

CORSO FORMATIVO PER USCIERI



per

Comune di Cremona

INDICE

1) LA RICHIESTA DELL'ENTE, LA PROPOSTA E IL METODO	3
2) STRUTTURA DEL CORSO E CONTENUTI.....	4

1) La richiesta dell'Ente, la proposta e il metodo

La seguente proposta risponde a una richiesta dell'Ufficio Formazione, Servizio Organizzazione, Sistema Qualità, Sviluppo Risorse Umane del Comune di Cremona, su indicazione del Segretario Generale dell'Ente in merito a un breve percorso di sviluppo per Uscieri, con particolare focus sull'accoglienza al pubblico.

Il ruolo di Usciere rappresenta un "biglietto da visita" di un Ente in tutti i luoghi – compresi quelli ad alto valore storico-architettonico – di accesso all'utenza.

Tra le "competenze-chiave" che tale ruolo richiede vi è appunto la **capacità di accogliere e gestire la prima relazione con l'Utenza, fornendo contemporaneamente tutte le informazioni utili in modo chiaro, cordiale ed esaustivo.**

Tenendo conto della specificità del periodo di pandemia, andrà fatto un riferimento anche alla **sicurezza all'interno degli ambienti pubblici** fin dalla prima accoglienza, rimarcando l'importanza dell'Usciere nel richiamare le regole di sicurezza (distanziamento, utilizzo dei presidi, norme igieniche) tutte le volte che fosse necessario, proprio in quanto primo "punto di accesso" e rappresentante dell'Amministrazione.

In un pur breve intervento, gli **obiettivi** che ci possiamo porre sono di tre ordini:

- ✓ valorizzare il **ruolo di "rappresentanza" dell'Ente pubblico e della Città che l'Usciere assume**, attraverso l'accento sull'**importanza dell'accoglienza, in sicurezza;**
- ✓ far riflettere i partecipanti e far loro sperimentare **modalità efficaci di relazione con il pubblico, ancorandole a casistiche e situazioni frequenti** (informazioni, accompagnamento, richiamo alle regole) e alle **nozioni base di comunicazione in un ruolo pubblico;**
- ✓ sollecitare a individuare **punti di forza nel proprio stile e aree di miglioramento** sulle quali lavorare in un'ottica di sviluppo del ruolo (piano d'azione).

Quest'ultimo aspetto – l'accento sul ruolo – è importante perché sottolinea come **le competenze relazionali e di comunicazione** (le cosiddette "soft skills") siano **importanti per il corretto esercizio della propria funzione**, al pari di altre, come la conoscenza delle procedure e dei regolamenti.

Allo stesso modo, è fondamentale **legare i contenuti al contesto, alle situazioni che gli uscieri vivono**, per favorire una riflessione che parta dall'esperienza e ad essa ritorni attraverso i piani d'azione, ricercando così una "prosecuzione" dell'esperienza formativa sul campo.

Il **metodo** che Trilix utilizza è sempre ancorato a due capisaldi: **contestualizzazione** (tutto deve essere ricondotto al tipo di lavoro che i partecipanti fanno) e **interazione** per favorire lo scambio di esperienze e casistiche e la riflessione sui margini di miglioramento.

La **didattica sarà quindi attiva** e basata in parte su indicazioni del docente, in parte su simulazioni di casi e discussione.

Al termine degli incontri verrà inviata all'Ufficio Formazione **la dispensa in formato elettronico** che potrà fungere da **"manuale" con indicazioni utili per l'accoglienza del pubblico.**

2) Struttura del corso e contenuti

La struttura del corso prevede **due interventi identici – uno al mattino e l'altro al pomeriggio – di quattro ore.**

Le sessioni formative si svolgeranno in presenza presso strutture del Comune di Cremona. Sarà eventualmente possibile anche effettuare i corsi **in spazi aperti** (con sedie distanziate), fornendo ai partecipanti via mail le slide prima dell'intervento e usando, per fissare concetti-chiave, cartelloni predisposti allo scopo e facilmente visibili da tutti.

Decliniamo a seguire i **contenuti.**

Ore	Tematiche	Metodo
10'	Presentazione percorso e obiettivi.	Condivisione obiettivi del corso.
20'	Presentazione partecipanti: utilizzo di immagini, in cui ciascuno riconosce un aspetto del proprio lavoro (esercizio di identificazione).	Utilizzo di immagini come <i>icebreaker</i> e fattore di identificazione.
40'	<p>Il ruolo dell'Usciere.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Che cosa significa accoglienza: accorgimenti, comportamenti e competenze richieste. • Esercizio: messa a fuoco delle caratteristiche di una buona accoglienza degli Utenti. <i>"Se fossi l'Utente di ... [servizio dalle caratteristiche simili]"</i> • Raccolta di requisiti da parte dal docente e costruzione di una "mappa" condivisa. 	Messa fuoco di comportamenti utili e prime indicazioni generali a partire dalle riflessioni dei partecipanti.
40'	<p>Aspetti fondamentali che regolano la comunicazione con il pubblico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenuto e relazione. • Comunicazione verbale: regole per una comunicazione chiara. • Comunicazione non verbale (filmato: spezzone da "Ballata coi lupi"). • Gestione del primo impatto. <p><i>Esercitazioni: l'enigma delle figure geometriche</i></p>	Lezione dialogica, con brevi esercitazioni esplicative e utilizzo di filmati (se possibile) come attivatori a livello cognitivo. Utilizzo di schede fornite dalla docenza.
40'	<p>I modi dell'accoglienza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta di casistiche ed esempi vissuti dai partecipanti e razionalizzazione del docente. • Indicazioni operative per accogliere il pubblico. • La sicurezza nell'accoglienza richiesta nella situazione di pandemia. 	Metodologia induttiva: raccolta delle esperienze e costruzione condivisa di indicazioni operative, anche in collegamento con l'attuale contesto. Utilizzo di cartelloni.
60'	<p>Sessione di Laboratorio</p> <p>Role-play, <i>debriefing</i> e discussione</p> <p><i>Simulazioni di situazioni -tipo e indicazioni su comportamenti da mantenere/sviluppare/migliorare</i></p>	Si sperimentano gli apprendimenti a partire dal vissuto dei partecipanti secondo una metodologia induttiva (modello esperienziale); simulazione in <i>role-play</i> con inversione di ruoli.
30'	Piano d'azione per l'azione sul campo e conclusioni	Piano d'azione per l'applicazione sul campo.