

CASE STUDY

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

CONTENUTO

| | |
|--------------------------------|---|
| Introduzione | 2 |
| Agenzia per lo Sviluppo Locale | 2 |
| Difficoltà e sfide | 3 |
| Soluzioni proposte | 4 |
| Orientamento di gruppo | 5 |
| Conclusioni | 8 |

Introduzione

José lavora come consulente del lavoro presso un'agenzia per lo sviluppo locale. La sua attività quotidiana consiste nell'offrire consulenza ai disoccupati in diversi settori professionali e sociali, creando per loro un profilo sul database dell'agenzia e vagliando le loro possibilità di lavoro e di formazione.

A causa dell'attuale situazione della disoccupazione in Europa, il numero di persone che ogni giorno si avvale di

questo servizio mediante il contatto con l'agenzia dello sviluppo dove lavora José ha registrato negli ultimi tempi un aumento. Tale aumento della domanda ha avuto come risultato una notevole riduzione del tempo che i consulenti professionali possono dedicare a ciascun cliente, fino a raggiungere il punto in cui i consulenti non sono in grado di offrire una valutazione utile e gli stessi clienti iniziano a considerare l'attenzione ricevuta insufficiente ed infruttuosa.

Agenzia per lo Sviluppo Locale

Il centro in cui lavora José è un'agenzia per lo sviluppo locale. Si tratta di un ente pubblico sottoposto a disposizione municipale il cui scopo è quello di incoraggiare il tessuto produttivo della città, promuovendo l'occupazione e il lavoro autonomo. L'ente in questione porta avanti diverse attività nell'ambito di questo settore, ma agli occhi del pubblico più ampio il lavoro più importante realizzato dall'agenzia per lo sviluppo locale è quello di consulenza e guida per i disoccupati in cerca di lavoro. Trattandosi di un ente pubblico, il servizio offerto è gratuito per i clienti.

L'agenzia offre i propri servizi a chiunque ne faccia richiesta (sia all'interno del distretto municipale in cui si trova che altrove) su appuntamento. Il cliente viene accolto da un consulente del lavoro che analizza il suo profilo professionale. L'agenzia per lo sviluppo locale dispone di un database sulle offerte di lavoro, all'interno del quale vengono registrati i clienti. Le informazioni contenute nel

database vengono condivise con le agenzie alla ricerca di candidati adatti per i posti disponibili. Inoltre, i clienti dell'agenzia ricevono anche consulenza su come scrivere un Curriculum Vitae, viene offerta una lista completa di enti presso i quali è possibile presentare la candidatura, corredata di informazioni riguardanti i programmi di occupazione, borse di studio, aperture in corso e altre opzioni che possono essere d'interesse.

Oltre a questa consultazione diretta per i disoccupati in cerca di lavoro, l'agenzia per lo sviluppo locale organizza anche corsi di formazione online e in loco, costituisce parte della rete con le aziende e i centri di formazione al fine di concludere accordi di collaborazione, offre consulenza agli imprenditori, possiede un punto informativo in Europa e partecipa ad altre iniziative organizzate da istituzioni quali università o lo stesso consiglio comunale.

Presso l'agenzia per lo sviluppo locale, José lavora insieme ad altri due colleghi consulenti, ma nessuno di loro può tuttavia dedicare il proprio tempo esclusivamente all'attività di guida e consulenza professionale per i clienti, in quanto devono dividersi fra altre mansioni come corsi di tutorato, workshop, ecc.

Difficoltà e Sfide

Il protocollo seguito presso l'agenzia per lo sviluppo locale, con i clienti che vi giungono per avvalersi dei servizi offerti (in occasione della prima visita è necessario più tempo per analizzare il profilo professionale di ciascuna persona), è chiaramente definito, semplifica le operazioni per il personale impiegato e rende l'atmosfera più piacevole per i clienti. Le persone che fanno visita per la prima volta possono prendere un appuntamento per telefono oppure direttamente presso il centro. Ciò è di aiuto ai consulenti del lavoro per l'organizzazione della giornata lavorativa, in modo tale che i clienti non debbano fare lunghe file di attesa per il loro turno.

Questo sistema ha sempre funzionato perfettamente, ma nelle ultime settimane si è registrato un notevole aumento delle persone che richiedono un incontro con i consulenti e la lista di attesa è cresciuta in maniera considerevole. Coloro i quali sono alla ricerca di un appuntamento hanno iniziato ad essere soggetti a tempi di attesa prolungati che oscillano fra le tre e le quattro settimane. La situazione non è accettabile perché il limite del tempo di attesa fissato dall'agenzia per lo sviluppo affinché i clienti possano ricevere un appuntamento è di sette giorni lavorativi. Per far fronte alla situazione è stato deciso di permettere la consulenza di più persone nella stessa giornata. Il personale si è convinto che, grazie ad un piccolo sforzo da parte di tutti gli impiegati e tenendo in considerazione che il processo intrapreso con i disoccupati in cerca di lavoro si è già perfettamente consolidato, sarebbe riuscito ad offrire un ottimo servizio a ciascun cliente, utilizzando meno tempo. La soluzione ha reso possibile di ritornare ai parametri fissati precedentemente dall'agenzia per quanto riguarda un tempo di attesa massimo di sette giorni lavorativi per la ricezione di un appuntamento; ciononostante non è stata una soluzione miracolosa, perché sin dall'inizio è stata causa di molti altri problemi.

Le lamentele da parte dei clienti sono state immediate. In primo luogo, i clienti hanno dovuto affrontare interminabili attese prima di essere ricevuti. Questo, oltre ad essere motivo di fastidio per i clienti, ha anche dato luogo ad un flusso esagerato di persone all'interno dell'edificio, creando in questo modo un'atmosfera ostile e stressante. In secondo luogo, una volta che i clienti si sono trovati con i loro consulenti non hanno ricevuto un buon servizio e sono stati congedati in tutta fretta, con molte brochure informative fra le mani, ma senza sapere quali passi intraprendere per cambiare la loro situazione di disoccupati.

José e i suoi colleghi hanno iniziato ad avvertire la pressione. Dovevano gestire le richieste delle persone per conto dell'agenzia per lo sviluppo locale e al contempo le lamentele da parte dei loro clienti. Erano a conoscenza del fatto che non stavano offrendo un servizio ottimale a ciascuna persona che si presentava dinanzi a loro perché sapevano che all'esterno c'erano molti altri che attendevano il loro turno. Hanno iniziato a sentire lamentele dirette da parte dei clienti in merito al tempo di attesa prima di poter essere ricevuti e molti di loro pensavano di essersi recati presso il centro per nulla.

Per affrontare le lamentele dei clienti, José ha utilizzato la tecnica di comunicazione detta "fog bank", grazie alla quale è riuscito ad evitare lo scontro diretto con le varie persone, senza tuttavia negare le critiche, ma ascoltando senza interrompere, rimanendo rilassato e accettando la sua parte di responsabilità senza giustificarsi.

Naturalmente la situazione non può continuare in questo modo e José e i suoi colleghi hanno presentato ai loro superiori la richiesta di una soluzione efficace.

Soluzioni proposte

I consulenti del lavoro si sono organizzati per un incontro con il direttore dell'agenzia per lo sviluppo locale al fine di illustrargli la situazione nel dettaglio, dal punto di vista dei consulenti, come pure dal punto di vista dei clienti e della stessa agenzia dello sviluppo, che ha visto messe in dubbio la propria efficacia, insieme all'utilità e alla competenza. Ciononostante non volevano arrivare all'incontro col solo scopo di spiegare i problemi e richiedere soluzioni, al contrario hanno pensato che sarebbe stato appropriato proporre loro stessi una soluzione.

La misura più evidente da poter intraprendere per ovviare al problema, dal loro punto di vista, senza crearne di altri era quella di assumere uno o più consulenti del lavoro. Tuttavia gli stessi impiegati sapevano che non sarebbe stato facile convincere il direttore dell'agenzia a concordare su una simile richiesta, in quanto l'assunzione presso un ente pubblico è un processo che si svolge con rigide regole e viene eseguita da parte del consiglio comunale, mai direttamente da parte della stessa agenzia per lo sviluppo locale.

Gli impiegati hanno comunque richiesto un incontro con il capo dell'agenzia per lo sviluppo locale con intenzione di presentare la loro soluzione, perché egli stesso è stato coinvolto dalle conseguenze causate dalla situazione in essere ed erano convinti che questa sarebbe stata una buona opportunità di ascolto delle loro proposte da parte del direttore stesso, al fine di trovare una soluzione.

I tre consulenti del lavoro dell'agenzia hanno partecipato all'incontro con il direttore per discutere della situazione che stavano affrontando loro e la stessa agenzia per lo sviluppo locale. Nonostante il fatto che il direttore dell'agenzia fosse già a conoscenza dei problemi manifestatisi, gli impiegati hanno ugualmente deciso di dare avvio all'incontro presentando la situazione sotto forma di sondaggio. Sebbene il direttore dell'agenzia non abbia mai a che fare direttamente con i clienti, anche lui si è trovato a dover fare i conti con le conseguenze causate dai problemi dell'agenzia e i consulenti del lavoro pensavano che se avessero spiegato la situazione che dovevano affrontare ogni giorno, sarebbero riusciti a far esprimere empatia al direttore e dunque a fargli mostrare una maggiore volontà di risoluzione del problema. Allo stesso tempo, sollevare la questione avrebbe consentito di misurare la sua reazione (comunicazione non verbale) e valutare la sua capacità come negoziatore.

Perciò, José, a nome dei suoi colleghi che lo hanno accompagnato, ha spiegato al direttore dell'agenzia che le misure che avevano intrapreso per accorciare le liste di attesa avevano dato luogo a diversi problemi di una certa gravità, come ad esempio la perdita in termini di qualità del servizio, una riduzione della soddisfazione dei clienti e il peggioramento dell'ambiente lavorativo presso il centro a causa dell'elevato numero di persone e della pressione esercitata dalla situazione.

Dopo aver spiegato la situazione, hanno notato che il direttore dell'agenzia faceva cenno di sì con la testa indicando comprensione della situazione e incoraggiandoli a procedere con il loro discorso. I consulenti del lavoro hanno indicato come soluzione migliore quella di assumere quanto meno un nuovo membro del personale che potesse assorbire parte della mole di lavoro, grazie al quale sarebbero stati in grado di mantenere le liste di attesa entro limiti accettabili e dunque tornare a dedicare il tempo necessario ai propri clienti e fornendo di conseguenza un servizio adeguato. Ciò avrebbe eliminato anche l'affollamento presso il centro e la pressione da questo causata.

Mentre illustravano la loro proposta potevano osservare dalla reazione del direttore che stava ascoltando in maniera attiva, ma allo stesso tempo avevano modo di percepire da alcuni segni di comunicazione non verbale che si trovava in disaccordo con la soluzione proposta, come ad esempio interruzione del contatto visivo e l'assenza di qualunque forma di consenso, mostrato in precedenza durante la descrizione del problema. Tali aspetti sono poi stati confermati quando è giunto il suo turno.

Infatti, ha immediatamente affermato in tutta schiettezza che non potevano attuare una simile soluzione perché il comune aveva indicato chiaramente che le risorse economiche per quell'anno erano già state stabilite e stanziato.

Il gruppo di impiegati sapeva sin dal principio che sarebbe stato difficile ottenere un'approvazione di questa proposta, ma hanno comunque deciso di presentarla in modo tale da definire chiaramente la loro posizione, perché in quel momento era la soluzione migliore al problema. Sapevano che, ciononostante, avrebbero dovuto spingersi oltre e che per negoziare è suggeribile iniziare con la propria soluzione ideale o con la richiesta massima, in quanto è probabile che successivamente bisognerà ridurre la portata nel corso del negoziato al fine di raggiungere un

accordo equilibrato. Di conseguenza, in linea con quanto già si aspettavano, vale a dire il rifiuto della proposta di assumere ulteriori consulenti del lavoro, hanno abbassato leggermente il tiro delle loro richieste e hanno proposto come altra soluzione quella di assumere uno o due studenti universitari in qualità di tirocinanti, che aspirano ad una carriera nell'ambito della consulenza del lavoro, come ad esempio management e amministrazione economica, psicologia, relazioni lavorative, lavori sociali, ecc. Queste due figure non avrebbero la stessa autonomia di un consulente del lavoro, ma svolgerebbero la loro attività sotto la diretta supervisione di uno di loro, in quanto l'obiettivo principale presso l'agenzia per lo sviluppo locale sarebbe quello di apprendere. Ciononostante, i tirocinanti potrebbero comunque svolgere parte del lavoro. Questa misura sarebbe di aiuto nel sostenere il servizio e contribuirebbe allo stesso tempo alla formazione di giovani studenti, i quali avrebbero la possibilità di fare preziose esperienze lavorative che a loro volta potrebbero aiutarli in vista di un impiego futuro. Considerato da un punto di vista meramente economico, questa misura sarebbe costata senza dubbio meno dell'assunzione di uno o più membri del personale.

Il capo dell'agenzia, mostrando un atteggiamento riflessivo, si è preso del tempo per valutare la proposta. Dopo di che ha affermato che l'idea era buona, ma che non sarebbe stato possibile attuarla nell'immediato. Prima di

tutto, avrebbe dovuto provvedere a concludere un accordo con diverse università o centri di formazione ai quali poter attingere per i tirocinanti. Questo processo avrebbe richiesto del tempo perché le organizzazioni come queste devono attenersi a precise procedure per l'approvazione di proposte simili. Inoltre, il direttore insisteva sul fatto che il bilancio dell'agenzia per lo sviluppo locale per l'anno in considerazione era già stato chiuso e non sarebbe stato possibile apportare alcuna modifica, per quanto piccola. Dunque, nonostante il grande apprezzamento espresso per la proposta di assumere degli studenti, non sarebbe riuscito a metterla in pratica prima dell'anno successivo, ma avrebbe intrapreso da subito tutti i passi necessari per concludere un accordo per un programma di tirocinio.

Dato che il problema continuava a persistere, anche il direttore dell'agenzia aveva da fare una proposta. Ha suggerito che ciascun consulente del lavoro avrebbe potuto lavorare con gruppi di quattro o cinque disoccupati in cerca di lavoro allo stesso tempo. In quel modo, il tempo di lavoro sarebbe stato più produttivo, mentre dall'altro lato il servizio sarebbe stato sgravato.

I consulenti del lavoro erano scettici in merito a questo approccio, ma visti i problemi che dovevano affrontare presso il centro di lavoro, hanno accettato la proposta e hanno organizzato alcuni incontri di gruppo come progetto pilota.

Orientamento di gruppo

José è riuscito a formare un gruppo costituito da quattro disoccupati che hanno accettato di prendere parte ad un incontro di gruppo. Ha cercato di creare un gruppo eterogeneo in modo tale che tutti i partecipanti potessero imparare di più gli uni dagli altri. Il gruppo con il quale ha iniziato a lavorare si componeva delle seguenti quattro persone.

Inés, laureatasi cinque anni prima e abilitata all'insegnamento. Dopo la laurea ha deciso di candidarsi per delle posizioni da insegnante e, nonostante abbia ottenuto due colloqui, non ha avuto successo. Negli ultimi anni ha lavorato come insegnante di sostegno impartendo lezioni private a due bambini della scuola elementare, ma la mancanza di prospettive nell'ambito dell'insegnamento l'hanno portata a ripensare la sua carriera e andare alla ricerca di altre alternative.

Alberto è in possesso di una laurea in relazioni del lavoro. Suo padre è proprietario di un negozio di ferramenta dove dava una mano per qualche ora a settimana quando era ancora all'università. Dopo aver tentato per qualche mese di trovare un lavoro nel suo campo, purtroppo senza successo, sente che deve accettare la proposta della famiglia di andare a lavorare a tempo pieno presso l'attività del padre. Tuttavia, questa idea lo scoraggia molto e non vuole iniziare senza prima aver esplorato altre possibilità.

Raúl, un elettrotecnico che vuole aprire un negozio proprio di autoradio, ma prima di tutto vorrebbe trovare un lavoro alle dipendenze di qualcun altro per risparmiarsi il denaro necessario ad avviare la propria attività e, allo stesso tempo, acquisire capacità pratiche in un campo non molto diverso.

Carmen si è formata come impiegata lavorando per tre anni in un ufficio prima di sposarsi. Dopo di che ha deciso di dedicarsi esclusivamente alla propria famiglia. Ma 15 anni dopo, a causa della sua situazione finanziaria, è ritornata a proporsi sul mercato del lavoro e ha subito capito che doveva recuperare tutte le conoscenze necessarie per svolgere il suo lavoro e ha iniziato a chiedersi se non fosse il caso di cercare un altro tipo di lavoro, come ad es. venditrice, agente immobiliare, ecc.

Tutti loro si sono dovuti recare una prima volta presso l'agenzia per lo sviluppo locale, per essere registrati nel database. José voleva ricevere informazioni in merito alle loro esperienze (se avessero fatto dei colloqui di lavoro, perfezionamenti...) dall'ultima volta che erano stati in agenzia e aiutarli a migliorare la loro ricerca di occupazione.

All'inizio José ha illustrato come era strutturato l'incontro e la sua durata. Come prima cosa, visto che i partecipanti non si conoscevano ancora, ha proposto che ciascuno di loro facesse una breve presentazione di sé, spiegando il tipo di formazione e le esperienze pregresse, quale tipo di lavoro stavano cercando e in quale modo si svolgevano le loro ricerche. La prima attività dell'incontro era rivolta al raggiungimento di diversi obiettivi. Da un lato permetteva ai partecipanti di conoscersi fra di loro, riducendo di conseguenza qualsiasi tensione all'interno del gruppo. Dall'altro li portava a fare una presentazione delle informazioni che potrebbero essere chieste in occasione di un colloquio di lavoro. Inoltre, è stato un esercizio di comunicazione in pubblico e ha favorito l'ascolto attivo dei clienti e del consulente del lavoro. Oltre a ciò, José voleva assolutamente che le attività svolte durante l'incontro fossero coerenti con le necessità dei clienti. Non ha programmato in anticipo tutte le attività dell'incontro, perché probabilmente non avrebbero fatto fronte agli interessi dei clienti. José ha incoraggiato Inés ad essere la prima a condividere la propria situazione.

Inés ha affermato che un mese prima aveva sostenuto un colloquio di lavoro per occupare un posto come insegnante a domicilio. L'azienda si occupava di selezionare insegnanti specializzati in diverse materie (inglese, matematica, storia...) e per diversi livelli di istruzione (scuola elementare, media, superiore) al fine di offrire il servizio adatto richiesto dagli utenti presso la loro abitazione. Per questa ragione il possesso di una patente di guida e di un proprio veicolo erano altri requisiti necessari per questa occupazione. Inés non li possedeva e pertanto non era stata selezionata per

ricoprire la posizione, nonostante fosse in possesso di una formazione adeguata e di esperienza lavorativa.

José ha deciso di utilizzare il caso di Inés per spiegare un aspetto estremamente importante per quanto riguarda i colloqui di lavoro e la presentazione di candidature non richieste, mediante un piccolo esercizio che consisteva nel presentare situazioni o fatti in maniera positiva, che in realtà potrebbero essere considerati come aspetti negativi quando si è alla ricerca di un impiego.

José ha spiegato brevemente come svolgere l'attività. Ha chiarito che l'avrebbero svolta tutti insieme, oralmente per circa 10 - 15 minuti. Il consulente si è limitato a denotare una caratteristica o una circostanza che potrebbe ridurre le possibilità di ricevere l'impiego e i partecipanti dovevano poi riformulare le affermazioni, sottolineandone le connotazioni positive. Dunque José ha menzionato di "non avere esperienza", di essere "troppo giovane per l'impiego", "troppo vecchio per l'impiego", "sposato con bambini", di avere "molte opportunità di lavoro", e l'affermazione che ha portato a questa attività, cioè di "non possedere un veicolo". I membri del gruppo hanno partecipato fornendo le proprie idee di connotazioni positive che queste situazioni potrebbero avere in relazione ad eventuali impieghi. José ha spiegato loro che chiunque può avere alcune caratteristiche o vivere situazioni personali che non sono ideali per una determinata occupazione e che, nel caso in cui il possibile datore di lavoro chieda appositamente informazioni in merito a tali circostanze o caratteristiche, i candidati dovrebbero sottolinearne gli aspetti positivi.

Dopo aver concluso l'attività, José ha chiesto ad Alberto di procedere con la spiegazione della sua attuale situazione. Alberto ha affermato che nonostante il lavoro presso il negozio di ferramenta della famiglia non fosse soddisfacente e avrebbe preferito cambiare, si è abituato a questa attività e ha dedicato sempre meno tempo alla ricerca di altre possibilità occupazionali e formative. Inoltre la famiglia è molto felice del lavoro da lui svolto presso l'attività e se dovesse arrivare il momento di manifestare che la sua intenzione è quella di interrompere il lavoro in ferramenta per intraprendere un altro lavoro, sarebbe difficile per lui e temeva che ne sarebbe scaturito un conflitto. José sentiva che, nel caso di Alberto, era necessario prendere in considerazione due aspetti separatamente. Da un lato, continuare la sua ricerca di un'altra occupazione e, dall'altro, affrontare la situazione familiare.

In merito alla prima questione, José ha affermato di comprendere come sia possibile abituarsi ad una circostanza e interrompere le ricerche e il monitoraggio di offerte di lavoro e di opportunità di formazione quando si presentano. Nonostante la situazione di Alberto fosse diversa da quella del resto del gruppo, perché aveva un lavoro, in una simile circostanza c'era il rischio che gli altri divenissero apatici, soprattutto considerando che alcuni erano disoccupati da lungo tempo. Pertanto le raccomandazioni per affrontare questa situazione sono state fatte in modo tale che fossero di aiuto a tutti. Una possibile soluzione per evitare la perdita di interesse e una situazione di passività nell'ambito della ricerca del lavoro è "l'agenda". Detto in soldoni, si tratta di organizzare e pianificare la propria ricerca di lavoro. Iniziare dunque specificando una scadenza regolare, nel caso di Alberto potrebbe essere un giorno della settimana nel quale andare sistematicamente alla ricerca di impiego e opportunità di formazione. Dunque in questo preciso giorno della settimana, dovrebbe eseguire sempre la stessa routine prefissata: ad esempio consultare portali di lavoro online, andare alla ricerca di aziende alle quali sottoporre la sua candidatura anche se non richiesta e controllare le novità (borse di studio, corsi...) dell'ufficio di orientamento al lavoro della facoltà presso la quale ha studiato. Dopo di che, dovrebbe prendere nota sulla sua agenda di tutte le offerte alle quali mirare, come pure di tutti gli aspetti che potrebbero essere d'interesse. Dovrebbe inoltre includere un programma con un *modus operandi* in relazione ai risultati della ricerca (ad esempio, se ha trovato un'azienda alla quale sottoporre il suo Curriculum Vitae, deve organizzare quando trasmetterlo; se ha visto un avviso pubblicitario di un corso che lo interessa, deve pianificare quando proporre la candidatura e preparare la documentazione necessaria, ecc.).

Per quanto riguarda la seconda questione, José ha colto l'occasione per parlare di assertività. Ha spiegato che l'assertività, o l'affermazione di sé, è un atteggiamento che consente alle persone di agire nel proprio interesse, con risolutezza, senza farsi cogliere dall'ansia ed esprimendo i propri diritti senza negare i diritti degli altri. Una persona assertiva comunica in maniera aperta, diretta, onesta e adeguata. Tale persona ha le idee ben chiare in merito a ciò che vuole e cerca di ottenerlo. José ha sottolineato il fatto che è molto importante sviluppare atteggiamenti assertivi in tutti i settori della propria vita, ma soprattutto per quanto riguarda le questioni lavorative. E nel caso di Alberto è necessario affrontare la situazione proprio con un atteggiamento assertivo. José gli ha consigliato di ini-

ziare a mettere in pratica questo atteggiamento sin da subito e di non aspettare di trovare l'occasione giusta per dire alla propria famiglia che non avrebbe continuato a lavorare presso il negozio del padre. Lo ha incoraggiato ad essere onesto nei confronti della famiglia da quel momento in poi rendendoli partecipi del fatto che desiderava lavorare in ambito affine alla sua formazione.

José ha poi discusso di alcune strategie per rendere gli atteggiamenti assertivi ancora più efficaci:

- › avere un'opinione di sé positiva e realistica;
- › programmare la conversazione: sapere in anticipo cosa dire e come dirlo, cosa rispondere e la quantità di informazioni che si vuole trasmettere all'interlocutore. Conoscere il contenuto e lo scopo del proprio messaggio;
- › essere gentili, prendere in considerazione il punto di vista degli altri;
- › non ricorrere ad intimidazioni: se vengono usate le intimidazioni, la credibilità e la cooperazione richieste nel lavoro scompaiono;
- › accettare la sconfitta quando necessario, l'assertività implica il riconoscimento e la presa di responsabilità degli errori commessi.

Dopo di che ha preso la parola Raúl illustrando la propria situazione ai membri del gruppo. Ha detto che il suo desiderio era di aprire un'attività in relazione alle autoradio, ma prima di avviare la propria attività avrebbe voluto imparare come lavorano gli altri professionisti per fare esperienza nella pratica. Nel frattempo, Raúl dedica il suo tempo a raccogliere informazioni in merito ai passi da intraprendere per avviare la sua attività, andando alla ricerca di un luogo adatto e di altre notizie utili. A questo punto, Alberto ha chiesto di poter intervenire. Ha spiegato a Raúl di conoscere personalmente il proprietario di un negozio non lontano da casa sua. Non è esattamente lo stesso tipo di attività che voleva mettere in piedi, ma svolge un lavoro che consentirebbe a Raúl di fare esperienza. Ha detto che in quel preciso momento non avevano bisogno di assumere un altro impiegato, ma se il suo interesse principale era rivolto ad apprendere il modo in cui lavorano, probabilmente avrebbero potuto offrirgli una posizione part-time, nonostante la paga non sarebbe stata delle migliori; se

una tale ipotesi non fosse stata poi possibile, avrebbe comunque potuto recarsi al negozio per porre alcune domande in merito all'aspetto amministrativo dell'attività o ad altri punti di particolare interesse. Gli ha dato il contatto della persona di riferimento e gli ha anche detto che avrebbe prima contattato il referente personalmente.

José ha consentito che Raúl e Alberto si scambiassero le informazioni e una volta finito ha coinvolto gli altri in ciò che era appena successo. Ha spiegato che quello che si era appena svolto davanti ai loro occhi viene chiamato "networking", vale a dire la creazione di una propria rete di contatti che può avere un influsso positivo sulla propria vita professionale, compresa la ricerca di un'occupazione. Un numero elevato di persone trova lavoro grazie al contatto personale diretto e indiretto. Molti datori di lavoro preferiscono assumere persone che già conoscono o che siano stati loro consigliati da un collaboratore dell'azienda. Per questa ragione è molto importante consolidare i contatti e le relazioni sociali ed è anche consigliabile creare una lista di potenziali contatti che potrebbero essere in un qualche modo di aiuto dal punto di vista professionale. Ha posto l'accento su quanto sia importante per tutti coloro che cercano lavoro essere reperibili e disponibili, affinché i soggetti interessati possano trovarli e contattarli in maniera più semplice.

Infine è il turno di Carmen. Ha spiegato che, fino a quel momento, non aveva ricevuto alcun invito ad un colloquio di lavoro, ma la settimana successiva ne avrebbe sostenuto uno per un posto di venditore presso un centro commerciale. Ha detto di sentirsi impreparata e di non avere la formazione adatta a quella posizione. Ha preso parte all'incontro affinché il consulente del lavoro le desse particolari informazioni e linee guida per affrontare al meglio la situazione.

Approfittando della presenza di altre persone in cerca di lavoro all'incontro, José ha proposto un gioco di ruolo per far fronte alla richiesta di Carmen. Per questo gioco di ruolo, ha pensato di mettere in atto una situazione da colloquio, nella quale Carmen era la candidata per quella precisa posizione e ha chiesto ad Inés di svolgere il ruolo dell'interlocutore, dato che lei stessa di recente aveva partecipato ad un colloquio. Gli altri due membri del gruppo, insieme a José hanno fatto da osservatori e infine hanno espresso il loro punto di vista fornendo a Carmen un feedback riguardante la sua prestazione.

Dopo questa attività, José ha chiuso l'incontro, concludendo e rivedendo le questioni discusse in giornata e ha chiesto se ci fossero altre domande o se qualcuno desiderasse fare qualche commento conclusivo. Dato che nessuno voleva aggiungere altro, José ha chiesto loro di fornire una valutazione dell'incontro appena conclusosi, esprimendo la propria opinione e, in particolare, se lo avevano ritenuto utile, se si erano sentiti a proprio agio o a disagio a parlare della loro situazione personale davanti ad altri clienti e se avrebbero nuovamente voluto prendere parte ad un incontro simile oppure avrebbero preferito ricevere una consulenza individuale.

Tutti e quattro i partecipanti all'incontro hanno affermato che la sessione era stata produttiva e che avevano trovato risposte e soluzioni. Tutti loro si sono anche dichiarati disposti a ripetere nuovamente un incontro simile.

Conclusioni

Dopo l'incontro di gruppo, José ha riflettuto sulla modalità con cui lo aveva gestito e ha rivisto gli eventi che si erano manifestati all'interno dell'agenzia per lo sviluppo locale che lo avevano portato a questa situazione.

L'accordo raggiunto dai consulenti del lavoro con il responsabile dell'agenzia per lo sviluppo locale prevede di tenere degli incontri di gruppo su una base di prova per la durata

di un mese. In questo lasso di tempo, devono essere in grado di decidere se questo approccio consente effettivamente di fornire un servizio di consulenza del lavoro di qualità.

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.