

Indice

<i>Prefazione</i>	XI
di Remo Morzenti Pellegrini	
1. Lo sviluppo e la gestione delle competenze nel settore pubblico	1
<i>di Andrea Tomo, Paolo Canonico, Alessandro Hinna, Linda Giusino</i>	
1.1 Introduzione	1
1.2 Il concetto di «competenza» e lo sviluppo delle competenze	3
1.3 Sviluppo e gestione delle competenze relazionali e comportamentali	5
1.4 Lo sviluppo delle competenze «nella pratica»: i contributi della sesta edizione del Master MP2	9
Bibliografia	13
2. Percorsi di bilancio di competenze	15
<i>di Linda Giusino</i>	
2.1 Introduzione	15
2.2 <i>Life long-learning</i>	21
2.2.1 Per un bilancio di competenze al tempo della new economy	22
2.2.2 La competenza in azione: l'esperienza come fattore abilitante	24
2.3 Avviare percorsi di bilancio di competenze	28
2.3.1 Struttura, fasi e strumenti del processo di bilancio di competenze	30
2.3.2 Gruppi e bilancio di competenze	35
2.4 Cenni conclusivi	37
Bibliografia	37
3. Le competenze negoziali per la gestione delle relazioni e dei conflitti	43
<i>di Andrea Tomo</i>	
3.1 Introduzione: la PA come organizzazione complessa	43
3.2 Il conflitto: tipologie e prime modalità di gestione	45

3.3	La comunicazione: il sottile confine che separa la collaborazione e le tecniche di persuasione	50
3.3.1	Le tecniche della persuasione	53
3.4	La negoziazione: aspetti tecnici-strategici e relazionali-cognitivi	61
3.4.1	Definizione e principali aspetti tecnici della negoziazione	61
3.4.2	Gli aspetti cognitivi nella negoziazione	70
3.5	La chiusura della trattativa: fasi finali e stesura dell'accordo	74
3.6	Conclusioni	75
	Bibliografia	76
4.	Il lavoro dopo l'emergenza pandemica: smart working e diffusione della cultura della sicurezza sul lavoro	79
	<i>di Lucio Todisco, Gianluigi Mangia, Adele Pomponio</i>	
4.1	L'impatto dell'emergenza pandemica sulla cultura della sicurezza: il ruolo delle tecnologie	79
4.2	Le tecnologie e le nuove forme di lavoro: lo smart working e il tema della sicurezza sul lavoro	82
4.3	Lo smart working e l'impatto del technostress sul benessere dei lavoratori	84
4.4	Conclusioni	86
	Bibliografia	88
5.	Come favorire una comunicazione efficace e un'efficacia organizzativa: la diminuzione della distanza tra l'individuo e l'organizzazione	91
	<i>di Vincenzo Mariano Russo, Lucio Todisco</i>	
5.1	Introduzione	91
5.2	«Imparare» a comunicare	92
5.3	Imparare mettendo in essere le proprie emozioni	92
5.4	Utilizzare il gruppo per diminuire la distanza tra individuo e organizzazione	93
5.5	Da una cultura organizzativa a una cultura «organizzattiva»	94
5.6	Oltre la pandemia: una cultura «organizzattiva» per il New Normal nel settore pubblico	95
	Bibliografia	97
6.	Il valore delle competenze trasversali per l'organizzazione pubblica. Il caso della dirigenza scolastica	99
	<i>di Barbara Barbieri, Filomena Zamboli</i>	
6.1	Introduzione	99
6.2	Risorse umane e vantaggio competitivo	100

6.2.1	Strategie, risorse umane e valore	100
6.2.2	Il ciclo del valore delle risorse umane	101
6.3	Valori e competenze manageriali nel settore pubblico	105
6.3.1	Contesto pubblico vs contesto privato	106
6.3.2	I valori di riferimento del settore pubblico vs quello privato	109
6.3.3	Le competenze nel settore pubblico vs quello privato	110
6.4	Le competenze professionali nel profilo della dirigenza scolastica	112
6.4.1	Il quadro normativo di riferimento per il profilo del dirigente scolastico	112
6.5	Il cambiamento nelle organizzazioni e le competenze trasversali del dirigente scolastico	116
6.5.1	Il cambiamento e le competenze: perché una formazione psicosociale nella pubblica amministrazione	120
	Dialogo con i curatori	124
	Bibliografia	125
7.	Il cambiamento delle intruse organizzate	129
	<i>di Silvia Bertoni, Donatella Chiodo</i>	
7.1	Introduzione	129
7.2	Ambito del progetto	131
7.3	Processo di rendicontazione: «prima»	131
7.4	Il cambiamento del processo di rendicontazione	132
7.5	Nuovi ambiti applicativi	134
7.6	Conclusioni	135
	Dialogo con i curatori	137
	Bibliografia	137
8.	La digitalizzazione del processo di trattamento economico di missione del personale in articolazione periferica della PA	141
	<i>di Mirella Boccia</i>	
8.1	La narrazione	141
8.1.1	Segue: aspetti organizzativi	144
8.2	Componente Tecnica	148
8.2.1	Caso pratico: a partire dalle indicazioni del Piano triennale per l'informatica, proposta di informatizzazione e digitalizzazione, con migrazione in cloud, della procedura amministrativa e contabile del trattamento di missione, in articolazione periferica del Ministero dell'Interno	148
8.2.2	Segue: cosa è il servizio di missione	148
8.2.3	Descrizione delle fasi del processo attuale, ossia AS-IS	149
8.2.4	Risultati attesi per l'ente, dalla implementazione del progetto	150

8.2.5	Segue: la procedura descritta, AS-IS, si presta a molte osservazioni critiche	150
8.2.6	Obiettivi intermedi del processo in divenire, ossia TO-BE	151
8.2.7	Descrizione delle fasi del processo TO-BE:	151
8.2.8	Segue: i principi del Piano triennale per l'informatica impiegati per lo studio e la progettazione della funzionalità della piattaforma	152
8.2.9	La profilazione e la sicurezza del software	153
8.3	Conclusioni	154
8.3.1	Obiettivi finali, attesi per la concreta operatività del proprio ente	154
8.3.2	Segue: i vantaggi per l'attività programmatica e per la mission dell'ente	156
8.3.3	Segue: auspicabili sviluppi futuri della piattaforma	157
	Bibliografia	159
9.	Change management e sviluppo delle competenze del personale: un nuovo modello organizzativo per la formazione del personale della Giunta regionale della Campania	163
	<i>di Emiliano Buglione</i>	
9.1	Introduzione	163
9.2	Elementi del modello e Componente Tecnica	165
9.3	Il nuovo sistema professionale: profili professionali, ambiti e profili di ruolo	166
9.4	Il bilancio di competenze, rilevazione dei gap e la piattaforma Bi.Co.	167
9.5	La piattaforma «blended» della Regione Campania	169
9.6	I self-skill assessment e la certificazione delle competenze acquisite	171
9.7	Gli attori del modello e il processo	173
9.8	Prospettive future e considerazioni finali	176
	Dialogo con i curatori	179
	Bibliografia	180
10.	Analisi del sistema di misurazione e valutazione della performance in Regione Campania: il miglioramento e la riorganizzazione di processi attraverso la revisione dello SMiVaP	183
	<i>di Flora Caputo, Giuseppe Castaldi, Anita Florio</i>	
10.1	Introduzione	183
10.2	Perché un'analisi del sistema di misurazione della performance in Regione Campania	184
10.3	Conclusioni	188
	Dialogo con i curatori	189
	Bibliografia	190

11. Due nuove esperienze in sanità pubblica da realizzare all'interno del Polo didattico integrato dell'ASL Napoli 1 Centro: il registro tumori e il 118 per gli animali	191
<i>di Giovanbattista Cataldi, Angela Maddalena, Guido Rosato</i>	
11.1 Continua l'esperienza del Polo didattico integrato: descrizione del contesto organizzativo e nuovi modelli	191
11.1.1 Il cambiamento	192
11.1.2 Nuove opportunità e urgenze: il registro tumori e il 118 per gli animali	194
11.2 Il registro tumori: perché è necessario, come realizzarlo	194
11.2.1 Il soccorso per gli animali senza padrone: una realtà	203
11.3 Conclusioni: criticità e opportunità	208
Dialogo con i curatori	209
Bibliografia	210
12. Il protocollo negli istituti penitenziari: storia in evoluzione	213
<i>di Claudia Chiappiniello</i>	
12.1 Introduzione	213
12.2 Verso la modernizzazione	213
12.3 Criticità e strumenti di risoluzione	214
12.4 Protocollo informatico e costruzione del flusso documentale di un istituto penitenziario	221
12.5 Scenari futuri e replicabilità del progetto	225
Dialogo con i curatori	225
Bibliografia	226
In ricordo di Ferdinando Orabona	229