

CASE STUDY

PROGETTO “SELF - EMPOWERMENT”

Un’azienda cliente nel settore della Consulenza Aziendale e System Integration ci ha contattato per un progetto di sviluppo per alcuni collaboratori junior.

Dall’analisi dei fabbisogni risulta la volontà di sviluppare alcune competenze trasversali e relazionali in un gruppo selezionato di collaboratori, con l’intento di farli crescere professionalmente e affidare loro la gestione di alcuni progetti e, di conseguenza, di un team di lavoro.

In questa prima fase sono stati coinvolti, oltre all’HR manager, i due partner che gestiscono e collaborano nel quotidiano con i dipendenti da inserire nel percorso di sviluppo.

Dall’analisi è emerso che i collaboratori fossero molto preparati dal punto di vista tecnico, ma avessero carenze dal punto di vista comunicativo e relazionale. Sulla base dei bisogni delineati con il cliente, abbiamo proposto una macro-progettazione che prevedesse un percorso di empowerment delle seguenti competenze relazionali:

- Comunicazione
- Gestione del conflitto e negoziazione
- Gestione del tempo e dello stress
- Gestione del team/leadership

PROGETTO

Per sviluppare al meglio queste competenze abbiamo costruito un training residenziale di 6 giornate da 4 ore ciascuna, così strutturato:

- **La gestione delle relazioni interpersonali:** con l’obiettivo di definire i principi base della comunicazione, presentare la teoria DISC e la sua applicazione nella gestione del cliente, somministrando anche il questionario DISC per accrescere il know-how dei partecipanti rispetto al loro stile comportamentale naturale e adattato nelle relazioni interpersonali.
- **La comunicazione assertiva efficace:** con l’obiettivo di conoscere i possibili stili comunicativi e applicare lo stile assertivo in maniera adeguata alle situazioni professionali tipiche della realtà lavorativa dei partecipanti, evidenziando anche gli elementi comunicativi non verbali che possono condizionare le diverse modalità comunicative.

- **La gestione dei conflitti e la negoziazione nella gestione dei progetti:** con l'obiettivo di affrontare le situazioni conflittuali in maniera costruttiva e comprendere i meccanismi della negoziazione e le tecniche negoziali per applicarle efficacemente alle trattative professionali.
- **La gestione del tempo e dello stress:** con l'obiettivo di capire come gestire il tempo, gli obiettivi e le priorità in modo da non venirne sopraffatti e acquisire delle tecniche efficaci di gestione dello stress in situazioni di forte pressione lavorativa.
- **Gestire e motivare i collaboratori:** con l'obiettivo di chiarire quali sono le caratteristiche di un buon leader e gli "ingredienti" per un team efficace e di successo, andando a definire anche i meccanismi sottostanti la motivazione e come motivare un collaboratore in base al suo naturale stile di comportamento.
- **Role playing conclusivo:** con l'obiettivo di applicare i concetti appresi durante il percorso formativo in un contesto simulato con caratteristiche simili ad una reale situazione professionale.

Le tematiche sopracitate sono state affrontate attraverso:

- Momenti teorici con lo scopo di introdurre gli argomenti;
- Somministrazione di test attitudinali autovalutativi, volti ad accrescere l'autoconsapevolezza;
- Momenti di discussione costruttiva;
- Esercitazioni e simulazioni interattive.

Alla fine dell'ultima giornata di role playing è stata prevista una fase di debriefing in cui i partecipanti hanno potuto riflettere circa le skills acquisite durante l'intero percorso e come queste verranno poi applicate nel concreto nel loro contesto professionale.

PARTECIPANTI

Il percorso formativo ha coinvolto 12 partecipanti con un inquadramento junior, provenienti da team differenti della stessa Business Unit.

Tutti i partecipanti lavoravano in azienda da almeno un anno e per tutti era in programma la gestione autonoma di un progetto professionale in qualità di Project Manager.

Per il role playing conclusivo sono stati coinvolti attivamente anche i due partner con cui è stata fatta l'analisi dei fabbisogni formativi, i quali hanno partecipato al role playing e al debriefing conclusivo, fornendo feedback che fossero mirati allo specifico contesto lavorativo sulla base dell'esperienza acquisita negli anni all'interno dell'azienda.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Epoché ha sviluppato la metodologia TLC, che ha l'obiettivo di indurre e rendere permanente un cambiamento comportamentale, e prevede la suddivisione del processo di apprendimento in tre fasi specifiche:

- **TRAINING ROOM:** è il momento di formazione frontale attraverso il quale vengono trasmessi concetti teorici. Questo momento rappresenta circa il 20% del percorso.
- **LAB LEARNING:** all'interno dell'aula i partecipanti sperimentano i concetti chiave attraverso situazioni laboratoriali pensate e costruite partendo dalla realtà aziendale. I partecipanti vivono attivamente e passivamente diversi momenti di feedback individuali e gruppali, sia da parte dei colleghi sia da parte del docente. Questo momento rappresenta il 70% della formazione in aula.
- **COACHING:** alla fine del percorso viene proposto un momento di supervisione di gruppo per verificare l'applicazione delle nuove modalità comportamentali e dare un supporto per le eventuali difficoltà incontrate. Questo momento risulta molto utile per trasformare il cambiamento appreso in comportamento agito e rappresenta il 10% della formazione in aula.

COMPETENZE DEL TEAM

Il nostro team di consulenti e formatrici ha una formazione specifica in Analisi Transazionale e ha una consolidata esperienza di interventi organizzativi volti a: ridurre le distanze tra le persone, tra i team e tra i livelli gerarchici; diminuire il rischio di impasse legate a posizioni di disorientamento, attesa, rivendicazione, etc.; studiare e realizzare approcci più adatti alle nuove sfide organizzative.