



Introduzione all'Orientamento per la Rete Eurodesk

Webinar 17 maggio 2021

Leonardo Evangelista
www.orientamento.it

1

A definition of mobility guidance

In the context of mobility abroad, guidance refers to a range of activities (informing, advice giving, counselling, coaching, advocacy, development of career management skills related to mobility) that enables citizens of any age and at any point in their lives to identify their skills and preferences as well as possibilities abroad to make mobility decisions related to study, working, volunteering and to manage their staying abroad (Evangelista 2014)

© L. Evangelista
www.orientamento.it

2

A definition of mobility guidance

In the context of mobility abroad, mobility guidance refers to a range of activities that enables citizens of any age and at any point in their lives to make mobility decisions related to study, working, volunteering and to manage their staying abroad (Evangelista 2014)

The activities: informing, advice giving, counselling, coaching, advocacy, development of career management skills related to mobility

The process: people are helped to identify their skills, restraints, preferences as well as possibilities abroad so to make mobility decisions / once abroad, people are helped to find solutions to the difficulties they experience

3

4 possibili livelli di aiuto

1 livello. **Informazione:** fornire informazioni senza approfondire la situazione del cliente

2 livello. **Consulenza:** fornire informazioni personalizzate e consigli dopo un'analisi approfondita della situazione del cliente

3. livello. **Formazione:** insegnare al cliente a cavarsela da solo

4 livello. **Accompagnamento:** Impegno diretto e continuato nel tempo a favore del cliente (es: scrittura di un progetto, rendicontazione per conto del cliente, etc.)

© L. Evangelista www.orientamento.it

4

Le fasi del colloquio di orientamento

1. AVVIARE: definire l'obiettivo dell'incontro e le modalità di svolgimento

2. ESPLORARE: capire la situazione del cliente (com'è/come la vede)

3. DEFINIRE UN PROGETTO: definire assieme un obiettivo e un piano d'azione, comprensivo di eventuali contatti futuri col consulente

Il consulente tornerà all'esplorazione ogni volta che percepisce difficoltà nel cliente.

© L. Evangelista www.orientamento.it

5

Dimostrare attenzione

A. Postura: non contratto, vicino, proteso, fermo

B. Guardare la persona negli occhi

C. Non fare altre cose (cell., pc, autocontatto, scrivere*)

D. Adeguare la nostra espressione al contenuto della storia

E. Annuire

A. No gesti di autocontatto / no chewingum

© L. Evangelista www.orientamento.it

6

Strategie nel caso sia necessario raccogliere dati specifici sull'utente (ad uso mio o dell'ufficio)

Se devo raccogliere molti dati:

A. Raccolgo i dati alla fine del colloquio

Se devo raccogliere pochi dati:

A. Raccolgo i dati subito dopo il colloquio

B. Informo che prenderò appunti, spiego a cosa servono, e chiedo il permesso

C. Prendo appunti per parole chiave

D. Li faccio scrivere alla persona durante il colloquio

E. Li raccolgo prima dell'incontro (di persona o online)

© L. Evangelista www.orientamento.it

7

Attenti al colloquio via webinar

A. Velocità della rete (vostra e del cliente)

B. Risoluzione della webcam (vostra e del cliente)

C. Qualità dell'audio (vostra e del cliente)

D. Illuminazione (vostra e del cliente)

E. Posizione del volto rispetto alla webcam (vostra)

F. Sfondo (vostro)

© L. Evangelista www.orientamento.it

8

Domande aperte

Le domande aperte sono quelle domande a cui non è possibile rispondere sì o no o con una informazione sintetica (es: cosa puoi dirmi delle tue vacanze?). Si usano quando voglio capire come la persona vede/vive la sua situazione/ problema. Esempi:

- Cosa può dirmi di.....?
- Cosa ne pensa di.....?
- Come è successo che / Perché
- Può spiegare meglio?
- Cos'altro può aggiungere? / E cos'altro?

Domande aperte per avviare un colloquio

- In cosa posso esserle utile?
- Come posso aiutarla?
- Prego, mi dica

© L. Evangelista www.orientamento.it

9

Esercizio. Domande aperte

1. Da quanto tempo sta cercando lavoro? → cosa può dirmi della sua ricerca di lavoro?
2. E' contento della sua esperienza di lavoro attuale? → cosa può dirmi della sua esperienza di lavoro?
3. Le piacerebbe lavorare come cameriere? → cosa può dirmi del lavoro di cameriere?
4. Si sente demoralizzato? → cosa può dirmi del suo umore attuale?
5. E' stato bene al lavoro questa settimana? → cosa può dirmi del suo lavoro questa settimana?
6. Si sente in grado di affrontare i colloqui? → cosa può dirmi del suo comportamento nei colloqui di selezione?

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

10

Prima l'ascolto!

**HO UN PROBLEMA, TI CHIEDO DI ASCOLTARMI
E TU:**

Mi dici che sto sbagliando
Mi dici che non devo sentirmi così
Mi dici che andrà tutto bene
Dirigi il mio racconto facendomi domande
insistenti
Mi parli di te
Mi dici cosa fare...

NON MI STAI ASCOLTANDO!!

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

11

I blocchi della comunicazione

I blocchi della comunicazione sono strategie comunicative che possono creare difficoltà di relazione con l'utente.

Può trattarsi di strategie inadeguate (ad esempio dare giudizi di valore sulle scelte di vita e i valori dell'utente) oppure strategie legittime (ad esempio rassicurare, offrire soluzioni) utilizzate nel colloquio troppo presto

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

12

I blocchi della comunicazione

- A. Dare giudizi di valore: si deve/non si deve, è giusto/sbagliato, è bene/ non è bene
- B. Interpretare: lei fa così perché.....
- C. Rassicurare: non si preoccupi..., capita a tutti..., andrà tutto bene.....
- D. Indagare con insistenza: perché questo? E quest'altro? E questo poi?
- E. Offrire soluzioni: lei deve..., io al suo posto.....
- F. Contraddire: No non è così, lei ha torto...'

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

13

Possibili difficoltà di comunicazione

- A. Giudicare: ribellione, reticenza, passivizzazione
- B. Interpretare: distorsione, passivizzazione, ribellione, psicologizzazione
- C. Rassicurare: sottovalutazione del problema, passivizzazione
- D. Indagare: distorsione, passivizzazione, ribellione, reticenza
- E. Offrire soluzioni: distorsione, passivizzazione, sensazione di abbandono
- F. Contraddire: ribellione, passivizzazione

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

14

Riformulare. Frasi da utilizzare

- In altre parole...
- Se ho capito bene.....
- Vuol dire che.....

NO:

-Se ho capito bene preferisci la montagna?

-Se ho capito bene sei una bella persona

/ una persona onesta / Meglio: se ho capito bene non ti piace avvantaggiarti ingiustamente degli altri

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

15

Utilità della riformulazione

1. Verifico che ho capito bene
2. Confermo al cliente che ho capito bene, perché riformulo sugli aspetti più importanti per la persona, e questo la fa sentire ascoltata
3. Invito il cliente ad approfondire un punto specifico
4. (abilità di livello avanzato, da usare con moderazione, perché si rischia l'interpretazione) rendo manifesto al cliente cose di cui lui non si rende conto. 'Dopo il lavoro faccio fare i compiti a mio figlio, poi a seconda dei giorni lo accompagno a nuoto, pianoforte, oppure dai suoi amici' 'Dunque dedichi poco tempo a te stessa' 'Beh, sì, in effetti sì'

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

16

Invito il cliente ad approfondire un punto specifico

Il cliente mi fornisce informazioni sui vari aspetti del suo problema.

L'operatore sceglie un aspetto che ritiene maggiormente significativo e riformula su quello

Il cliente approfondisce l'aspetto su cui l'operatore ha riformulato fornendo informazioni aggiuntive

L'operatore sceglie un aspetto che ritiene maggiormente significativo e riformula su quello

Il cliente approfondisce l'aspetto su cui l'operatore ha riformulato fornendo informazioni aggiuntive, e così via

17

Differenza fra domanda chiusa e riformulazione

Entrambe possono avere come risposta un sì o un no, però:

La domanda chiusa chiede ulteriori informazioni su un punto / un aspetto che finora non è venuto fuori

La riformulazione è una sintesi di qualcosa che la persona mi ha detto in precedenza

18

Accorgimenti

- **IN QUESTO ESERCIZIO PROVARE A SEGUIRE LA CORRENTE CALDA**
- Finché c'è materiale per riformulare, riformulate, non fate domande aperte
- Riformulazioni sintetiche. Non 'se ho capito bene l'età media della popolazione è alta, c'è gente che vive a lungo'
- Una domanda per volta. Non 'cosa puoi dirmi della tua ricerca di lavoro? E del curriculum?'
- Non dare per scontati contenuti sottintesi: 'C'è una mentalità di provincia' → 'Che cosa intendi con mentalità di provincia?'
- **Attenzione al non verbale: non lasciarsi i capelli, guardare altrove, grattarsi, etc.**

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

19

Piano d'azione (oggi è 20/3)

Cosa potrebbe fare	Quando
Mettere a punto CV e autocandidatura	21/3
Individuare almeno 20 imprese software	21/3
Email a almeno 20 imprese	21/3
Telefonate a titolari 20 imprese x colloquio	Entro 25/3
Individuare e contattare tutte le agenzie per il lavoro	25/3
Colloquio con consulente	27/3
Etc.	

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

20

Facilitare la stesura di un PIANO D'AZIONE attraverso il brainstorming

3 fasi:

1. **GENERAZIONE DI IDEE:** suggerire più idee possibili, partendo dall'utente, senza analizzarle.
2. **SCEGLIERE LE IDEE PIU' PROMETTENTI:** fra tutte quelle individuate, scegliere le più promettenti
3. **PIANO DETTAGLIATO:** Per ogni idea promettente definire in dettaglio come, quando e quanti

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

21

Migliorare il piano d'azione

Attraverso una serie di domande faccio fare al cliente lo stesso percorso logico che ho fatto nella mia mente

- Normalmente le persone che vengono accettate per questo tirocinio hanno questi requisiti. Tu li hai?
- Quali caratteristiche ha secondo te il candidato ideale? Tu le hai?
- Troverai questa difficoltà, in che modo pensi di poterla superare?

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

22

Esercizio: come facilitare miglioramenti dell'obiettivo / del piano d'azione (1)

Cliente: Cerco lavoro come contabile (ha solo un diploma preso 5 anni prima e non ha mai lavorato come contabile)

Operatore: Se lei fosse il titolare di un'impresa, che titoli di studio e esperienza cercherebbe in una persona da assumere?

C: Cercherei qualcuno con un diploma e con esperienza pregressa

O: OK, dunque con le sue caratteristiche le sembra possibile essere assunto come contabile?

C: Beh, no, mi sembra un po' difficile

O: Allora che altre possibilità abbiamo? [cambiare obiettivo o riqualificarsi]

© L. Evangelista www.orientamento.it

23

Come manifestare il proprio disaccordo

1. **APPROFONDISCO:** Come è arrivato a questa conclusione? E POI RIFORMULO
2. **RIBADISCO CHE LA SCELTA E' DEL CLIENTE:** Ovviamente la scelta spetta a lei.
3. **DICO CHE HO UN PUNTO DI VISTA DIVERSO E CHIEDO PERMESSO DI SPIEGARLO:** Il mio punto di vista è un po' diverso. Posso spiegarglielo adesso? / Sono preoccupato per lei. Posso spiegarle perché?
4. **VERIFICO COSA PENSA IL CLIENTE DI QUELLO CHE HO DETTO:** Che cosa ne pensa?

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

24

Esercizio: come facilitare miglioramenti dell'obiettivo / del piano d'azione (2)

Cliente: Cerco lavoro come contabile

Operatore: Se lei fosse il titolare di un'impresa, che titoli di studio e esperienza cercherebbe in una persona da assumere?

C: Cercherei qualcuno anche solo con un diploma, chi ha già un diploma può imparare rapidamente

O: Come è arrivato a questa conclusione?

C: Se mi impegno posso imparare rapidamente qualunque cosa

O: [ripete il motivo per cui secondo il cliente è sufficiente solo il diploma e chiede conferma]

O: Ovviamente la scelta di che lavoro cercare spetta a lei. Il mio punto di vista è diverso. Posso spiegarglielo? [glielo spiega]

O: Che cosa ne pensa?

25

Le attività principali dell'operatore di mobilità internazionale

1. Fare colloqui individuali e seguire nel tempo una parte degli utenti
2. Dare informazioni a piccoli gruppi
3. Fare presentazioni informative a grandi gruppi
4. Pubblicizzare la propria attività (internet e faccia a faccia)
5. Diffondere informazioni su Europa tramite internet
6. Scrivere progetti di mobilità (?)

c L Evangelista
www.orientamento.it

26

I principali campi di conoscenze tecniche dell'operatore Eurodesk

1. Lingua inglese
2. Come funziona Eurodesk
3. Programmi, bandi, strutture di riferimento per: EU istruzione, formazione, volontariato, del Consiglio d'Europa, Fao, Unesco, etc. incluso fonti
4. Come progettare
5. Storia / Funzionamento istituzioni / iniziative Unione Europea
6. Lavoro / volontariato / studio in paesi esteri
7. Territorio / soggetti / dinamiche locali
8. Normativa su circolazione e insediamento in Paesi UE

c L Evangelista
www.orientamento.it

27

1. Come acquisire le conoscenze e capacità necessarie per avviare l'attività? (almeno 10)
2. Cosa dire/fare se non sono in grado di rispondere a una domanda?
 1. Studiarsi bene e iniziare a lavorare su una misura
 2. Telefono a Europe Direct / Europa.eu / Ploteus.eu
 3. Banca dati Eurodesk / Chiedere alla rete Eurodesk
 4. Lavorare in affiancamento / contattare le associazioni che accolgono
 5. Iniziare a compilare formulari e scrivere progetti
 6. Partecipare ad attività (scambi, training courses, seminari europei, etc.)
 7. Tirocinio/ visite in sportelli che già funzionano
 8. Leggere riviste, siti, partecipare a forum
 9. Seminari Eurodesk / Agenzia Giovani / altre iniziative di Agenzie dei programmi
 10. Contattare/ presentarsi a attori locali / fare rete

c L Evangelista
www.orientamento.it

28

Le domande più frequenti

1. Lavoro (baby sitter / in organismi europei / etc.) / studio / lingue / tirocinio / volontariato / formazione / assistente / insegnamento / soggiorno (medio, tassazione, etc)
ALL'ESTERO
2. Finanziamenti per soggiorni all'estero / quanto? Vitto e alloggio coperti? / quanto tempo passa? / quant'è il pocket money? / mi posso portare il fidanzato?
3. Scambi scolastici / culturali
4. Riconoscimento studi all'estero / professione all'estero
5. Quali servizi / finanziamenti per le imprese
6. Info su singoli programmi
7. Alloggi agevolati all'estero / Che pub o discoteca posso frequentare quando sono in loco?
8. Cos'è Eurodesk / cosa offre / mi dà dei soldi / dopo l'informazione, chi mi aiuta? / come si fa a lavorare in Eurodesk / come aprire un punto Eurodesk / il servizio è gratuito?
9. Attestati rilasciati / visti / crediti formativi / livello linguistico
10. Aiuto a scrivere CV

c L Evangelista
www.orientamento.it

29

1. Imparare una lingua all'estero Che domande fare

1. Che lingua ti interessa / che tipo? (commerciale, scientifico, etc.) / perché la vuoi migliorare/imparare?
2. Quanti anni hai / i tuoi interessi /
3. In che periodo vuoi andare?
4. Stai lavorando / studiando
5. Che tipo di sistemazione preferisci (college, famiglia, etc.)
6. Ti interessa lavorare /
7. Dove vorresti andare (Paese / zona del Paese)
8. Hai avuto altre esperienze all'estero? / dove?
9. Da che livello linguistico parti / già studiata, dove? / tuo titolo di studio / conosci altre lingue?
10. Ti interessa volontario con frequenza gratuita
11. Quanto tempo vuoi stare / In che periodo
12. Quanto vuoi spendere
13. Finalità dell'apprendimento della lingua
14. Vuoi ottenere un certificato?

c L Evangelista
www.orientamento.it

30

Imparare una lingua all'estero

Indicatori di possibile insuccesso

1. Non ha soldi
2. Viene coi genitori / vengono i genitori / Ci va per far piacere a qualcuno / ci va per 'scappare' da qualcosa – qualcuno / ha un ragazzo-a (per soggiorni lunghi) / vive con i genitori / famiglia contraria / precedenti esperienze negative all'estero / attesa risultati concorsi – domande di lavoro
3. Chiede di partire in gruppo
4. Scarsamente flessibile (se rilevabile) / aspettative troppo alte
5. Mai stato all'estero (meglio se va con altri)
6. Parte senza aver fissato corso e alloggio (meglio college / famiglia)
7. Ha patologie particolari
8. Non ha mai fatto esperienze in autonomia / non è costante nelle cose che ha fatto finora / è introverso / insicuro
9. Passa molto tempo fra momento della domanda e momento della partenza

c L Evangelista
www.orientamento.it

31

Le domande più frequenti

Un tirocinio all'estero

Quanti anni hai
Titolo di studio / qualifiche
Lavoro / studio in corso / passioni
In che ambito
Paese / città dove vorresti andare
Motivi alla base della richiesta / cosa vuoi imparare
Conosci lingua e quanto?
Quanto tempo / in che periodo
Quanto puoi spendere
Individuato bando?
Tirocinio retribuito?
Hai CV? Ce l'hai in lingua?
Hai già contatti con aziende estere?

c L Evangelista
www.orientamento.it

32

2. Un tirocinio all'estero. Indicatori di possibile insuccesso

- Pochi soldi
- Gli va bene qualunque settore
- Non conosce bene lingua
- Ci va per far piacere a qualcuno
- Non ha esperienze di viaggi o soggiorni all'estero
- Vincoli al paese di origine (ragazza/o, etc.)
- Cerca tirocinio lungo
- Ha aspettative elevate rispetto all'apprendimento durante il tirocinio
- Non ha mai lavorato
- Poco flessibile rispetto a ritmi e modalità lavorative

c L Evangelista
www.orientamento.it

33

Volontariato all'estero Le domande più frequenti

Per quale motivo

Lingue conosciute / Età

In che settore / durata / periodo / Paese

Altre esperienze volontariato pregresse

Aspettative

Competenze (esperienze studio e lavoro)

Cosa puoi offrire lì / passioni

Budget disponibile

Hai già contatti con organizzazioni locali

Conosci campi di lavoro / sve /serv civile intl

c L Evangelista
www.orientamento.it

34

Volontariato all'estero. indicatori di possibile insuccesso

- Non sa fare niente
- Non ha vissuto situazioni simili a quelle che troverà durante il volontariato
- Non conosce bene lingua
- Ci va per fare piacere a qualcuno
- Non ha esperienze di viaggi o soggiorni all'estero
- Non ha mai fatto esperienze di volontariato
- Scarsa flessibilità / adattabilità
- Organizzazione di accoglienza sconosciuta
- Vincoli al paese di origine /Vincoli di salute
- Lunghezza del soggiorno
- Gli va bene qualunque settore /sceglie solo sulla base del Paese

c L Evangelista
www.orientamento.it

35

Queste slides sono proprietà intellettuale di Leonardo Evangelista www.orientamento.it e sono inviate a ciascun partecipante al corso solo ai fini del proprio apprendimento personale. La cessione a terzi, l'utilizzo per svolgere attività di formazione verso terzi, la collocazione su siti web e ogni altro utilizzo devono essere preventivamente autorizzati da Leonardo Evangelista per iscritto.

36