



Sistema di Riferimento  
Veneto per la Sicurezza  
nelle Scuole

# Il sistema delle relazioni e della comunicazione in ambito scolastico

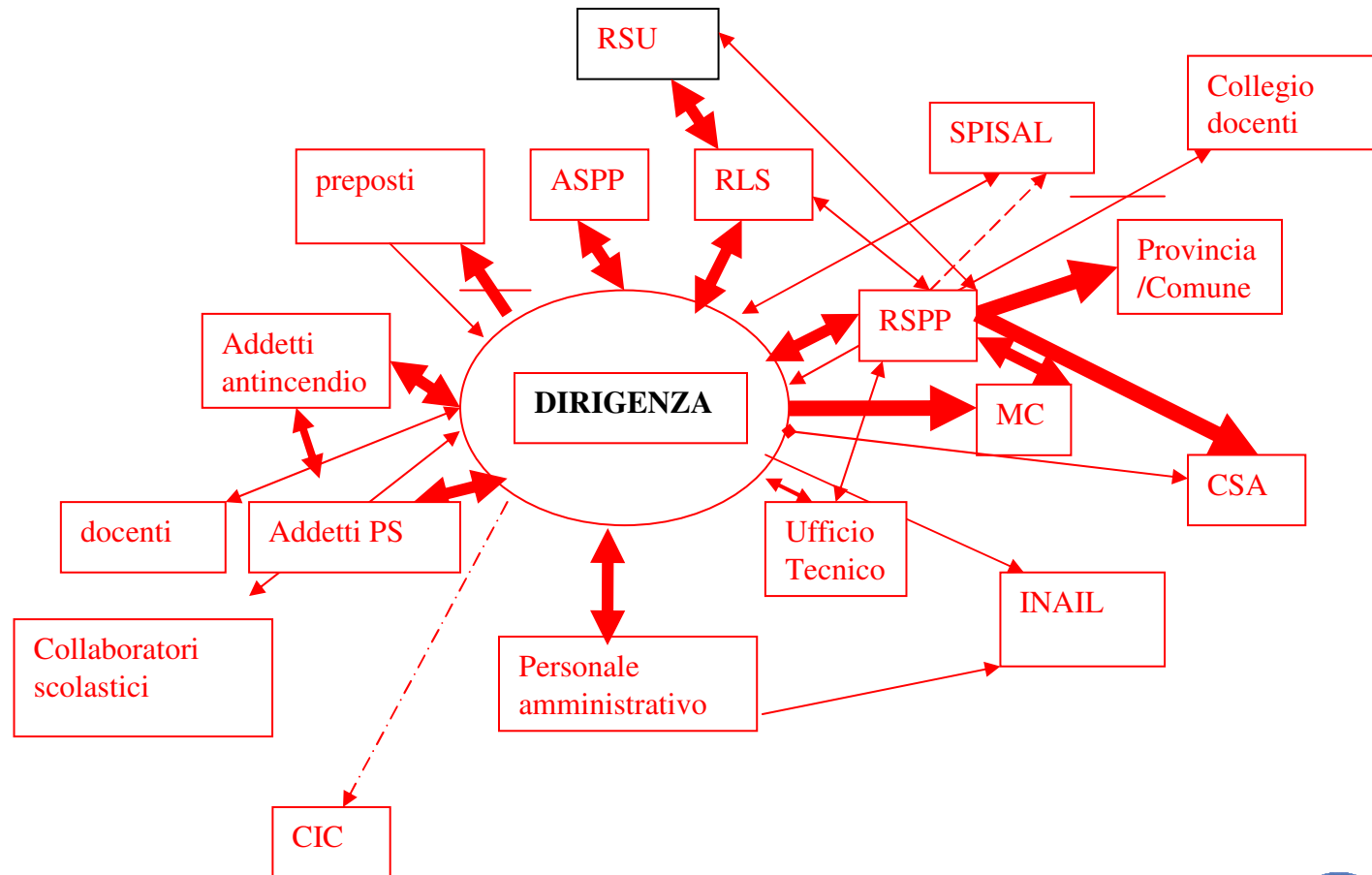
## 7.1

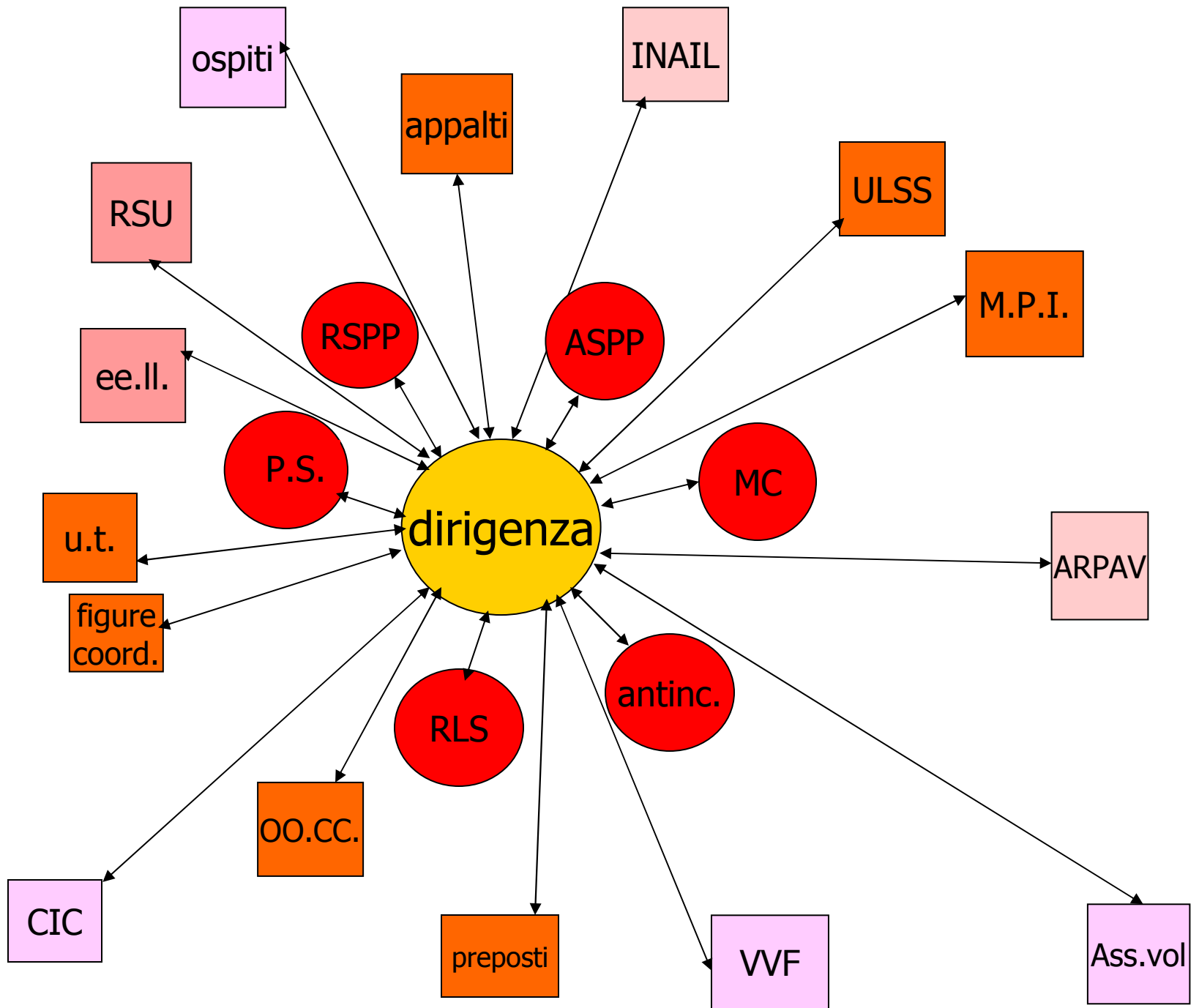
**CORSO DI FORMAZIONE PER  
DIRIGENTI SCOLASTICI E PER  
DIRETTORI DEI SERVIZI  
GENERALI ED AMMINISTRATIVI**

# Il Sistema delle relazioni nella scuola soggetti



# Le relazioni per la gestione della sicurezza: uno sguardo d'insieme





# ... relazione di sistema nell'istituto per la gestione della sicurezza: pro e contro??

## **PRO.....**

- Possono favorire la consapevolezza di ruolo e processi di autonomia dei soggetti
- Possono favorire la gestione della complessità attraverso "processi" prevedibili
- Possono favorire la possibilità dei sottosistemi di rendicontare
- Possono favorire sinergie e processi di integrazione
- .....

## **"CONTRO....."**

- Possono favorire un approccio burocratico
- Possono attivare conflitti/"Veti"
- Possono aumentare la complessità del sistema
- Possono depotenziare i ruoli dirigenziali
- La loro costruzione e "manutenzione" richiede risorse e competenze
- Sono necessari livelli minimi di autonomia degli attori
- .....



# LA COMUNICAZIONE INTERNA

---

**La comunicazione interna è un complesso processo di comunicazione, utilizzata per la diffusione di informazioni, compiti, dati, all'interno di un'organizzazione.**



# LA COMUNICAZIONE INTERNA

---

**Costruire un sistema di comunicazione interna è un aspetto importante per un'organizzazione, anche per le più piccole.**

**Condividere il maggior numero di informazioni e dati permette ad una organizzazione di raggiungere livelli di efficienza ed efficacia molto alti, con l'effetto positivo di raggiungere gli obiettivi prefissati in modo meno dispendioso.**



# LA COMUNICAZIONE INTERNA

---

**L'efficacia della comunicazione interna è però strettamente legata alla qualità dei messaggi diffusi. Approfittare del circuito interno per diffondere messaggi di poca importanza provoca un effetto di disaffezione.**





# LA COMUNICAZIONE ESTERNA

---

**La comunicazione esterna è uno degli aspetti che connotano la comunicazione organizzativa.**

**Può essere utilizzata per dialogare direttamente con tutti gli interlocutori esterni all'organizzazione o per rivolgersi all'utenza potenziale.**



# LA COMUNICAZIONE ESTERNA

**La comunicazione esterna rivolta all'utenza, alle altre amministrazioni o organizzazioni, imprese o associazioni, contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio.**



# LA COMUNICAZIONE ESTERNA

---

**Alcuni scopi della comunicazione esterna:**  
**far conoscere l'Organizzazione, i suoi servizi e progetti;**  
**facilitare l'accesso ai servizi;**  
**conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;**  
**migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;**  
**favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;**  
**accelerare la modernizzazione di apparati e servizi;**  
**svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making.**

# GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE

- Bollettino
- Opuscolo
- Circolare
- Lettera
- House organ
- Posta elettronica
- Piano di comunicaz.
- Campagna stampa
- Comunicati stampa
- Conferenza stampa
- Evento speciale
- Telefono
- Cartellonistica
- Riunione

# GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE

---

## RIUNIONE

**La riunione è uno degli strumenti di comunicazione interna maggiormente utilizzati in tutti gli ambienti e in contesti di lavoro, ma spesso viene utilizzata in maniera errata e risulta poco produttiva.**

**Se ben gestita, la riunione si può trasformare in un utilissimo strumento di comunicazione interna.**



# TIPOLOGIE DI COMUNICAZIONE

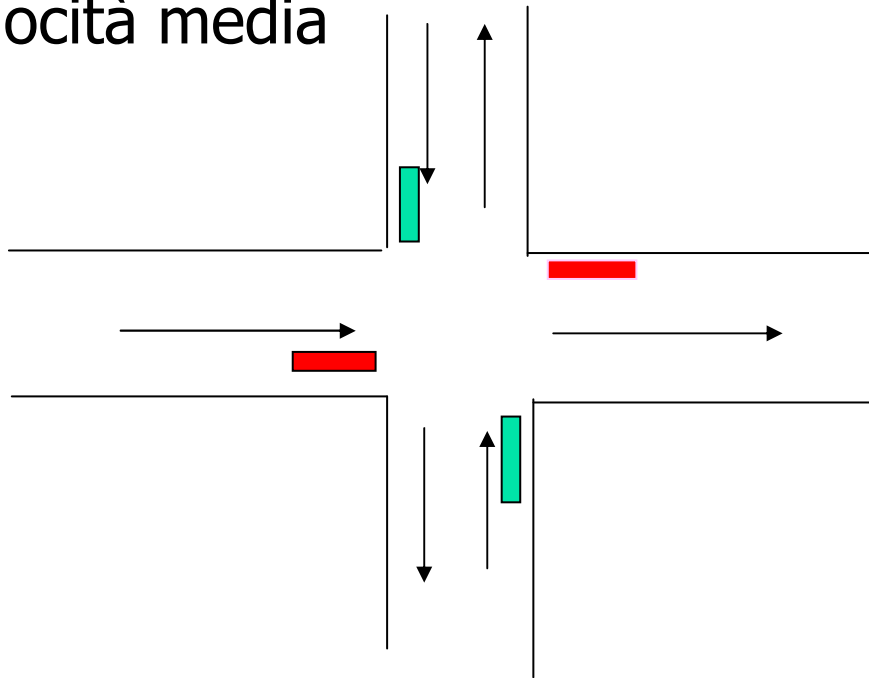
---

**Le direttrici che seguono i messaggi possono essere individuabili in tre gruppi: top-down, bottom-up e “a rete”.**

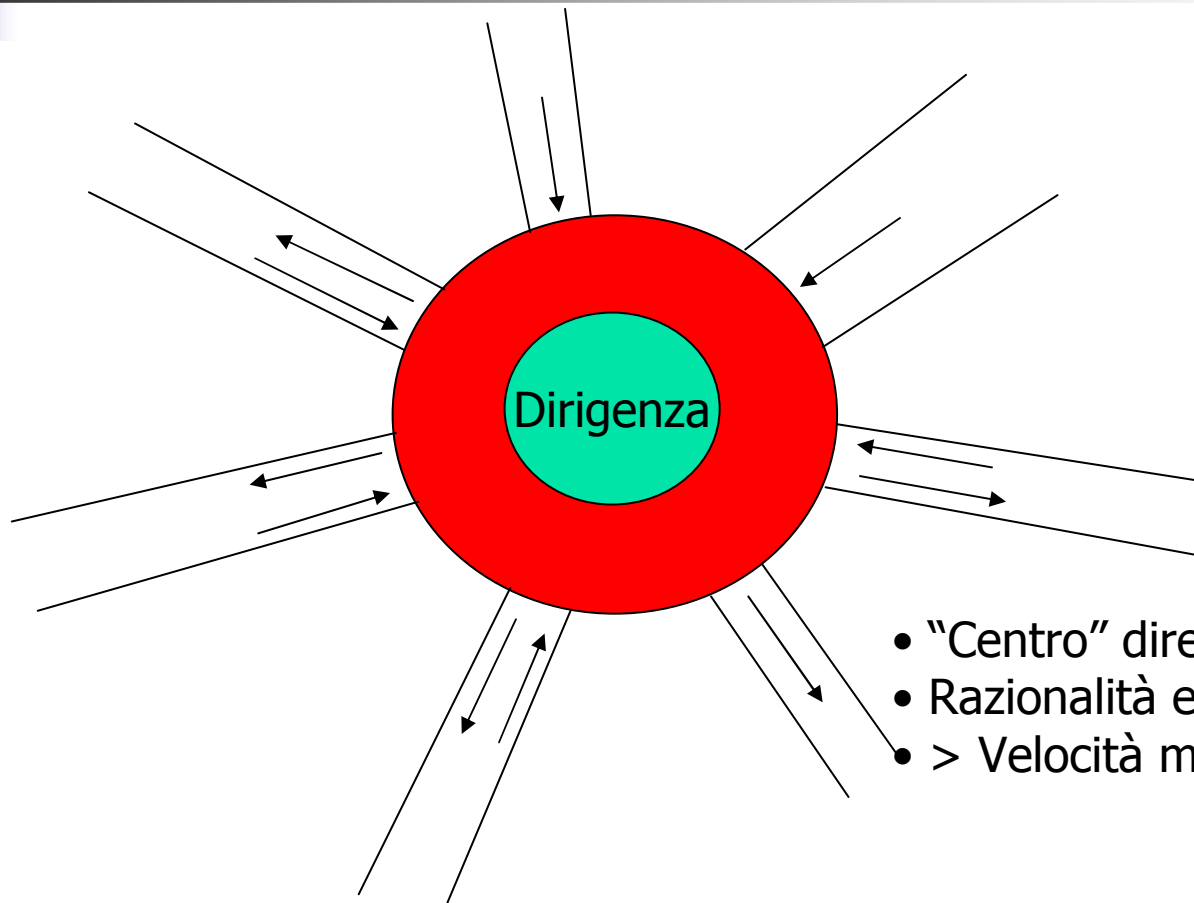
**Tutte queste modalità sono accomunate dal fatto di essere bi-direzionali** (considerando quindi il ruolo attivo del destinatario delle informazioni).

# Il semaforo, ovvero la metafora della gestione verticale delle relazioni....

- "Presidia" (Preside)
- Ha una razionalità "segreta" (Segretario)
- < Velocità media



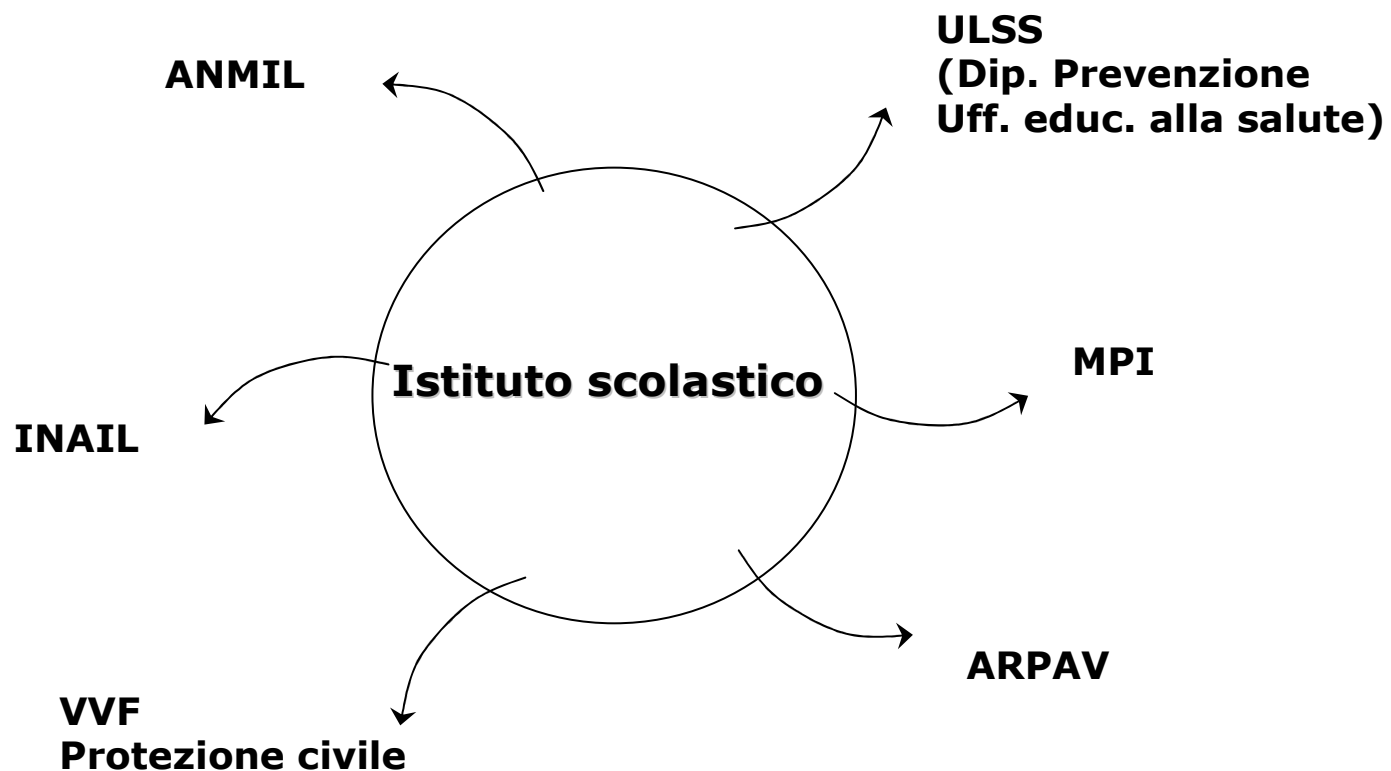
# La rotonda, ovvero la metafora della gestione orizzontale delle relazioni...



- "Centro" direzionale (Dirigente)
- Razionalità evidente
- > Velocità media



# ... relazioni di sistema nel territorio per la gestione della sicurezza ...



# ... relazioni di sistema nel territorio per la gestione della sicurezza: pro e contro per tutti??

## **Vantaggi agenzie del territorio**

- Adempiere al mandato istituzionale
- Visibilità
- Scuola come universo da studiare
- .....

## **Vantaggi della scuola**

- Validazioni metodologiche
- Assistenza su temi specifici
- Risorsa per le attività didattiche
- Risorse economiche
- Visibilità sociale
- Entrare in "Reti"
- .....

## **Rischi per la scuola**

- Delega
- Interventi "spot"
- Autodenuncia
- .....

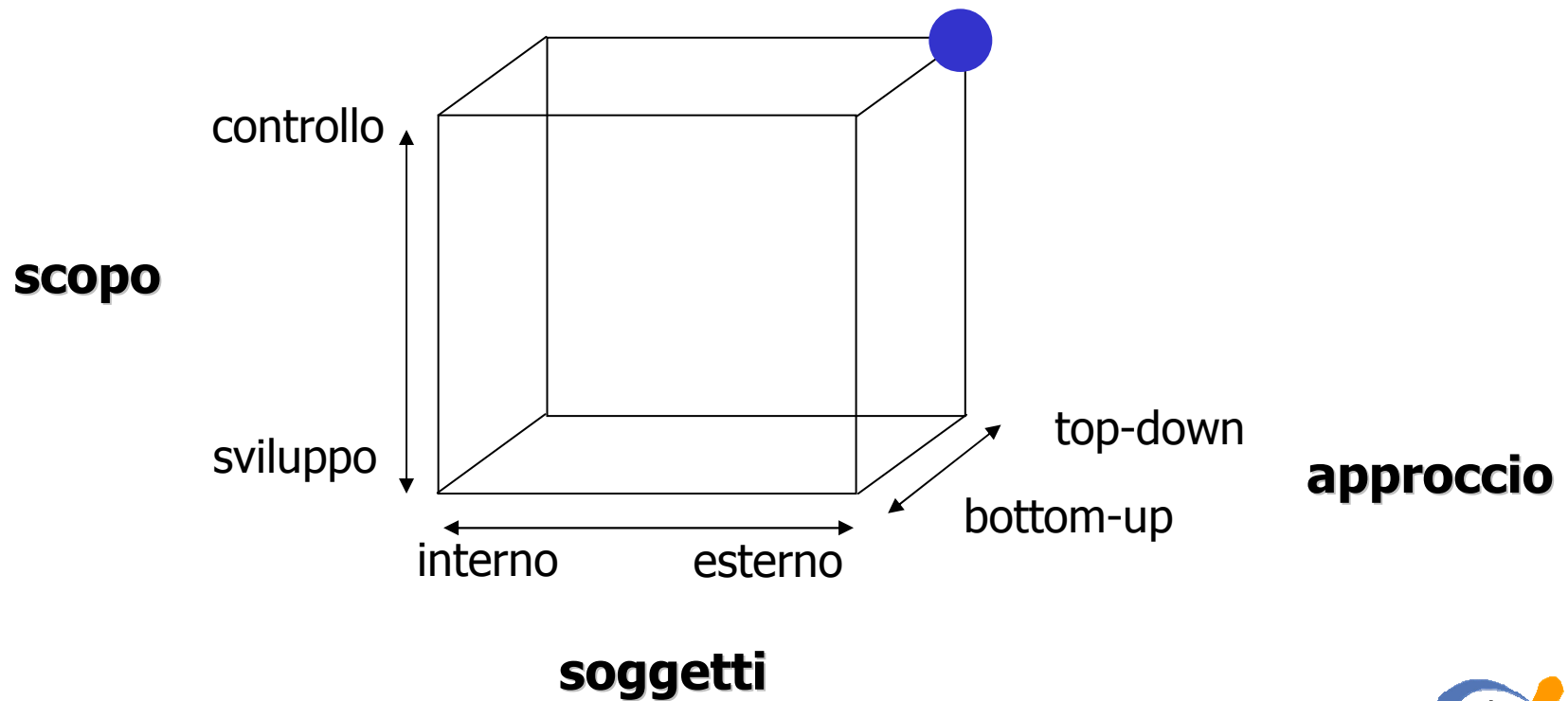


# ... quale modello organizzativo per il sistema sicurezza.....

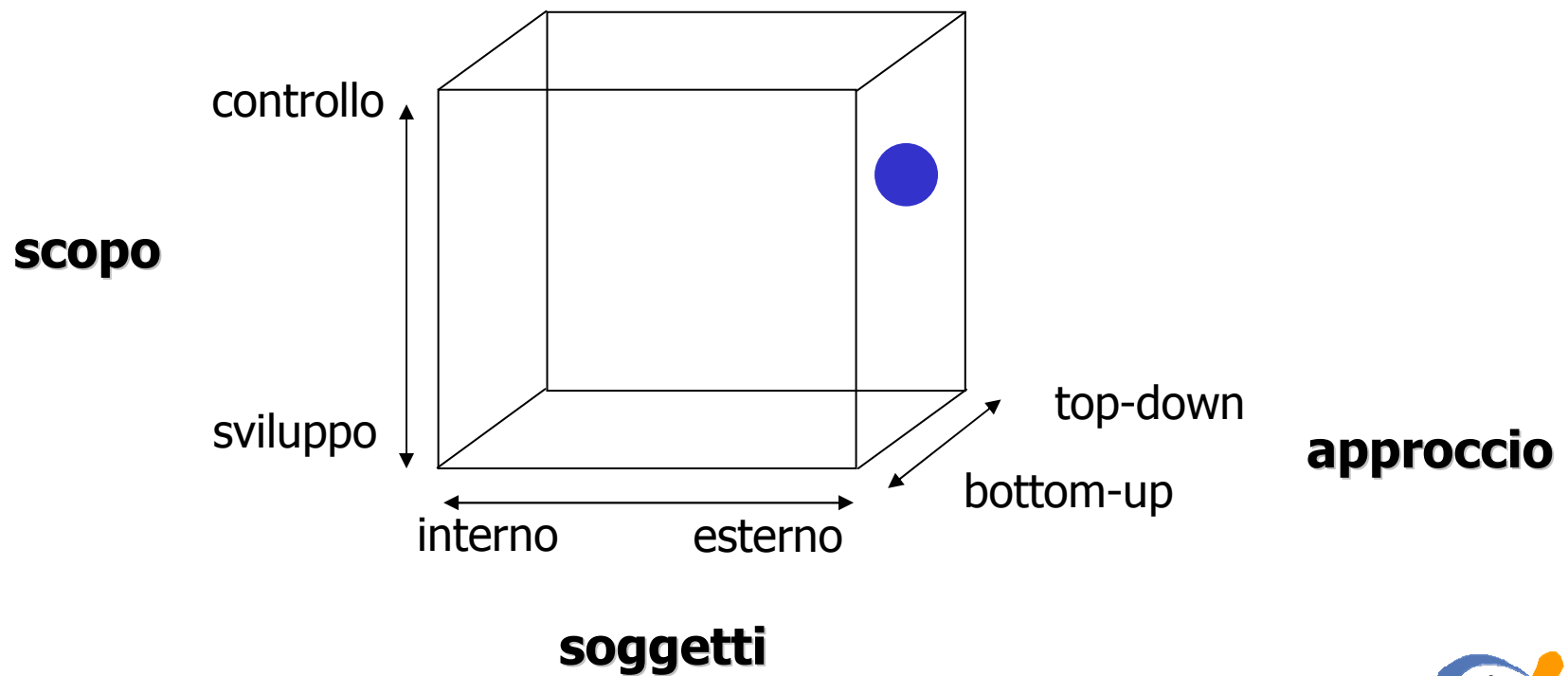
---

- **Omeostatico**
- **Morfogenetico**
- **Regolativo**

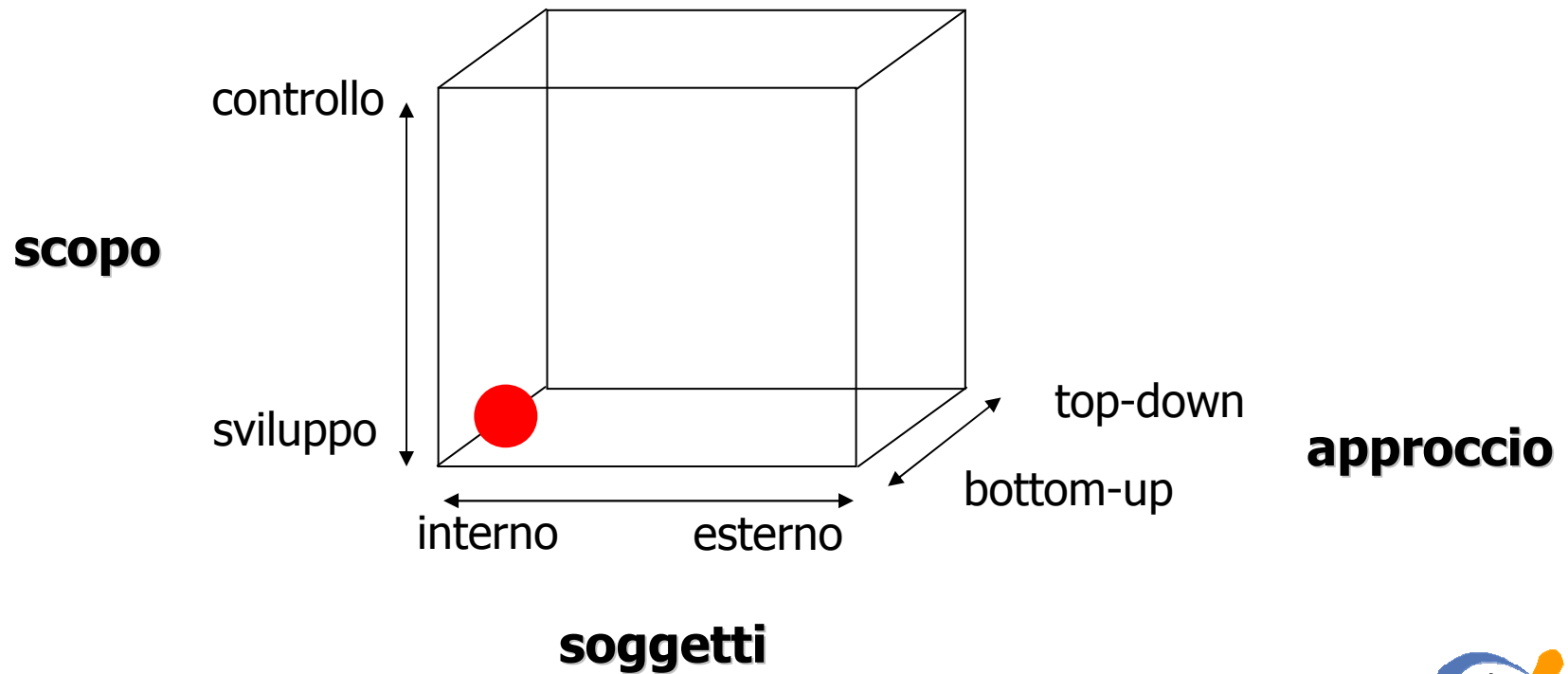
# Modello "Omeostatico"



# Modello "Morfogenetico"



# Modello "Regolativo"





## ...Il Giusto mezzo.....

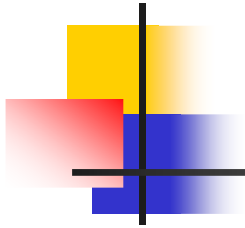
---

*Medietà fra due vizi opposti*

Non MEDIA matematica o prodotta dal "buon senso", ma prodotta dalla saggezza

*...talora si deve propendere per l'eccesso, talora per il difetto, così infatti raggiungeremo il giusto mezzo e la perfezione....*

(Aristotele)



# La gestione delle riunioni



# La riunione periodica della sicurezza (art. 35)

---

Momento di "Restituzione" che:

- Rappresenta il "Patto"
- Evidenzia il modello organizzativo del sistema di gestione sicurezza



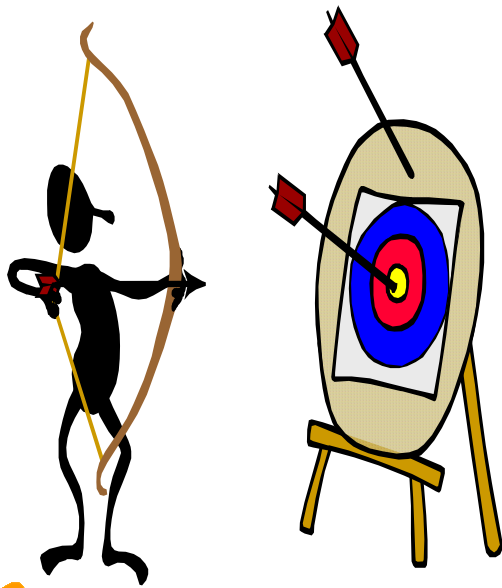
# Condurre una riunione

- Preparare i **contenuti**
- Facilitare lo **scambio**
  - Condurre il gruppo verso gli **obiettivi**
  - Garantire gli **output** e il loro impiego dopo la riunione.



# Che OBIETTIVO hai?

Stabilire l'obiettivo della riunione  
permette di individuare  
e utilizzare al meglio  
le tecniche, le modalità, gli interlocutori....

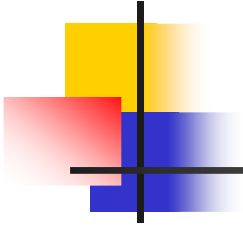


**INFORMARE/PRESENTARE**

**COINVOLGERE/CONDIVIDERE**

**RISOLVERE UN  
PROBLEMA/MIGLIORARE**

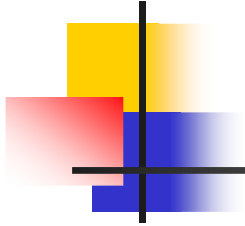
# Se devi INFORMARE/PRESENTARE



**Mettere a disposizione dei colleghi  
le informazioni  
che sono utili allo svolgimento del loro lavoro;**

**Presentare e descrivere progetti, attività, risultati.**

# Se devi INFORMARE/PRESENTARE



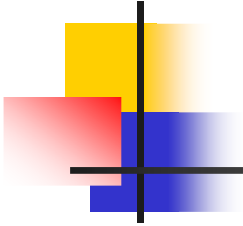
- **Prepara una scaletta:**  
cosa dire, quali le cose importanti, cosa prima e cosa dopo.....
- **Prepara dei supporti alla comunicazione:**  
lucidi, grafici....
- **Prepara la documentazione da distribuire**
- **Lascia spazio alle domande, agli esempi, ai commenti**
- **Osserva gli interlocutori: dubbiosi, perplessi, interessati...**
  - **Ricapitola ogni tanto gli argomenti trattati**



**HAI INFORMATO .....  
SE L'ALTRO HA ASCOLTATO E COMPRESO!**

Se devi

# COINVOLGERE/CONDIVIDERE



**Confrontarsi intorno a situazioni, eventi aziendali, scelte ..**

**Appropriarsi di obiettivi di lavoro e di miglioramento**

**Esprimersi intorno a criticità**

**Responsabilizzarsi su obiettivi, criticità, processi...**

Se devi

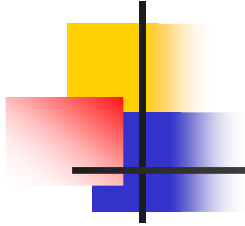
# COINVOLGERE/CONDIVIDERE

- **Prepara l'argomento:**  
motiva, chiarisci le implicazioni,...
- **Lascia spazio alla discussione:**  
fai partecipare tutti
  - **Facilita lo scambio di idee**
  - **Non cercare di convincere:**  
chiarisci il tuo punto di vista e comprendi quello degli altri
- **Dai il senso del progresso nel lavoro:**  
riassumi i punti discussi e chiariti



**HAI COINVOLTO....  
SE, ASCOLTANDO E VALORIZZANDO I DIVERSI PARERI,  
SARETE D'ACCORDO SULL'AZIONE!**

# Se devi RISOLVERE UN PROBLEMA/MIGLIORARE . . .



**Conoscere le criticità  
di processi operativi, progetti  
Studiare insieme le cause e le problematiche  
Stabilire insieme obiettivi di miglioramento,  
di intervento, di innovazione  
Pianificare azioni....**



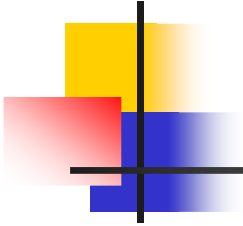
# Se devi RISOLVERE UN PROBLEMA/MIGLIORARE . . .

- **Prepara il tema:**  
descrivi, porta i fatti e i dati
- **Seleziona i partecipanti**
- **Utilizza tecniche di analisi e di brainstorming**
  - **Utilizza supporti per il lavoro di gruppo:**  
lavagna, proiettore ...
  - **Gestisci la comunicazione**
  - **Utilizza le competenze dei partecipanti**
    - **Fate un piano di lavoro**



**HAI RAGGIUNTO L'OBIETTIVO.....  
SE, TERMINATO L'INCONTRO,  
LE PERSONE SANNO COSA FARE!!**

# Come CONDURRE la riunione?



**La riunione è strumento di lavoro  
e dunque deve essere gestita  
per poter ottenere i risultati attesi.**

**La gestione prevede alcune fasi.**



# Come condurre la riunione?

## Apertura



Perché la riunione?

Perché questi partecipanti?

Perché il tema?

Come si svolgerà la riunione?

# Come condurre la riunione?

## Introduzione



Descrivi l'argomento/problema

Sottolinearne l'importanza

Chiedi opinioni

Incoraggia la partecipazione

# Come condurre la riunione?

## Svolgimento



- Fai in modo che i partecipanti:
- esplorino l'argomento
  - chiariscano i problemi
  - scambino opinioni, idee,
  - discutano i temi e le soluzioni
  - .....

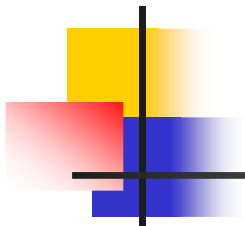
# Come condurre la riunione?

## Conclusione



Riassumi i **temi** discussi  
Ricapitola le **decisioni** assunte  
e/o le **soluzioni** adottate  
Stimola il **piano** di lavoro o di  
azione e gli **impegni** di ciascuno  
Ricorda eventuali **punti** rimasti  
**aperti** e/o quelli **non svolti**

# Quali sono gli ASPETTI da gestire?



## ***Orientare all'obiettivo della riunione:***

La conoscenza e la chiarezza dell'**obiettivo**

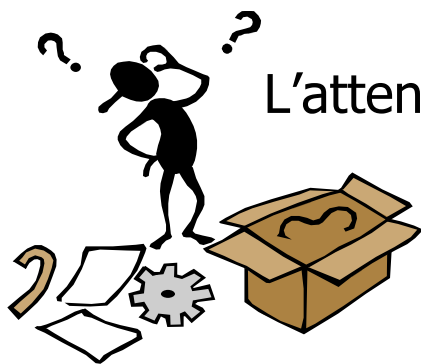
L'esplorazione e il focus sul **contenuto**

La ricerca e l'utilizzo di un **metodo**

L'attenzione alla **progressione**: sintesi, annotazioni....

La **risposta** alle domande

.....



# Quali sono gli ASPETTI da gestire?

## *Curare il clima e le relazioni nella riunione:*

La **comunicazione** circolare: tutti possono parlare!

I **conflitti** sono utili alla discussione, gli antagonismi no

La **condivisione** di idee e metodi

L'**ascolto** senza giudizio e pregiudizio

L'**accoglienza** alle opinioni di tutti

La **motivazione** alla partecipazione

.....





# Per efficienza e per cortesìa...

Puntualità

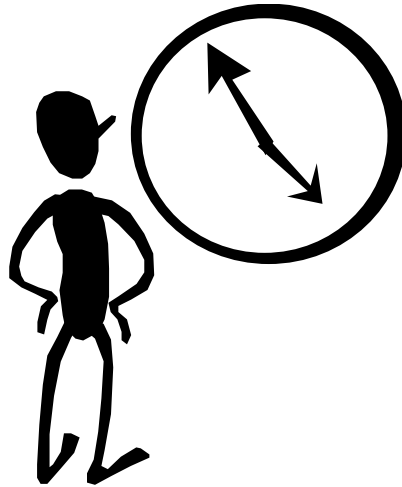
Motivazione

Partecipare e far partecipare

Darsi un ordine di parola

Interessati al contributo di tutti

Prendere nota degli impegni e delle decisioni



# Infine... COME È ANDATA?

In che misura hai raggiunto gli obiettivi?

Cosa è successo? La prossima volta devo....

I miei interlocutori sono soddisfatti?

Cosa mi aspetto che accada? Come lo misuro?

Vi sono impegni presi?

Vi sono sospesi?

.....

