

TEACHING NOTE

scritto da Budapest Esély Nonprofit Kft,
Tea Erdélyi, Norbert Szalai-Komka

La storia di Mária

Competenza: riconoscere e rispondere alle diverse esigenze dei clienti

CONTENUTO

Parole chiave	2
La competenza: riconoscere e rispondere alle diverse esigenze dei clienti	2
Lo scopo del caso di studio e workshop	3
Riassunto	3
Focus dei problemi	3
Ambiti di competenza migliorati (capacità)	4
Gruppo target consigliato	4
Consigli e quesiti metodologici	4
Metodo 1	5
Metodo 2	6
Esperienze provenienti dai test del caso di studio	7

Parole chiave

carriera professionalizzante, professionisti dell'orientamento, competenza, diverse esigenze dei clienti, caso di studio, materiale formativo e didattico

La competenza: riconoscere e rispondere alle diverse esigenze dei clienti

Durante il lavoro di ogni giorno, i professionisti dell'orientamento incontrano diversi tipi di persone. Incontrano persone dal background culturale, etnico e religioso diverso, con capacità comunicative, livello di istruzione e competenze differenti. Clienti diversi hanno esigenze diverse e i professionisti dell'orientamento devono essere in grado di effettuare una selezione delle necessità più importanti e di trovare i modi giusti per aiutarli. A volte, si trovano di fronte a problemi legati alle pari opportunità, e altre volte devono combattere anche i loro stessi pregiudizi.

Lo scopo del caso di studio e workshop

L'obiettivo di questo caso di studio, e del relativo workshop, è quello di migliorare le capacità dei partecipanti di riconoscere le diverse esigenze dei clienti e gestire i loro vari problemi. Inoltre, attraverso questo caso di studio, i parteci-

panti vengono informati dei possibili pregiudizi nei confronti delle minoranze. Infine, si intende favorire un aumento delle conoscenze in merito alle minoranze e un miglioramento delle capacità di comunicazione con tali gruppi.

Riassunto

Il presente caso di studio riguarda la storia di Mária, una donna di origine Rom in cerca di occupazione. Questa donna single ha vissuto presso una casa di accoglienza femminile insieme ai suoi due figli. A causa della sua carenza di istruzione non riesce a trovare un'occupazione permanente. Per questo motivo ha presentato la propria candidatura per un progetto nell'ambito del quale le è stata offerta l'opportunità di apprendere un mestiere e acquisire esperienza. Oltre a ciò, il progetto mette a disposizione un corso di formazione per lo sviluppo di capacità personali e un servizio di consulenza sulla ricerca del lavoro.

Mária ha iniziato il progetto con grande motivazione; ha superato con successo le sue poche difficoltà di apprendimento. Il fatto di aver dato il proprio aiuto nel risolvere un conflitto fra l'insegnante e il gruppo ha fatto di lei una figura dominante, e ciò ha contribuito a rafforzare la sua autostima.

Ciononostante, in seguito a queste esperienze ha avuto problemi nel trovare un lavoro a causa del pregiudizio nei confronti delle sue origini Rom e delle strategie di risposta inadeguate da lei sviluppate come conseguenza di una costante esposizione ai pregiudizi.

Durante l'intero progetto, Mária si è trovata a dover affrontare diverse crisi nella sua vita privata: il suo permesso

di soggiorno è scaduto e ciò ha costretto lei e i suoi due figli a lasciare la casa di accoglienza. Da quel momento in poi la situazione relativa alla residenza della sua famiglia è divenuta molto incerta. Questo stato di incertezza ha avuto gravi conseguenze anche sui bambini – il più grande dei due, il maschio di 15 anni, ha iniziato a passare il proprio tempo per strada, causando ulteriori problemi anche riguardo alla scuola. La mancanza di sicurezza di Mária è aumentata negli anni anche a causa del fatto che già dalla prima infanzia è cresciuta presso un istituto, riuscendo ad ottenere aiuti solo in misura molto limitata da parte della sua famiglia, e per giunta si è trovata anche a dubitare delle sue capacità nel ruolo di madre.

Il presente caso di studio verte dunque sul modo in cui un professionista dell'orientamento ha affrontato questa difficile situazione, sul modo in cui ha analizzato le esigenze della cliente ponendole in una scala di priorità e il modo in cui ha fatto prendere coscienza alla cliente di dette priorità – in altre parole: come ha identificato le diverse esigenze della cliente e come le ha affrontate nella sostanza. Il caso di studio indaga la diversità dei clienti; affronta i problemi specifici della categoria di clienti che proviene da un gruppo di minoranza etnica; inoltre mette in luce i modi possibili di riconoscere e affrontare questi problemi specifici.

Focus dei problemi

La rosa di competenze analizzate nel presente caso di studio prevede quanto segue:

- › in primo luogo essere in grado di riconoscere le vere esigenze del cliente fra i loro molti problemi e trovare delle soluzioni adeguate.
- › In secondo luogo, la creazione di una scala di priorità dei problemi da risolvere, tenendo conto di diversi aspetti pratici.

- › I professionisti devono collaborare con clienti provenienti da ambienti culturali diversi e da diverse minoranze. Questi clienti hanno spesso esigenze molto particolari e i professionisti dell'orientamento devono essere in grado di riconoscerle e rispondere a queste in maniera efficace.

Ambiti di competenza migliorati (capacità)

Affinché i professionisti possano migliorare le loro capacità di riconoscere le diverse esigenze dei clienti e possano fornire una risposta adeguata, devono fare quanto segue:

- › Prendere maggiore coscienza riguardo al proprio atteggiamento nei confronti di differenze culturali, discriminazioni e stereotipi e dunque migliorare le proprie capacità, al fine di ampliare le proprie conoscenze in proposito.
- › Raccogliere informazioni in merito alla legislazione e alle pratiche sulle pari opportunità e avere rispetto di valori e visioni del mondo diverse.
- › Sviluppare tecniche di costruzione della fiducia in se stessi e tecniche di comunicazione e collaborare con i clienti nelle loro situazioni completamente uniche.
- › Individuare il problema o i problemi principali: capacità di raccogliere, filtrare e assegnare la giusta priorità alle informazioni (separare i problemi essenziali da quelli non essenziali).
- › Capacità e competenze di riconoscere, analizzare e risolvere problemi stratificati a più livelli; creatività e approccio proattivo nel processo di risoluzione dei problemi.
- › Capacità di lavorare all'interno di un ambiente multiculturale (con membri di gruppi di minoranze nazionali, etniche o altre).

Gruppo target consigliato

Esperti dei servizi sociali, impiegati delle professioni di assistenza; (livello medio) manager operanti nell'ambito delle professioni di assistenza, coordinatori professionali.

Consigli e quesiti metodologici

1. Preparazione per la formazione

Lettura del caso di studio: se possibile, chiedere ai partecipanti del workshop di leggere il caso di studio in anticipo,

prima dell'inizio delle attività. È utile che conoscano almeno in parte la storia principale, ma non devono ricor-

dare tutti i dettagli. È sufficiente che leggano la storia! Tuttavia devono pensare alla competenza – riconoscere e rispondere alle esigenze dei clienti (in termini di filtraggio e scala di priorità) – durante l'analisi del caso di studio, perché non avranno bisogno di tutte le informazioni fornite!!

2. Parte iniziale della formazione

È possibile portare avanti un breve dibattito riguardo alle tematiche del caso: pari opportunità, differenze culturali e il modo in cui questi fattori siano in connessione con le esigenze dei clienti e dunque la comunicazione con i clienti. È anche possibile porre domande ai partecipanti in merito alle loro esperienze personali! (per non più di 15 minuti) Dopo di che è utile leggere (anche insieme) il riassunto del caso di studio (durata di soli 5 minuti).

3. Lavorare al caso di studio

Metodi consigliati per lavorare con il caso di studio:

METODO 1:

Il caso di studio si compone di 6 parti. Lavorare sulle parti da 1 a 5 in gruppi di almeno 3 persone. Può essere impiegata una struttura tradizionale per il lavoro di gruppo, nella quale ciascun gruppo lavora solo ad una parte del caso, utilizzando le seguenti domande:

1° (situazione di base):

- › Quali problemi potenziali sono coinvolti nella situazione di base? Stilare un elenco delle necessità e dei problemi potenziali e individuare le priorità!
- › In che modo il tutor può risolverli? Stilare un elenco degli strumenti che potrebbero essere di aiuto nell'affrontare le esigenze e i problemi dei clienti.

2° (primo semestre/1):

- › Qual è il punto focale dei problemi e delle necessità dei clienti durante la prima parte del primo semestre?
- › Elencare le persone la cui collaborazione è stata necessaria per risolvere il problema con l'insegnante di matematica!

- › Quali erano le possibilità di trasferimento a disposizione della cliente? In che modo il tutor è potuto essere di ausilio nella decisione?
- › Come conseguenza del litigio con il padre, quali problemi ed esigenze futuri credete che Mária dovrà affrontare in relazione ai figli e alla sua residenza?

3° (primo semestre/2):

- › Qual è il punto focale dei problemi e delle necessità dei clienti durante la seconda parte del primo semestre?
- › Cosa pensate del livello e del metodo di comunicazione fra Mária, la scuola, il tutor e il servizio di sostegno alle famiglie? Qual è il ruolo del tutor in tutto ciò?
- › Quali erano le possibilità di trasferimento a disposizione della cliente? In che modo il tutor può aiutare la famiglia a trasferirsi, tenendo conto della situazione familiare?
- › Quali altri problemi finanziari o relativi alla residenza può avere la cliente?

4° (secondo semestre):

- › Qual è il punto focale dei problemi e delle necessità dei clienti durante il secondo semestre?
- › Quali possibilità di trasferimento potrebbe avere a disposizione la cliente? Quali problemi finanziari o relativi alla residenza e quali necessità, a questi connesse, può avere la cliente? Quali soluzioni può offrire loro il tutor?
- › Cosa fareste in qualità di tutor se un vostro cliente vi chiamasse lamentandosi di posizioni di lavoro che sono già state assegnate e spiegandovi il suo punto di vista in merito a questa situazione, come ha fatto Mária? In che modo potete verificare se abbia avuto luogo o meno un caso di discriminazione? Cosa fareste di fronte ad un caso di accertata discriminazione?

5° (terzo semestre):

- › Qual è il punto focale dei problemi e delle necessità dei clienti durante il terzo semestre?

- › Considerate quali fattori potrebbero aver contribuito alla perdita del primo lavoro. In che modo parlereste di questo argomento con la cliente? Come e tramite quali misure migliorereste la sua capacità di mantenere l'occupazione? Cosa può fare il tutor? (Stilate un elenco). Se foste voi il suo tutor come argomenteste il motivo per il quale Maria dovrebbe denunciare il caso di discriminazione? Quali gruppi (per quali loro caratteristiche) possono essere oggetto di discriminazione? Stilate un elenco dei suddetti gruppi! In caso di una possibile discriminazione, a chi può rivolgersi la popolazione del vostro paese per richiedere aiuto?

METODO 2:

Questo metodo prevede attività di lavoro in gruppo, nell'ambito delle quali ciascun gruppo lavora all'intero caso. Il miglior modo è quello di organizzare l'incontro di gruppo in forma di una sessione con tavoli dedicati a diversi argomenti (world café). Il gruppo viene suddiviso dai 3 ai 5 tavoli, ciascuno formato dalle 3 alle 5 persone. Ciascun tavolo deve dibattere e rispondere a domande relative al caso intero, ma in merito ad un tema preciso. I temi e le domande sono i seguenti:

Gruppo necessità:

- › Quali sono le necessità di Mária? Stilate un elenco e create una scala di priorità!
- › Cercate di individuare le sue reali necessità e il tipo di necessità (come la necessità di istruzione, ecc.)!
- › Come e tramite quali strumenti potete comprendere le necessità dei clienti quando lavorate con loro?
- › In che modo il tutor può riconoscere le esigenze e farne una scala di priorità?
- › Individuare gli strumenti che possono rispondere a queste esigenze! Quali strumenti sono stati utilizzati dal tutor di questo caso di studio?

Gruppo "problemi":

- › Quali sono i problemi personali di Mária? Stilate un elenco e create una scala di priorità!

- › Ha qualche problema nascosto? Di che tipo di problema si tratta? In che modo il tutor può riconoscere questi tipi di problemi e cosa può fare Mária dal canto suo?
- › Quali problemi sono il risultato della sua origine e della sua storia personale?
- › Come e tramite quali strumenti potete comprendere le necessità dei vostri clienti quando lavorate con loro?
- › In che modo il tutor può riconoscere i problemi della cliente e fare una scala di priorità?

Gruppo "contesto":

- › In che modo il passato di Mária influenza le sue esigenze e il modo in cui le percepisce?
- › In che modo il passato di un cliente influenza la scelta dei metodi e delle tecniche comunicative dei tutor o dei professionisti dell'orientamento? In che modo ciò influisce sulla sua motivazione e sui metodi e le tecniche di miglioramento della motivazione utilizzati dal professionista dell'orientamento o dal tutor?
- › In che modo ciò influisce sulla sua collaborazione?
- › Cosa può fare il tutor a tal proposito per aumentare l'efficienza?

Gruppo "storia principale":

- › Per quanto riguarda la ricerca della casa da parte della cliente, quali sono le sue necessità e i suoi problemi? Quali tipi di strumenti sono stati utilizzati? Quali usereste in questa situazione?
- › Per quanto riguarda l'istruzione, quali sono le sue necessità e i suoi problemi? Quali tipi di strumenti sono stati utilizzati? Quali usereste voi in questa situazione?
- › Per quanto riguarda la storia familiare, quali sono le sue necessità e i suoi problemi? Quali tipi di strumenti sono stati utilizzati? Quali usereste voi in questa situazione?
- › Cosa pensate della questione riguardante le pari opportunità nella storia? In che modo potete scoprire

se ha avuto luogo un caso di discriminazione? Quali tipi di strumenti sono stati utilizzati in questo caso di studio? Cosa fareste o quali strumenti utilizzereste in questa situazione?

Gruppo "storie secondarie":

- › In che modo il tutor può motivare e aiutare la cliente a comprendere in maniera appropriata i suoi bisogni e a distinguere i bisogni reali dai desideri non realistici, dai problemi personali e dalle circostanze del suo passato?
- › Come e mediante quali misure possiamo rispondere ai problemi e alle necessità descritte nel caso di studio? Cosa può fare un tutor in maniera autonoma e quando invece deve coinvolgere l'intervento di altre organizzazioni (autorità, istituzioni, fornitori di servizi)? In che modo collaborano o possono collaborare il cliente e il tutor in questo processo?

Nel caso in cui siano vi siano a disposizione solo 3 tavoli, si consiglia di affrontare soltanto le prime tre tematiche. Nel caso in cui vi siano a disposizione meno di 90 minuti, si consiglia di porre meno domande per ciascuna tematica.

4. Completamento del processo, lavoro frontale:

Per entrambi i metodi, ciascun gruppo deve poi condividere le proprie risposte alle domande di cui sopra e successivamente viene aperto un dibattito con il gruppo completo. A questo punto possono essere poste le seguenti domande al gruppo intero: Vi siete mai trovati di fronte ad un caso del genere? Cosa avete fatto? Cosa rifareste e cosa modifichereste per risolvere il problema? (Questa parte dovrebbe durare circa 30 - 60 minuti – in base al numero dei gruppi).

Esperienze provenienti dai test del caso di studio

Questo caso di studio è stato testato due volte in Spagna con gruppi di professionisti dell'orientamento, istruttori e assistenti sociali operanti in diversi settori e con diversi livelli di esperienza di lavoro. La prima sessione ha visto la partecipazione di un gruppo di dodici persone, la seconda un gruppo di otto persone. Le sessioni hanno avuto luogo in una stanza con un ampio tavolo rotondo. È stato scelto questo formato perché è meno formale della tipica impostazione delle aule e aiuta a creare un'atmosfera più conviviale.

Si è trattato in entrambi i casi di incontri di mezza giornata ed è stata seguita la struttura seguente: prima di tutto la mediatrice ha presentato gli obiettivi delle sessioni e il riassunto del caso di studio. Per rompere il ghiaccio, ha chiesto ai partecipanti di condividere le loro esperienze professionali relative alle problematiche del caso di studio. Dopo di che, ha chiesto ai partecipanti di leggere nuovamente il caso di studio (questo era stato inviato in anticipo e la maggior parte dei partecipanti lo aveva già letto); poi è stato chiesto loro di sottolineare le esigenze della cliente e i problemi presenti nel testo, come pure le misure applicate dal tutor. Successivamente, la mediatrice

ha seguito il secondo metodo proposto nella presente nota didattica. La mediatrice ha deciso di formare 3 gruppi di 4 persone ciascuno (prima sessione). Il gruppo 1 doveva concentrarsi sulle esigenze della cliente, il gruppo 2 sui problemi della cliente e il gruppo 3 doveva esaminare la storia principale. Dato che nella seconda sessione erano presenti meno partecipanti, sono stati formati solo due gruppi di lavoro (hanno utilizzato le tematiche delle esigenze e dei problemi della cliente). Una volta che il gruppo aveva risposto alle rispettive domande, la mediatrice ha chiesto loro di parlare delle circostanze della cliente (la terza tematica presente nella nota didattica). Dopo di che, ciascun gruppo ha presentato le proprie risposte al resto dei partecipanti, scrivendole su una lavagna a fogli mobili. Si è svolto un dibattito. Infine, sono state poste le domande contenute nella presente nota didattica.

CHI HA REALIZZATO GUIDE!

Guide! è stato realizzato dal gruppo
MetropolisNet e dal suo Network.
Siamo organizzazioni che lavorano per
promuovere l'inclusione sociale, il lavoro e lo
sviluppo urbano delle aree metropolitane

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

GUIDE! Contatti in Italia

CIOFS/FP

Via di San Saba, 14
Roma 00153

Telefono: 0039-06-5729911

Fax: 0039-06-45210030

Direttore

Angela Elicio

aelicio@ciofs-fp.org

Persona di contatto

Federica Ruggiero

fruggiero@ciofs-fp.org

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.