



## **VERSO UN SISTEMA INTEGRATO DI TUTELA SINDACALE IL RUOLO DELL'OPERATORE POLIFUNZIONALE (MARZO 2016)**

### **Premessa**

Con la delibera del 20 aprile 2015 il Comitato Direttivo della CGIL nazionale istituisce la figura dell'OPERATORE POLIFUNZIONALE, con l'obiettivo di rendere "maggiormente efficace l'azione di tutela dei diritti individuali e collettivi, l'accoglienza e la presa in carico della persona" (Delibera CD, 20 aprile 2015, p.1). Per questa ragione La CGIL si "predispone a suddividere l'azione di tutela sindacale individuale in due modalità di intervento": attività e pratiche di base e specialistiche di minor complessità, per le quali è prevista la figura dell'Operatore Polifunzionale, e prestazioni complesse che prevedono una trattazione altamente specialistica spesso preceduta da attività consulenziale (Delibera CD, 20 aprile 2015, p.2 e allegato del 10 novembre 2015).

Tale funzione di tutela è previsto che venga esercitata in tutti i presidi CGIL nel territorio e nei luoghi di lavoro, ed è considerata "prerequisito indispensabile per l'intero sistema per lo sviluppo di una tutela sindacale individuale in grado di garantire l'esercizio dei diritti, espressi e non, la presa in carico della persona, anche in una logica di consolidamento dell'appartenenza degli iscritti o del potenziamento del proselitismo" (Delibera CD, 20 aprile 2015, p.1). Ciò comporta: (1) "un'organizzazione e una funzione sindacale di tutela individuale che abbia un sistema integrato di offerta di servizi in grado di tenere insieme la quantità di domanda e la qualità di tutela offerta" (Delibera CD, 20 aprile 2015, p.1); (2) "una direzione e gestione da parte delle Camere del Lavoro Territoriali attraverso una ridefinizione organizzativa e funzionale di tutti i Servizi, in collaborazione con lo SPI e le Categorie, basate su progetti specifici di tutela individuale" (Delibera CD, 20 aprile 2015, p.1).

A tal fine "le risorse di cui tutta l'organizzazione territoriale dispone in termini di persone, sedi, strumenti e finanziarie vanno ridistribuite e finalizzate alla funzione dell'accoglienza", che va esercitata "in un quadro di riorganizzazione complessiva nel territorio delle attività dei Servizi, nonché delle Categorie e dello SPI" (Delibera CD, 20 aprile 2015, p.1). Infine "le proposte organizzative che sulla base delle indicazioni sopra menzionate diventeranno operative a livello territoriale, dovranno tener conto delle indicazioni contenute nell'allegato che affronta in particolare i temi relativi al

**CGIL**



profilo e alla griglia di funzioni dell'operatore polifunzionale" (Delibera CD, 20 aprile 2015, p.3).

Le caratteristiche, le funzioni, le pratiche di minor complessità e i rapporti di lavoro dell'OP sono indicati nell'allegato del 10 novembre 2105.



## **Obiettivi**

Il progetto prevede l'individuazione e la formazione dell'operatore polifunzionale. Date le specificità di tale figura e le titolarità organizzative, il progetto risulta essere, di fatto, un percorso di riflessione e cambiamento organizzativo, da realizzarsi a livello territoriale, in funzione di un obiettivo politico preciso, relativo al miglioramento e rafforzamento dell'azione di tutela sindacale dei diritti individuali e collettivi. La formazione sindacale assume quindi una triplice funzione: supportare il cambiamento organizzativo in funzione di un miglioramento del sistema di offerta di tutele; favorire lo sviluppo di competenze di base e specialistiche (relative alle pratiche di minor complessità) per l'avvio delle funzioni previste per l'operatore polifunzionale; contribuire alla messa a sistema delle esperienze.

## **Articolazione del progetto**

Tale percorso si articola attraverso momenti di analisi organizzativa, consulenza e formazione. Prende forma partendo dalla riflessione sulle specificità della figura dell'OP già individuate nella delibera e nel suo allegato; individua un metodo di lavoro condiviso a livello nazionale, modulare e declinabile territorialmente; avvia l'analisi delle specificità dei territori in termini di domanda; procede con analisi delle risposte dell'organizzazione a tali specificità; si sviluppa attraverso il ripensamento dell'offerta e della presenza sindacale confederale (CdL, Servizi, SPI, Categorie) nei territori e nei luoghi di lavoro, mediante le funzioni di accoglienza, orientamento ai diritti e orientamento organizzativo, consulenza di base e specialistica, proselitismo; si concretizza mediante individuazione delle persone che svolgeranno il ruolo dell'OP e attraverso specifici percorsi di formazione. Si tratta, dunque, non soltanto di mettere a punto percorsi di formazione per l'operatore polifunzionale, ma soprattutto di avviare un processo di cambiamento organizzativo facilitato attraverso l'attività formativa.

Il progetto: "VERSO UN SISTEMA INTEGRATO DI TUTELA SINDACALE: IL RUOLO DELL'OPERATORE POLIFUNZIONALE", si articola in tre macro-fasi di attività:

1. INDIVIDUAZIONE E CONDIVISIONE DI UN METODO DI LAVORO
2. ATTIVAZIONE E ANALISI DELLE REALTA' TERRITORIALI
3. I LABORATORI FORMATIVI PER OP



## **Le macro fasi, la struttura, le funzioni.**

### ***1. Individuazione e condivisione di un metodo di lavoro***

L'obiettivo di questa macro-fase è la condivisione di un metodo di lavoro a partire dai contenuti della delibera del CD del 20 aprile 2015 e dell'allegato del 10 novembre 2015 e l'elaborazione di un progetto condiviso.

Attuazione della delibera del CD e l'allegato

La delibera del comitato direttivo della CGIL ha permesso l'identificazione di nuova figura: operatore polifunzionale (OP), indicandone il ruolo, specificità organizzative e pratiche/obiettivi. Occorre procedere con la descrizione della figura per ambiti di attività pratiche specialistiche di minor complessità e competenze.

Istituzione del Tavolo di Coordinamento Nazionale dell'Operatore Polifunzionale

E' istituito il Tavolo di coordinamento nazionale dell'OP, composto dai responsabili nazionali dei servizi INCA, CAAF, UVL, SOL, dai responsabili nazionali della formazione dei singoli servizi, dalla FDV, dal responsabile della formazione sindacale della CGIL nazionale. Il tavolo di coordinamento, che si è già riunito alcune volte per avviare il lavoro, ha compiti di indirizzo politico, condivisione di un metodo di lavoro, di un approccio all'analisi organizzativa e alla progettazione formativa, confronto periodico sull'andamento delle attività.

La Fondazione Di Vittorio:

- coordinamento scientifico e operativo
- elaborazione e stesura del progetto
- elaborazione di un approccio alla progettazione formativa
- definizione degli ambiti di attività e delle competenze dell'operatore polifunzionale (a partire dalla delibera del CD e dall'allegato del 10 novembre del 2015)
- elaborazione degli strumenti per l'analisi delle realtà territoriali, per la rilevazione del fabbisogno formativo, per il monitoraggio delle attività
- stesura report, stato di avanzamento periodico.



## ***2. Attivazione e analisi delle realtà territoriali***

Realizzazione incontri con i Segretari Organizzativi Regionali

Gli incontri con i Segretari Organizzativi regionali hanno l'obiettivo di realizzare una prima analisi di realtà rispetto alle specificità dei territori e delle Camere del Lavoro, di informare il livello regionale circa la funzione di supporto, comunicazione e coordinamento regionale, funzionale alla riuscita del progetto.

Attivazione delle cabine di regia territoriali

Sono composte dai segretari organizzativi delle camere del lavoro, dai responsabili territoriali dei servizi, SPI e Categorie. Le cabine di regia territoriali sono referenti per la programmazione, attuazione e verifica dei risultati del percorso. Sono titolari delle attività di analisi delle realtà territoriali, analisi dei processi di accoglienza, consulenza e comunicazione, sono responsabili dell'individuazione dei compagni che, nelle camere del lavoro, parteciperanno al percorso formativo propedeutico all'attivazione della figura dell'OP.

La Fondazione Di Vittorio:

- coordinamento scientifico e operativo
- progettazione di moduli formativi per i Segretari Organizzativi delle Camere del Lavoro finalizzati all'attivazione delle cabine di regia. Possibili temi del percorso: analisi del territorio e della domanda emergente, sistema integrato offerta, specificità e funzioni della figura operatore polifunzionale, istituzione e facilitazione cabine di regia territoriali
- produzione schede, manuali, materiali didattici
- consulenza alle cabine di regia territoriali finalizzata a individuazione OP
- stesura report.



### ***3. I laboratori formativi per OP***

I laboratori formativi sono di due tipologie: formazione formatori e formazione OP.

Nei laboratori formativi viene realizzata l'analisi del fabbisogno formativo dei compagni selezionati per svolgere il ruolo di OP, viene declinata la progettazione didattica sulla base delle specificità dei gruppi di partecipanti, viene programmata e realizzata l'attività formativa di base, specialistica, la formazione per i formatori, vengono raccolti i dati di monitoraggio.

I laboratori formativi per formatori hanno l'obiettivo di formare i formatori indicati a livello regionale e territoriale sulle specificità del percorso formativo per OP (moduli di base e coordinamento moduli specialistici di minor complessità).

I laboratori formativi per OP sono finalizzati alla formazione di base e specialistica dei compagni selezionati dalle cabine di regia territoriali. La realizzazione dei laboratori formativi per OP richiede un coordinamento con il Sistema dei servizi, sia per il contributo che il SOL può dare nella formazione di base, sia per il contributo che i servizi possono dare per la definizione dei moduli specialistici.

La Fondazione Di Vittorio:

- coordinamento scientifico e operativo
- progettazione del percorso formativo idealtipico di base (ossia definito per un partecipante teorico che non abbia mai lavorato in CGIL), sui temi: accoglienza, orientamento ai diritti, orientamento organizzativo, orientamento al territorio (servizi, convenzioni), assistenza/consulenza (pratiche di minor complessità), proselitismo
- progettazione di moduli formativi idealtipici specialistici, relativi alle prestazioni specifiche di ciascun servizio che l'operatore polifunzionale deve essere in grado di svolgere (indicate nell'allegato del 10 novembre 2015) - da realizzarsi insieme ai Servizi
- progettazione di moduli formativi per formatori su: dall'analisi di realtà territoriale alla figura dell'operatore polifunzionale, analisi dei fabbisogni, formazione OP, facilitazione di processo e monitoraggio
- organizzazione e realizzazione dell'attività formativa nei territori in cui non agiscono direttamente i formatori locali
- coordinamento attività formative nei territori dove agiscono direttamente i formatori locali
- produzione schede, manuali, materiali didattici

**CGIL**



- coordinamento operativo, insieme ai Servizi, delle attività formative specialistiche
- stesura report.

**Tempi**

Il progetto OP inizia nel 2016 e si sviluppa per buona parte del 2017.