

LA BENZINA DEL MOTORE ORGANIZZATIVO è il flusso comunicativo

un responsabile si occupa di garantire la comunicazione all'interno del gruppo e verso l'esterno

un responsabile frustra le comfort-zone

il flusso comunicativo

- comunicazioni previste, tracciabili, obbligatorie
- comunicazione aggiuntive basate sul livello di relazione

## RELAZIONE ED EFFICACIA COMUNICATIVA

Contenuto	Relazione	Risultato
+	-	-
-	-	-
-	+	+
+	+	++

IL COMPORTAMENTO UMANO è...

- 30% DNA
- 70% educazione e contesto

quante persone posso seguire bene? 7-8

L'importanza del senso di responsabilità verso il collega e verso il gruppo di lavoro è determinata in parte dal livello di relazione

“Patologie” organizzative

- giochi di produzione, quando un gruppo stabile o momentaneo decide un livello di produttività solitamente

inferiore a quella possibile

- soluzione è rompere il gruppo e la relativa dinamica, solitamente mediante rotazione
- l'allineamento al ribasso, quando il personale performante adatta la propria performance a quella di chi fa meno
  - si presenta in assenza di riconoscimento del merito e in assenza di interventi a gestione del demerito

produttività si intende come la capacità di generare valore, ossia utilità in relazione agli obiettivi del servizio secondo parametri di efficacia ed efficienza

costo ora operatore 20€

- risultato atteso 40€/h
- il caso dell'operatore stanco...
  - costa 20 e genera 20
  - viene abbandonato... ancora + triste
  - meno 10%
  - questo costa all'anno 4.000euro di mancata produttività
  - su di un gruppo di altri 7... -10% su 40€ perdita di 56.000€

L'inserimento lavorativo

- raccogliere candidature dovrebbe essere un'attività stabile da svolgersi con continuità, solitamente si deve definire una persona responsabile
- i canali per raccogliere

- rendere disponibili i propri spazi per i corsi OSS e raccogliere tirocini
- organizzazione stage e tirocini – rapporti con tutte le scuole – richieste liste dei qualificati
- avere un sito con l'area “lavora con noi” posizionata con google ad words
- uso di linkedin plus
- i profili raccolti vanno messi via in ordine all'interno di una griglia per la specifica professione se possibile con collegamento ipertestuale al cv
- uso di google advanced search con filtro cv/curriculum pdf word
- utilizzo di subito.it
- convochiamo il candidato per una preselezione di gruppo o individuale... non per un posto già disponibile
- test preselettivo scritto
  - verifica intelligenza
  - verifica competenze tecniche
- colloquio per verificare il cv, per approfondire caratteristiche di personalità, approfondire affidabilità , capacità creative, di apprendimento
- colloquio tecnico - verifica delle competenze tecniche possedute
- prova pratica

inserimento con affiancamento nel periodo di prova

un serio affiancamento prevede un piano di sviluppo competenze

per fare questo sarebbe utile un assessment delle competenze/attività

- somministrare il cibo all'ospite
  - saper leggere la scheda alimentare dell'ospite
  - saper utilizzare gli ausili necessari in relazione all'ospite
  - saper posizionare l'ospite in modo adeguato alle sue esigenze
  - saper gestire l'alimentazione dell'ospite disfagico
  - rilevazione del gradimento e dell'effettiva alimentazione
  - relazionarsi correttamente all'ospite in particolare che rifiuta l'alimentazione
  - rispetto dei tempi di erogazione del pasto
- sulla base dell'assessment esploso si imposter l'affiancamento
- capacità lavorativa 10
  - voi lavorate 7
  - colleghi lavorano 6
    - allineamento ribasso
  - colleghi lavorano 8
  - voi lavorate 8

Promuovere appartenenza al gruppo e buone relazioni spinge le persone a comportamenti accettati dal gruppo stesso

I problemi tra OSS e infermieri...

- gli infermieri sono i soggetti con maggior influenza nella relazione, se autorevoli sono anche detti soggetti normativi
- l'infermiere dovrebbe coinvolgere l'oss nelle decisioni e nelle valutazioni – sono importanti le equipe

multidisciplinari – sono utili le riunioni di reparto infermiere/oss

negoziare ed essere persuasivi

- la persuasione passa attraverso il rispetto e lo stimolo delle necessità altrui – analisi dei bisogni preesistenti e inducibili – se ben fatta porta al “win-win”

## LO SVILUPPO INTELLIGENZA EMOTIVA

un problema tipo, ossia

l'anassertività del gruppo

> tendenza a non trasmettere all'esterno i propri stati di tensione

> questo contrasta con le fasi di formazione ed esistenza del gruppo: 1) ci conosciamo e siamo accomodanti 2) prendiamo le misure e stabiliamo le eventuali distanze 3a) mi chiarisco anche qualora comportasse un attrito > convivenza stabile... 3b) anassertività – lede il flusso comunicativo di secondo livello

- esplosione – diretta o con proiezione... poi rapporti frantumati
- scarico in ambiente protetto
- distacco ambientale

## LE RIUNIONI

- informative
- risolutive
- decisionali

- non funzionano innanzitutto quando non vi è sintonia rispetto agli obiettivi

## SMASCHERARE IL FALSO MALATO...

- in presenza di buone relazioni le persone si comportano meglio – la persona si sentirà in difficoltà se “sgamata”
- prevedere come tutela aziendale visite extra del medico del lavoro
- considerata la tua inidoneità ti sposto (ad una condizione meno comoda)

ricordarsi poi di premiare chi si comporta meglio

## LE COMPETENZE

- tecniche – specifiche per lo svolgimento del compito (saper fare una cosa) – non sono utili per altri compiti – sono acquisibili (sono il software delle persone) – sono spesso sopravvalutate in fase di selezione – si sviluppano mediante studio, formazione aggiuntiva in autonomia in azienda con personale esterno o interno, affiancamento/formazione on the job, autoformazione mediante libri webinar...
- competenze trasversali
  - sono trasferibili a vari contesti
  - sono difficili da sviluppare
  - sono l'hardware...
  - NEL LAVORO
    - creatività, la capacità di fare astrazione rispetto ad una situazione, immaginando

collegamenti con informazioni possedute in ingresso – perde di capacità se non utilizzata e si sviluppa per specifici contesti – è fortemente connessa alla motivazione

- 1) capacità e attitudine al problem-solving – si sviluppa richiedendo al collaboratore di produrre soluzioni, attraverso il brain-storming ossia riunioni in cui si prevedono soluzioni con i soggetti coinvolti
- 2) miglioramento di processo che produce il miglioramento continuo
  - caccia, pesca, e raccolta
  - agricoltura
  - artigianato funzionale all'agricoltura
  - la grande Serenissima Repubblica... ARSENALE
  - vapore e rivoluzione industriale
  - Taylorismo – analisi scientifica del lavoro
  - teorie di Adam Smith e l'uomo economico e il cottimo
  - Fordismo – **catena di montaggio**
    - crisi del sistema
    - seconda guerra mondiale
    - Toyota - "inventa" l'isola di lavoro
      - gruppo di persone specializzate su di un aspetto del processo
      - promozione di proposte di miglioramento
      - incentivi economici, benefit al lavoratore e alla famiglia

autorevolezza e leadership  
positiva – potere attribuito dal  
basso

il miglioramento continuo

- efficienza ed efficacia
  - organizzazione delle ferie tra il personale
  - coinvolgimento del volontariato nel servizio

le proposte del pubblico...

- ferie 1
  - per i periodi caldi, definire delle regole da utilizzarsi in assenza di altro eventuale accordo... importante, eventuali accordi extra regola non fanno cumulo
- ferie 2
  - turnazione schematica per i periodi di festività
    - importante condividere le regole dello schema
- volontariato 1
  - analisi bisogni della struttura
    - individuazioni di attività che possano essere svolte dal volontario
      - a contatto con l'ospite
      - non a contatto con l'ospite
        - indicare un referente
      - creare dei volontari "specializzati"
- volontariato 2
  - fare un colloquio conoscitivo
  - fare un periodo di orientamento

**responsabile, obiettivi operativi/economici generali e minimi e ruolo**

**assessment**

**selezionare personale**

**vantaggi svantaggi rotazione**

**comportamento-contesto**

**conflitto e anassertività**

**patologia organizzative, allineamento al ribasso**

**due tipologie di lavoratori**

**storia organizzazione del lavoro e isole di lavoro**

**competenze tecniche e trasversali**

**teoria del fare**

**burn-out e stress lavoro correlato**

