

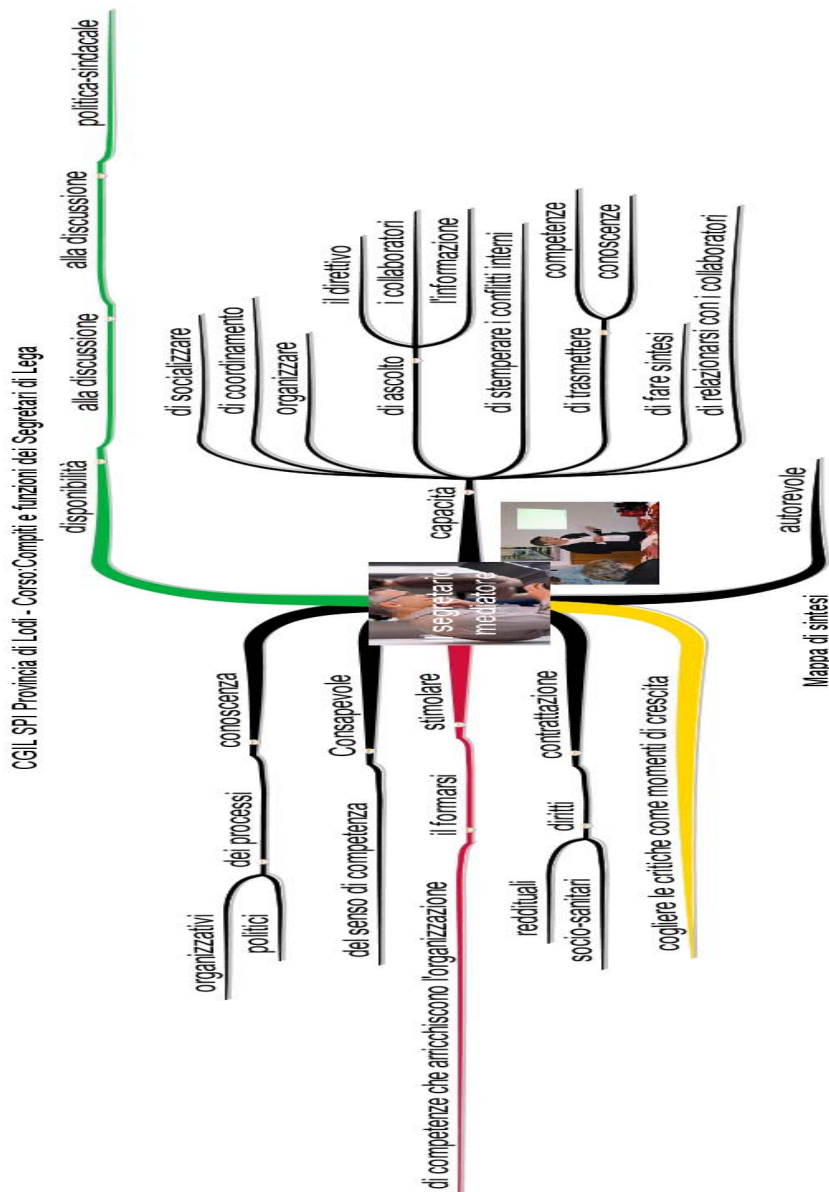
# SPI CGIL della Provincia di Lodi

con la collaborazione

Dipartimento Formazione SPI CGIL della Lombardia

Corso di formazione

## Compiti e funzioni dei Segretari Generali di Lega SPI CGIL



<b>La cultura è... di Antonio Gramsci</b>	Pag.
<b>La Costituzione Italiana è ..... di Pietro Calamandrei</b>	
<b>1.</b> Programma.	Pag.
<b>2.</b> Introduzione alle mappe mentali: uno strumento per creare, studiare, organizzare.	Pag.
<b>3.</b> Proiezione del filmato “Giuseppe Di Vittorio – le voci di ieri e di oggi” Mappa mentale individuale per descrivere la CGIL di Di Vittorio.	Pag.
<b>4.</b> I saperi e la conoscenza, da assumersi – attraverso la formazione – come condizione ineludibile per l’affermazione reale dei poteri e della cittadinanza sociale.	Pag.
<b>5.</b> L’arte della mediazione. Il segretario generale di Lega SPI CGIL	Pag.
<b>5.1</b> Mappe: Il Segretario mediatore.	Pag.
<b>6.</b> Gli assiomi della comunicazione	Pag.
<b>7.</b> Definizione del profilo del sindacalista	Pag.
<b>8.</b> Definizione di processo	Pag.
<b>9</b> Individuazione dei processi	Pag.
Mappa – I contenuti della contrattazione sociale	Pag.
<b>10</b> Descrizioni dei Processi individuati come prioritari	Pag. 21
<b>11</b> Progettazione	Pag.
<b>12</b> Appendice	

#### **Documenti**

- ✓ Lo Statuto della CGIL
- ✓ Gli Statuti delle categorie a cui appartengono i corsisti
- ✓ Il documento della Conferenza di organizzazione
- ✓ Le delibere applicative delle indicazioni contenute nel documento della conferenza di organizzazione emanate dal Direttivo Nazionale della CGIL Lombardia
- ✓ Le delibere applicative delle indicazioni contenute nel documento della conferenza di organizzazione emanate dai Direttivi delle categorie

## ***La cultura è... di Antonio Gramsci***

*La cultura è... organizzazione, disciplina del proprio io interiore, è presa di possesso della propria personalità, è conquista di una coscienza superiore, per la quale si riesce a comprendere il proprio valore storico, la propria funzione nella vita, i propri diritti e i propri doveri*

### **Indice**

La cultura è... di Antonio Gramsci

### **1. Programma**

Introduzione alle mappe mentali: uno strumento per creare, studiare, organizzare.  
Produzione di una prima mappa per definire la CGIL di oggi.

Il territorio come macchina motrice della rappresentanza. Perché?

#### **La storia della CGIL**

Proiezione del filmato "Luciano Lama".

Mappa mentale individuale per descrivere la CGIL di Luciano Lama.

Mappa condivisa dai sottogruppi.

Mappa condivisa da tutti i corsisti.

#### **Lo statuto della CGIL e dello SPI CGIL**

Mappa mentale la formazione.

Mappa mentale la lega SPI CGIL.

Mappa mentale il comprensorio.

**L'arte della mediazione.** Il Segretario Generale di Lega SPI CGIL:

- agisce con intenzionalità e reciprocità.
- sa utilizzare e sa far utilizzare le competenze acquisite in contesti diversi.
- è mediatore del mission della CGIL.
- è mediatore del senso di competenza.
- è mediatore della regolazione e del controllo del comportamento.
- è mediatore del comportamento di condivisione.
- è mediatore della individualità.
- è mediatore della ricerca, della pianificazione e del conseguimento degli scopi.
- è mediatore della sfida nei confronti di se stessi della ricerca della novità e della complessità.
- è mediatore dell'alternativa ottimistica
- è mediatore del sentimento di appartenenza alla collettività

#### **Processi della Lega SPI CGIL**

Definizione di processo.

##### ***Individuazione dei processi***

#### **Pianificazione degli interventi**

Individuazione degli interventi.

Definizione della fattibilità degli interventi.

Pianificazione degli interventi.

Attuazione degli interventi.

Monitoraggio degli interventi in fase di attuazione.

Validazione degli interventi come buone prassi.

#### **Temi**

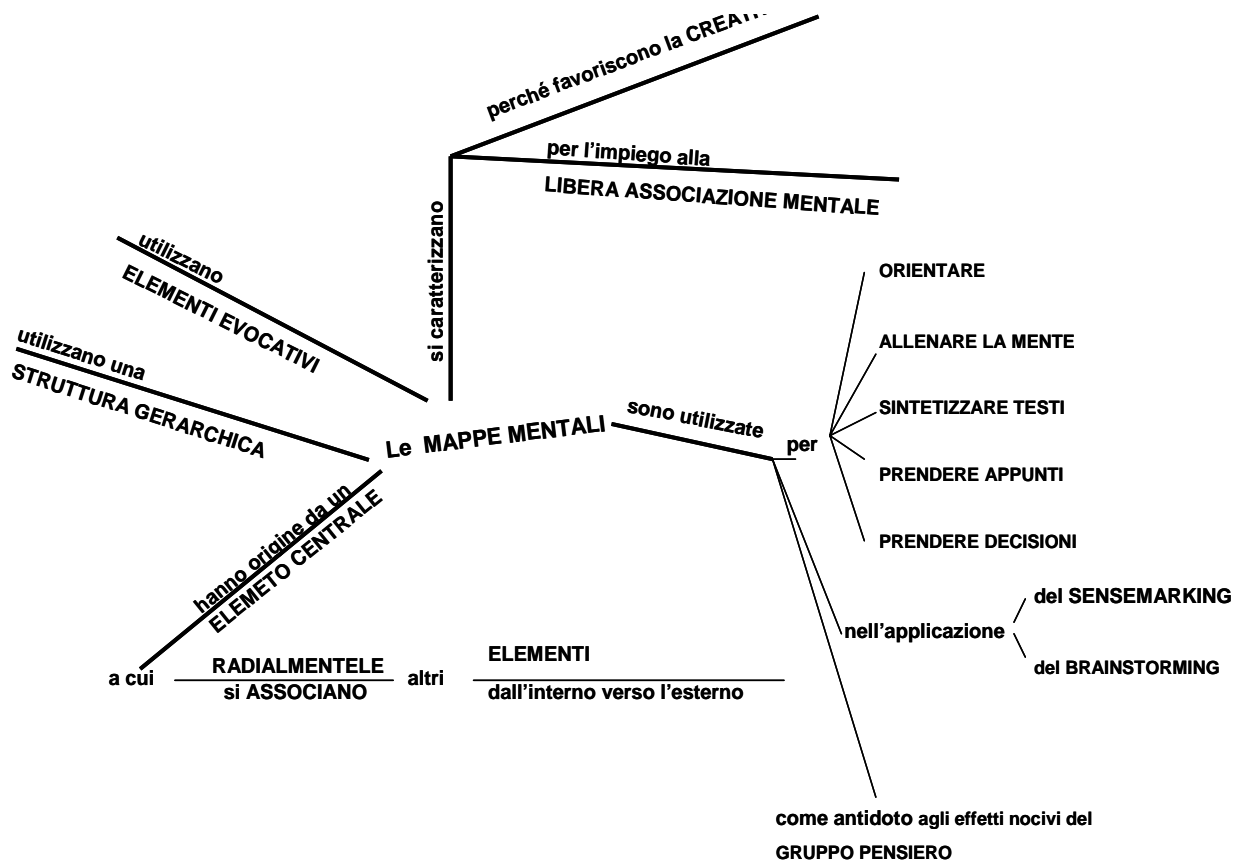
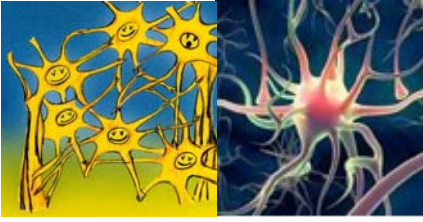
La negoziazione sociale

La gestione dei servizi

Il coinvolgimento degli iscritti

Il tesseramento

## 2. Introduzione alle mappe mentali Le mappe mentali uno strumento per creare, apprendere, organizzare ...



**Le mappe mentali costituiscono una tecnica logico-grafica che aiutano a:**

- ✚ svolgere attività di **BRAINSTORMING**.
- ✚ svolgere attività di **SENSEMARKING**.
- ✚ svolgere attività per ridurre gli effetti nocivi del **GRUPPO PENSIERO**.
- ✚ comprendere un testo.
- ✚ esporre oralmente.
- ✚ produrre un testo.
- ✚ prendere appunti.
- ✚ illustrare e ad apprendere concetti.
- ✚ fare presentazioni.
- ✚ progettare.
- ✚ memorizzazione delle informazioni.

**Grazie alla grande quantità di associazioni possibili, la realizzazione di una mappa è un processo molto creativo permette di generare nuove idee ogni parola in una mappa è un nuovo strumento da aggiungere nel cassetto della scrivania.**

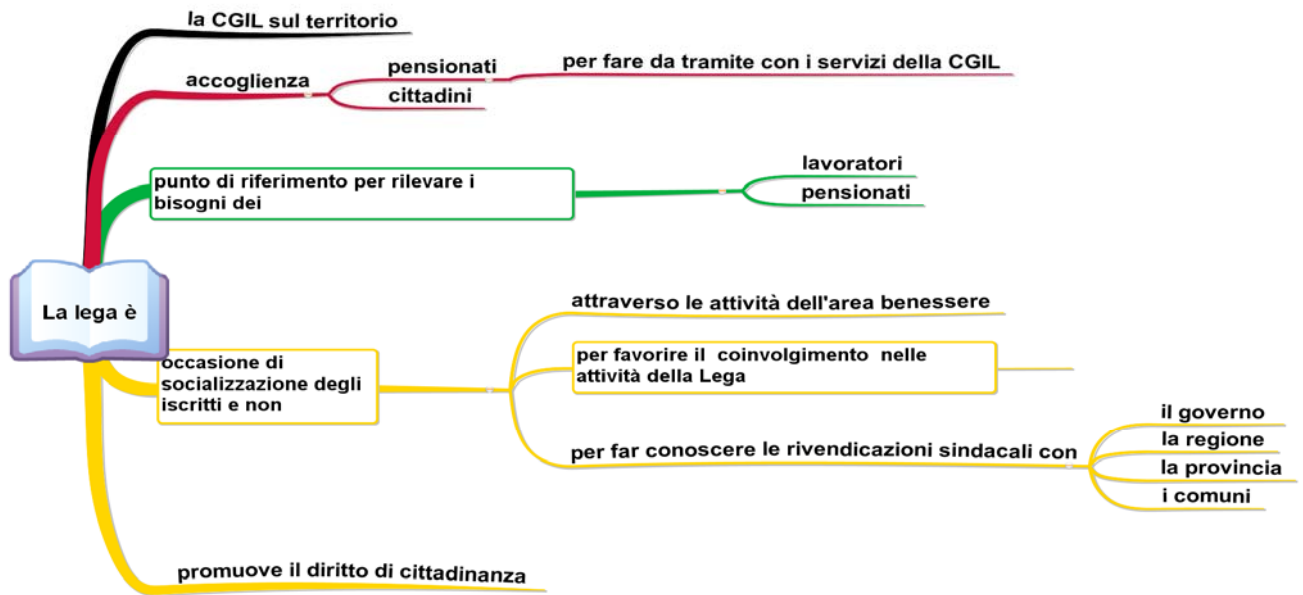
**L'esercizio quotidiano permette al pensiero di ritrovare il suo corso naturale e scoprire l'energia del pensiero radiale.**

**La "mente originaria" racchiude tutto in sé. Dentro di sé è sempre ricca e autosufficiente.**



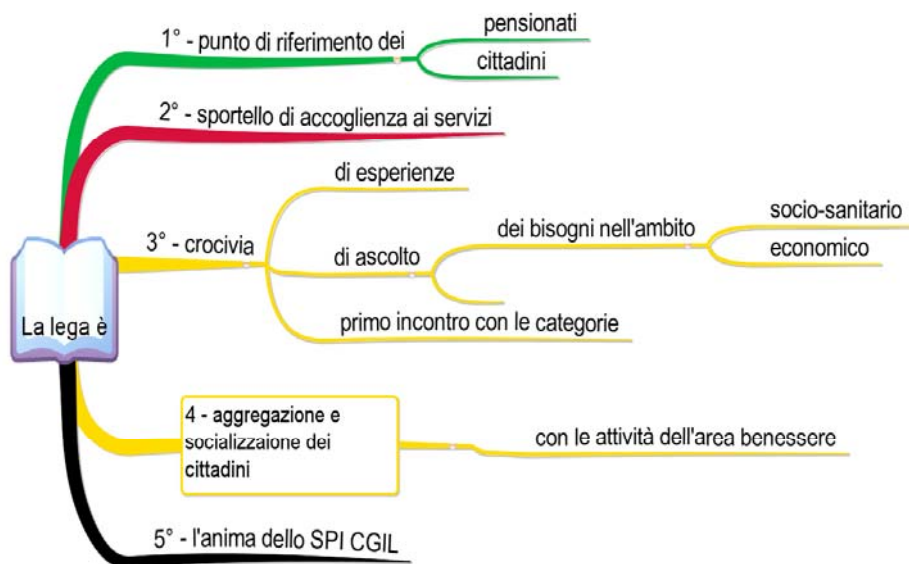
### 3 mappa mentale la Lega SPI CGIL

#### CGIL SPI Provincia di Lodi - Compiti e funzioni dei Segretari di Lega



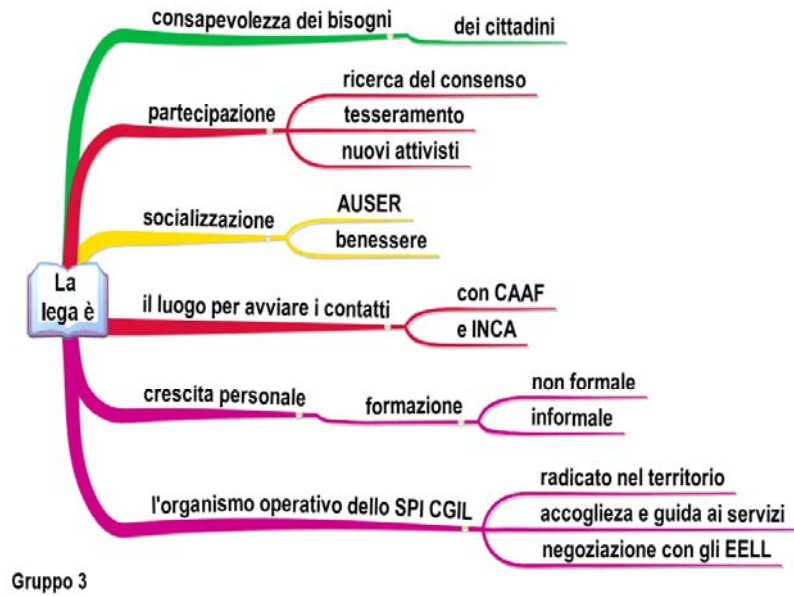
Gruppo 1

#### CGIL SPI Provincia di Lodi - Compiti e funzioni dei Segretari di Lega

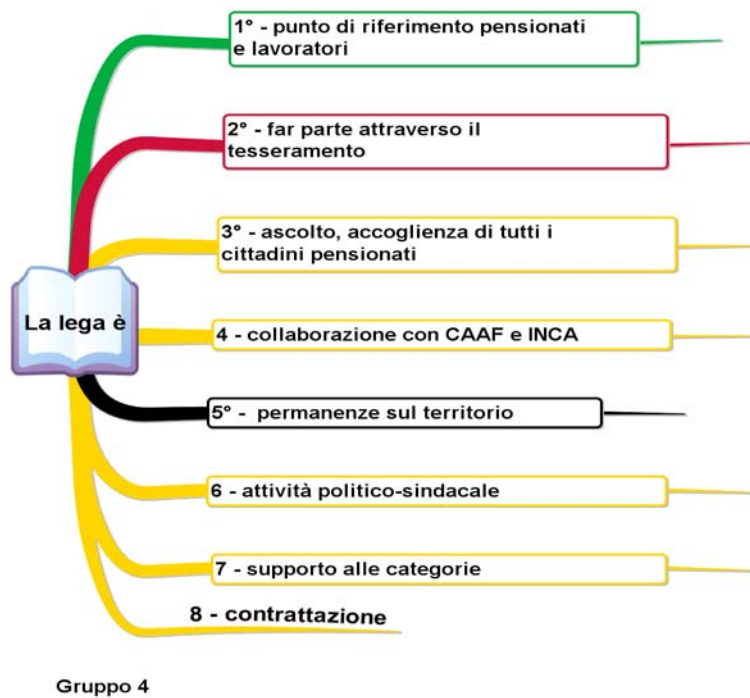


Gruppo 2

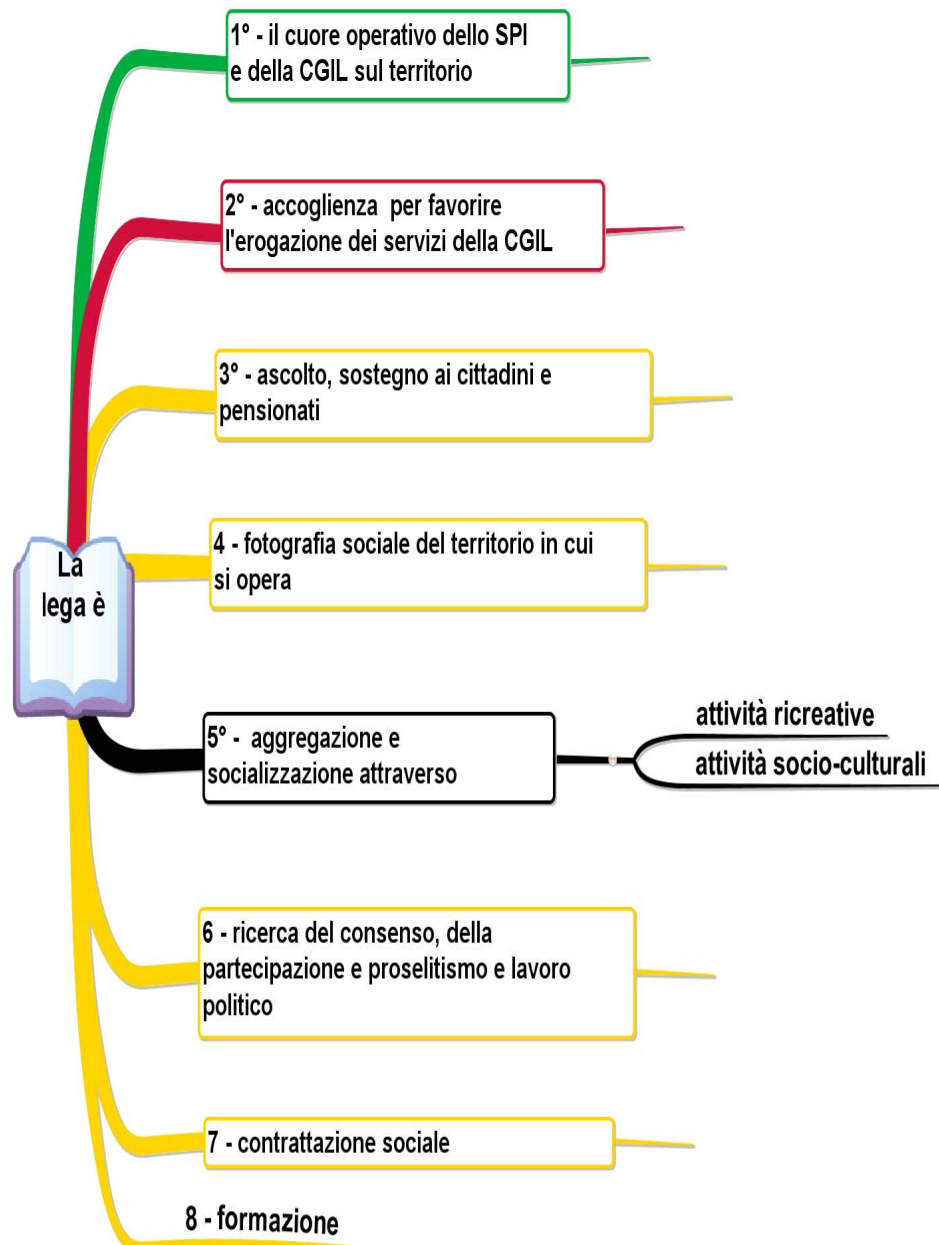
CGIL SPI Provincia di Lodi - Compiti e funzioni dei Segretari di Lega



CGIL SPI Provincia di Lodi - Compiti e funzioni dei Segretari di Lega



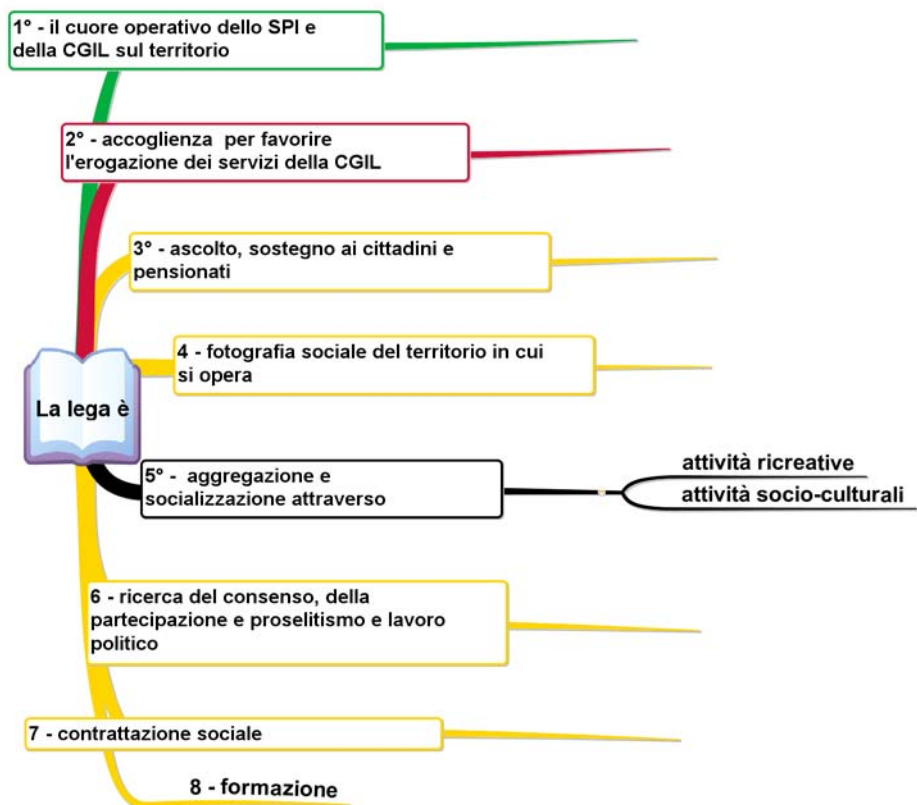
## CGIL SPI Provincia di Lodi - Compiti e funzioni dei Segretari di Lega



Gruppo 4



## CGIL SPI Provincia di Lodi - Compiti e funzioni dei Segretari di Lega



mappa di sintesi

***I saperi e la conoscenza, da assumersi – attraverso la formazione – come condizione ineludibile per l'affermazione reale dei poteri e della cittadinanza sociale dei lavoratori***

Il rischio, per Trentin, è che il sindacato si arroccchi nella difesa dei gruppi più garantiti, con posizioni di tipo corporativo. Negli ultimi anni sarà una preoccupazione costante: rappresentare tutto il mondo del lavoro e non soltanto una parte di esso. Del resto annoterà come la classe lavoratrice reale non è più riducibile alla classe operaia, per altro sempre più articolata nelle sue condizioni di vita e di libertà.

Come Segretario Generale della CGIL, nel 1991, lancerà il concetto di sindacato dei diritti e della cittadinanza. L'idea di fondo è che la possibilità di ricostruire una visione unitaria e nuove forme di solidarietà in un mondo del lavoro che si diversifica, passa attraverso il riconoscimento esplicito delle differenze, dei bisogni individuali e collettivi dei diversi soggetti, contro le spinte pur presenti verso sbocchi di tipo corporativo. Nel documento congressuale, direttamente ispirato da Trentin, si legge: "Il riconoscimento delle differenze, la coscienza delle contraddizioni che sono aperte nel mondo del lavoro, l'abbandono di ogni visione mitica e ideologica dell'unità di classe, tutto ciò implica da un lato l'elaborazione di politiche rivendicative differenziate e flessibili e di politiche organizzative che siano modellate sulla realtà e capaci di rappresentare le differenze, e dall'altro l'assunzione di pratiche democratiche trasparenti che consentano di reimpostare tutto il rapporto fra sindacato e lavoratori, superando le varie forme di burocratizzazione e di dirigismo autoritario".

.....

Il sindacato deve sapersi porre all'altezza di questa sfida. Deve sapere studiare innanzitutto la società e i suoi cambiamenti, per poterli condizionare e orientare. Non è un caso se, alla fine degli anni '70, decide la costituzione dell'IRES, l'Istituto di ricerca della CGIL di cui – chi scrive – si onora di far parte.

E poi, alcuni anni dopo, crea la Consulta giuridica della CGIL, come sede di discussione e redazione di progetti di fattibilità di alcune sue intuizioni nel campo del diritto del lavoro. Il nuovo lavoro atipico, coi suoi complessi profili sociologici e giuridici, è al centro della sua riflessione teorica e politica degli ultimi anni, quando dirigerà l'Ufficio di programma della CGIL.

Negli anni della globalizzazione e del post-fordismo scriverà contro i teorici della fine del lavoro, della liberazione dal lavoro, a sostegno della tesi della liberazione nel lavoro. Contro i nostalgici del fordismo, a favore delle nuove potenzialità che si possono dischiudere nella nuova fase in cui, a suo dire, forti permangono – purtroppo – gli elementi di un taylorismo che sopravvive al fordismo.

"La libertà viene prima", sarà il titolo del suo ultimo libro, nel quale – confrontandosi con la teoria politica moderna – rivelerà una volta ancora la sua vecchia matrice anarchica e libertaria, dei tempi in cui leggeva Kropotkin e militava nelle formazioni partigiane di "Giustizia e Libertà".

## 5. L'arte della mediazione. Il segretario generale di Lega SPI CGIL

I dirigenti e gli attivisti, nello svolgimento delle loro attività, devono avere un grado di forte formalizzazione del loro lavoro, esso stesso deve divenire sedimento di saperi e competenze, tale da essere fonte di autoformazione e oggetto di formazione per:

- ✓ i componenti l'organizzazione
- ✓ gli iscritti
- ✓ i cittadini tutti.

I dirigenti e gli attivisti, nello svolgimento delle loro attività, devono avere un grado di forte formalizzazione del loro lavoro, esso stesso deve divenire sedimento di saperi e competenze, tale da essere fonte di autoformazione e oggetto di formazione per:

- ✓ i componenti l'organizzazione
- ✓ gli iscritti
- ✓ i cittadini tutti.

Questo può accadere se l'apprendimento viene percepito e agito come fattore di cambiamento e arricchimento delle conoscenze che si possiedono, nella consapevolezza che con l'agire

Chi opera nella CGIL deve:

**a)** assumere, nell'affrontare *i problemi da risolvere*, una **metodologia che lo guidi nella** gestione intenzionale dell'insieme di procedure e regole che consentano di:

- ✓ **analizzare** le tematiche da affrontare
- ✓ **costruire** i rapporti e le relazioni necessarie per comprendere la natura dei problemi
- ✓ **cercare** situazioni simili che altri hanno già vissuto e portato a soluzione, (sedimenti di saperi e competenze dell'organizzazione che apprende)
- ✓ **esaminare** situazioni vissute

per pianificare i percorsi che portino alla soluzione dei problemi facendo assumere le necessarie decisioni.

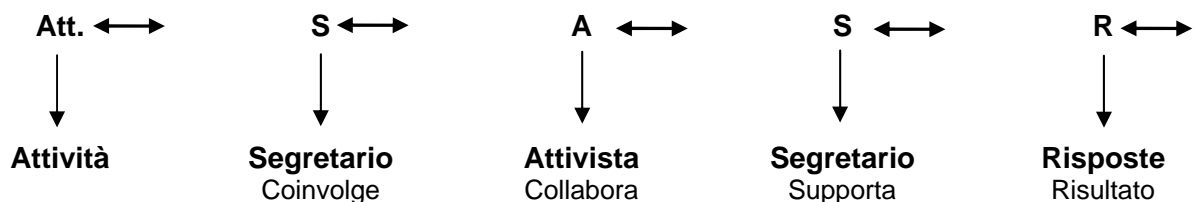
**b)** possedere "la chiave del processo" che favorisce l'apprendimento.

(avere la chiave vuol dire:

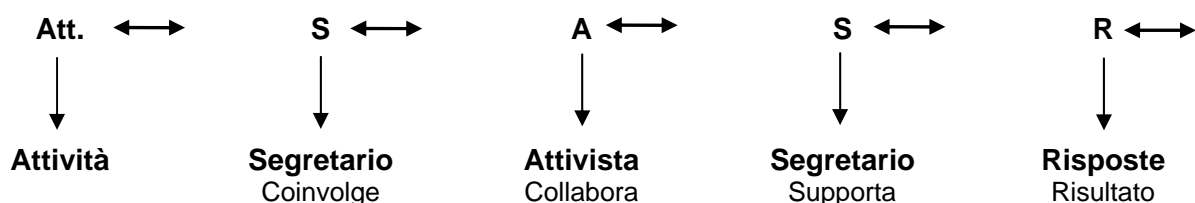
- ✓ essere aperti all'esperienza;
- ✓ conoscere come leggere i processi portatori di cambiamenti;
- ✓ saper ascoltare;
- ✓ favorire climi relazionali con forte empatia;

Quindi le attività vanno gestite sapendo:

- analizzare il *compito* (lavoro assegnato da altri o assunto in autonomia);
- definire gli obiettivi in risultati attesi ( sapere, saper fare, saper essere e saper far fare);
- definire le modalità dell'erogazione del servizio, ...
- realizzare quanto pianificato;
- valutare le fasi di avanzamento e gli effetti conseguenti;



Nell'ambito dell'erogazione del servizio si sviluppano apprendimenti tra Il segretario generale di lega (**S**) e l'attivista (**A**) che viene coinvolto nello svolgimento di una attività (**Att**) e a questa risponde con un risultato(**R**) con competenza se l'attività (**Att**) è il prodotto di azioni intenzionali del Segretario (**S**).



Sono mediatori formidabili:

- le tradizioni
- i direttivi
- le manifestazioni
- i simboli

### **L'arte della mediazione per trasferire saperi e competenze**

Le emozioni giocano un ruolo fondamentale nella trasmissione della conoscenza.

Tra tutte le esperienze emozionali la più importante è quella di essere in grado di immedesimarsi nella persona che riceve il nostro sostegno.

Questa capacità non può esistere senza una forte e strutturata componente cognitiva:

- *bisogna saper rappresentare nella propria mente le emozioni e i sentimenti vissuti dagli altri, come se li sperimentassimo in prima persona, in modo da abbattere la distanza cognitiva che si frappone tra noi e l'altro.*

Con le premesse fatte si può dire che **la cultura** è un processo nel quale i comportamenti, i valori, le credenze sono, oltre che il prodotto degli individui, trasmessi di generazione in generazione attraverso proprio la possibilità che le generazioni precedenti hanno di mediare per quelle successive.

Il **concetto di mediazione** si esplicita attraverso l'interazione che si stabilisce tra chi a un ruolo di direzione e le persone che con si collabora.

Con la mediazione si deve poter trasmettere conoscenze, competenze e motivazioni in grado di mobilitare le acquisizioni possedute e invogliare ad acquisirne altre per gestire le attività e i progetti dell'organizzazione.

### **Gli undici caratteri che contraddistinguono la mediazione come trasferimento di saperi e competenze sono:**

1. l'Intenzionalità e reciprocità;
2. La trasferibilità;
3. La mediazione del significato;
4. La mediazione del senso di competenza;
5. La mediazione del comportamento di condivisione;
6. La mediazione della individualità;
7. La mediazione della ricerca, della pianificazione e del conseguimento degli scopi;
8. La mediazione della sfida nei confronti di se stessi della ricerca della novità e della complessità;
9. La mediazione della consapevolezza della modificabilità umana e del proprio cambiamento;
10. La mediazione dell'alternativa ottimistica;
11. La mediazione del sentimento di appartenenza alla collettività.

#### **1. L'intenzionalità e la reciprocità**

Il **concetto di intenzionalità** esprime la determinazione del responsabile (Segretario) a stabilire un contatto con il collaboratore per aiutarlo a capire il contenuto che gli viene trasmesso.

(Il segretario deve mettere in atto, intenzionalmente, una serie di comportamenti, voluti e coscienti, affinché la persona sia messa nelle condizioni di vedere, sentire, seguire e focalizzarsi su ciò che gli viene proposto). E' importante essere attenti alle reazioni della persona per entrare in relazione e modificare il tipo di mediazione secondo le diverse situazioni.)

#### **2. Trasferibilità**

Ogni interazione tra il segretario e l'attivista non ha come obiettivo soltanto l'attività immediata, ma la trasferibilità dal "qui e ora".

Esempi di obiettivi che trascendono il "qui e ora":

1. **Sviluppo**, rafforzamento e miglioramento delle competenze.
2. **Sviluppo** del bisogno di capire.
3. **Comprensione** del rapporto che esiste tra un'attività, un oggetto o un evento isolato e il sistema più ampio al quale fanno riferimento
4. **Sviluppo** di abilità.

Nell'applicare il criterio della trascendenza è importante comunicare alla persona il significato delle sue azioni, rendendolo consapevole del fatto che ciò che fa in quel momento gli servirà in futuro e in altri contesti.

Questa consapevolezza lo aiuta a trasferire il proprio apprendimento ad altre situazioni e a trarne beneficio.

### **3. Mediazione del significato**

La mediazione del significato permette di:

a) arricchire il contenuto della mediazione di:

- Valori
- Sentimenti
- Emozioni
- Ideali

b) comunicare l'energia affettiva ed emotiva che rende possibile il superamento della resistenza all'apprendimento.

Lo sviluppo della motivazione si ottiene quando si dà particolare risalto al messaggio inviato.

*Cos'è che rende così importante questo messaggio?*

Il fatto di essere collegato agli scopi dell'attività e alle modalità operative.

Spiegando la ragione del proprio comportamento, il segretario - mediatore spinge il collaboratore a ricercare il significato e i valori che si manifesteranno in situazioni ben diverse da quelle sollecitate dall'interazione. (Perché? E che cosa?)

### **4. Mediazione del senso di competenza**

Il **senso di competenza** è un elemento importante dell'autostima.

La fiducia in sé stessi e la convinzione di possedere delle abilità sono condizioni che facilitano l'assunzione di responsabilità, dispongono a impegnarsi in nuove esperienze e a tentare di misurarsi con compiti inconsueti, che contengono una sfida.

***Il senso di competenza non sempre corrisponde al livello reale di competenza che si possiede***

La mediazione del senso di competenza si svolge in due fasi:

- La prima fase consiste nell'aiutare l'attivista e/o collaboratore a farsi parte attiva per portare a termine con successo il suo compito.
- La seconda fase consiste nell'aver pianificato le modalità con cui svolgere i suoi compiti in modo tale che si senta coinvolto attivamente e positivamente.

L'attivista e/o collaboratore potrà sperimentare il senso di competenza se il segretario saprà gestire la complessità del compito in base alle caratteristiche dell'attivista.

#### **4.1 Creare le condizioni del successo**

Ciò che va mediato, rispetto all'attivista e/o collaboratore, sono le strategie generali che permettono di affrontare il compito, cioè la capacità di:

- focalizzare, identificare e definire il compito
- esplorare il campo d'azione
- richiedere spiegazioni e approfondimenti
- acquisire una maggiore padronanza
- sviluppare un bisogno di gestire in autonomia il compito, ....

#### **4.2 Interpretare il successo**

Quando l'attivista e/o collaboratore ha svolto il suo compito è importante coinvolgerlo in un breve riepilogo, dell'attività svolta, in cui deve sentire che ha operato bene e/o deve migliorare la sua padronanza (indicandogli cosa e come), perché possa sentirsi parte attiva del procedimento e dell'organizzazione dello SPI CGIL.

L'attivista SPI deve poter ricevere:

- ✓ un supporto per risolvere i suoi "problemi pratici";
- ✓ un'accoglienza che rappresenti una opportunità per comprendere che i suoi compiti si possono svolgere in un clima di collaborazione è sempre possibile.

*Rafforzare l'autostima vuol dire avere il senso delle proprie competenze condizione essenziale per esercitare a pieno titolo il proprio ruolo.*

## 5. Mediazione del comportamento di condivisione

Il comportamento di condivisione esprime il bisogno dell'individuo di uscire dal proprio sé per cooperare con gli altri e per far sì che gli altri, a loro volta, partecipino alle sue vicende. Nella **mediazione del comportamento di condivisione** vi è un aspetto affettivo, di empatia, vale a dire la capacità di comprendere il punto di vista degli altri immaginando come ci si sentirebbe e si agirebbe al loro posto.

Si sviluppano la sensibilità nei confronti del prossimo e la prontezza ad ascoltare le sue opinioni e, d'altra parte, si richiede una risposta di reciproco rispetto.

## 6. Mediazione della individualità

La mediazione dell'individualità esprime il bisogno di ogni essere umano di vedere se stesso come un'entità separata; e ciò può dare l'impressione che sia fondamentale opposta alla mediazione del comportamento di condivisione.

La mediazione dell'individualità dovrebbe essere sempre accompagnata dal riconoscimento dell'unicità degli altri.

Se questa è riconosciuta, il bisogno di condivisione sarà basato su relazioni fondate sull'indipendenza degli individui, piuttosto che su bisogni creati dalla dipendenza.

Molti eventi della vita quotidiana possono essere utilizzati per favorire **mediazione della individualità se si**

- ✓ dimostra rispetto per la persona che con noi collabora;
- ✓ rispetta la dignità di quanti collaborano alla nostra attività;
- ✓ rispetto della privacy ;
- ✓ media nell'assunzione di responsabilità nel prendere le decisioni.

Occorre che il dirigente individui l'attività che meglio faccia esprimere i propri collaboratori nello sviluppare perché la sua occupazione diventa fonte di soddisfazione e di autostima.

## 7. Mediazione della ricerca, della pianificazione e del conseguimento degli scopi

La mediazione della ricerca, della pianificazione e del conseguimento degli scopi orienta verso il futuro, stimolando a pensare a situazioni che ancora non esistono e sono al di là della realtà immediata.

## 8. Mediazione della sfida nei confronti di se stessi e della ricerca della novità e della complessità

Il dirigente-mediatore del significato della sfida deve saper suscitare negli altri l'interesse, la voglia e la disponibilità a misurarsi con un compito nuovo e complesso.

## 9. Mediazione della consapevolezza della modificabilità umana e del proprio cambiamento

Questo aspetto della mediazione è estremamente delicato e va affrontato con cautela.

Si tratta del modo con cui le nuove strutture diventano attive nell'individuo, rendendolo capace di modificarsi intenzionalmente. **Esistere** significa avere un'identità che rimane la stessa, al di là di qualsiasi cambiamento che possa produrre in se stessi.

**Vivere**, d'altro canto significa trovarsi in un costante ricerca di cambiamento.

Questi due bisogni antagonisti, *esistere* (vuol dire rimanere se stessi) e *vivere* (vale a dire cambiare) richiedono una costante ricerca di equilibrio per conciliarli e realizzarsi.

## 10. Mediazione dell'alternativa ottimistica

Questo tipo di mediazione sottolinea l'importanza del mondo con cui una persona guarda al futuro, un fattore determinante per modificare la propria struttura cognitiva. Posto di fronte a una serie di alternative su quando potrebbe capitare in una certa situazione, l'individuo può scegliere l'alternativa ottimistica o quella pessimista..

La scelta dipende da vari fattori.

L'esperienza del coinvolgimento mediato gioca un ruolo molto importante nell'aiutare la persona a scegliere un'alternativa piuttosto che un'altra.

## 11. Mediazione del sentimento di appartenenza alla collettività

Appartenere a una famiglia, a una comunità o a altra struttura collettiva è un aspetto essenziale dell'esperienza umana ed è vitale per lo sviluppo di quanti vi appartengono.

I sentimenti di appartenenza sono basati sui legami emotivi che uniscono i membri di quelle realtà e contribuiscono alla coesione.

Si può far parte di un'entità collettiva e sociale in cui ci si riconosce come membro a tutti gli effetti e in diversi modi, per esempio:

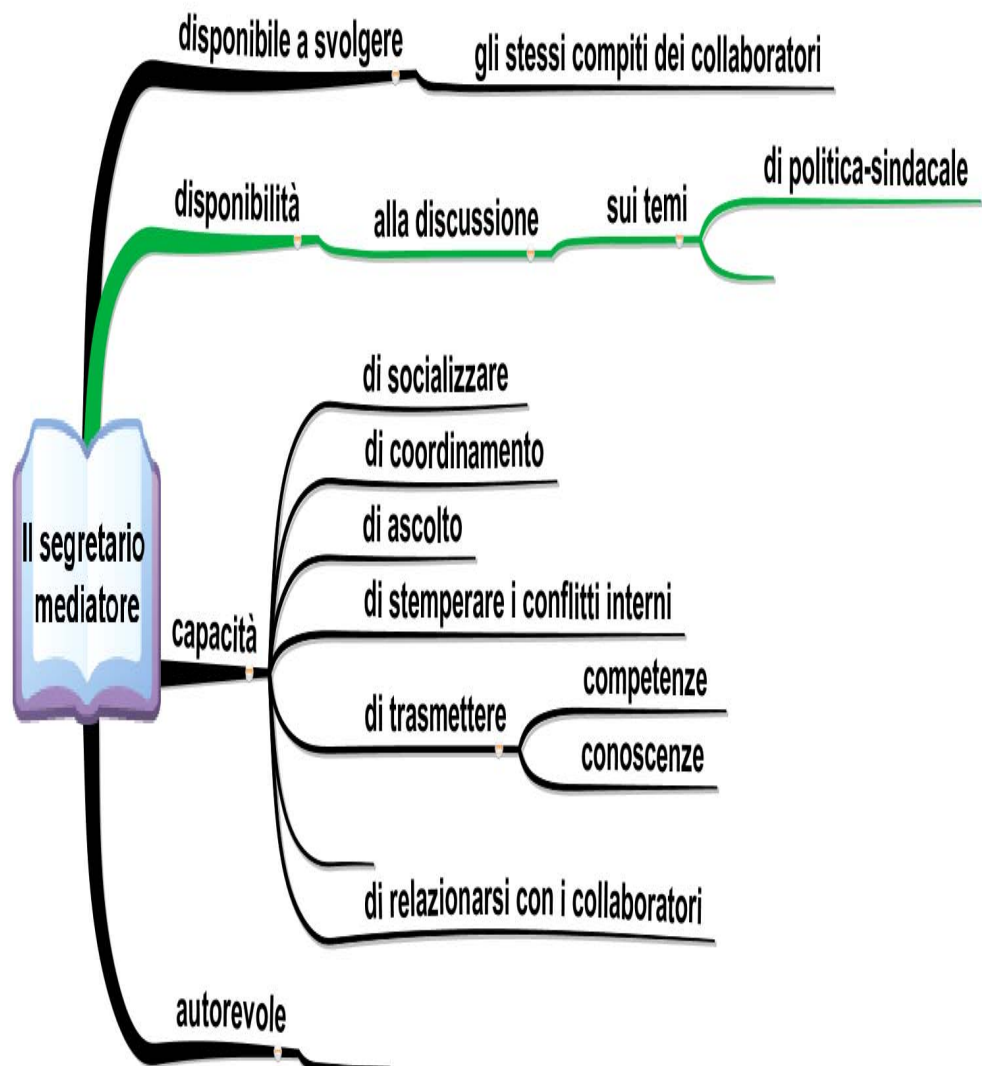
- ✓ ricoprendo ruoli che hanno un significato sociale particolare
- ✓ adempiendo ai doveri e usufruendo dei diritti di cui godono gli appartenenti alla comunità
- ✓ possedendo doti personali tenuti in considerazione dal gruppo
- ✓ partecipando a eventi comunitari importanti
- ✓ dimostrando modelli di comportamento accettati dal gruppo
- ✓ contribuendo agli obiettivi della comunità e altro ancora.

#### Bibliografia

- Paola Vanini, Potenziare la mente? Una scommessa possibile: apprendimento mediato secondo il metodo Feuerstein, Gussago, 2003
- Silvia Guetta, Il successo formativo nella prospettiva di Reuven Feuerstein. Materiali di studio sul processo di apprendimento, Liguori, Napoli, 2001
- S. Damnotti, Come si può insegnare l'intelligenza, Giunti & Liscioni, Teramo, 1993
- Renata Florian - Fulvio D'Amato, Il programma Feuerstein. Modi e tecniche per **organizzare l'attività cognitiva, Giunti & Liscioni, Teramo, 1989**

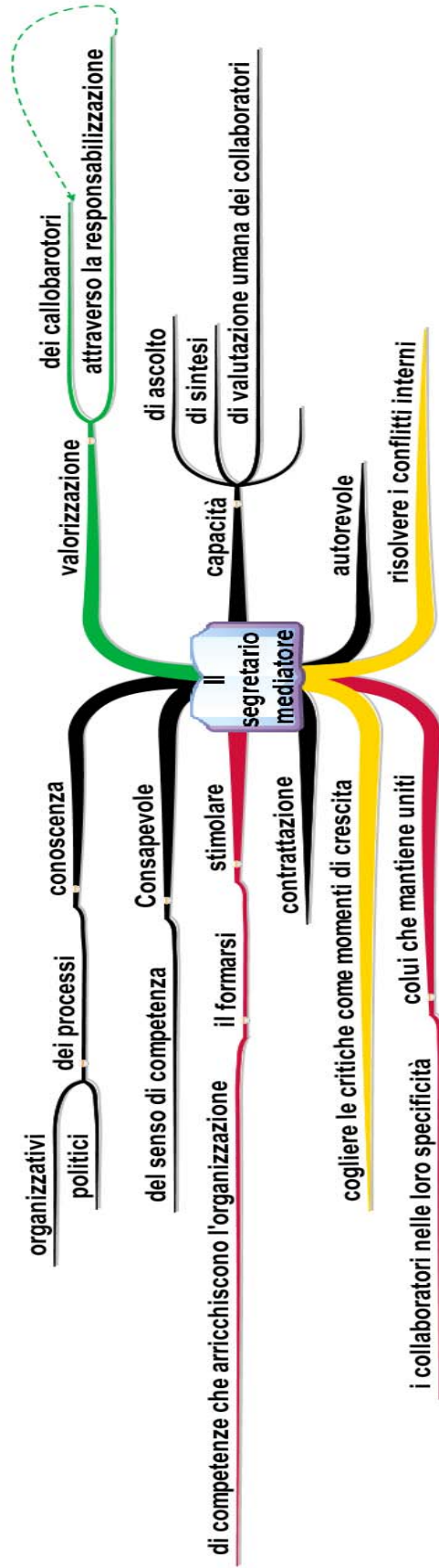
## 5.1 Mappe: Il Segretario Generale di Lega mediatore di significato

CGIL SPI Provincia di Lodi - Corso: Compiti e funzioni dei Segretari di Lega



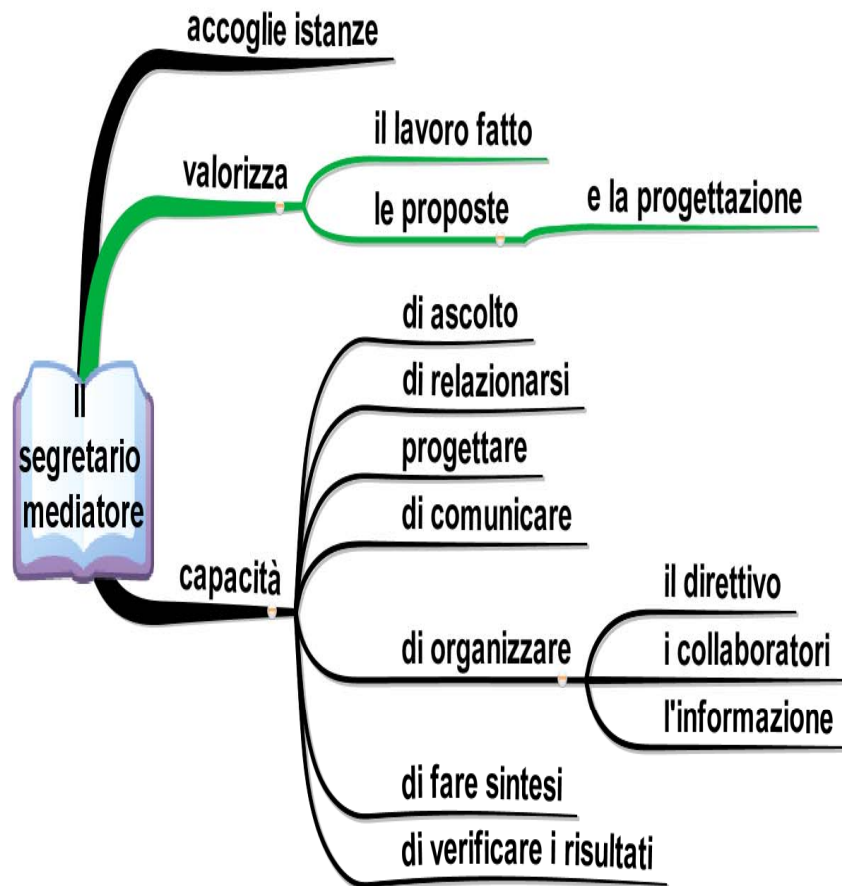
Gruppo 1





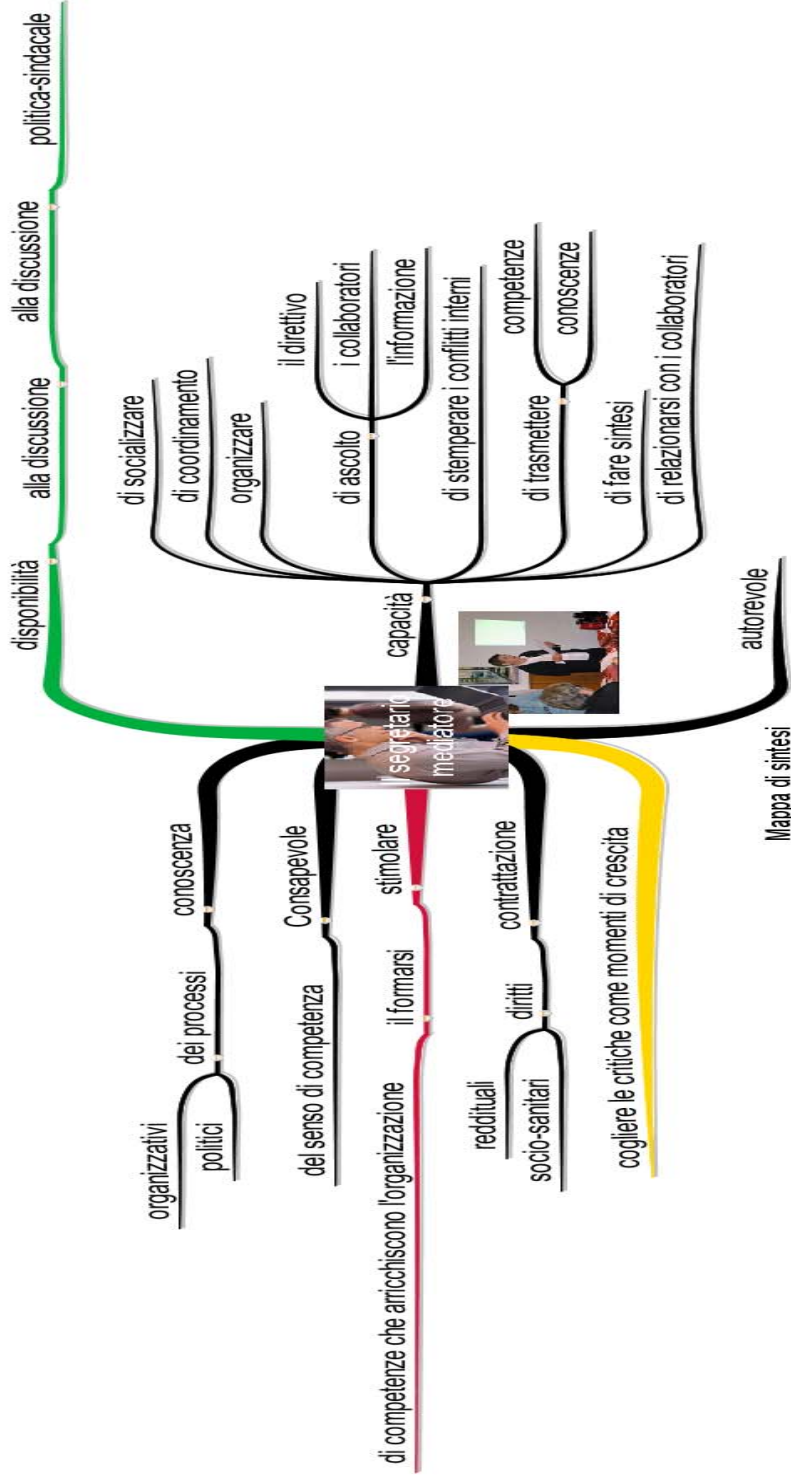
Gruppo 2





Gruppo 3

CGIL SPI Provincia di Lodi - Corso: Compiti e funzioni dei Segretari di Lega



## 6. GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Gli assiomi della comunicazione furono definiti da Paul Watzlawick e altri studiosi della Scuola di Palo Alto (California), allo scopo di identificare alcune proprietà della comunicazione, ed utilizzarle per diagnosticare alcune patologie. Ne definì cinque: l'impossibilità di non comunicare; i livelli comunicativi di contenuto e relazione; la punteggiatura della sequenza di eventi; la comunicazione numerica e analogica; l'interazione complementare e simmetrica.

**Il primo assioma** dice che è impossibile non comunicare: qualsiasi interazione umana è una forma di comunicazione. Qualunque atteggiamento assunto da un individuo, diventa immediatamente portatore di significato per gli altri.

**Il secondo** stabilisce un rapporto tra il contenuto e la relazione che c'è fra i comunicanti: secondo gli studiosi di Palo Alto il contenuto classifica la relazione. Ogni comunicazione comporta un aspetto di metacomunicazione che determina la relazione tra i comunicanti. Ad esempio, la mamma che ordina al bambino di andare a fare il bagno esprime, oltre al contenuto (la volontà che il bambino si lavi), anche la relazione che intercorre tra chi comunica e chi è oggetto della comunicazione, nel caso particolare quella di superiore/subordinato.

**Il terzo assioma** evidenzia la connessione tra la punteggiatura della sequenza di comunicazione e la relazione che intercorre tra i comunicanti: il modo di interpretare la comunicazione è in funzione della relazione tra i comunicanti. Poiché la comunicazione è un continuo alternarsi di flussi comunicativi da una direzione all'altra e le variazioni di direzione del flusso comunicativo sono scandite dalla punteggiatura, il modo di leggerla sarà determinato dal tipo di relazione che lega i comunicanti. Ad esempio, se una scimmietta potesse stabilire la punteggiatura delle comunicazioni, potrebbe affermare di avere ben addestrato il proprio padrone, in quanto ogni volta che si mette a ballare questi è subito pronto a suonare il proprio organetto.

**Il quarto assioma** attribuisce agli esseri umani la capacità di comunicare sia analogicamente sia digitalmente. Quando gli esseri umani comunicano per immagini, ad esempio disegnando, la comunicazione è analogica. La comunicazione analogica si basa sulla somiglianza tra gli strumenti di supporto e le grandezze rappresentate: mantiene quindi un rapporto di analogia con i fenomeni e gli oggetti che designa e trasmette. Esempi di mezzi di comunicazione analogici sono: il termometro a mercurio, l'orologio a lancette. Quando si comunica usando le parole, la comunicazione segue il modulo digitale. Questo perché le parole sono segni arbitrari che permettono una manipolazione secondo le regole della sintassi logica che li organizza. La comunicazione digitale si basa sull'uso di segnali discreti per rappresentare in forma numerica i fenomeni e gli oggetti che intende designare. Esempi di mezzi di comunicazione digitali sono: il fax, il compact disc, l'orologio a cristalli liquidi (in cui l'indicazione dell'ora e delle sue frazioni è visualizzata con scatti di cifre).

Infine, per il **quinto assioma**, tutti gli scambi comunicativi si fondano o sull'uguaglianza o sulla differenza e quindi possono essere simmetrici o complementari. Si dicono complementari gli scambi comunicativi in cui i comunicanti non sono sullo stesso piano (mamma/bambino, dipendente/datore di lavoro). Sono simmetrici gli scambi in cui gli interlocutori si considerano sullo stesso piano: è questo il caso di comunicazioni tra pari grado. (marito/moglie, compagni di classe, fratelli, amici)

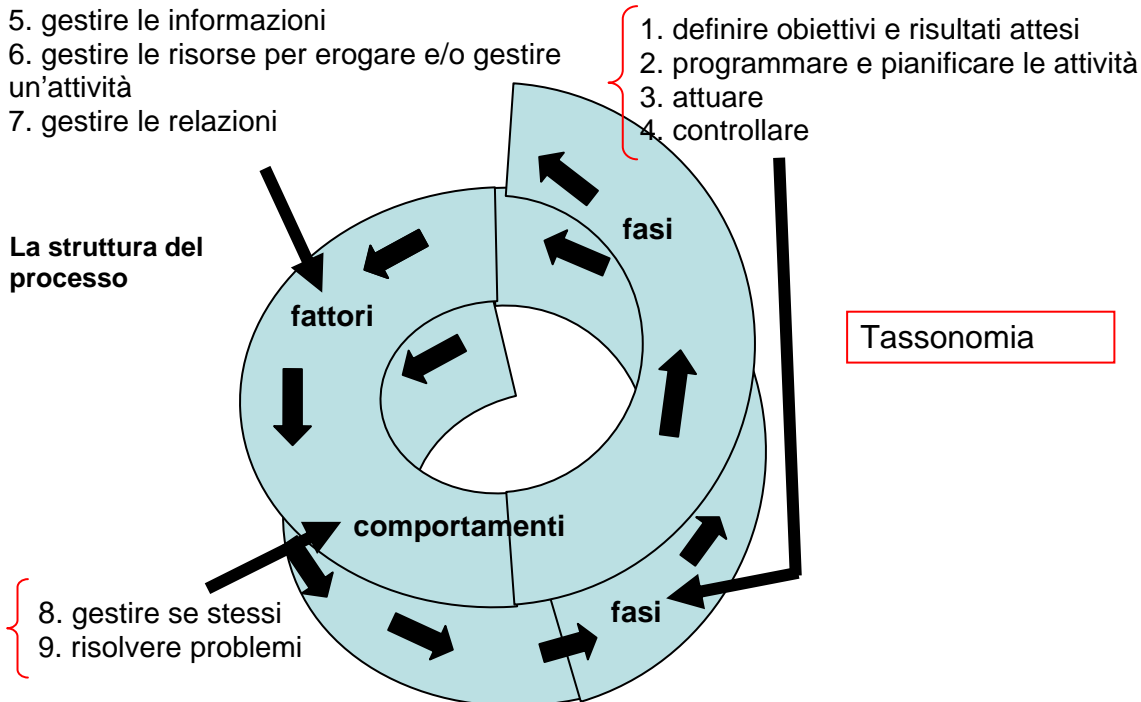
## 7. Definizione del profilo del sindacalista

Il dirigente sindacale esercita la sua funzione se conosce i processi che caratterizzano la sua categoria e sa declinare:

- ✓ le fasi
- ✓ i fattori
- ✓ i comportamenti

con cui deve articolare la sua azione.

È riportata di seguito la tassonomia:



### Strumenti concettuali per analizzare il profilo professionale

Il processo di lavoro è rappresentabile come una sequenza (non lineare) di operazioni finalizzate alla produzione di un risultato.

La capacità di riconoscere la struttura del processo consente di trasferire l'esperienza acquisita da un'attività a un'altra.

### LE FASI

#### DEFINIRE OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI

- ✓ riconoscere il compito
- ✓ definire i risultati attesi in funzione degli obiettivi
- ✓ scegliere gli obiettivi e declinarli in termini di risultati

#### PROGRAMMARE E PIANIFICARE LE ATTIVITÀ

- ✓ delineare lo sviluppo generale delle attività da svolgere scegliendo le modalità
- ✓ definire in dettaglio e ordinare le attività da svolgere
- ✓ pianificare l'utilizzo delle risorse a disposizione

#### ATTUARE

- ✓ eseguire il compito
- ✓ eseguire in modo coordinato tutti i compiti attinenti al proprio ruolo professionale

- ✓
- ✓ eseguire il compito curandone l'integrazione con attività di altri operatori

### **CONTROLLARE**

- ✓ verificare la rispondenza dei risultati alle specifiche;
- ✓ verificare che il processo presenti le caratteristiche previste;
- ✓ rilevare anomalie e riportare in conformità il processo;
- ✓ riconoscere la necessità di modificare le istruzioni o i piani di lavoro o le modalità di applicazione.

## **I FATTORI**

### **GESTIRE LE INFORMAZIONI**

- ✓ identificare, rintracciare, acquisire, registrare e conservare le informazioni necessarie
- ✓ ordinare, selezionare, combinare, integrare, elaborare, utilizzare le informazioni
- ✓ trasferire le informazioni e le conoscenze professionali

### **GESTIRE LE RISORSE DI PRODUZIONE**

- ✓ acquisire e utilizzare le risorse
- ✓ utilizzare le potenzialità delle risorse in funzione dei risultati
- ✓ sviluppare le risorse (implementare gli strumenti; qualificare le risorse umane)
- ✓ gestire i rapporti di lavoro in modo collaborativo
- ✓ attivare relazioni professionali funzionali al proprio lavoro
- ✓ favorire lo sviluppo di relazioni professionali (esercitando la leadership)

### **GESTIRE LE RELAZIONI**

- ✓ gestire i rapporti di lavoro in modo collaborativo
- ✓ attivare relazioni professionali funzionali al proprio lavoro
- ✓ favorire lo sviluppo di relazioni professionali (esercitando la leadership)

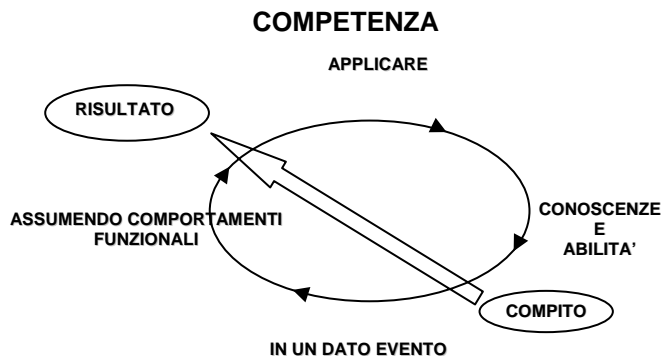
## **COMPORAMENTI**

### **GESTIRE SE STESSI**

- ✓ assumere il comportamento richiesto dal compito
- ✓ adattare i propri comportamenti in funzione della situazione operativa
- ✓ cogliere opportunità di sviluppo professionale o aziendale

### **RISOLVERE PROBLEMI**

- ✓ riconoscere la presenza di un problema imprevisto, identificarne le cause e prevederne le conseguenze
- ✓ sviluppare idee/proposte per contenere/risolvere il problema
- ✓ derivare dalla gestione di un problema indicazioni per trattare eventuali diversi imprevisti



## DEFINIZIONE DI COMPETENZA

Caratteristica del sindacalista, mediante la quale è in grado di affrontare efficacemente un'area di problemi connessi allo svolgimento della sua funzione.

Il sindacalista "competente" assume comportamenti, decisioni efficaci in un preciso contesto organizzativo di fronte a "giudici" rappresentati da esponenti del mondo sindacale o delle controparti di riferimento.

Il sindacalista competente è in grado di mobilitare le risorse possedute (capacità, conoscenze, abilità) al fine di condurre a soluzione l'azione di cui è responsabile.

## Elenco di competenze

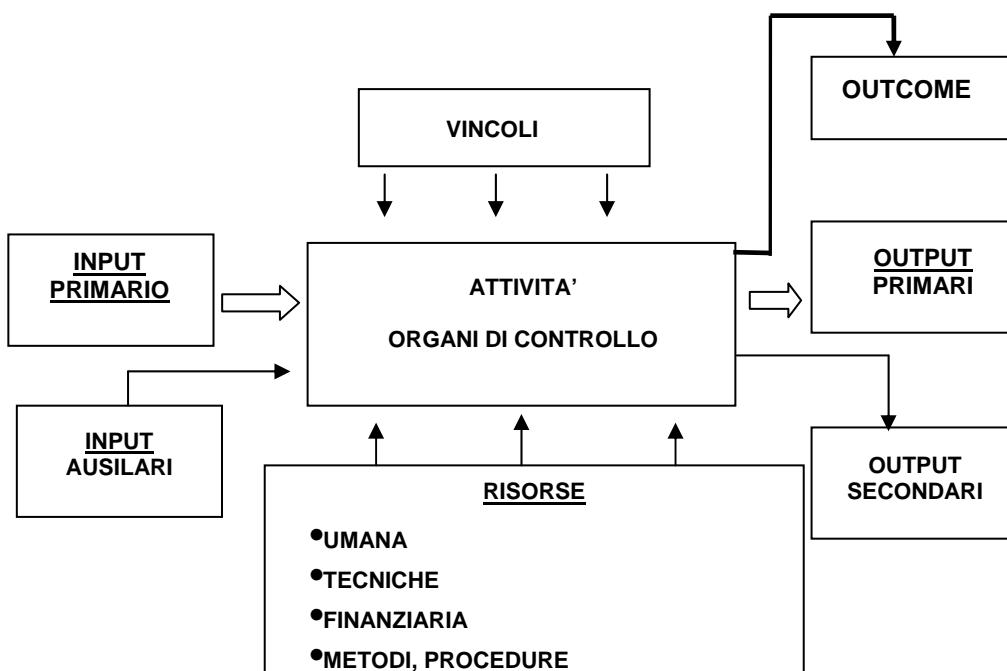
Il sindacalista competente:

- ✓ Usa il principio di precauzione nelle decisioni
- ✓ Ha consapevolezza dei problemi
- ✓ Affronta con positiva consapevolezza l'incertezza
- ✓ Raggiunge i risultati prefissati nella consapevolezza che così operando accresce le possibilità di controllare attivamente la propria attività sindacale
- ✓ Legge la realtà che lo circonda
- ✓ -individuando i condizionamenti e le minacce
  - cogliendo occasioni e opportunità
- ✓ Sa come migliorare il potere di scegliere dotandosi di
- ✓ -competenze
- ✓ -conoscenze
- ✓ nell'ambito politico-emancipatorio
- ✓ Individua i limiti a fronte di rischi ....
- ✓ Promuove nuovi valori valorizzando i diritti dell'individuo e della collettività nel rispetto delle diversità di ognuno
- ✓ Promuove nuovi valori valorizzando le relazioni individuo e comunità sociale

## 8. Definizione di processo

### Definizione di processo

Un processo può essere definito come un insieme organizzato di attività e decisioni, che utilizza ed elabora una serie di input per ottenere output definiti. Un output deve essere un "prodotto finito", cioè qualcosa che ha un valore ben identificabile per il cliente del processo stesso.





Una qualunque organizzazione può essere descritta come un insieme di processi, sui quali intervengono diverse responsabilità con ruoli diversi. Infatti i processi di lavoro hanno la caratteristica di non svolgersi all'interno di una singolo ambito organizzativa (un servizio, un organismo dirigente, un collaboratore...) ma di essere trasversali rispetto al sindacato.

I processi di lavoro possono essere descritti attraverso alcune semplici tecniche, che utilizzano segni grafici convenzionali; questa descrizione dei processi non ha finalità "scientifiche", ma ha lo scopo di aiutare chi organizza i processi e chi vi lavora operativamente a capire come funziona il lavoro, se ci sono percorsi irrazionali, se ci sono fasi in cui sarebbe possibile risparmiare tempo e risorse, ecc.

### **Definizione di OUTCOME = BENEFICIO = UTILITA' ATTESA**

per **OUTCOME** si intende il risultato, sovente di lungo periodo, generato dalla fornitura di un bene o dall'erogazione di un servizio, su una condizione, stato o comportamento dell'utente. outcome e' una sintesi degli indicatori rilevati sull'utente che rappresentano gli effetti degli output del processo produttivo dei sspu su un particolare aspetto del benessere considerato.

#### **L'outcome si differenzia dell'output sotto diversi profili:**

- 1.** l'output è il risultato di ogni singola prestazione svolta nell'erogazione di un servizio; l'outcome, invece, è il risultato durevole e globale sulla condizione, stato o comportamento dell'utente che ha usufruito del servizio
- 2.** gli output si misurano su oggetti (ad esempio numero di giorni di degenza, efficienza delle visite mediche, numero delle persone sottoposte a visita); l'outcome, invece, si misura soltanto sugli utente, ad esempio stato di salute di un paziente. ne deriva che l'output è una misura interna dell'azienda, mentre l'outcome è una misura esterna
- 3.** l'output è misurabile al momento stesso in cui termina l'attività; l'outcome, invece, è un risultato in genere di lungo periodo, sulla condizione, stato o comportamento dell'utente; è spesso necessario valutarlo su più intervalli temporali;
- 4.** molti output hanno caratteristiche standardizzate per tutta l'utenza; l'outcome, invece è sempre personalizzato in rapporto al singolo utente
- 5.** spesso l'outcome non è direttamente misurabile e occorre riferirsi a una insieme di indicatori. Occorre anche porre particolare attenzione nel definire gli outcome: è necessario studiare gli aspetti dovuti all'erogazione del servizio immediatamente ad esso collegati o da esso derivati. I cambiamenti nello stato, condizione o comportamento dell'utente, infatti, possono derivare anche da fattori estranei al servizio.

Disegnare il processo in modo analitico ci aiuta a considerare con estrema attenzione tutti i particolari legati al modo in cui si lavora. A questo scopo, ogni processo può essere scomposto in fasi, ognuna delle quali produce un output "finito" per un cliente individuato (interno o esterno), ed è caratterizzata da: obiettivi, tecnologie, risorse umane con determinati ruoli e competenze, attività da svolgere, vincoli ecc.

## DESCRIZIONE DEI PROCESSI

### Gruppo n° 1

#### PROCESSO:

Processo per la rilevazione dei bisogni del territorio

#### SCOPO

- ✚ Soddisfare le necessità dei cittadini con l'offerta dei servizi adeguati
- ✚ Stabilire la priorità dei servizi da richiedere

#### CAMPO DI APPLICAZIONE

- ✚ I cittadini del territorio nella loro generalità
- ✚ EELL – ASL – RSA
- ✚ Gestori di pubblici servizi ( gas – energia elettrica – acqua)

#### RESPONSABILITÀ

Segretario Generale di Lega,:

- ✚ politica organizzativa (avendo riguardo alla collegialità nell'assunzione delle decisioni)
- ✚ coinvolgimento della segreteria
- ✚ *predisposizione dell'organigramma operativo-progettuale*

#### MODALITA' OPERATIVE

- ✚ Interviste personali (ottenibili dal contatto diretto presso le nostre sedi)
- ✚ Questionari (compilazione presso le nostre sedi, gite ricreative, ecc al fine di agevolare l'utente intervistato)
- ✚ Interviste telefoniche
- ✚ Gazebo (che consente visibilità oltre ad avere contatto con i cittadini)
- ✚ Consegna a mano delle tessere (per una percezione dei bisogni – sentire il polso)
- ✚ Assemblea finale (con illustrazione dei bisogni rilevati)
- ✚ Confronto con le altre OOSS

#### DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CONTROLLO DEI DATI

Indagini già realizzate (reperibili presso gli Enti di cui al Campo di applicazione)

Statistiche (reperibili presso istituti di ricerca )

Ricerche qualitative e quantitative (distinzione necessaria ed ottenibile analizzando le risposte ricevute e la documentazione reperita)>

## Gruppo n° 2

### PROCESSO:

Il proselitismo, nuovi tesserati e coinvolgimento iscritti nelle attività dello SPI.

### SCOPO

Avere la rappresentanza del maggiore numero possibile di persone che assumono un ruolo significativo nella contrattazione nella società; congiuntamente raccogliere le risorse finanziarie per concretizzare lo scopo, e trovare e valorizzare le competenze e sensibilità individuali che potenzino l'organizzazione.

### CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutti i cittadini del territorio in cui opera la Lega SPI, i Circoli sociali del territorio, i luoghi di aggregazione i posti di lavoro.

### RESPONSABILITÀ

Segretario Generale di Lega, gruppo di lavoro

### MODALITA' OPERATIVE

Contattare, individualmente, gli iscritti per verificare la loro disponibilità alla collaborazione nell'attuazione dei progetti o delle attività in cui la lega SPI è impegnata.

Contattare, individualmente, i non iscritti per coinvolgerli: nella progettazione e nella realizzazione dei progetti; nel volantaggio; nelle iniziative in piazza con i gazebi; nell'organizzazione della festa del tesseramento. Lettera ai pensionati.

Organizzazione di assemblee con temi che coinvolgano i pensionati.

Modalità per l'individuazione del gruppo di lavoro:

Coinvolgere collaboratori con competenze e sensibilità in grado di perseguire gli obiettivi e i progetti che si prefigge la Lega SPI.

### DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CONTROLLO DEI DATI

Elenco degli iscritti, elenco della popolazione della fascia dell'età in cui opera la lega SPI.

Indagine sul territorio coinvolgendo i pensionati.




Contatti con le categorie (Delegati) per avere elenchi di quanti sono prossimi alla pensione.

## Gruppo n° 3



### PROCESSO:

Processo per la promozione dell'area benessere

### SCOPO

-  socializzazione
-  attività culturali
-  svago

### CAMPO DI APPLICAZIONE

-  comuni
-  associazioni

### RESPONSABILITÀ

Segretario Generale di Lega e uno suo delegato per l'area benessere

### MODALITA' OPERATIVE

Analizzare domanda e adesioni e coinvolgere

-  AUSER

✚ Mongolfiera

Promuovere le iniziative con

✚ volantinaggio

✚ locandine

✚ convenzioni

✚ assemblee

## DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CONTROLLO DEI DATI

### RIFLESSIONE SULLE CONVINZIONI LIMITANTI

Convinzione di sé: *non sono capace*

Convinzione sul risultato: *è impossibile*

Convinzione sul senso generale: *tanto non serve.*

### CIÒ CHE NON POSSIAMO DIRE, NON POSSIAMO NEMMENO PENSARLO.

Volendo migliore la comprensione di ciò che accade intorno a noi, dobbiamo chiederci:

**Che cosa c'è?**

**Dove?**

Per comprendere e descrivere la *situazione* in cui operiamo.

**Che cosa succede?**

**Che cosa si fa?**

Per individuare i *comportamenti* che adottiamo quando interagiamo con i soggetti del **contesto** in cui operiamo.

**Come si fa a farlo?**

Per individuare le **competenze** che sono rappresentate da una sequenza di comportamenti che producono effetti interessanti.

**Che cosa ottengo?**

**Che effetto produco?**

I riscontri di risultati regolari e ripetibili creano nelle persone una serie di nessi causa-effetto che li orientano nell'azione dando luogo alle **convinzioni**

**Che cosa c'è di importante?**

**Che cosa lo giustifica?**

Si rilevano i **valori** del contesto in cui operiamo attraverso la gerarchia delle convinzioni individuate in base a criteri personali e generali delle persone con le quali interagiamo.

**Che cosa ottengo?**

**Che effetto produco?**

I riscontri di risultati regolari e ripetibili creano nelle persone una serie di nessi causa-effetto che li orientano nell'azione dando luogo alle **convinzioni**

**Che cosa c'è di importante?**

**Che cosa lo giustifica?**

Si rilevano i **valori** del contesto in cui operiamo attraverso la gerarchia delle convinzioni individuate in base a criteri personali e generali delle persone con le quali interagiamo.

## APPENDICE

### Documentazione prodotta con le Leghe SPI CGIL Della Provincia di Monza

#### Individuazione dei processi

#### Elenco Processi di competenza della lega

N°	Processi dello Studio
1	Processo di gestione del rapporto con i cittadini per la fornitura di servizi
2	Processo di promozione degli associati: 1) alla vita del sindacato; 2) alla cittadinanza attiva; 3) promozione di nuovi iscritti.
3	Processo di costruzione, a livello locale degli organismi di rappresentanza e di controllo sociale
4	Processo di formazione sindacale per la diffusione e la conoscenza degli strumenti informativi del sindacato.
5	Processo di organizzazione dei servizi di tutela in connessione con i servizi sindacali confederali.
6	Processo di negoziazione e di confronto verso le istituzioni locali e le aziende di servizi nell'area di sua competenza.
7	Processo di gestione dei rapporti con il comprensorio.
8	Processo di gestione degli organismi dirigenti della lega (Direttivo – Segreteria)
9	Processo di coinvolgimento degli attivisti nelle attività della Lega.
10	Processo del ciclo per il miglioramento continuo (Verifiche periodiche, per attivare azioni correttive e azioni preventive, nell'ambito degli organismi dirigenti)
11	Processo di gestione dei tempi in rapporto al genere (processo trasversale a tutti i processi individuati)
12	Processo di sensibilizzazione ai temi del lavoro e dello stato sociale dentro e fuori la fabbrica.
13	Processo di comunicazione a tutti i livelli rivolto a far conoscere chi siamo, come operiamo e con quali risorse agiamo.

## **Descrizioni Processi individuati come prioritari**

### **PROCESSO**

Negoziazione

### **SCOPO**

Rispondere ai bisogni dei cittadini pensionati e delle loro famiglie.

### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Lega SPI – Comune – Provinciale SPI CGIL –AUSER – Organizzazioni Sindacali – Centro Anziani

### **RESPONSABILITÀ**

Il segretario generale della lega e responsabile di settore

### **MODALITÀ OPERATIVE**

- Assemblee con i cittadini anziani
- Questionario
- Direttivi di Lega
- Definizione unitaria della piattaforma con CISL – UIL
- Volantini, Gazebo, manifesti, organi di stampa
- negoziazione

### **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CONTROLLO DEI DATI**

- Bilanci sociali enti – ASL Statuti e regolamenti
- Verifica dei risultati sull'esito dei negoziati con i cittadini

### **PROCESSO**

Gestione del rapporto con i cittadini per la fornitura dei servizi in relazione al tesseramento

### **SCOPO**

Promuovere il concetto di rappresentanza attiva del Sindacato attraverso l'autorevolezza della rappresentanza che favorisce il tesseramento. L'aumento del numero degli iscritti garantisce alla CGIL di sostenere con sempre più efficacia la difesa dei lavoratori e dei pensionati.

### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Coinvolgimento dei cittadini, non necessariamente pensionati, che appartengono alle varie categorie del mondo del lavoro.

Sviluppare sempre più il valore della confederalità.

Sviluppare i servizi INCA/CAAF nel quadro dei valori della CGIL.

### **RESPONSABILITÀ**

Il segretario generale della lega responsabile dell'attuazione e il responsabile tesseramento che coordina e svolge l'attività di proselitismo in collaborazione con gli attivisti.

### **MODALITÀ OPERATIVE**

Tenendo conto delle mutate esigenze dei pensionati del XXI secolo occorre adottare modalità di coinvolgimento rinnovate.

### **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CONTROLLO DEI DATI**

Tabulati degli iscritti

Elenco dei pensionati

Feed-back (disponibilità a controllare e a rivedere le fasi e le applicazioni del processo)

Processo  
Gestione degli attivisti

### **SCOPO**

- Miglior funzionamento della Lega SPI
- Attività socio-culturale
- Ampliamento dei servizi
- Contrattazione – negoziazione
- Educazione permanente

### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

- Territorio
- OOSS
- Enti Locali
- ASL
- Terzo settore
- Associazionismo

### **RESPONSABILITÀ**

Il segretario generale della

### **MODALITÀ OPERATIVE**

- Gruppi di lavoro
- Rapporto con la segreteria
- Deliberazioni del Direttivo
- Assemblea degli iscritti

### **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CONTROLLO DEI DATI**

- Bilancio
- Elenco degli iscritti
- Documenti Regionali
- Prom di zona
- Linee di programmatiche dell'amministrazione annuale – territoriale
- Analisi delle norme interne
- Verifica del lavoro svolto
- Statuto
- Delibere conferenza d'organizzazione.

## 11. Progettazione

<b>DENOMINAZIONE</b> : Idee e proposte dei cittadini per la realizzazione del documento negoziale da presentare all'Amministrazione comunale .	
<b>RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE:</b> Segretario generale di Lega SPI	
<b>MEMBRI GdL:</b> Membri del Direttivo che partecipano alle attività della Lega SPI	
<b>Breve descrizione dell'attività da progettare:</b> 1. Presenza nei mercati con l'istallazione di un gazebo in cui lo SPI: - fornisce ai cittadini pensionati un servizio di consulenza che consiste nella lettura della busta paga per verificare che le spettanze dovute siano tutte contenute ed erogate e si raccolgono idee e proposte per il documento negoziale che si intende redigere in accordo con le altre organizzazioni sindacali. 2. Interviste ai cittadini che vengono nelle sedi per usufruire dei servizi CAAF e INCA 3. Interviste telefoniche agli iscritti	
<b>Requisiti ed esigenze</b> Raggiungimento di serenità individuale e collettiva negli ambiti di vita sociale e di benessere fisico. Lo SPI riconosciuto come soggetto legittimato a negoziare.	<b>Destinatari</b> (specificare se interni od esterni)  Destinatari esterni: cittadini pensionati non iscritti al sindacato. Destinatari interni: Alcuni membri del direttivo.
<b>VINCOLI</b>	
<b>NORMATIVI</b> Statuto dello SPI nazionale	<b>DI BILANCIO</b> Budget di spesa disponibile: 100.00 euro

### OBIETTIVI RISULTATI ATTESI

1. Individuare tematiche che rispondono alle esigenze dei cittadini
2. Individuare un punto di ascolto che risulta efficace per contattare i cittadini e intervistarli
3. Individuare una modalità efficace per comunicare con i cittadini e invogliarli a rispondere alle domande

### INDICATORI DI RAGGIUNGIMENTO

1. Il 70% delle persone contattate nelle sedi hanno accettato di farsi intervistare
2. Il 80% degli iscritti contattati telefonicamente hanno accettato di farsi intervistare
3. L' 60% delle persone contattate nei mercati hanno accettato di farsi intervistare

NB La percentuale degli indicatori devono rimanere sul valore prefissato per poter affermare che il modello comunicativo adottato è efficace.



N.	DESCRIZIONE FASE	RESPONSABILE	RISORSE UMANE	RISORSE MATERIALI E LOGISTICHE	TEMPI
1	Individuazione delle tematiche da sottoporre ai cittadini in preparazione del documento negoziale	Segretario generale di lega	Direttivo	Sede Lega SPI	2 ORA
2	Stesura delle domande per gestire l'intervista con i cittadini sui temi individuati	Segretario generale di lega	Gli attivisti individuati per gestire l'iniziativa	Sede Lega SPI	1 ORA
3	Concordare le modalità con cui si sviluppa l'iniziativa sia sotto il profilo organizzativo che nelle modalità comunicative da impiegare	Segretario generale di lega	Gli attivisti individuati per gestire l'iniziativa	Sede Lega SPI	1 ora
4	Presentazione, agli uffici comunali, della richiesta degli spazi presso il mercato per l'installazione del Gazebo	Segretario generale di lega o un suo delegato			1 ora
5	Istallazione del gazebo e degli arredi previsti –predisposizione delle modalità per effettuare le interviste in sede e quelle telefoniche	Segretario generale di lega	Gli attivisti individuati per gestire l'iniziativa	Gazebo dello SPI	30 min
6	Svolgimento delle iniziative per la raccolta delle informazioni attraverso le interviste nei mercati, nelle sedi e telefoniche	Segretario generale di lega	Gli attivisti individuati per gestire l'iniziativa	Gazebo dello SPI	2 ore
7	Analisi delle informazioni raccolte e stesura di una relazione da sottoporre al direttivo	Segretario generale di lega	Gli attivisti individuati per gestire l'iniziativa	Sede Lega SPI	2 ore
8	Convocazione del Direttivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• approvazione del documento finale del progetto</li> <li>• approvazione e dei temi da sottoporre alla negoziazione con l'Amministrazione Comunale</li> </ul>	Segretario Generale di Lega		Sede Lega SPI	3 ore

#### MONITORAGGIO E VERIFICA

N	RESPONSABILE DEL RAPPORTO FINALE	STRUMENTI PER REDIGERE IL RAPPORTO	TEMPI
1	Segretario generale di lega e gruppo di attivisti che ha cooperato all'iniziativa	Verbale dell'incontro del direttivo	2 ore
2			

Data: \_\_\_\_\_ Responsabile Progettazione \_\_\_\_\_

#### Valutazione

VERIFICA	VALUTATORI	STRUMENTI PER EFFETTUARE LA VALUTAZIONE	TEMPI
1	Direttivo	Relazione documentata redatta dal Segretario generale di lega e dagli attivisti che hanno cooperato all'iniziativa	3 ore
2			

<b>Riesame a cura di:</b> _____			
fattibilità del progetto:	no <input type="checkbox"/>	si <input type="checkbox"/>	modificare <input type="checkbox"/>
condizioni minime:	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	da modificare <input type="checkbox"/>
eventuali modifiche: _____			
<b>Il Segretario Generale della Lega</b> _____			
<b>Segretario Responsabile organizzazione</b> _____			<b>data</b> _____

<b>FINANZIAMENTI PREVISTI</b>	Quantità *	Importo € *
Spese di Personale		
Missioni		
Beni di consumo: - carta, cancelleria, stampati, _____		
Prestazioni di servizi da terzi: - consulenza		
- mezzi di trasporto		
Altre spese: - amministrative		
- quote associative		
Beni d'investimento: - beni mobili (Hardware)		
- impianti e attrezzature		
Spazi: -		
<b>TOTALE</b>		

	<b>Totale Finanziamento</b>	<b>Importo €**</b>
	Aggregati	
01	Avanzo dell'Amministrazione	
02	Finanziamenti	
03	Finanziamenti del comprensorio	
04	Finanziamenti da .....	
05	Contributi	
07	Altre Entrate	

**Comprensorio SPI CGIL Monza**  
**Leghe : Desio, Besana, Meda, Lissone, Carate**  
**Cronoprogramma**

Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio

**Progetto :negoziazione**

Mese	Anno	ATTIVITÀ	Mese	Anno	ATTIVITÀ
Ottobre	2009		Marzo	2010	Distribuzione questionari in legatuti caaf- mercati - interviste telefoniche
Novembre	"		Aprile	"	Analisi e relazione risultati questionario direttivo lega
Dicembre	"		Maggio	"	Incontri con altre organizzazioni sindacali dei pensionati -definizione piattaforma e invio all'amministrazione comunale
Gennaio	2010	Preparazione quesiti	Giugno		
Febbraio	"	Assemblea tesseramento - presentazione questionario			

<b>DENOMINAZIONE</b> : Coinvolgimento degli iscritti nelle attività della Lega SPI	
<b>RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE:</b> Segretario generale di Lega SPI	
<b>MEMBRI GdL:</b> Segreteria e (Direttivo)	
<b>Breve descrizione dell'attività da progettare:</b> Coinvolgimento degli iscritti per individuare quanti sono disponibili ad impegnarsi nelle attività della Lega ( sarà impiegato il criterio della continuità del servizio slegato dall'attivista, consentendo ad ognuno di dare il tempo che ritiene di poter mettere a disposizione.)	
<b>Requisiti ed esigenze</b> Rispetto dei valori che caratterizzano la CGIL. Disponibilità – impegno (in base al tempo messo a disposizione)	<b>Destinatari</b> (specificare se interni od esterni)  Destinatari esterni: cittadini pensionati non iscritti al sindacato. Destinatari interni: Alcuni membri del direttivo.
<b>VINCOLI</b>	
<b>NORMATIVI</b> Statuto dello SPI nazionale	<b>DI BILANCIO</b> Risorse di Lega e dello SPI Provinciale.

### OBIETTIVI

#### INDICATORI DI RAGGIUNGIMENTO.

- Aumento degli iscritti per gestire le attività della Lega SPI CGIL.

#### RISULTATI ATTESI

- 5% degli iscritti,calcolato sul 20% di quanti hanno risposto, accettano di partecipare alle attività della Lega
- 20% di risposte calcolato sulle 200 lettere inviate agli iscritti.

N.	DESCRIZIONE FASE	RESPONSABILE	RISORSE UMANE	RISORSE MATERIALI E LOGISTICHE	TEMPI
1	Coinvolgimento segreteria	Segr. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	3 gg
2	Individuazione criteri di ricerca degli iscritti	Segr. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	<b>7 gg</b>
3	Analisi tabulato	Segr. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	1 gg
4	Stesura lettera e spedizione	Segr. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	2 gg
5	Colloqui interlocutorio	Segr. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	10 gg
6	Accoglienza e inserimento di quanti hanno accettato di collaborare	Segr. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	1 gg
7	Formazione	Segr. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	da def.
8	Convocazione direttivo e illustrazione del progetto e deliberazione	Segr. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	1 gg

### VALUTAZIONE

N	RESPONSABILE	DOCUMENTAZIONE DELL'ESPERIENZA FATTA DA SOTTOPORRE HA VALUTAZIONE	TEMPI
1	Direttivo	Rapporto redatto dal segretario di Lega	1 gg

<b>Riesame a cura di:</b> Segreteria Lega			
fattibilità del progetto:	no <input type="checkbox"/>	si <input type="checkbox"/>	modificare <input type="checkbox"/>
condizioni minime:	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	da modificare <input type="checkbox"/>
eventuali modifiche: _____			
<b>Il Segretario Generale della Lega</b> _____			
<b>Segretario Responsabile organizzazione</b> _____ <b>data</b> _____			

FINANZIAMENTI PREVISTI	Quantità *	Importo €*
Spese di Personale	5 euro x 25	450.00
Missioni	-	-
Beni di consumo: - carta, cancelleria, stampati, _____		10.00
Prestazioni di servizi da terzi: - consulenza		300.00
- mezzi di trasporto	200 lett.	160.00
Altre spese: - amministrative		
- quote associative		
Beni d'investimento: - beni mobili (Hardware)		
- impianti e attrezzature		
Spazi: -		
<b>TOTALE</b>		<b>920.00</b>

	Totale Finanziamento Aggregati	Importo €**
01	Avanzo dell'Amministrazione	
02	Finanziamenti	
03	Finanziamenti del comprensorio x formazione	300.00
04	Finanziamenti da Lega	620.00
05	Contributi	
07	Altre Entrate	

<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FASE n° 1</b>	<b>dal</b>	<b>al</b>
	Coinvolgimento segreteria		
1	Convocazione segreteria		
1.1	Pianificazione del progetto: Individuazione finalità, obiettivi, fasi, modalità di monitoraggio e stima dei costi.		
<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FASE n° 2</b>		
	Individuazione criteri di ricerca degli iscritti.		
2	Età anagrafica		
2.1	Anno iscrizione al sindacato		
2.2	Categoria		
2.2	Sensibilità politica		
2.3	Valori etici		
2.4	Impegno come volontaria>/a in associazioni		
2.5	Disponibilità all'impegno come attivista nel sindacato.		
<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FASE n° 3</b>		
	Tabulazione e analisi dei dati.		
3	Raccolta dati		
3.1	Tabulazione dati		
3.2	Analisi dati.		
<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FASE n° 4</b>		
	Individuazione criteri di ricerca degli iscritti		
4	Stesura lettera agli iscritti selezionati		
4.1	Spedizione		
<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FASE n° 5</b>		
	Colloquio interlocutorio.		
5	Individuazione delle modalità comunicative da adottare		
5.1	Individuazione dei contenuti		
5.2	Monitoraggio dei colloqui dei primi quattro incontri effettuati per verificarne l'efficacia		
5.3	Individuazione di azioni di miglioramento da adottare nei colloqui se da monitoraggio se ne rileva la necessità		
5.4	Ripresa e ultimazione dei colloqui.		
<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FASE n° 6</b>		
	Individuazione criteri di ricerca degli iscritti		
6	Accoglienza e inserimento di quanti hanno accettato di collaborare		
6.1	Individuazione delle modalità con cui si vuole accogliere i nuovi attivisti.		
6.2	Individuazione delle modalità con cui si vuole favorire l'inserimento		
<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FASE n° 7</b>		
	Convocazione Direttivo: presentazione progetto e sua deliberazione		
7	Illustrazione progetto e discussione		
7.1	Deliberazione progetto		
<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA FASE n° 8</b>		
	Formazione		
8	Formazione e attuazione delle fasi previste dal progetto		

<b>DENOMINAZIONE</b> :Gestione del rapporto con i cittadini per la fornitura dei servizi in relazione al tesseramento.	
<b>RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE:</b> Segretario generale di Lega SPI	
<b>MEMBRI GdL:</b> Membri del Direttivo che partecipano alle attività della Lega SPI	
<b>Breve descrizione dell'attività da progettare:</b> Individuare le modalità di svolgimento del tesseramento e i criteri per l'individuazione del responsabile dell'attività che dovrà saper coinvolgere quanti operano nella Lega SPI (membri del Direttivo, attivisti, ...)	
<b>Requisiti ed esigenze</b> Senso di responsabilità nello svolgimento dell'incarico; riservatezza nella gestione dei dati personali; capacità di ascolto.	<b>Destinatari</b> (specificare se interni od esterni)  Destinatari esterni: cittadini pensionati non iscritti al sindacato. Destinatari interni: Alcuni membri del direttivo.
<b>VINCOLI</b>	
<b>NORMATIVI</b> Statuto dello SPI nazionale	<b>DI BILANCIO</b> Budget di spesa disponibile: 100.00 euro

Requisito: Un "requisito" è un'esigenza o un'aspettativa che può essere espressa (coincide con le specifiche dei clienti), cogente o implicita (è intrinseca all'attività stessa).

Questi requisiti sono quelli che hanno il peso maggiore perché vanno rispettati sempre e comunque.

Pur non portando ad una soddisfazione vera e propria, se mancano possono portare grave insoddisfazione

<b>OBIETTIVI</b>	
<b>RISULTATI ATTESI</b>	Aumento dei tesserati Coinvolgimento di uno o due attivisti che gestiscono in autonomia il tesseramento, nel rispetto delle linee guida individuate dal progetto approvato dal direttivo. Il Segretario generale di lega ha il compito di monitorare l'attività.
<b>INDICATORI DI RAGGIUNGIMENTO</b>	Aumento del 2% dei tesserati dell'anno precedente Individuato un attivista responsabile del processo

<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE FASE</b>	<b>RESPONSABILE</b>	<b>RISORSE UMANE</b>	<b>RISORSE MATERIALI E LOGISTICHE</b>	<b>TEMPI</b>
<b>1</b>	Individuazione del responsabile del tesseramento	Seg. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	1 h
<b>2</b>	Colloqui con il membro del direttivo individuato.	Seg. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	da 1h a 3h
<b>3</b>	Individuazione di tre attivisti che costituiranno il gruppo di lavoro per lo svolgimento delle attività per favorire il tesseramento.	Seg. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	1 sett.
<b>4</b>	Individuazione delle attività per favorire il tesseramento	Seg. Gen. di Lega	Segreteria	Sede Lega SPI	2 sett.

### MONITORAGGIO E VERIFICA

N	Responsabile del rapporto finale	STRUMENTI PER REDIGERE IL RAPPORTO	TEMPI
1	Segretario Generale di Lega	Colloqui con il responsabile del tesseramento (dati, attività svolta, .....	

<b>Riesame a cura di:</b> _____			
fattibilità del progetto:	no <input type="checkbox"/>	si <input type="checkbox"/>	modificare <input type="checkbox"/>
condizioni minime:	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	da modificare <input type="checkbox"/>
eventuali modifiche: _____			
<b>Il Segretario Generale della Lega</b> _____			
<b>Segretario Responsabile organizzazione</b> _____		<b>data</b> _____	

FINANZIAMENTI PREVISTI	Quantità *	Importo € *
Spese di Personale		
Missioni		
Beni di consumo: - carta, cancelleria, stampati, _____		
Prestazioni di servizi da terzi: - consulenza - mezzi di trasporto		
Altre spese: - amministrative - quote associative		
Beni d'investimento: - beni mobili (Hardware) - impianti e attrezzature		
Spazi: -		
<b>TOTALE</b>		

	Totale Finanziamento Aggregati	Importo € **
01	Avanzo dell'Amministrazione	
02	Finanziamenti	
03	Finanziamenti del comprensorio	
04	Finanziamenti da .....	
05	Contributi	
07	Altre Entrate	

Legenda: \* A cura del responsabile del Progetto/Sottoprogetto



N.	Descrizione fase/attività	t	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
			5 10 15 20 25	5 10 15 20 25	5 10 15 20 25	5 10 15 20 25	5 10 15 20 25	5 10 15 20 25	5 10 15 20 25	5 10 15 20 25	5 10 15 20 25
1.A	Convocazione segreteria x individuare rosa attivisti	1 h									
1.B	Coinvolgimento del direttivo sui Processi (3)	2 h									
<b>2</b>	<b>Colloquio con il membro del direttivo indicato</b>										
2.A	La segreteria convoca il 1° attivista individuato. Sviluppo colloquio x spiegazione progetto. Verifica delle caratteristiche con il 1° attivista	3 h									
2.B	Pausa di riflessione (reciproca)	3 gg									
2.C	Accettazione: a) se SI, segue n. 2.D; b) se NO, torna al n. 2.A con il 2° attivista										
2.D	Procurare e visionare assieme la documentazione specifica del tesseramento. Valutazione fasi operative da portare avanti	2 h									

<b>3</b>	<b>Individuazione di 3 attivisti che costituiranno il gruppo di lavoro</b>										
3.A	L'attivista incaricato assieme al segretario individua la rosa degli attivisti	1 h									
3.B	Convocazione e colloquio per spiegazione attività, con tutti i 3 attivisti. Verifica disponibilità e caratteristiche adeguate dei 3	2 h									
3.C	Raccolta consenso (si/no)	3 gg									
3.D	Presenza visione della documentazione, del materiale e delle modalità di svolgimento	2 h									

4 Tesseramento											
4.A	Preparare la documentazione da aggiungere alla tessera e inserirla nelle buste. Incollare l'etichetta con il corrispondente nominativo e indirizzo	1 g									
4.B	Consegnare le tessere suddividendo le zone per indirizzo	7 gg									
4.C	Verificare inesattezze negli indirizzi, trasferimenti di abitazione, disdette e revoche, decessi, ecc.	7 gg									
4.D	Riportare nella sede di Lega le variazioni da effettuare sul tabulato	3 h									
4.E	Comunicarle successivamente alla sede provinciale (quando richiesto)	//									
4.F	Modificare a pc il nostro elenco ad uso interno, aggiungere i nuovi tesserati, produrre tabelle e grafici aggiornati	7 gg									
4.G	Sottoporre alla segreteria di Lega una lettura critica dell'andamento del tesseramento	2 h									
4.H	Verifica periodica delle attività. Disponibilità a rivedere le varie operazioni	ogni 15 gg									

5	Proselitismo
5.A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• richiedere all'anagrafe del Comune l'elenco dei cittadini pensionati (?!?) e annotare i nuovi inserimenti "senza tessera" che possono essere conosciuti dagli attivisti</li> </ul>
5.B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• favorire l'accoglienza all'interno della sede della Lega</li> <li>• disponibilità all'ascolto (!?)</li> </ul>
5.C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• evidenziare le iniziative dello SPI nei confronti degli enti locali, delle istituzioni, dell'ASL, dell'INPS, ecc.</li> </ul>
5.D	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dimostrarsi informati sui servizi erogati dal Comune e sottolineare l'attività di negoziazione unitaria dei sindacati</li> </ul>
5.D	<ul style="list-style-type: none"> <li>• non nascondere la necessità di ricorrere anche a forme di pressione e di mobilitazione per ottenere risultati positivi</li> </ul>
5.E	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sottoporre il questionario, spiegandone le finalità e garantendo l'anonimato</li> </ul>
5.F	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ricordare i prossimi appuntamenti degli incontri con i pensionati, se già fissati; ecc.</li> </ul>