

## **PIANO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

### **Introduzione**

Nell'ambito della gestione del personale, le pubbliche amministrazioni, ivi compresi gli enti locali, sono tenute a programmare l'attività formativa, al fine di garantire l'accrescimento e l'aggiornamento professionale e disporre delle competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei servizi.

Soprattutto negli ultimi anni, il valore della formazione professionale ha assunto una rilevanza ancora più strategica, tenuto conto dell'esigenza di sopperire alla progressiva limitazione del *turn over* imposta dalla normativa vigente con personale sempre più preparato in ambiti trasversali, in grado di consentire flessibilità nella gestione dei servizi e di affrontare le nuove sfide a cui è chiamata la Pubblica Amministrazione.

La formazione, e quindi l'investimento sulle conoscenze, sulle capacità e sulle competenze delle risorse umane è, al contempo, un mezzo per garantire l'arricchimento professionale dei dipendenti, per stimolarne la motivazione ed uno strumento strategico volto al miglioramento continuo dei processi aziendali e quindi dei servizi ai cittadini.

La formazione, quindi, è un processo complesso, che assolve ad una duplice funzione: la valorizzazione del personale e, conseguentemente, il miglioramento della qualità dei processi e dei prodotti.

In quest'ottica la formazione è anche, ed al contempo, diritto e dovere del dipendente.

Ciò implica, in primo luogo che l'amministrazione compia un investimento forte e continuo sui processi di formazione, assicurando a tutti i dipendenti percorsi formativi in linea con le loro esigenze professionali ed attivando percorsi di coinvolgimento attivo degli stessi nei processi di pianificazione, gestione e valutazione della formazione stessa; in secondo luogo, che ciascun dipendente realizzi la partecipazione a percorsi formativi mirati con la finalità di

migliorare le proprie competenze professionali, anche attraverso l'individuazione di precisi compiti e responsabilità.

Il presente Piano della formazione illustra questo reciproco impegno tra amministrazione e dipendenti.

Il piano è, dunque, il documento formale, di autorizzazione e programmatico, che individua gli obiettivi e definisce le iniziative formative utili a realizzarli. Il piano deve essere "flessibile", costantemente monitorato ed aggiornato rispetto a nuove e prioritarie necessità sia professionali che organizzative, in coerenza con le evoluzioni del contesto e gli obiettivi dell'Amministrazione.

A seguito del coinvolgimento dei responsabili di p.o. e indirettamente dei dipendenti, al fine di una puntuale rilevazione dei bisogni formativi, è fortemente avvertita l'esigenza di approfondire per l'anno 2023 le tematiche riportate di seguito.

I corsi di seguito proposti hanno lo scopo precipuo di contribuire alla crescita dei dipendenti come individui e quindi come protagonisti della vita lavorativa dell'Amministrazione Comunale di Radda in Chianti.

Per ciascun corso vengono riportati di seguito obiettivi, programma, durata prevista, costo e tempi di realizzazione specifici.

## **PROGRAMMI DEI MODULI FORMATIVI ANNO 2023**

### **1. FORMAZIONE ALLA MANAGERIALITA'**

La durata complessiva dell'attività formativa di cui all'intero piano è pianificata su 16 ore suddivise in 4 moduli di 4 ore ciascuno. L'arco di tempo ipotizzato per l'erogazione è di 4/8 settimane.

#### **A. *Gestire le relazioni al pubblico***

##### Obiettivo

Fornire agli allievi le competenze utili ad identificare le diverse tipologie di "pubblico" che possono presentarsi agli sportelli di un Comune ed, al contempo, scegliere e padroneggiare l'approccio comunicativo più efficace. Di conseguenza apprendere come gestire le loro criticità emotive ed utilizzare lo stile e la modalità comunicativa più adatti in funzione delle circostanze. Applicare lo stesso approccio per trasferire ai colleghi di altri uffici (che non svolgono attività senza contatto con il pubblico) le esigenze

dell'utenza.

### Programma

Impostare il miglioramento delle relazioni al pubblico in quattro fasi:

1. Guardiamoci dentro: modalità di accesso, orari, locali, estetica, classificazione del pubblico, FAQ, classificazione delle reazioni emotive più frequenti (eventuale indagine di soddisfazione);
2. Sviluppare la capacità di ascolto, la gestione dei “primi 15 secondi”, entrare in rapporto empatico con il cittadino, ascoltare e capire le obiezioni, rispondere alle obiezioni, disinnescare il potenziale conflitto ed essere persuasivo sulle soluzioni proposte.
3. Interpretare il linguaggio del corpo del cittadino, non farsi coinvolgere nell'irritazione o nella frustrazione e non cadere nelle trappole verbali che porterebbero ad un contraddittorio senza sbocchi. Impostare un approccio assertivo che faccia percepire al cittadino un'adeguata attenzione alle sue istanze, separare le questioni normative/procedurali da quelle meramente emotive e di percezione soggettiva.
4. Trasferire in modo costruttivo ed efficace ai propri colleghi le problematiche dei cittadini, costruire un team con gli stessi obiettivi e valori evitando l'odioso “scarica barile” che genera frustrazione nei colleghi ed oggettive difficoltà a soddisfare le istanze degli utenti (clienti).

### Durata

8 ore eventualmente erogabili in due moduli di 4 ore ciascuno

## **B. Svolgere riunioni efficaci**

### Obiettivo

Le riunioni vengono spesso indicate come il “veleno” delle organizzazioni: tanto necessarie quanto pericolose per la loro potenziale capacità di innescare (o amplificare) i conflitti e la loro intrinseca inefficienza (se non adeguatamente pianificate e gestite). Il corso si propone quindi l'obiettivo di creare le adeguate competenze, organizzative ed emotive, per fare in modo che le riunioni diventino un'eccellente strumento di lavoro, in grado di potenziare le capacità dell'organizzazione sia sotto il profilo qualitativo che sotto quello della produttività.

### Programma

- La preparazione degli incontri e delle riunioni
- Tipologie di riunione in funzione degli obiettivi
- Metodi e tecniche di animazione o moderazione delle discussioni
- Strumenti di facilitazione del coinvolgimento dei “silenti”
- La gestione del conflitto
- Il metodo per la conduzione delle riunioni
- La distribuzione dei ruoli nelle riunioni
- Il verbale di chiusura delle riunioni
- Eventuale follow-up della riunione (chiudere il “cerchio” delle decisioni prese in riunione)
- La riunione efficace (esercitazione)

### Durata

4 ore

## **c. *Prendere decisioni: il processo decisionale individuale e di team***

### Obiettivo

Ogni giorno ognuno di noi deve prendere decisioni, in ogni ambito, in ogni contesto, sia piccole che grandi, in autonomia o insieme a qualcuno. Nella maggior parte dei casi ci affidiamo all'istinto e all'emotività, scelta più che lecita nella sfera privata ma non altrettanto accettabile all'interno del proprio ruolo organizzativo. Il corso si propone quindi di fornire i corretti strumenti per affrontare in modo efficace ed efficiente questa importantissima attività umana all'interno del contesto di una organizzazione bilanciando in modo adeguato la componente razionale con quella temperamentale ed emotiva.

### Programma

- Chi sono i “decisori” in un contesto organizzativo
- La componente decisionale all'interno di ogni posizione organizzativa
- Cosa significa veramente “decidere” (decidere come “processo”)
- La corretta impostazione del processo: “problem finding”

e “problemsetting”

- Gli step del “problem solving”
- L’importanza dei dati a supporto del processo
- La fase del “decision making”
- La creazione degli scenari
- L’importanza delle emozioni nella scelta finale
- Verifica, approvazione e consolidamento della scelta
- Implementare la decisione
- Prendere decisioni in ambito di team: le differenze principali nelle decisioni collettive.

Durata

4 ore

## **2. FORMAZIONE ALLA DIGITALIZZAZIONE ATTIVITA’ AMMINISTRATIVA**

Formazione di circa 10/20 ore finalizzata al cambiamento comportamentale dovuto all’introduzione di processi digitalizzati.

## **3. FORMAZIONE OBBLIGATORIA IN MATERIA DI PRIVACY, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.**

## **4. AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE PER EVENTUALI MODIFICHE NORMATIVE.**

### **ANNO 2024**

Ripetere i punti 2-3-4 della formazione prevista nell’anno 2023.

### **ANNO 2025**

Ripetere i punti 2-3-4 della formazione prevista nell’anno 2024.