

Cantiere di innovazione
Competenze per l'ascolto organizzativo

RISULTATI DELLA SPERIMENTAZIONE

Francesco Minchillo

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Perché nascono

Media generale 2,6

	SUD	CENTRO	NORD	TOTALE
<i>DISTURBI PSICOFISICI</i>	2,8	2,8	2,8	2,8
<i>INNOVAZIONE</i>	2,5	2,5	2,6	2,5
<i>CARATTERISTICHE COMPITI</i>	2,3	2,3	2,2	2,3
<i>SICUREZZA</i>	2,4	2,6	2,8	2,6
<i>UTILITÀ SOCIALE</i>	2,9	2,9	3,0	3,0
<i>STRESS</i>	2,1	2,2	2,2	2,2
<i>EQUITÀ</i>	2,2	2,2	2,3	2,2
<i>OPERATIVITÀ</i>	2,7	2,7	2,8	2,7
<i>RELAZIONI</i>	2,7	2,8	2,9	2,8
<i>CONFLITTUALITÀ</i>	2,5	2,6	2,6	2,6
<i>INFORMAZIONI</i>	2,7	2,8	2,9	2,8
<i>ASCOLTO</i>	2,8	2,9	3,0	2,9
<i>VALORIZZAZIONE</i>	2,3	2,4	2,6	2,4
<i>OBIETTIVI</i>	2,6	2,6	2,8	2,7
<i>COMFORT</i>	2,5	2,5	2,7	2,6

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Quali risposte

	SODDISFAZIONE
Efficienza	0,594
Supporto dirigenti	0,571
Innovazione	0,548
Collaborazione colleghi	0,536
Equità	0,528
Sicurezza	0,402
Comfort	0,345
Richiesta lavorativa	0,000
Percezione stress	-0,046
Sintomi psicofisici	-0,368
Conflittualità	-0,515

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Obiettivo

**INTERVENIRE NELLE DINAMICHE
RELAZIONALI PERCHÉ OGGI NELLE
ORGANIZZAZIONI LA QUALITÀ DELLE
RELAZIONI PROFESSIONALI DIVENTA UNO
STRUMENTO FONDAMENTALE DI CRESCITA**

VALORIZZARE IL CONTRIBUTO DEI SINGOLI

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Aspettative

Ambiente fisico	1%
Processi Metodi e procedure	22%
Relazioni interpersonali	34%
Relazioni tra ruoli	19%
Risorse materiali	1%
Strumenti e tecnologie	1%
Valorizzazione risorse umane	21%
Valutazione risorse umane	1%

Aspetti strutturali	3%
Processi regolativi convivenza	22%
Qualità relazioni	53%
Tollerabilità compiti	22%

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Il mandato

**Ai Circoli è stato dato
un vasto raggio d'azione**

- La rilevazione di criticità
- La condivisione di valori
- L'individuazione di azioni di miglioramento/sviluppo

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Il percorso

Le iscrizioni sono state aperte nel dicembre del 2006

- Tre seminari formazione
- Convention – Seminario conclusivo
- Oltre 600 partecipanti alle iniziative
- 94 amministrazioni si dichiarano interessate all'avvio della sperimentazione

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

I bisogni

Da un punto di vista organizzativo le adesioni sono dettate principalmente da questi bisogni:

- **DAR SEGUITO AD INDAGINI DI CLIMA GIÀ EFFETTUATA NELL'ORGANIZZAZIONE**
- **VALORIZZARE IL CONTRIBUTO DEI SINGOLI**

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Ad oggi

Amministrazioni che hanno concluso	50
Circoli realizzati	62

Oltre 20% ASL

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Ad oggi

CIRCOLI DI DIFFERENTE TIPOLOGIA

CON UNA COMPOSIZIONE

MEDIA DI 8/9 MEMBRI

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Gli strumenti

Sezione del portale a tema	52%
La guida dei Circoli	77%
La guida del Facilitatore	94%
Le schede degli incontri	94%
Il Diario di bordo	61%
Il software Circolincifre	39%
Il software Circolincifre2	39%
Il software VACI	42%
Il Forum on line	32%

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

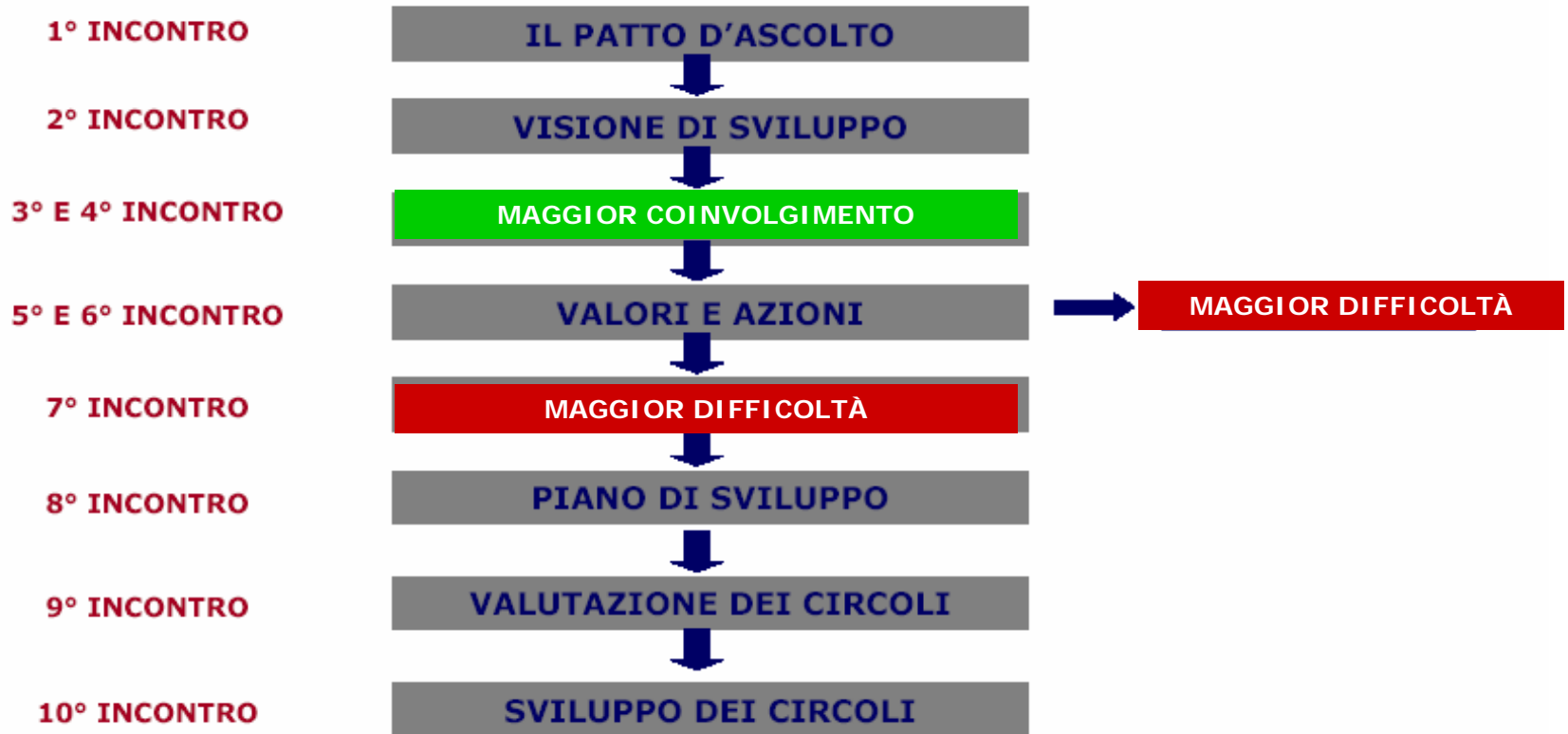
Il Facilitatore

**La presenza dei facilitatori
ha aiutato il lavoro di gruppo**

Per niente	1%
Poco	6%
Abbastanza	20%
Molto	73%

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Gli incontri



I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Il monitoraggio

Per monitorare le attività dei Circoli, il Programma Cantieri ha utilizzato:

- LE SCHEDE COMPILATE DAI PARTECIPANTI
- I SOFTWARE PER LA RACCOLTA DEI DATI
- I QUESTIONARI DI VALUTAZIONE

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

I risultati

LE CRITICITÀ

Ambiente fisico	3%
Processi Metodi e procedure	29%
Relazioni interpersonali	11%
Relazioni tra ruoli	19%
Risorse materiali	9%
Strumenti e tecnologie	2%
Valorizzazione risorse umane	17%
Valutazione risorse umane	9%

Aspetti strutturali	14%
Processi regolativi convivenza	26%
Qualità relazioni	30%
Tollerabilità compiti	29%

Dati elaborati dalle schede compilate dai partecipanti

www.cantieripa.it

IL GLOSSARIO DEGLI ATTEGGIAMENTI INDIVIDUALI NEGATIVI

A

Atteggiamento poco proattivo

B

Buon senso nella gestione quotidiana del lavoro e nella comunicazione

C

Contributo spesso non all'altezza

D

Disinteresse verso il lavoro

Difficoltà a rapportarsi ai colleghi in situazioni di stress

Demotivazione

Diffidenza nel lavoro e nei rapporti con gli altri

E

Essere poco interessati allo sviluppo dell'organizzazione

F

Far poco presenti i problemi quotidiani

G

Gelosia reciproca

I

Incapacità di autovalorizzarsi

Inadeguato utilizzo degli strumenti a disposizione

L

Lavorare senza passione

Lavorare senza interesse

M

Mancanza di disponibilità e della cultura del dialogo e dell'ascolto

Mancanza di collaborazione

N

Non sempre si è disponibili e aperti ai suggerimenti

Non sempre si fanno presenti i problemi

Non ci si mette in gioco

Non ci si lamenta mai

Non riuscire a farsi ascoltare

Non evidenziare il lavoro svolto

O

Obiettivi raggiunti senza entusiasmo

P

Poco interesse per le attività svolte

Passività nell'esecuzione dei compiti

R

Risorse a disposizione non gestite adeguatamente

S

Superare la sensazione di essere superati dai giovani

Scarsa partecipazione e motivazione

Scarsa considerazione tra i colleghi

Scarsa articolazione delle criticità a favore di lamentela diffusa

Scarsa tendenza all'aggiornamento

T

Timore di esporsi

Tendenza a svolgere un lavoro individuale

Troppa mediazione per evitare conflitti

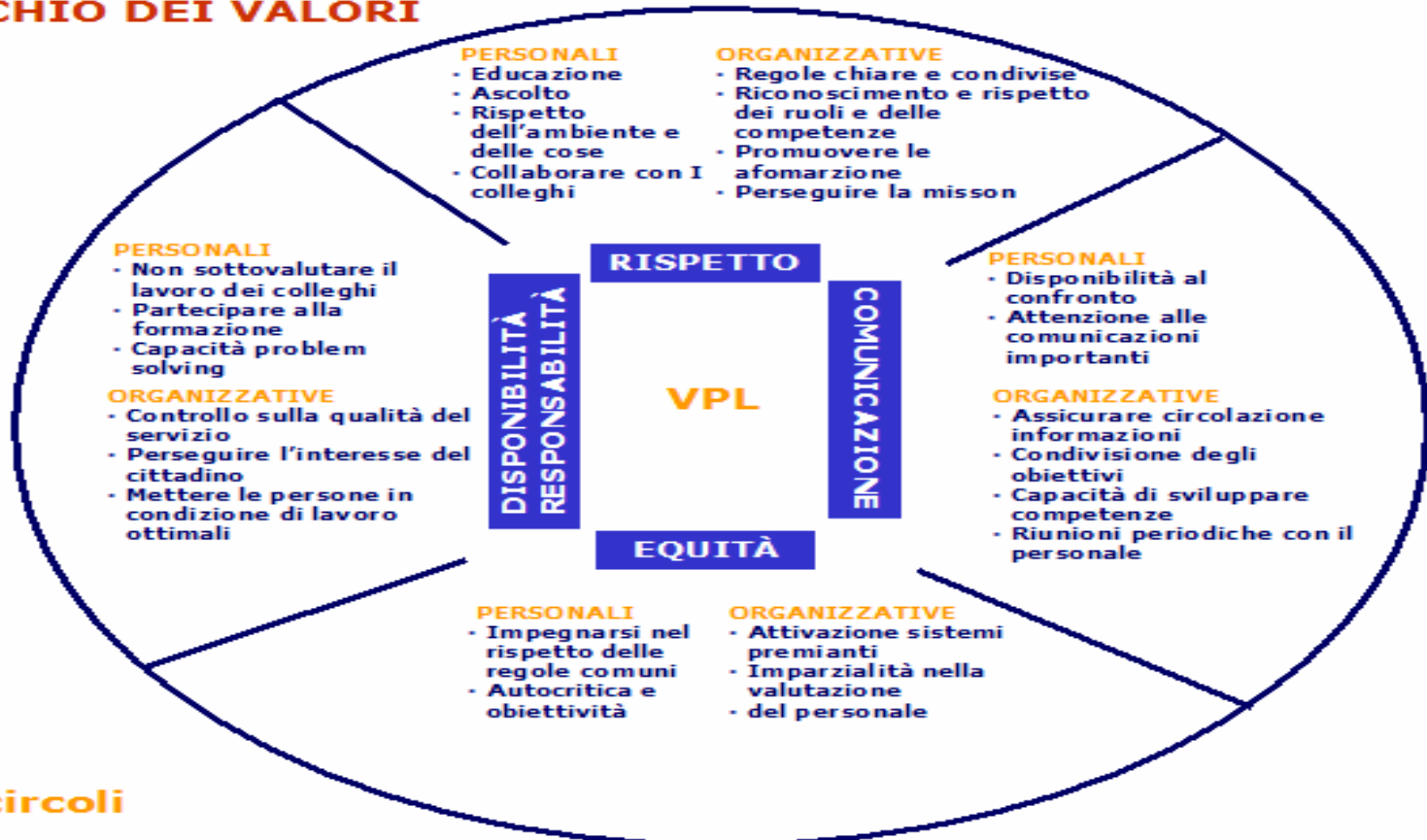
V

Visione limitata del proprio lavoro

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

I risultati

CERCHIO DEI VALORI



I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

I risultati

LE AZIONI DI MIGLIORMANETO

SONO IN FASE DI PROGETTAZIONE OPERATIVA (36%)

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

I risultati

COMPETENZE DI HUMAN DEVELOPMENT - classificazione

1	Gestione delle risorse umane	3,319
2	Sviluppo delle potenzialità delle persone	3,596
3	Gestione efficace di un gruppo di lavoro	3,957
4	Organizzazione dei processi di lavoro	4,085
5	Comunicazione efficace	4,085
6	Facilitazione e sviluppo delle relazioni	6,17
7	Orientamento ai valori	6,511
8	Orientamento allo sviluppo personale e professionale	6,809
9	Autoefficacia	6,574
10	Orientamento al risultato	6,915
11	Visione Sistemica	7,426
12	Problem SolvinG	7,83
13	Creatività	7,915
14	Decision Making	8,511
15	Pensiero Concettuale	9

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

I risultati

CIRCOLO UTILE PER:

FACILITATORI

Miglioramento delle relazioni

Identificazione valori condivisi

PARTECIPANTI

Miglioramento delle relazioni

Individuazione specifiche criticità

Dati elaborati dalle schede compilate dai partecipanti

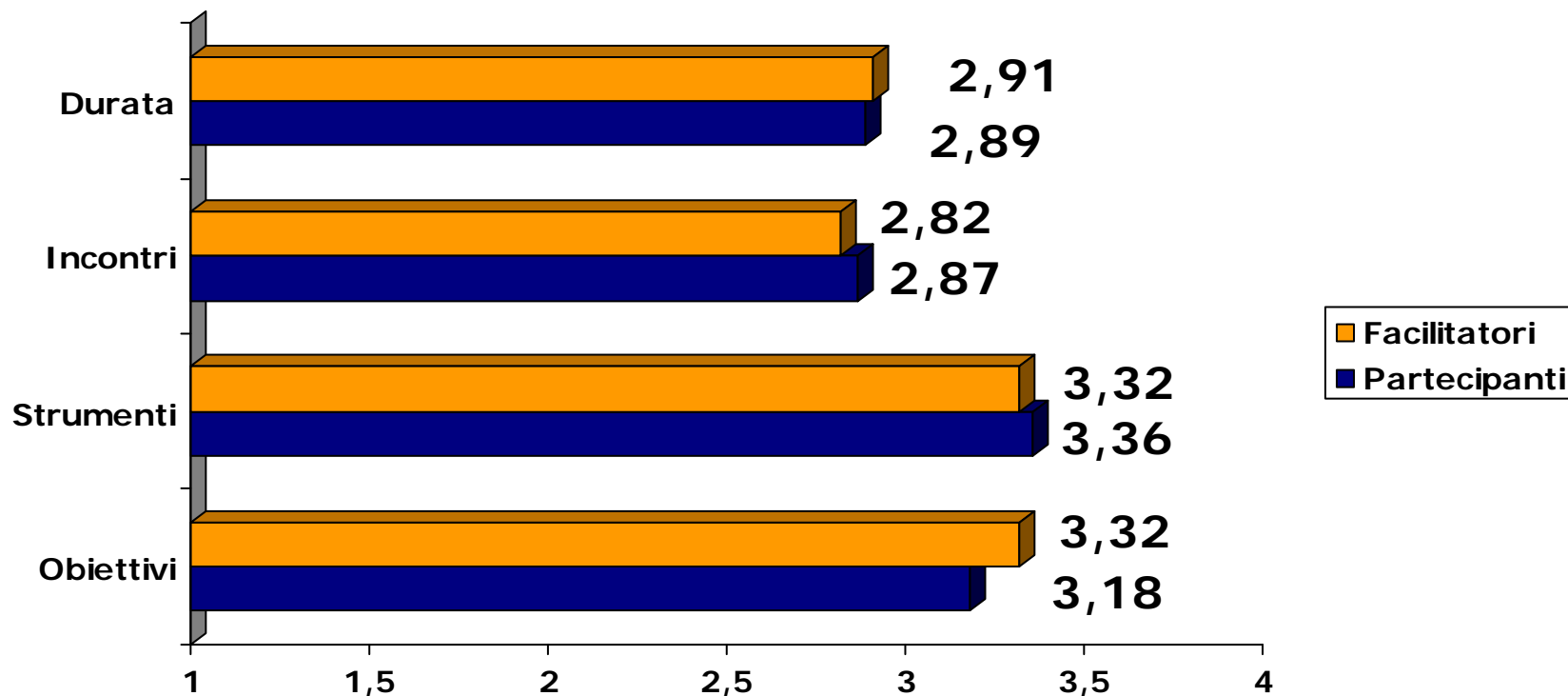
Dati elaborati dal questionario somministrato ai facilitatori

www.cantieripa.it

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

I risultati

LA VALUTAZIONE DELLE PERSONE COINVOLTE



Dati elaborati dalle schede compilate dai partecipanti

Dati elaborati dal questionario somministrato ai facilitatori

www.cantieripa.it

I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

Prospettive

1. QUALE CIRCOLO?

F

P

- Riproporre il modello cantieri
- Approfondire i temi trattati

2. QUALI COMPONENTI?

P

Circoli composti da persone di diversi settori che lavorano a stretto contatto all'interno dei processi organizzativi

3. QUALE CONDUZIONE?

P

Un collega con competenze di conduzione dei gruppi di lavoro: 60%

4. LA RETE DEI FACILITATORI?

F

Molto interessante, facilita la raccolta e la condivisione delle informazioni: 57%

LE HANNO FORNITE
QUELLI DEL CIRCOLO "D'ASCOLTO"
PER MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE
TRA I DIPENDENTI

W I CIRCOLI DI ASCOLTO ORGANIZZATIVO

