



*I testi e l'impostazione didattica
sono stati curati da PLAN
attraverso il contributo di:
Giuliana Morini e Daniele Callini*



*La progettazione
la realizzazione grafica
e la supervisione dei testi
è stata realizzata
dallo IAL Emilia Romagna
attraverso il contributo di:*

Elena Quadalti - grafica

*Giovanna Fortuzzi
supervisione grafica*

*Giorgio Bozzeda e Serena Pacini
supervisione dei testi*

*Progetto Par.S.I.F.A.L.
Parti Sociali
per l'innovazione Formativa
dell'Apprendistato nel Lavoro*

*Soggetto gestore:
A.T.I.*

*IAL Emilia Romagna
Ecap Emilia Romagna
Ecipar
Enfap
Form.Art*

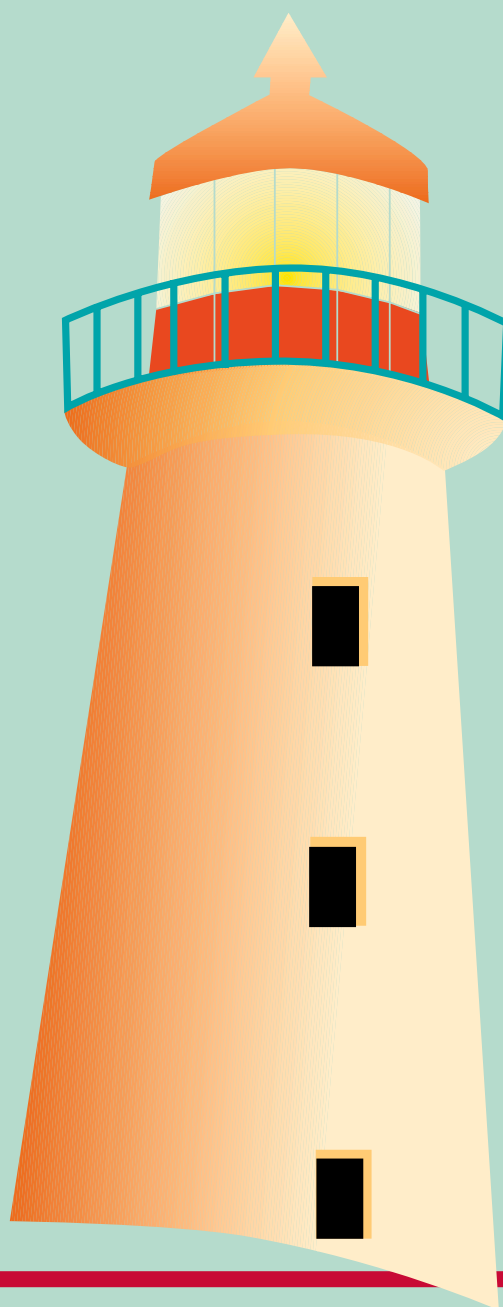
Soggetto promotore:



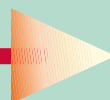
Ente finanziatore:



diario di bordo



parte 2^a



Diario di bordo

parte 2ª

Guida pratica per l'Apprendista

**In questa guida puoi trovare
consigli che ti aiutano
nell'inserimento
in azienda e nel lavoro**

**ECCOTI ALCUNE INDICAZIONI UTILI
PER UTILIZZARE AL MEGLIO QUESTO LIBRETTO.**

Questo testo è diviso in due sezioni:

1. *Comunicare al meglio ... ma non solo*
2. *Pensare al futuro*

Cosa trovi nella sezione 1?

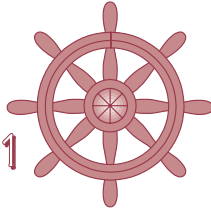
- ▶ Alcune indicazioni sulla comunicazione verbale e non verbale.
- ▶ Informazioni sull'importanza della scelta del mezzo di comunicazione.
- ▶ Suggesti pratici per migliorare la comunicazione con gli altri.
- ▶ Indicazioni per una corretta comunicazione telefonica sul luogo di lavoro.
- ▶ Indicazioni per comunicare efficacemente con il cliente e gestire i reclami.

Cosa trovi nella sezione 2?

- ▶ Schede di analisi per comprendere meglio quali aspetti del tuo lavoro ti piacciono e perché.
- ▶ Indicazioni per progettare il proprio futuro professionale.
- ▶ Suggesti pratici su dove e a chi chiedere informazioni.

INDICE

sezione 1



Comunicare al meglio... ma non solo pag.5

La comunicazione interpersonale:
cenni introduttivi pag. 6

Comunicare con gli altri pag.13



sezione 2

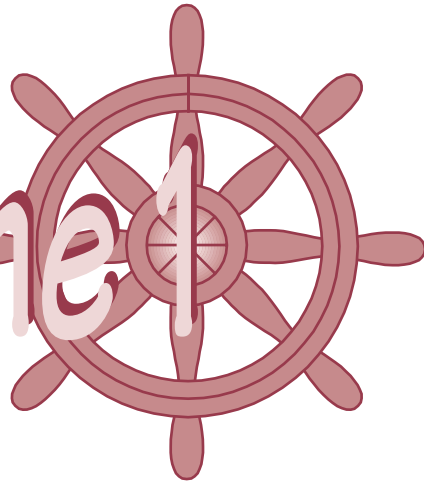
Pensare al futuro pag.27

Mi piace veramente questo lavoro? pag. 28

Progettare il futuro pag.34

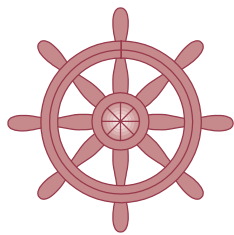
Orientarsi: informazioni pag.43

Sezione 1



Comunicare
al meglio...
ma non solo





LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE: CENNI INTRODUTTIVI

Comunicare

Riflessioni iniziali

Oggi la comunicazione sta assumendo un ruolo importantissimo tanto che la nostra stessa società viene definita "società della comunicazione".

Il telefono, la televisione, i giornali, il computer sono esempi quotidiani di mezzi di comunicazione, che tutti utilizziamo.

Saper comunicare in maniera efficace nel luogo di lavoro (con i colleghi ed, eventualmente, con i clienti) è diventata ormai una competenza fondamentale per tutti i lavoratori, nessuno escluso!

A te la parola

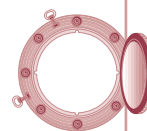
Pensa al termine "comunicazione", cosa significa per te?

Prova a rispondere a questa domanda scrivendo in modo libero nello spazio sottostante.

DEFINIZIONI

E' difficile individuare una definizione di comunicazione, l'argomento è complesso e tutto dipende dal senso che si vuole attribuire a una parola e dal motivo per cui ne cerchiamo una specifica definizione. In generale si può affermare che comunicare significa trasmettere, inviare, trasferire, far sentire, far vedere, partecipare, mettere in comune con altri qualcosa di nostro. In specifico comunicare significa trasmettere un messaggio, più propriamente nella comunicazione tra persone significa stabilire una relazione con l'interlocutore.

NON CI SONO PAROLE
PER COMUNICARE...



Se pensiamo al comunicare la prima immagine che ci viene in mente è di parlare con qualcun altro. Questo è solo un modo di comunicare.

Per fare più chiarezza facciamo riferimento alla teoria:

La comunicazione possiede due aspetti:

- A) uno di **contenuto** (che riguarda l'informazione, il messaggio che si vuole trasmettere agli altri);
- B) uno di **relazione** (che riguarda la dimensione dello scambio che si stabilisce tra i due interlocutori, il modo attraverso cui si invia il messaggio).

È fondamentale ricordare che si comunica sia con le parole, sia con il corpo che con il modo in cui si parla.

A tale proposito si fa riferimento alla "Comunicazione non verbale".

La comunicazione non verbale è spesso più importante di quella verbale.

Noi comunichiamo innanzi tutto con l'espressione del viso, con gli atteggiamenti (di disponibilità, di rifiuto, di indifferenza) prima ancora che con le parole che usiamo.

La comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale fa riferimento a tutti quei segnali che (principalmente senza accorgercene) inviamo e riceviamo direttamente attraverso il sistema sensoriale (vista, udito, tatto, olfatto, gusto) tali segnali non fanno riferimento ad un sistema di regole strutturato, poiché non hanno un significato preciso, uguale per tutti.

Gli elementi comunicativi propri della comunicazione non verbale sono:

- ▶ gesti
- ▶ espressioni del viso (sorriso, pianto...)
- ▶ posture (posizioni del corpo)
- ▶ movimenti (es. afferrare qualcuno per un braccio)
- ▶ atteggiamenti (stare seduti o in piedi)
- ▶ distanze
- ▶ tono della voce
- ▶ abbigliamento
- ▶ grafia
- ▶ odori
- ▶ segni tracciati sul corpo (tatuaggi, orecchini...)

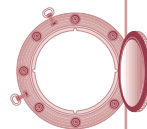
Le regole della comunicazione non verbale

Non esistono regole universalmente accettate per fare riferimento alla comunicazione non verbale. Questo tipo di comunicazione utilizza dei segni che non trasmettono un'informazione codificata e universalmente valida, e quindi sono causa di ambiguità e soggettiva interpretazione.

La comunicazione non verbale è continua e spesso involontaria, non consapevole.

Si può certamente affermare che non esistono gesti o segnali del corpo che abbiano sempre lo stesso significato in ogni società e località.

UN SORRISO...
CHE FA LA DIFFERENZA



1



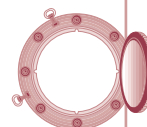
2

Come ti sembra lo stato d'animo della figura 1?

Come ti sembra lo stato d'animo della figura 2?

È stato facile rispondere a queste due domande!
Allora ricordati che l'espressione del viso, il tuo
modo di atteggiarti i tuoi gesti comunicano sempre
qualcosa alla persona con cui ti stai relazionando!

QUESTIONE DI COERENZA



Cosa ti fa venire in mente questa vignetta?





Cosa ti fa venire in mente questa vignetta?

RICORDA



Affinché la comunicazione sia efficace è fondamentale che vi sia coerenza tra la comunicazione verbale (ciò che diciamo, il messaggio che vogliamo inviare) e la comunicazione non verbale. In questo modo rinforziamo i concetti che esprimiamo a parole.

I mezzi di comunicazione

- 1 "Luigi è follemente innamorato di Giovanna. Decide di dichiararle il suo amore quel giorno stesso noleggiando un aeroplano che sorvoli la città con uno striscione su cui vi sia scritto:
"Giovanna ti amo - Luigi"
- 2 "Luigi è follemente innamorato di Giovanna. Decide di dichiararle il suo amore quel giorno stesso. Le telefona ma trova la segreteria



telefonica, decide quindi di lasciare il seguente messaggio:

"Giovanna ti amo - Luigi".

Pur avendo come riferimento lo stesso messaggio ("Giovanna ti amo - Luigi") le due situazioni avranno probabilmente un impatto diverso su Giovanna. Secondo te quale?

Per la situazione 1:

Per la situazione 2:

Che cosa ha fatto sì che il messaggio abbia avuto un diverso impatto su Giovanna?



Come probabilmente avrai notato anche tu, la differenza dell'impatto dei due messaggi è stata causata dall'utilizzo di **due diversi mezzi di comunicazione**.

Quali sono i mezzi e gli strumenti della comunicazione interpersonale più utilizzati?

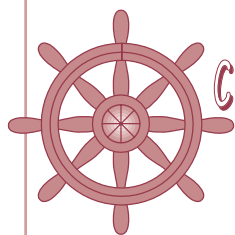
- ▶ il modo di atteggiarsi della persona stessa che comunica
- ▶ lo scritto
- ▶ il telefono
- ▶ la voce
- ▶

RICAPITOLANDO

Per comunicare efficacemente con gli altri occorre concentrarsi:

- ▶ Su ciò che si vuole dire (il messaggio),
- ▶ su come lo si vuole dire (comunicazione non verbale),
- ▶ su gli strumenti che si utilizzano per comunicare.

Dopo aver letto questo capitolo, rileggi quanto avevi scritto e verifica se hai imparato nuovi concetti



COMUNICARE CON GLI ALTRI

Piccoli suggerimenti per comunicare in modo efficace

Per comunicare efficacemente con un'altra persona occorre:

1. **saper ascoltare l'altro (ascolto attivo)**
2. **possedere una buona dose di empatia, cioè riuscire a mettersi nei suoi panni, capire il suo punto di vista**
3. **riuscire a "sintonizzarsi" con l'interlocutore;**
4. **essere chiari nel trasmettere l'informazione;**
5. **controllare la coerenza tra ciò che comunichiamo con le parole (linguaggio verbale) e il modo in cui pronunciamo le parole, con cui muoviamo il nostro corpo (comunicazione non verbale)**
6. **scegliere il giusto mezzo con cui inviare il messaggio**

Cosa è l'ascolto attivo?

Ascoltare è un'abilità fondamentale per comunicare con gli altri.

Non c'è niente di più irritante che parlare con qualcuno che non ci ascolta!

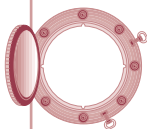
Ecco quindi che si parla di ascolto attivo, cioè di un ascolto partecipe, visibile, dichiarato da parte dell'ascoltatore. Chi ascolta infatti non è affatto un soggetto passivo ma riveste un ruolo di grande importanza nella comunicazione.

Se pensiamo alla nostra esperienza, è probabile che ricordiamo di aver comunicato bene in quelle occasioni in cui avevamo di fronte qualcuno che ci ascoltava con attenzione.

ASCOLTO ATTIVO: CONSIGLI PER L'USO

Eccoti alcune indicazioni per migliorare la tua capacità di ascoltare attivamente l'altro: Quando ascolti cerca di.

- ▶ Parlare con monosillabi ("Ah", "Capisco", "Dimmi"...),
- ▶ utilizzare la comunicazione non verbale (capo, occhi, mormorii, ecc.),
- ▶ eventualmente prendere appunti,
- ▶ ripetere con parole proprie i concetti fondamentali espressi dall'interlocutore.



QUANDO SI PARLA È MEGLIO...

In generale vi sono alcuni accorgimenti da utilizzare quando si parla con gli altri, in specifico questi suggerimenti sono da seguire quando per lavoro abbiamo a che fare con dei clienti (cioè persone che utilizzano il nostro lavoro, i nostri servizi).

Quando si parla è bene evitare:

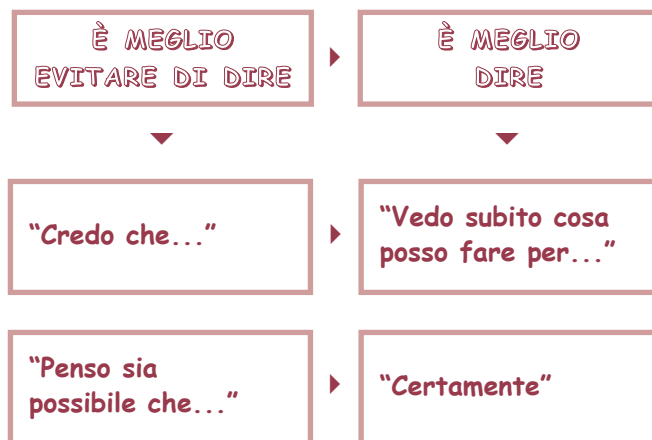
1. termini o tempi verbali negativi.

Esempio :

È MEGLIO EVITARE DI DIRE	▶	È MEGLIO DIRE
▼		▼
"Non vuole che..."	▶	"Preferisce che..."
▼		▼
"Non ha bisogno della penna?"	▶	"Desidera una penna?"

2. termini che esprimono dubbio, incertezza.

Esempio:



3. termini tecnici, del settore.

Esempi possibili in un'agenzia di viaggio:



4. termini che esprimono imprecisione, ambiguità (espressioni come: "Molto, tanto, poco...").

Esempio:

È MEGLIO EVITARE DI DIRE	▶	È MEGLIO DIRE
▼		▼
"Questo articolo costa veramente poco!!"	▶	"Questo articolo costa solo trenta- cinquemila lire!"
"Spesso"	▶	"Una o due volte al giorno"

5. termini che esprimono aggressività.

Esempio:

È MEGLIO EVITARE DI DIRE	▶	È MEGLIO DIRE
▼		▼
"Assolutamente no!"	▶	"Vediamo cosa si può fare..."
"Guardi che Lei non ha capito"	▶	"Scusi, forse non mi sono spiegato bene"
"Si sta sbagliando"	▶	"Bene, vediamo di considerare anche questo aspetto della questione..."

Prova tu!

Adesso prova tu a individuare le frasi più corrette.

È MEGLIO EVITARE DI DIRE

"Non pensa che sia meglio questo?"

È MEGLIO DIRE



È MEGLIO EVITARE DI DIRE

"Probabilmente la ditta esegue anche lavorazioni su misura...."

È MEGLIO DIRE



È MEGLIO EVITARE DI DIRE

"È impossibile che la nostra ditta...".

È MEGLIO DIRE

È MEGLIO EVITARE DI DIRE

"Non è poi tanto grande".

È MEGLIO DIRE

Se lavori a diretto contatto con la clientela eccoti alcuni consigli pratici per accogliere un cliente

Nel momento dell'accoglienza (ma non solo) è fondamentale utilizzare questi accorgimenti per comunicare meglio con il cliente:

A) Sorridere.

Il sorriso è un'arma importantissima, infatti permette all'operatore di autorilassarsi e mostrare fiducia in se stesso e al contempo di rilassare il cliente, di rassicurarlo e di ridurre la sua eventuale aggressività.

B) Guardare il cliente negli occhi.

Lo sguardo permette all'operatore di esprimere:

- ▶ l'importanza che il cliente ha per noi;
- ▶ i nostri sentimenti;
- ▶ il nostro interesse per le sue necessità;
- ▶ la nostra disponibilità.

Dallo sguardo del cliente l'operatore può percepire:

- ▶ il suo grado di soddisfazione;
- ▶ i suoi dubbi e i suoi timori.

C) Utilizzare messaggi brevi e semplici.

Questo permette di essere facilmente compresi e di non generare ambiguità nell'interpretazione dei messaggi.

D) Controllare che il messaggio sia stato compreso dall'interlocutore.

E) Controllare di aver ben compreso ciò che vi ha detto il cliente riassumendolo brevemente; ad esempio "Allora l'aspettiamo giovedì prossimo alle ore 9.30".

F) Scandire bene le parole e non parlare troppo velocemente.

G) Utilizzare un vocabolario adeguato.

**COSA E' MEGLIO NON DIRE
CON UN CLIENTE...**

Quando ti trovi a discutere con un cliente (ma non solo) è meglio NON...

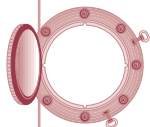
- Dire continuamente "IO",
- dire al cliente frasi irritanti del tipo: "Lei sbaglia" "Lei non sa",
- parlar male di persone assenti conosciute anche dal cliente o dei colleghi,
- interrompere il cliente mentre parla,
- parlare ininterrottamente senza dare spazio al cliente, se magari questi è un po' timido è bene porgli delle domande,
- rivolgersi esclusivamente ad un solo cliente (interlocutore leader) se ve ne sono 2 o più,
- mostrarsi arroganti,
- avere una comunicazione non verbale non coerente con quanto affermato a parole.



**COMUNICARE AL TELEFONO...
E' COSI' FACILE?**

Eccoti alcuni accorgimenti utili per utilizzare al meglio uno strumento di lavoro importante: il telefono!

- Non lasciare che il telefono squilli a lungo (massimo tre squilli),
- innestare (se prevista) la musica in caso di attesa per l'interlocutore; è fondamentale non dimenticare l'interlocutore in attesa ma intervenire a viva voce almeno dopo 25/30 secondi,
- parlare per primi quando si risponde al telefono, per esempio dicendo "Buon giorno CM Costruzioni, cosa posso fare per Lei?",
- sorridere anche quando si parla al telefono: il sorriso viene recepito dall'interlocutore,
- parlare chiaro e con un tono adeguato in modo tale da farsi comprendere bene,
- ripetere, in modo sintetico, il contenuto della telefonata prima di riattaccare il ricevitore,
- chiedere la sillabazione delle parole che si teme di non comprendere bene (in particolare attenzione ai nomi e cognomi).



II PRATICA

Eccoti alcuni suggerimenti pratici per relazionarsi correttamente con un interlocutore telefonico.

È MEGLIO EVITARE DI DIRE	▶	È MEGLIO DIRE
▼		▼
"Pronto!"	▶	"Buon giorno, CEIR. Sono Francesco".
"Chi è?"	▶	"Per cortesia, può dirmi il suo nome?"
"Parli più forte!" (nel caso in cui non si comprenda un nome o una frase)	▶	"Può ripetere per cortesia?" "Può sillabarmelo, per favore?" "La linea è distur- bata, le dispiace ripetere?"

L'apparecchio telefonico dovrebbe essere posizionato nella zona più silenziosa dell'ufficio.



Come comportarsi sul luogo di lavoro

Un cliente si lamenta del servizio che la tua ditta gli ha offerto. Come comportarsi per rimediare all'accaduto e calmare le ire del cliente insoddisfatto?

Eccoti alcune indicazioni di massima che possono aiutarti nel caso in cui tu debba fronteggiare questa situazione:

- ▶ interrompere eventuali altre attività svolte al momento in cui arriva il cliente a reclamare;
- ▶ guardare il cliente negli occhi dimostrandogli la completa attenzione;
- ▶ chiamare il cliente per nome se lo si conosce;
- ▶ adottare una comunicazione (verbale e non) adeguata, che metta a proprio agio il cliente e soprattutto non lo innervosisca ulteriormente;
- ▶ cercare di assumere un atteggiamento di forte empatia, ad esempio è possibile dire frasi del tipo: "La capisco, anch'io avrei reagito così" oppure "Certamente, sono d'accordo con Lei", ecc.
- ▶ far accomodare il cliente in un ufficio nel caso in cui egli alzi la voce;
- ▶ mostrare interesse e comprensione per quanto dice il cliente, eventualmente prendere appunti per mostrare concretamente questo interesse;
- ▶ ricondurre il discorso al problema, cercando di non far ingigantire l'accaduto;
- ▶ scusarsi per l'inconveniente;
- ▶ agire immediatamente per risolvere l'accaduto o individuare il personale in grado di farlo;
- ▶ ringraziare il cliente per la collaborazione a migliorare il servizio offerto;
- ▶ evitare ogni commento negativo e sgradevole nei confronti dei colleghi e dell'azienda in cui si lavora.

Riflessioni finali

Ora prova a riflettere su quanto accade nel tuo luogo di lavoro rispetto alla comunicazione rispondendo alle seguenti domande:

1. In quali momenti della tua giornata lavorativa ti trovi maggiormente in relazione con altre persone?

2. Con chi comunichi più frequentemente?

3. Generalmente quale finalità ti poni in questi momenti comunicativi?



4. Quali problemi hai incontrato, sino ad ora?

5. Quali sono le cause?

6. Quali soluzioni hai già messo in pratica?

7. Quali nuove soluzioni potresti mettere in pratica?



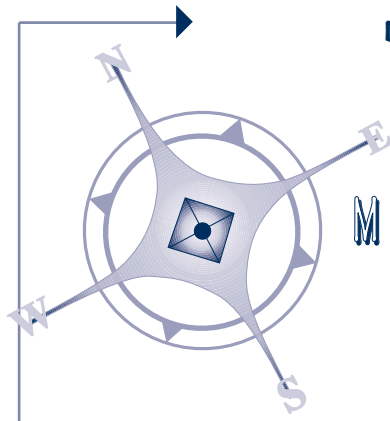
24

[illegible]

Sezione 2



Pensare al futuro



MI PIACE VERAMENTE QUESTO LAVORO ?

Mi piace... Non mi piace...

Scegli tra le seguenti affermazioni quelle che ritieni essere le più importanti per te, quelle che corrispondono a delle caratteristiche irrinunciabili della tua attività professionale.

Puoi scegliere tutte le affermazioni che ritieni essere importanti, senza alcuna limitazione numerica.

PER ME È IMPORTANTE
CHE IL MIO LAVORO...



1. mi permetta di svolgere attività fisica, di muovermi, di agire ☐
2. sia tranquillo sedentario ☐
3. sia sicuro, stabile ☐
4. mi permetta di prendere iniziative anche rischiose ☐
5. mi permetta di realizzarmi ☐
6. mi fornisca un buon guadagno ☐
7. richieda aggiornamento, studio ☐

- 8. sia a contatto con altre persone ☐
- 9. sia da svolgere individualmente ☐
- 10. mi permetta di fare ricerca ☐
- 11. mi permetta di aiutare gli altri ☐
- 12. sia all'aperto ☐
- 13. sia creativo, per cui io debba cercare nuove soluzioni ☐
- 14. richieda pazienza, capacità, attenzione ☐
- 15. mi permetta di esprimere la mia personalità e fantasia ☐
- 16. mi permetta di fare carriera ☐
- 17. mi permetta di decidere, di avere responsabilità ☐
- 18. mi lasci tempo libero ☐
- 19. mi permetta di conoscere nuova gente ☐
- 20. mi permetta di viaggiare ☐
- 21. mi permetta di stabilire delle relazioni, di farmi degli amici ☐

Le fantastiche quattro...

Tra tutte le opzioni scelte da te nell'esercizio precedente, individua quelle quattro che ritieni essere assolutamente fondamentali, le più importanti di tutte.

1

2

3

4

I miei Studi

Quali scuole hai frequentato? Che titolo di studio hai?

Hai partecipato a corsi di formazione professionale e/o di aggiornamento?



Il lavoro che svolgi attualmente ti permette di utilizzare le conoscenze che hai acquisito nel tuo percorso di studi?

SI ☐NO ☐

Perché:

Dicono di me...

Fingi di essere un tuo collega, cosa direbbe di te sul lavoro?

Quali punti di forza e di debolezza ti attribuirebbe?

Caro _____, penso che tu sul lavoro sia:



Non sarebbe interessante chiedere direttamente al tuo collega cosa pensa di te?

Se riesci a farlo verifica se quanto ti comunica corrisponde a quanto avevi ipotizzato tu.

Sempre più difficile! Prova a pensare a cosa direbbe di te, delle tue capacità lavorative, della tua professionalità il tuo "capo".

Quali punti di forza e di debolezza ti attribuirebbe?

Caro _____, penso che tu sul lavoro sia:

Se ti è possibile chiedi direttamente al tuo capo cosa pensa di te.

Verifica se quanto ti comunica corrisponde a quanto avevi ipotizzato.



UNA BELLA DOMANDA!

Rileggi tutto ciò che hai scritto precedentemente in questa sezione. Rifletti e rispondi ad una bella domanda:

"Sei soddisfatto/a del lavoro che svolgi?"

Prima di rispondere tieni in considerazione:

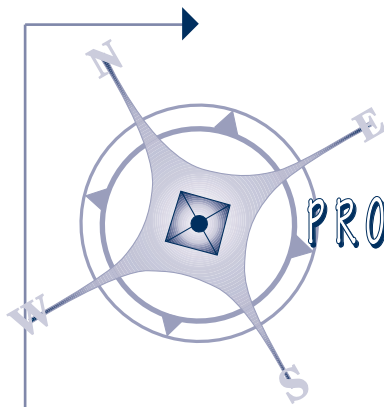
- ▶ coerenza tra le caratteristiche prioritarie che per te deve possedere il tuo lavoro e quelle realmente possedute dall'attività lavorativa che attualmente svolgi
- ▶ coerenza tra il tuo percorso di studi e l'attività lavorativa svolta
- ▶ quanto dicono (o tu pensi che dicano) di te i tuoi colleghi e superiori

Ed ora... a te la parola: "sei soddisfatto/a?"

SI ☐

NO ☐

Perché:



PROGETTARE IL FUTURO

Quando si progetta il proprio futuro?

Accade a tutti di dover fronteggiare dei cambiamenti e dover quindi prendere decisioni importanti sul proprio futuro professionale, certamente è più frequente che vi siano dei momenti di cambiamento quando si è piuttosto giovani ma oramai, nella nostra società, accade in qualsiasi momento e ad ogni età.

Il primo progetto professionale futuro si fa quando decidiamo quale carriera lavorativa intraprendere; col passare degli anni poi si dovranno fare altri progetti legati allo sviluppo di carriera e/o ad un eventuale cambiamento di professione.

Cosa chiedersi?

È evidente che effettuare una scelta per progettare il proprio futuro non è facile e le variabili in gioco sono molteplici.

Può essere d'aiuto porsi tre semplici domande:

1. Cosa desidero fare? Quale è il mio obiettivo?

Questa domanda permette di comprendere quali sono le proprie motivazioni verso il lavoro, o verso un percorso formativo-scolastico che comunque ci prepara ad un mestiere.

2. Cosa so fare? Cosa conosco?

Questa domanda permette di riflettere e identificare quali sono le proprie risorse ossia le proprie capacità, conoscenze e interessi.

3. Quali opportunità offre il contesto in cui mi trovo?

Il contesto a cui si fa riferimento può essere rappresentato, a seconda dei casi:

- ▶ dal mercato del lavoro; quindi è opportuno chiedersi quali sono le professioni più richieste oppure quali sono le prospettive di trovare lavoro relativamente a quella professione specifica;
- ▶ dall'offerta formativa; quindi è opportuno chiedersi quali scuole o corsi di formazione è possibile frequentare e quali sbocchi occupazionali esse offrono una volta terminati gli studi.

Una volta identificate le risposte a queste domande occorre valutare attentamente e combinare le reali opportunità che offre il contesto con i nostri obiettivi.

IN PRATICA
OCCORRE



Per scegliere quale percorso intraprendere, un giovane deve compiere due fondamentali attività:

AUTOVALUTARSI



Significa effettuare una ricerca su se stessi, per meglio capire le proprie motivazioni allo studio e/o al lavoro e le proprie risorse.

L'obiettivo è quello di sviluppare consapevolezza delle proprie caratteristiche in termini di:

- ▶ Interessi personali; per indagare meglio quest'area può essere opportuno chiedersi "chi sono?".
- ▶ Conoscenze e abilità; per comprendere meglio quest'area può essere opportuno chiedersi "cosa so fare? e cosa conosco?"

Avere una maggiore consapevolezza di sé, delle proprie caratteristiche significa, anche avere una maggiore autonomia nel processo di scelta e quindi nel costruire il proprio futuro.

**REPERIRE DATI
E INFORMAZIONI**

Una volta individuate le proprie caratteristiche personali è necessario acquisire delle informazioni che ci forniscano una visione realistica del mercato del lavoro, percorsi formativi, sviluppo di particolari settori produttivi, ecc. a cui siamo interessati. Spesso infatti capita che si abbiano scarse o, peggio ancora, errate informazioni.

Chiedere a chi?

Occorre chiedersi anche "Chi mi può aiutare a scegliere? Chi influisce sulle mie scelte?"

Gli attori coinvolti nel processo decisionale possono essere molteplici:

- ▶ i genitori (e più in generale la famiglia)
- ▶ gli amici
- ▶ gli insegnanti (se devi entrare per la prima volta nel mondo del lavoro)
- ▶ gli esperti di orientamento
- ▶ gli operatori dei diversi servizi per l'impiego
- ▶ gli operatori dei centri sindacali

È utile confrontarsi con diversi punti di vista, per poter meglio leggere la realtà che ci circonda, per valutare le diverse opportunità e raccogliere il maggior numero di informazioni possibili, sia su di sé che sul contesto di riferimento.

Non bisogna però mai dimenticare che il reale protagonista della scelta lavorativa o scolastica è sempre il diretto interessato.

Dopo esserti schiarito un po' le idee è possibile individuare il tuo progetto professionale e/o formativo e quindi pianificare e costruire il tuo futuro.



A te la parola

Parliamo un po' di te, prova a rispondere alle fatidiche domande:

Quale è il mio obiettivo? Cosa voglio fare?

Cosa so fare? Cosa conosco?



Quali opportunità offre il contesto in cui mi trovo?

Cosa dicono gli altri?

Ho chiesto a _____

che mi ha detto



Il mio progetto...

AL LAVORO!!

Adesso tocca a te progettare il tuo futuro.
Rifletti attentamente prima di scrivere perché quello che risulterà sarà il tuo progetto formativo-professionale, cioè la tua "bussola" nel percorso che TU hai deciso di intraprendere.

Il mio progetto formativo-professionale

Obiettivo professionale

Cosa voglio fare?

Risorse necessarie

Che cosa ho già?

Che cosa devo migliorare?

Che cosa devo acquisire? Cosa mi manca?

Ostacoli

Quali ostacoli posso incontrare?



Come posso superare questi ostacoli?

A chi posso rivolgermi?

I prossimi passi

Quali percorsi formativi e/o lavorativi devo intraprendere per acquisire e potenziare le risorse?



Cosa farò concretamente per raggiungere il mio obiettivo? Quali sono le tappe necessarie?

Quanto tempo mi servirà per riuscire a realizzare l'obiettivo?

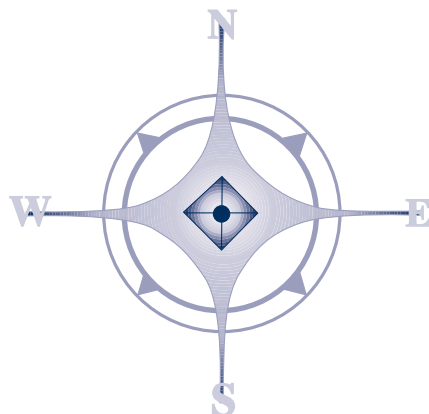
IN SINTESI

Cosa fare quando non sai cosa fare?



AUTOVALUTARSI

REPERIRE DATI E INFORMAZIONI
SUL CONTESTO DI RIFERIMENTO
CONFRONTARSI CON ALTRE PERSONE
STENDERE UN PROGETTO INDIVIDUALE



ORIENTARSI: INFORMAZIONI

Dove trovare le informazioni?

Per organizzare al meglio il tuo progetto professionale ti occorrono delle informazioni, ma dove si possono in genere trovare? Hai numerose possibilità:

GIORNALI, STAMPA SPECIALIZZATA E LIBRI

MANIFESTAZIONI, CONFERENZE E FIERE

CENTRI DEDICATI ALL'ORIENTAMENTO
E INSERIMENTO LAVORATIVO

RADIO, TELEVISIONE, SITI INTERNET

Giornali, Stampa specializzata e Libri

Esistono numerosissime pubblicazioni che offrono aggiornate e ricche informazioni sul mondo del lavoro e della formazione.

- ▶ **I quotidiani** che in specifiche giornate offrono inserti dediti a queste tematiche (per esempio il "Corriere Lavoro" inserto del Corriere della Sera il venerdì o il "Lavoro e Carriere" inserto saltuario del lunedì de Il Sole 24 ore)
- ▶ **Libri e Guide:** spesso realizzati dalla Regione, dalla Provincia, da associazioni di categoria o, più in generale, da istituti pubblici e privati che offrono indicazioni relative a singoli aspetti del mondo del lavoro e informazioni di carattere più generale.
- ▶ **Stampa specializzata:** è possibile trovare giornali con informazioni specifiche relative ad un particolare settore professionale (per esempio nel settore qualità e certificazione aziendale

sulla rivista "Qualità") oppure giornali specializzati nella ricerca del lavoro (per esempio "Tutto concorsi").

Manifestazioni, Conferenze e Fiere

Questi eventi offrono la possibilità di raccogliere numerose informazioni sia orali che scritte (cataloghi, depliant, ecc.). Anche in questo caso si può assistere a manifestazioni, fiere o/e conferenze specificatamente dedicate ad un settore produttivo (per esempio lo SMAU di Milano, per il settore informatico) oppure inerenti la ricerca del lavoro o la scelta della facoltà universitaria.

Centri dedicati all'orientamento e inserimento lavorativo

Esistono numerosi centri presso cui è possibile recarsi per ottenere informazioni e supporto relativamente a un tuo dubbio sul mondo del lavoro.

Per saperne di più vai a pagina 32 del Diario di bordo 1ª parte.

Radio, Televisione, Siti Internet

- ▶ **Radio:** ascoltando la radio si hanno informazioni aggiornate sulle problematiche legate all'occupazione e sulle nuove tendenze del mercato del lavoro, si ha inoltre la possibilità di ascoltare esperti che forniscono preziosi suggerimenti.
- ▶ **Televisione:** sempre più alla televisione si possono vedere trasmissioni specificatamente dedicate all'occupazione e alla formazione professionale. In particolare sono da segnalare:
- ▶ **Siti Internet:** il mondo di Internet è assolutamente un mondo in espansione. Nella rete vi sono innumerevoli siti dedicati al tema del lavoro, della formazione professionale e dell'orientamento. L'importante è non dimenticare mai l'obiettivo per cui si sta navigando, altrimenti si rischia di non trovare nulla di quello che realmente interessa.



Navighiamo nella rete

Eccoti alcuni dei siti internet che si occupano del tema "lavoro" puoi trovare informazioni su:

- ▶ normative sul lavoro
- ▶ tecniche di ricerca attiva del lavoro
- ▶ indicazioni sul mercato del lavoro

Virgilio

Motore di ricerca italiano, che contiene tantissime informazioni: da come compilare il curriculum, da link a siti che offrono, offerta/ricerca di personale, lavorare in Europa, telelavoro, lavoro interinale, stage...

<http://nuovo.virgilio.it/canali/lavoro/index.html>

Union Camere - Progetto Excelsior

Sito dedicato alle informazioni sulla domanda di lavoro delle imprese:

<http://www.mediacamere.it/excelsior/invio.htm>

Articolo 1

Sito dell'omonima trasmissione televisiva, prevista nella programmazione Rai, sulle tematiche del lavoro:

<http://www.tg3.rai.it/articolo1/display.htm>

Okkupati

Sito dell'omonima trasmissione televisiva, prevista nella programmazione Rai, sulle tematiche del lavoro:

<http://www.okkupati.lavori.net>

City handicapfriendly

Sito dedicato ai cittadini disabili, tra i numerosi temi trattati vi è anche quello del lavoro:

<http://www.mediastudio.net/horizon/>



Job on line - Tempi moderni

Ricco sito che contiene informazioni relative all'orientamento, alla formazione, al lavoro, banche dati, offerte di lavoro, concorsi e vacanze:

[http:// www.jobonline](http://www.jobonline)

CIDEL

Sito del Centro Informatizzato di Documentazione sulle economie locali, si trovano preziose informazioni e ricerche sull'economia locale:

<http://www.tagliacarne.it/cidel/index.htm>

Europalavoro

Sito dedicato a chi cerca lavoro:

<http://www.europalavoro.it/>

Il sito contiene anche numerosi i links utili su formazione e lavoro all'estero:

<http://www.europalavoro.it/links06.htm>

RICORDA



Un altro utile elenco lo trovi a pagina 43 del Diario di bordo 1ª parte.

[illegible]