



NUOVI PERCORSI DI SVILUPPO
DELLA CAPACITÀ AMMINISTRATIVA
DELLA REGIONE SICILIANA



ASSESSORATO REGIONALE
DELLE AUTONOMIE LOCALI E DELLA FUNZIONE PUBBLICA
DIPARTIMENTO DELLE AUTONOMIE LOCALI

WEBINAR 17 GIUGNO 2020

FACILITARE IL LAVORO AGILE

Mezzi multimediali, competenze comunicative, relazionali ed emotive

Dr. Pino De Sario

Psicologo e consulente in facilitazione



Unione Europea



Repubblica Italiana



Regione Siciliana



Fondo Sociale Europeo

FSE FONDO SOCIALE EUROPEO
SICILIA 2020
PROGRAMMA OPERATIVO



FormezPA

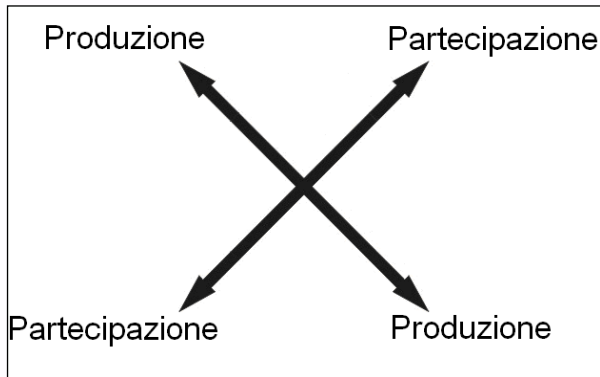
Aree di contenuto

- 1. Facilitare il lavoro
- 2. Competenze comunicative
- 3. Competenze emotive
- 4. Facilitare lo smart working



1.1

Facilitare il lavoro



Esistono due aspetti chiave di ogni lavoro:

1) Produzione, la capacità di "compito", quale orientamento ai risultati, al fare;

2) Partecipazione, la capacità di "relazione", quale capacità di interazione orientata alle persone.



1.2

Facilitare il lavoro

Le 4 Funzioni essenziali



F1-COORDINARE. AREA ORGANIZZAZIONE

- *Coordinare l'azione • Organizzare il contesto*

F2-COINVOLGERE. AREA COMUNICAZIONE

- *Coinvolgere e includere • Negoziare parole e fatti*

F3-AIUTARE. AREA EMOZIONE

- *Aiutare nella negatività • Curare sé, l'altro, il gruppo*

F4-ATTIVARE. AREA MOTIVAZIONE

- *Attivare alle azioni • Motivare alla conoscenza e ai risultati*



1.3

Facilitare il lavoro

F1-Coordinare, area organizzazione

- Alimentare il nesso produzione-partecipazione
- Strutturare contenuti, modi e tempi
- Ordinare e dare ritmo al lavoro
- Creare climi più caldi e meno severi
- Spingere al lavoro di gruppo
- Aderire ai fatti e al contesto
- Alternare guida direttiva e partecipativa
- Definire tempi, compiti, decisioni, piani di lavoro



1.4

Facilitare il lavoro

F4-Attivare, area motivazione

- Aumentare gli apprendimenti di gruppo
- Creare ponti tra saperi teorici e azioni pratiche
- Fissare programmi fattibili
- Concretizzare i piani di azione
- Rafforzare impegno, valori, valutazioni
- Facilitare processi collettivi e gruppi di pratiche
- Stimolare la creatività
- Verificare l'avanzamento dei lavori



2.1

Competenze comunicative

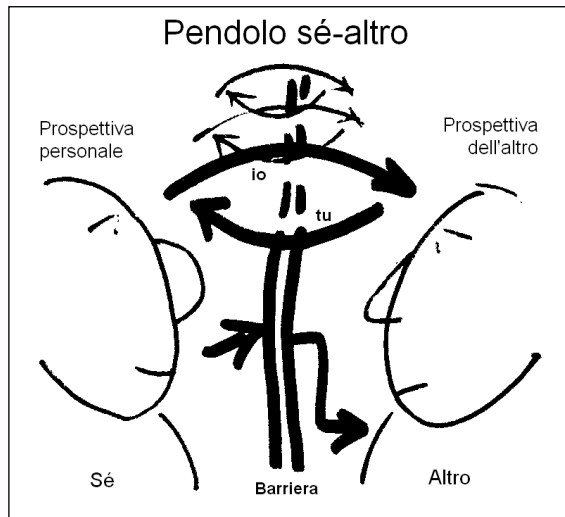
F2-Coinvolgere, area comunicazione

- Parlare in modo circolare, più cambi di turno
- Attivare il ponte sé-altro
- Ascoltare meglio e in condizioni anche difficili
- Sollecitare punti di vista diversi, feedback
- Mettere più corpo negli scambi, il corpo esperto
- Gestire i conflitti in modo costruttivo
- Favorire buoni accordi, negoziazioni, mediazioni
- Stimolare la parola ecologica, genuina e concreta



2.2

Competenze comunicative



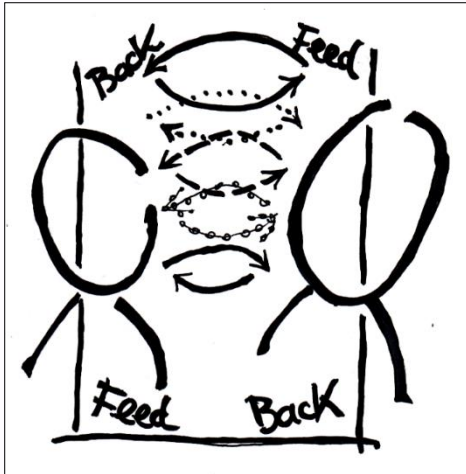
Barriere alla comunicazione

In ogni scambio con l'altro agiscono tendenze percettive, convinzioni, interpretazioni agli stimoli, tanti comportamenti difensivi. Queste differenze provocano i fenomeni di distanziamento e malinteso. Ecco quindi manifestarsi la comunicazione dissonante, egocentrica, distorta, denominata delle "barriere comunicative".



2.3

Competenze comunicative



Pendolo sé-altro, efficacia comunicativa

Alla divisione verticale (la barriera) occorre contrapporre un flusso più orizzontale, il pendolo, costruito su un frequente passaggio da prospettiva personale a prospettiva dell'altro, su "due vie". Un assetto interazionale maturo, che integra il valore dell'altro, pur mantenendo la propria individualità. Attraverso l'esperienza del "tu", l'"io" riconosce e costruisce significati e prende forma.



2.4

Competenze comunicative

La negoziazione

La negoziazione è una tecnica che ha l'obiettivo di diffondere la capacità negoziale a più persone e a più livelli.

È la funzione più difficile, perché davanti a noi c'è il soggetto concorrente o litigante.

I passi fondamentali sono:

1. Avanzare un'idea grezza di accordo, che tratteggi contenuti già concreti ma non li definisca troppo.
2. Richiedere il parere dell'altro, aprire alla sua valutazione e ad aggiunte.
3. Definire e confezionare l'accordo.



3.1

Competenze emotive

F3-Aiutare, area emozione

- Mettere in conto le negatività (bio-psico-sociali)
- Riconoscere la centralità delle emozioni
- Accogliere, contenere, trasformare le negatività
- Agire la capacità negativa
- Fronteggiare negatività media e alta
- Nasce qualcosa di utile dal negativo
- Praticare i diversi metodi anti-negatività
- Curare il proprio negativo



3.2

Competenze emotive

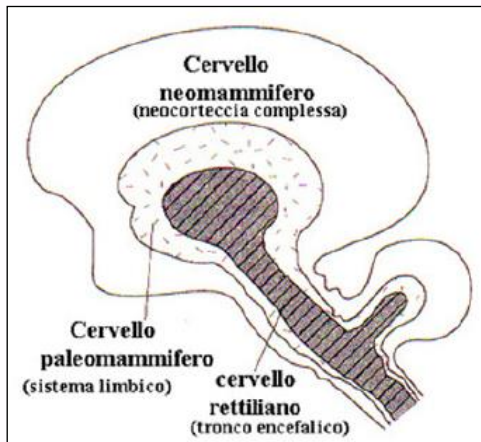
Come funzionano le emozioni

Sono fenomeni dinamici creati all'interno dei processi cerebrali di valutazione dei significati, che risentono direttamente delle influenze sociali. Rappresentano anche le modalità fondamentali con cui la mente emerge dalle interazioni fra processi neurofisiologici e relazioni interpersonali.



3.3

Competenze emotive



Concorrono alle emozioni tre parti distinte del nostro cervello.

- **Cervello rettiliano** (*tronco encefalico*), area che coordina le funzioni vitali.

- **Cervello paleo-mammifero** (*limbico*), area del controllo delle emozioni.

- **Cervello mammifero** (*corteccia*), area della ragione, linguaggio, visione del futuro, discorso.



3.4

Competenze emotive

Siamo a razionalità limitata

Due cervelli sono difensivi e solo uno è riflessivo e razionale.

La razionalità è la governatrice (corteccia), ma in molti momenti della giornata sono le emozioni (limbico) e la fisiologia corporea (tronco encefalico) a sveltare e a predominare.



3.5

Competenze emotive

Regolazione sociale delle emozioni

I passi efficaci:

1. Osservare e notare. Prestare attenzione alle emozioni.
2. Nominare. Dare un nome a cosa si prova.
3. Descrivere e scambiare senza vergogna. Avendo ben chiaro che un'emozione (anche negativa) non è una malattia, bensì solo un eccesso di impeto e un'incapacità a trovare i corretti antidoti pratici, caratteristiche universali che condividiamo con tutti i nostri simili.



4.1

Facilitare lo smart working



Rischio noia

Nel canale online agisce l'**emisfero sinistro**, emisfero linguistico e logico, che tipologicamente si annoia più facilmente, perché regione cerebrale più isolata. In presenza invece viene sollecitato prima l'**emisfero destro**, che per suo grado è innervato maggiormente con l'intero corpo, quindi produttore di maggiore sollecitazione e vitalità.



4.2

Facilitare lo smart working



Chiarezza di compito e obiettivi

I piani tecnico e produttivo più sono palesi e chiarificati e più i gruppi si dimensionano efficacemente.

Un aspetto di solito mal tollerato è l'incertezza,

la non trasparenza e la non chiarezza.

È importante quindi strutturare mansioni, modi e tempi anche in prospettiva.



4.3

Facilitare lo smart working



Luogo integrato produzione-partecipazione.

Anche online occorre scandire bene le due componenti:

- a) fattiva per i compiti;
- b) comunicativa per il consulto con le persone.

I nostri verbi chiave restano: **Fare + Parlare.**



4.4

Facilitare lo smart working

Ingaggio sociale e di gruppo.



Le persone chiedono di essere curate e di sentirsi coinvolte, sviluppando pensiero.

Sul canale online la conduzione è bene che sia ancora più attenta alla cura delle persone (motivazione, dignità, rispetto, umori).

Un gruppo è prima di tutto un insieme di menti al lavoro, un insieme di processi spesso sofferti, che occorre indirizzare verso l'efficacia.



4.5

Facilitare lo smart working

Facedonia: unire le differenze



Un gruppo di lavoro è come una macedonia! Ovvero, i suoi componenti restano distinti e riconoscibili ma perdono spigoli e perimetri, come in una **macedonia**, che è differente da un frullato, in cui invece i diversi frutti si fondono in una miscela indistinta.

