

## COMUNICAZIONE E SOFT SKILLS

STORIE DI IMPRESA

# Imparare a supportare le risorse nella gestione del cambiamento

Il percorso formativo di L'Officina dell'AIAS:  
comunicazione e ascolto attivo, collaborazione,  
consapevolezza del valore di team



UPSKILL

# Il **contesto**

## cosa succede fuori

Oggigiorno le organizzazioni sono soggette a numerosi **cambiamenti** scaturiti da molteplici fattori, come l'adozione di nuove tecnologie, acquisizioni o da evoluzioni nei modelli di business.

Qualsiasi tipo di evoluzione, richiede un **approccio specifico** e una gestione attenta per garantire il successo dell'impresa nel lungo termine.

È buona pratica **coinvolgere i dipendenti** in ogni fase della trasformazione: dal comunicare obiettivi e benefici, all'offrire supporto con **formazione mirata**, per rafforzare il **senso di squadra** attraverso collaborazione e motivazione.

Organizzare specifici **momenti di confronto** per condividere informazioni sullo stato del cambiamento e rispondere con tempestività ai dubbi in modo chiaro e aperto, sono ad esempio delle pratiche utili al team di lavoro.

Queste sessioni di condivisione possono fornire preziosi spunti per migliorare il processo verso il cambiamento.

**Massimo Cauchioli**  
**Presidente**  
**L'OFFICINA DELL'AIAS**



Lavorare nel nostro ambito richiede una serie di **competenze trasversali** sia di tipo attitudinale che legate all'esperienza che si acquisisce nel tempo. La complessità delle interazioni di tipo emotivo e relazionale e la loro gestione richiede un continuo lavoro di riflessione e autoanalisi che si deve tenere allenato.

È fondamentale per noi poter contare su professionisti che agiscano da mediatori e da facilitatori per **poter supportare le nostre professionalità** e metterle nella condizione di operare al meglio.

L'esperienza formativa con **Upskill** ci ha convinti di quanto questo continuo lavoro possa sciogliere piccoli nodi prima che questi possano diventare grandi criticità, in grado di mettere in serio pericolo la prosecuzione dei nostri servizi. La carenza di professionalità valide, determinate, centrate sul **benessere** della persona disabile è il primo rischio che può mettere a repentaglio quanto costruito nel tempo.

Ne siamo consapevoli e lavoriamo ogni giorno per scongiurarlo.





## L'OFFICINA DELL'AIAS: identikit

Cooperativa sociale di Verona nata nel 1998, formatasi come braccio operativo di AIAS Verona A.p.s. Votata all'assistenza di persone affette da spasticismo sin dalla sua fondazione nel 1964, l'Officina si occupa della realizzazione di attività e servizi di assistenza socio-sanitaria e riabilitativa orientati al pieno benessere e all'inclusione sociale nel territorio veronese di persone con grave disabilità.

Grazie alla collaborazione con Fondazione Barbieri, si occupa di una rete di strutture e servizi volti alla normalizzazione della vita degli assistiti secondo il modello del Progetto di vita AIAS: Casa, Lavoro e Tempo Libero.



Da più di 60 anni, l'AIAS si occupa di assistere persone affette da spasticismo.

La crescita della cooperativa, mantenendo questo obiettivo, ha poi esteso il proprio raggio d'azione arrivando ad assistere oltre 120 persone con disabilità diverse, in particolar modo con disturbi dello spettro autistico.

Ogni giorno, con impegno e dedizione, le operatrici e gli operatori lavorano per garantire ai più fragili una vita serena.



**UPS**KILL

# Siamo partiti da: **le aspirazioni**

L'analisi del fabbisogno formativo ha sottolineato l'esigenza di intraprendere un percorso a supporto dei collaboratori nella **gestione del cambiamento**, a fronte della riorganizzazione dei servizi residenziali erogati.

In particolare, analizzando i diversi gap, sono emersi 4 obiettivi principali:

- » Favorire la conoscenza e l'aggregazione tra operatori provenienti da differenti servizi, nella direzione di supportarsi reciprocamente e implementare la **capacità di lavorare in team**
- » Avviare e sostenere uno spazio di riflessione e confronto rispetto alla **percezione del proprio ruolo** utile a integrare e allineare stili operativi
- » Accrescere l'efficacia della **comunicazione** nella **gestione delle relazioni** all'interno del gruppo e nel fronteggiare eventuali criticità emergenti
- » Valorizzare il **contributo individuale** rispetto alla gestione del cambiamento alimentando la percezione di ciascuno come "parte attiva"

# Il percorso

## le tappe verso l'obiettivo

# 1

**Gli obiettivi del percorso formativo costruito su misura rispetto a tematiche, modalità, metodologie, tempi e trainer coinvolti sono stati:**

Affinare la **capacità di lavorare in gruppo**. Sono state proposte **attività esperienziali** utili a conoscersi, sperimentarsi e crescere come team perseguendo obiettivi comuni, favorendo la scoperta di caratteristiche e risorse di ciascuno.

Aumentare il livello di **consapevolezza cognitiva** relativamente ai comportamenti che favoriscono una **comunicazione efficace**. Il gruppo d'aula è stato protagonista nell'individuare e descrivere azioni e buone prassi utili a rendere più fluido il processo di scambio e di interazione.

# Il percorso

## le tappe verso l'obiettivo

# 2

Favorire un **approccio orientato al problem solving** nella gestione delle diverse fasi del cambiamento in essere. Sono state proposte metodologie idonee a facilitare il gruppo nel definire gli elementi in gioco, nel distinguere eventi e percezioni soggettive, nell'aprire la riflessione alla ricerca di alternative, nel **delineare soluzioni pratiche**.

Conoscere e sperimentare **tecniche di comunicazione assertiva** per favorire la collaborazione e lo scambio di informazioni: **ascoltare attivamente** promuovendo sintonia e reciproca comprensione, gestire il disaccordo mantenendo un **approccio empatico** e preservando la relazione, formulare critiche costruttive e **promuovere il dialogo** per accrescere la fiducia.



**UPSKILL**

# Trainer Skills



**Laura Bastianello**

Psicologa e formatrice

**Psicologa e Psicoterapeuta** iscritta dell'Albo degli Psicologi del Veneto e specializzata in Psicoterapia a orientamento Costruttivista presso il Centro Studi in Psicoterapia Cognitiva CESIPc.

**Formatrice** iscritta al **Registro dei Formatori Professionisti AIF**, sviluppa ed eroga **corsi di formazione relativi alle competenze trasversali** all'interno di percorsi aziendali e interaziendali.

Laura si occupa in particolare di **comunicazione efficace, gestione dei conflitti e delle emozioni** con maggiore **focus nelle situazioni stressanti**.



**UPSKILL**  
by ErgonGroup

Upskill è la divisione **formazione** di  
**ergon**GROUP

+ 39 049 636 5650

[www.upskill-formazione.it](http://www.upskill-formazione.it)

[info@upskill-formazione.it](mailto:info@upskill-formazione.it)