

FORMAZIONE ISTITUZIONALE PER I CAPI OPERATIVI DEI 'CMP'



Il percorso formativo è destinato a tutte le risorse con ruolo di 'Capo' operanti nei CMP di Poste Italiane e coinvolge:

- **circa 311 Capi Settore - Capi Turno - Capi Reparto**
- **circa 701 Capi Squadra**



Il Percorso Formativo punta a **favorire la condivisione delle ‘nuove logiche organizzative’ e la diffusione dei valori aziendali** utilizzando modelli mentali sistemici e metodi operativi concreti.

Il **modello di capo** che si punta a sviluppare è fondato sul corretto equilibrio fra controllo gerarchico, cooperazione diffusa e adeguata gestione dei processi relazionali.

Adeguate spazio viene riservato al miglioramento nella sensibilità ai costi di gestione.

Il programma didattico trova fondamento nelle informazioni rilevate da:

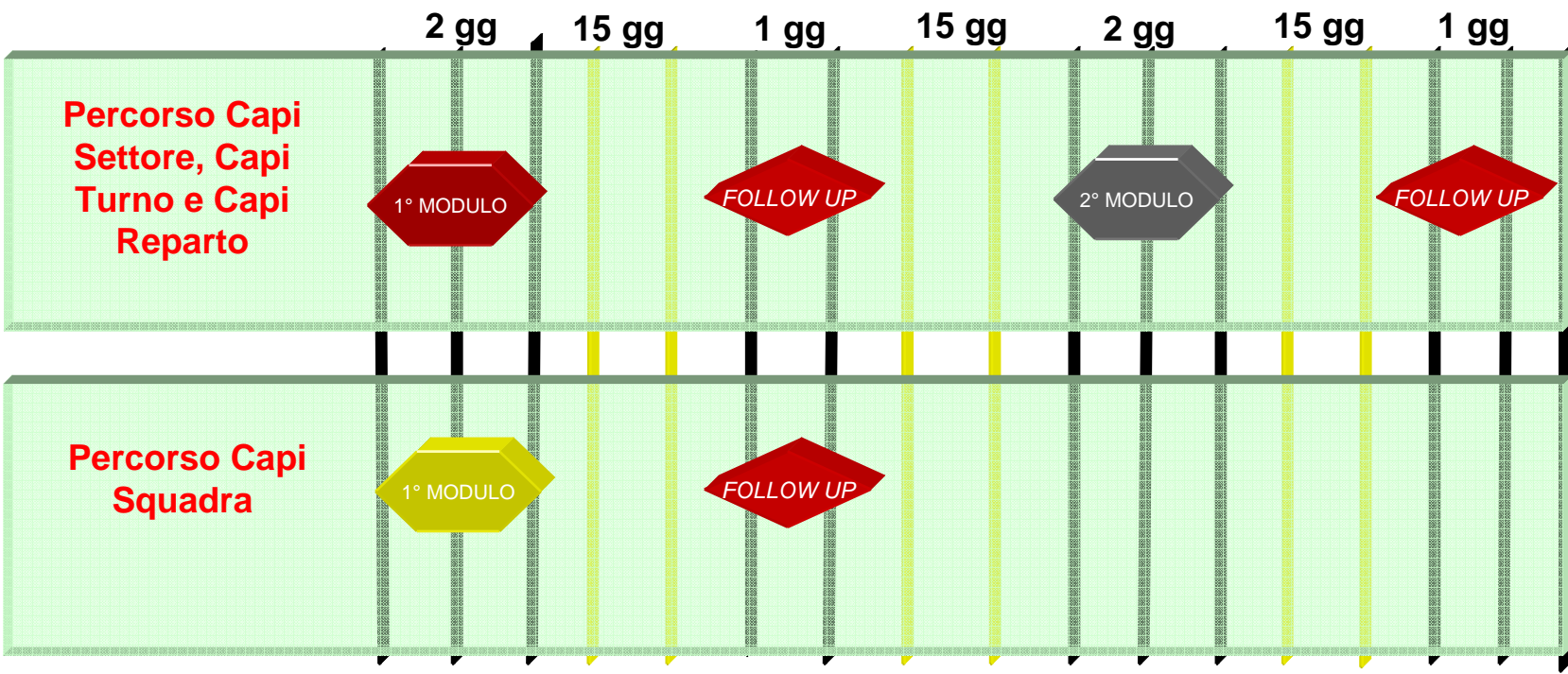
- principali tendenze emerse nell'**analisi del clima**
- **interviste** ai Responsabili delle Linee e delle Risorse Umane sui punti di forza e sulle aree di miglioramento delle attività operative/gestionali svolte nei CMP
- **confronto tra contesto attuale** (comportamenti agiti e clima) e **situazione ‘attesa’** per i ‘Capi’ dei CMP
- prime **evidenze rilevate nei seminari ‘pilota’** effettuati nel CMP Fiumicino



Il percorso formativo per i capi dei CMP si basa su cinque macrocontenuti:

- 1. Il CAMBIAMENTO di Poste**
- 2. Il RUOLO del capo nei CMP le sue componenti**
- 3. la relazione nel TEAM**
- 4. la gestione dei COSTI**
- 5. I COLLOQUI gestionali**





1° modulo

1. **Comprendere il significato del cambiamento**
2. **Far percepire come unica entità il CMP e Poste Italiane**
3. **Acquisire concetti e strumenti per la comprensione del nuovo modello organizzativo**
4. **Riconoscere gli elementi distintivi del ruolo del capo dei CMP**
5. **Comprendere l'importanza del lavoro di squadra e di quello interfunzionale**
6. **Conoscere l'evoluzione della leadership nei contesti aziendali**
7. **Condividere il significato di leadership come modello concreto di riferimento**
8. **Riconoscere i fattori alla base della motivazione sul lavoro e le leve per una corretta gestione**
9. **Acquisire conoscenze e strumenti per la gestione delle azioni di comunicazione interpersonale**
10. **Condividere l'importanza dell'ascolto nella relazione efficace**
11. **Imparare a gestire le situazioni di conflitto**

2° modulo

1. **Sensibilizzare al contenimento dei costi di gestione**
2. **Sollecitare una riflessione operativa sulle dinamiche del colloquio**
3. **Migliorare la gestione degli aspetti relazionali impliciti nella gestione del colloquio**
4. **Migliorare le modalità operative del colloquio (luogo, fasi, etc.)**



Al termine del 1° e del 2° Modulo viene richiesto ai partecipanti di mettere in pratica nelle attività lavorative i contenuti affrontati e sperimentati in aula.

A distanza di circa 2 settimane dal termine dei moduli d'aula i partecipanti si confrontano riportando in aula riflessioni sui seguenti aspetti:

- **eventuali difficoltà ad entrare nel nuovo ruolo**
- **metodiche adottate per la risoluzione di tali difficoltà**
- **vantaggi ottenuti nell'adozione del nuovo ruolo**

I risultati saranno elaborati con il supporto del docente e presentati per la condivisione alla Direzione della COO ed alla Formazione.



1 Osservazione riflessiva

Aula
(esercitazioni
analogiche stimolo,
filmati)

2 Discussione di gruppo

**Riflessione sulla
esperienza osservata**
Aula
(dibattito costruttivo,
confronto di gruppo)

3 Concettualizzazione astratta

Aula
(schematizzazioni dei
concetti, Sintesi teorica)

4 Esperienza concreta

**Esperienza del modello in
ambiente protetto**
Aula
(role play)

5 Concettualizzazione astratta

Aula
(schematizzazioni dei
concetti, Sintesi teorica)

6 Sperimentazione attiva

**Pratica concreta sul posto di
lavoro**
(comunicazioni, riunioni, colloqui
gestionali, problemi da risolvere)

7 Concettualizzazione astratta

Follow up
Aula
(schematizzazioni dei
concetti, Sintesi teorica)

La metodologia adoperata, fortemente interattiva, si avvale di:

- ✓ **Esercitazioni in plenaria e in sottogruppo**
- ✓ **Proiezione di filmati**
- ✓ **Tecniche Metaplan per il problem solving didattico**
- ✓ **Role play e simulazioni**



Le metodologie attive (filmati, esercitazioni analogiche etc.) stimolano in aula dinamiche che richiamano alla mente situazioni tipiche del lavoro quotidiano (ma non necessariamente relative al contesto organizzativo dei partecipanti) nelle quali il gruppo, chiamato ad affrontare le diverse attività è osservatore, è ‘consulente di se stesso’.

Il docente gestisce il ruolo di ‘facilitatore’, che consente di indirizzare/correggere le osservazioni/commenti del gruppo attraverso la restituzione di feedback, utili per indicare ai partecipanti la modalità corretta per realizzare una attività data e indirizzare verso comportamenti più efficaci.

La didattica predilige sempre un modello induttivo e la successiva sistematizzazione dei concetti base con il docente.



Lo stato dell'arte sulle edizioni realizzate

	Capo Squadra			Capo Servizio/Reparto/Turno		
	Risorse già coinvolte	Risorse da coinvolgere	Edizioni svolte	Risorse già coinvolte	Risorse da coinvolgere	Edizioni svolte
1° Modulo	386	216	30	276	10	26
Follow up	142	460	12	253	33	29
2° Modulo	=====	=====	=====	105	181	11
Follow up	=====	=====	=====	42	244	4

