



LesAtelier▶

Cantieri di **pratiche**
per allenare
lo **spirito d'iniziativa**

MATERIALI DIDATTICI

a cura di
Andrea Caldelli e Simone Giusti



INTRODUZIONE

Non studio, non lavoro, non guardo la TV: fenomenologia del vero NEET

di Francesco Silvestri

La crisi che ha colpito l'intera Europa, una crisi che viene da lontano come conseguenza della globalizzazione delle economie finanziarie, si è innestata in un contesto socioeconomico e istituzionale locale già in difficoltà da alcuni decenni.

Mano a mano che la crisi si acuisce, uno dei suoi effetti più visibili sta diventando lo scollamento forte tra generazioni, tra chi lavora e chi no, tra cittadini ed istituzioni. Soprattutto chi è giovane ed è rimasto senza lavoro, chi lo sta cercando per la prima volta o si trova alla fine del percorso formativo, fatica a sentire la sfera politica, le amministrazioni locali, le istituzioni scolastiche partecipi dei suoi problemi e al proprio fianco nel cercare soluzioni. Al contrario, l'impressione che ne ricava è di trovarsi di fronte a una macchina poco ricettiva, lenta e burocratica, anziana.

Poi c'è chi ha accettato la sfida dell'auto-imprenditorialità, chi prova ad avviare una iniziativa per dare ali ad un'idea; spesso si trova di fronte a (o quantomeno ne ha la percezione) una burocrazia che fa interdizione anziché offrire sostegni.

A quel punto è facile scivolare nella categoria dei NEET, i giovani *Not in Education, Employment or Training*, ovvero coloro che nelle rilevazioni statistiche risultano non occupati, nonostante non siano inseriti in un percorso scolastico o formativo.

Scoperto di recente dai media, il fenomeno dei NEET è stato percepito come una nuova emergenza. A ben vedere, si tratta di una realtà indicativa di un disagio sociale già noto anche in passato, che la crisi si è limitata ad acuire. Ma questa "riscoperta" ha un merito: quello di avere spostato l'attenzione dal tema della disoccupazione strettamente intesa, a quello più ampio dell'inoccupazione, con la sua componente di inattività, vero elemento che caratterizza l'universo lavorativo giovanile e che distingue la situazione italiana da quella europea.

In Italia, la questione dei NEET è affrontata in termini di una generazione contraddistinta dalla passività e dall'inattività, atteggiamento spesso incentivato dal relativo benessere delle famiglie italiane e dal sopirsi dei conflitti politici e sociali che avevano invece contraddistinto gli anni '60 e '70. Di qui, la scoperta della nuova condizione di "bamboccione", inerte e parassita, che a sua volta innescherebbe nei giovani un circolo vizioso di demotivazione e senso di inadeguatezza.

Al di fuori della sintesi semplificatoria dei *media*, la nuova etichetta dei NEET nasconde in realtà problemi strutturali: il basso tasso di occupazione femminile, i divari territoriali, la scarsa mobilità sociale delle nuove generazioni rispetto a quella dei padri. Questa chiave di lettura ridimensiona l'originalità del fenomeno, nella realtà dei fatti in netto declino fin dagli anni Novanta, sebbene proprio i citati problemi strutturali mantengano il problema dei NEET su livelli più elevati in Italia.

Di fronte ai cambiamenti intervenuti nel sistema produttivo, sempre più aperto alla concorrenza internazionale, il nostro Paese si è trovato impreparato: sul lato del mercato del lavoro, alla flessibilizzazione dei contratti non è corrisposto un adeguamento delle politiche sociali, stratificatesi nel corso di 50 anni sull'obiettivo di protezione del lavoratore a tempo indeterminato; sul lato delle politiche industriali, poco è stato fatto per incentivare i settori più innovativi. A ciò va aggiunto che non è stato dato al sistema educativo l'importanza che il tanto sbandierato obiettivo centrale della politica europea ("fare della UE l'economia più dinamica del mondo grazie alla leva della conoscenza) richiedeva. Penalizzata da queste dinamiche ed esclusa dalle forme di protezione di cui avevano usufruito i loro padri, gli odierni 30-40enni sono scivolati in una sorta di "indeterminatezza occupazionale". In questo senso, il fenomeno dei NEET può essere visto come una

naturale conseguenza delle trasformazioni in atto nel mondo del lavoro e della produzione.

La deriva può essere cambiata? C'è modo di invertire il declino? Per farlo, il solo spontaneismo, o l'allentamento di qualche regola sul mercato del lavoro, non è sufficiente: occorre un disegno che punti a fare emergere le risorse nascoste e coordinarle, fino a portarle a massa critica, anche partendo da piccole cose simboliche. I NEET sono un fenomeno prodotto dall'interazione di vari fattori; la struttura del mercato del lavoro, le caratteristiche della famiglia e i relativi livelli di reddito, gli atteggiamenti culturali, le motivazioni, la qualità delle competenze acquisite attraverso le istituzioni formative (la scuola in primis, ma anche la formazione professionale e l'università), le aspettative di valorizzazione del proprio titolo di studio. L'identificazione delle sue componenti, o quantomeno delle principali, è il passaggio obbligato per individuare le aree diverse a cui il fenomeno dei NEET è collegabile e su cui provare ad intervenire attraverso politiche dedicate. D'altro canto, quando si affronta il problema dei NEET si cade nel paradosso di pensare che questo sia inattaccabile con gli strumenti della formazione, poiché, proprio perché NEET, i potenziali target non possono essere catturati da una attività formativa o di "agentività". Sembra cioè scattare una particolare versione del perverso *Comma 22* (dal geniale romanzo omonimo di Joseph Heller), secondo cui "per partecipare all'attività devono essere NEET, ma se sono disposti a partecipare, allora significa che non sono NEET."

Niente di più sbagliato! Uno sguardo non parodistico al problema consente di percepire immediatamente che sotto l'etichetta NEET si nasconde un aggregato statistico tra i più eterogenei per condizione: tra i NEET trovano spazio disoccupati, giovani con la sindrome di Peter Pan, giovani chiamati a sacrificare le proprie aspirazioni per responsabilità familiari di cura di anziani e bambini, giovani impegnati a viaggiare o occupati in attività artistiche, giovani momentaneamente inattivi, fuoricorso di lungo corso, disabili e altro ancora.

In Italia, almeno un terzo di loro è entrato nella condizione di NEET per scelta, in parte consapevole e a volte temporanea, e molti di loro aspettano solo una buona occasione per uscire da questa condizione.

IL PROGETTO "LES ATELIERS"

Una palestra per allenarsi a scegliere e ad agire

Il progetto *Les Ateliers*, consiste nella realizzazione di 5 laboratori o cantieri finalizzati a fornire informazioni e a sviluppare competenze di orientamento a giovani di età compresa tra i 18 ed i 25 anni, con particolare riferimento ai NEET, ai disoccupati ai sensi del D.Lgs 181/2000 e agli studenti frequentanti l'ultimo anno della scuola secondaria superiore di secondo grado.

Titolo Atelier	Descrizione	durata
Lavorare a Grosseto	Lavorare a Grosseto, come in ogni altro posto ha dei limiti e offre delle opportunità particolari di cui è importante diventare consapevoli. Ciascuno può imparare a osservare l'ambiente in cui vive in modo realistico, vincendo i pregiudizi e i luoghi comuni, a partire dall'osservazione, dall'ascolto degli altri, dall'analisi dei dati e dal confronto con punti di vista diversi.	8 ore
Antichi e nuovi mestieri artigiani	Molti pensano che l'artigiano sia una figura professionale del passato, invece si tratta di una figura nuova per almeno due motivi: perché è un imprenditore capace di organizzarsi in modo innovativo e perché sempre più spesso utilizza le tecnologie per creare nuovi prodotti e servizi. Ciascuno può immaginarsi artigiano a partire dalla scoperta del proprio saper fare	8 ore
Definire la propria vocazione professionale	Molti pensano che sia utile dare consigli alle persone su cosa fare nel futuro, su quali sono i lavori più adatti per loro o su quali sono i più probabili da trovare. Ciascuno di noi riceve indicazioni, suggerimenti e informazioni sul lavoro, e ne rimane influenzato. È possibile diventare più autonomi e capaci di scegliere a partire dalla ricerca delle proprie risorse e dalla definizione dei propri obiettivi personali.	8 ore
Creare la propria impresa	Creare un'impresa significa organizzare fattori produttivi, idee, relazioni allo scopo di raggiungere dei risultati economici e personali soddisfacenti. È possibile imparare a fare impresa a partire dall'individuazione della "missione" per poi procedere a analizzare i mercati e verificare la sostenibilità economica.	8 ore
Strumenti per l'accesso al mondo del lavoro: apprendistato e tirocinio	Entrare nel mondo del lavoro può un'esperienza all'inizio difficile e non sempre gratificante. Tuttavia è fondamentale conoscere i comportamenti, le aspettative e, anche, le proprie reazioni di fronte a situazioni nuove, in modo da poter utilizzare al meglio le prime esperienze. Per lavorare, infatti, non basta il mestiere: occorre essere in grado di capire le situazioni, sapersela cavare e avere un atteggiamento vigile e costruttivo.	4 ore

Ciascun atelier coinvolge un massimo di 12 partecipanti ed è animato da due formatori esperti di orientamento.

Di seguito si fornisce una selezione dei materiali didattici per la gestione del lavoro in aula.

QUANTO SONO "ARTIGIANO"

Un questionario per l'autovalutazione

1. Dominare l'intero processo

Ho il controllo sull'intero processo produttivo, sono autonomo e sono capace di risolvere i problemi eventuali.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Soddisfare il cliente personalizzando il prodotto o il servizio

Dialogo col committente, ne conosco le aspettative e i desideri e sono in grado di verificarne la soddisfazione. So personalizzare i prodotti e i servizi.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Sono soddisfatto di ciò che realizzo

Il mio obiettivo è portare a termine un lavoro ben fatto.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. So imparare dagli altri

Osservo come lavorano gli artigiani e i loro prodotti per imparare a fare come loro, per acquisire tecniche e comportamenti e per conoscere ciò che già è stato fatto in passato.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

IO CI PROVO

Un esercizio narrativo

99 Posse Non darti per vinto

I 99 Posse sono un gruppo musicale italiano originario di Napoli. Nel finale della canzone intitolata *La scelta* si rivolgono all'ascoltatore per invitarlo a non arrendersi mai.

Vorrei trovare il modo migliore per dirti ciò che penso
come mi vivo ogni santo giorno
parlare non è facile mettersi a nudo quasi impossibile
e allora provo a scrivere:
faccio di tutto per far coincidere ciò che sono
con ciò che vorrei essere – io ci provo!
ma tu non prendere per oro colato tutto quel che dico
non puoi avere idea di quante volte avrò sbagliato
quante cose avrei voluto fare e non ho fatto
quante quelle che invece di affrontare ho rifuggito
quante le volte che avrei voluto dire
cose che poi per paura non ho detto
quante volte avrei fatto meglio a tacere
– prima di aprire la bocca devi pensare!
e prima di arrenderti tutte le devi provare
non darti per vinto fino a quando non leggi la parola FINE!

Non so domani dove andrò
per adesso ho già scelto
Non so domani che farò
ma da oggi è conflitto

99 Posse, *La scelta* da *La vida que vendrà*, Musica Posse, 2000

ESERCIZIO

In questa canzone si afferma l'importanza di far coincidere ciò che una persona è con ciò che vorrebbe essere. È difficile essere come si vorrebbe, ma è fondamentale provarci.

Fai un bilancio dei tuoi tentativi seguendo lo schema.

Cose che avresti voluto fare e non hai fatto	
Cose che avresti voluto affrontare e hai rifuggito	
Cose che avresti voluto dire e non hai detto	

Cose che avresti dovuto tacere e che hai detto	
Quella volta che ti sei arreso prima di provarci	
Cose che hai scelto di provare adesso	

S.T.A.R.

Situation Task Action Result

Allenarsi a rispondere utilizzando esempi specifici a sostegno delle competenze dichiarate

Per illustrare il possesso di una determinata competenza, la persona è invitata a presentare il contesto in cui ci si trovava (situation), a descrivere il compito esatto che era stato assegnato (task), a spiegare come è stato affrontato il compito (action) e a discutere i risultati delle proprie azioni, riportando eventuali riconoscimenti ricevuti (task).

La competenza:

L'esperienza personale:

Situation – La situazione, il contesto di riferimento
Task – Il compito-ruolo
Action – L'azione (comportamenti espliciti)
Result – I risultati ottenuti (le prove: i feedback ricevuti dagli altri)

AUTOVALUTAZIONE:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 5 | Molto più che accettabile |
| 4 | Più che accettabile |
| 3 | Accettabile |
| 2 | Meno che accettabile |
| 1 | Molto meno che accettabile |
| 0 | Nessuna opportunità di osservazione |

L'ARTIGIANO ORGANIZZA E GESTISCE IL PROPRIO SAPER FARE

1. LE AZIONI (cosa fa? quali attività compie al di là di quelle manuali? con che periodicità le compie?)

2. GLI INTERLOCUTORI (con chi parla? quali sono le persone con cui si relaziona? per quale motivo?)

S.W.O.T.

Strength, Weakness, Opportunity, Threat

L'analisi SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) evidenzia potenzialità e criticità di una persona o di una organizzazione. I **Punti di Forza** sono le aree d'eccellenza, i valori, le risorse, le vocazioni e le specializzazioni. I **Punti di Debolezza** (criticità) sono, invece, gli elementi negativi che frenano la crescita e che spesso sono migliorabili. In sintesi sono le carenze ed i problemi non risolti. Punti di Forza e Debolezza sono tutte quelle **caratteristiche proprie di una persona o di una organizzazione**.

Le **Opportunità** sono, invece, i **possibili vantaggi esterni** da valorizzare a proprio favore (*leggi, eventi, situazioni sociali etc.*). Le **Minacce** (pericoli) al contrario, sono quegli **eventi esterni** o **mutamenti futuri** che potrebbero avere un impatto negativo.

AREA D'INDAGINE: _____

Punti di forza

Punti di debolezza

Opportunità

Minacce

LA LETTERA DI AUTOCANDIDATURA

Imparare a presentarsi

Il curriculum vitae

Il principale strumento utilizzato per la presentazione di se stessi in un ambiente di lavoro è il **curriculum vitae** (abbreviato **CV**), un testo scritto in cui una persona illustra il proprio percorso di studi e le esperienze professionali compiute.

L'espressione *curriculum vitae* è latina (significa letteralmente "**corso della vita**"), ma viene usata in molte lingue moderne. Si ricorre a un *curriculum vitae* quando si desidera offrire a qualcun altro (un'organizzazione, un'azienda ecc.) il proprio lavoro. Si tratta di un documento importante, da scrivere con la massima cura, tenendo conto che da esso i lettori dovranno trarre tutte le informazioni utili a farsi un'idea complessiva del suo autore.

La stesura del *curriculum* rappresenta inoltre un'occasione utile a **riflettere sul proprio percorso di vita**, poiché costringe a scegliere le esperienze più significative e a disporle in ordine per fornire un'immagine di sé coerente e significativa rispetto al tipo di lavoro che si intende svolgere.

In questo senso, la scrittura del *curriculum vitae* assomiglia a quella di un'**autobiografia**, un particolare tipo di testo narrativo in cui l'autore narra la storia della propria vita per fare ordine dentro di sé e per capire il presente.

Per compilare un CV puoi usare i modelli e le istruzioni presenti all'indirizzo web: <http://europass.cedefop.europa.eu/it/documents/curriculum-vitae>.

La lettera di autocandidatura

L'invio del *curriculum vitae* può essere accompagnato da una **lettera di autocandidatura**, con cui il candidato ha l'occasione di inquadrare e giustificare il proprio percorso di studio e di lavoro, per **aumentare l'interesse nel suo interlocutore**, desideroso di essere convinto molto rapidamente dalle informazioni fornite. Solo in questo caso, infatti, il nostro lettore è stimolato a ricercare maggiori informazioni su di noi nel CV oppure a convocarci per un colloquio.

Una lettera, come tutti gli altri generi di testo, rispetta delle regole stabilite per convenzione e tramandate dalle abitudini. Il rispetto delle regole di composizione rende una lettera immediatamente riconoscibile e ne semplifica la comprensione. La lettera di autocandidatura ideale, ordinata e corretta nell'ortografia, deve rispondere alle seguenti domande:

- **perché è stata scelta proprio quell'azienda?** È importante motivare realisticamente la scelta, indicando nella lettera le ragioni per cui ci si rivolge proprio a quell'azienda.
- **perché l'azienda dovrebbe prender in considerazione la candidatura?** Occorre esporre sinteticamente il proprio progetto professionale mettendone in evidenza i punti di forza e gli obiettivi.
- **come sarebbe possibile collaborare?** È utile indicare la disponibilità ad accettare eventuali forme contrattuali agevolate per le imprese (per esempio, apprendistato, collaborazione coordinata continuativa ecc.), a svolgere un tirocinio, ad effettuare turni od orari serali o festivi, a viaggiare ecc.
- **come approfondire la conoscenza reciproca?** È opportuno chiedere un colloquio per meglio approfondire quanto accennato sinteticamente nella lettera e nel CV.

Autocandidatura in qualità di addetta ai servizi per l'infanzia

Simone Caldelli
Via Vigevano 4
58100 Grosseto
Tel. 0564 _____
Cell. _____

Intestazione

Si trova in alto, è composta dal nome della persona o dell'istituzione che spedisce la lettera. L'intestazione si usa soprattutto nelle lettere formali.

Destinatario

In alto a destra. Contiene le informazioni relative a chi è destinata la lettera.

Il luogo e la data

È utile inserire nelle lettere il luogo e la data in cui sono scritte. Questa informazione può essere collocata in alto a destra, tra l'intestazione e l'esordio, o in basso a sinistra, dopo il congedo.

Alla c.a. Dott.ssa _____

Oggetto

Si usa nelle lettere formali e nelle e-mail. Contiene una frase con la sintesi del contenuto della lettera.

Grosseto, 15 novembre 2013

Oggetto: Autocandidatura in qualità di addetta ai servizi per l'infanzia

Gentile Dott.ssa, sono fortemente interessata a lavorare a contatto con bambini, in qualità di animatrice d'infanzia o assistente d'infanzia. Vi contatto perché so che la vostra Cooperativa gestisce attività di gioco, animazione e cura fisica di bambini, in centri educativi e centri estivi.

Negli ultimi dieci anni ho svolto diverse e prolungate esperienze di lavoro a contatto con bambini (doposcuola, baby sitter, animazione) che mi hanno permesso di sviluppare passione e competenze spendibili professionalmente. Sono in grado di prendermi cura dei bambini, anche neonati, di farli giocare e divertire, perché io per prima mi diverto con loro. Ho imparato ad ascoltare e a leggere i loro bisogni, ad organizzare feste per i gruppi, a raccontare favole, a cantare e a disegnare. Possiedo conoscenze mediche di base avendo svolto un corso di primo pronto soccorso. Ho facilità di relazione, capacità di operare in équipe e mi adatto facilmente alle esigenze della struttura in cui lavoro.

Vi comunico infine la mia più ampia disponibilità in rapporto alla definizione degli orari di lavoro, della tipologia di contratto e di periodi di formazione, inoltre posso essere assunta con le agevolazioni previste dalla Legge 407/90.

RingraziandoVi per l'attenzione dedicatami, sono a disposizione per un colloquio informativo.

Con i migliori saluti

Congedo

Prima di concludere la lettera è abitudine inserire una formula di saluto seguita dalla firma del mittente.

Simone Caldelli

Esordio
L'esordio si trova in alto a sinistra ed è l'inizio vero e proprio della lettera. È composto dal nome e da una formula di cortesia.

Corpo della lettera
contiene le informazioni, le idee e le emozioni che il mittente vuole condividere con il destinatario. La sua lunghezza può variare da poche righe ad alcune pagine.

MAPPE CONCETTUALI

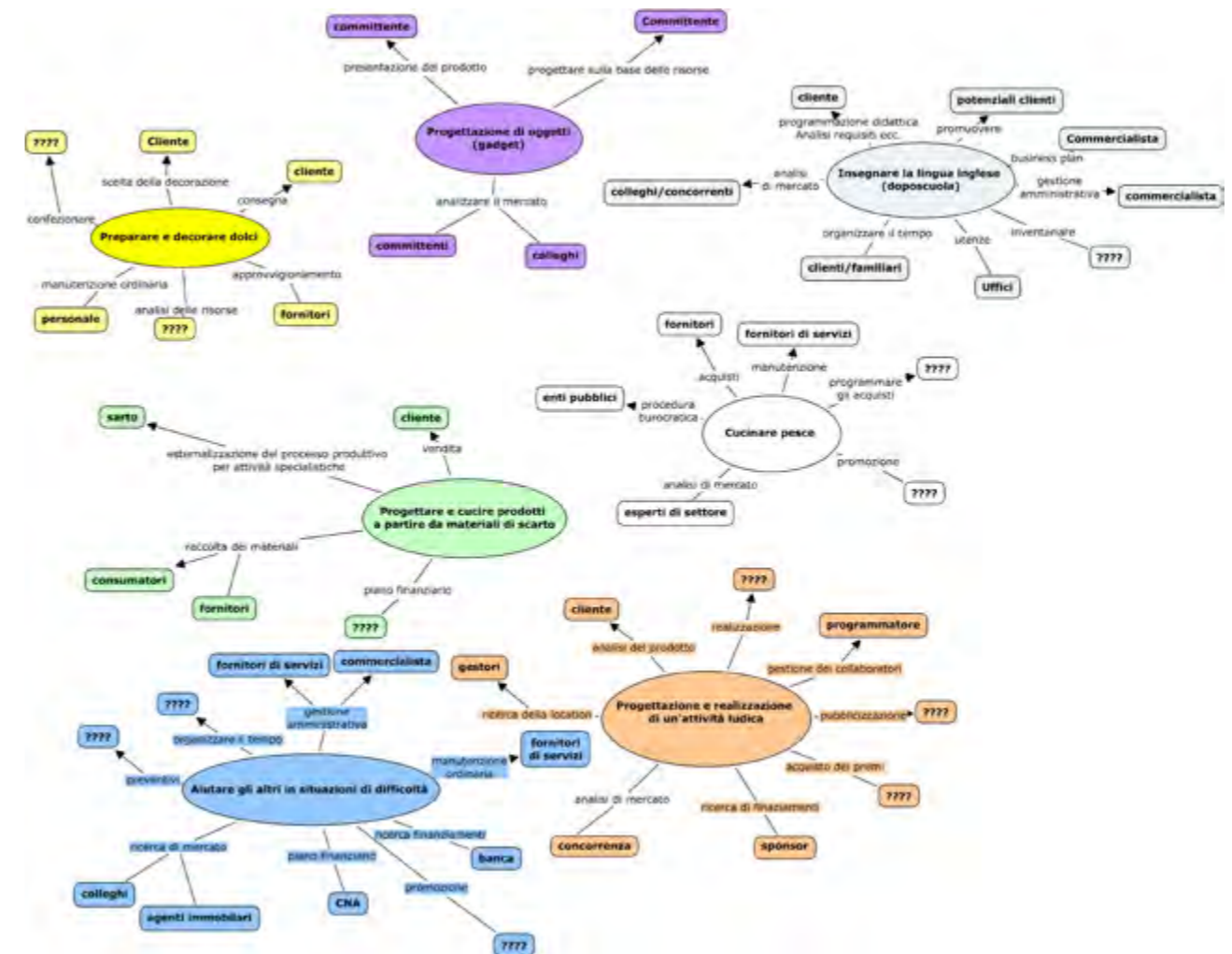
Organizzare le idee mettendole in relazione

La mappa concettuale è uno strumento grafico per **rappresentare le informazioni e le relazioni** che le collegano. In questo libro le mappe sono utilizzate alla fine di ogni capitolo per riepilogare i concetti chiave e per aiutare il lettore a orientarsi nel senso globale del testo.

Le mappe concettuali possono essere realizzate su un foglio di carta o su un computer, servendosi di appositi *software* (per esempio *Cmap*, disponibile gratuitamente su internet all'indirizzo <http://cmaptools.softonic.it/>).

Per realizzare una mappa concettuale sono utili alcuni accorgimenti:

- individuare chiaramente i **concetti chiave** relativi all'argomento da trattare;
- sviluppare la mappa **dall'alto verso il basso**;
- collegare i concetti chiave con **linee e frecce**;
- dare un nome ai **collegamenti**.



IL QUADRATO DELLA COMUNICAZIONE

Allenarsi a cambiare il significato

Le quattro dimensioni della comunicazione

Il risultato di una comunicazione non è mai scontato, né completamente prevedibile. Si tratta sempre del risultato dell'**interazione** tra almeno due persone che per quanto credano di essere comprese e di dare messaggi chiari e univoci in realtà stanno compiendo insieme un percorso dagli esiti sempre incerti. Per questo è opportuno affrontare la comunicazione interpersonale – specialmente in ambito professionale

1. con l'intenzione di **ascoltare per comprendere** l'altro
2. con la consapevolezza che l'altro può dare ai nostri messaggi dei **significati diversi dalle nostre intenzioni**, e che noi possiamo dare ai messaggi dell'altro dei significati diversi dalle sue intenzioni.

Per acquisire maggiore **consapevolezza** del funzionamento della comunicazione interpersonale, è utile conoscere i suoi diversi aspetti.

Lo psicologo tedesco Schulz von Thun ha distinto **quattro aspetti** della comunicazione:

- **Il contenuto**
- **Il rapporto personale o relazione**
- **La rivelazione di sé**
- **L'appello**

Immaginando che ciascun aspetto sia il lato di un quadrato, von Thun ha disegnato un **quadrato della comunicazione**.



Il lato **blu, del contenuto**, in alto, corrisponde al contenuto oggettivo della comunicazione e risponde alla domanda: "che cosa dice il messaggio, quale l'informazione che contiene?".

Il lato **giallo, del rapporto personale o relazione**, in basso, corrisponde alla valutazione che l'emittente esprime sul destinatario e risponde alla domanda "che cosa pensa di chi ascolta colui che parla? in che rapporto è con lui?"

Il lato **verde o della rivelazione di sé**, a sinistra, corrisponde al modo in cui si sente colui che parla e risponde alla domanda "chi è colui che parla? come si sente?"

Il lato **rosso o dell'appello**, a destra, corrisponde alla richiesta esplicita o implicita che colui che parla rivolge al suo interlocutore e risponde alla domanda "che cosa vuole che faccia o che pensi chi parla da chi ascolta?"

Uno stesso messaggio ha dunque diverse **sfaccettature**. Quando due persone comunicano, quindi, dobbiamo pensare che stanno dicendo molto di più di quanto riveli il semplice contenuto informativo del discorso. Se, per esempio, dico a una persona "Dammi un caffè" io formulo un messaggio che sul lato blu fornisce un'informazione precisa: "desidero di un caffè", sul lato giallo faccio capire che io sono in confidenza con la persona a cui mi rivolgo, oppure, se non la conosco, non ho molto rispetto per il suo ruolo, sul lato verde rivelo un certo autoritarismo e, forse, maleducazione, sul lato rosso chiedo esplicitamente di avere un caffè e desidero essere ubbidito.

Le orecchie della comunicazione

Queste quattro dimensioni si possono tener presenti sia nel formulare messaggi che nell'ascolto e nell'**interpretazione** dei messaggi di altri. In questo secondo caso si parla delle "**quattro orecchie**" (corrispondenti ai quattro lati del quadrato della comunicazione) su cui l'ascoltatore si può **sintonizzare**.

Orecchio blu – Contenuto oggettivo

Orecchio giallo – Rapporto personale

Orecchio verde – Diagnostico

Orecchio rosso – Appello

Questo modello visualizza come noi si sia sempre liberi di assegnare a qualsiasi comunicazione un significato oppure un altro, evidenzia così il **potere** di chi ascolta nel contribuire a definire la qualità di una interazione. Con un poco di allenamento è possibile, ad esempio, sintonizzarci sull'orecchio verde, invece che su quello giallo, e chiederci, dentro di noi, di fronte ad una comunicazione che ci pare irritante: "come si sente, la persona che parla, per sentire il bisogno di parlarmi in questo modo?".

Allenarsi a cambiare il significato

Quando ci troviamo in condizione di dover **reagire** in modo veloce in **contesti comunicativi stressanti**, è utile essere in grado di scegliere il significato da dare ai messaggi, evitando gli automatismi. In ogni situazione comunicativa, infatti, noi diamo dei significati che possono essere legati a esperienze precedenti o a particolari bisogni del momento o aspettative che abbiamo e che non necessariamente interessano il nostro interlocutore. Specialmente se siamo dei **professionisti** che lavorano con l'ascolto e con il dialogo, dobbiamo avere il controllo su ciò che capiamo e, quindi, sul modo in cui reagiamo di fronte a un determinato messaggio.

Ciascuno di noi, infatti, è "sintonizzato" di volta in volta, in base allo stato d'animo e al contesto, su uno o l'altro "orecchio".

Orecchio blu – presto attenzione al significato esatto del discorso, che ascolto in modo oggettivo, distaccato (atteggiamento ironico o intellettuale)

Orecchio giallo – cerco di capire cosa pensa di me e del nostro rapporto chi mi sta parlando (atteggiamento suscettibile, sospettoso)

Orecchio verde – cerco di capire come si sente chi mi sta parlando, per quale motivo parla in quel determinato modo (atteggiamento comprensivo)

Orecchio rosso – cerco di capire cosa vuole da me chi sta parlando, che cosa mi sta chiedendo (atteggiamento attivo, pronto a rispondere alle richieste)

L'orecchio verde e l'orecchio rosso sono quelli su cui è utile sintonizzarsi quando si lavora **a contatto con i clienti**, i quali, fondamentalmente, si aspettano di essere compresi e esauditi nelle loro richieste. Essere sintonizzati sull'orecchio giallo può causare problemi, poiché si è concentrati su di sé e su cosa l'altro pensa che noi siamo per lui.

Quando, all'interno di una comunicazione difficile, che causa stress, proviamo un'emozione negativa, è probabile che siamo toccati sul piano personale e che ci

sentiamo offesi da ciò che l'altro sta trasmettendo con le parole o con gli atteggiamenti. In tal caso è utile pensare che abbiamo la possibilità di **scegliere il significato** da dare al messaggio e che possiamo, per esempio, sintonizzarci su un altro orecchio, rimuovendo la causa dell'emozione negativa e spostando l'attenzione sulla persona che parla e sui suoi bisogni.

DEFINIRE LE PRIORITÀ

Imparare a gestire il tempo

Ci sono due parametri che permettono di definire le priorità: l'urgenza e l'importanza di quello che dobbiamo fare.

L'importanza di un'attività è connessa ai nostri obiettivi. È importante ciò che ci permette di conseguire i nostri obiettivi. L'urgenza è invece spesso determinata da fattori esterni ed è connessa a scadenze, a problemi posti da altre persone o organizzazioni.

La gestione del tempo sta tutto in questo: individuare le necessità, come dormire, mangiare ecc...; valutare il tempo residuo disponibile e inserire in questo tempo le priorità che sono definite dall'urgenza e dall'importanza.

Ci sono cose che sono urgenti ma poco importanti; altre che sono molto urgenti e molto importanti; altre ancora che non sono né urgenti né importanti. Diamo a tutte le attività che programiamo un bollino di priorità secondo queste due dimensioni ed abbiamo il programma della giornata o della settimana.

	Molto urgente	Poco urgente
Molto importante	<i>Priorità assoluta</i>	<i>Assegnare una scadenza a queste attività</i>
Poco importante	<i>Assegnare una scadenza a queste attività</i>	<i>Inserire queste attività quando la produttività è più bassa</i>

PhP_{srl}

W W W . P I A C C A P I . C O M