



SODALITAS




Giovani & Impresa




Progetti finanziati da Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'uso, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.

Introduzione

1. Chi siamo
2. Perché siamo qui
3. Informazioni sul corso




Progetti finanziati da Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'uso, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.

Chi siamo

Fondazione SODALITAS

Nasce come Associazione nel 1995 per iniziativa di:

- Assolombarda
- 14 imprese
- un primo gruppo di manager

per lo sviluppo dell' imprenditoria sociale

Oggi è una **Fondazione di Partecipazione** costituita da:

- > 100 imprese (Fondatori d' Impresa)
- > 100 manager volontari (Fondatori Volontari)






Progetti finanziati da Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'uso, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.

Chi siamo

Noi Volontari


- **Ex dirigenti di azienda**
- **Disponibili**
 - a mettere il nostro lungo "vissuto"
 - a disposizione del vostro lungo "futuro"
- **Motivati**
 - dalla vostra attenzione,
 - dal vostro rispetto,
 - dalla vostra interazione,
 - dal vostro interesse.

Progetti finanziati da Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'uso, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.

Che cosa facciamo

Le principali aree di intervento



- Mondo delle imprese**: Sviluppo progetti di responsabilità sociale. Scambio di buone pratiche. Collegamento con l' Europa e con le Istituzioni.
- Organizzazioni nonprofit**: Consulenza manageriale pro bono. Programmi di sistema per la crescita del nonprofit. Ponte con le Istituzioni e le Imprese.
- Giovani**: Sostegno alla crescita delle nuove generazioni con progetti sviluppati nei luoghi di aggregazione come la scuola e università.






Progetti finanziati da Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'uso, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.

Perché siamo qui

Il nostro obiettivo

*Aiutarvi a **sviluppare la consapevolezza delle vostre attitudini e dei vostri talenti, per orientarvi a scelte personali idonee alle aspettative del mondo del lavoro.***

Progetti finanziati da Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'uso, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.

Confronto storico del mercato del lavoro

Scenario degli anni < '80

Mondo dell'istruzione
(Giovani)

(Passaggio studio-lavoro, pressoché senza soluzione di continuità)

Università
Superiori
Medie
Elementari

Mondo del lavoro
(Imprese)

Imprese

giovani & impresa SODALITAS

Come è cambiato il mondo

Più recentemente è maturato un profondo scollamento fra il mondo dello studio e il mondo del lavoro a causa di importanti fattori di cambiamento intervenuti, quali:

- Innovazione tecnologica
- Diversificazione industriale
- Informatizzazione e velocità decisionale
 - Information & communication technology; Internet
- Sviluppo dei servizi
- Globalizzazione dei mercati e sfide
- Frammentazione dei processi operativi
 - divisione del lavoro; sviluppo delle specializzazioni
- Professionalizzazione: da **esecutiva a partecipativa**

giovani & impresa SODALITAS

Confronto storico del mercato del lavoro

Scenario degli anni > '80

Mondo dell'istruzione
(Giovani)

ponete di raccordo inadeguato

Università
Superiori
Medie
Elementari

Mondo del lavoro
(Imprese)

Imprese

"GAP" formativo ; che cos'è?

giovani & impresa SODALITAS

Confronto storico del mercato del lavoro

Tasso di disoccupazione in Italia:

- oltre il 40% dei disoccupati è rappresentato da giovani in età fino a 29 anni
- la disoccupazione giovanile rappresenta una situazione ancora **"allarmante"**

Tuttavia,

migliaia di posti di lavoro sono scoperti, perché mancano le competenze idonee.

giovani & impresa SODALITAS

Confronto attuale tra domanda ed offerta

Lingue

Giurisprudenza

Ingegneria

Matematica e fisica

Fonte: McKinsey per Harvard Business Review

giovani & impresa SODALITAS

Il processo formativo-evolutivo-attivo

APPRENDIMENTI

↓

Educazione Studio Cultura generale

Esperienza Capacità pratiche L'esercizio Il vissuto

(Che cosa sai/fare)

↓

CONOSCENZE

↓

ABILITA'

LA PERSONA:
con il suo patrimonio Genetico che origina

↓

ATTITUDINI
si esprimono attraverso

Carattere
Personalità
Affettività
Facoltà naturali
Talenti

(CHI SEI)

Output
comportamentali:
ciò che si aspetta il mondo del lavoro ovvero
Comportamenti Professionali
= **COMPETENZE**

giovani & impresa SODALITAS

Riepiloghiamo

Visto lo scenario storico e attuale

- di rapida obsolescenza dei prodotti e conoscenze
- di cambiamento e delle complessità, uniche "costanti"
- del tasso di disoccupazione giovanile ancora "allarmante"
- della necessaria conciliazione fra le competenze offerte dal giovane con quelle attese dal mondo del lavoro, in cui **i pochi posti di lavoro disponibili si giocano sempre più su alte competenze.**

Ci domandiamo:
cosa chiede oggi il mondo del lavoro ?




Che cosa chiedono le imprese ai giovani

- **Comportamenti professionali**
- **Competenze**

cioè:

Saper leggere, interpretare e rappresentare gli obiettivi socio-economici d'impresa in pluralità di contesti per CONSEGUIRE RISULTATI




Definizione di "COMPETENZE"

(come definite nel settembre 2006 nel glossario del Documento Comunitario "Proposta di raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativa all'istituzione di un Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente")

"Capacità dimostrata di utilizzare conoscenze, abilità e attitudini individuali, sociali e/o metodologiche, in situazione di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e/o personale".

Le competenze sono descritte in termini di "autonomia" e "responsabilità, ispirate alla Responsabilità Sociale"





Che cosa si aspetta il mondo del lavoro

Competenze che le imprese ritengono molto importanti per le assunzioni di diplomati programmate dalle imprese nel 2014
(incidenza percentuale delle assunzioni per le quali ciascuna competenza è ritenuta molto importante, sul totale delle assunzioni)



Competenza	Percentuale (%)
Capacità di lavorare in gruppo	46,7
Capacità comunicative scritta e orale	42,4
Flessibilità e adattamento	42,3
Capacità di lavorare in autonomia	41,2
Capacità di risolvere problemi	34,4
Capacità di analizzare-sintetizzare informazioni	27,8
Capacità di pianificare e coordinare	17,8
Intraprendenza, creatività e ideazione	16,5
Attitudine al risparmio energetico e impatto ambientale	15,2

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior

Che cosa si aspetta il mondo del lavoro

Competenze che le imprese ritengono molto importanti per le assunzioni di laureati programmate dalle imprese nel 2014
(incidenza percentuale delle assunzioni per le quali ciascuna competenza è ritenuta molto importante, sul totale delle assunzioni)



Competenza	Percentuale (%)
Capacità comunicativa scritta e orale	59,1
Capacità di lavorare in gruppo	58,0
Capacità di risolvere problemi	54,1
Capacità di analizzare-sintetizzare informazioni	52,1
Capacità di lavorare in autonomia	50,3
Flessibilità e adattamento	48,1
Capacità di pianificare e coordinare	33,1
Intraprendenza, creatività e ideazione	30,5
Attitudine al risparmio energetico e impatto ambientale	14,9

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior




In prospettiva

Le idee, le motivazioni e le competenze, quelle trasversali forse più di quelle tecniche, saranno sempre più le componenti fondamentali del valore d'impresa.

Allora... qual è la forza emergente dell'impresa?

È il CAPITALE UMANO !





E nei prossimi 5/10 anni ?



Nuove opportunità professionali

Si avranno nell' ambito di:

- Innovazione tecnologica
- Ricerca scientifica
- Attività culturali, sociali e socio sanitarie
- Sviluppo sostenibile
- Servizi alla persona
- Nanotecnologie e scienze climatiche

Nuove opportunità personali

Ciascuno potrà affrontare sfide e cogliere opportunità orientandosi a:

- Arricchire continuamente le proprie competenze professionali
- Ampliare la conoscenza del mondo e della realtà che ci circonda (ambiente e società)
- Sviluppare la coscienza di essere corresponsabile dei fenomeni globali
- Imparare ad affrontare le continue novità e gli eventi inattesi.

Il corso "GIOVANI & IMPRESA"

Le 3 caratteristiche :

- Si fonda sulla **CENTRALITA'** DELLA PERSONA
- Si pone come **PONTE TRA STUDIO E LAVORO**
- Sviluppa la **CONSAPEVOLEZZA** delle **ATTITUDINI** alla **INTERAZIONE** e **COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**, al **"PROBLEM SOLVING"** e ad **AMPLIARE** la **VISONE DEL MONDO DEL LAVORO E DELLE SUE CULTURE**.

Sintesi

**Nell' instabilità
del mondo del lavoro,
l' unica stabilità
si situa nella
CENTRALITA' DELLA PERSONA
con le sue competenze rinnovabili in un
progetto di vita professionale,
coerente con le variabili di contesto.**

ECCO PERCHÈ SIAMO QUI

Informazioni sul corso

Modulo 1: COMPORAMENTI E PROFESSIONALITA'

- Temi e attività:
- la motivazione
 - la comunicazione assertiva
 - laboratorio di espressione e parlare in pubblico
 - la negoziazione
 - il lavoro di squadra
 - la creazione del valore e l'orientamento al cliente
 - l'analisi e la soluzione dei problemi

Informazioni sul corso

Modulo 2:

IL LAVORO E I GIOVANI

- Temi e attività:**
- *Protagonisti del proprio futuro*
 - *Lavoro autonomo e attività di impresa*
 - *Il rapporto di lavoro*
 - *Il curriculum vitae*
 - *Testimonianze*

Informazioni sul corso

• Questi sono i temi del corso

Diteci se li avete già trattati prima d'ora e/o se avevate altre aspettative dal corso

• Durata/Orari/Pause

• Conclusione

- Scheda di autovalutazione
- Attestati di partecipazione

Buon "PONTE" tra scuola e lavoro!






La Motivazione




Scopo della presentazione

**Scoprire l'energia
che è in noi
e che ci guida nell'agire**

Scala dei bisogni individuali

Secondo MASLOW

Secondo HERZBERG

DI AUTOREALIZZAZIONE
sviluppo del proprio potenziale umano e professionale

}

DI STIMA
stima di sé e rispetto da parte degli altri

}

DI AFFILIAZIONE
buone relazioni e integrazione con il gruppo di appartenenza

}

DI SICUREZZA
condizioni non minaccianti, continuità di reddito



}

PRIMARI O FISIOLGICI
elementare sopravvivenza: cibo, casa, vestiario

}

MOTIVAZIONALI

FISIOLOGICI

Valori

**Esempi di valori positivi:
amicizia, solidarietà, onestà, lealtà...**

**Esempi negativi:
egoismo, avidità, superiorità razziale...**




Motivazione

è la spinta all'azione, al comportamento



COMPORAMENTO

i **bisogni** spingono l'individuo ad agire,
i **valori** ne guidano le scelte e le azioni




Motivazione

è la spinta all'azione, al comportamento



COMPORAMENTO

i **bisogni** spingono l'individuo ad agire
i **valori** ne guidano le scelte e le azioni
E i doveri?




Doveri: soddisfazione di NOSTRI bisogni e valori

1. Devo studiare
2. Devo mettermi il casco
3. Devo andare a fare la spesa
4. Devo lavorare
5. Devo pagare le tasse
6. Devo.....
7. Devo.....

Devo.. o VOGLIO?

- Devo** Voglio studiare: **Autorealizzazione**, **Sicurezza** (reddito), **Stima di se**
- Devo** Voglio mettermi il casco: **Sicurezza** (condizioni non minaccianti)
- Devo** Voglio andare a fare la spesa: **Affiliazione** (col gruppo familiare), ma anche **Bisogno** (Mangiare)!
- Devo** Voglio lavorare: **Autorealizzazione**, **Sicurezza** (reddito), **Stima di se**
- Devo** Voglio pagare le tasse: **Affiliazione** (integrazione col gruppo), **Stima** (di se e degli altri), **Lealtà**, **Onestà**

Motivazione consapevole



La motivazione "consca" per eliminare o ridurre il senso di fastidio, **ovvero:**

- Scoprire la soddisfazione dei nostri bisogni

Il risultato:

- Miglior motivazione = meno "fatica", più efficienza e più probabilità di buon risultato.

Esperimento sulla luminosità/produttività



Quali priorità volete perseguire nella vita?

Dovendo scegliere un lavoro, date una scala di priorità da 1 (max) a 10 (min) alle vostre attese aspettative, scelte tra quelle di seguito elencate:

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| ➤ Accrescimento Formativo | ➤ Possibilità di viaggiare |
| ➤ Carriera | ➤ Qualità/ Ambiente di lavoro |
| ➤ Dimensioni dell'azienda | ➤ Sede di lavoro |
| ➤ Guadagno | ➤ Stabilità di impiego |
| ➤ Possibilità di relazioni | ➤ Tempo libero disponibile |

Sintesi

I bisogni da soddisfare e i valori da rispettare creano e orientano la spinta ad agire per il raggiungimento dei risultati.
La motivazione (e ancor più l'automotivazione) è alla base di ogni azione consapevole.



La comunicazione assertiva e le relazioni interpersonali

giovani impresa SODALITAS

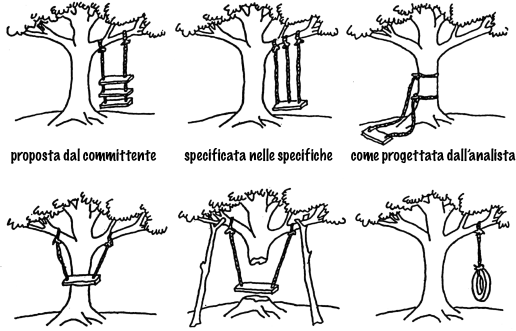
Scopo della presentazione

L'abilità nel comunicare è essenziale!

Lo scopo è acquisire consapevolezza del proprio modo di comunicare e degli strumenti per migliorare

giovani impresa SODALITAS

Comunicare è difficile



proposta dal committente specificata nelle specifiche come progettata dall'analista

prodotta dai programmatori installata presso il cliente cosa voleva in realtà l'utente

giovani impresa SODALITAS

La motivazione a comunicare

La motivazione a comunicare ne favorisce l'efficacia

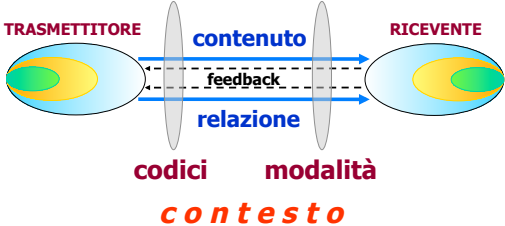
Chi non è motivato a comunicare parlerà senza impegno e senza curarsi dell'efficacia della sua comunicazione

Chi non ha interesse ad ascoltare, selezionerà poche informazioni, perdendo buona parte del contenuto della comunicazione

L'abilità di chi comunica è dunque, quella di interessare e perfino motivare chi ascolta

giovani impresa SODALITAS

Il processo



TRASMETTITORE contenuto RICEVENTE

feedback

relazione

codici modalità

contesto

giovani impresa SODALITAS

Dite il colore di ogni parola, non leggete la parola.

ROSSO	GIALLO	VERDE
NERO	BIANCO	BLU
MARRONE	ROSSO	ARANCIO
VERDE	BLU	GIALLO
VIOLA	NERO	ROSSO

giovani impresa SODALITAS

L'ascolto

IL TRASMETTITORE: FACILITAZIONE DELL'ASCOLTO

Sintonizzarsi sul ricevente

Essenzialità

Aggregare/ strutturare

L'ascolto

Presupposto/ prerequisito fondamentale
per una comunicazione efficace

-  Non interrompere
-  Ascoltare... quello che l'altro dice
-  Ascoltare **tutto** quello che l'altro dice
-  Ascoltare **prima** quello che l'altro dice

L'ascolto

IL RICEVENTE: ASCOLTO ATTIVO

Non dare nulla per scontato

Domande di chiarimento

Riformulazione di verifica

Tutto è
bene quel che
che finisce bene

Comunicazione non verbale

INEVITABILE spesso **INVOLONTARIA**
fondamentale per gli aspetti relazionali
e nel feedback

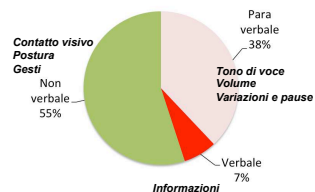
linguaggio del corpo:

- sensori – "antenne"
- mezzi espressivi
- atteggiamento
- spazio di confidenza – sicurezza



Comunicazione non verbale

La ricerca di Albert Mehrabian



L'efficacia della
comunicazione
dipende solo per
il 7%
dalle parole

Comunicazione involontaria

Chiusura

Impazienza

Scarso interesse

Attenzione, interesse

Ansia Insicurezza

giovani & impresa SODALITAS

GESTUALITÀ

che vuoi?

ti voglio bene

buono!

taci!

OK!

tanto così

giovani & impresa SODALITAS

Welcome my dear friend!

Very glad to see you!

giovani & impresa SODALITAS

...allora tu...?

...sì, ma tu...?

giovani & impresa SODALITAS

..... Ci devo credere?...

giovani & impresa SODALITAS

..... in tutta confidenza.....

giovani & impresa SODALITAS

My dear Barak, you know, noi siamo sempre molto "aperti" e "disponibili"....

giovani & impresa SODALITAS

Comunicazione ambigua

giovani & impresa SODALITAS

Comunicazione – il ricevente

giovani & impresa SODALITAS

Percezione della realtà

gli **schemi** (o quadri di riferimento) sono "schermi", difendono, ma anche limitano

giovani & impresa SODALITAS

Effetto dei disturbi

voglio trasmettere riesco a esprimere per perdite di codici e modalità scendo a per perdite per incapacità di percezione o disattenzione scendo a per altre perdite la reale ricezione scende a

100 → 90 → 70 → 30 → 20

giovani & impresa SODALITAS

Messaggi chiave

NON CONTA CIÒ CHE INVIO – CONTA CIÒ CHE ARRIVA
- Se lui ha capito, io ho comunicato bene

SO CIÒ CHE È ARRIVATO IN BASE A COME L'ALTRO REAGISCE
- Ho comunicato **ciò che lui ha rilevato**

NON È LUI CHE HA REAGITO MALE, SONO IO CHE NON HO COMUNICATO BENE
- L'obiettivo fallito è mio, non suo

giovani & impresa SODALITAS

Sintesi

La responsabilità è innanzitutto di chi trasmette

Si comunica sempre, a volte in modo involontario.

La motivazione rende più efficace la comunicazione.

La comunicazione è efficace se il messaggio viene recepito correttamente.

L'assertività crea relazioni efficaci permettendo di far comprendere più facilmente il proprio parere.

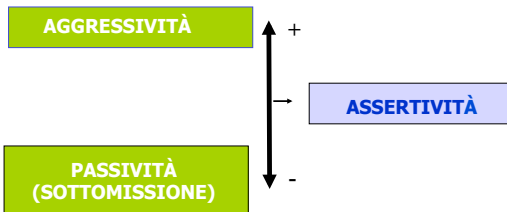
L'assertività

È uno strumento della comunicazione per rafforzare le nostre capacità di influenzamento

È la chiave per rendere rassicurante ed efficace ogni tipo di relazione

Assertività

"Rispettare gli altri e farsi rispettare"



Relazione fra comportamenti

COMPORAMENTO PASSIVO OPPURE AGGRESSIVO

Comportamento incontrollato



Genera ANSIA

RISULTATO: UNA PRESTAZIONE INADEGUATA

COMPORAMENTO ASSERTIVO

Comportamento controllato



Riduce/elimina l'ANSIA

RISULTATO: UNA PRESTAZIONE ADEGUATA

Comportamento passivo

ACCETTAZIONE SUPINA DI OPINIONE CONTRARIA

SUBIRE PASSIVAMENTE UN COMPORTAMENTO AGGRESSIVO



Cause del comportamento passivo

INDIFFERENZA

CONFONDERE SOTTOMISSIONE con GENTILEZZA

PREOCCUPARSI DI PERDERE LA STIMA O L'ACCORDO DI ALTRI

SOTTOSTIMARE SE STESSI E SOVRASTIMARE GLI ALTRI

TIMIDEZZA

Comportamento aggressivo

DESIDERIO DI PREVALERE

ARROGANZA

VILLANIA

VIOLENZA



Cause del comportamento aggressivo

VILLANIA

DEBOLEZZA

INCAPACITÀ DI STABILIRE BUONE RELAZIONI

SOPRAVALUTAZIONE DI SÉ E SOTTOSTIMA
DEGLI ALTRI

Comportamento assertivo

Fondato sulla capacità di essere se stessi nella relazione con gli altri salvaguardando diritti e dignità propria e altrui.



TUTELA DELLE
PERSONE

EFFICACIA DELLA
RELAZIONE

La negoziazione

Sottolineare i vantaggi derivanti da relazioni efficaci

Evidenziare come e quando è possibile negoziare con reciproca soddisfazione

Negoziamo se:

c'è riconoscimento reciproco

abbiamo qualcosa da scambiare
(e l'esigenza di scambiare)

gli obiettivi sono in parte conflittuali

i rapporti di forza sono paritetici

Due situazioni negoziali tipiche

Negoziazione competitiva a somma zero

Pochi elementi negoziabili

La vittoria di uno equivale alla sconfitta dell'altro

La relazione è limitata nel tempo

Negoziazione integrativa a somma > di zero

Più elementi negoziabili

Si può vincere in due

La relazione è duratura nel tempo

Negoziiazione a somma zero

Acquisto di una moto

Prezzo massimo per acquirente: 10.000€

Prezzo minimo per venditore: 9.000€

Area di negoziazione: 1.000€

Prezzo finale : 9.500€

Pagamento : a rate in 1 anno

Quello che guadagni tu perdo io..

Negoziiazione a somma > di zero "win – win"

Acquisto di una moto

Prezzo finale : 9.500€

Pagamento: a rate in 1 anno

Quello che guadagni tu perdo io..

Negoziiazione a somma > di zero "win – win"

Acquisto di una moto

Prezzo finale : 9.500€

Pagamento: a rate in 1 anno

Quello che guadagni tu perdo io..

...ma se il venditore ha problemi di liquidità e l'acquirente no, allora:

win-win!

Prezzo finale : 9.000€

Pagamento: alla consegna

- L'acquirente risparmia 500€
- Il venditore "rientra" con la banca

Sintesi

L' **assertività** crea relazioni efficaci permettendo di far comprendere più facilmente il proprio parere.

La **negoziiazione** è finalizzata a raggiungere un accordo che soddisfi le parti coinvolte (soluzione **win-win**), preservando buone relazioni nel lungo periodo.



Il lavoro di squadra

Scopo della presentazione

**Sottolineare
l'importanza del lavoro di squadra
e
di farne parte in maniera
professionale e collaborativa**

Caratteristiche di una squadra efficiente

- ✓ **Condivisione del medesimo obiettivo**
- ✓ **Presenza di un coordinatore**
- ✓ **Competenze diversificate**
- ✓ **Libertà di espressione**
- ✓ **Disponibilità delle risorse necessarie**
- ✓ **Distribuzione compiti e responsabilità**
- ✓ **Limiti di tempo**
- ✓ **Monitoraggio e valutazione**

Il coordinatore deve:

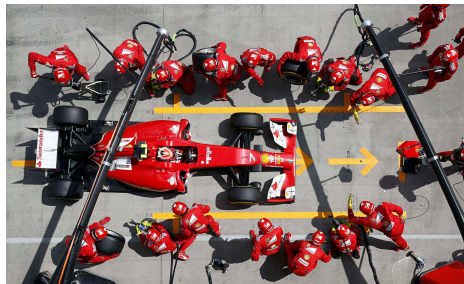
- **Saper comunicare**
- **Saper motivare**
- **Saper negoziare**
- **Saper capire le potenzialità dei partecipanti**

- **Comunicare l'obiettivo**
- **Fissare le tappe intermedie**
- **Assegnare compiti e responsabilità (chi fa che cosa)**
- **Guidare il gruppo durante i lavori**
- **Verificare l'avanzamento dei lavori**
- **Concordare eventuali variazioni**
- **Decidere per tutti se non si arriva ad una decisione nei tempi previsti**

Il partecipante deve:

- **Condividere l'obiettivo assegnatogli**
- **Rispettare le tappe intermedie**
- **Avere chiari compiti e responsabilità**
- **Proporre eventuali variazioni**
- **Esporre le proprie osservazioni con assertività**
- **Segnalare imprevisti**

Tutti collaborano al "gioco di squadra"



Le cause dei comportamenti di disturbo

- Rivalità
- Gelosie
- Invidie
- Antipatie
- Non condivisione di valori, strategie, obiettivi
- Storie personali troppo diverse
- Differenze culturali e caratteriali
- **Condizione inadeguata**



Comportamenti da evitare

dai singoli partecipanti

- Tacere, parlare troppo
- Cambiare discorso
- Intervenire a sproposito
- Domandare continuamente
- Generalizzare, banalizzare
- Sabotare
- Fare scherzi
- Annoiarsi
- Mancare, tardare
- Spettegolare

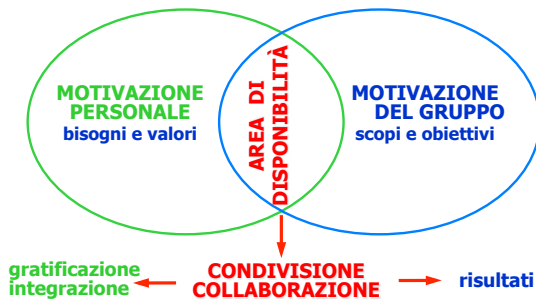


dal gruppo

- Stabilire leggi sotterranee
- Cercare capri espiatori
- Fazioni ognuno con il suo leader



La motivazione aggregante



È importante che la squadra vinca, non chi segna il punto



Coro che stona... ... ne basta uno!



Sintesi

La crescente complessità dei problemi da affrontare rende sempre più indispensabile il lavoro di squadra con **spirito partecipativo e proattivo.**

Una squadra, per essere efficace, deve avere un **buon coordinamento, regole precise e un'adesione dei partecipanti agli obiettivi del gruppo.**



La Creazione del Valore e Orientamento al Cliente



Scopo della presentazione

Illustrare significato e scopo dell'impresa e del lavoro, nonché l'importanza dell'orientamento al cliente



Definizioni

- **l'impresa** è una attività diretta alla creazione di nuova ricchezza attraverso la produzione lo **scambio** di beni o di servizi.
- **l'azienda** è il complesso dei beni **organizzati** dall'imprenditore per **l'esercizio dell'impresa**



L'Impresa

- **Come nasce**
- **Quale è il suo scopo**
- **La chiave del successo**



La continuità

è lo **scopo** di un'impresa:

- continuità ad esistere,
- continuità dei risultati,
- continuità a creare **valore**
 - valore per gli **azionisti**
 - valore per i **clienti**
 - valore per il **personale**



Quanto vale ?:



(quando "vale"?)



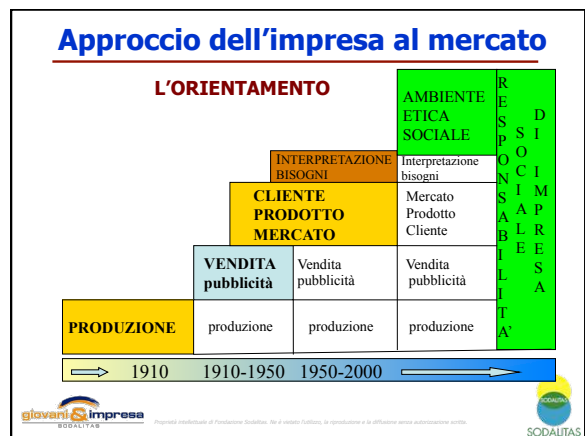
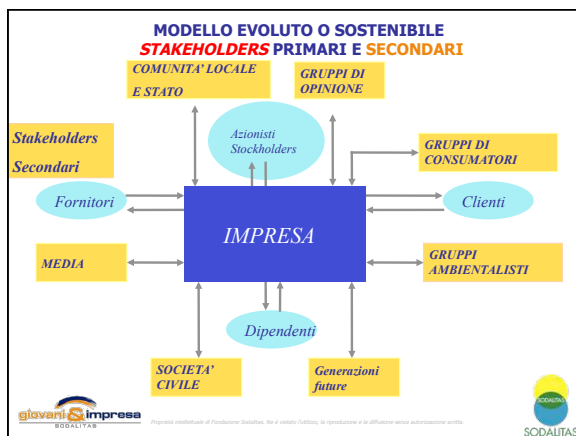


.....ma parla come mangi

Stakeholder: portatore di interesse
cioè l'interessato; il coinvolto

Stockholder: azionista (shareholder);
cioè il detentore di parte del capitale

giovani impresa SODALITAS



“Il cliente ha sempre ragione”

Motto appartenente alla cultura popolare

giovani impresa SODALITAS

La chiave del successo

.....sta nello **scambio** di valore
con il cliente sia **finale** che **interno**.

giovani impresa SODALITAS

Come ottenere la soddisfazione del cliente



Con prodotti/servizi di qualità
soprattutto
orientando **tutta l'impresa al cliente.**

Qualità



Efficacia/Efficienza/Eccellenza

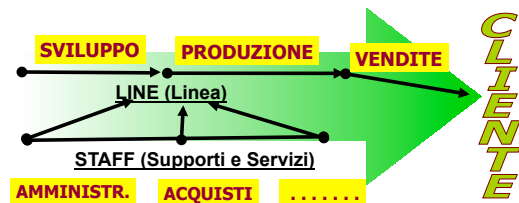
Impegno continuo

Certificazione (ISO 9000, ecc.)

IL VALORE AGGIUNTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA'

- Diffusione della cultura della qualità in azienda
- Orientamento agli Stakeholders
trasparenza, coinvolgimento/motivazione
- Il controllo della qualità
- Interventi di miglioramento continuo
- Approccio per processi

Il processo: la catena del valore



Ogni fase del processo è:
fornitore (interno) della fase a valle
cliente (interno) della fase a monte

Una situazione imbarazzante



Sintesi

L'impresa nasce da un'idea
con lo scopo di scambiare valore
durevole e diffuso
per tutti i suoi stakeholders


Lo scambio di valore avviene
non solo con il cliente finale
ma anche con i "clienti interni"

Creare valore attraverso il lavoro
ha una **valenza sociale**



SODALITAS
“Protagonisti del proprio futuro”
Come operare delle scelte consapevoli






Mondo del Lavoro e Individuo


**Esigenze
Opportunità**

↔


Competenze
**Priorità
Vincoli**
**Motivazioni
Interessi**

Convergenza di competenze e motivazioni



Mondo di opportunità



Mission e obiettivi di impresa
Motivazioni e interessi



**Competenze
Priorità**






L'individuo nell'impresa



Obiettivi dell'impresa




Obiettivi dell'impresa
Motivazioni individuali


Motivazioni Individuali
Obiettivi dell'impresa


Forza lavoro


Risorsa umana


Capitale umano

Il nostro bagaglio di “competenze”

Conoscenze di base



Abilità, esperienze specialistiche



Competenze trasversali



Attitudini personali, carattere






Orientamenti dei prossimi anni


**Cambiamento
Innovazione
Ricerca**


Conoscenza del mercato internazionale del lavoro


Comportamenti etici, socialmente responsabili e sostenibili




Prima di iniziare la ricerca del lavoro



AUTOANALISI

- Bilancio delle competenze.
- Punti di forza e di debolezza.

IMPREDITORI DI SE STESSI

- Obiettivi, strategie e priorità.
- Autonomia e professionalità.
- Autoformazione continua.



Condizionamenti e scelte

CONDIZIONAMENTI

- Valori
- Motivazioni
- Vincoli
- Priorità
- Competenze
- Opportunità



SCELTE

- Lavoro subordinato
- Lavoro autonomo
- Dimensioni d'impresa
- Ruolo
- Formazione
- Carriera

Quali priorità nelle aspettative

- Ambiente di lavoro
- Carriera
- Dimensioni d'impresa
- Formazione
- Guadagno
- Possibilità di relazioni
- Possibilità di viaggiare
- Stabilità di impiego
- Tempo libero a disposizione
- Vicinanza a casa
- Altre

Cercare il lavoro è un lavoro !



Dove cercare

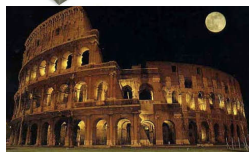
...e pensare ai settori in crescita, ai nuovi settori, ai bisogni della società...



Ambiente, ecologia, sostenibilità



Energia



Patrimonio culturale

Dove cercare



Gestione del ciclo dell'acqua

Software, internet, blog

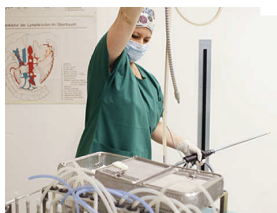


Artigianato



Agricoltura, agronomia

Dove cercare



Sanità

Anziani, disabili,
terzo settore



Come cercare

http://

internet



inserzioni su
quotidiani



bandi e
incentivi
pubblici



servizi di scuole e
università

agenzie per il lavoro



Cosa fare mentre si cerca



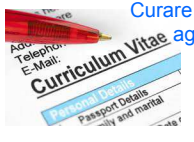
Mantenersi aggiornati...



informarsi...



e motivati



Curare il curriculum,
aggiornarlo e...
spedirlo!



Prepararsi per
il colloquio

Elementi che facilitano la ricerca di un'occupazione

Avere competenze
da offrire

Sfruttare
l'attesa per
emergere
dalla media



Aspettative
realistiche

Reagire allo
scoraggiamento



Sintesi

Conoscere se stessi, i
propri limiti e le proprie
potenzialità

Conoscere il mondo del
lavoro, le sue regole e le
sue opportunità

Capire come affrontare il mondo del lavoro con un
progetto di vita professionale

Attrezzarsi per la ricerca del
lavoro

PARTIRE!



Un passo verso la felicità...

**"Capire cosa ci piacerebbe fare
e trovare qualcuno
che ci paga per farla"**



Il curriculum vitae



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Nel è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



Scopo della presentazione

Come redigere un C.V. e una lettera di presentazione efficaci per ottenere un colloquio di lavoro



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Nel è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



- **Il curriculum vitae** è lo strumento per farsi conoscere e farsi convocare per un colloquio
- Le maggiori imprese ne ricevono a centinaia: ecco perché è importante che sia compilato con estrema cura e attenzione ai particolari



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Nel è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



Com'è composto



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Nel è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



I contenuti essenziali

Il Curriculum Vitae

- ✓ dati anagrafici (n. di telefono!, stato civ.)
- ✓ studi e formazione
- ✓ lingue conosciute, a che livello, come
- ✓ conoscenze informatiche
- ✓ esperienze extrascolastiche/lavorative
- ✓ altri dati e informazioni personali
- ✓ autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi della legge sulla privacy (DL 196 del 30/06/2003)



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Nel è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



I contenuti caratterizzanti

- Indicare l'indirizzo degli studi effettuati, indicando scuola, anno e votazione del titolo conseguito
- Evidenziare le esperienze extrascolastiche, anche se brevi e non inerenti il lavoro proposto, indicando il periodo, le competenze ed i risultati acquisiti
- Non tralasciare di indicare eventuali sport praticati ed interessi personali (citando i risultati ottenuti)
- Attenzione alla coerenza e veridicità delle informazioni fornite



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Nel è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



La forma

- Stringatezza, chiarezza
- Correttezza linguistica
- Ariosità e vivacità grafica (ma con sobrietà)
- Impaginazione che faciliti l'individuazione delle diverse sezioni
- Ordinare le informazioni partendo dalle più recenti
- Come va scritto il nome?
- Non dimenticare la firma in originale

Curriculum vitae (un esempio)

ROSSI Marisa

Viale delle Querce 99
Monza – cell XXXXXXX
Email: marisarossi@libero.it

Luogo e data di nascita
Brescia, 12 aprile 19..

Istruzione
Luglio 2008 Diploma di ragioneria, conseguito presso l'ITC Fratelli Bandiera di Milano. Votazione: 85/100

Lingue conosciute
Inglese: buono parlato e scritto (perfezionato con soggiorni in UK)
Francese: scolastico

Conoscenze Informatiche
Buona conoscenza di Microsoft Office (Word, Powerpoint, Excel) e Internet Explorer

Curriculum vitae (un esempio)

Esperienze extrascolastiche

Attività di babysitting
Collaborazioni saltuarie con società di ricerche di mercato
Attività di volontariato per ABIO (Associazione bambino in Ospedale)

Sport e tempo libero

Dal 2005 pratico il nuoto a livello agonistico: partecipazione ai campionati italiani 2006
Pratico la vela e lo sci
Faccio parte di un programma di scambio fra studenti di diversi paesi europei, con soggiorni a Praga, Amsterdam e Madrid

Autorizzo la Vostra Società al trattamento dei miei dati personali ai sensi della vigente legge sulla privacy (DL n. 196 del 30/06/2003 e successivi)

Il curriculum vitae europeo

(www.welfare.gov.it - www.isfol.it)

- Ha una struttura preconstituita, disponibile su Internet, atta a permettere il confronto di percorsi formativi diversamente raggiunti
- È più dettagliato, ed è opportuno capire bene il vero significato delle informazioni che richiede
- Prevede anche informazioni su capacità e competenze personali che in Italia si citano di solito sulla lettera di accompagnamento
- Da usare per grandi aziende ed utilizzo su scala internazionale. Per piccole/medie aziende in Italia si preferisce ancora la forma tradizionale
- Per non renderlo troppo lungo, evitare di riportare i sottotitoli, soprattutto quando non si risponde agli specifici quesiti.

I contenuti della lettera di accompagnamento

- ✓ Riportare i propri dati personali essenziali
- ✓ Attenzione all'indirizzo dell'impresa. Se si risponde ad una inserzione, indicarne sempre i riferimenti.
- ✓ Se possibile indirizzarla ad una persona specifica (alla c.a. del dott./dott.ssa...)
- ✓ Dire perché ci interessa l'impresa
- ✓ Dire cosa si offre, non cosa si vuole
- ✓ Evidenziare i propri punti forti
- ✓ Indicare i ruoli preferiti (ma non escluderne altri)
- ✓ Dare un'immagine di sé che possa suscitare l'interesse di chi riceve la lettera

L'ideale sarebbe adattare la lettera all'impresa cui ci rivolgiamo. Questo è particolarmente vero se rispondiamo a un'inserzione.

Lettera di autopresentazione (un esempio)

Gentile Dott./Dott.ssa,
mi sono recentemente diplomata in ragioneria e sto contattando diverse aziende per trovare una prima opportunità di inserimento nel mondo del lavoro.
Come vedrà dal curriculum allegato, ho al mio attivo alcune brevi esperienze extrascolastiche che mi hanno consentito di evidenziare una chiara attitudine ai rapporti interpersonali, tenacia e capacità di prendere iniziative per il raggiungimento dei risultati.
Sono disponibile ad affrontare eventuali trasferimenti che considero formativi anche dal punto di vista personale.
Un'azienda come la vostra mi attira, perché ha un'immagine di società dinamica e orientata all'innovazione.
Le attività che preferisco sono quelle connesse al corso di studi, ma ho un interesse anche per il settore commerciale.
Sperando di avere l'opportunità di un incontro conoscitivo per presentarmi direttamente, La ringrazio per l'attenzione e porgo distinti saluti.

Firma
(Nome e Cognome)

A chi inviare il C.V.

- **Alle imprese che ci interessano** (perché sono vicine a casa, perché operano in un campo che ci appassiona, perché alcuni amici ce ne hanno parlato bene, ecc.)
- **Alle imprese che ci risultano essere in fase di assunzione** (anche a tempo determinato, es. "summer jobs", ecc.)
- **Alle imprese grandi e/o dei settori innovativi** (perché è più probabile che prima o poi assumano)
- **Alle società di selezione di personale** (per le "Agenzie del lavoro" è più opportuno recarsi di persona)

Fonti dalle quali attingere

- **Elenchi telefonici**
- **Annuari di associazioni di categoria**
- **Quotidiani** (inserzioni di ricerca personale, ma anche pagine economiche, inserti lavoro, ecc.)
- **Passaparola** (parenti, amici, conoscenti, ecc.)
- **Internet**

I canali per l'invio

(scegliendo il momento più opportuno....)

- **La posta o fax**
- **La posta elettronica e/o i formulari via internet**
- **La consegna tramite conoscente**
- **E perché no, in qualche caso provare a consegnare il c.v. personalmente**

(la fortuna aiuta gli audaci)

Sintesi

**Un C.V. completo, senza eccessi,
ma con giusta enfasi
dei punti di forza,
è base fondamentale
per ottenere
un colloquio di lavoro**



Il colloquio di selezione "assertivo"



www.sodalitas.it



Scopo della presentazione

Fornire
modalità e suggerimenti
per affrontare al meglio
un colloquio di lavoro



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Nel è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



Modalità di valutazione

- Test attitudinale
- Test logici, di intelligenza e orientamento
- Colloqui di gruppo
- Interviste
- Soluzione di casi pratici
- Colloquio con esperto del personale
- Eventuali ulteriori colloqui con manager di funzione



Strategie del colloquio

- **Informarsi sull'impresa** (se conosciuta) e sulle sue probabili esigenze
- **Confrontare** le caratteristiche del lavoro offerto con le proprie competenze
- **Prepararsi** ad illustrare il curriculum (evidenziare i punti di forza e giustificare i punti deboli)
- Predisporre una conseguente **strategia**



Orientamento al cliente

- Chi è il cliente ?
- Chi è il fornitore ?



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Nel è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



Come qualificarsi e aprire una negoziazione

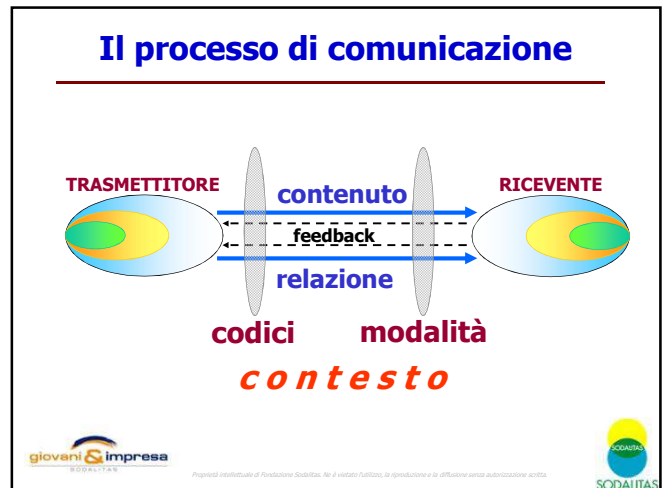
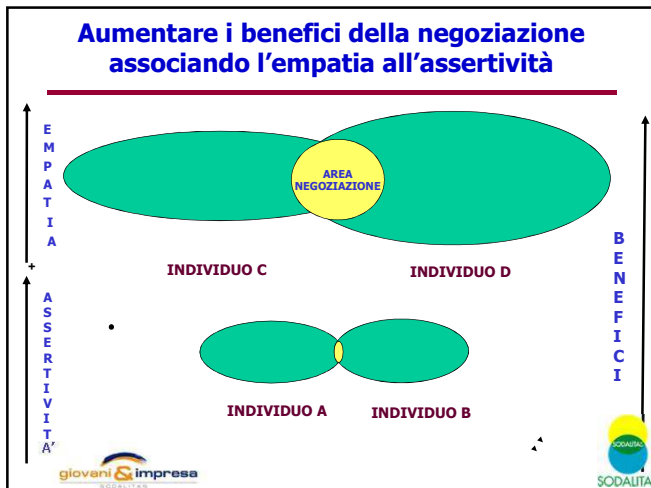
Offrire competenze ("prodotto/servizio"),
da sintetizzare nel curriculum vitae, e
supportarle durante il colloquio con :

- **Assertività ed empatia**
- **Motivazione personale e motivazione alla "missione" dell'impresa**
- **Comunicazione assertiva**



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Nel è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.





Comunicazione non verbale

Che % della nostra comunicazione ?
INEVITABILE spesso **INVOLONTARIA**
 fondamentale per gli aspetti relazionali e nel feedback

linguaggio del corpo:

- sensori – “antenne”
- mezzi espressivi
- atteggiamento
- spazio di confidenza – sicurezza

giovani & impresa

SODALITAS

L'autoesame

- Prima di affrontare il colloquio è importante effettuare un autoesame
 - per identificare i propri punti di forza e debolezza
 - per chiarire le proprie motivazioni e priorità con l'obiettivo di far leva sui punti di forza e formulare un programma per rafforzare i punti di debolezza.
- I punti di forza e debolezza riguardano le proprie conoscenze, abilità, competenze, attitudini e caratteristiche personali

giovani & impresa

SODALITAS

Fattori distintivi da evidenziare (punti di forza)

- Studi compiuti nei tempi giusti e con buona votazione (salvo significative eccezioni)
- Buona conoscenza almeno dell'inglese
- Familiarità d'uso dei mezzi informatici
- Presenza di precedenti esperienze lavorative
- Competenze adeguate al ruolo
- Altre attitudini personali (flessibilità, affidabilità, curiosità, proattività, autonomia, solidità,...)

giovani & impresa

SODALITAS

Obiettivi del colloquio

- **Per il candidato**
 - Presentare al meglio le caratteristiche personali che dovrebbero farci preferire ad altri, ma senza bluffare
 - Acquisire informazioni sull'azienda e sul lavoro offerto
 - E...se la proposta lo interessa, **“farsi assumere”**
- **Per il selezionatore**
 - “Conoscere” il candidato, individuandone attitudini (analitiche e sistemiche), carattere, conoscenze di base, eventuali potenzialità future
- **Per entrambi**
 - Capire se ci sono le premesse per un “fidanzamento” in vista di un “matrimonio” (anche se le reciproche aspettative non coincidono perfettamente)

giovani & impresa

SODALITAS

Le competenze attese

- **Autonomia, responsabilità consapevole:** capacità di ricercare e utilizzare adeguatamente informazioni e risorse disponibili (umane, economiche, strumentali), per prendere decisioni (assumendone i rischi), e conseguire risultati.
- **Apertura al cambiamento:** intraprendenza, creatività, determinazione, flessibilità (orari, processi)
- **Lavorare per obiettivi:** con determinazione e passione, efficacia, efficienza, affidabilità, rispetto dei tempi, orientamento al cliente
- **Operare in gruppi eterogenei:** saper coinvolgere, motivare, condividere, relazionarsi, comunicare; essere assertivi e proattivi

Cosa far percepire al selezionatore

- Interattività, relazione
- Presentazione, aspetto, postura, gestualità
- Linguaggio: concisione, proprietà, tono, fluenza
- Personalità: autorevolezza, flessibilità, tenacia, estroversione, decisione, ambizione, disponibilità, ...
- Studi, esperienze, personalità, competenze
- Potenzialità, affidabilità
- Etica professionale

Cosa chiedere durante il colloquio

- **Ruolo** (da chi si dipende, cosa si dovrà fare, con chi ci si relazionerebbe)
- **Valori/competenze** attesi nel candidato
- **Programmi di sviluppo** dell'impresa a medio termine
- Possibilità di **percorsi formativi e di crescita** professionale all'interno dell'impresa
- **Sede, inizio, orario, durata** del rapporto di lavoro
- **Tipo di contratto, livello di inquadramento, retribuzione** (solo se l'assunzione è probabile)
- **Fate domande intelligenti:** saranno apprezzate

Alcuni consigli ...

- Non sollevare problemi nel fissare il colloquio
- Arrivare puntuali, in leggero anticipo
- Rispondere sempre, ma non interrompere
- Evitare di prendere appunti
- Non lamentarsi. Evitare polemiche o critiche
- Non essere presuntuosi, ma nemmeno indecisi
- Non parlar male degli assenti o di altre imprese
- Non esprimere opinioni orientate politicamente
- Porre attenzione alla comunicazione non verbale

Evidenziate cosa offrite voi, non cosa volete dall'azienda e fate marketing di voi stessi

Le domande più frequenti del colloquio individuale

Dove si vede nel mondo del lavoro fra cinque anni?
Cosa conosce della nostra impresa?
Per quale motivo ha risposto alla nostra inserzione?
Perché dovremmo preferirla ad altri candidati?
A scuola preferiva studiare da solo o con i compagni?
Quali sono i suoi punti di forza e di debolezza?

Le domande più frequenti del colloquio individuale

È disposto a viaggiare?
Cos'è importante per lei nella sua professione?
Come la definirebbero i suoi amici?
Perché ha lasciato il suo precedente lavoro?
Ha qualche domanda da fare?

Sintesi

**Un buon colloquio di lavoro
comporta autoesame, accurata
preparazione, assertività
e capacità di fornire
una efficace sintesi delle proprie
competenze e attitudini**



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Per il vostro utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



Complimenti, siamo lieti di averLa tra noi !



"PONTE" tra scuola e lavoro



Entusiasmo, Fantasia, Impegno

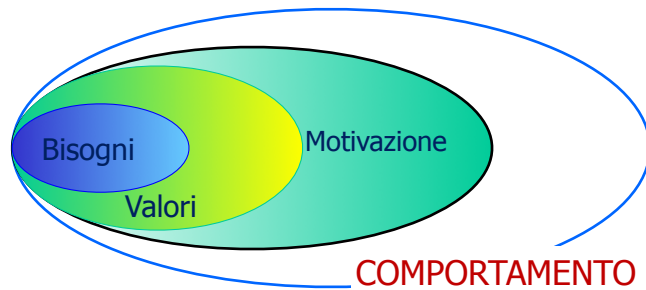
Dal sogno al progetto di vita

One minute manager

**"Capire cosa ci piacerebbe fare
e trovare qualcuno
che ci paga per farla"**

Motivazione

è la spinta all'azione, al comportamento



i **bisogni** spingono l'individuo ad agire,
i **valori** ne guidano le scelte e le azioni

Comunicazione

Il messaggio verbale:

- Ascolta prima di parlare
- Non conta ciò che dico
- Conta ciò che ha capito
- **Se non ha capito ho sbagliato io!**

Il linguaggio del corpo:

- Inevitabile
- Involontario
- Sincero



Assertività

Capacità di **essere se stessi** salvaguardando **diritti e dignità propria e altrui**.



Il gruppo



Se no...



La negoziazione

A **somma zero** (distributiva):

- Fammi lo sconto...
- Quello che guadagno io perdi tu.

A **somma maggiore di zero** (win-win):

- Io do una cosa a te che per te ha più valore che per me, e viceversa.
- Ci guadagnano entrambi

Siate professionali:

- Cercate **prima le aree di consenso**
- Siate **assertivi e pazienti**

Valore & cliente

"Il cliente ha sempre ragione"



"No, ma lui ha quello che vogliamo noi = €€€"



Mi serve una pizza....

Ti offro un libro.....



Problem solving

E se ci avesse
pensato prima
al parcheggio?!



Un problema ben risolto è un'opportunità
per chi lo risolve.....

giovani & impresa
SODALITAS

Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



Quale lavoro scegliere

.....tanto per cominciare.....
piuttosto che niente è meglio piuttosto

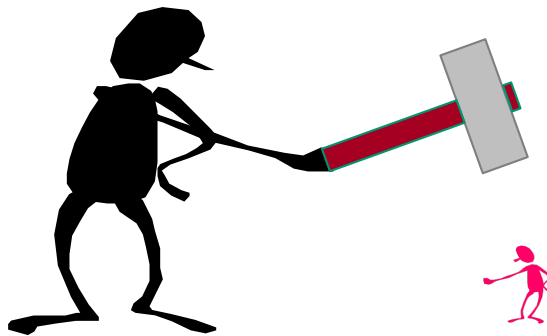
- Contratti
 - A tempo indeterminato, a tempo determinato, a somministrazione (agenzie per il lavoro)
- Tipologie di inserimenti lavorativi
 - Subordinato, parasubordinato, stage, tirocinio, apprendistato, a progetto, impresa, occasionale, intermittente
- Aspetti contrattuali & retributivi
 - Malattia, TFR, pensione
- Tutele contrattuali

giovani & impresa
SODALITAS

Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



Il colloquio simulato

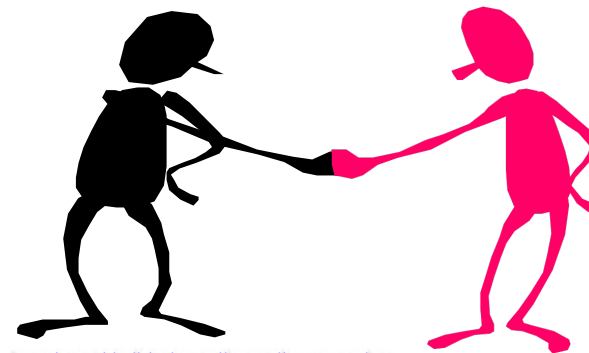


giovani & impresa
SODALITAS

Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



Il colloquio simulato



Avere i nostri indirizzi e-mail, usatelise credete.

giovani & impresa
SODALITAS

Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



A voi la parola.....

Con i vostri “feed-back”
ci aiutate a migliorare
il nostro prodotto
per aiutare i vostri successori
ad avere un prodotto migliore



Proprietà intellettuale di Fondazione Sodalitas. Ne è vietato l'utilizzo, la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione scritta.



SODALITAS



Conclusioni del corso (sintesi)



CAPITALE UMANO

è

- *il prodotto di tutte le componenti evolutive dell'uomo*
- *il rapporto fra il patrimonio delle conoscenze acquisite e la potenziale attitudine ad accrescerle*
- *un bacino a cui la nostra ricerca non pone confini.*



Quali le aspettative delle imprese?

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| 1° - il vostro | capitale umano |
| 2° - i vostri | talenti |
| 3° - il vostro spirito di | ricerca |

