

TEACHING NOTE

scritto da DOCUMENTA, Instituto Europeo de Estudios para la Formación y el Desarrollo, Carolina Pañeda

Utilizzare le capacità
comunicative e facilitative per
gestire i problemi quotidiani
sul posto di lavoro

Competenza: Capacità comunicative e facilitative

CONTENUTO

Riassunto	2
La competenza	3
Target group	3
Obiettivi di apprendimento	3
Questioni chiave	3
Focus pedagogico	4
Strategia	4
Domande per il dibattito	5
Test dell'esperienza	5
Fonti	5

Riassunto

Nel caso di studio di GUIDE! dal titolo "Capacità di comunicazione e facilitative", viene presentata l'Agenzia per lo Sviluppo Locale presso la quale lavorano tre counsellor professionisti che si occupano principalmente di disoccupati in cerca di lavoro. Questo servizio è gratuito per il pubblico e può essere utilizzato da chiunque ne abbia bisogno. Non è indirizzato a un gruppo specifico ma è aperto al pubblico in generale.

Per via dell'aumento della disoccupazione, si è registrato un aumento degli utenti che si recano presso l'Agenzia per lo Sviluppo Locale in cerca di consulenza, con conseguente crescita della lista di attesa che ha ormai raggiunto diverse settimane. Il limite del tempo di attesa per ricevere un appuntamento, fissato dalla stessa agenzia, è stato di gran lunga superato. Per questa ragione è necessario trovare una soluzione al problema.

I counsellor dell'agenzia per lo sviluppo locale fissano un incontro con il responsabile dell'agenzia per trovare detta soluzione. Nel corso dell'incontro discutono di diverse alternative per affrontare al meglio la situazione. Dopo aver preso in considerazione varie opzioni, raggiungono

un accordo che consiste nell'organizzare alcuni incontri di consulenza con gruppi di quattro o cinque disoccupati in cerca di lavoro.

Infine, il caso di studio presenta il primo incontro di gruppo guidato da un counsellor con un gruppo eterogeneo di quattro partecipanti. Per tutti i membri del gruppo si tratta della seconda volta che si recano presso il centro. L'obiettivo dell'incontro fissato dal counsellor è di capire in che modo i partecipanti hanno portato avanti la ricerca del lavoro dall'ultima volta che sono stati in agenzia e raccogliere le eventuali necessità che possono essere sorte fino a quel momento. Infine il counsellor vuole raccogliere informazioni per l'aggiornamento del loro Curriculum Vitae all'interno del database dell'Agenzia.

La competenza

La competenza "comunicazioni e capacità facilitative" è stata intesa nella maniera in cui viene definita dal CE-DEFOP, vale a dire: *"una serie di competenze adeguate e personalizzate in base a diverse impostazioni di lavoro: capacità di ascolto e attenzione, formulazione di domande, indagine, supporto e risoluzione di problemi; sintesi e garanzia di una comprensione bilaterale; presentazioni di gruppo e pubbliche; scrittura; capacità interpersonali.*

Tutte queste capacità, fra le altre (si vedano le sezioni sottostanti), vengono presentate in maniera implicita o esplicita nel caso di studio, adeguate e personalizzate per l'impostazione del *modus operandi dei professionisti della consulenza.*

Target group

Counsellor per l'inserimento lavorativo e professionisti dell'orientamento.

Obiettivi di apprendimento

Questo caso di studio offre ai counsellor per l'inserimento lavorativo e ai professionisti dell'orientamento, l'opportunità di discutere le capacità comunicative e facilitative in questo campo come definito nel caso di studio.

Gli obiettivi pedagogici del caso di studio sono:

- › Riconoscere l'importanza delle diverse capacità comunicative e facilitative che sarebbe necessario possedere al fine di svolgere il proprio lavoro bene e in maniera professionale.

- › Fornire ai counsellor per l'inserimento lavorativo e ai professionisti dell'orientamento queste capacità comunicative e facilitative.
- › Mostrare l'importanza del trasferimento di determinate capacità comunicative ai disoccupati in cerca di lavoro con i quali hanno a che fare i consulenti.

Questioni chiave

La questione chiave affrontata riguarda le capacità comunicative e facilitative nell'ambito della consulenza per l'inserimento lavorativo e dell'orientamento. La competenza comunicativa e facilitativa può essere trasmessa in diversi modi del tutto pratici. Il caso di studio ne presenta alcuni (specificati nella sezione seguente).

Focus pedagogico

Il caso di studio offre l'esempio di un counsellor nel suo posto di lavoro. Vengono utilizzate le particolari circostanze di fatto nelle quali si trova ad operare per presentare le capacità comunicative e facilitative. Le capacità descritte in questo caso di studio vengono presentate in tre momenti.

Nella prima parte, quando vengono discusse le lamentele degli utenti in merito ai tempi di attesa, il consulente si avvale delle proprie capacità comunicative:

- > affrontare le critiche

Nella seconda parte vengono mostrate le capacità comunicative durante l'incontro dei counsellor con il direttore dell'Agenzia per lo Sviluppo Locale. Capacità impiegate in questa parte:

- > capacità di ascolto
- > portare avanti un sondaggio d'opinione
- > negoziazione

- > sintesi e comprensione bilaterale
- > comunicazione non verbale
- > empatia

Nella terza parte vengono mostrate quando José si mette alla guida del suo primo incontro di gruppo; le capacità utilizzate qui sono:

- > ascolto
- > formulazione di domande
- > assertività
- > riformulazione positiva
- > comunicazione in pubblico
- > capacità interpersonali
- > gestione di un incontro
- > networking

Strategia

Gli studi dei casi servono come materiale di formazione, più vicino alla pratica quotidiana che i manuali di teoria. In questo particolare caso di studio, l'intenzione è quella di trasferire determinate capacità comunicative e facilitative ai counsellor e ai professionisti dell'orientamento, ai soggetti in formazione e ai loro formatori. La seguente sezione contiene un metodo consigliato per l'utilizzo di questo materiale didattico, ma il formatore / il facilitatore deve sempre considerare le caratteristiche del gruppo destinatario con il quale si trova a lavorare e adattare questo metodo di conseguenza. La lunghezza dell'incontro, la tipologia di domande emerse, le attività svolte, ecc. possono variare da gruppo a gruppo.

Il numero ideale di studenti varia da un minimo di 9 ad un massimo di 12. La struttura ideale per l'incontro di gruppo potrebbe essere un'aula organizzata in maniera informale (ad esempio con sedie disposte in cerchio). L'aula deve essere grande abbastanza da consentire ai piccoli gruppi di lavorare in maniera confortevole.

Prima di tutto vengono svolte attività individuali da ciascun membro del gruppo. Tali attività devono essere svolte

in anticipo, dunque prima dell'incontro di gruppo; se ciò non è possibile, è ugualmente necessario prevedere dei momenti durante lo stesso incontro di gruppo, affinché i partecipanti lavorino singolarmente. Il lavoro individuale prevede che ciascuno studente legga singolarmente il caso di studio. Fatto ciò devono procedere ad una lettura più approfondita, mettendo in evidenza le capacità di comunicazione che compaiono nel caso descritto e pensare al modo in cui questi possono essere messi in pratica.

Successivamente, è consigliabile che i partecipanti condividano in piccoli gruppi (di tre o quattro persone) le capacità comunicative e facilitative individuate nel caso di studio. Dopo di che, ciascun gruppo minore presenta le capacità comunicative e facilitative trovate nel caso di studio all'intero gruppo di partecipanti. Successivamente, i partecipanti possono discutere sull'approccio con il quale potrebbero affrontare una situazione simile e quali capacità comunicative impiegare e in quale modalità.

Infine, le domande sottostanti possono essere utilizzate per dare il via ad un dibattito.

Domande per il dibattito

- › Adottereste un approccio diverso per risolvere il problema delle liste di attesa presso l'Agenzia per lo Sviluppo Locale?
- › Se in futuro il numero di clienti che si avvalgono dei servizi di orientamento e consulenza dell'Agenzia dovesse diminuire, suggerireste di continuare a tenere gli incontri di gruppo per le attività di consulenza?
- › Organizzereste l'incontro di gruppo in maniera diversa? Con quanti membri? Come lo gestireste?
- › Quali difficoltà relative alle capacità comunicative e facilitative potrebbe incontrare il counsellor/orientatore, che non incontrerebbe lavorando durante gli incontri individuali?

Test dell'esperienza

Questo caso di studio è stato testato in Ungheria con un gruppo di 16 partecipanti provenienti da diversi uffici di servizi sociali e con differenti livelli di esperienza lavorativa. L'attività di prova si è tenuta per una durata di tre ore; i partecipanti hanno ricevuto il caso di studio in anticipo.

Per prima cosa, l'istruttrice ha fornito un breve riassunto degli obiettivi del corso di formazione e delle capacità comunicative e facilitative. Come preparazione al lavoro di gruppo, ha poi chiesto ai partecipanti di leggere nuovamente il testo e di evidenziare tutte le capacità comunicative e facilitative.

Dopo di che, i partecipanti hanno lavorato in gruppi di quattro persone per rispondere alle tre seguenti domande:

1. Identificate le capacità comunicative utilizzate e suddividetele in tre gruppi: capacità comunicative reali; metodi e strumenti di comunicazione; elementi del processo comunicativo.
2. Fra queste, quali sono le capacità più importanti per il nostro lavoro quotidiano?

3. Cosa è stato fatto correttamente e cosa in maniera sbagliata dalle persone presenti nel caso di studio? Cosa fareste in maniera diversa?

Dunque hanno scritto le loro risposte sulla lavagna e ciascun gruppo minore ha presentato le proprie risposte all'intero gruppo. Il gruppo completo ha poi discusso i punti di forza e i punti deboli delle risposte. Durante il dibattito i partecipanti hanno condiviso le proprie esperienze personali. Hanno anche dibattuto sulle domande presenti nella nota didattica. Infine la formatrice ha chiuso l'incontro.

La maggior parte dei partecipanti ha apprezzato che vi fosse un'atmosfera aperta e tollerante durante l'intero svolgimento dell'incontro e ha avuto l'impressione che il metodo formativo abbia consentito di partecipare attivamente.

Il caso di studio è più adatto a persone con minore esperienza lavorativa o non in possesso di formazione specifica dedicata al tema della comunicazione. Il metodo utilizzato con il caso di studio nell'incontro di prova sopra descritto è utile per l'assunzione di assistenti sociali e professionisti dell'orientamento e per illustrare loro al meglio l'importanza delle capacità comunicative.

Fonti

- › HEATH, John. *Teaching and writing case studies. A practical guide.*
- › *Guía sobre aspectos generales para el desarrollo de las acciones de orientación laboral.* Junta de Castilla y León
- › *Guía para la orientación laboral de colectivos vulnerables.* Cruz Roja Española.
- › *Módulo de orientación e información profesional.* Comunidad de Madrid.
- › www.yoriento.com

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.