



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Formazione Maggioli

Programma INPS Valore PA – Bando 2021

Corso di 1° livello online

La riforma della P.A.: come adeguare il proprio Ente al cambiamento in atto

I nuovi modelli organizzativi e gli strumenti manageriali

Giovedì 6 ottobre 2022, ore 9.00-13.00 e 14.00-18.00 (3° modulo)

Docente

Roberto Canu

Formatore comportamentale sulle tematiche della comunicazione,
del lavoro in gruppo, della leadership, della cultura del cambiamento
e della gestione dei conflitti



Governare in modo empatico

6 ottobre 2022

Cos'è l'empatia?



*L'empatia è la scintilla
che fa scaturire la
preoccupazione
umana, la colla che
rende possibile la vita
sociale.*

Martin Hoffman

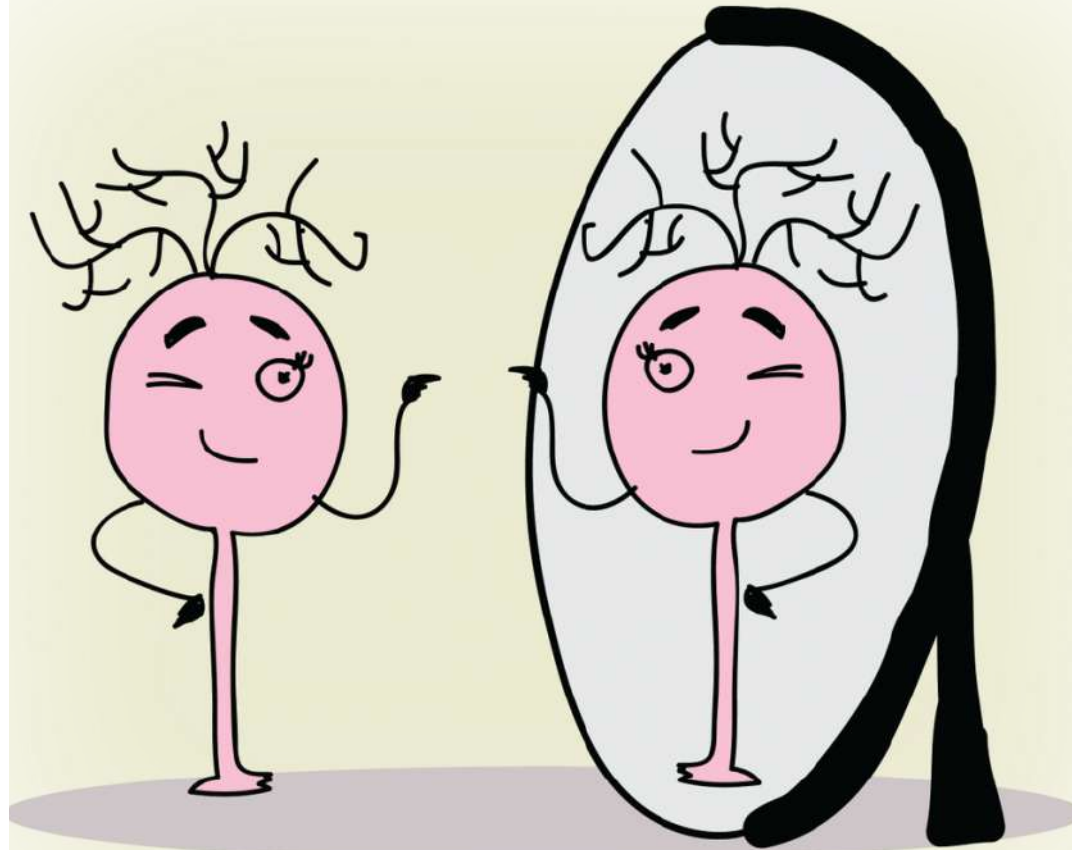


L'empatia è un costrutto multicomponentenziale (Feshbach).

Empatizzare significa provare la stessa emozione dell'altro (esatta concordanza affettiva) pur riconoscendo che tale emozione è derivata dall'altro e non dai noi stessi (condivisione vicaria).

COMPONENTE AFFETTIVA + COMPONENTE COGNITIVA = RISPOSTA EMPATICA

Mirror Neurons



I neuroni specchio
sono anche alla base
dell'empatia





Perché
l'empatia può
essere utile a
livello
organizzativo?

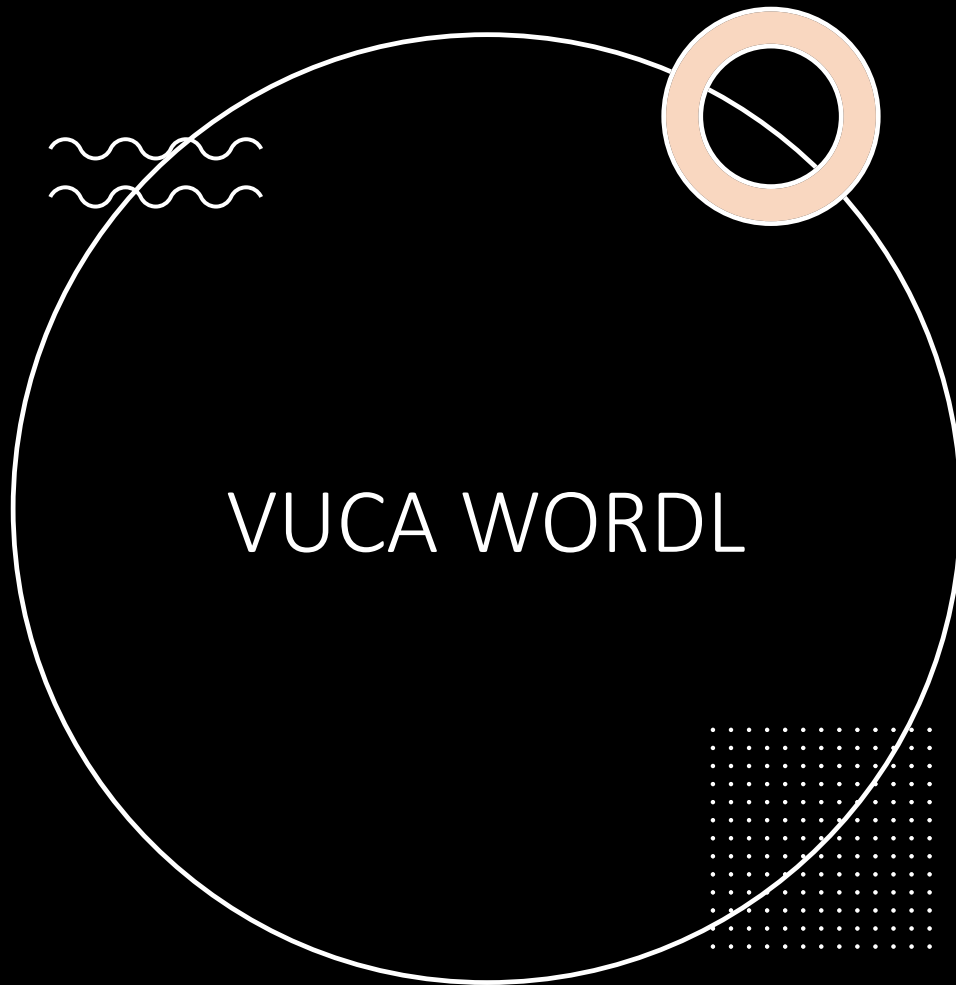
Perché l'empatia può essere utile a livello organizzativo?

- 1.Clima
- 2.Collaborazione (indispensabile per la richiesta di maggior integrazione)
- 3.Innovazione
- 4.Prevenzione dei conflitti

Elementi chiave per gestire la complessità

Coraggio & Cura





Il contesto

- Volatile
- Uncertain
- Complex
- Ambiguous



Il contesto

- Nuovi strumenti di comunicazione
- Lavoro a distanza

Strumenti di comunicazione



Telefono



Mail
(lettera)



Videoconferenza



Riunione



Whatsapp



Vocale

Quando è meglio utilizzarli?

Caro vecchio ufficio non mi servi più

L'emergenza Covid e lo smart working hanno rivoluzionato il modo di lavorare degli italiani. Ma anche le aziende all'avanguardia dicono che è necessario mantenere uno spazio comune

di **Enrico Litali**

MILANO - La poltrona in pelle scura del megaflettore galattico di fantozziana memoria? Un ricordo. Le chiacchiere fra colleghi alla macchinetta del caffè? Un'abitudine novecentesca, tipica dell'era a.c. tante conoscevamo. La pandemia ha ridisegnato la nostra realtà quotidiana e ha cancellato - almeno temporaneamente - il luogo fisico dove molti italiani passavano, fino a pochi mesi fa, buona parte delle loro giornate: l'ufficio. «Abbiamo fatto per anni teoria sullo smart working», ride Davide Dattoli, che negli spazi di Talent Garden ospita decine di start-up che per scelta non hanno nemmeno una sede: «Il Covid ci ha messo di fronte alla realtà: si può fare davvero. Insieme non si forma e l'equazione cento dipendenti contro scrivanie non funziona più».

Forse per Jack Dorsey, numero uno di Twitter, le scrivanie potrebbero essere zero. «Chi vuole - ha scritto ai dipendenti questa settimana - può lavorare da casa a vita». La realtà, forse, è più sfumata e Zoom & C. - più che rottamare gli uffici - li obbligheranno a una radicale metamorfosi. «Una sede fisica è la base dell'identificazione di un dipendente con l'azienda, non si può fare a meno», dice il sociologo Luca Pirelli, professore all'Università

Il futuro
Nell'ufficio che venti non sono previste scrivanie fisse. Gli spazi saranno organizzati per funzioni, sarà posta più attenzione alla sicurezza del luogo e alla distanza fra postazioni con aree comuni per stimolare la creatività



Il passato
Un gruppo di impiegati al lavoro in un ufficio di Cleveland, in Ohio, negli anni Sessanta. Gli spazi fra le scrivanie erano ridotti al minimo per

LONDRA - «Mi sembra di essere nel film "Il sento senso", quando Bruce Willis è l'unico a non sapere di essere morto. L'ufficio che conoscevo prima del coronavirus non ci sarà più, dobbiamo rendercene conto». A parlare è Bruce Daisley, ex vicepresidente per l'Europa di Twitter (che ha già detto «potete lavorare da casa in eterno», esperto di cultura del lavoro e autore del saggio "Socetti di odore il lunedì").

Quali sarebbero i pregi, Daisley?

«Gran parte del lavoro potrebbe essere fatto da casa senza problemi, come nelle aziende hi tech della Silicon Valley, creando un ambiente di lavoro magico, anche da remoto. Il problema è che molte altre aziende non saranno pronte».

Ma come si potrà sostituire il senso di comunità di un ufficio reale?

«È cruciale e non sarà facile. Come con i nostri familiari, che per mesi non abbiamo visto (anzi Covid 19, lo stesso accaduto con i colleghi). Le aziende hi tech credono che la tecnologia sia tutto, ma l'umanità e le connessioni umane restano vitali. Dovremo ricrearle».

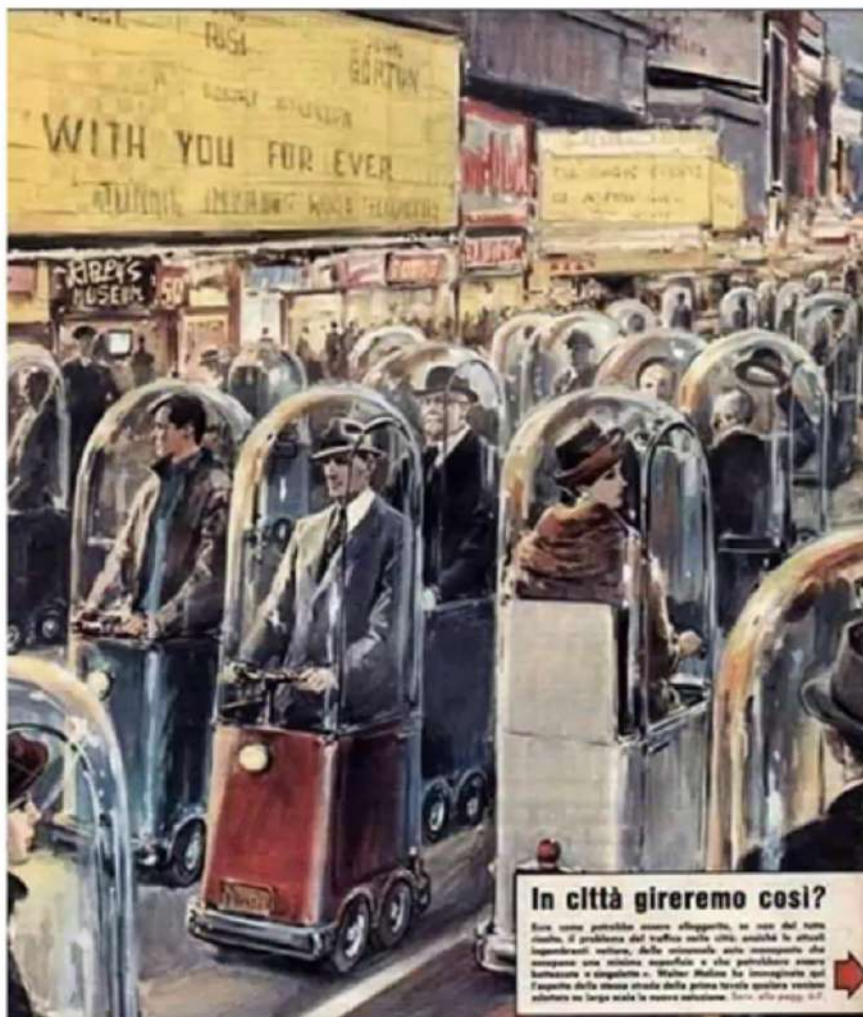
Come?

«Sul modello delle comunità nel web, vedi i Bandi di Austin Berber: non si sono mai



L'esperto
Bruce Daisley ex manager Twitter ed esperto del lavoro

incontrati ma nelle chat online hanno un legame fortissimo. Il modello empatico del nuovo "ufficio"

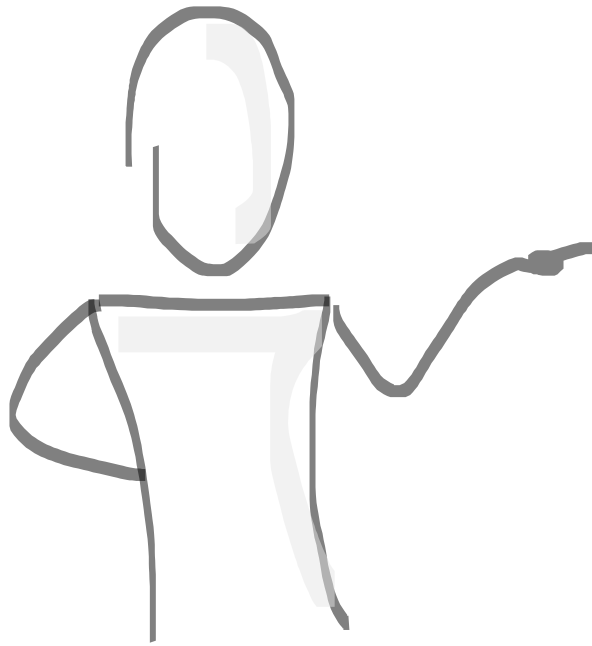


Un'accelerazione
imprevista

In città gireremo così?

Si sa come potrebbe essere affoggerlo, se non del tutto risolto, il problema del traffico nelle città: anziché le attuali ingombranti vetture, delle minivetture, auto compatte che occupano una minima superficie e che potrebbero essere facilmente e singolarmente. Walter Rutimeyer ha immaginato qui l'aspetto della stessa strada della prima tavola quando vennero adottate su larga scala le nostre minivetture. Torna alla pagina 107.

Le tre B del lavoro agile



1. Bricks
2. Bites
3. Behaviour

Una logica win – win – win possibili vantaggi per l'individuo

- Tempo e costi risparmiati nelle trasferte
- Minori interruzioni\miglior concentrazione
- Minor stress relativo al lavoro
- Più tempo in famiglia
- Maggiore autonomia, migliore controllo sul proprio lavoro
- Minor rischio di ammalarsi sul lavoro



Una logica win – win – win possibili vantaggi per la società e il territorio

- Minor CO₂ emessa
- Decongestione traffico in orari di punta
- Maggior numero di persone ha accesso all'occupazione
- Minori costi di assistenza sanitaria per malattie



Una logica win – win – win possibili vantaggi per l'organizzazione

- Migliora il clima organizzativo
- Valorizzazione e responsabilizzazione dei collaboratori.
- Espansione geografica di persone reclutabili,
- Fidelizza i collaboratori
- Riduzione delle forme di “assenteismo fisiologico”
- Fattore di protezione per lo stress lavoro-correlato

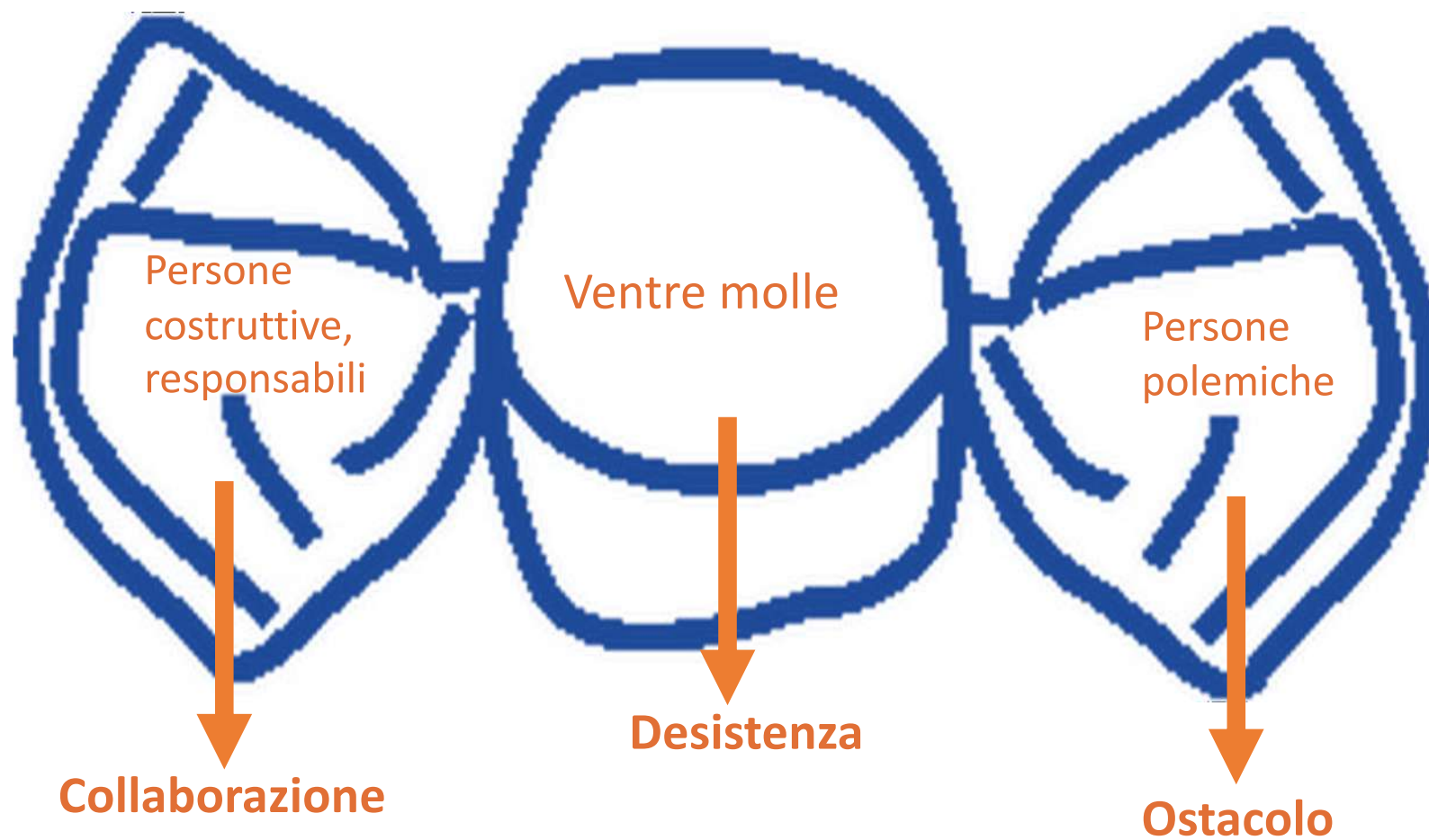


Smart working: cosa manca nella distanza?

- La conoscenza nella quotidianità
- Il contatto e la socializzazione casuale
- Il feedback immediato (compreso il non verbale)
- Il gossip informativo, i rumors
- Guidare con l'esempio

Il coinvolgimento

Il coinvolgimento dei collaboratori



Il coinvolgimento dei collaboratori

