



***Percorso di formazione rivolto agli operatori di sportello
delle segreterie scolastiche e dei Centri di Formazione Professionale***

**PROGETTO “DARE UN VOLTO” DGR 903/2024 – A cura dei professionisti dell’associazione Beside APS
rivolto agli operatori front-office del settore scolastico e della formazione professionale**

Obiettivi e modalità di svolgimento

Obiettivo del progetto è rispondere ai bisogni e alle richieste degli operatori front-office della scuola e del sistema formativo professionale, 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.

Il progetto prevede lo svolgimento di incontri di gruppo in modalità online, durante i quali gli operatori coinvolti saranno 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.

Verranno quindi messi a punto 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.

Proposte per gli incontri di gruppo, della durata di 1h e 30 minuti circa (17.00 - 18,30), da svolgersi online:

- Martedì 21.04 dalle 17 alle 18:30
Introduzione agli argomenti: l’incontro con l’altro, cosa si attiva in me? Accenni di neuroscienze “pratiche”; spazio alla discussione e alle criticità del quotidiano.
- Martedì 28.04 dalle 17 alle 18:30

Teoria sulla comunicazione, i conflitti e l'assertività.

- Martedì 05.05 dalle 17 alle 18:30
La mia fatica "pratica": come fare?
- Martedì 12.05 dalle 17 alle 18:30
Le risorse reciproche nell'incontro con l'altro
- Martedì 19.05 dalle 17 alle 18:30
Esercitazione pratica conclusiva e spazio ai rimandi

Per iscriversi compilare il form

<https://forms.gle/dMAYsqaumXkwNvcN8> entro MARTEDÌ 31 MARZO 2026

Per informazioni rivolgersi a mondoaperto.formazione@gmail.com o al 328 5667682 (Nicoletta Piana, segreteria progetto)

Al termine del percorso sarà prodotto Attestato valido ai fini della formazione in servizio.