Chance 3000
Stärken erkennen

Manuale

La tua guida agli strumenti di consulenza!

Lifelong Learning Programme

Chance 3000

Indice

Introduzione 3
BIS 4
ROMAinEU 8
YUSS 11
COMPUTIL 14
V.A.R.C.O. 19
Talentaged 25

Introduzione

Gentile Docente!

Tutor!

Consulente!

Siamo felici che tu stia utilizzando i nostri strumenti per la consulenza e valutazione delle competenze trasversali. Siamo certi che ti offriranno un utile supporto per una valida attività di consulenza.

Potrai utilizzare questo metodo di consulenza per supportare i tuoi clienti nell'individuazione delle competenze trasversali assimilate durante la loro vita professionale o per assistere le aziende nella ricerca di nuovo personale in linea coi profili professionali richiesti.

Questo manuale propone anche alcuni metodi molto pratici da utilizzare durante le diverse fasi del percorso consulenziale. Sono presenti inoltre spiegazioni generali sul metodo proposto con alcuni riferimenti teorici e pratici che vi saranno molto utili; sono inoltre stati inseriti delle metodologie per l'integrazione di cittadini immigrati.

Lifelong Learning Programme

Chance 3000

BIS

Nome della pratica	**BIS – Balance Of Social Integration**
Gruppo target	Immigrati, lavoratori del settore sociale e di altri settori coinvolti in processi di integrazione dei cittadini immigrati
Obiettivi	- Promuovere l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. - Migliorare le conoscenze e le esperienze professionali di coloro che lavorano con i cittadini immigrati, implementando una metodologia basata sia sull'esperienze individuali che sullo sviluppo di nuove competenze necessarie nel settore dei servizi. - Sviluppare una metodologia di consulenza che può essere adattata e applicata anche ad altri contesti. - Promuovere la dimensione interculturale delle organizzazioni che si occupano di immigrazione; promuovere il concetto di cittadinanza e di rispetto per le altre culture. - Supportare i cittadini immigrati con difficoltà di integrazione, valutando le capacità dei genitori di aiutare i propri figli nel processo di integrazione. - Aiutare i cittadini immigrati nell'individuazione delle proprie capacità e valorizzare le loro competenze professionali.
Area d'interesse	- Si tratta di un innovativo strumento di orientamento professionale, "Balance of social integration", che tiene conto della diversità culturale dei paesi coinvolti nei flussi migratori e che riconosce e valorizza le competenze trasversali e le abilità sociali dei cittadini immigrati. - L'obiettivo è la promozione della coesione sociale e l'integrazione degli immigrati, al fine di evitarne l'emarginazione e la ghettizzazione.
Strumenti	Strumenti utili per l'orientamento al lavoro dei cittadini immigrati: - Traccia per il primo colloquio - Traccia per il secondo colloquio - Traccia per il meeting di gruppo
Innovazione	La metodologia BIS ha lo scopo di offrire una risposta concreta al bisogno di implementare strumenti innovativi per combattere l'emarginazione dei cittadini immigrati, promuovendo la loro integrazione e coesione scoiale. Il progetto ha sviluppato un originale metodo chiamato "Balance of Social Integration", che prende in considerazione le diversità culturali dei paesi coinvolti nei flussi migratori in modo da riconoscere e individuare le specificità delle conoscenze e competenze professionali dei cittadini immigrati. Inoltre, il BIS mira a migliorare le conoscenze e le competenze delle professioni del settore sociale e, in generale, di tutte quelle

	professioni coinvolte nel processo di integrazione sociale. L'attuale situazione europea vede continui flussi migratori interni, ma anche nuovi ingressi dai Paesi extraeuropei, e l'Europa si trova ad avere grande necessità di questa forza-lavoro. Mentre le persone che arrivano dai Paesi extraeuropei per lo più sono giovani, quelle che si spostano da un Paese all'altro entro i confini dell'Europa sono persone di tutte le età. Proprio per questa ragione, sarà interessante estendere e utilizzare gli outputs del metodo/progetto BIS anche al mercato del lavoro che vede coinvolte persone disoccupate over 45, che prendono parte a questi flussi migratori.
Riferimenti	These tools were developed under the BIS project (Grundtvig multilateral) BIS PROJECT - Balance of Social Integration for immigrant people and Development and Self-Learning of the Intercultural Dimension inner to the learning organizations (Project N°. 517989-LLP-1-2011-1-IT-GRUNDTVIG-GMP).

Strumento pratico	
Dopo ogni sessione il consulente si annoterà alcuni appunti seguendo le tre tracce descritte sopra (primo colloquio, secondo colloquio, meeting di gruppo). Al termine di ciascuna sessione dovrà individuare i risultati di quella particolare sessione e farne una breve valutazione in funzione della sessione successiva.	
Traccia del primo colloquio	Raccogliere tutte le informazioni personali utili (come Nome e cognome, luogo di nascita, istruzione, qualifiche e certificazioni, composizione familiare) in tabelle in modo da avere il quadro chiaro e completo della situazione attuale della persona. La consulenza dev'essere condotta seguendo il metodo narrativo dell "storytelling", concedendo alla persona spazio sufficiente per raccontarsi e parlare di se stesso in maniera libera e informale (senza però perdere di vista la traccia già impostata). Il consulente deve prendere nota e cercare di classificare le risposte in base al campo al quale esse sono correlate: qualifiche, piani per il futuro, necessità, problemi, personalità, famiglia, amicizia, figli, motivi per quali la persona ha rischiesto una consulenza, aspettative, livello di consapevolezza rispetto alle questioni affrontate.

Traccia del secondo colloquio	Lo schema del secondo colloquio prevede che si usi, oltre al metodo dello "storytelling", anche una tabella di domande formulate a priori per riuscire ad ottenere dai partecipanti delle risposte più precise possibili. Se una persona desidera un secondo colloquio, si dovrà iniziare con una domanda personale in modo che il cliente possa parlare di sé; se la persona non si sentirà del tutto a suo agio, il potersi raccontare liberamente renderà più semplice l'avvio del colloquio. Il cliente dovrà cercare di evitare di dare come risposta un semplice "sì" o "no". Ecco alcune domande esemplificative: Possible question to the user: "In questi giorni hai avuto modo di riflettere al nostro primo primo colloquio? A quale argomento in particolare? Ci sono questioni che vorresti approfondire?Hai parlato della nostra conversazione con i tuoi familiari? Quali sono le loro opinioni in merito? La parte successiva del colloquio è fondamentale sia perché fornisce al consulente importanti informazioni sul punto di vista del cliente sul contesto in cui si trova e agli eventi che sta affrontando sia perché spinge il cittadino immigrato a riflettere sulla propria visione delle realtà e sulle proprie attitudini. Alla persona verrà chiesto "come pensi di realizzare i tuoi obiettivi? e dovrà scegliere fra le opzioni date e cioè "vero", "falso" o "nessuna delle due" (ad es. con la mia determinazione nel volere che questo accada; con la fortunacon il massimo impegno; con tutto l'aiuto che posso ricevere; tramite la mia capacità di migliorare le mie competenze e usare le mie esperienze; attraverso un aiuto economico; con la forza che riesco sempre a mettere per superare le difficoltà; per caso; usando le mie abilità). Durante il secondo colloquio si prevede di dedicare del tempo per valutare la rete sociale della persona; le sarà dato un foglio dove scrivere i nomi delle persone con cui è in relazione. Il consulente deve stimolare una riflessione analizzandone insieme il ruoli e le funzioni (sia nella sua vita che nella loro) e cercando di farne delle valutazioni: "si tratta di una rete sociale ricca o povera? È abbastanza solida per essere di sostegno nei momenti di difficoltà? Qualisono le difficoltà nel creare una solida rete sociale?" Parallelamente il consulente realizza l'analisi delle competenze della persona in ambito: hobby e interessi; casa e famiglia; educazione e formazione. In seguito il consulente organizza una autovalutazione di queste competenze e aiuta il cliente nel realizzarla. Possibili domande sono: "Che cosa ho fatto nel dettaglio in quella situazione? Quel e stato il processo che ho seguito? Cosa sono in grado di fare? Che cosa ho imparato? In quale altro contesto ho utilizzato queste capacità?" Per quanto riguarda l'aspetto lavorativo il consulente dovrà realizzare un'indagine delle attitudini, degli interessi e delle abilità della persona al fine di orientarla verso un eventuale ulteriore proogetto di sviluppo concreto e raggiungibile. Al di là di questa analisi, il consulente terrà in

	considerazione il fatto che il lavoro è una necessità al fine di sopravvivere, aiutare la famiglia, vivere nel paese ospitante, ma che allo stesso tempo il fatto che accetti qualsiasi tipo di lavoro è spesso sintomo di un basso livello di autostima e di un sentimento di emarginazione. La domanda potrebbe essere: "Che cosa cerco in un lavoro?" e le risposte possono essere relative a: ambiente fisico (assenza di fattori potenzialmente dannosi, etc.); ambiente umano (relazioni positive con i colleghi, cooperazione, etc.); disponibilità di tempo libero; flessibilità nella gestione del tempo; sicurezza del posto di lavoro (basso rischio di licenziamento); creatività (possibilità di inventare, di progettare, di elaborare, etc.); asenza di attività ripetitive e di routine; indipendenza; possibilità di fare da guida; livello di professionalità richiesta (conoscenze e competenze). Per ciascuno di questo aspetti potrà essere data una valutazione rispetto all'importanza che rivestono nella scelta del lavoro (per niente, un po', abbastanza, molto). Il cliente dovrebbe inoltre rispondere a domande del tipo: "Che tipo di lavoro sto cercando? Quali sono le mie comptenze rispetto a questo tipo di lavoro? Che cosa dovrei migliorare?"
Traccia per il meeting di gruppo	La terza parte utilizza la metodologia di sntesi del bilancio delle competenze utilizzando domande aperte sui futuri passi e sui prossimi passi e sulle relative tempistiche. La terza sessione si conclude con la creazione di un calendario all'interno del quale vengono definite le task da raggiungere. Il lavoro di gruppo sarà condotto attraverso l'utilizzo di metacards, giochi, brainstroming e storytelling aventi come oggetto la descrizione di problematiche riguardanti la vita quotidiana, i network personali, gli interessi personali e la propria storia di immigrazione.

ROMAinEU

Nome della pratica	**ROMAinEU**
Gruppo target	Persone Rom che vivono in Europa
Obiettivo	Sviluppare competenze civiche e sociali nei mediatori, negli esperti e e nei formatori che lavorano all'educazione e all'integrazione sociale e lavorativa di persone Rom
Area d'interesse	- Fornire al target group le necessarie conoscenze, capacità e competenze per la promozione di un approccio interculturale, per il rispetto delle differenze e per lìintegrazione educativa, sociale e lavorativa delle persone Rom. - Contribuire e favorire l'integrazione socio-lavorativa e educativa delle persone Rom. - Sviluppare la consapevolezza rispetto all'importanza di rispettare le differenze sociali e culturali.
Strumenti	La metodologia è principalmente rivolta a mediatori che lavorano con comunità Rom, ma anche a lavoratori sociali, insegnanti e consulenti che lavoronon nel campo dell'educazione o del lavoro. I contenuti del corso RomaInEU sono i seguenti: - Il ruolo dei mediatori in Spagna, Ungheria, Romania e Bulgaria - La cultura Rom in Spagna, Ungheria, Buglaria e - Motivazione - Communicazione - Gestione dei conflitti - Cultura della tolleranza - Buona pratica nell'integrazione delle minoranze Rom
Innovazione	L'elemento innovativo è l'integrazione di elementi di formazione autonoma da parte del consulente. Questo strumento può essere utilizzato da mediatori, esperti e formatori che lavorano con persone disoccupate (di qualsiasi età e che stanno cercando nuove prospettive per la loro vita professionale). L'obiettivo è quello di spingerli a creare il proprio progetto di vita a prescindere dalle strategie a lungo termine delle aziende e dei datori di lavoro.

Riferimenti	Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea. La pubblicazione riflette solamente il punto di vista dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile di qualsiasi utlizzo venga fatto delle informazioni ivi contenute. Progetto nº: 2011-1-ES1-LEO05-36463.
Strumento pratico	

The verbal communication part is to be pointed out, since it is of the crucial meaning for the consulter.

a) Preparation for the communication: the consulter must answer these questions
   - With whom will I communicate? About what?
   - What role do I play in this conversation?
   - What is expected from me? (a relief from burdening (the feeling that not too much is required from them and that they are not in a hurry to make a change); emotional support; enlightenment in the sense of enhanced awareness and better understanding of the situation; or guidance (suggestions, advices and recommendations, in case those are compatible with the service user's views). Sometimes the communication partner is expecting from the consulter to change his or her life in a short period of time. Be realistic about what your role is and what you can do.)
   - Do I plan to act as a professional, as a friend or as an authority? What personality traits of mine should be stressed during the communication? Do I want to be strict or lenient?
   - How do I want to formulate the question to the listener? What if it is not welcome?
   - What are his or her cultural backgrounds (he or she might belong to multiple cultural backgrounds), and how can I express respect to it?

b) Mindful listening

   It is an active and manifold process. It is not just about hearing.

   First, you should select and organize information. You must be aware of the most important parts of the communication content. Also, you must try to understand your partner, and what he or she intends to say.

   La comunicazione verbale va definita poiché è di grande importanza per il consulente.

   a) Preparazione della comunicazione: il consulente deve rispondere a queste rispondere a queste domande:
      - con chi parlerò? di cosa?
      - che ruolo gioco nella conversazione?
      - che cosa ci si aspetta da me? (un sollievo dal peso di sentirsi in dovere di fare un veloce cambiamento; supporto emozionale; miglioramento della consapevolezza e

della comprensione della propria situazione; accompagnamento sotto forma di suggerimenti e raccomandazioni compatibili con il proprio punto di vista. Alle volte la persona si aspetta che il consulente la aiuti a cambiare la vita in breve tempo: il consulente dovrà essere realistico rispetto al suo ruolo e a ciò che può fare);
- intendo rivestire il ruolo di professionista, amico o autorità? quali aspetti del mio carattere dovrebbero emergere duramte la comunicazione? voglio essere severo o indulgente?
- come intendo formulare le domande? Come reagirò se la domanda non è gradita?
- qual è il background culturale dell'utente e come posso dimostrare il mio rispetto?

b) Ascolto partecipato
L'ascolto è un processo attivo e complesso che non riguarda solamente il sentire quello che la persona sta dicendo. Come prima cosa le informazioni andranno selezionate ed organizzate. Vanno individuate le parti più importanti dei contenuti comunicati. Inoltre, vanno compresi sia l'utente come persona che ciò che vuole comunicare.
Mangia sempre qualcosa prima di una conversazione per evitare di pensare continuamente a quanto hai fame. Non cominciare conversazioni importanti quando sei stanco: rimandale esprimendo sinceramente le tue motivazioni. Nel caso non ci sia la possibilità di farlo, in ogni caso di' alla persona che sei interessato a ciò che ha da dire.

c) Supporto
Nel corso dell'intero processo di comunicazione è essenziale dimostrare il proprio supporto verso l'altro/gli altri.

d) Fare domande
Al fine di raccogliere informazioni possono essere utilizzate due tipi di domande:
- Domande chiuse: nel caso l'obiettivo sia quello di raccogliere informazioni fattuali, le domande chiuse sono lo strumento migliore. Normalmente alle domande chiuse si può rispondere sì/no oppure con una informazione concreta.
- Domande aperte: le domande aperte sono utili per ottenere più dettagli su una questione e per avere risposte più risposte estese. Queste domande sono utili per conoscere veramente la persona che si ha davanti.
- Domande retoriche: le domande retoriche sono utilizzate per influenzare o mettere pressione alla persona includendo la risposta che si vuole sentire. Ad esempio: lo perdonarai, vero?

YUSS

Nome della pratica	**YUSS**
Gruppo target	Persone disoccupate
Obiettivo	L'obiettivo finale del programma di coaching è l'acquisizione di conoscenze, competenze e qualificazioni attraverso l'uso di tecniche di coaching che promuovono lo sviluppo personale attraverso la partecipazione attiva delle persone nella vita lavorativa. Vengono indentificate **quattro skills**: 1. Capacità di adattarsi al contesto organizzativo 2. Comunicazione 3. Intelligenza emozionale 4. Autonomia **E le seguenti competenze:** 1. Comunicazione efficace 2. Cooperazione 3. Imprenditorialità 4. Flessibilità 5. Orientamento al cliente 6. Efficienza 7. Indipendenza e capacità decisionale 8. Problem solving 9. Organizzazione e pianificazione 10. Apprendimento permanente 11. Approccio pro-attivo 12. Gestione dello stress 13. Gestione delle informazioni 14. Lingue straniere
Focus area	La definizione delle soft skills di base
Strumenti	Il training consiste in: - introduzione teorica - esempio pratico di un esercizio riguardo una competenza - sessioni di conversazioni faccia a faccia

Innovatione	Il training ha un approccio pratico e si basa sull'uso di metodologie interattive che prevedono il coinvogimento dei partecipanti. Il progetto è in linea con il principio "learning by playing" del programma Comenius. La metodologia si basa quindi su principi legati all'apprendimento esperienziale. Grande enfasi viene data all'attivazione dei partecipanti, alla loro cooperazione e comunicazione.
Referenze	**Il modello di coaching "Be Sapiens"** è stato sviluppato nell'ambito di un progetto dell'iniziativa Equal Community che aveva l'obiettivo di sviluppare metodologie di training sul lavoro flessibili e interattive, totalmente incentrate sulle dinamiche professionali e personali dell'individuo supportate da un processo di organizazzione delle conoscenze. **La metodologia "Be Competent"** è basat su un programma di training realizzato per la valutazione e lo sviluppo di 14 competenze. Il programma di training è stato testato su un target che contava circa 2000 adulti e più di 10000 allievi e apprendisti. Può essere utilizzato con chiunque: adulti e bambini, aziende e dipendenti, persone disoccupate, isegnanti e studenti, management scolastico. Originariamente la metodologia "Be competent" è stata sviluppata nell'ambito del progetto EQUAL, Competenze del mercato del lavoro.

Strumento pratico	

Il modello consiste in un programma di sviluppo organizzativo e individuale basato sul coaching che migliora le performance legate al raggiungimento degli obiettivi. Mira inoltre allo sviluppo di skills che promuovono lo sviluppo individuale e professionale e il lavoro di gruppo attraverso una supervisione personalizzata.

Una delle tecniche consiste nella definizione di obiettivi, realtà, opzioni e azioni.

I. *Che cosa c'è che non va? Quali difficoltà puoi trovare?*
Definire chiaramente gli obiettivi da raggiungere.

II. *Che cosa sta succendendo veramente?*
Spiegare chiaramente qual è l'effettiva difficoltà.

III. *Come possiamo risolvere il problema? Quali sono le opzioni esistenti? Quali sono le più*

adeguate?
Costruire le opzioni con l'utente.

IV. Quanto tempo è necessario per risolvere le difficoltà? Obiettivi SMART
Descrivere chiaramente quello che succederà.

Dovrà essere creato un piano d'azione che includa:

a) *Data d'inizio*
b) *Obiettivi e azioni che mi permettano di raggiungere i miei obiettivi*
c) *Valutazione: come analizzerò i miei progressi*
d) *Sfide: in che modo queste azioni mi metteranno alla prova*
e) *Supporto: chi mi supporterà mentre proverò a raggiungere i miei obiettivi*

COMPUTIL

Nome della pratica	**COMPUTIL – Competenze per le Public Utilities e l'Inclusione Lavorativa**
Area di interesse	Condivisione di know-how nel contest dei servizi erogati da public utilities
Obiettivi	COMPUTIL è un modello per la programmazione, il monitoraggio e la gestione dei processi di formazione con l'obiettivo di condividere il know-how nelle public utilities e sviluppare le competenze necessarie per sorvegliare l'intero processo di gestione del cliente.
Descrizione della pratica	Il modello COMPUTIL è suddiviso in 5 fasi: • Analisi del contesto organizzativo e individuazione dei processi chiave • Identificazione dei bisogni formativi • Individuazione delle competenze chiave: l'analisi del lavoro reale, i comportamenti e il percorso d'azione • Progettazione ed erogazione di percorsi formativi • Valutazione dei risultati della formazione La parte di interessante del modello è l" Individuazione delle competenze chiave: l'analisi del lavoro reale, i comportamenti e il percorso d'azione" e nello specifico l'intervista con il miglior performer. Infatti, grazie al colloquio, è possibile individuare le competenze chiave e comportamenti per tutti i lavoratori del front office o che dovranno avere un contatto diretto con i clienti. Si tratta di una intervista semi-strutturata che presuppone un grado medio di direzionalità. Attraverso l'intervista, è possibile individuare le principali competenze "soft" necessarie per la corretta gestione del rapporto con il cliente. Queste sono declinate in micro-competenze necessarie per la risoluzione di situazioni problematiche. L'intervista è un'analisi di situazioni di lavoro reali quali: • standard/situazioni di routine: il sistema è in equilibrio, non ci sono emergenze o minacce al sistema, che prevedono la realizzazione di competenze standard, conoscenze e know-how. • situazioni problematiche che si verificano più di frequente: esse generano nel loro ripetersi nel tempo, una serie di situazioni con percorsi relativi di azione: la conoscenza procedurale, derivate da esperienza, strategie di intervento progettate e costruite nel corso del tempo. Gli eventi critici che creano situazioni imprevedibili, per le quali non ci sono linee di azione già disponibili, nell'esperienza del lavoratore, richiedono la costruzione di strategie di azione insoliti.
Strumenti	Il modello COMPUTIL si basa su una metodologia di intervista legata all'alisi del comportamento in determinate situazione ed utilizza un

	approccio che il modello STAR: "S" - situazione "T" - task, "A" - azione, risultato "R". Durante l'intervista, i migliori performer sono invitati a rispondere descrivendo una situazione che dovevano risolvere o un compito che dovevano realizzare, l'azione che hanno intrapreso per risolvere il compito e la conseguenza della situazione. In particolare, gli elementi che il modello aiuta ad approfondire attraverso le domande situazionali, sono i seguenti: • Area delle competenze soft (es: capacità di gestire situazioni di conflitto); • Abilità specifiche (es: interagire in modo appropriato ad un comportamento aggressivo); • Situazione/compito specifico; • Azioni specifiche intraprese; • Risultati concreti; • Indicatori di valutazione (che dimostrano l'effettiva risoluzione del problema). Questo processo permette di approfondire la conoscenza, ma anche le competenze possedute dai migliori performer, e come queste si riflettono nel suo comportamento in situazioni standard e in situazioni problematiche. Queste abilità sono spesso latenti, difficili da descrivere da parte del lavoratore, se non adeguatamente guidato attraverso un colloquio approfondito.
Trasferibilità	Questa metodologia è trasferibile a qualsiasi contesto , anche se è molto più utile se applicata alle competenze trasversali piuttosto che quelle tecniche , per cui la formazione classica può essere preferibile .
Sostenibilità	Questa metodologia è molto più costosa in termini di tempo, energia e denaro rispetto alla formazione "da catalogo", ma è anche molto più efficiente e permette la rilevazione degli effetti concreti della formazione sul comportamento e lo sviluppo delle conoscenze all'interno delle organizzazioni.
Innovazione	La metodologia BEI è di solito utilizzata per colloqui di lavoro e la premessa su cui si basa l'intervista comportamentale è che il fattore predittivo più accurata delle prestazioni future è la performance passata in una situazione simile. Il modello COMPUTIL è innovativo perché utilizza la metodologia BEI per individuare le principali abilità soft necessarie per la corretta gestione del rapporto con il cliente e le micro- competenze chiave legate ai comportamenti adottati in situazioni problematiche. La metodologia ha lo scopo di far emergere le capacità latenti dei migliori performer, e di utilizzarle per la progettazione di percorsi di formazione interna .

Strumento pratico: Griglia per l'intervista ai best performer Modello COMPUTIL

AREA DELLA COMPETENZA	COMPETENZA SPECIFICA	DOMANDE SITUAZIONALI	SITUAZIONE/TASK	AZIONI	RISULTATI
Capacità di gestione delle situazioni conflittuali	Interagire adeguatamente a situazioni oppositive ed aggressive da parte del cliente esterno.	Che cosa farebbe o cosa ha concretamente fatto in una situazione in cui il cliente le ha segnalato una necessità o una lamentela?			
	Reagire con efficacia e tempestività alle situazioni impreviste riguardanti i clienti interni ed esterni.				
	Capacità di decodificare le esigenze dell'utente e di interpretarle per soddisfarle				
Capacità di collaborazione e di comunicazione interna	Lavorare efficientemente in gruppo	Mi descriva come è costituito il gruppo di lavoro più significativo con cui ha collaborato.			
		Secondo lei quail sono le regole del lavorare in gruppo? Mi faccia un esempia.			
	Collaborare adeguatamente con tutto il personale del servizio e del proprio contesto lavorativo	Come si sente o si è sentito nelle relazioni con i suoi colleghi? ascoltato/inascoltato; accettato/osteggiato; compreso/incompreso.			
		In particolare, con quail funzioni aziendali ha relazioni o ha avuto relazioni nel suo ambiente di lavoro?			
	Sviluppare rapporti costruttivi con altri colleghi	Mi faccia un esempio di quando si è sentito efficace all'interno di un gruppo di lavoro.			
	Usare una comunicazione orale chiara, corretta, coerente e adeguata al proprio ambito lavorativo	Con quail aggettivi la descriverebbero i suoi colleghi relativamente all'ambito lavorativo?			
	Mostrare disponibilità, per necessità di servizio, a svolgere le prestazioni professionali, oltre i propri orari di lavoro	Quante ore di straordinario fa al mese o farebbe se fosse necessario?			
	Filtrare e smistare le richieste				
	Organizzare e gestire il tempo				
	Essere disponibili a svolgere le prestazioni professionali, oltre i propri orari di lavoro	Qual è la sua mobilità territoriale? Quanti KM è disposto a percorrere giornalmente per lavorare?			
	Affrontare situazioni				

AREA DELLA COMPETENZA	COMPETENZA SPECIFICA	DOMANDE SITUAZIONALI	SITUAZIONE/TASK	AZIONI	RISULTATI
	impreviste				
	Interagire con modalità adeguate (comportamentali e verbali) in situazioni conflittuali con i colleghi	Come gestisce un eventuale disaccordo con un suo collega? E con un superiore?			
	Proporre al Responsabile del servizio azioni idonee al miglioramento degli aspetti organizzativo-amministrativi				
	Individuare le priorità nell'ambito del contesto lavorativo				
Capacità di comunicazione con il cliente esterno	Essere in grado di accogliere e curare le domande del cliente	Mi descriva con 3 aggettivi la sua modalità di relazione con il cliente			
	Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventuali imprevisti e reclami				
	Assumere iniziative relative al proprio ruolo, idonee di fronte ai problemi che si presentano in ambito lavorativo				
	Avere un comportamento empatico (riconoscere gli stati d'animo delle persione con cui ci si relazione e reagire di conseguenza)	Che comportamento adotta o adotterebbe di fronte alle seguenti tipologie di cliente: 1. Aggressivo 2. Confuso e con difficoltà di verbalizzazione 3. Che non parla la lingua italiana 4. Esigente e molto tecnico 5. Eccentrico 6. Sgradevole			
	Saper riconoscere le caratteristiche del cliente				
	Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla descrizione e valorizzazione del servizio offerto, in forma orale (in presenza o al telefono) e scritta				
Problem solving	Avere una visione d'insieme del problema	Mi commenti un problema importante affrontato nel suo lavoro			
	Analizzare il problema e individuarne la vera causa	Come si è originato il problema che ha dovuto risolvere?			
	Identificare le priorità e selezionare le informazioni	Come l'ha affrontato?			
	Saper leggere le conseguenze				

AREA DELLA COMPETENZA	COMPETENZA SPECIFICA	DOMANDE SITUAZIONALI	SITUAZIONE/TASK	AZIONI	RISULTATI
	Selezionare le azioni I tempi e le modalità di esecuzione in termini di opportunità	Quali difficoltà ha incontrato? Come le ha superate?			
	Prendere la decisione più utile alla soluzione del problema	Quali tipi di soluzione ha proposto? E perché?			
Organizational capacity	Autonomy in the management of own work and orientation to results	Esempi di situazione in cui ha proposto un'idea o un progetto per risolvere un problema rispetto ad un responsabile diretto			
	Understand own role within the company's context and in the process of service supply	Mi descriva il suo ruolo professionale			
	Activity planning	Quali sono le decisioni che lei prende quotidianamente?			
	Flexibility	Come si comporta o si comporterebbe all'approssimarsi di una scadenza improvvisa?			
	Detailed knowledge of working process				
	Information research	Quali supprti utilizza per raccogliere informazioni che non conosce?			
		A chi chede consigli? Cosa verifica? Come cerca le informazioni?			
Cpacity of managing emergencies	Promptly communicate the emergency to the technical office	Come ha reagito di fronte ad un'emergenza?			
	Adquately manage stress and own emotive reaction	Quali sono le situazioni in cui ha percepito un elevato livello di stress? Mi faccia degli esempi			

V.A.R.C.O.

Nome della pratica	**V.A.R.C.O. - Valorizzazione, Adeguamento e Riconoscimento Competenze degli Occupati**
Area di interesse	L'emarginazione causata dal fattore "cambiamento" - e l'incapacità di far fronte ai cambiamenti - per i lavoratori occupati nelle aziende dei servizi pubblici locali.
Obiettivi	Lo scopo generale del progetto ha riguardato la riduzione della discriminazione all'accesso ad opportunità di apprendimento per lavoratori occupati a rischio di marginalizzazione, nel contesto delle Aziende di Servizi Pubblici Locali. Le azioni sviluppate sono state finalizzate a innovare, integrare e flessibilizzare l'offerta di orientamento e formazione rivolta a lavoratori e operatori e a valorizzare le modalità di lavoro in rete per una cooperazione efficace.
Descrizione della pratica	Un pilastro della metodologia del progetto Varco consiste nella creazione di uno strumento specifico per l'assessment delle prassi di apprendimento complessive del lavoratore (istruzione formale, apprendimento non formale, apprendimento informale), denominato *Dossier individuale per la trasparenza degli apprendimenti*. Il Dossier individuale si pone come strumento di documentazione trasparente e formalizzata di dati, informazioni, certificazioni, utilizzabile dall'individuo nel suo percorso di apprendimento lungo tutto l'arco della vita (lifelong e lifewide learning), di crescita e mobilità professionale. Il Dossier rappresenta la carta d'identità per muoversi sia sul territorio nazionale, sia attraverso le diverse esperienze di apprendimento e lavoro. La formazione proposta differisce dai tradizionali metodi di formazione ed è finalizzato a: migliorare l'esperienza pratica degli operatori (gestori di risorse umane); sostenere la loro riflessione sull'esperienza e lo scambio di know-how; accompagnare la sperimentazione attiva con attività di mentoring, coaching, e altro ancora.
Strumenti	Nel dettaglio, il dispositivo si rivela utile: • **Per il lavoratore.** Il Dossier individuale per la trasparenza degli apprendimenti, rappresenta uno strumento di comunicazione che risponde a tre obiettivi principali: - fornire informazioni sul soggetto e sul suo curriculum di apprendimento formale, non formale e informale, per la ricerca di un lavoro, per la mobilità professionale e per il passaggio da un sistema formativo all'altro; - rendere riconoscibili e trasparenti le competenze comunque acquisite e sostenere in questo modo l'occupabilità e lo sviluppo professionale; - aiutare gli individui a mantenere consapevolezza del proprio bagaglio

	culturale e professionale anche al fine di orientare le scelte e i progetti futuri. • **Per il mercato del lavoro e per il sistema delle imprese.** Il Dossier rappresenta uno strumento di informazione finalizzato a: - evidenziare in modo omogeneo e attendibile il percorso formativo e professionale del soggetto, dando visibilità al patrimonio complessivo della persona e ai suoi punti di forza; - facilitare la riconoscibilità di professionalità e competenze individuali all'interno di un percorso di inserimento (ad esempio nei contratti di apprendistato) e mobilità lavorativa (ad esempio nelle varie forme di contratto flessibile). • Per le aziende di servizi pubblici locali. Il Dossier rappresenta uno strumento di garanzia finalizzato a: - formalizzare e definire standard minimi di un servizio, utile alla concreta valorizzazione delle esperienze e competenze del singolo lavoratore, espresse in un quadro sintetico in funzione di una loro migliore spendibilità; - garantire (anche in una dimensione europea) la trasparenza, la leggibilità delle informazioni e dei dati formativi e professionali del lavoratore, partendo dalla condivisione di un linguaggio aziendale delle competenze; - garantire la visibilità delle competenze e delle esperienze maturate dai lavoratori in una logica di mobilità geografica e professionale e di apprendimento lungo tutto l'arco della vita. L'altro pilastro della metodologia è rappresentato dalla trasferibilità e usabilità dello strumento all'interno delle Aziende. Per ottenere questo obiettivo si è creato un percorso formativo che identificasse: 1- Il trasferimento delle competenze necessarie al trasferimento e usabilità di tale dispositivo in ambito aziendale. 2- Un percorso formativo/esperenziale, capace di supportare le aziende, nella figura dei referenti aziendali, per la gestione del dispositivo.
Trasferibilità	Buona pratica di preferenza trasferibile nel settore della gestione dei servizi. Meno applicabile nel settore manifatturiero o legato in generale alla produzione.
Sostenibilità	Questa buona pratica comporta un investimento iniziale molto consistente in termini di tempo ed energie, necessarie per mappare i processi e identificare le competenze chiave. Dopo aver effettuato tale analisi, tuttavia, la pratica è sostenibile e molto utile per la società.

Innovazione	V.A.R.C.O. è un modello innovativo per la valorizzazione delle risorse umane, che, in particolare nelle aziende di servizi pubblici, sono il vero capitale e elemento essenziale per la realizzazione di servizi che rispondano alle esigenze dei cittadini. Infatti V.A.R.C.O. offre l'opportunità di mettere in evidenza le esperienze presenti e passate dei dipendenti al fine di costruire una mappa delle competenze e le competenze necessarie per la razionalizzazione e riorganizzazione delle risorse umane e l'individuazione dei fabbisogni formativi per l'apprendimento permanente.

Stumento pratico: Dossier individuale per la trasparenza degli apprendimenti.

SEZIONE 1	
1 – Informazioni personali	
Nome e Cognome	
Codice Fiscale	
Genere	
Data di nascita	____/____/_____
Comune (o Stato estero) di nascita	
Provincia	
Nazionalità	
Indirizzo di residenza	
Indirizzo di domicilio	
Numero di telefono	
Numero di telefono cellulare	
Numero di Fax	
Indirizzo di posta elettronica	
2 – Esperienze Lavorative/Professionali	
Tipologia contrattuale	
Data di inizio del rapporto di lavoro	____/____/_____
Data di cessazione del rapporto di lavoro	____/____/_____
Mansione svolta (qualifica SIL)	
Settore economic (codice ISTAT)	
Principali attività svolte	
Nome del datore di lavoro	
Indirizzo del datore di lavoro	
3 – Titoli di istruzione e formazione	
Titolo di studio	
Anno di conseguimento	

Nome dell'Istituto Scolastico/Ente/Università	
Sete dell'Istituto Scolastico/Ente/Università	
Votazione conseguita	_____/_____ ☐ cum laudae
Ultimo anno frequentato (se abbandonato)	
Anno di frequenza (se in corso)	
nr. di esami sostenuti (se abbandonato o in corso)	
Durata del tirocinio/stage	
Ente/azienda ospitante	
4 – Esperienze formative	
Titolo dell'attività formativa	
Se apprendistato indicare la tipologia	☐ per il diritto dovere ☐ professionalizzante ☐ per l'alta formazione
Ottenuto in contratto di inserimento?	☐ sì ☐ no
Sogetto che ha erogato l'attività formativa	
Concluso nel	
Durata (specificare se in ore/giorni/mesi)	
Attestazione/certificazione rilasciata o validata dall'ente pubblico	
Altre attestazioni	
Durata del tirocinio/stage	
Ente/azienda ospitante	

Sezione 2				
Competenze acquisite in percorsi di apprendimento				
Tipologia*	Descrizione	Contesto di acquisizione	Periodo di acquisizione	Tipo di evidenze documentali a supporto dell'avvenuta acquisizione delle competenze descritte
*In caso di competenze acquisite nell'ambito di percorsi di apprendimento formale, specificare l'articolazione in relazione alle competenze di base, competenze tecnico-professionali e trasversali. Per le Competenze di base derivanti sa percorsi di istruzione e formazione fare riferimento alle seguenti Aree: Area dei linguaggi, Area tecnologica, Area Scientifica, Area storico-socio-economica				

Talentaged

Nome della pratica	**Talentaged**
Area di interesse	Cambiamenti demografici, inclusione lavorativa di persone over 45
Obiettivi	Miglioramento delle competenze chiave dei dipendenti e sostegno della loro occupabilità/mobilità all'interno del mercato del lavoro attraverso la promozione di processi di rientro/cambiamento professionale e il sostegno dei processi decisionali.
Descrizione della pratica	Talentaged è una metodologia integrata di orientamento alle scelte per i lavoratori con più di 50 anni sviluppata sulla base di un confronto strutturato delle politiche e delle pratiche più significative di 4 Paesi europei in materia di gestione del cambiamento della popolazione e di promozione dell'invecchiamento attivo. È stato sviluppato nell'ambito del progetto TALENTAGED (FSE, articolo 6, Azioni innovative) che aveva l'obiettivo di sviluppare e testare una nuova metodologia di formazione e di orientamento integrata progettata per supportare e assistere i lavoratori con più di 50 anni di entrambi i sessi nelle loro scelte professionali. I dispositivi metodologici si basano fortemente sulla messa in campo dell'esperienza dei partecipanti e dei loro campi d'azione. Sono prevalentemente incentrati su considerazioni condivise e sull'utilizzo di metodologie partecipative. La prima parte del percorso ha il fine di condividere il senso della proposta formativa e riguarda l'attivazione di un lavoro sulla persona in termini di analisi delle sue esperienze precedenti, delle competenze che possiede e di quelle che deve acquisire o rafforzare. La valutazione delle competenze - predisponendo le basi per la definizione e la gestione del percorso di apprendimento dagli utenti - rappresenta la base su cui le nuove competenze possono essere sviluppate per migliorare le capacità dell'individuo di rispondere alle richieste del mercato del lavoro. Il percorso formativo sviluppato, fortemente incentrato su aspetti relazionali e di processo, viene personalizzato nella definizione dei tempi, dell'intensità, dei contenuti e dei metodi didattici. Tale personalizzazione si basa sulla iniziale annotazione scrupolosa delle caratteristiche psico-sociali del lavoratore e dei suoi progetti di carriera, facilitando così il pieno coinvolgimento del soggetto e il suo senso di responsabilità rispetto al suo futuro lavoro. La formazione dovrebbe avere come punto di partenza il lavoro e la realizzazione di compiti specifici e dovrebbe essere basata sull'analisi

	rigorosa dei compiti richiesti dal lavoro secondo una progressione in termini di difficoltà, dalla più semplice alla più complessa. Deve essere sviluppata a partire dall'esperienza del lavoratore e favorire il mantenimento di un rapporto aperto tra le competenze già possedute e quelle che stanno per essere sviluppate, precisando come e in che modo esse saranno trasferite quotidianamente sul lavoro.
Strumenti	La metodologia prevede l'utilizzo integrato di colloqui individuali, sessioni di gruppo, lavoro individuale, confronto diretto con esperti e testimoni; gli strumenti sono carte e griglie strutturate, questionari, schede di autovalutazione, una scheda riassuntiva e la descrizione del progetto professionale. • Valutazione delle Competenze e progetto professionale (scheda CA 1) • Creazione del percorso (scheda CA 2) • Attività extra professionale (scheda CA3) • Le mie esperienze lavorative (scheda CA4) • Analisi di esperienze di lavoro significativa (scheda CA5) • Questionario strutturato per la rilevazione delle competenze professionali di tecnici e quadri over 50 (scheda CA 6) • Punti di forza (scheda CA7) • Punti di debolezza (scheda CA8) • Descrizione delle competenze (scheda CA9) • Curriculum vitae (scheda CA10) • Piano d'azione (scheda CA11) • SWOT (scheda CA 12)
Trasferibilità	La metodologia è già stata trasferita con un progetto LLP Leonardo Da Vinci TOI: il consorzio ha analizzato la situazione di reimpiego della forza lavoro che invecchia, agendo attraverso work-team locali composti da una struttura di formazione/orientamento che ha guidato e testato il processo attraverso il coinvolgimento di imprese disponibili a testare la metodologia. Ogni partner ha approfondito l'adeguamento della metodologia nel suo paese (Repubblica Ceca, Slovenia, Slovacchia, Germania e Romania), concentrandosi su beneficiari finali locali, su cui si è ritenuto necessario operare un intervento più forte (lavoratori maturi colpiti dalla crisi).
Sostenibilità	La metodologia deriva da una lunga esperienza ed è stata testata in contesti molto diversi. Coinvolge sia i lavoratori che i dipartimenti di risorse umane di istituzioni pubbliche e imprese. Si tratta di un metodo flessibile che può essere adattato (ed è stato adattato) a contesti differenti. Il progetto sperimentale è stato immediatamente trasferito nel quadro locale.

Innovazione	L'aspetto innovativo della metodologia risiede nella combinazione di una serie di caratteristiche che lo rendono facilmente adattabile a diversi contesti: - modularità e flessibilità - adattabilità ad un contesto di crisi economica - valutazione delle competenze abbinato con la formazione - approccio multi-stakeholder (pubblici e privati) - approccio transnazionale

Strumento pratico: Questionario strutturato per il censimento delle competenze professionali per tecnici e quadri over 50 (Sched CA6)

Nome e cognome
A. Area delle competenze
1. Quali sue competenze ritiene essere suoi vantaggi competitivi?
•
•
•
2. Tra queste, quali non è in grado di utilizzare sul posto di lavoro?
•
•
•
3. Quali competenze ritiene di dover migliorare?
•
•
•
4. Quali competenze ritiene di non avere e desidererebbe sviluppare?
•
•
•
5. Ritiene di poter migliorare o acquisire competenze grazie all'attività che le stiamo offrendo?
☐ Se sì, quali?
☐ Se no, perché?
5. Ritiene di possedere competenze che potrebbero essere trasferite in altri contesti lavorativi?
☐ Se sì, quali?
☐ No
B. Relazione con l'azienda
1. Ha dei dipendenti sotto di sé?
☐ Sì
☐ No
2. Sono più giovani di lei?
☐ Sì
☐ No

3. Hanno la sua stessa età?

- Sì
- No

4. Sono in parte più giovani e in parte più anziani?

- Sì
- No

5. Ci sono moment di discussione nel gruppo?

- Sì
- No

6. Ci sono tensioni o conflitti intergenerazionali?

- Se sì, quali?
- No

7. Ha altro da aggiungere rispetto a questo tema?

- Se sì, cosa?
- No

C. Aspettative professionali

1. Quali sono le sue principali aspettative oggi?

- Progressione di carriera
- Miglioramento delle competenze professionali per un miglioramento della condizione lavorativa
- Ricerca di un altro lavoro in un contesto diverso
- Altro

2. Ha altri programmi per il suo futuro professionale?

- Se sì, quali?
- No

3. Ritiene di potersi avvalere di benefits per ripensare la sua posizione lavorativa?

- Se sì, quali?
- No

D. Age management

1.Ha mai sentito parlare di age management?

2. Qual è la sua esperienza rispetto all'invecchiamento della forza lavoro?

3. Come vive la sua età professionale?

- Con disagio
- Pacificamente
- Ritengo sia una risorsa
- Sto aspettando la pensione
- Altro

4. La sua azienda fa uso in qualche modo della sua esperienza?

- Sì perché
- No perché

5. Che tipo di relazione ha con i suoi colleghi più giovani?

6. Quali azioni second la sua opinione potrebbero essere intraprese da un'azienda per favorire l'utilizzo dell'esperienza di persone con più di 45 anni?

7. In che modo a suo avviso la presenza di persone over 45 potrebbe rappresentare un vantaggio per l'azienda?

8. In che modo a suo avviso la presenza di persone over 45 potrebbe rappresentare motivo di preoccupazione per l'azienda?

E. Preoccupazioni ed opportunità

1. Quali sono gli impegni che deve affrontare nella sua vita personale?

-
-
-

2. Quali sono i supporti che la sua vita personale riesce a dare alla sua vita lavorativa?

-
-
-

3. Nel caso al suo ruolo vengano aggiunte attività extra (formazione, ecc) quali sarebbero le sue principali preoccupazioni?

-
-

Altre note e considerazioni

Stärken erkennen – Chance 3000 Team

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea; la responsabilità per i contenuti di questa pubblicazione appartiene all'autore. La Commissione non è responsabile dell'uso delle informazioni in esso contenute.

Lifelong Learning Programme

Chance 3000