

Ente Bilaterale per la Formazione e la Qualificazione Professionale

(2)

Progetti in esame nell'incontro del 1 luglio 2009

Progetti Mercato Privati

formazione  perNoi



Programma di formazione in materia Antiriciclaggio – anno 2009


eLearning

Premessa

Il programma di attività formative per il personale di Poste Italiane in materia di Antiriciclaggio, elaborato per l'anno 2009, si impernia, come negli anni precedenti, anche sull'erogazione di formazione in modalità e-Learning.

L'impianto formativo concepito tiene conto di quanto è stato fatto negli anni passati e delle nuove esigenze di formazione e di aggiornamento nell'ambito della normativa antiriciclaggio.

E' pertanto, strutturato in tre nuovi corsi intesi a fornire:

✓ **formazione di base** a coloro che per la prima volta hanno necessità di approfondire la tematica in relazione alle esigenze previste dal ruolo;

✓ **aggiornamento delle conoscenze**, in risposta agli obblighi di formazione continua previsti dalla normativa.

Sintesi dei tre corsi

Corso	Target	Esigenza	Contenuti	Durata
Corso Base per DUP e OSP	Direttori Up e Operatori di sportello, collaboratore DUP e referenti Operation	Formazione iniziale	Contenuti orientati all'operatività di sportello con l'obiettivo di fornire le conoscenze fondamentali di carattere sia normativo che operativo.	5,30 h
Corso Base per figure commerciali	Specialisti Commerciali Clienti Retail, Professional Commerciali, Specialisti Clienti PMI e Responsabili PosteBusiness	Formazione iniziale	Contenuti personalizzati sulle esigenze formative di tale target: le esercitazioni e i casi saranno orientati all'operatività specifica del ruolo.	3 h
Corso di formazione permanente	Direttori Up; Operatore di sportello; Specialisti Comm. Clientela Retail e altre figure commerciali; collaboratore DUP e referenti Operation	Aggiornamento/mantenimento delle conoscenze	Contenuti orientati sia all'operatività di sportello sia a quella dei ruoli commerciali per rinforzare e approfondire attraverso casi ed esercitazioni le conoscenze già in possesso dei discenti.	1, 30 h

Metodologia – corso Base DUP e OSP

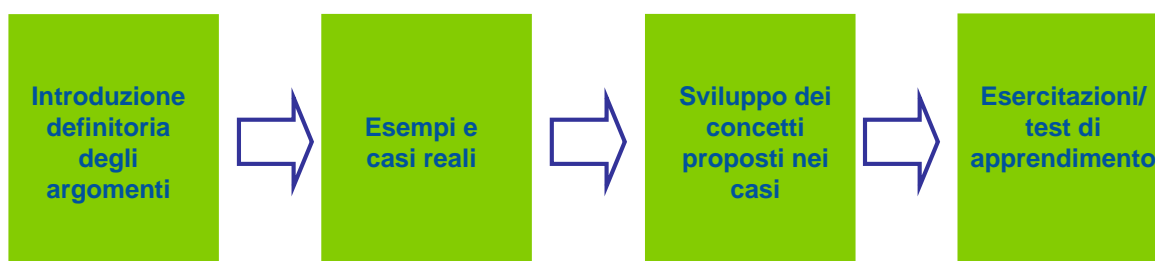
E' un **corso istituzionale** rivolto al personale a contatto diretto col pubblico, che **fruisce per la prima volta** la formazione antiriciclaggio.

Attraverso esempi, casi reali ed esercitazioni saranno affrontati i seguenti argomenti:

- ✓ **Obblighi di adeguata verifica e registrazione** (*UD1 Conosci il tuo cliente*);
- ✓ **Limitazioni all'uso del contante e dei titoli al portatore** (*UD2 Conosci come operare*);
- ✓ **La segnalazione dell'operazioni sospette** (*UD3 Conosci come segnalare le operazioni sospette*);

Trasversalmente in ciascuna unità didattica saranno definiti i **fenomeni di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo, gli aspetti normativi e sanzionatori**.

Di seguito, lo **schema metodologico** adottato:



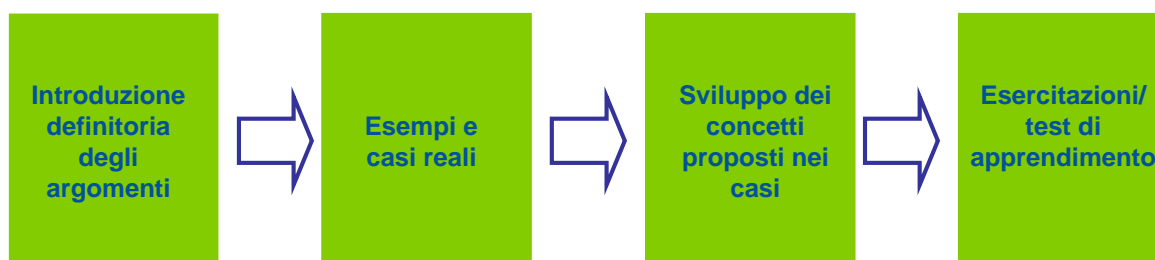
Metodologia – corso Base fig. commerciali

Il corso base per gli **specialisti commerciali** è un corso personalizzato sulle esigenze formative di tale target con esercitazioni e casi di studio focalizzati sull'operatività specifica del ruolo.

La casistica si concentrerà in particolare sulle seguenti operazioni:

- ✓ **Adeguata verifica relativa all'apertura di conti e dossier titoli;**
- ✓ **Operazioni di investimento;**
- ✓ **Segnalazioni di operazioni sospette.**

Di seguito, lo **schema metodologico** adottato:



Metodologia – corso Formazione Permanente

Si caratterizza come un'attività formativa finalizzata all'apprendimento continuo che, attraverso **casi ed esercitazioni**, permette di **verificare, rinforzare e approfondire le conoscenze** già in possesso dei partecipanti sui differenti temi trattati.

E' rivolto al personale che negli anni scorsi ha già fruito della formazione di base in conformità agli adempimenti normativi antiriciclaggio.

Il corso è articolato in **due casi di studio** che prendono in esame **l'operatività completa, dall'adeguata verifica alla segnalazione delle operazioni sospette**. L'utilizzo di questa **metodologia induttiva**, permette di richiamare i diversi argomenti partendo dai casi rappresentati in situazioni reali, personalizzati sulla realtà di Poste e illustrati attraverso vignette.

Di seguito, un **esempio di caso di studio**:

Siamo in un piccolo ufficio postale, si presenta allo sportello il signor Rossi Marco. Ad accoglierlo c'è lo sportellista Riccardo...

Buongiorno dovrei versare un assegno per conto della società per cui lavoro. E' un assegno di 20.000 €



Salve, prima deve compilare il modulo per l'adeguata verifica ai fini antiriciclaggio.

Programmazione attività 2009

Corso	Destinatari	Periodo di svolgimento	Totale partecipanti
Corso Base per DUP e OSP	Direttori Up e Operatori di sportello di nuova immissione al ruolo	2° semestre Dicembre 09 /gennaio 2010	Ca 2.000
Corso Base per figure commerciali	Specialisti commerciali	2° semestre Dicembre 09 /gennaio 2010	ca. 7.000
Corso di formazione permanente	Direttori Up; Operatore di sportello; Specialisti Comm. Clientela Retail e altre figure commerciali	Da settembre 2009	ca. 40.000

Piano di formazione su Conoscenze specialistiche in tema di gestione del risparmio

Descrizione dei corsi online sviluppati da ABIFormazione e attività di tutoraggio a supporto

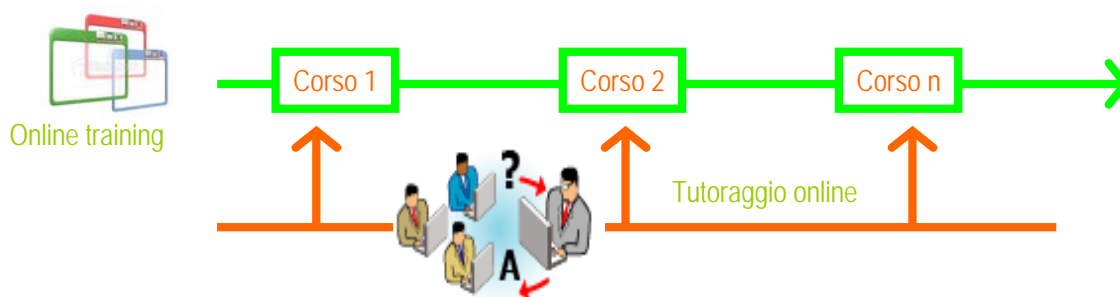


Premessa

- Poste Italiane ha previsto per il 2009 l'erogazione di un percorso formativo online sul tema dei mercati e degli strumenti finanziari per la Gestione del Risparmio.
- Il piano formativo è rivolto alla popolazione degli specialisti commerciali clientela retail (SCCR).
- Popolazione stimata: 5500 partecipanti
- Obiettivo del piano formativo è quello di accrescere le conoscenze di questa popolazione con una duplice finalità:
 - apportare un costante aggiornamento professionale
 - fornire un completamento tecnico-specialistico del percorso formativo sul tema MiFID di cui è parte integrante.

Modello didattico

- Il modello didattico prevede l'utilizzo della metodologia eLearning supportata dalla presenza di tutor online esperti.
- Il corso online (web based training) fornisce conoscenze, esempi, casi ed esercitazioni.
- Il tutor online, è sempre disponibile per rispondere a qualsiasi dubbio del discente sui contenuti trattati, per sviluppare approfondimenti tematici e, più in generale per supportare l'utente durante il processo di apprendimento.



Il corso online

- Il percorso formativo online dal titolo 'La gestione del risparmio' si compone dei seguenti titoli con la rispettiva durata:

TITOLO CORSO	DURATA (ORE)
Risparmio, investimento e scelte di portafoglio	4,5
I titoli di debito	1,5
I titoli di capitale	1,5
Gli strumenti derivati	2
I titoli strutturati	1
La gestione collettiva del risparmio	1,5
I mercati finanziari	1

- I corsi della collana sono stati progettati e sviluppati da ABIFormazione, a garanzia dell'elevata qualità dei contenuti.

L'attività di tutoraggio

- ➔ Su ciascuno dei corsi sarà attivo il supporto del tutor.
- ➔ I tutor saranno selezionati da Poste Italiane sulla base delle competenze specialistiche possedute sui corsi in oggetto e delle capacità didattiche e comunicative.
- ➔ L'attività di tutoraggio coprirà tutto l'arco dell'intervento formativo
- ➔ Ciascun tutor seguirà fino ad un massimo di 100 discenti e risponderà attraverso email alle loro richieste.
- ➔ Le risposte dovranno pervenire al discente entro 24 ore dalla richiesta.
- ➔ Sono previste due figure di supporto all'azione dei tutor:
 - ✓ il supervisor dei contenuti per garantire l'elevata qualità delle informazioni fornite
 - ✓ il coordinatore didattico e metodologico in grado di assicurare omogeneità all'intera squadra dei tutor.

Pianificazione

- ➔ Per favorire il processo di apprendimento i partecipanti eseguiranno un autovalutazione in ingresso.
- ➔ In questo modo sarà possibile suddividere la popolazione dei discenti in tre gruppi:
 - elevato bisogno formativo
 - medio bisogno formativo
 - basso bisogno formativo
- ➔ In rapporto al bisogno formativo riscontrato i partecipanti seguiranno percorso online più o meno lungo, personalizzato sulle loro esigenze

Pianificazione di massima

- ➔ Popolazione coinvolta ed entità dell'intervento formativo.
- ➔ In preventiva si stima che:
 - ❑ il 50% della popolazione avrà un bisogno formativo elevato
 - ❑ il 30% avrà un bisogno formativo medio
 - ❑ il 20% un bisogno formativo basso.

Popolazione	Bisogno formativo	Numero di corsi assegnati
2750	Elevato	Tutti
1650	Medio	4 – 6
1100	Basso	2-3

Progetti Tutela Aziendale

IL SISTEMA DI GESTIONE SSL IN POSTE ITALIANE SECONDO LA SPECIFICA OHSAS 18001

Sistema di gestione OHSAS18001

Premessa

Con delibera del 17.12.2007, il CdA di Poste Italiane ha previsto l'ampliamento del Modello organizzativo ex D.Lgs 231/2001 disponendo l'adozione di Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro secondo lo standard OHSAS 18001 per tutte le 32 unità produttive di Poste Italiane.

In tale ottica, Poste Italiane ha avviato la progettazione e l'implementazione, con proprie risorse, di 32 sistemi di gestione certificabili secondo la OHSAS 18001:2007.

Con il progetto formativo in argomento, si intende migliorare il grado di conoscenza, sulla materia specifica, di Progettisti e Responsabili dei citati Sistemi di Gestione per una favorevole attuazione di tale iniziativa.

Il corso OHSAS 18001

- **Destinatari (circa 70 risorse):**
 - Progettisti OHSAS di Tutela Aziendale
 - Responsabili dei Sistemi di Gestione SSL delle Unità Produttive di Poste Italiane, nominati dai Datori di Lavoro.
- **Durata:** 36 h (*Modulo 1: 31 h - Modulo 2: 5 h*)
- **Metodologia didattica:** aula
- **Dimensione aule:** 20/25 persone max
- **Docenti:** società esterna + formatori TA

Obiettivi del corso

Fornire ai partecipanti conoscenze utili alla progettazione e implementazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza, certificabile secondo la norma OHSAS 18001:2007

Programma del corso

- **Modulo 1 (31 h – società esterna specializzata)**
 - Normativa cogente in materia di SSL.
 - Progettazione ed implementazione di un SGSSL

- **Modulo 2 (5 h – docenti TA)**
 - Assetto delle responsabilità SSL in Poste Italiane
 - Utilizzo delle piattaforme informatiche aziendali (GDO – DMS; GIW – SEI; DMS; Gestione verifiche)

Corso Testo Unico

Decreto Legislativo 81/08

Premessa

Dal 15/05/2008 è in vigore il **D.Lgs. 81/2008** - Nuovo Testo Unico Sicurezza sul Lavoro – in attuazione dell'art. 1 della legge 3 agosto 2007 n. 123.

Il Decreto, che abroga il D.Lgs. 626/94, costituisce il riordino ed il coordinamento delle norme vigenti in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro in unico testo normativo.

Il corso sul Testo Unico

- **Destinatari (circa 40 risorse):**
 - Figure aziendali coinvolte nel processo di gestione della sicurezza
- **Durata:** 12 h
- **Metodologia didattica:** aula
- **Dimensione aule:** 20/25 persone max
- **Docenti:** società esterna

Obiettivi del corso

Illustrazione delle modifiche e delle integrazioni apportate alla legislazione in materia di salute e sicurezza del lavoro introdotte da D.Lgs. 81/08, quali:

- nuovi obblighi a carico dei principali attori della prevenzione
- il rafforzamento del ruolo degli RLS
- un nuovo sistema sanzionatorio

Programma del corso

- D.Lgs. 626/94 e D.lgs. 81/208 - Le principali novità normative (definizioni, ruoli, aspetti generali)
- Le principali figure interessate: il Datore di Lavoro, il RSPP, il Dirigente, il Preposto, il RLS
- Il sistema delle deleghe, le responsabilità delegabili, il potere di spesa e di gestione
- Il DUVRI (modifiche al ex art.7 D.Lgs. 626/94)
- La Formazione e l'informazione aspetto fondamentale nella prevenzione del rischio: figure e obblighi
- Il D.lgs. 231/01: ambito di applicazione e nuove figure di reato in ambito di sicurezza sul lavoro
- [L'Organismo di Vigilanza, cenni generali sulla redazione del Modello Organizzativo](#)

Corso per ASPP

Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81

Corso di formazione per ASPP

Premessa

Il D.Lgs. 81/2008 dispone che il datore di lavoro può nominare come "Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione" - ASPP soltanto persone, interne o esterne alla sua azienda, che abbiano una determinata **qualifica professionale**.

In particolare all'art. 32 il decreto recita che l'ASPP deve «essere in possesso di un attestato di frequenza, con verifica dell'apprendimento, a specifici corsi di formazione adeguati alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative».

I corsi di formazione devono rispettare quanto sancito in sede di Conferenza Stato-Regioni, con l'accordo del 26 gennaio 2006 e successive modificazioni e integrazioni.

Corso di formazione per ASPP

Il corso

- **Destinatari (circa 20 risorse):**
 - Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione di Poste Italiane
- **Durata:**
 - Modulo A 28 h + verifica finale – Corso base
 - Modulo B 24 h + verifica finale – Corso di specializzazione
- **Metodologia didattica:** aula
- **Dimensione aule:** 20/25 persone max
- **Docenti:** società esterna

Corso di formazione per ASPP

Obiettivi del corso

Acquisizione dei requisiti professionali stabiliti dall'art. 32 del D.Lgs. 81/08 con riferimento alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative di Poste Italiane (macrosettore ATECO 6).

Corso di formazione per ASPP

Programma del corso – Modulo A 28 h

- L'approccio alla prevenzione attraverso il D.Lgs. 81/08; normativa di riferimento
- I soggetti del SPP: compiti, obblighi, responsabilità; Sistema pubblico di prevenzione
- Criteri e strumenti per individuazione dei rischi; Documento di valutazione del rischio
- Classificazione dei rischi; rischio incendio ed esplosione
- Valutazione di alcuni rischi specifici in relazione alla salute e sicurezza e all'igiene del lavoro
- Le ricadute applicative e organizzative della valutazione del rischio

Corso di formazione per ASPP

Programma del corso – Modulo B 24 h

- Rischi da agenti cancerogeni e mutageni
- Rischi chimici
- Rischi biologici
- Rischi fisici
- Rischi organizzazione lavoro
- Rischi infortuni
- Rischio da esplosione
- Sicurezza antincendio
- DPI

Progetti Corporate/Trasversali

Contact Center

Programma formativo
Rafforzamento al ruolo di Tutor

10 giugno 2009

Il Contact Center

Il Contact Center rappresenta un punto di riferimento nella gestione della relazione con il Cliente in ogni fase del suo ciclo di vita a supporto dei processi di assistenza e di commercializzazione di prodotti, servizi e soluzioni

➤ offrendo servizi e soluzioni integrate e innovative ai Clienti del Gruppo Poste Italiane e al mercato esterno con particolare riferimento alla Pubblica Amministrazione

➤ garantendo l'efficace e continua interazione multicanale, assicurando il presidio e il monitoraggio della qualità e della soddisfazione dei Clienti attraverso processi certificati, la gestione operativa, il coordinamento dei siti territoriali.



Premessa

Gli operatori presenti nei 12 siti fanno riferimento ai tutor che rispondono al responsabile di sito.

L'attività di coordinamento professionale contemplata nel ruolo dei tutor richiede, per essere agita al meglio, una grande attenzione agli aspetti comportamentali e relazionali associati ad una competenza tecnica crescente legata alla continua evoluzione della gamma di offerta aziendale.

Il tutor rappresenta la figura di raccordo tra management ed operatore telefonico ed è quindi punto di snodo e facilitatore dei flussi di processo e informativo-comunicativi bi-direzionali (top-down, bottom-up)

In questo contesto appare necessario e opportuno focalizzare l'investimento formativo sull'adeguamento e sull'arricchimento delle competenze legate a tale ruolo.

Finalità e target

La finalità è di intervenire rafforzando le competenze e lo stile relazionale e comunicativo sia verso le figure coordinate, sia verso quelle apicali, al fine di migliorare ulteriormente le dinamiche interne e la qualità della relazione finale con il cliente.

L'iniziativa è rivolta agli **85 tutor del Contact Center** con il coinvolgimento dei Responsabili di Sito e dei Referenti di Servizio per realizzare una maggiore integrazione verticale e una condivisione delle conoscenze.

Il percorso si articola in tre giornate d'aula: i contenuti e le modalità dell'iniziativa sono illustrati nella tabella seguente

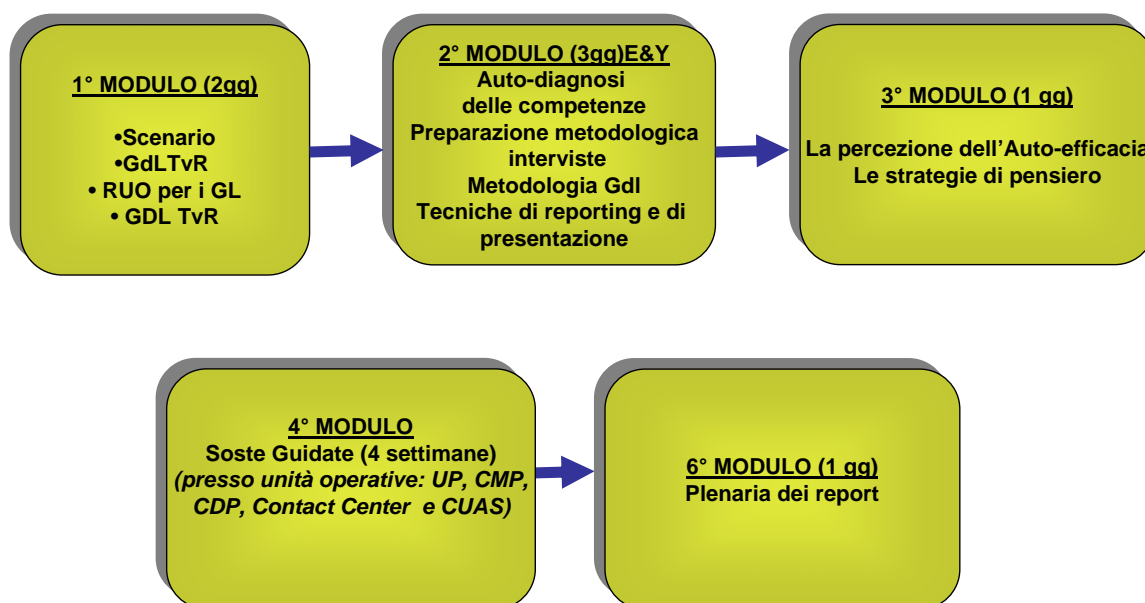
Contenuti, obiettivi, attività

Attività		Esercitazioni, simulazioni, questionari, laboratorio, discussioni in plenaria,
1g	obiettivi	Trasferire i contenuti sulla natura del ruolo di tutor in un contact center, attraverso l'individuazione e l'approfondimento delle competenze relative al ruolo. Approfondire gli aspetti e le dinamiche che agiscono all'interno di un gruppo di lavoro, trasferendo metodologie di conduzione, affiancamento e sviluppo dei team.
	contenuti	La natura del ruolo di Tutor di un Contact Center La formazione del gruppo di lavoro Le fasi di sviluppo del gruppo I modelli d'influenza La decisione nel gruppo: metodi L'approccio del tutor
2g	obiettivi	Sensibilizzare sugli aspetti che caratterizzano la gestione efficace di un gruppo di lavoro Sperimentare l'importanza della negoziazione per la gestione della relazione Favorire la comprensione della natura dei conflitti Sensibilizzare al conferimento della delega Sperimentare le modalità di assegnazione di un compito/obiettivo
	contenuti	L'acquisizione della leadership nella gestione di un gruppo, fattori con cui misurarsi La negoziazione come strumento di gestione di relazioni complesse Le gestione del conflitto Obiettivi - delega - controllo: la triade per l'esercizio efficace del ruolo
3g	obiettivi	Sviluppare la metodologia del coaching Sensibilizzare alla riunione come momento di scambio/confronto
	contenuti	Il coaching come modello di sviluppo del collaboratore Gli strumenti del coaching Le riunioni di lavoro

PERCORSO ISTITUZIONALE GIOVANI LAUREATI

Il percorso

Il percorso Istituzionale Giovani Laureati è finalizzato a favorire la professionalizzazione di circa 250 persone (assunte dal 2006 a dic 2008) provenienti da tutte le strutture di Poste Italiane.



Primo Modulo

prima giornata

mattina

- Accoglienza
- Presentazione del percorso
- Strategie e scenari

pomeriggio

- Tavola rotonda dirigenti (confronto/dibattito in plenaria sulle esperienze professionali, le opportunità, il progetto lavorativo)

seconda giornata

mattina

- La Formazione
 - Formazione per la crescita nell'organizzazione (Resp. Formazione)
 - La Comunicazione interna in Poste Italiane
(strategie e sistemi - il Portale PosteperNoi come strumento di Community per i NAL - a cura del Resp. Comunicazione Interna)
- Progetti di Sviluppo e il supporto dei Tutor NAL
(Resp. Politiche e Sistemi di Sviluppo)

pomeriggio

- Tavola rotonda 'Gli ex NAL raccontano' (testimonianze di esperienze di successo raccontate da ex NAL) (docenza/testimoniaza interna)

Secondo modulo

3 giornate di formazione delegate ad una Società esterna sui seguenti contenuti:

- Le Competenze
 - Autovalutazione delle proprie competenze
 - Le competenze richieste da Poste Italiane
- Le soste guidate
 - Il kit di competenze per affrontare le 'soste guidate'

Terzo modulo – testimonianze eccellenti

Le testimonianze eccellenti prevedono l'intervento su alcuni temi preminenti emersi in questi ultimi anni nello studio psico-sociale sulle organizzazioni lavorative.

3 edizioni a cui parteciperanno i GL (circa 80/90 ad edizione) affrontando e confrontandosi sui seguenti contenuti:

- **La percezione dell'auto-efficacia lavorativa
(del singolo e del gruppo) – rel. Prof.ssa *Laura Borgogni*
(*Università La Sapienza*)**
- **Le strategie di pensiero – rel. Prof. *Francesco Avallone*
(*Università La Sapienza*)**

Cosa sono le 'soste guidate'

Le soste guidate rappresentano un momento importante di 'produzione di conoscenza' sull'organizzazione e sui processi lavorativi che la contraddistinguono.

I Giovani Laureati avranno l'opportunità di osservare e vivere in prima persona, per 4 settimane, le operatività di : UP, CMP, Contact Center, CPD e CUAS.

Le strutture da visitare, in un'ottica di contenimento dei costi, vengono scelte nell'area di residenza e attività del

I GL dovranno produrre un report che conterrà anche le eventuali idee di miglioramento dei processi osservati. Una plenaria dei partecipanti consentirà il confronto sulle diverse esperienze di sosta.

Tutti i report realizzati saranno pubblicati e resi accessibili sul portale 'postepernoi'. Ciò consentirà sia una consultazione semplice dei processi osservati sia una possibilità di feedback per le strutture ospitanti.

Progetto

La squadra dei Coach aziendali

Il coaching è la pratica più efficace e più economica per il cambiamento dei comportamenti, soprattutto quando il miglioramento delle competenze riguarda i ruoli maggiormente determinanti per la realizzazione dei risultati.

Percorsi di formazione in aula, focalizzati sulle medesime aree di cambiamento, richiederebbero, infatti, per conseguire la medesima efficacia, **tempi più lunghi ed un investimento economico complessivamente maggiore** (considerandone l'impatto dilazionato nel tempo ed il numero di giornate che i partecipanti dovrebbero dedicare ai corsi).

La formazione d'aula, inoltre, va normalmente, tarata sui bisogni di un target esteso, laddove, invece, **con il coaching, ciascuno trova risposta alle proprie, specifiche esigenze.**

2004 e 2005	Marketing Strategico: laboratorio di <i>coaching</i> 9 alti potenziali dirigenti e quadri.
2006 e 2007	<p>Postecom: 5 moduli per il management e 6 sessioni di <i>coaching</i> 7 Dirigenti di primo livello;</p> <p>Tutela aziendale: 4 moduli per i responsabili territoriali della Direzione Centrale Tutela Aziendale (quadri in sviluppo) e 6 sessioni di <i>coaching</i> individuale;</p> <p>Servizi Postali: 1 modulo per 11 Project Manager di SP e 6 sessioni di <i>coaching</i> individuale;</p>
2008 e 2009	<p>Servizi Postali: 4 moduli per i 34 Responsabili RAM e 5 sessioni di <i>coaching</i> individuale;</p> <p>Key Account Business: 6 sessioni di <i>coaching</i> individuale</p>

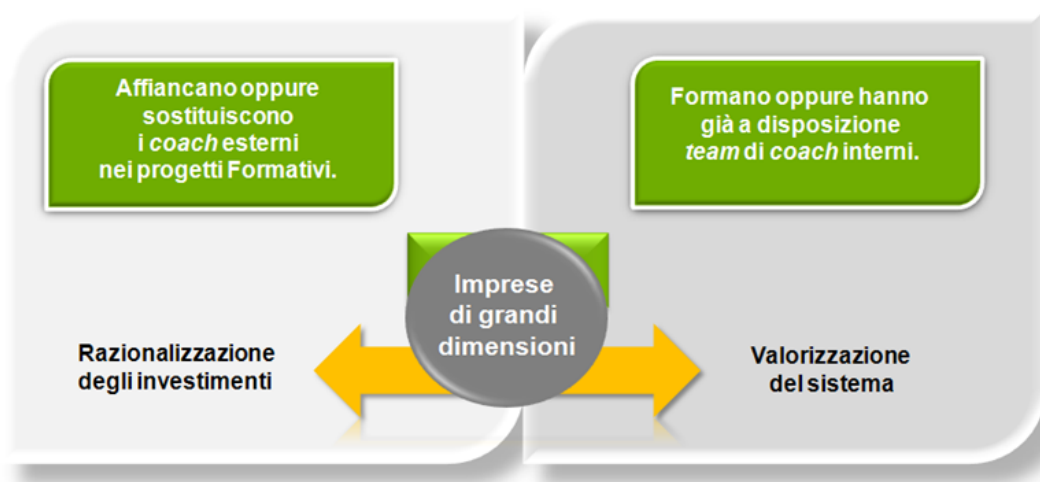
Lo sviluppo del coaching in Poste Italiane

Si ipotizza di definire un processo interno che consenta di **“industrializzare” il coaching**, in modo da favorire l'estensione del metodo a popolazioni aziendali sempre più ampie e diffuse nel territorio.

Fondamentale per tale estensione, è la costruzione **di una squadra di Coach aziendali** che permetterebbe:



La figura dell'internal coach si sta sempre più diffondendo all'interno delle aziende italiane.



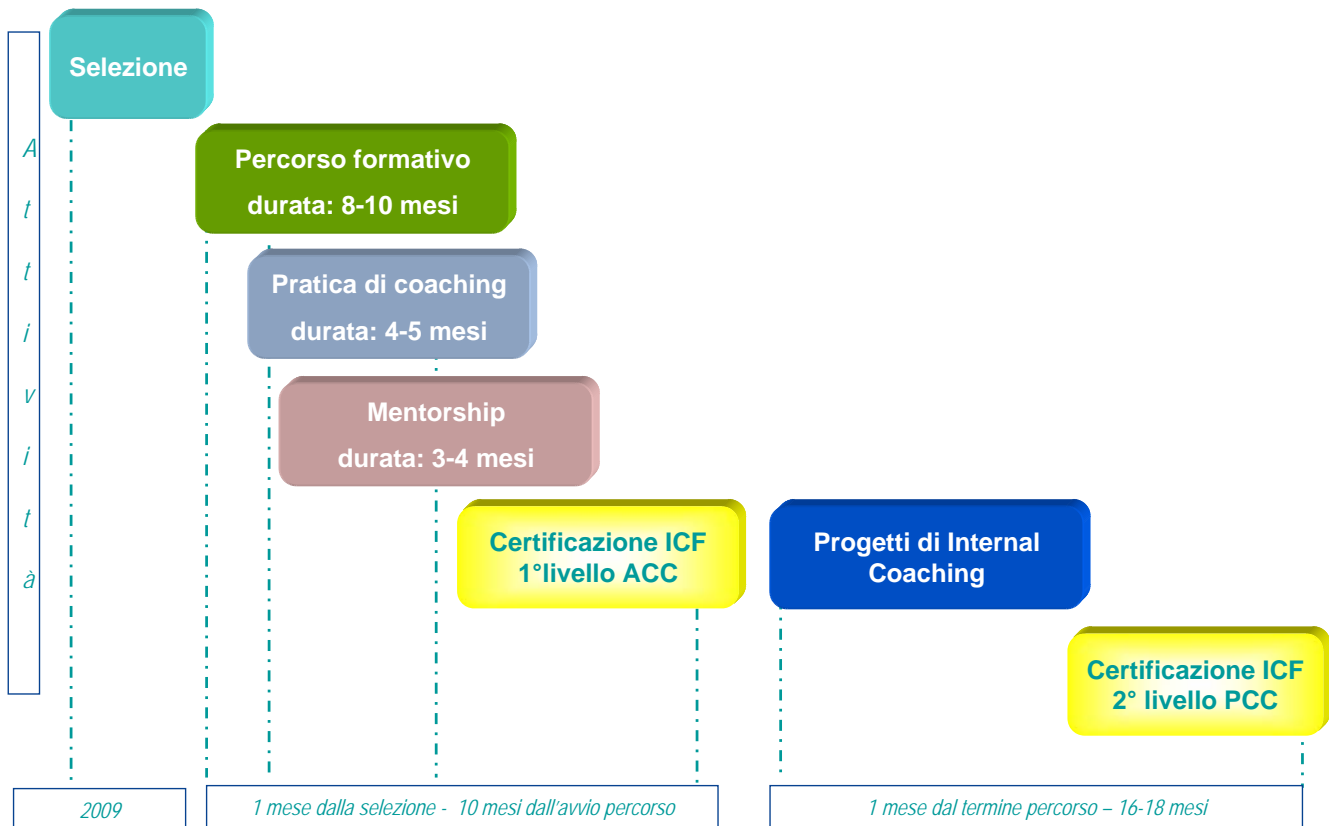
In particolare, **un esempio di riferimento è quello di Unicredit**, che, in occasione di incontri di benchmarking fra aziende del settore finanziario, ha già evidenziato risultati positivi, sia in termini di **efficacia rispetto al business**, sia in relazione al **progressivo sviluppo di una leadership: "coach oriented"**.

Processo operativo

Rifacendoci al modello di successo rappresentato dagli **assessor aziendali**, e puntando alla formazione e certificazione, secondo gli standard ICF (International Coaching Federation), il piano di progetto prevede, per **un primo gruppo di 15 Internal Coach**:



Ipotesi di planning



Percorso formativo

‘Sviluppo delle competenze dei componenti del Comitato Pari Opportunità Regionali’

(Dalla legislazione alle tecniche relazionali anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione)

Scenario

Il Progetto è nato dall'esigenza di realizzare un corso di formazione che affinasse le competenze utili per i componenti del comitato.

Ciò in attuazione a quanto definito nel *'Piano di attività e di indirizzo del CPO di Poste Italiane S.p.A. –*

Obiettivi Formativi

Il progetto si prefigge di:

- **approfondire le conoscenze normative in tema di pari opportunità**
- **approfondire le conoscenze sulla normativa per l'accesso ai**
● **fondi pubblici (per favorire il finanziamento di progetti sulle pari opportunità)**
- **migliorare le competenze comunicative delle partecipanti nello svolgimento delle attività del Comitato**
- **fornire tecniche e metodi per un'efficace gestione delle riunioni**
- **sviluppare un adeguato approccio negoziale per valorizzare i vantaggi di una reale cooperazione e integrazione tra le parti**
- **potenziare la capacità di definire e risolvere i problemi in tema di pari opportunità**
- **fornire le basilari conoscenze sulle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione**

Architettura del progetto

- **Numero delle Giornate: totale 10 giornate d'aula**
 - 2 di normativa
 - 4 di Formazione comportamentale
 - 4 sulle tecnologie informatiche
- **Numero delle ore: 70**
- **Periodo di realizzazione: 2009**
- **Docenti: interni e esterni**

Formazione Tecnico Professionalizzante

Quadro globale legislativo-normativo relativo alle tematiche di Pari Opportunità (1 giornata)

- Legge 125/91, legge 53/2000; CCNL di Poste Italiane
- Concetti di Pari Opportunità
- Situazione comunitaria, nazionale e locale di attuazione di azioni positive
-

Quadro globale legislativo-normativo relativo all'accesso ai finanziamenti pubblici in materia di pari opportunità (1 giornata)

- Normativa comunitaria specifica, Legge 125/91, legge 53/2000, norme regionali ad hoc
- La terminologia inglese utilizzata in tema di pari opportunità: Diversity, Empowerment, Gender, Glass Ceiling, Mainstreaming, ...
- Buone prassi: tipologie di progetti finanziati dai vari Enti Pubblici sul tema
- Testimonianze di componenti CPO di Enti pubblici/Aziende per supporto ai contenuti e benchmarking

Le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (4 giornate)

- Concetti teorici della tecnologia dell'informazione
- Uso del computer e gestione dei file
- Reti informatiche: internet, posta elettronica
- Strumenti di presentazione: MS PowerPoint

Formazione Comportamentale

1° modulo (2 giornate)

Comunicazione e sviluppo delle competenze relazionali

- I fondamenti della comunicazione
- Gli stili comunicativi
- Le tecniche di assertività
- Importanza della gestione dei rapporti interpersonali

La gestione efficace delle riunioni e il lavoro in team

- La riunione come strumento di lavoro
- Cosa fare prima, durante, dopo
- Le fasi della riunione
- La conduzione delle riunioni
- Le attività di relazione post riunione

2° modulo (2 giornate)

Negoziare con successo in tema di pari opportunità

- La negoziazione: principi e regole fondamentali
- Le diverse fasi di un processo negoziale
- Gli ostacoli relazionali in un processo negoziale
- La mediazione per la gestione e la risoluzione di un conflitto
- Negoziazione e comportamento assertivo

Problem solving: metodi e strumenti

- L'individuo di fronte al problem solving
- La soluzione dei problemi e l'impiego di un metodo
- Problem solving e decision making
- Strumenti e tecniche

Destinatari

- **Numero: circa 500 Donne componenti il Comitato Pari Opportunità Regionale**
- **Descrizione della figura: applicate in diverse strutture territoriali di Poste Italiane esperte in campo giuridico, statistico ed economico**
- **Titolo di studio: diploma di media superiore /laurea**
- **Attività: intraprendere tutte le azioni indispensabili a garantire parità di trattamento e opportunità tra lavoratori e lavoratrici in ambito regionale**