentale • Medici Psichiatri • Psicologi • Infermieri • Educatori • Assistenti sociali 	<ul style="list-style-type: none"> • Direttore del dipartimento servizi • Direttori di UU. OO. • Coordinatori • Medici Radiologi • Tecnici di radiologia • Infermieri • Oss

NOTE:

Il coinvolgimento dei direttori di dipartimento/UU.OO. sarà nella fase iniziale del percorso formativo, più specificatamente al momento di legittimazione, progettazione e presentazione del progetto. I restanti attori coinvolti sopra elencati saranno i destinatari dell'intera formazione.

ELEMENTI DI CONTESTO:

Facilitanti:

- Sostegno da parte dei direttori e responsabili alla realizzazione del progetto;
- Attuazione in passato di altri percorsi formativi mirati al miglioramento del clima lavorativo.

Ostacolanti:

- Conflitti relazionali e professionali tra i professionisti;
- Mancato riconoscimento di conflitti da parte dei professionisti;
- Resistenza al cambiamento.

2. FASE DI MICRO PROGETTAZIONE

Comportamenti attesi:

SAPERE:

- Conoscere l'assetto organizzativo aziendale/Dipartimentale /U.O;
- Conoscere la definizione di benessere organizzativo;
- Conoscere indagini svolte sul tema a livello aziendale/dipartimentale/U.O;
- Conoscere le dinamiche relazionali all'interno dei gruppi di lavoro riconoscendo le proprie emozioni nelle relazioni professionali;
- Sensibilizzare e motivare i professionisti al confronto e alla relazione professionale;

SAPER FARE:

- Essere in grado di svolgere una corretta analisi dell'assetto organizzativo e relazionale del proprio contesto di lavoro;
- Migliorare le problematiche relazionali dell'équipe di lavoro.

ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO:

I destinatari della formazione sono i sopra elencati nel paragrafo di fase preparatoria, suddivisi per azienda di appartenenza.

Il corso sarà strutturato in più edizioni, al fine di garantire un'adeguata formazione a tutti i professionisti coinvolti.

Prima dell'inizio del percorso formativo sarà organizzato un focus group guidato da uno psicologo professionista per individuare e condividere le problematiche e gli elementi critici di contesto sui quali lavorare durante l'attività formativa.

L'attività formativa di ogni edizione è articolata in sette incontri di quattro ore cadauno:

Il primo incontro coinvolgerà i anche direttori di dipartimento e/o di U.O. per la presentazione del progetto.

Fornirà ai discenti conoscenze in merito al concetto di benessere organizzativo, sull'aspetto organizzativo aziendale/dipartimentale e di U.O. e sulle indagini svolte sul tema attuate nelle varie dislocazioni (dipartimenti e/o di U.O.).

Sarà utilizzato un metodo didattico di tipo espositivo, discutendo su casi partecipativamente.

Il secondo incontro sarà incentrato sull'apprendimento di aspetti relazionali e comunicativi specifici da mettere in atto nei contesti di lavoro.

Si utilizzerà un metodo didattico di tipo induttivo, stimolando i partecipanti alla riflessione, utilizzando tecniche didattiche in successione, quali: visualizzazione di filmati su comportamenti scorretti sul posto di lavoro, discussione di esperienze in merito al tema, lezione frontale e esercitazione finale su quanto appreso.

Il terzo ed il quarto incontro riguarderanno lo sviluppo di conoscenze in merito a strategie e metodologie comunicative e relazionali per migliorare e/o sviluppare buone relazioni tra i colleghi.

Il contenuto sarà trasmesso ai partecipanti attraverso l'utilizzo di un metodo didattico di tipo esperienziale, avvalendosi di tecniche di simulazione, role playing e discussione.

Infine, gli ultimi tre incontri saranno volti alla sensibilizzazione e motivazione dei professionisti nella relazione professionale, fornendo conoscenze volte al riconoscimento delle proprie emozioni sensibilizzando al corretto confronto con i colleghi.

Il metodo didattico di questi incontri sarà di tipo deduttivo, sarà svolta una lezione frontale sugli strumenti e tecniche da mettere in atto e successivamente saranno svolte attività di role playing con conseguente discussione su quanto affrontato.

3. FASE DI ACCOMPAGNAMENTO

I comportamenti attesi nel contesto di lavoro saranno i seguenti:

- miglioramento relazioni interprofessionali e del clima di lavoro nei vari contesti lavorativi
- valorizzazione della professionalità
- comunicazione gerarchica e orizzontale efficace

Le strategie di supporto al trasferimento dei comportamenti saranno principalmente quattro, svolte in un arco temporale trimestrale:

- follow up
- audit
- coaching
- gruppi di lavoro

Tutte queste attività di accompagnamento saranno condotte con i destinatari della formazione al fine di comprendere se i comportamenti sono stati modificati e quindi se la formazione è stata efficace, verificando se occorre lavorare su alcuni aspetti non trattati o emersi successivamente all'attività formativa o ancora problematici.

VINCOLI E RISORSE AL TRASFERIMENTO:

Vincoli:

- resistenze individuali a modificare i propri comportamenti;
- turnover;
- mancata chiarezza del mandato;
- mancata partecipazione all'attività di formazione;
- sedi diverse e lontane.

Risorse:

- Supporto e avallo della dirigenza;
- Partecipazione dei discenti ai follow-up, audit, gruppi di lavoro.

4. FASE DI VERIFICA DEI RISULTATI

La verifica dei risultati riguarderà i primi tre livelli del modello di valutazione dell'efficacia dei processi formativi di Kirkpatrick:

Valutazione L1: Il gradimento della formazione verrà valutato attraverso un "giro di tavolo", ovvero un confronto in aula sulla qualità percepita dai partecipanti.

In aggiunta verrà fatto compilare ad ogni partecipante il questionario di gradimento dell'attività formativa previsto dal regolamento per l'accreditamento ECM.

Valutazione L2: L'apprendimento delle conoscenze e competenze sarà valutato un questionario di autovalutazione che ogni professionista dovrà compilare a fine percorso.

Valutazione L3: Il trasferimento sul lavoro delle competenze apprese e quindi la conseguente modificazione dei comportamenti relazionali e gestionali dell'équipe di lavoro saranno valutati attraverso focus group di discussione su quanto è effettivamente stato trasferito e quanto è ancora da rilavorare.

ESITI DEL PROJECT WORK

Lavorare in un gruppo eterogeneo per età, professionalità ed aziende di provenienza è stato inizialmente difficile, poiché le diversità riguardanti le varie esperienze e modalità di lavoro di ognuno hanno rallentato l'avvio della strutturazione del lavoro.

Ciò nonostante, la disponibilità di ognuno ha permesso di instaurare buone relazioni tra tutti i componenti del gruppo, permettendo di apprendere l'uno dall'altro, ognuno mettendo a disposizione le proprie conoscenze e competenze, fino a chiarire perplessità e dubbi nati dalla stesura del progetto.

La difficoltà iniziale data dalla diversità è diventata successivamente un punto di forza e valore aggiunto per la costruzione del project work, frutto di un'ampia condivisione degli obiettivi e necessità di tutti i componenti.

Il nostro obiettivo è quello di avviare nelle nostre aziende la formazione dei collaboratori dei vari settori coinvolti nel progetto, in modo da arrivare a fine dell'anno 2019 con tutti i professionisti formati, preparati ed attivi nel rispetto degli obiettivi prefissati.

BIBLIOGRAFIA

Dipartimento Funzione Pubblica: **Manuale di Benessere organizzativo per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche**, Rubbettino Editore, 2003.

Quaglino G.P., **Fare formazione. I fondamenti della formazione e i nuovi traguardi**, Raffaello Cortina editore, 2005.

Mayo, **Human Relations movement, I problemi sociali di una civiltà industriale**, 1945.

Maslow, Abraham H., **Teoria della motivazione umana**. Milano: Pirelli, 1973.

Kirkpatrick D.L., Kirkpatrick J.D., **Evaluating training programs: The four levels**, Berrett-Koehler, 1996.

GLOSSARIO

OSS: OPERATORE SOCIO SANITARIO

PO: POSIZIONI ORGANIZZATIVE

U.O: UNITÀ OPERATIVA