

**P.O.R. Sardegna FSE 2014/2020 – Avviso “PRO.PIL.E.I.” Progetti Pilota di Eccellenza per l’Innovazione Sociale – Asse prioritario 1 – Occupazione 1 – Obiettivo Specifico 8.7 “Migliorare l’efficacia e la qualità dei servizi al lavoro”, Azione 8.7.1. “Azioni di consolidamento e applicazione dei LEP” Progetto “Empowerment nei Centri per l’Impiego” – DCT n. 2018SP200490 del 24.10.2018 – CUP D28D18000720009 - CLP 1060001871PR180003**

## Sintesi del Progetto

### Obiettivo generale

Miglioramento dell’efficacia e della qualità dei servizi per il lavoro attraverso lo sviluppo delle competenze degli operatori che lavorano a stretto contatto con l’utenza nell’ambito dei servizi di Accoglienza

### Obiettivi specifici

- L’innalzamento del livello di efficacia e di efficienza dei servizi resi all’utenza
- L’empowerment della funzione dell’accoglienza
- La crescita orientata all’eccellenza dei servizi offerti dai CPI regionali,
- Il potenziamento delle relazioni tra CPI, con il mondo aziendale e con il sistema formativo del territorio.

### Attività di Progetto

#### Assessment (h 24)

Un intervento di 24 ore complessive finalizzato alla ricognizione e all’analisi dei fabbisogni formativi dei partecipanti, che permetterà di tarare le attività di progetto sulla base di caratteristiche, motivazioni, competenze e attitudini. Nello specifico si prevede per ciascun partecipante almeno un’ora di colloquio individuale e 4 ore di assessment di gruppo.

#### Percorso di Formazione d’aula (h 80)

##### Modulo 1- L’OPERATORE DELL’ACCOGLIENZA NEI SERVIZI PER IL LAVORO

- L’Accoglienza: significato, contesto e finalità (6 ore) Dott.ssa Licheri
- CPI e Accoglienza in rete: i legami con il territorio (servizi, agenzie e aziende) (4 ore) Dott.ssa Licheri
- Lo Spazio di Vita Organizzativo per potenziare Identità, ruolo, appartenenza (8 ore) Dott.ssa Licheri
- Il Manuale dell’accoglienza, uno strumento orientativo per l’operatività nei CPI (8 ore) Dott.ssa Licheri

##### Modulo 2- ACCOGLIENZA: LA CASSETTA DEGLI ATTREZZI

- Verso la costruzione di una rete territoriale: valorizzare e confrontare l’esperienza dei CPI per una nuova cultura dei servizi per il lavoro (8 ore) - Dott. Evangelista
- Il sistema dell’Accoglienza nei CPI in Italia, modelli e best practice (4 ore) - Dott. Evangelista
- Le competenze chiave dell’operatore dell’accoglienza (8 ore) - Dott. Evangelista
- Fondamenti di Employer Branding (4 ore) - Dott. Evangelista

##### Modulo 3- IL CONTATTO CON L’UTENZA: COMUNICAZIONE E DINAMICHE RELAZIONALI

- La gestione dell’utenza tra comunicazione e cultura organizzativa del servizio (4 ore) - Dott.ssa Culeddu
- L’utenza dei CPI: caratteristiche, bisogni e richieste (6 ore) - Dott. Evangelista
- I sistemi di relazione e le dinamiche di comunicazione nell’accoglienza (4 ore) - Dott.ssa Culeddu
- I Fondamenti della comunicazione al servizio dell’accoglienza: assiomi, livelli, contesto e ostacoli (4 ore) - Dott. Duò
- Gli stili comunicativi (4 ore) - Dott. Duò
- L’ascolto attivo e l’empatia (4 ore) - Dott. Duò
- La comunicazione non verbale: cenni di programmazione neurolinguistica (4 ore) - Dott. Duò

#### Laboratori (h 30)

- Le competenze chiave dell’operatore dell’accoglienza (10 ore) - Dott. Evangelista
- Prospettive e strumenti per l’accoglienza a distanza (6 ore) - Dott. Evangelista
- I casi dell’accoglienza: narrazioni ed esercizi di simulazione pratica (8 ore) - Dott.ssa Licheri
- La costruzione di protocolli condivisi per la gestione del primo contatto e della relazione con l’utenza (6 ore) - Dott.ssa Culeddu

#### Affiancamento on the job (h 40)

Un percorso di 40 ore complessive volto allo sviluppo dell’autoconsapevolezza e all’applicazione nel contesto lavorativo dei risultati e delle soluzioni individuate lungo il percorso d’aula e laboratoriale con la guida di una figura esperta. Nello specifico ad ogni partecipante saranno dedicate almeno 2 ore di coaching/affiancamento individuale che permetterà di rafforzare le competenze personali e professionali acquisite – Dott.ssa Culeddu

#### Formazione esperienziale Outdoor (h 8)

Un’esperienza conclusiva, fuori dai contesti ordinari che permette di agire sul processo di sviluppo personale e professionale, attraverso attività pratiche e ludiche, promuovendo senso di appartenenza e di lavoro in squadra – Dott. Duò