



Il colloquio Eurodesk condotto utilizzando l'approccio del coaching

Webinar, 16 aprile 2020

Leonardo Evangelista
l.evangelista@orientamento.it
www.orientamento.it
© Leonardo Evangelista
www.orientamento.it

1

A definition of mobility guidance

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

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

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

© Leonardo Evangelista
www.orientamento.it

2

L'approccio delle abilità di counseling

L'operatore aiuta il cliente a spiegare e capire meglio le proprie aspirazioni e emozioni riguardo al tema del lavoro.

Esempi di domande:

- Cosa puoi dirmi di?
- Se ho capito bene.....

Tecniche di interazione con l'utente riprese da/ispirate a quelle messe a punto dallo psicologo americano **Carl Rogers** (1902-1987) inizialmente in ambito psicoterapeutico

c Leonardo Evangelista
www.orientamento.it

3

L'approccio del coaching

L'operatore aiuta il cliente a gestire in maniera il più possibile autonoma il proprio percorso formativo e professionale. L'operatore è sì un esperto, ma agisce come facilitatore di processo.

L'operatore imposta l'interazione in modo che sia il cliente, per quanto possibile, a mantenere l'iniziativa e a decidere cosa fare.

L'approccio del coaching: tecniche di interazione col cliente riprese da / ispirate a quelle messe a punto da **John Withmore** (1937-2017) inizialmente in ambito sportivo.

c Leonardo Evangelista
www.orientamento.it

4

Domande che assegnano l'iniziativa al cliente

Esempi di domande che assegnano l'iniziativa al cliente:

- Come posso esserle utile? (primo incontro)
- Come vogliamo usare il nostro tempo oggi? (incontri successivi)
- Se questo è il suo obiettivo, in che modo potrebbe raggiungerlo? Quando vuole fare ciascuna di queste attività?

5

L'approccio delle abilità di counseling

L'operatore aiuta il cliente a capire meglio le proprie aspirazioni e eventualmente emozioni riguardo a un certo tema.

NB: nell'orientamento non lavoriamo su problemi personali. Lavorare sulle emozioni richiede la formazione di psicologo.

Esempi di domande:

- Cosa puoi dirmi di?
- Se ho capito bene.....

Tecniche di interazione con l'utente riprese da/ispirate a quelle messe a punto dallo psicologo americano **Carl Rogers** (1902-1987) inizialmente in ambito psicoterapeutico

6

Domande aperte

Le domande aperte sono quelle domande a cui non è possibile rispondere sì o no o con una informazione sintetica (es: quanti giorni sei stato in ferie?). Si usano quando voglio capire come la persona vede/vive la sua situazione/ problema. Esempi:

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

Domande aperte per avviare un colloquio

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

7

Accorgimenti

- **ATTERRARE VICINO**
- Non suggerire le risposte: Che cosa fa nel tempo libero? Canoa, tennis, nuoto? (Parte come domanda aperta ma poi diventa chiusa)
- Chiedere autorizzazione ad approfondire temi personali: 'Le va di parlarmi della sua insoddisfazione lavorativa?'
- Dopo la domanda, non aver paura del silenzio per dare al cliente tempo per pensare

8

Esercizio. Domande aperte

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

© Leonardo Evangelista www.orientamento.it

9

Riformulare. Frasi da utilizzare

- Se ho capito bene.....
- Vuol dire che.....

NO:

-Se ho capito bene preferisci la montagna?

-Se ho capito bene sei una bella persona

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

10

Differenza fra domanda chiusa e riformulazione

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

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

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

11

Utilità della riformulazione

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

12

La riformulazione guida la direzione del colloquio

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

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

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

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

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

13

Come dare informazioni

1. **VERIFICO QUELLO CHE L'UTENTE SA GIÀ':** Che cosa sa già riguardo a (ad esempio: come fare una ricerca di lavoro efficace?)
2. **CHIEDO IL PERMESSO DI DARE INFORMAZIONI E LE DO:** Ho alcune informazioni / idee che potrebbero esserle utili. Va bene per lei se gliel'ho dette adesso?
3. **VERIFICO COSA PENSA L'UTENTE DI QUELLO CHE HO DETTO:** Cosa pensa di queste informazioni?

14



Il colloquio Eurodesk condotto utilizzando l'approccio del coaching

Webinar, 16 aprile 2020

Leonardo Evangelista
l.evangelista@orientamento.it
www.orientamento.it

15

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

© Leonardo Evangelista
www.orientamento.it

16