



Caso di studio

“Giulia”

Un esempio di applicazione del metodo CGC-Roundabout per la Trasformazione Digitale: materiale didattico per la sessione 4 del corso di formazione "Esempio di applicazione del metodo CGC-Roundabout per la Trasformazione Digitale".

Introduzione

Questo caso studio costituisce la base per il lavoro di gruppo della quarta sessione, "Esempio di applicazione del metodo CGC-Roundabout per la trasformazione digitale" del corso di formazione. In questo scenario, il punto di partenza del processo di orientamento multi-attore avviene a partire dalla ricerca di un servizio di orientamento professionale da parte di una discente.

Attività

Leggete il caso di studio con attenzione e poi rispondete alle domande del foglio di lavoro assieme agli altri partecipanti al vostro gruppo.

Descrizione del caso "Giulia"

Giulia ha 51 anni ed è laureata. Dopo la laurea, lavora con successo per oltre 10 anni occupandosi della gestione di una biblioteca pubblica. Dopo la nascita del suo primo figlio, decide, in accordo con il marito, di abbandonare il lavoro per dedicarsi completamente alla cura del bambino. Per lei non è una decisione facile, ma i tempi sono diversi e sente che è un dovere di madre essere presente per il suo bambino, almeno nei primi anni. Tre anni dopo, però, nasce un altro figlio. Di fatto, rimane fuori dal mercato del lavoro per oltre 15 anni.

Quando vuole riprendere a lavorare, scopre però che non è così facile rientrare nel mondo del lavoro. La biblioteca pubblica della città, in cui ha lavorato precedentemente, non esiste più. Poiché in precedenza ha svolto un lavoro d'ufficio con molte mansioni amministrative, inizia la sua ricerca di un nuovo lavoro focalizzandosi su un ruolo amministrativo. Questa ricerca, però, non ha successo.

Durante i pochi colloqui a cui viene invitata, emerge chiaramente che il lavoro d'ufficio è cambiato molto rispetto a quando lei lavorava. Mentre prima usava occasionalmente il PC per scrivere e-mail, creare semplici documenti Word o modificare fogli di calcolo Excel, ora tutto viene svolto in modo digitale.

Ai colloqui, ad esempio, i datori di lavoro le chiedono informazioni sulla sua esperienza con software specializzati per l'ufficio di cui non ha mai sentito parlare prima. Rendersi conto di com'è evoluto il lavoro che una volta svolgeva è un vero colpo per la fiducia che ha nelle sue capacità.

Prima di cercare lavoro, vedeva le competenze digitali come uno dei suoi punti di forza. Infatti, ha ricevuto molto spesso dei complimenti per le sue competenze digitali quando ha svolto attività di volontariato durante il periodo in cui era una casalinga.

La sua ricerca di lavoro risulta dare pochi frutti. Giulia decide allora di contattare l'ufficio locale del Centro per l'Impiego (CPI) per avere una consulenza. Rimane però delusa quando scopre che la consulenza è molto impersonale e strettamente basata sul protocollo. Da aggiungere che, quando ha contattato il CPI, Giulia ha capito che questo offriva solo consulenze online, il che non era per lei l'ideale. Infatti, avendo poca esperienza di incontri online, Giulia non si sente sicura quando deve usare il software per partecipare alla consulenza, arrivando a percepire del disagio durante il colloquio.

Il consulente si offre allora di metterla in contatto con una società di selezione del personale che le può trovare un lavoro. Non proprio entusiasta dell'idea, Giulia però considera che è da tempo che cerca lavoro senza successo e, dato che il marito ha da poco perso il lavoro, guadagnare rappresenta una priorità.

L'agenzia di lavoro interinale riferisce a Giulia che, sebbene lei abbia un alto livello di qualifiche formali, la sua formazione non risulta più aggiornata. Questo significa che le possono essere offerti lavori che richiedono basse qualifiche. Grazie all'atteggiamento vincente che Giulia dimostra nei colloqui, non è difficile per l'agenzia di lavoro trovarle degli impieghi temporanei.

Lavora prima nel settore della vendita al dettaglio, rifornendo gli scaffali e lavorando occasionalmente alla cassa, poi in un magazzino per un grande rivenditore online, assemblando la merce per la spedizione. Ora lavora in un fast-food. Il problema è che ha svolto tutti questi lavori negli ultimi tre anni e nessuno di questi è durato più di un anno. Per un po' questa situazione le è andata bene, ma ora sente che qualcosa deve cambiare. Non vuole continuare a cambiare datore di lavoro e mansioni fino alla pensione: vuole trovare un lavoro a lungo termine.

Un giorno, un'amica con cui ha parlato della sua situazione lavorativa le suggerisce di rivolgersi a un servizio di orientamento professionale locale invece che al CPI. Ha sentito dire che c'è un nuovo servizio di consulenza sovvenzionato, gratuito per le persone di età superiore ai 50 anni, che potrebbe fare al caso suo. Giulia fa qualche ricerca e scopre dal sito web che il servizio di consulenza non ha una sede nella sua città. C'è però la possibilità di usufruire della consulenza online.

All'inizio Giulia non sembra essere molto contenta di questa opzione, a causa della sua esperienza negativa avuta con il CPI. In questo caso, però, le cose sono un po' diverse. Nel sito web, nel quale le informazioni sono presentate in modo chiaro, viene spiegato che i consulenti che erogano questo servizio partono dalla situazione personale del cliente e lavorano assieme a quest'ultimo per trovare la soluzione migliore per la sua futura carriera o per il suo reinserimento nel mercato del lavoro.

Nel sito web sono presenti, inoltre, le descrizioni dei diversi consulenti e una guida di facile comprensione e dotata di illustrazioni che spiega passo dopo passo come utilizzare il software per i colloqui online. Giulia supera i suoi dubbi e fissa un appuntamento.

Il primo incontro con il consulente inizia in modo molto aperto e amichevole. Il consulente prende tempo per presentare la sua modalità di consulenza e chiede a Giulia di descrivere la sua attuale situazione professionale. Assieme al consulente, Giulia formula il suo interesse nei confronti della consulenza: con l'aiuto del consulente, vuole scoprire se ci sono percorsi formativi che la aiutino a trovare un lavoro stabile, dove poter sfruttare le sue qualifiche (bibliotecaria) e l'esperienza nel lavoro amministrativo avuta con le aziende. Giulia sostiene di non essere sicura di riuscire a ricominciare a studiare e ad apprendere.

Con il consulente concorda che, durante il processo di consulenza, esamineranno più da vicino i punti di forza e l'esperienza professionale di Giulia ed elaboreranno i potenziali requisiti per iniziare un percorso formativo adeguato. Il consulente decide di esplorare anche le attuali esigenze del mercato del lavoro locale e di individuare con gli enti di formazione la presenza o meno di corsi di formazione adatti.

Alla fine di questo primo colloquio, Giulia risulta essere un po' più fiduciosa. Percepisce che il consulente era interessato a lei e che insieme hanno elaborato alcuni piani su come continuare la consulenza.

Durante il colloquio, il consulente chiede a Giulia di parlargli della sua attuale situazione lavorativa approfondisce la sua biografia professionale e formativa, oltre che la sua carriera professionale. Insieme raccolgono i punti di forza che hanno aiutato Giulia a gestire la sua vita lavorativa e a superare le difficoltà.

La conversazione si concentra anche sul suo atteggiamento e sulla sua esperienza nei confronti dell'apprendimento. Il consulente ascolta le preoccupazioni e le riserve che Giulia ha sulla formazione. Insieme individuano alcuni criteri che permettono a Giulia di considerare accettabile una situazione di apprendimento. Per esempio, per Giulia è particolarmente importante poter conciliare l'apprendimento con i suoi doveri familiari. Viene discussa anche la necessità di un sostegno finanziario durante il periodo di apprendimento, se Giulia non dovesse poter lavorare al cento per cento.

Risulta utile esaminare insieme il mercato del lavoro: Giulia vuole capire se ha la possibilità di rientrare in un lavoro più qualificato (come bibliotecaria o in un ufficio). Nel database ESCO, il cliente e il consulente analizzano più in dettaglio le competenze per il settore lavorativo "Mansioni generali d'ufficio e amministrative".

Giulia possiede la maggior parte delle competenze necessarie, ma sente di voler approfondire le sue conoscenze e abilità nell'uso delle tecnologie informatiche (competenze informatiche, elaborazione e gestione dei dati, uso del computer in un contesto d'ufficio, uso di strumenti digitali per la collaborazione; <https://esco.ec.europa.eu/en/classification/skills?uri=http://data.europa>). Per questo settore (lavori impiegatizi e amministrativi) Giulia, con il supporto del consulente, individua tre possibili offerte di lavoro ed esamina le descrizioni delle mansioni.

Concordano che potrebbe essere una buona idea per Giulia contattare uno dei datori di lavoro che conosce da un precedente lavoro. Il consulente, invece, contatterà altri due datori di lavoro per comprendere esattamente quali competenze informatiche sono richieste. Si informerà, inoltre, se come datori sostengono o meno la formazione da un punto di vista economico o se possono raccomandare una formazione specifica che Giulia può intraprendere per colmare il divario tra la situazione attuale e quella desiderata. Inoltre, il consulente si impegna a contattare un esperto della Camera di Commercio per chiedere quali informazioni sul mercato del lavoro risultano rilevanti per analizzare la situazione di Giulia.

Il consulente e Giulia pianificano un'analisi strutturata dei bisogni. Questa si basa su un manuale che descrive in modo strutturato le diverse competenze digitali. Con il supporto del consulente, Giulia identifica le competenze che ritiene ancora ben sviluppate e quelle che potrebbero necessitare di formazione.

Il consulente fornisce quindi a Giulia un link a Internet per un'autovalutazione delle competenze digitali. Fissano, infine, un nuovo appuntamento per discutere le informazioni raccolte dai datori di lavoro e i risultati dell'autovalutazione.

All'inizio di questo processo, gli obiettivi di carriera di Giulia erano piuttosto vaghi: sentiva di dover sfruttare al meglio le proprie competenze ed esperienze. Con il primo appuntamento, Giulia acquisisce maggiore

fiducia nella possibilità di realizzare, in qualche modo, questo obiettivo. Sente di avere più forza e fiducia in se stessa.

Nella pratica, ha imparato a conoscere le offerte di lavoro attraverso le descrizioni proposte negli annunci e ha individuato il gap di competenze digitali che vuole e può colmare.

Ora si prende del tempo per formulare i suoi obiettivi. Scrivere che vuole trovare un nuovo impiego la fa sentire molto bene. La vede come una mossa coraggiosa. Con il supporto del consulente, stabilisce alcuni sotto-obiettivi che deve raggiungere in questo modo:

Obiettivo principale: trovare un nuovo impiego sostenibile e qualificato (ad esempio, impiegato d'ufficio, assistente di squadra, assistente alla documentazione tecnica o simili).

- Sotto-obiettivo 1: partecipare a una formazione per sviluppare le seguenti competenze: documentazione tecnica, gestione dei dati.
- Sotto-obiettivo 2: identificare i possibili corsi di formazione e contattare i fornitori.
- Sotto-obiettivo 3: chiarire il sostegno (finanziario, del datore di lavoro, se applicabile).

Il corso d'azione richiederà probabilmente più di un anno (un tempo lungo).

Giulia è comunque fiduciosa in quanto ha un piano dettagliato per identificare la giusta formazione e una lista di azioni per realizzare questo piano. Il punto più cruciale sembra essere quello finanziario, sia per la formazione che per la sua vita, poiché dovrà ridurre il suo monte ore lavorativo attuale al 70%.

Il consulente mostra a Giulia un modo fattibile per ottenere una sovvenzione per il costo della formazione e con lei discute le possibilità di avere un sostegno dal CPI per la perdita di reddito durante la fase di formazione. Con l'aiuto del consulente, Giulia trova un ente di formazione che ha una proposta formativa per lei adeguata e con il quale vengono discussi i tempi che la formazione in questione richiede. La sfida più grande risulta comunque quella dei finanziamenti. Giulia può ridurre il suo attuale orario di lavoro, ma questo ridurrà il suo reddito. Il consulente sostiene Giulia con un possibile finanziamento per questa fase intermedia. La formazione può quindi iniziare.

Giulia ha qualche dubbio all'inizio e anche qualche difficoltà pratica a organizzare l'apprendimento oltre al lavoro e alla famiglia. Il consulente riesce a sostenere nuovamente Giulia e la incoraggia a togliersi di dosso un po' di pressione, ad esempio con la sua famiglia, e a pianificare il suo tempo di apprendimento. Allo stesso tempo, Giulia inizia a cercare un nuovo datore di lavoro.

La sua formazione durerà in tutto 6 mesi, dopodiché vorrebbe trovare un nuovo lavoro il più rapidamente possibile. Grazie alla consulenza, Giulia ha imparato nuove strategie per trovare lavoro, che ora può utilizzare. Si rivolge a diversi datori di lavoro e si candida di sua iniziativa. Il consulente può aiutarla ulteriormente sfruttando la sua rete. Le invia suggerimenti sulle offerte di lavoro e Giulia può discutere con lui le sue esperienze di candidatura.

Giulia incontra nuovamente il consulente dopo aver completato la sua formazione. Insieme discutono i risultati dell'apprendimento e il consulente aiuta Giulia a redigere i documenti di candidatura (CV, lettera di

presentazione...) per migliorare le sue possibilità di trovare un nuovo lavoro. Nella stessa sessione, il consulente e Giulia si prendono del tempo per discutere e riflettere sul processo.

Da un lato, si tratta di riflettere su come Giulia ha vissuto il supporto ricevuto, cosa è stato utile e di aiuto e come la consulenza sarebbe potuta essere ancora più efficace.

Dall'altro lato, il consulente vuole mostrare nuovamente a Giulia quale sviluppo ha attraversato e come ha usato e sviluppato le sue risorse. Giulia non solo riconosce le sue competenze e i suoi bisogni, ma ha la consapevolezza di aver anche acquisito maggiore fiducia in se stessa per affermarsi sul mercato del lavoro con le sue competenze.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Universität für
Weiterbildung
Krems



La creazione di queste risorse è stata (parzialmente) finanziata dal programma ERASMUS+ dell'Unione Europea con la sovvenzione n. 2022-1-DE01-KA220-HED-000089003. Né la Commissione Europea né l'agenzia nazionale di finanziamento del progetto DAAD sono responsabili del contenuto o di eventuali perdite o danni derivanti dall'uso di queste risorse.