

## 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 gruppal, 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.