

Formazione DM 435/205 Regione ABRUZZO

art.23 comma 1 lett B)

decreto del DIRETTORE GENERALE MIUR per il personale scolastico 863 del 5-8-2015

Attività Formativa 3° segmento – Assistente Amministrativo- 2016-



La gestione delle relazioni interne ed esterne

Docente formatore: Maria Dolores Veronesi

PERCHE' ...?



Perché ... la scuola si basa sui rapporti di comunicazione

**Migliorare i processi di GESTIONE INTERNA e ESTERNA è necessario.
Lo chiedono la qualità del servizio,
gli utenti interni ed esterni,
gli stessi operatori.**

Elaborazione di un Piano di Comunicazione

È uno stimolo per riorganizzare i servizi, analizzare le procedure e semplificare il lavoro; evidenzia e valorizza le attività e le persone e le rende partecipi.

E' un momento di crescita professionale, dei singoli e dell'organizzazione, anche se richiede uno sforzo notevole evidenziando, talvolta, i punti deboli dell'istituto.

GESTIONE

l'insieme delle azioni da porre in essere affinché l'azienda possa perseguire gli obiettivi prefissati nella pianificazione aziendale e compiere scelte riguardanti le relazioni tra i suoi elementi costitutivi (persone e tecnologie).

PIANIFICAZIONE

il sistema operativo attraverso il quale l'azienda definisce i suoi obiettivi, previa analisi della realizzabilità e dei conseguenti vantaggi, e le azioni atte a conseguirli. Gli **obiettivi**, a loro volta, possono essere definiti come risultati futuri, misurabili, che si prevede di conseguire entro un determinato tempo (il loro *orizzonte temporale*).

La gestione delle risorse umane viene spesso fraintesa o usata come sinonimo di direzione del personale

(personnel management)

La gestione del personale è invece un concetto assai più complesso e ampio **che riguarda attività come motivazione, impegno e partecipazione del personale**

Accompagnata dalla capacità potenziale di adeguate iniziative relative ai diversi scopi operativi dell'azienda.

Il reclutamento, la selezione e la **FORMAZIONE del personale**, consente di comprendere quanto sia importante il ruolo delle risorse umane nel determinare il successo aziendale, un valore aggiunto che permette di migliorare la produttività in funzione di investimenti applicati al settore ed alle politiche del personale

La valorizzazione delle persone e delle loro prestazioni nel contesto lavorativo è inserita nella catena del valore aziendale che a sua volta si conclude con un ritorno di risorse che rientrano nel ciclo del valore.

Le caratteristiche e le competenze sono valori che ciascuna persona apporta nella relazione organizzativa.

Compito del DSGA



Disegno del profilo del candidato per la gestione interna ed esterna



REQUISITI di PERSONALITA'

- Precisione, ordine, accuratezza
- Sicurezza, calma, tranquillità
- Gestione dello stress/equilibrio emotivo
- Cooperatività/individualismo
- Abilità di coordinamento e supervisione
- Creatività, originalità
- Leadership
- Cordialità, gentilezza, empatia
- Coscienziosità, riservatezza

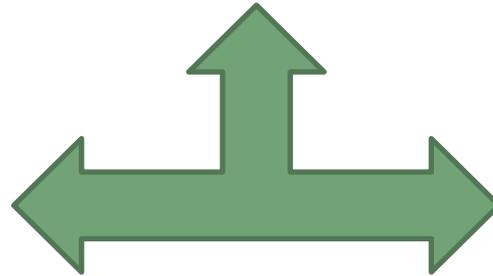
REQUISITI PROFESSIONALI

(esperienze lavorative, in quali settori e con quali mansioni)

- Caratteristiche attitudinali
 - Abilità e ragionamento numerico
 - Abilità verbale
 - Ragionamento verbale
 - Efficienza mentale
 - Abilità spaziali
 - Collaborazione e dialogo intesa oltre nei normali adempimenti di legge con il DS, il DSGA, preposti, il responsabile dei lavoratori, i lavoratori, il medico competente, il RSPP.
- Caratteristiche motivazionali
 - Aspirazioni/aspettative
 - Impegno verso l'organizzazione
 - Disponibilità/flessibilità
 - Orientamento motivazionale

GESTIONE e COMUNICAZIONE

INTERNA



ESTERNA

La comunicazione interna
permette il
raggiungimento delle
finalità e degli obiettivi
che il sistema si è dato o
che gli sono propri come
istituzione

La comunicazione esterna
contribuisce a migliorare la
qualità del servizio ed è al
tempo stesso lo strumento
fondamentale per garantire
la partecipazione alle scelte
e alle decisioni



favorire un clima interno positivo
stimolare il cambiamento
sostenere la cultura del servizio

Procedura di Sistema

Gestione della comunicazione interna ed esterna

Comunicazione interna:

la comunicazione interna comprende tutte le comunicazioni rivolte a/provenienti da personale, studenti, genitori, sia quelle di origine interna che quelle che, provenienti dall'esterno, devono essere diffuse a tutte le componenti dell'Istituto

Comunicazione esterna:

la comunicazione esterna comprende le comunicazioni rivolte a

- soggetti istituzionali
- al territorio
- ai partner di progetto

All'interno di queste due aree vengono inoltre distinte:

-le comunicazioni di carattere prettamente informativo necessarie per l'erogazione del servizio (es.calendario scolastico, impegni del personale, comunicazioni scuola-famiglia-territorio);

-le comunicazioni specificamente funzionali all'aspetto di progettazione, erogazione e controllo del servizio formativo, comprendenti anche quelle con i partner di progetto, la RSL, i preposti, gli addetti al SPP, il RSPP.

LE ATTIVITA'

Comunicazione interna

Le informazioni vengono trasmesse attraverso strumenti tradizionali di comunicazione quali il registro degli avvisi, circolari, note informative.

Ogni nota informativa relativa è predisposta dal DS o dal docente Vicario, dal DSGA se attiene allo specifico amministrativo.

Per diffondere in maniera capillare, continua le informazioni alla platea più vasta dei genitori ci si serve anche del sito internet della scuola.

La comunicazione sia interna che esterna si serve di un altro veicolo veloce come la posta elettronica, specie quando vi sono convocazioni collettive per corsi di formazione, sicurezza, e/o altro.

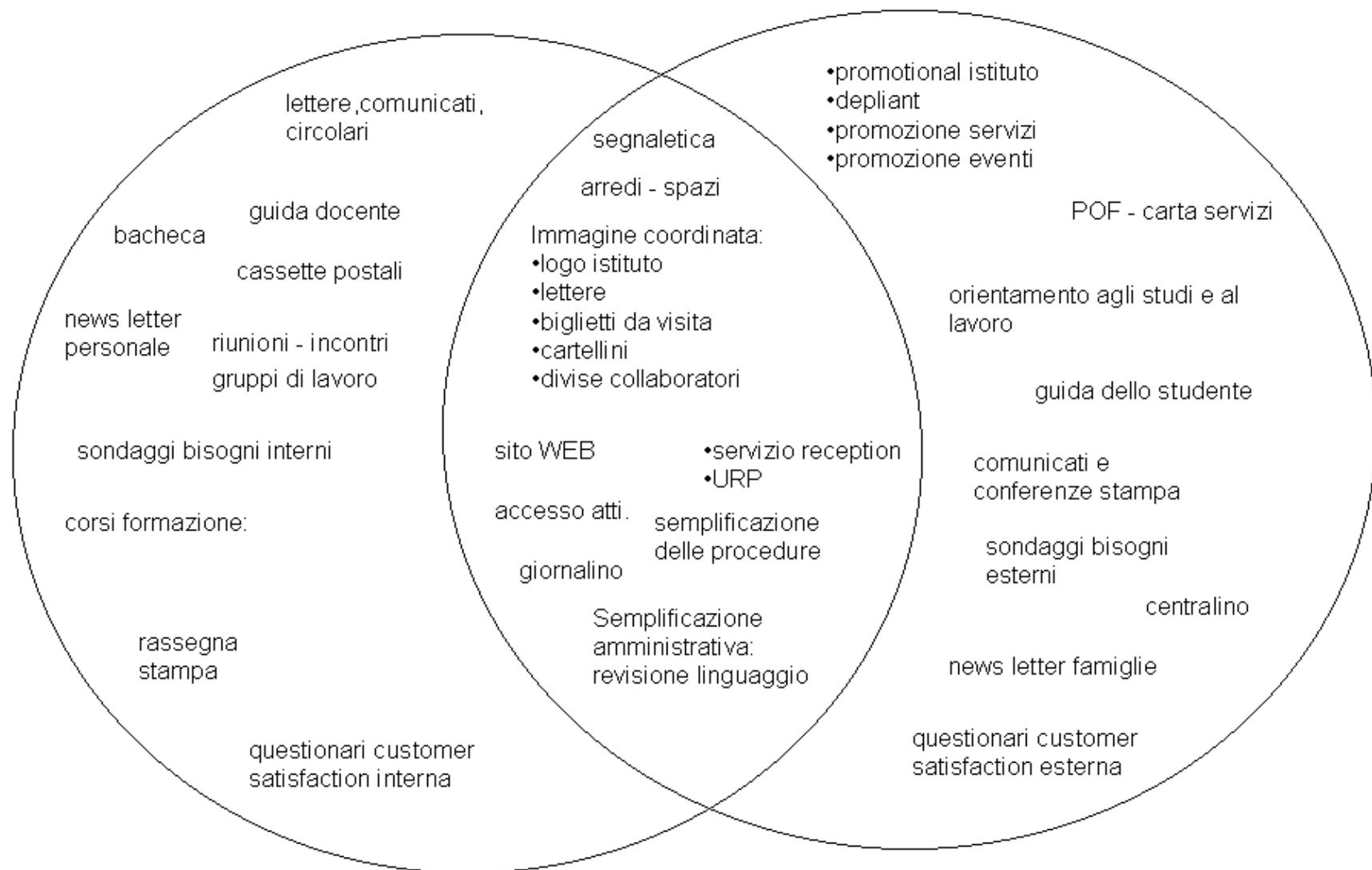
Comunicazione esterna

Ha lo scopo di rendere visibile il suo operato a specifici target ed alla cittadinanza in generale, di far conoscere i suoi servizi, le loro finalità e funzioni, di permettere agli utenti l'accesso agli stessi servizi, di promuovere una cultura ed una pratica dell'accoglienza, garantendo una comunicazione completa all'utente durante tutto il processo di erogazione del servizio.

Le comunicazioni esterne con MIUR, altre scuole, enti privati o pubblici, Comuni, RSPP, medico competente, avvengono attraverso posta elettronica, posta tradizionale, telefono e fax, telegrammi.

La scuola, infine, predispone un proprio sito internet, che contiene informazioni generali sul funzionamento e sulle caratteristiche dell'istituto.

Strumenti per la comunicazione nella scuola



comunicazione interna

comunicazione esterna

PROCEDURA DI SISTEMA

per la comunicazione INTERNA ed ESTERNA

STRUMENTO/MEZZO	CARATTERISTICHE	MODALITÀ SPECIFICHE	COMUNICAZIONE
ALBO D'ISTITUTO	È uno spazio (bacheca) nel quale vengono affissi tutti gli atti ufficiali della scuola, che abbisognino, per legge, di una pubblicazione	Gestito e aggiornato dal- l'assistente amministrativo. Ogni comunicazione necessita di protocollo e timbro della scuola.	<ul style="list-style-type: none">• Interne• Utenza• Verso esterno
CIRCOLARI	Comunicazioni generali, con protocollo, alle quali i destinatari devono fare riferimento.	Annotazione sul Registro di Classe	<ul style="list-style-type: none">• Interne• Utenza• Verso esterno
COMUNICAZIONI NON NUMERATE	Indirizzata direttamente, con protocollo (p.e. comunicazioni sulle assenze).	Quelle indirizzate a genitori o studenti sono incluse nel fascicolo personale degli alunni.	<ul style="list-style-type: none">• Interne• Utenza
REGISTRO DI CLASSE	Strumento per la registrazione delle attività svolte dalla classe	Viene compilato dal docente	<ul style="list-style-type: none">• Interne• Utenza
LIBRETTO DEGLI STUDENTI	Strumento di comunicazione Scuola - Famiglia	Viene compilato dai docenti e/o dal DS (o suo incaricato)	<ul style="list-style-type: none">• Utenza
BACHECHE	Spazi comunicativi per la gestione di servizi e/o progetti	Gestiti e aggiornati dai Responsabili servizio/progetto	<ul style="list-style-type: none">• Interne• Utenza
SITO WEB	Spazio comunicativo per la gestione di servizi e/o progetti e per la comunicazione scuola-famiglia	Gestito e aggiornato dalla funzione strumentale multimedialità	<ul style="list-style-type: none">• Utenza• Esterne

Matrice della responsabilità

Azione		DS	DSGA	Delega to del DS	Assistenti Amministrativi	Personale Ausiliario	Responsab sito WEB	
COMUNICAZIONI EMESSE DALL'ISTITUTO		Pianificazione	X					
		EMISSIONE	Preparazione	X		X		
			Approvazione	X				
			Stesura definitiva	X		X	X	
			Protocollo				X	
			Archiviazione				X	
		Distribuzione		X		X	X	X
		Archiviazione	X			X		X
COMUNICAZIONI EMESSE DALL'ESTERNO		Ricezione / Protocollo			X			
		Lettura/ Individuazione destinatari	X	X				
		Distribuzione		X			X	
		Archiviazione				X		
		Telefonate				X		

PIANO delle COMUNICAZIONI

Tipologia	Strumento	Tempistica	Stesura	Trasmissione	Accesso	Controllo	Archiviazione
COMUNICAZ. PER I GENITORI	- Registro Comunicazioni Sito WEB <i>cartaceodigitale</i>	Diffusione preavviso di tre giorni	-DS o suo delegato	-Assistente Amministrativo -Docente -Pubblicazione sul sito WEB	-ATA Gestore Sito WEB	Notazion e registro on-line	-Assistente Amministrativo Registro protocollo
CIRCOLARE	-Registro Comunicazioni cartaceo e sito WEB	Diffusione preavviso di tre o cinque giorni	-DS o suo delegato	Pubblicazione sul sito WEB e registro delle comunicazioni	Personale docente	Firma per presa visione	-Assistente Amministrativo Registro protocollo
PIANO ANNUALE ATTIVITA'	-Registro Comunicazioni cartaceo e sito WEB	Diffusione inizio anno scolastico	-DS o suo delegato	Pubblicazione sul sito WEB e registro delle comunicazioni	Personale docente ATA Sito WEB	Firma per presa visione	-Assistente Amministrativo Registro protocollo
COMUNICAZ. ADESIONE PROGETTI	-Sito WEB cartaceo digitale	Diffusione preavviso di ALMENO 20 giorni	-DS o suo delegato	Pubblicazione sul sito WEB e registro delle comunicazioni	Personale docente alunni genitori	Ritiro moduli di adesione	-Assistente Amministrativo Registro protocollo
COMUNICAZ. E ADESIONE ASSEMBLEA SINDACALE	- Registro Comunicazioni	Diffusione preavviso di 5 giorni	-DS o suo delegato	Pubblicazione sul registro delle comunicazioni	Docente e ATA	Firma per presa visione	-Assistente Amministrativo Registro protocollo
COMUNICAZ. RSPP-SPP sicurezza	-Registro Comunicazioni cartaceo e sito WEB	Diffusione preavviso di tre o cinque giorni	DS RSPP Preposti	-Assistente Amministrativo -Docente	Personale docente ATA Sito WEB	Firma p.p.v. Ritiro moduli	-Assistente Amministrativo Registro protocollo

L'autonomia richiede una forte integrazione funzionale non solo tra i docenti ma anche tra i vari aspetti del servizio scolastico,
compresa la struttura amministrativo-contabile.

Sul piano operativo la collegialità richiede:

- l'esercizio continuo e sistematico;
- la definizione precisa del compito del gruppo e del campo di intervento all'interno del quale si devono individuare coerenze e concordare priorità;
- la condivisione di poche priorità essenziali;
- il rispetto delle decisioni concordate che vincolano le prestazioni individuali;
- **la comunicazione interna ed esterna svolta sia per quanto riguarda i contenuti (scelte concordate), sia per il metodo (procedure adottate);**
- l'impegno e il sostegno del dirigente scolastico il cui ruolo risulta fondamentale per i processi innovativi;
- la formalizzazione del lavoro collegiale inteso come prassi normale di lavoro;
- l'assistenza temporanea di esperti esterni incaricati di proporre al gruppo schemi di riferimento innovativi;

La collegialità è una conquista culturale che richiede tempo ed esercizio

IL LAVORO D'ÉQUIPE

COLLABORAZIONE E GESTIONE



IERI

Leadership autoritaria

Forza lavoro omogenea

Stabilità

Sicurezza

Lealtà verso l'azienda

OGGI



Responsabilità condivisa

Forza lavoro eterogenea

Dinamicità

Incertezza

**Lealtà a se stessi ed alla
professione**



IL TEAM



***Un gruppo di persone che:
condividono i vantaggi dei successi,
hanno un obiettivo in comune, collaborano,
moltiplicano il loro saper fare e il loro saper essere***

Comunicazione

Collaborazione

Competenze tecniche (attenzione al compito)

Competenze comunicative e relazionali (attenzione alle persone)

Condivisione sostenibile

Consenso e compromesso

Motivazione e coaching

***Il lavoro di squadra
permette ad ognuno di concorrere al comune successo***

Nel TEAM i partecipanti possono esprimere il potenziale di tutte le “**intelligenze**” disponibili.

Il TEAM non è semplicemente la somma delle persone ma il risultato delle interazioni fra i membri; interazioni che ognuno deve mettere in gioco per realizzare le finalità delle singole mansioni



Le dinamiche operative efficaci ed efficienti si ottengono tramite:

- La stimolazione del gruppo
- La corretta informazione
- La modalità di comunicazione efficace
- La riduzione dei tempi di comunicazione
- Il passaggio sistematico delle informazioni
- L'ascolto e l'interesse per tutte le "posizioni"
- L'animazione e la sostenibilità



Caratteristiche di un gruppo

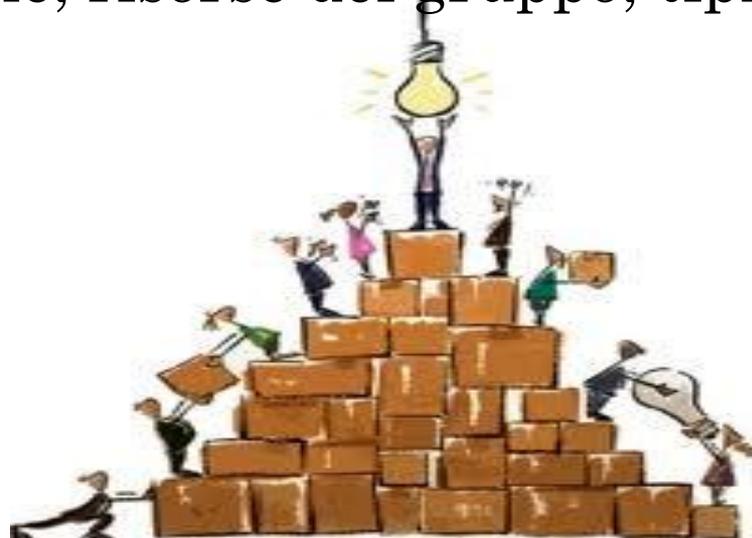
Oltre all'insieme particolare delle relazioni affettive che si sviluppano all'interno del gruppo e che ne sono il collante, le caratteristiche di un gruppo sono:

- ❑ **ampiezza**
- ❑ **interazione prolungata**
- ❑ **percezione del gruppo come una unità a se stante**
- ❑ **obiettivi**
- ❑ **norme interne**
- ❑ **presenza di ruoli**
- ❑ **addestramento e formazione**



FORMARE UN TEAM DI SUCCESSO

- **Abilità** dei membri, taglia del gruppo, livello di conflitto, pressione interna a conformarsi alle norme del gruppo.
- **Influenze esterne** (i gruppi non lavorano in isolamento ma come parte di una organizzazione).
- **Influenze interne** (abilità dei membri, intelligenza, motivazione, risorse del gruppo, tipi di compiti).



LA GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE

Gli obiettivi :

- *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*
- *attuare un progetto innovativo*
- *cercare di ottenere un posizionamento della scuola*
- *cercare di ottenere un posizionamento della scuola nel territorio*



EFFETTI DI UN TEAM

SULLA COMUNITÀ SCOLASTICA CON UNA CORRETTA GESTIONE INTERNA ED ESTERNA

Strategia organizzativa:

il gruppo è collegato alla strategia dell'azienda,

potere del gruppo = risorse del gruppo

Infrastruttura organizzativa:

flessibilità dell'organizzazione, designazione del leader,

regole formali che controllano cosa deve essere fatto

Comunicazione organizzativa:

sono gli standard dominanti dei valori culturali e delle conoscenze,

RISORSE DEL GRUPPO:

qualità attesa, progettata, prodotta e percepita

FUNZIONALE – INFORMATIVA - FORMATIVA



Cultura dell'organizzazione

Responsabilità



**Essere disponibile alla
collaborazione**

Autocontrollo



**in fase di prevenzione
e all'aiuto reciproco
nei momenti di
difficoltà e necessità,
tipici di qualsiasi
emergenza**

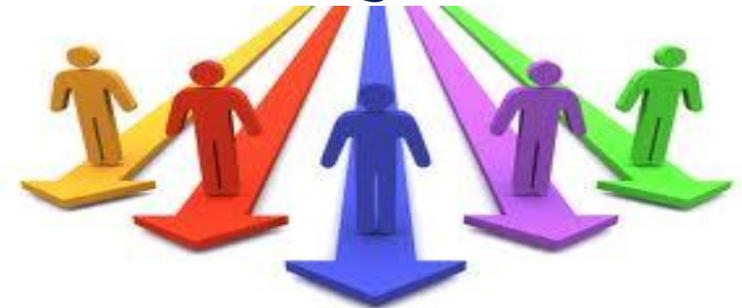
Esame della realtà



Valutazione del rischio



Coscienza dei propri limiti



STRATEGIA ORGANIZZATIVA

PROGETTARE

La progettazione del servizio deve essere adattiva, per evitare che un'eccessiva rigidità, nel tentativo inefficace di salvaguardare la qualità progettata, venga a pregiudicare anche la qualità prodotta.



FORMARE

**Costruire dentro di sé il LEADER che sa essere e sa fare
Relazionare correttamente, eseguendo in modo preciso e pronto le indicazioni operative**



INFORMARE

**Addestramento e formazione annuale
Riunioni obbligatorie annuali**

COLLABORARE

Disponibile alla collaborazione attraverso atteggiamenti di responsabilità, autocontrollo, esame della realtà, valutazione, autovalutazione e coscienza dei propri limiti.



Nuova coscienza e cultura del far bene

La sicurezza di ogni organizzazione

La corretta separazione dei ruoli fra i responsabili della gestione della sicurezza e gli utenti operativi.

La definizione dei requisiti di sicurezza per un'organizzazione deriva da:

1- valutazione del rischio cui possono essere esposti i beni dell'amministrazione con i potenziali danni che ne derivano; tale valutazione consiste in un'attività sistematica volta a considerare l'impatto sulle attività istituzionali, derivante da carenze o violazioni del sistema di sicurezza in termini di perdita di confidenzialità, integrità o disponibilità del sistema informativo.

I risultati della valutazione portano a definire le azioni e le priorità di intervento nelle fasi di realizzazione dei sistemi di sicurezza e dei relativi controlli

2- quantificazione ed accettazione del cosiddetto rischio residuo cioè il rischio non coperto dai sistemi di sicurezza o da strumenti/sistemi non tecnologici (es. norme, assicurazioni,)

3- individuazione dell'insieme dei requisiti legali, regolamentari e contrattuali a cui l'istituzione ed i suoi fornitori devono far fronte.

Politiche di sicurezza nei sistemi di gestione interna ed esterna

Una policy di sicurezza, ovvero una dichiarazione generale, definisce le regole per la corretta gestione della stessa.

Le politiche di sicurezza costituiscono il blocco di partenza da cui raggiungere qualsiasi obiettivo **di information security** che sia realmente efficace e rappresentano quindi un indispensabile strumento di supporto alla gestione

Le politiche di sicurezza nella gestione interna ed esterna sono usate come un punto di riferimento per una vasta varietà di attività di information security che includono:

**progettazione di controlli interni alle applicazioni,
definizione delle regole per il controllo degli accessi,
esecuzione dell'analisi del rischio,
formazione degli utenti per un corretto utilizzo degli strumenti
a disposizione ed altro**

Politiche di Sicurezza del Ministero per le scuole

Gli obiettivi che si vogliono conseguire sono di garantire,
in accordo con le leggi e le regole interne:

➤ per le risorse tecnologiche:

- 1- la disponibilità del servizio in una forma adeguata, anche a fronte di eventi eccezionali, tramite la formulazione di appropriati piani di recupero delle funzionalità del sistema;
- 2- la continuità del servizio a copertura delle esigenze operative della scuola.

➤ per i dati:

- 1- la riservatezza delle informazioni;
- 2- l'integrità delle informazioni;
- 3- la correttezza delle informazioni ritenute critiche per le eventuali conseguenze derivanti da una loro alterazione;
- 4- la disponibilità delle informazioni e delle relative applicazioni.

Responsabilità generali

Le responsabilità, in termini di sicurezza, delle risorse informatiche sono suddivise nei seguenti termini generali:

- per quanto riguarda le strutture informatiche comuni (sistema di elaborazione centrale, reti di telecomunicazioni, server), le responsabilità fanno capo alla struttura deputata alla gestione dei sistemi informativi
- per quanto riguarda le risorse informatiche che fanno capo alle singole unità operative (es. personal computer), il capo di ogni unità operativa è individuato come responsabile delle proprie risorse

In entrambi i casi l'attuazione della protezione deve seguire le linee guida descritte negli specifici documenti di policy di sicurezza all'interno dell'organizzazione.

Ogni dipendente è responsabile dell'utilizzo delle risorse informatiche a lui assegnate ed utilizzate per l'espletamento della propria attività.

Politiche di Sicurezza Fisica

La Sicurezza fisica si realizza attraverso la protezione delle aree dedicate agli strumenti, specifici o di supporto, per l'elaborazione, la conservazione e la distribuzione delle informazioni

-salvaguardare l'integrità fisica delle persone e l'integrità fisica e funzionale di apparati e locali;

-evitare che un'operazione non ammessa provochi un danno significativo per la scuola o per i soggetti che interagiscono con essa.

Politiche di Sicurezza Logica

La sicurezza logica si realizza attraverso la protezione del patrimonio informatico mediante soluzioni, sia hardware che software, rese operative dal sistema informatico stesso

-controllo degli accessi alle risorse informatiche a salvaguardia da intrusioni ed attacchi interni ed esterni, sicurezza nella memorizzazione e trasmissione

-disponibilità del servizio

-disponibilità di informazioni che consentano di indagare su possibili violazioni

-controllo del riutilizzo supporti

L'organizzazione per la gestione della sicurezza interna ed esterna

La direttiva suggerisce un modello per la gestione della sicurezza, da adattare alla realtà di ogni amministrazione che prevede essenzialmente i seguenti passi:

- definizione delle strategie generali (politiche)
- formalizzazione delle procedure e delle regole
- controllo del rispetto delle norme (auditing)
- gestione dei problemi di sicurezza (incident management)

Essa prevede e descrive le attività per posizionarsi su di un livello di sicurezza individuato come base minima, da cui partire per ulteriori iniziative di miglioramento





Essere e/é Divenire

La **“VISION”** rappresenta la direzione, la meta verso cui si intende muovere e la proiezione delle aspettative relative a ciò che la scuola deve essere in futuro

La **“MISSION”** è, nello spirito della riforma in atto, quello di una scuola con chiaro intento formativo

«VALORI»

Identità, Relazioni interpersonali, Rispetto dell'altro e dell'ambiente, Autonomia, Collaborazione, Solidarietà, Responsabilità, Senso di appartenenza alla comunità

Orientare l'organizzazione

attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori

Nella MISSION e nella VISION vengono identificati anche gli obiettivi operativi e le azioni strategiche da realizzare, periodicamente rivisti e modificati

□ Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie

- Tutti gli incarichi vengono formalizzati per iscritto e comunicati attraverso l'albo scolastico e il sito della scuola (organigramma); essi dettagliano compiti, risultati attesi e indicatori

- La contrattazione ha recepito l'esigenza di forme di flessibilità oraria
Anche in questo caso gli incarichi aggiuntivi avvengono sulla base della disponibilità, tenendo conto delle competenze richieste

□ I settori formativi vengono concordati sulla base dei bisogni espressi dal personale e delle necessità dell'organizzazione, di cui si fanno promotori DS e Dsga.

Misurare la soddisfazione del personale attraverso

- • rapporto ufficio Dirigenza
- • rapporto con le altre componenti scolastiche
- • modalità organizzativa della segreteria
- • modalità organizzativa verso i soggetti in condizione di disabilità

***"L'abilità è la capacità
di fare qualcosa.
La motivazione determina
quello che riesci a fare.
L'attitudine, infine, stabilisce
quanto bene farai una cosa"***

Lou Holtz

***"Le organizzazioni
eccellenti non credono
nell'eccellenza ma solo
nel miglioramento
continuo e nel
cambiamento
costante"***

Tom Peters

***"Ciò che conta è
come si dispiegano le vele,
non come soffia il vento"***

Kurt Tepperwein

***"Il piacere nel lavoro
aggiunge perfezione
al compito che svolgiamo"***

Aristotele

