# Il Focus Group come strategia per il “Benessere Organizzativo”

A cura del Gruppo Benessere Organizzativo – anno 2019

Il focus group come “gruppo di discussione” è una delle principali tecniche di analisi qualitativa che attraverso una discussione di gruppo pianificata ha lo scopo di raccogliere informazioni e dati su uno specifico tema. L’intervento di un facilitatore/esperto è necessario in primis per gestire la discussione e le relative dinamiche di gruppo per garantire l’approfondimento di tutte le tematiche oggetto di discussione da parte dei partecipanti.

Obiettivi del progetto avviato nel 2017: indagare le percezioni dei lavoratori sui fattori di contesto (es. cultura organizzativa, rapporti interpersonali…) e di contenuto (es. carico di lavoro, orario di lavoro, sicurezza sul lavoro, ecc…); raccogliere suggerimenti e proposte dai lavoratori che permettano di individuare e pianificare interventi di miglioramento dell’organizzazione.

La scelta di coinvolgere i lavoratori nei focus group, deriva dal fatto che si tratta uno strumento di ricerca adatto a esplorare i processi sociali e a far emergere significati condivisi valori che i partecipanti attribuiscono alle loro esperienze. In particolare nel nostro caso i focus group hanno avuto la principale finalità di esplorare il vissuto del personale rispetto agli aspetti che contribuiscono a promuovere o ostacolare il benessere organizzativo.

Dall’analisi dei Report relativi a n° 16 Focus Group realizzati nel 2019 dal Comitato, il Gruppo di Lavoro “Benessere Organizzativo” ha evidenziato quanto di seguito specificato.

L'analisi si colloca nell'area degli interventi propositivi, si struttura sul concetto di “benessere organizzativo” e si pone come obiettivi:

* 1) far emergere le criticità e i punti di forza dell'organizzazione;
* 2) effettuare la diagnosi organizzativa;
* 3) generare coinvolgimento e partecipazione del personale;
* 2) avviare un percorso di consapevolezza e responsabilizzazione per favorire il processo di miglioramento necessario per il benessere organizzativo.

**Le dimensioni esplorate:**

A - **Dinamiche relazionali e professionali - Tab. 1**

Ascolto attivo ed efficace

Contesto relazionale franco e collaborativo a livello verticale che orizzontale

Gestione costruttiva della conflittualità

Soddisfazione del proprio percorso professionale nell'azienda

B- **Efficienza Organizzativa - Tab. 2**

Chiarezza degli obiettivi e coerenza tra enunciati e pratiche

Riconoscimento, valorizzazione delle competenze

Circolazione informazioni, giustizia organizzativa ed equità

Livelli di stress lavoro correlato

C -**Sicurezza dei luoghi di lavoro –Tab. 3**

Comfort ambientale conforme ai sensi della normativa vigente

Prevenzione infortuni, rischi professionali, stress lavoro correlato e mobbing

Assegnazione di dispositivi soluzioni digitali e nuove tecnologie

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tab.1 - Dinamiche relazionali e professionali** | | |
| **Sottocategorie** | **Criticità** | **Azioni di miglioramento** |
| Ascolto attivo ed efficace | * L'ascolto è inesistente e non risolutivo * L'ascolto è molto problematico | * Il Dirigente dovrebbe definire uno spazio settimanale per dialogare con i lavoratori |
| Gestione costruttiva della conflittualità | * L’incapacità a gestire la conflittualità ha come esito la richiesta del lavoratore ad essere trasferito presso un'altra sede o servizio * La conflittualità non è governata in alcun modo dai Dirigenti di S.C. e S.S. | * Il caposala e il coordinatore dovrebbero avere competenze specifiche di problem solving |
| Contesto relazionale franco collaborativo | * Il rapporto tra colleghi è ben strutturato; difficile quello con i dirigenti * Tra i lavoratori spesso si registrano gruppi e sottogruppi * Il rapporto migliora quando nella U.O. si è in pochi | * Il Dirigenti che favoriscono la conflittualità dovrebbero essere segnalati alla Direzione Strategica * Si dovrebbe valutare la opportunità della presenza di uno psicologo per sostenere il personale con tecniche antistress |
| Soddisfazione del proprio percorso professionale nell'azienda | * Assolutamente no * Riceviamo messaggi di gratificazione e gradimento dall'utenza | * Più attenzione dell’AGRU ai curriculum dei lavoratori * L'azienda effettuare verifiche annuali dei crediti ecm |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tab. 2 - Efficienza Organizzativa** | | |
| **Sottocategorie** | **Criticità** |  |
| Chiarezza degli obiettivi e coerenza tra enunciati e pratiche | * Assenza di comunicazione con i colleghi e con i dirigenti. * Mancanza di adozione di protocolli lavorativi * Assenza di figure professionali intermedie nella organizzazione * Deficienza Della metodologia del lavoro dell'equipe | * + Maggiore considerazione e valutazione del personale   + Definire criteri chiari per la ripartizione del personale nelle U.O. |
| Riconoscimento e valorizzazione delle competenze | * Mancato riconoscimento delle competenze professionali anche se specifiche e di alto livello * Assenza di stimoli nell’acquisire competenze necessarie a specifiche mansioni. * Difetto nel riconoscimento di alcune professionalità. * Resistenza dei dirigenti al cambiamento, all’innovazione professionale e tecnologica. | * + Formare i Dirigenti sulle modalità di valorizzazione delle competenze delle risorse umane.   + Verifica rispetto codice etico e di comportamento. |
| Circolazione informazioni, giustizia organizzativa ed equità | * Inequità di trattamento tra lavoratori. * Disparità nelle schede di valutazione. | * Acquisire competenze nella comunicazione efficace. * Schede di valutazione della performance con indicatori oggettivi. * Maggiore trasparenza e chiarezza sul processo della performance. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tab. 3 - Sicurezza dei luoghi di lavoro** | | |
| **Sottocategorie** | **Criticità** | **Azioni di miglioramento** |
| Comfort ambientale conforme alla normativa vigente | * Gli ambienti sono obsoleti. * Assenza di microclima (termosifoni, condizionatori). | * Investire in nuove strutture. |
| Prevenzione infortuni, rischi professionali, stress lavoro correlato e mobbing | * Mancanza di dispositivi per la sicurezza, di materiale igienico – sanitario; * Siamo privi di lettini per il trattamento dei disabili. | * Incongruenza tra quanto appreso nei corsi obbligatori per la sicurezza e la realtà che si vive ogni giorno nei servizi. |
| Assegnazione di dispositivi, soluzioni digitali e nuove tecnologie | * I nostri servizi hanno dispositivi obsoleti e con software non aggiornati. * Spesso ci vengono forniti programmi ma non siamo in grado di usarli per assenza di formazione specifica. | * Acquistare nuovi computer o tablet per il personale ADI per avviare processo dil telelavoro |

**Graf. 1 - Dinamiche relazionali e professionali**



**Graf. 2 - Gestione dei conflitti**



**Graf.3 - Valorizzazione del proprio percorso professionale**



**Graf. 4 – Chiarezza degli obiettivi**



**Graf. 5 – Valorizzazione delle competenze**



**Graf. 6 - Circolazione delle informazioni**



**Graf. 7 – Livello di stress**



**Graf. 8 – Comfort ambientale**



***Graf. 9 – Sicurezza sul lavoro***



**Graf. 10 – Presenza dispositivi digitali**

