



**INTEGRARE, INNOVARE, SPERIMENTARE:
PROGETTI "AL LAVORO" PER TUTELARE DI +**

STATI GENERALI 2017 | BRESCIA, 28-29-30 NOVEMBRE 2017



**Progetto Formazione
Operatore Accoglienza**

Il progetto di formazione proposto si articola in tre moduli.

La logica e le finalità di ogni modulo vengono succintamente descritte qui sotto insieme all'indicazione dei temi che verranno trattati nello svolgimento del modulo stesso.

La logica proposta è modulare, il che significa che è possibile, in considerazione delle conoscenze più o meno possedute da ogni singolo partecipante al corso, scegliere di partecipare a tutti i moduli o solo ad alcuni.

PRIMO MODULO (1g.)

Questo primo modulo si configura come introduttivo e di illustrazione di tre punti fondamentali per la comprensione del ruolo di "Operatore dell'Accoglienza" e, quindi, per acquisire la consapevolezza e la competenza di ruolo necessarie e coerenti con i valori, le finalità politico-sindacali che la CGIL promuove e persegue.

Per realizzare questo obiettivo è importante presentare nelle sue linee essenziali: il "sistema CGIL" nel suo complesso (valori, finalità, organizzazione), il sistema dei servizi per la tutela individuale (finalità e organizzazione), il modo in cui "Processo di Accoglienza" si svolge, il ruolo e la responsabilità organizzativa dell'Operatore dell'Accoglienza.

I temi sviluppati saranno i seguenti:

- 1. Il sistema CGIL: finalità, obiettivi, organizzazione**
- 2. il sistema dei servizi per lo sviluppo della tutela individuale e il progetto accoglienza**
- 3. Operatore dell'Accoglienza: identità e ruolo**
- 4. Fasi e attività del processo dell'accoglienza:**
 - I. accoglienza dell'utente e costruzione della relazione**
 - II. analisi dei bisogni dell'utente e proposta di uno schema di "percorso integrato di servizi"**
 - III. identificazione e registrazione dell'utente**
 - IV. prenotazione dei servizi, accompagnamento**
 - V. svolgimento di "piccole" pratiche**
- 5. elementi di MKTG associativo per la promozione dell'adesione e dell'iscrizione alla CGIL**

SECONDO MODULO (1g.): le capacità del profilo di ruolo dell'Operatore dell'Accoglienza (le soft skill)

Il profilo di un ruolo organizzativo è definito da quattro componenti: a) la posizione organizzativa, cioè il posto occupato dal ruolo nell'organizzazione (livello e rete delle relazioni con altri ruoli e processi organizzativi), b) gli obiettivi operativi specifici del ruolo, c) le attività attribuite, d) le conoscenze tecniche specifiche della posizione organizzativa e le capacità trasversali necessarie alla realizzazione degli obiettivi attribuiti.

Prima di approfondire le conoscenze tecniche specifiche del ruolo proponiamo

questo modulo per l'apprendimento delle capacità comunicative poiché quest'ultime forniscono la cornice fondamentale di senso e significato (accoglimento e cura dell'utente) che l'operatore dell'accoglienza ha necessità di condividere. L'obiettivo principale di questo secondo modulo, perciò, è illustrare ai partecipanti gli elementi di base delle capacità comunicative e relazionali necessarie all'Operatore dell'Accoglienza.

Nello specifico le capacità che verranno apprese partecipando al modulo sono le seguenti

- **comunicazione efficace**
- **gestione della relazione con gli utenti e i collaboratori**
- **gestione degli utenti "difficili"**
- **disponibilità alla cooperazione e al lavoro di squadra**

TERZO MODULO (4g.) conoscenze da possedere: le hard skill dell'operatore dell'accoglienza

L'ultimo modulo di base sarà dedicato alla presentazione e all'apprendimento delle conoscenze tecniche che servono a fornire all'utente le concrete risposte per ottenere le quale si è rivolto alla CGIL. La necessità di preparazione e di competenza specifica e tecnica che richiediamo all'operatore dell'accoglienza risulta evidente pensando all'importanza strategica e organizzativa che oggi ha il processo sindacale di tutela individuale dei diritti.

La CGIL, oggi, è riconosciuta e riconoscibile come sindacato dei lavoratori, anche per l'alta qualità dei servizi e delle competenze che sa offrire. Anche su questo riconoscimento, e dal valore politico che ne consegue, si fonda l'identità e il valore del nostro sindacato e, quindi, dell'Operatore dell'Accoglienza. In questo modulo i partecipanti avranno modo, allora, di approfondire le conoscenze relative ai seguenti temi:

- **il sistema informatico "sincgil", modalità e logiche di**
- **navigazione di base e ricerca su web di informazioni utili allo svolgimento del servizio**
- **gestione "piccole pratiche" relative ai servizi INCA, UV, CAAF, SOL**

Ulteriori fasi e proposte utili ad approfondire e specializzare il profilo di competenze dell'operatore dell'accoglienza potranno essere le seguenti

MODULI DI FORMAZIONE SPECIFICI PER ALTRI SERVIZI CHE A RICHIESTA POTRANNO ARRICCHIRE IL PROFILO DI RUOLO DELL'OPERATORE:

- **SPORTELLLO DONNA**
- **FEDERCONSUMATORI**
- **SUNIA**
- **MIGRANTI**

FORMAZIONE DI SECONDO LIVELLO PER APPROFONDIRE CAPACITA' RELAZIONALI AVANZATE

- gestione degli stati emotivi
- analisi dei problemi e dei bisogni portati dall'utente
- problem solving

EVENTUALE LIVELLO AVANZATO PER LO SVILUPPO DELLE CAPACITÀ:

Specifici percorsi di coaching e/o counseling

ATTIVITÀ PRELIMINARI PER L'ATTIVAZIONE DELLA DISPONIBILITÀ AL CAMBIAMENTO

Incontri preliminari a piccoli gruppi e individuali per individuare elementi fondamentali di resistenza e risorse utile all'attivazione della motivazione necessaria allo sviluppo del progetto organizzativo (e formativo)