



con il finanziamento di



PROGETTO “DARE UN VOLTO” DGR 903/2024 - Intervento dei professionisti dell’associazione Beside APS rivolto agli operatori front-office del settore scolastico

Obiettivi e modalità di svolgimento

Obiettivo del progetto è rispondere ai bisogni e alle richieste degli operatori front-office della scuola, i quali si interfacciano quotidianamente con utenti di lingue e culture diverse, trovandosi talvolta a vivere situazioni in cui la mancata comprensione e la conseguente comunicazione poco efficace possono portare a stati emotivi negativi (ansia, frustrazione, irritabilità), modalità di pensiero mal adattivi e, spesso, ad agiti comportamentali disfunzionali.

La prima fase del progetto prevede lo svolgimento di un colloquio individuale in modalità online, durante il quale verrà somministrata un’intervista finalizzata a comprendere i bisogni delle persone coinvolte, analizzando anche eventuali aspetti di vulnerabilità personale che possano condizionare, in modo negativo, gli esiti di situazioni lavorative potenzialmente frustranti.

Le fasi successive, più operative, prevedono la messa a punto di interventi di varia natura, finalizzati ad accrescere la consapevolezza dei partecipanti rispetto ai propri modi di sentire, pensare, agire in situazioni stressanti, a favorire modalità comunicative più efficaci e, conseguentemente, a ridurre la frequenza e l’impatto di situazioni conflittuali nel contesto lavorativo.

Gli operatori coinvolti saranno quindi guidati ad una migliore conoscenza di sé e di sé-nella relazione con l’altro, in particolar modo con l’altro “diverso” per lingua e cultura di appartenenza. Questa consapevolezza sarà poi il punto di partenza per creare nuove abilità (o potenziare quelle già presenti) di comunicazione, di gestione delle difficoltà e di problem solving, favorendo un clima lavorativo più sereno e predisponente all’instaurarsi di relazioni positive tra gli utenti e gli operatori front office.

Proposte per incontri individuali, della durata di circa 30 minuti, da svolgersi online:

- 11/11/2025 dalle 9.00 alle 12.00
- 13/11/2025 dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Proposte per gli incontri di gruppo, della durata di 1h e 30 minuti circa (15.30-17.00), da svolgersi in presenza:

- 18/11/2025: Formazione su comunicazione efficace e comunicazione interculturale, con esercitazioni pratiche di gruppo
- 25/11/2025: Formazione su risoluzione del conflitto interpersonale e tolleranza della frustrazione, con esercitazioni pratiche di gruppo
- 02/12/2025: Sentire, pensare, agire: descriversi con l’autocaratterizzazione
- 09/12/2025: Intervisione su esperienze personali