
IL COLLOQUIO DI ATTIVITÀ

FASI DELLA METODOLOGIA

1[^] fase	Cosa: lancio del progetto nelle riunioni annuali con il personale Chi: Direttore
2[^] fase	Cosa: workshop di mezza giornata per elaborare l'impostazione e lo strumento a supporto Chi: Capi Reparto, Assistente del Personale, Consulenza
3[^] fase	Cosa: validazione della proposta Chi: Direttori, Capi Settore, Assistente del Personale
4[^] fase	Cosa: formazione di un giorno e mezzo al colloquio di attività per i Capi Reparto Chi: Assistente del Personale, Consulenza
5[^] fase	Cosa: realizzazione dei colloqui Chi: Capi Reparto, Assistente del Personale

Presentiamo ora una sintesi dei seguenti materiali:

1. lo **strumento** per la preparazione e la conduzione del Colloquio di Attività;
2. la relativa **guida** per l'utilizzo;
3. i **suggerimenti comportamentali** per la gestione del Colloquio;

Al termine, lo schema di **funzionamento** del progetto **a regime**.

1. LO STRUMENTO PER LA PREPARAZIONE E LA CONDUZIONE DEL COLLOQUIO DI ATTIVITÀ *(estratto)*

PARTE 1. PREPARAZIONE AL COLLOQUIO

COMPORAMENTI OSSERVATI	PUNTI DI FORZA	AREE ESAMINATE	PUNTI DI MIGLIORAMENTO	COMPORAMENTI OSSERVATI
	<input type="checkbox"/>	Relazione con il cliente	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	Relazione con i colleghi	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	Relazioni con i superiori	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	Competenze tecniche	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	Precisione sul lavoro	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Azioni di miglioramento ipotizzate dal Capo Reparto

PARTE 2. L COLLABORATORE: PIANO DI MIGLIORAMENTO CONCORDATO

PARTE 3. IL REPARTO: IDEE, SUGGERIMENTI, OPINIONI DEL COLLABORATORE SUL FUNZIONAMENTO DEL REPARTO

PARTE 4. SINTESI DEL COLLOQUIO

2. LA GUIDA PER L'UTILIZZO DELLO STRUMENTO *(estratto)*

Parte 1. Preparazione al colloquio

Questa parte è da compilare anticipatamente rispetto al colloquio, dedicando tempo e attenzione.

Le 10 Aree esaminate vanno utilizzate per “leggere” la prestazione del Collaboratore; si consiglia di individuare almeno un paio di aree nelle quali il Collaboratore è particolarmente efficace (punti di forza) – o comunque punti sui quali esprime una valutazione soddisfacente – e un paio di aree sulle quali è prioritario che il piano di miglioramento venga impostato. Per le aree così individuate vanno riportati almeno 2-3 *comportamenti osservati/fatti concreti* affinché il Capo Reparto sia pronto ad argomentare le sue osservazioni.

Le azioni di miglioramento ipotizzate dal Capo Reparto sono le azioni concrete che potrebbero essere compiute dal Collaboratore (magari con il supporto del Capo Reparto stesso o di altri colleghi) per eliminare o quantomeno ridurre un punto di miglioramento individuato o per consolidare un punto forte.

(omissis)

Parte 2. Il Collaboratore: piano di miglioramento concordato con il Capo Reparto

Questa parte, da compilare durante il colloquio con il Collaboratore, contiene tutte le azioni concrete sulle quali il Collaboratore e il Capo Reparto si impegnano. E' utile dare la precedenza alle azioni proposte dal Collaboratore rispetto a quelle annotate precedentemente dal Capo Reparto!

Per ogni punto di miglioramento (ma anche sui punti forti se si intende ottenere consolidamento o sviluppo) occorre interrogarsi su:

- ✓ quali azioni possono coerentemente essere compiute dal Collaboratore (da solo o insieme al Referente o al Capo Reparto);
- ✓ quali sono i tempi (inizio, fine, durata) più opportuni;
- ✓ quali sono e quando i momenti di verifica e di discussione.

Parte 3. Il Reparto: idee, suggerimenti e opinioni del collaboratore sul funzionamento del Reparto

Anche questa parte va compilata durante il colloquio; l'obiettivo di questa fase è quello di coinvolgere maggiormente il Collaboratore nelle attività del reparto chiedendogli di esprimere idee, spunti, suggerimenti, opinioni rispetto all'organizzazione ed al funzionamento del reparto stesso.

Parte 4. La sintesi del colloquio

Questa parte va compilata dal Capo Reparto a colloquio terminato per indicare le impressioni “a caldo” su com'è andata, sul clima durante il colloquio, su altri elementi significativi emersi dal confronto, sulla tipologia e concretezza dei contributi forniti dal Collaboratore.

3. I SUGGERIMENTI COMPORTAMENTALI PER LA GESTIONE DEL COLLOQUIO *(estratto)*

Il colloquio è un momento molto delicato che va preparato e condotto in maniera attenta. Per la preparazione è soprattutto necessario che il Capo Reparto si focalizzi sulle possibili azioni concrete da proporre (ovvero che siano effettivamente realizzabili da quel Collaboratore in quel Reparto). Per la conduzione è importante che il Capo Reparto dimostri fiducia verso il Collaboratore e le sue capacità di crescita e sia molto orientato alla sollecitazione e all'ascolto delle idee del Collaboratore stesso.

Inutile, se non dannosa, una tendenziale focalizzazione sul passato; non è infatti negli obiettivi fornire al Collaboratore un'accurata valutazione su ogni aspetto della propria sfera professionale. E' meno che mai significativo dedicare tempo nel cercare una condivisione sulla valutazione della prestazione. Fondamentale è invece l'attenzione sul futuro: *"Cosa possiamo fare insieme per migliorare in prospettiva questo aspetto del tuo lavoro?"*.

Di seguito qualche suggerimento per ciascuna fase del colloquio.

(omissis)

Infine, una raccolta di **comportamenti killer**: non ascoltare o "fingere" di ascoltare, dimostrarsi molto impegnati/indaffarati con il tempo "contato", utilizzare tono e gestualità in modo improprio, non mantenere un atteggiamento costruttivo verso la persona, parlare tanto e far parlare poco, non fare domande, non fare domande "vere" ma domande che contengono già opinioni/indicazioni (*"non pensi che sia il caso di essere più disponibile con il cliente?"*), mettere a confronto le prestazioni dei Collaboratori, parlare di un passato troppo remoto, "fare le prediche", non essere diretti e chiari ma fare "giri di parole", non incoraggiare e non offrire supporto.

SCHEMA DI FUNZIONAMENTO A REGIME

Capo Reparto e Capo Settore	Condividono l'impostazione di ogni singolo colloquio
Capo Reparto	Realizza i colloqui
Capo Reparto e Capo Settore	Si confrontano sull'andamento del colloquio e sulle idee emerse sul funzionamento del reparto
Capo Reparto	<ul style="list-style-type: none">• Garantisce l'attivazione dei piani di miglioramento• Dà le risposte alle idee sul reparto• Garantisce l'implementazione delle idee concordate con il Capo Settore