



M172/07

**Percorso di costruzione del *benessere organizzativo*
nel Comune di Bologna**

FASE 2 – ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Relazione finale percorso formativo n. 2

Progetto gestito da Futura S.p.A.

DATI DI SINTESI RELATIVI ALLA PARTECIPAZIONE AL CORSO

Durata

18 ore complessive, strutturate in 6 incontri da un minimo 2.5 ore a massimo di 3.5 ore.

Calendario e orario

Data	Orario
Venerdì 17 ottobre	11:30 – 14:00
Mercoledì 22 ottobre	8:30 – 11:30
Venerdì 24 ottobre	10:30 – 14:00
Mercoledì 29 ottobre	8:30 – 11:30
Venerdì 31 ottobre	10:30 – 13.30
Mercoledì 5 novembre	8:30 – 11:30

Il percorso formativo rivolto al personale del Quartiere Reno ha avuto la durata di 18 ore e si è svolto in 6 incontri dal 17 ottobre al 5 novembre 2008.

Si è registrata una presenza minima di 8 allievi ed una presenza massima di 16 allievi provenienti da diverse unità operative del Quartiere.

Frequenza e gradimento

N. partecipanti iscritti da registro	N. partecipanti che ha raggiunto il 70 % di frequenza e relativa percentuale *	Gradimento questionario finale **	Valutazione staff docenza ***
22	8(36%)	75%	87.1

*** Attestato di frequenza**

Durata corso: 18 ore

Frequenza minima per attestato: 12,36 ore (=70%)

****Legenda gradimento (secondo parametri Sistema Qualità di Futura S.p.A. in vigore)**

80 - 100 = valutazione positiva

70 – 80 = valutazione sufficiente

< 70 valutazione insufficiente

L'allegato 2 riporta le osservazioni qualitative riportate dai partecipanti.

***** Legenda valutazione docenti (secondo parametri Sistema Qualità di Futura S.p.A. in vigore)**

Da 70/100 = valutazione positiva

OSSERVAZIONI COMPLESSIVE SUL PERCORSO FORMATIVO REALIZZATO

Si illustra di seguito una sintetica descrizione delle attività e dei risultati delle giornate di formazione, rimandando al report finale la presentazione delle azioni ipotizzate utili per il miglioramento del benessere organizzativo nell'ambito dell'organizzazione del Quartiere Reno.

Durante il primo incontro è stato presentato a tutti i partecipanti¹ il progetto complessivo sul benessere organizzativo che ha visto coinvolto il Quartiere Reno. Sono intervenute in tale occasione Lina Delli Quadri, Presidente del Comitato Pari Opportunità del Comune di Bologna, promotore del progetto e Maria Grazia Tosi, Direttrice del Quartiere Reno, ringraziando tutto il personale che ha dimostrato disponibilità a partecipare a tale intervento.

E' inoltre intervenuto il Dr. Arduini, medico del lavoro competente per il Comune di Bologna, che ha illustrato come l'iniziativa promossa dal Comitato Pari Opportunità rientri anche nell'ambito degli adempimenti previsti dal nuovo *Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro* Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in merito alla misurazione dei rischi determinati da stress da lavoro-correlato.

Successivamente sono stati condivisi e commentati i risultati emersi dalla rielaborazione dei questionari (fase 1 – Ricerca). I dati sono stati contestualizzati nell'ambito delle nove aree del "Questionario sul benessere organizzativo" e tra queste, sono stati riportati i temi individuati dai partecipanti ai Focus groups, affinché potessero essere sviluppati nell'ambito della successiva formazione.

Nel secondo incontro sono stati messi in evidenza gli obiettivi formativi del corso e, anche in questo caso, il patto formativo stipulato fin dall'inizio con i partecipanti, ha permesso di chiarire e condividere che la formazione offerta intendeva fornire una riflessione concettuale sul tema del benessere, in grado di generare micro-azioni concrete di miglioramento e non cambiamenti strutturali o organizzativi.

Successivamente si è proceduto a chiedere a tutto il gruppo di ridefinire su quali, delle nove aree e dei temi del Questionario, il gruppo desiderava riflettere durante il percorso formativo.

Sono state poi messe a confronto le scelte fatte precedentemente dai partecipanti ai Focus groups e dal gruppo-aula, riscontrando la presenza di forti punti di contatto.

Durante il terzo e quarto incontro sono stati trattati gli aspetti teorici del Benessere organizzativo relativi a:

- FATTORI DELLA MOTIVAZIONE AL LAVORO
- DIVERSI INDICATORI LEGATI ALLE SITUAZIONI DI MALESSERE E BENESSERE NEI LUOGHI DI LAVORO
- EVOLUZIONE DEL CONCETTO DI SALUTE E DI BENESSERE NELLE ORGANIZZAZIONI
- BISOGNI DELL'INDIVIDUO SECONDO LA PIRAMIDE DI MASLOW
- AMBITI DI NEGOZIAZIONE POSSIBILI ALL'INTERNO DELLE ORGANIZZAZIONI PER PRODURRE AZIONI DI BENESSERE.

¹ Solo 6 allievi del corso avevano partecipato ai Focus groups realizzati nel mese di maggio 2008.

Nel quinto incontro i partecipanti, suddivisi in 2 sottogruppi di lavoro, sono stati invitati a lavorare sull'identificazione delle azioni di benessere organizzativo in relazione al livello di intervento possibile, da suddividere in tre aree specifiche:

- area di sviluppo di benessere in ambito lavorativo su cui poter intervenire a livello personale (micro-azioni);
- area di sviluppo di benessere concretizzabile solo attraverso azioni di negoziazione di gruppo con i vertici (cultura del benessere – gruppo)
- area macro-organizzativa, in cui difficilmente le figure professionali partecipanti al corso possono attualmente ottenere delle azioni di benessere (aree "off-limits").

Questo incontro ha visto anche la presenza del Dr. Arduini, che, illustrando sinteticamente il nuovo D. Lgs. 81/08, ne ha evidenziato i punti di contatto con la precedente normativa sulla sicurezza, il D.Lgs 626/94.

L'intervento del Dr. Arduini ha suscitato molto interesse e messo in luce come ancora non sia patrimonio di tutti una completa informazione riguardo agli organi a cui far riferimento per una corretta applicazione delle norme di sicurezza e per fare fronte a possibili disagi.

Considerato che il confronto svoltosi durante il quarto incontro, assolutamente necessario al fine di chiarire alcuni dubbi e perplessità sulla reale possibilità di applicazione di azioni di benessere, ha comunque rallentato il programmato svolgimento dei lavori, non permettendo di dare avvio durante quell'incontro al lavoro di gruppo, occorre sottolineare l'apprezzatissima disponibilità dei partecipanti ad incontrarsi al di fuori delle ore di corso per concludere le attività assegnate.

Nel sesto ed ultimo incontro, si è sintetizzato quanto emerso dai lavori dei due gruppi (Rif. Allegato 1) e sono state formulate proposte concrete (micro-azioni) che i partecipanti ritengono opportune per il miglioramento della loro vita lavorativa (Rif. Allegato "Una proposta di Piano degli interventi").

Il percorso formativo si è svolto attraverso una metodologia interattiva che ha permesso di creare uno scambio molto autentico ed intenso con i partecipanti che si sono mostrati, fin dall'avvio, molto disponibili a raccontarsi e a condividere le loro esperienze.

L'ultimo incontro ha permesso anche di fare un bilancio complessivo rispetto al percorso formativo e di raccogliere i commenti di tutti i partecipanti rispetto alle aspettative e alle modalità di svolgimento del corso. Anche in questa fase finale del progetto sul Benessere organizzativo, il gruppo di lavoro incaricato ha potuto nuovamente verificare che, incoraggiare alla riflessione sul Benessere nei luoghi di lavoro rappresenta una sfida molto stimolante, ma nel contempo, anche molto delicata per le reazioni emotive che può scatenare nel personale coinvolto, per le aspettative che può generare, per i rischi di destabilizzazione che possono sorgere.

Al termine del percorso i partecipanti hanno fatto emergere interessanti punti di riflessione che sarebbe importante riprendere in un follow up formativo che gli stessi hanno richiesto, anche per monitorare l'applicabilità delle micro-azioni proposte.

In più occasioni nel corso della formazione, i partecipanti hanno posto l'accento su quanto sia importante creare momenti di scambio e di reciproca conoscenza fra colleghi, sia rispetto alla dimensione professionale (competenze, mansioni), sia rispetto alla dimensione umana, entrambi fattori di benessere.

ALLEGATO 1

Gruppo 1

Parte del questionario	Intervento a livello personale	Intervento di gruppo	Aree "Off limits"
2. <i>Comfort e sicurezza dell'ambiente di lavoro</i>	Segnalazione al responsabile del divieto di fumo	Richiesta di intervenire sul rispetto delle norme.	
3. <i>Obiettivi e compiti</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Chi se la sente va dal responsabile a dire di non fare differenze sul lavoro. ▫ Fare proposte sulle vere esigenze. 	Incontri con i responsabili per chiarire bene le assegnazioni delle mansioni nel rispetto delle competenze senza fare differenze.	Rimando a figure di livello dirigenziale
4. <i>Accessibilità delle informazioni</i>		Far circolare tramite posta o altro tutte le informazioni di chi fa cosa o le iniziative.	
5.1. <i>Qualità delle relazioni interne – relazioni con i colleghi</i>		Chiedere ai responsabili di fare chiarezza e di verificare i carichi di lavoro per una migliore distribuzione, con incontri programmati sia tra uffici che tra responsabili.	
5.2. <i>Qualità delle relazioni interne – relazioni con i dirigenti</i>		Vedi punto 5.1, più disponibilità nell'ascolto da parte dei dirigenti. Tenere conto delle proposte.	
6. <i>Equità e valorizzazione del personale</i>		Pensiamo che ci debbano essere delle gratificazioni sia personali che a livello economico, differenziando i parametri di valutazione al fine di riconoscere l'effettivo valore delle persone.	Il contratto mette dei limiti sulle possibilità di carriera.

7.4. <i>Senso di appartenenza e soddisfazione – Sensazione di far parte di una squadra/team</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ A livello personale bisogna mettersi in gioco per cercare di coinvolgere ed essere coinvolti in tutto. ▫ Per far parte di una squadra bisogna rispettare e far rispettare il lavoro degli altri. 		
8. <i>Apertura all'innovazione e allo sviluppo</i>		Tutti gli anni, in autunno, vengono portate dal personale proposte in merito alle tecnologie che potrebbero migliorare la qualità del lavoro di tutti.	
9.3. <i>Sensazioni personali – Monotonia o ripetitività</i>	Chi pensa di fare un lavoro troppo meccanico dovrebbe chiedere di ruotare.		
9.8. <i>Sensazioni personali – Desiderio di cambiare lavoro/ambiente di lavoro</i>	Ci deve essere più disponibilità da parte del singolo e del gruppo a portare modifiche nelle modalità di lavoro e le figure responsabili devono essere aperte alle necessità dei cambiamenti.		

Gruppo 2

Parte del questionario	Intervento a livello personale	Intervento di gruppo	Aree "Off limits"
2. <i>Comfort e sicurezza dell'ambiente di lavoro</i>	Chiudere la porta se si vede uscire del fumo da un ufficio.	Segnalazione scritta al responsabile del divieto di fumo.	
3. <i>Obiettivi e compiti</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Chiedere mansionario ▫ Definire compiti assegnati ad ognuno 	Richiedere riunioni dei gruppi di lavoro per definire ufficialmente compiti e ruoli (periodica).	Se il responsabile dice no...
4. <i>Accessibilità delle informazioni</i>	Impegno personale a comunicare ai colleghi le informazioni di lavoro.	Chiedere ai responsabili di veicolare le informazioni (perché informazioni = potere).	
5.1. <i>Qualità delle relazioni interne – relazioni con i colleghi</i>	Maggiori informazioni (vedi punto 4)		
5.2. <i>Qualità delle relazioni interne – relazioni con i dirigenti</i>	Avere rapporti più chiari e chiedere al responsabile chiarezza e coerenza.		
6. <i>Equità e valorizzazione del personale</i>	Non aspettarsi riconoscimenti da responsabili o colleghi, ma solo dall'utenza.		Il contratto e integrativi
7.4. <i>Senso di appartenenza e soddisfazione – Sensazione di far parte di una squadra/team</i>	Avere un occhio sul lavoro degli altri e disponibilità ad aiutare i colleghi.	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Riunioni per condivisione degli obiettivi. ▫ Ogni collega deve essere consapevole del proprio lavoro e di quello degli altri. 	Il responsabile deve applicare criteri di equità.
8. <i>Apertura all'innovazione e allo sviluppo</i>	Proporre cambiamenti	Accordarsi in gruppo per fare proposte ai responsabili.	Proposte in merito all'Innovazione tecnologica.
9.3. <i>Sensazioni personali – Monotonia o ripetitività</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Richiesta di gruppo della definizione degli spazi di autonomia (anche di gruppo). ▫ Chiedere turnazioni e 	

		cambi mansione	
9.8. <i>Sensazioni personali – Desiderio di cambiare lavoro/ambiente di lavoro</i>	Lasciare a casa i problemi personali e al lavoro quelli di lavoro.	Postazioni di lavoro personali, più attenzione al rumore e alla privacy per il pubblico.	