

Progetto Formativo

'Leadership del Cambiamento e Public Speaking'

Corso di formazione al ruolo per
Recapito Area Manager

novembre 2006



PREMESSA

Poste Italiane ha avviato un processo di trasformazione organizzativa nell'ambito del COO che dovrà attivare anche un rinnovamento nella gestione del recapito.

L'obiettivo è quello di rendere il servizio di recapito molto più fluido ed efficiente attraverso l'introduzione di nuove strutture organizzative nelle quali verranno introdotte figure professionali.

In tale ambito è stato realizzato un primo intervento urgente di formazione, che ha coinvolto i RAM, chiamati anzitutto ad attivare e gestire il **processo di comunicazione del nuovo modello a tutte le persone gestite**.

L'intervento 'crash' ha puntato a potenziare le loro competenze comunicative e relazionali. Le competenze acquisite potranno essere utilizzate non solo per condividere le logiche del cambiamento in corso con tutti gli operatori, ma costituiranno anche una prima parte 'stabile' della loro strumentazione manageriale.



Destinatari

34 Responsabili RAM

Sono state composte 3 aule da gruppi di 12 partecipanti

Durata

Un modulo di tre giornate d'aula

Edizioni

Edizione pilota: 9/11 ottobre 2006

2° e 3° edizione: 16/17/18 ottobre 2006



FINALITÀ E OBIETTIVI

Principali finalità: potenziamento della capacità di comunicazione efficace nell'attività propria del ruolo ed, in particolare, nelle situazioni dove la comunicazione rappresenta un importante strumento di condivisione.

Obiettivi del corso:

- **sviluppare le capacità/conoscenze per trasferire ai propri collaboratori strumenti ed informazioni utili a chiarire il contesto in cui operano, con particolare riferimento alle fasi di cambiamento organizzativo (leadership del cambiamento)**
 - ✓ migliorare la consapevolezza dell'importanza di saper comunicare con efficacia nelle situazioni di cambiamento
 - ✓ migliorare la gestione della comunicazione come strumento di condivisione del cambiamento e gestione dei collaboratori
- **sviluppare la capacità di gestire efficacemente un intervento di comunicazione**
 - ✓ far acquisire maggiore consapevolezza del proprio stile comunicativo per individuarne punti di forza e aree di miglioramento
 - ✓ stimolare e migliorare le capacità personali legate all'ascolto e all'assertività, necessarie per generare relazioni positive tra i capi e i propri collaboratori



METODOLOGIA

L'apprendimento è stato favorito soprattutto dalla **sperimentazione pratica**: prove ed esercitazioni (individuali, in coppia e in sottogruppi) hanno impegnato i partecipanti per la maggior parte del tempo.

Le **esercitazioni** hanno permesso di migliorare il proprio standing sulle competenze di comunicazione; il **feedback** del docente e del gruppo di partecipanti ha sollecitato riflessioni che hanno favorito il riconoscimento del livello di competenze possedute, con conseguente riorientamento verso modelli relazioni di maggiore efficacia comunicativa.

L'uso di **questionari e strumenti individuali di autovalutazione** ha fornito un ulteriore momento di crescita anche attraverso la sistematizzazione di un metodo personalizzato



Maggiori evidenze

Sono state raccolte dai partecipanti le seguenti evidenze:

- apprezzamento e soddisfazione per i contenuti del corso
- consenso rispetto all'utilità di quanto appreso e per l'opportunità di un confronto tra di loro sulle principali esperienze

Ulteriori esigenze raccolte:

- predisporre interventi formativi per supportare le competenze
 - dei Capi Squadra
 - dello staff di RAM (formazione comportamentale a supporto del ruolo)
 - dei responsabili RAM (per un ulteriore sviluppo del ruolo)

