



ASSOCIAZIONE DEI COMUNI DELL'UMBRIA
www.anci.umbria.it

Progetto “Io e gli altri”
promosso da INAIL, INCA CGIL, ANCI Umbria

Webinar

“Lavoro agile e conflitti organizzativi nella PA: idee e riflessioni per un cambiamento virtuoso”

18 DICEMBRE 2020, ORE 11,00 – 12.00

La fase conclusiva del progetto “Io e gli altri” è stata condizionata da eventi di portata mondiale che nessuno di noi si aspettava di dover affrontare. In questa situazione, un ruolo fondamentale è stato assunto dagli Enti locali che hanno dovuto farsi carico, in pochissimo tempo, non solo di rafforzare la digitalizzazione dei servizi per permettere un adeguato accesso a funzioni basilari, ma anche di mobilitare e attuare in urgenza nuove tipologie di supporto e assistenza ai cittadini attraverso canali inesplorati e innovativi.

Il progetto “Io e gli altri”, nel perseguimento delle finalità prefissate e delle attività previste, ha promosso la diffusione della cultura della relazione, lo sviluppo delle capacità di negoziazione e della comunicazione conflittuale competente tra i dipendenti pubblici, quale abilità da utilizzare nei momenti “critici”, vertendo come focus finale sul rapporto con il cittadino.

Tutto avremmo immaginato eccetto di esser portati ad una riflessione essenziale e doverosa, per la criticità del momento attuale, sulla necessità di ripensare un modello agile di lavoro che possa coniugare la gestione dei conflitti organizzativi nella PA e le risposte necessarie da mettere in campo per un’erogazione dei servizi alla cittadinanza competente e inclusiva.

In questa ottica, il webinar conclusivo del progetto “Io e gli altri” intende dare spazio ai nuovi interrogativi e fornire un momento di dibattito strutturato sulle opportunità per la PA di cogliere la sfida attuale e mobilitarsi per un processo di cambiamento che richiede di agire contemporaneamente su più leve, partendo dalle specificità organizzative tecnologiche, culturali manageriali e dei servizi.

Già nel contesto precedente alla pandemia, all’interno degli sportelli aperti al pubblico, si creavano situazioni di tensione causate da vari fattori, inclusa la riduzione delle risorse umane ed economiche, che potevano aumentare la pressione sugli operatori e compromettere le dinamiche relazionali sia interne che verso i fruitori dei servizi.

Nello scenario attuale in cui si richiede almeno il 50% dell’orario lavorativo dei dipendenti pubblici in modalità smart working, come sono cambiate le dinamiche legate ai conflitti organizzativi? E ancor più nella prospettiva di un futuro modello in cui il lavoro agile potrà rappresentare una “modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa”, che forma assumerà il conflitto organizzativo e come potrà esser gestito?

Sono questi gli interrogativi che guideranno il webinar nella volontà di porre delle basi germinali di un processo complesso. Si tratta innanzitutto di scardinare gli aspetti per cui lo smart working è stato vissuto in via emergenziale come “remotizzazione della postazione lavorativa” e costruire un nuovo paradigma fondato

ANCI UMBRIA

Palazzo della Provincia di Perugia- Piazza Italia, 11- tel. 075 5721083

www.anci.umbria.it - info@anci.umbria.it - anciumbria@postacert.umbria.it

sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati. Un percorso articolato che può condurre a benefici in termini di organizzazione e performance dei servizi per la PA, di vantaggi per i dipendenti pubblici e, in ultimo ma non meno rilevante, sostanziali benefici sociali. Nella costruzione di questo nuovo orizzonte, non si può perdere l'occasione di affrontare una criticità spesso latente e inesplorata, per migliorare le capacità relazionali dei lavoratori, in particolare impegnati ai servizi aperti al pubblico per un miglioramento del clima lavorativo e alla prevenzione di quei fattori che incidono sulla sicurezza e salute nei luoghi pubblici di lavoro.

ANCI UMBRIA

Palazzo della Provincia di Perugia- Piazza Italia, 11- tel. 075 5721083

www.anci.umbria.it - info@anci.umbria.it – anciumbria@postacert.umbria.it