

Formazione PERSONALE ATA Regione Abruzzo

A. S. 2015-2016

**CORSO QUALIFICAZIONE SUPERIORE AVANZATA
SECONDO SEGMENTO
PRIMA POSIZIONE ECONOMICA EX ART. 7**

La gestione delle relazioni interne ed esterne

**I. I. S. "A. VOLTA"
PESCARA
23 giugno 2016**

Docente formatore: Antonella Aquino

Obiettivi del corso:

- ✓ **Conoscere il nuovo quadro della pubblica amministrazione**
- ✓ **Approfondire la conoscenza della scuola dell'autonomia**
- ✓ **Approfondire la conoscenza del CCNL**
- ✓ **Garantire la tutela della riservatezza**



- ✓ **Sviluppare un'attitudine positiva alle relazioni interpersonali e alla comunicazione**
- ✓ **Utilizzare internet e i supporti informatici**
- ✓ **Contribuire ad assicurare la sicurezza nella scuola**

Alcuni riferimenti normativi:

- **Legge 241/1990 legge sulla trasparenza
– Accesso ai documenti amministrativi**
- **D.P.C.M. del 7 giugno 1995
CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**
- **L. 59/97 art. 21 Autonomia Scolastica
(*legge Bassanini*)**



- **D.P.R. n.275/99 natura e scopi dell'autonomia delle istituzioni scolastiche**
- **Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"**



- **D. Interministeriale n.44 del 1 febbraio 2001 “Regolamento di contabilità”**
- **D. Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 norme generali ordinamento lavoro pubblico**
- **Intesa 20 luglio 2004 art. 1 e art. 3 sul Sistema di formazione**

...

- **D. Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005**
"Codice amministrativo digitale" e
successivi aggiornamenti:
- **D. Lgs. 159/2006**
- **D. Lgs. 235/2010**
- **D. Lsg. 102/2015**



- **CCNL Scuola 1999/2001 art. 30 e 36, personale ATA, area e funzioni**
- **CCNL Scuola 2006/09 art 47, compiti del personale ATA**
- **D.P.R. n. 62 del 16 aprile 2013
Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici, insiste su richiami disciplinari e su indicazioni in merito a doveri di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta.**

Legge 241/1990

regola l'accesso ai documenti amministrativi, consentendo al cittadino di partecipare al procedimento di formazione dei provvedimenti amministrativi che lo riguardano e di seguirne gli sviluppi presso gli uffici e le persone responsabili del procedimento stesso, in una dimensione di tutela, di trasparenza e imparzialità.

**D. P. C. M. del 7 giugno 1995,
con la CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI,**

**sancisce la diffusione dei principi
fondamentali su cui fondare il
servizio scolastico nell'ottica di un
impegno di trasparenza verso
l'utenza.**

la Legge 59/1997

conferisce alle istituzioni scolastiche la personalità giuridica e l'autonomia organizzativa e didattica finalizzata al perseguimento degli obiettivi previsti dal sistema nazionale di istruzione.

...

e delinea, dunque, un sistema scolastico policentrico, in cui allo Stato sono attribuiti poteri di indirizzo e controllo mentre alle singole istituzioni scolastiche spetta l'organizzazione e l'erogazione del servizio e i relativi decreti attuativi.

II D.P.R. 275/1999

definisce ulteriormente il concetto di autonomia scolastica esplicitando una serie di opportunità per un uso ottimale delle risorse secondo principi di flessibilità, diversificazione e integrazione.

Con questa norma la scuola viene ad assumere natura di "organizzazione" atta a realizzare autonomamente i processi decisionali, le funzioni direzionali e gestionali per la realizzazione delle finalità stabilite a livello nazionale attraverso un complesso sistema di rapporti di collegamento anche con i soggetti esterni del territorio.

Legge 150/2000

“Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”, per la prima volta e sistematicamente viene affrontato il tema della comunicazione pubblica ed il valore della comunicazione viene riconosciuto al pari di altre discipline con una legge organica e strutturata.

La norma, pur tutelando il segreto di Stato, la privacy ed altri principi deontologici, stabilisce che sono attività di informazione e comunicazione istituzionale quelle di:

- *informazione verso i media*
- *comunicazione esterna: verso enti e cittadini*
- *comunicazione interna: all'interno dell'ente.*

D. I. n. 44 del 1 febbraio 2001 -*Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle Istituzioni scolastiche,*

anche il c.d. Regolamento di contabilità rimanda al tema della comunicazione, infatti nell'art.3 si precisa che il Programma Annuale deve essere affisso all'Albo dell'istituzione scolastica entro 15 gg. dalla sua approvazione e pubblicato sul sito web dell'istituto stesso.

**D. Lgs n. 165 del 30 marzo 2001 Norme
generali sull'ordinamento del lavoro
pubblico,**

**l'art. 1 sulle finalità e gli ambiti di
applicazione, fa riferimento al ... realizzare
la migliore utilizzazione delle risorse
umane nelle pubbliche amministrazioni,
assicurando la formazione e lo sviluppo
professionale dei dipendenti.**

L'Intesa del 20 luglio 2004

Art.1

Il sistema di formazione

Il sistema della formazione del personale amministrativo, tecnico e ausiliario è articolato su tre tipologie di percorsi formativi:

- **formazione per la qualificazione;**
- **formazione per il passaggio ad area superiore;**
- **formazione per la mobilità all'interno dell'area.**

Esso si configura come sistema flessibile ed integrato, che prevede l'acquisizione di crediti formativi da parte del personale. A tal fine i corsi si concludono con una certificazione individuale dei risultati e il rilascio di un attestato che può essere speso come credito formativo e professionale valutabile in ulteriori percorsi formativi e in altre iniziative e situazioni.

La partecipazione ai percorsi formativi avviene su domanda degli interessati.

L'Intesa del 20 luglio 2004

Art.3

Formazione per la qualificazione.

La formazione per la qualificazione è finalizzata a migliorare la qualità professionale di tutto il personale amministrativo, tecnico ed ausiliario per soddisfare le esigenze di valorizzazione professionale connesse al sistema dell'autonomia delle istituzioni scolastiche e ai processi di riforma in atto.

A seguito della presente intesa verranno organizzate diffuse attività formative in favore di tutto il personale attualmente in servizio. I relativi corsi avranno una durata diversificata in relazione ai diversi profili professionali.

Ogni percorso formativo terminerà con la certificazione individuale e documentata degli apprendimenti ed il rilascio di un attestato finale.

D. Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005

è una legge-quadro che legittima e sostiene l'utilizzo di strumenti digitali", ciò per assicurare validità giuridica alle innovazioni in campo informatico e tecnologico e per riorganizzare la burocrazia pubblica.

**Questa norma impone inoltre
adempimenti e iniziative specifiche
come l'adozione della
c. d. P. E. C. - Posta Elettronica
Certificata**

...@pec...

La comunicazione diviene, in questo nuovo quadro di competenze istituzionali,

l'elemento chiave dell'Autonomia,

in quanto può:

- ✓ **favorire il superamento dell'autoreferenzialità della scuola,**
- ✓ **creare un clima positivo e far condividere finalità e valori,**
- ✓ **favorire la circolarità delle informazioni secondo i bisogni dell'utenza,**

...

- ✓ **promuovere la coerenza con l'Offerta Formativa,**
- ✓ **accrescere il numero degli attori del processo educativo.**

L'art 3 del D.P.R. n.275/1999,

riconosce come STRUMENTO COMUNICATIVO il POF, attuale PtOF, in quanto documento fondamentale, costitutivo dell'Identità culturale e progettuale dell'Istituzione Scolastica, che esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa, che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia.

Le gestione delle relazioni interne ed esterne

"La comunicazione è un processo in cui i soggetti, in quanto attori sociali, si scambiano e condividono dei significati sulla realtà, significati che vengono interpretati e negoziati in un processo di continua costruzione di senso."

Marino Livolsi: *Manuale di sociologia della comunicazione*

Le gestione delle relazioni interne ed esterne

... in altre parole, la comunicazione può essere definita come :

l'interazione intersoggettiva e volontaria mediante un linguaggio umano basato sulla doppia articolazione e su un sistema simbolico.

EMITTENTE

MESSAGGIO



RICEVENTE

Le gestione delle relazioni interne ed esterne

... dagli assiomi della comunicazione umana
(*Watzlawick 1971*):

- **NON si può non comunicare**
- Ogni comunicazione ha un aspetto di **contenuto** e un aspetto di **relazione** che si situano in un **contesto**.

La gestione delle relazioni interne ed esterne

... della comunicazione organizzativa:

... è l'insieme dei processi di creazione e diffusione di informazione e di messaggi. Coinvolge i membri interni, i collaboratori esterni e tutti e soggetti interessati e coinvolti nella vita dell'organizzazione

Invernizzi 1993

Le gestione delle relazioni interne ed esterne

LE FUNZIONI DELLA

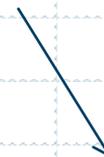
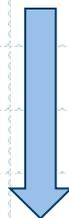
MOTIVAZIONALE

VALORIALE

**COMUNICAZIONE
ORGANIZZATIVA**

ORGANIZZATIVA

SOCIO - RELAZIONALE



Le gestione delle relazioni interne ed esterne

TIPI DI COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA



FUNZIONALE



FORMATIVA



INFORMATIVA

Le gestione delle relazioni interne ed esterne

Scopi della comunicazione pubblica:

- *Realizzare un processo di crescita civile e sociale,*
- *Trattare temi di interesse generale,*
- *Publicizzare le azioni e le scelte amministrative e politiche in maniera obiettiva e corretta.*

La gestione delle relazioni interne ed esterne

... quindi è necessario comunicare per:

- **informare il cittadino,**
- **favorire l'accesso ai servizi,**
- **stimolare e accelerare il cambiamento della Pubblica Amministrazione,**
- **dare più visibilità all'Ente e valorizzare le sue competenze.**

La gestione delle relazioni interne ed esterne

La scuola e la comunicazione ...

LA SCUOLA è un'ORGANIZZAZIONE

un'ORGANIZZAZIONE è un SISTEMA che persegue obiettivi multipli attraverso il coordinamento delle attività svolte al suo interno, ed è l'insieme di PERSONE che con il proprio lavoro raggiunge uno o più obiettivi.

La gestione delle relazioni interne ed esterne

... e gli obiettivi dell'organizzazione ...

**saranno raggiunti con maggiore
determinazione ... quanto più saranno
integrati con i bisogni degli
individui.**

La gestione delle relazioni interne ed esterne

LA COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA può essere:

- *Formale e/o Informale*
- *Verticale e/o Orizzontale*
- *Interna e/o Esterna*

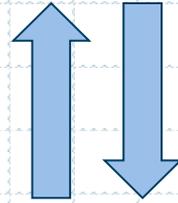
La gestione delle relazioni interne ed esterne

La Comunicazione Organizzativa Formale, strettamente connessa al ruolo e alla funzione ha funzione regolatrice con l'obiettivo di dirigere e controllare.

La Comunicazione Organizzativa Informale, non è connessa al ruolo e alla funzione, attiene alla sfera privata ma può avere una funzione *construens* o *destruens*.

La gestione delle relazioni interne ed esterne

COMUNICAZIONE



Verticale

*tra soggetti posti
a diversi livelli della
struttura gerarchica*

La gestione delle relazioni interne ed esterne

COMUNICAZIONE

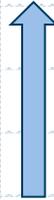


Verticale verso il basso

- Istruzioni per il lavoro
- Feedback ai dipendenti
- Inquadramento del lavoro

La gestione delle relazioni interne ed esterne

COMUNICAZIONE



Verticale
verso l'alto

- **Resoconto su quanto si sta facendo**
- **Richiesta di assistenza per problemi lavorativi irrisolti**
- **Offerta di suggerimenti o idee**
- **Esprimere opinioni**

La gestione delle relazioni interne ed esterne

COMUNICAZIONE



Orizzontale

***tra soggetti posti
allo stesso livello della
struttura gerarchica***

La gestione delle relazioni interne ed esterne

Funzione della comunicazione orizzontale

- **COORDINARE L'ESECUZIONE DEL LAVORO**
dividersi i compiti nel gruppo o nel reparto
- **SCAMBIARE INFORMAZIONI** sui programmi "La gestione delle relazioni interne ed esterne« di lavoro e relative attività
- **RISOLVERE I PROBLEMI** che comportano un comune utilizzo di risorse
- **NEGOZIARE**
- **SVILUPPARE IL SUPPORTO INTERPERSONALE**

La gestione delle relazioni interne ed esterne

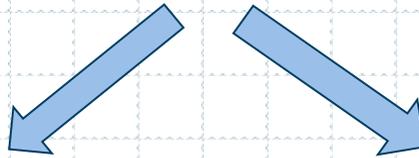
COMUNICAZIONE

INTERNA

ESTERNA

all'interno dell'ente

verso utenti ed altri enti



La gestione delle relazioni interne ed esterne

Funzione della comunicazione organizzativa

- **Dar voce ai malesseri e malfunzionamenti organizzativi**
- **Sviluppare il coinvolgimento del personale**
- **Supportare i cambiamenti strategici (riorganizzare, qualità totale, lavoro per obiettivi, gestione per progetti)**
- **Facilitare e migliorare le relazioni interpersonali**
- **Ottimizzare i flussi comunicativi legati ai processi di lavoro**

La gestione delle relazioni interne ed esterne

- **Garantire i flussi informativi all'interno dell'organizzazione**
- **Creare un clima di lavoro positivo e motivare il personale**
- **Scambiare comunicazioni con l'ambiente esterno per consentire all'organizzazione di adattarsi ai mutamenti esterni**
- **Promuovere una buona immagine dell'organizzazione con il cliente**

La gestione delle relazioni interne ed esterne

... poiché la scuola si basa su rapporti di comunicazione è bene che elabori un

**PIANO
DI
COMUNICAZIONE**

La gestione delle relazioni interne ed esterne

Il Piano di Comunicazione è uno strumento che serve a programmare le azioni di comunicazione di una organizzazione in un dato arco di tempo.

La funzione di questo piano è quella di:

- controllare**
- organizzare**
- coordinare**

tutte le forme di comunicazione.

La gestione delle relazioni interne ed esterne

L'Organizzazione

per raggiungere i propri fini istituzionali elabora una propria strategia individuando gli obiettivi di fondo, a lungo termine, coerenti con i fini istituzionali, effettua le scelte sulle modalità di azione e determina l'allocazione delle risorse e gli strumenti da utilizzare per conseguire gli obiettivi.

La gestione delle relazioni interne ed esterne

Fissa la struttura dell'organizzazione ed il suo organigramma per poi procedere alla stesura di un piano di comunicazione interna/esterna funzionale alla strategia istituzionale su specifici obiettivi di comunicazione, coerenti con quelli istituzionali.

La gestione delle relazioni interne ed esterne

Gli obiettivi del piano sono:

- pubblicizzare eventi e servizi per valorizzare l'immagine della scuola e far conoscere le proprie attività;
- avviare un processo di comunicazione a due vie con tutte le componenti scolastiche (genitori, lavoratori, studenti) che migliori l'accesso al servizio;

La gestione delle relazioni interne ed esterne

- avviare un processo di collaborazione con il territorio: imprese, enti, professionisti;
- motivare e coinvolgere le risorse umane interne;
- avviare processi di riorganizzazione interna anche attraverso la formazione,

La gestione delle relazioni interne ed esterne

- attuare un progetto innovativo che ha anche un valore didattico,**
- cercare di ottenere un posizionamento della scuola nel territorio.**

La gestione della comunicazione interna ed esterna

Migliorare la comunicazione vuol dire investire:

- ***sulla formazione del personale docente e non docente,***
- ***sulle risorse umane chiedendo al personale maggiori oneri,***
- ***sulle strutture: spazi interni ed esterni***
- ***sulle nuove tecnologie: hardware e software, audiovisivi, collegamenti a Internet.***

La gestione delle relazioni interne ed esterne

...

- per il **reperimento di *nuove professionalità*** interne ed esterne alla scuola: **specialisti nella comunicazione, web-master,**
- **sulla capacità di relazionarsi con il territorio e reperire fondi.**

La gestione delle relazioni interne ed esterne

Concludendo

L'Organizzazione non è una entità astratta ma una entità fisica, un insieme strutturato di persone che attraverso l'assunzione di specifici ruoli, in riferimento a conoscenze e capacità che sono in grado di attivare, non solo realizzano un processo ma lo caratterizzano.

La gestione delle relazioni interne ed esterne

“Possiamo avere tutti i mezzi di comunicazione del mondo, ma niente, assolutamente niente, sostituisce lo sguardo dell'essere umano.”

Paulo Coelho

La gestione delle relazioni interne ed esterne

“Il fallimento di una relazione è quasi sempre un fallimento di comunicazione”.

Zygmunt Bauman

Grazie dell'attenzione e buon lavoro!