



empowering older workers



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Erasmus+

The 2016-1-ES01-KA204-025210 project has been funded with support from the European Commission and the Spanish National Agency of the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the authors, and the funding organisations cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

empowering LTU older workers  
through coaching & personal branding

## EMPOWERING LTUs

### Empowering long-term unemployed older workers through coaching & personal branding

**Parte 2: Manuale delle Strategie e degli Strumenti Didattici utili per Aiutare  
i Disoccupati di Lunga Durata a Ritornare nel Mercato del Lavoro.**

empowering LTU older workers  
through coaching & personal branding

## Modulo 1.2

### Coaching Circles

*“Un'idea non seguita da un'azione non potrà mai diventare  
più grande della cellula cerebrale da cui è stata generata”*

*Arnold H. Glasow  
autore di Glasow's Gloombusters*







empowering LTU older workers  
through coaching & personal branding

## Contenuti

INTRODUZIONE.....	11
1. INFORMAZIONI GENERALI SUL PEER COACHING .....	12
I BENEFICI DELL'APPRENDIMENTO D'AZIONE .....	12
2. PEER COACHING.....	14
OBIETTIVI DEL FACILITATORE.....	15
ORGANIZZAZIONE DELLE SESSIONI.....	16
ALLEGATO 1: QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE.....	29
ALLEGATO 2: VALUTAZIONE DEL PROFILO (ALL'INIZIO DEL VIAGGIO) .....	30
ALLEGATO 3: VALUTAZIONE DEL PROFILO (ALLA FINE DEL VIAGGIO).....	31

empowering LTU older workers  
through coaching & personal branding



## Copyright dei materiali didattici

Questi materiali didattici sono stati sviluppati nell'ambito del progetto "EMPOWERING LTU's Older Workers through Coaching and Personal Branding".

I materiali non hanno nessun vincolo per il loro utilizzo e sono disponibili per chiunque ne sia interessato.

empowering LTU older workers  
through coaching & personal branding

## INTRODUZIONE

Cercare un lavoro può essere un processo lungo, che può mettere **sotto pressione la vostra autostima e crearvi ansia nell'avviare azioni** per affrontare problemi e opportunità che vi si presentano. I **Peer Coaching Circles** sono una metodologia sviluppata nell'ambito del progetto *Empower LTU*, basata **sulla condivisione delle esperienze e sull'*action learning*, cioè l'apprendimento d'azione**. Essendo parte di un gruppo di persone che sta affrontando simili difficoltà, i partecipanti possono condividere con gli altri le proprie difficoltà e la propria visione del problema.

L'obiettivo è capire meglio quali azioni possono essere intraprese per aumentare le possibilità che i partecipanti trovino la propria strada nel mercato del lavoro. Trovare un lavoro può essere un compito arduo, e per questo i facilitatori dei Peer Coaching Circles fanno del loro meglio per ascoltare i partecipanti e per guidarli sulla strada migliore, passo dopo passo, attraverso un processo che sia in grado di migliorare la loro situazione.

## 1. INFORMAZIONI GENERALI SUL PEER COACHING

I Peer Coaching Circle si basano su **un metodo di apprendimento d'azione chiamato, in inglese, *action learning***. Si tratta di un **metodo che utilizza come base per l'apprendimento i casi di vita reale**. Il contenuto che viene trattato è la realtà concreta della vita dei partecipanti. I membri del gruppo sono una comunità di persone che, con l'aiuto di un facilitatore, vengono incoraggiati a porsi domande sulla situazione che stanno affrontando, con l'obiettivo di generare nuove idee e soluzioni ai loro problemi. Le sessioni si svolgono in un'atmosfera amichevole, priva di ogni giudizio, e dando più spazio possibile allo sviluppo e alla discussione di nuove proposte. A volte può essere utile dare un consiglio a un altro partecipante, ma la metodologia del Peer Coaching si basa soprattutto sulla riflessione su se stessi e sull'acquisizione di un più alto grado di consapevolezza, responsabilità, scelta, fiducia e autonomia. Sotto questo aspetto, la risposta "pronta" portata da un altro collega potrebbe solo ostacolare il percorso. Alla fine della sessione, grazie al confronto con gli altri partecipanti, ognuno potrà definire o ritrovare con maggiore consapevolezza il proprio obiettivo personale e professionale.

### I BENEFICI DELL'APPRENDIMENTO D'AZIONE

- Il Peer Coaching consente ai partecipanti di avere maggiori informazioni sulla situazione che stanno affrontando. Grazie alla condivisione dei comuni problemi, ogni singolo membro può raccontare la propria storia, le proprie difficoltà, le opportunità e le sfide che sta affrontando. Lo storytelling può servire come strumento di identificazione e ispirazione, aiutando a generare nuove idee, opzioni e soluzioni per la propria situazione;
- Il Peer Coaching fornisce un ambiente sicuro, ma anche stimolante, in cui le idee possono essere esplorate e analizzate;
- Il lavoro in gruppo dà la possibilità di moltiplicare le opzioni grazie alla creatività che deriva dal confronto di diverse idee. I partecipanti hanno l'opportunità di individuare i problemi e le possibili soluzioni. Interfacciarsi con altre persone aiuta a vedere la propria situazione da un altro punto di vista, un approccio che può generare nuove idee e trasformarle in azioni. Nel Peer Coaching è possibile imparare da pari a pari, con e dai membri del gruppo, stimolando ciascuno a intraprendere i prossimi passi;
- Questa attività incoraggia lo sviluppo dell'auto-riflessione e dell'auto-consapevolezza;
- Offre l'opportunità di creare o allargare la rete delle proprie conoscenze con persone che affrontano problemi simili.

Dopo ogni sessione i partecipanti devono compilare un questionario di valutazione (Allegato 1), e il facilitatore deve annotare le proprie osservazioni dopo la chiusura di ogni singolo incontro. Durante il primo incontro ai partecipanti viene presentato il questionario che valuta le soft skills (Allegato 2). La sessione finale si concluderà con un'altra analisi delle soft skills (Allegato 3) e la valutazione finale del percorso. Il facilitatore prepara un riassunto delle diverse sessioni svolte, in cui presenta i risultati ottenuti e le esperienze raccolte. Sugeriamo di includere anche qualche foto, video e le frasi più significative dette dai partecipanti, in modo da dare a questo racconto il tocco personalizzato di un'esperienza vissuta.

Il processo di ricerca del lavoro e il tentativo di fare i primi passi per sviluppare la propria carriera professionale o per rientrare nel mercato del lavoro possono essere vissuti da molti di noi, specialmente in caso di disoccupati di lunga durata, con ansia e incertezza. *Inova Consulting*, partner



del progetto, ha sviluppato nell'ambito di *LTU Empowering* un programma di mentoring di gruppo, che mette insieme l'acquisizione delle competenze utilizzando tecniche di action learning, coaching e mentoring, utilizzando strumenti per lo sviluppo della carriera e per l'auto-riflessione. Per aiutare i disoccupati in età matura ad aumentare le proprie possibilità di carriera attraverso lo sviluppo delle competenze trasversali, la metodologia di Peer Coaching viene utilizzata direttamente nei lavori di gruppo, e diversi materiali sono proposti ai facilitatori e formatori per aiutare le loro capacità di comprensione dei problemi affrontati dai disoccupati.

Un gruppo è composto in genere da circa 4-5 persone, guidate da un facilitatore. La metodologia di Peer Coaching vuole mettere insieme due forme di apprendimento: la discussione di gruppo unita a un percorso individuale basato sulla riflessione, sulla definizione dei propri obiettivi e sulla pianificazione delle azioni personali.



## 2. PEER COACHING

Il Peer Coaching si focalizza sulla persona che sta imparando. Il processo di apprendimento è paragonato a un viaggio: durante il percorso, l'individuo viene aiutato dal gruppo a scoprire, svelare e portare alla luce le informazioni importanti, e i particolari dei quali non era prima consapevole. Lo scambio di esperienze e la condivisione dei nostri problemi con altri membri del gruppo ci rende più consapevoli delle nostre abilità e competenze.

Il metodo utilizzato consiste nel porre delle domande durante le discussioni di gruppo, le attività, gli esercizi, attraverso domande fatte dagli altri partecipanti. In questo modo tutti parlano a turno dei propri problemi e opportunità, e gli altri membri del gruppo pongono loro delle domande. L'attenzione è focalizzata sul fare delle domande piuttosto che sul dare consigli. Allo stesso modo, quando si completano gli esercizi riguardanti l'auto-sviluppo e l'auto-riflessione, i partecipanti sono incoraggiati a mettere in discussione le proprie risposte e ad aiutare gli altri membri del gruppo a mettere in discussione il motivo per cui hanno risposto in un certo modo. Questo processo rafforza lo sviluppo dell'auto-riflessione.

Il modello qui presentato (processo di Action Learning) è utile per comprendere gli obiettivi e il processo del Peer Coaching.

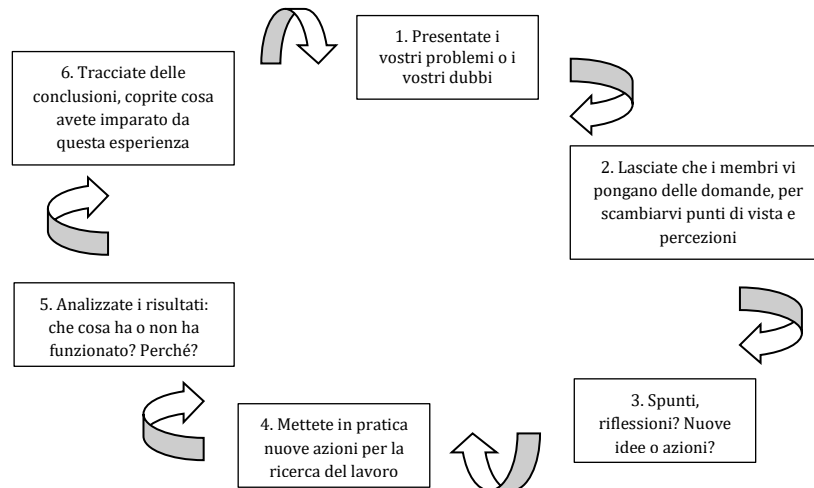


Figura 1. Processo di Action Learning

1. Presentate il vostro problema e le domande che vorreste porre agli altri membri del gruppo relativamente alla vostra situazione.
2. Anche gli altri partecipanti del gruppo stanno affrontando le stesse problematiche legate alla disoccupazione e alla ricerca del lavoro, e possono condividere con voi il loro punto di vista sulla vostra attuale situazione.
3. Riflettete su che cosa hanno detto gli altri riguardo alla vostra situazione, e pensate a quali azioni intraprendere per il prossimo incontro o in un futuro non immediato.

4. Dopo la sessione, mettete in pratica le azioni che avete pianificato per affrontare la situazione attuale e verificate i risultati ottenuti.
5. Presentate i risultati delle vostre azioni alla seduta successiva del gruppo e riflettete insieme su che cosa è andato bene o male. Cercate di immaginare come potreste migliorare le azioni o quali altri passi potete intraprendere.
6. Provate a trarre conclusioni dalle azioni che avete intrapreso durante e dopo le sessioni. Questo esercizio vi aiuterà ad affrontare possibili situazioni problematiche in futuro.

#### **OBIETTIVI DEL FACILITATORE**

- Comprendere che cosa causa una particolare situazione e analizzarne le conseguenze; rivedere decisioni e azioni e come influiscono sulla situazione attuale. Che cosa i partecipanti hanno imparato da questa particolare situazione?
- Verificare come i partecipanti ragionano, che cosa li porta a pensare e agire in un certo modo. Le loro decisioni si basano su assunzioni corrette? Le loro ipotesi sono state mai verificate?
- Aiutare i partecipanti a focalizzarsi sulle azioni future e sulla ricerca di possibili soluzioni. È molto utile aiutare i partecipanti a cercare di prevedere i possibili risultati. Hanno preso in considerazione tutte le possibilità? Quale sostegno e risorse hanno, qual è il loro piano di emergenza? Hanno analizzato tutte le opzioni possibili per quanto riguarda la loro situazione?
- Stimolare i partecipanti a impegnarsi nel raggiungere gli obiettivi, realizzare un proprio piano d'azione, presentare come l'azione progredisce, ridefinire gli obiettivi e valutare i risultati ottenuti.
- Sviluppare una consapevolezza delle dinamiche di gruppo e del processo dentro al gruppo stesso. Ciò potrebbe richiedere a un facilitatore la necessità di intervenire per dover proteggere alcuni partecipanti che non riescono a fare sentire la loro voce, per mantenere la discussione aperta, nel caso in cui qualcuno stia usando in modo inappropriato un eventuale punto di forza, o si comporti in un modo che vanifica o blocca l'apprendimento dell'intero gruppo.
- Stimolare la creatività dei partecipanti, incoraggiarli a uscire dalla "zona di sicurezza" e a massimizzare le opportunità che sono presenti.

Occorre definire un accordo con i partecipanti sui ruoli e le responsabilità, in modo che il facilitatore possa aiutare meglio i partecipanti a ottenere il massimo risultato da un processo che si svolge in un clima favorevole all'apprendimento. Gli accordi vanno rivisti frequentemente e le regole operative devono essere ricordate all'inizio di ciascuna sessione.

## ORGANIZZAZIONE DELLE SESSIONI

<p>CONTENUTI DI MASSIMA DELLA SESSIONE</p> <p>Una spiegazione più dettagliata si trova nelle pagine seguenti</p>	<p>Gli strumenti sono spiegati in dettaglio nelle pagine seguenti</p>
<p style="text-align: center;"><b>PRIMO INCONTRO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Prima della sessione: firma del contratto di apprendimento;</li> <li>2) Fase introduttiva della sessione 1 (presentata qui sotto). Gestione e firme dei materiali sul registro delle presenze, controllo degli accordi firmati, presentazione e spiegazione del pacchetto formativo, accordo sulle regole di base;</li> <li>3) Presentazione del facilitatore e dei partecipanti;</li> <li>4) Introduzione sui principi del peer coaching e sull'azione di apprendimento;</li> <li>5) Presentazione del questionario di verifica;</li> <li>6) Utilizzo di esempi: differenza tra dare consigli e porre domande, trasformare domande in affermazioni, delineare il modo di lavorare;</li> <li>7) Analisi dei problemi;</li> <li>8) Definizione degli obiettivi e pianificazione delle azioni;</li> <li>9) Riepilogo delle azioni e di quanto si è appreso;</li> <li>10) Compilazione dei questionari di valutazione;</li> <li>11) Definizione della prossima sessione: data, ora, sede.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attività 1: Scegliere un animale</li> <li>➤ Attività 2: Omini di gelatina</li> <li>➤ Attività 3: Mappa mentale</li> <li>➤ Attività 4: Ruota delle abilità</li> <li>➤ Attività 5: Pianificazione di obiettivi e azioni</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>SECONDO INCONTRO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12) Verifica dell'accordo sulle modalità di organizzazione dell'incontro;</li> <li>13) Analisi di quanto appreso: discussione dei successi e delle difficoltà;</li> <li>14) Definizione di nuovi temi e opportunità;</li> <li>15) Analisi dei problemi;</li> <li>16) Definizione di nuovi obiettivi e pianificazione delle azioni;</li> <li>17) Riepilogo delle azioni e di quanto si è fatto;</li> <li>18) Analisi delle proprie abilità (discussione dei risultati);</li> <li>19) Compilazione del questionario di valutazione;</li> <li>20) Scambio delle informazioni di contatto, definizione di un eventuale rete informale.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attività 6: Una bugia, una verità</li> <li>➤ Attività 7: Usare le metafore</li> <li>➤ Attività 8: Segnaletica</li> </ul>



### **Fase introduttiva della prima sessione**

La fase introduttiva della prima sessione comprende i seguenti elementi:

- Presentazione personale del facilitatore;
- Presentazione dei partecipanti;
- Presentazione del progetto *Empowering LTU*, struttura del percorso e metodologia;
- Accordo sulle regole generali;
- Presentazione del percorso e spiegazione su come è organizzato ogni incontro;
- Presentazione delle aspettative e necessità di un impegno personale;
- Comunicazione delle procedure amministrative: firma iniziale dell'accordo, registro delle presenze, materiali di valutazione;
- Analisi delle aspettative dei partecipanti per quanto riguarda il ruolo del facilitatore;
- Presentazione delle aspettative del facilitatore per quanto riguarda il coinvolgimento e il comportamento del gruppo, e su come si svolgeranno le sessioni;
- Introduzione alla metodologia e alle modalità di lavoro.

#### **a) Gli elementi della presentazione personale del facilitatore comprendono:**

- Nome;
- Storia personale, come siete arrivati al punto in cui vi trovate oggi;
- Settori in cui avete lavorato, percorso di carriera;
- Qualifiche professionali che possono aumentare la vostra credibilità come facilitatore;
- Le modalità di lavoro che vi piacciono, una cosa in particolare che apprezzate nel lavoro, per esempio apertura di mente, onestà, condivisione delle idee;
- Spiegate il vostro ruolo come “accompagnatore” piuttosto che come esperto tecnico;
- Infine consegnate il pacchetto formativo a tutti i partecipanti. Assicuratevi che tutti abbiano firmato il foglio delle presenze e che tutti gli accordi siano stati firmati.

#### **b) Invitare i partecipanti a presentarsi agli altri**

La presentazione dei partecipanti deve essere breve nella fase iniziale del percorso. Per tenere sotto controllo le tempistiche bisogna stabilire all'inizio il quadro generale della presentazione e i limiti di tempo per persona, per esempio due minuti per ogni partecipante. È buona norma chiedere ai partecipanti come si sentono e se possono esprimere tale sensazione in una parola sola, per esempio mi sento bene, sono ansioso, stanco, interessato ecc.

Disegnate sulla lavagna una tabella che riassume le presentazioni dei partecipanti includendo i seguenti elementi:

- Nome;
- Percorso personale e professionale (solo ciò che abbiano piacere di condividere – anche solo interessi);
- Aspettative per il lavoro, per esempio vorrebbero trovare un impegno a tempo pieno o part-time;
- Se hanno considerato di intraprendere un'attività imprenditoriale;
- Le tre difficoltà o problemi più grandi che al momento affrontano nella ricerca del lavoro o nello sviluppo della propria carriera professionale;

- Le aspettative sul percorso di Peer Coaching che stanno per avviare.

Potrebbe essere importante verificare la percezione dei partecipanti sull'apprendimento attivo o sul coaching e il mentoring, e introdurre il concetto di sviluppo della autoconsapevolezza come parte importante del coinvolgimento nella formazione.

#### **c) I benefici dell'apprendimento d'azione:**

- Consente di ottenere maggiore consapevolezza sulla situazione che state affrontando, magari aiutandovi a scoprire nuove idee e soluzioni;
- Verifica i presupposti su cui sono costruiti i vostri piani;
- Vi consente di verificare quanto i vostri piani, idee e soluzioni siano appropriati e coerenti con il vostro contesto specifico;
- I partecipanti possono aiutarsi l'un l'altro a identificare le potenziali conseguenze e risultati delle proprie azioni; possono anche aiutarsi a generare idee innovative e creative e trovare nuovi approcci per affrontare determinate situazioni;
- Offre una riflessione costruttiva per aiutare a individuare e analizzare le idee e cercare le strade per massimizzare le possibilità di successo.

#### **d) Stabilire le regole di base**

Stabilire le regole di base all'inizio di ogni nuovo percorso d'apprendimento è cruciale per far lavorare il gruppo secondo la metodologia corretta. Di seguito sono riportate alcune delle regole di base che potreste utilizzare con il vostro gruppo.

- Riservatezza e rispetto delle idee degli altri;
- Partecipazione e impegno;
- Rispetto dei tempi;
- Porre le domande e non dare consigli;
- Fornire il proprio parere;
- Rispetto per gli altri;
- Comunicazione interpersonale.

Invitate i partecipanti a una breve discussione sulle regole di base e incoraggiateli a esprimere le proprie opinioni sull'argomento. Prendete nota di ogni punto trattato, verificando sempre che tutti i partecipanti esprimano il loro punto di vista. Fate attenzione al linguaggio del corpo dei partecipanti, potrebbe segnalare una divergenza di opinioni. Fate un riassunto finale su una lavagna a fogli mobili e portate con voi il foglio alla sessione successiva.

#### **e) Stabilire il processo e dare un modello di funzionamento**

Un facilitatore esperto sa come organizzare le sessioni. Ogni incontro dura circa 3 ore e tutti devono avere il tempo per esplorare i problemi che stanno affrontando nel trovare un impiego e per completare i compiti proposti dal facilitatore. Il facilitatore aiuta i partecipanti a sviluppare il proprio piano d'azione e i propri obiettivi, e a sperimentare nuove idee o soluzioni. Nella seconda riunione, i partecipanti devono descrivere come l'azione intrapresa sia nel frattempo progredata.



I partecipanti devono tenere nella giusta considerazione tutti gli altri membri del gruppo, offrire supporto e dare loro sicurezza per uscire dalla propria zona di tranquillità. È necessario infatti imparare a essere resistenti di fronte alle difficoltà. I partecipanti possono non essere in grado di ottenere tutto quello che intendono raggiungere, tuttavia saranno incoraggiati a rivedere le difficoltà e a imparare a trovare nuove strade da percorrere e nuovi percorsi di azione.

Potreste dar loro come riferimento il diagramma del modello di action learning o disegnarne uno sulla lavagna.

Il reciproco aiuto tra pari presenta ulteriori vantaggi, in quanto i partecipanti sviluppano un'esperienza condivisa sul loro stato di disoccupati e sulle barriere e i problemi che affrontano nel cercare lavoro.

**f) Informare i partecipanti su che cosa ci si aspetta dalla valutazione**

È necessario che i partecipanti siano d'accordo a prendere parte alla valutazione. Alla fine di ogni sessione, sarà loro richiesto di compilare i relativi questionari. È meglio compilarli insieme (concedendo una decina di minuti prima della conclusione), e non chiedere di riempirli a casa.

**g) Spiegare quali sono le procedure amministrative: firma del contratto, registro dei presenti, materiali di valutazione**

I partecipanti devono firmare il registro delle presenze. Si tratta di una importante testimonianza e fornisce la prova che l'evento ha avuto veramente luogo. Se possibile, scattate anche qualche foto.

**h) Chiedere ai partecipanti che cosa si aspettano dal vostro ruolo di facilitatore**

Le aspettative possono variare molto, anche in base al vostro stile e della vostra esperienza, ma considerate sempre questi punti:

- Quale livello di tensione i partecipanti possono sopportare?
- Quale esperienza hanno per auto-regolare la loro partecipazione a un gruppo, e quanto si aspettano che voi interveniate?
- Come dovete comportarvi per far rispettare i tempi, e dare modo a tutti di intervenire?
- Preferiscono sentire tutti insieme o separatamente quali sono le vostre osservazioni sul loro comportamento all'interno del gruppo?
- Hanno particolari necessità o sensibilità?

**i) Spiegare quello che vi aspettate da loro, e le modalità di svolgimento dell'incontro**

È bene ribadire le vostre aspettative sulla riservatezza di quanto sarà detto:

- Che cosa vi aspettate in termini di apertura e onestà intellettuale?
- A quale livello di consapevolezza vi aspettate che il gruppo possa arrivare?
- Che cosa vi aspettate sul fatto che ognuno sia conscio di che cosa possa essere utile o no per sé e della possibilità di ricevere un aiuto?

- Chiarite che cosa vi aspettate dalla loro partecipazione, della necessità di avvertire se non possono essere presenti, di rispettare i tempi, di comunicare con voi e con gli altri partecipanti se ci sono problemi, di scambiarsi messaggi in caso di emergenza.
- Spiegate che cosa dovrebbero fare tra un meeting e l'altro, annotare quello che hanno fatto, riflettere sul primo incontro e prepararsi per quello successivo.

#### j) **Presentazione delle modalità operative**

Durante il primo incontro, dovete farli riflettere sul metodo usato e porre l'attenzione sul fatto che:

- Il ruolo del facilitatore è quello di aiutare la loro piena partecipazione.
- Fare domande è più utile che dare consigli: un esercizio o alcuni esempi possono aiutare a far capire come è meglio porre le domande ed evitare di esprimere opinioni.

Dovete anche illustrare non solo il processo generale di lavoro, ma anche gli elementi caratteristici del vostro ruolo e di quello dei partecipanti. Spiegate loro che il modello del Peer Coaching è incentrato su chi deve apprendere, e quindi sono loro a condurre la discussione. La persona che parla ha diritto di esprimere le proprie idee e problemi nel tempo a lei dedicato: tutti devono essere in grado di parlare di quello di cui hanno bisogno, evitando gli interventi da parte degli altri se inappropriati o inutili.

Se chiedete di intervenire, sono loro a decidere come farlo, favorendo il coinvolgimento degli altri se necessario. Assicuratevi che tutti abbiamo compreso che cosa intendete con "dare consigli", nel senso di non fornire suggerimenti inutili o indirizzare chi ci ascolta verso un particolare modo di pensare. Sugerite frasi del tipo:

'Hai pensato se....?' 'Hai provato a...?' 'Potresti provare...'

Mostrate anche come un consiglio possa presentare l'esperienza di chi interviene e non concentrarsi invece sulle attese di chi sta presentando i propri problemi.

'Quando gestivo un ristorante, ero solito...'  
'Quando ho lavorato come direttore a Londra, ho sempre...'

Fornite degli esempi su come dare consigli possa rubare tempo a chi sta parlando, ed essere nocivo per progredire e comprendere meglio se stesso. Evidenziate l'inutilità di commenti del tipo:

'Se fossi nella tua situazione, allora...'

Fornite però anche esempi di come un consiglio, se richiesto, possa essere usato in modo costruttivo.

#### **Esempio**

Un partecipante può chiedere aiuto per trovare nuovi contatti.

'Sto cercando un'agenzia del lavoro nel mio quartiere. Avete qualcuno da suggerirmi?'

### AVVIO DELL'AZIONE DI FORMAZIONE

Una volta identificato chi sono i partecipanti, come hanno affrontato i propri problemi, quali risultati hanno raggiunto finora e in che modo la situazione è evoluta, può essere utile prendere appunti sulla lavagna, per strutturare meglio quanto detto da ognuno:

- Come ti senti?
- Che cosa è successo?
- Che cosa hai fatto finora?
- Come la situazione è evoluta?

### DESCRIZIONE DELLA SITUAZIONE ATTUALE

A questo punto tutti hanno l'opportunità di proporre dei temi di discussione. Garantite a tutti il tempo necessario per presentarsi, lasciando un po' di margine in fondo per un riepilogo di quanto detto e per la compilazione dei questionari. Stabilito l'ordine di rotazione, ogni "presentatore" descrive il tema di proprio interesse, fornendo le informazioni necessarie perché tutti possano comprendere di che cosa si tratta.

Dopo avere definito il tempo a disposizione per ognuno, è possibile avviare la presentazione con "il problema di cui vi vorrei parlare è...".

Gli altri partecipanti possono a questo punto porre delle domande. All'inizio si tratta probabilmente per lo più di domande generali per meglio comprendere il tema in questione. Sta a voi decidere se queste domande di chiarimento possono essere fatte anche durante la presentazione del tema (senza cioè attendere che la presentazione sia completata): questo dipende da diversi fattori, come il numero dei partecipanti, il tempo a disposizione e le caratteristiche di ognuno. Potete anche inserire altri punti nella lista scritta sulla lavagna.

Talvolta può essere difficile per i partecipanti stabilire le priorità tra i temi di interesse. Potete aiutarli ponendo loro alcune domande:

- Qual è il problema?
- Chi condivide lo stesso problema?
- Quanto è importante in una scala da 1 a 10?
- Quanta energia vi serve per risolverlo, in una scala da 1 a 10?
- Se avete molti problemi, quale vi sembra opportuno trattare per primo?
- Qual è in questo momento la vostra priorità?
- Di quale aiuto avete bisogno oggi?

Sarà la vostra esperienza di facilitatore a farvi suggerire la soluzione più utile a ottimizzare quanto i partecipanti apprenderanno durante l'incontro. Può essere utile cercare di capire perché alcune cose hanno funzionato e altre no. Prestate attenzione quando un partecipante si muove tra un problema e l'altro, in quanto forse si tratta di un sintomo di altri punti che non riesce ad affrontare, oppure a mancanza di fiducia, a una cattiva gestione delle proprie idee, alla paura di sbagliare, alla voglia di rimandare le decisioni invece di focalizzarsi su che cosa va fatto.



### ANALISI DEL PROBLEMA

I partecipanti dovrebbero avere ora un'idea più chiara della situazione ed essere in grado di porre domande più precise. Le domande servono per aprire nuove strade, per approfondire l'analisi, per scoprire nuove possibili azioni e punti di vista non ancora evidenziati.

Siete liberi di scegliere se e come aiutare i partecipanti a formulare meglio le domande, soprattutto all'inizio della discussione, proponendo domande aperte o chiuse, formulando questioni ipotetiche, domande chiave o di chiarimento. Queste ultime possono aiutare a comprendere meglio i problemi nascosti, e i vincoli che impediscono di avviare le azioni veramente utili.

### TROVARE SOLUZIONI, PROPORRE ALTERNATIVE PER L'AZIONE

Dopo le domande, la discussione e l'utilizzo degli strumenti di supporto, si passa alla ricerca delle possibili soluzioni. I problemi possono essere risolti un po' alla volta: spesso ci sono nuove strade da esplorare, piuttosto che soluzioni già pronte. Si tratta di passare da una situazione di "non so che cosa fare" ad "adesso so che cosa posso fare".

### RIASSUMERE LE AZIONI E CHE COSA ABBIAMO IMPARATO

A questo punto chiedete a tutti di ricapitolare quali azioni devono svolgere, e di impegnarsi a metterle in pratica. Il foglio per la pianificazione di obiettivi e azioni (attività 5) è lo strumento più indicato per aiutare i partecipanti a essere sicuri di avere definiti degli obiettivi chiari, che possono attuare durante il programma di Peer Coaching.

Nel primo incontro potete anche porre l'attenzione sul modello SMART, che li può aiutare a definire delle azioni realmente fattibili e misurabili.

### SUGGERIMENTI PER DEFINIRE GLI OBIETTIVI

Se mettete per iscritto quali sono gli obiettivi, dando così loro una maggiore visibilità, aumenterete le possibilità di raggiungerli. Fate ragionare i partecipanti sui seguenti punti:

- Quanto tempo avete a disposizione?
- Quanta volontà ed energia avete per raggiungere questi obiettivi?
- Di quali conoscenze e informazioni avete bisogno?
- Avete bisogno di apprendere delle cose nuove?
- In che modo pensate di raggiungere i vostri obiettivi?
- Si tratta di obiettivi troppo grandi, ed è meglio suddividerli in sotto-obiettivi?
- Quanto tempo è necessario?
- Ci sono dei benefici immediati?
- Avete bisogno di aiuto per raggiungere i vostri obiettivi? Da parte di chi: amici, familiari? Come pensate di riceverlo? Potete definire l'orizzonte temporale necessario: obiettivi di breve, medio e lungo periodo?

#### FINE DEL PRIMO INCONTRO

- Chiedete ai partecipanti di riassumere che cosa hanno fatto e di commentare che cosa hanno appreso;
- Date indicazioni su come è possibile restare in contatto con voi e tra di loro, e incoraggiateli a farlo. Potete anche decidere di nominare per ognuno uno “stimolatore”, per esempio il compagno alla loro sinistra, che di tanto in tanto li contatti per sapere come stanno procedendo. Questo accorgimento facilita la costruzione di relazioni più strette tra i membri del gruppo;
- Assicuratevi che tutti abbiano messo in agenda la data e il luogo del prossimo incontro;
- Ricordate le azioni che avete deciso di svolgere, per esempio mandare loro un’email con le regole decise comunemente;
- Chiudete infine la sessione chiedendo ai partecipanti di compilare il questionario di valutazione.

#### Invitate i partecipanti a descrivere i propri obiettivi usando il modello SMART

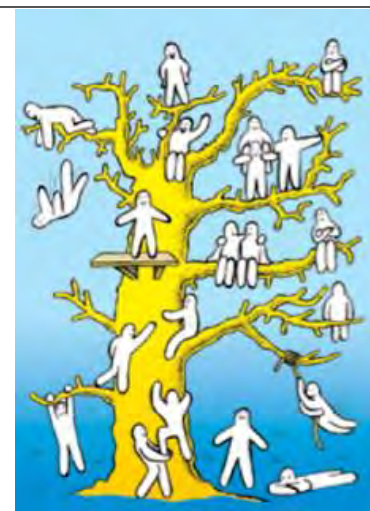
<b>Specifico</b> S	Definisce esattamente qual è il vostro punto di interesse
<b>Misurabile</b> M	Può essere misurato e ha dei risultati ben quantificabili
<b>Attuabile</b> A	Può essere raggiunto nei modi definiti
<b>Realistico</b> R	È realistico anche se richiede impegno e motivazione
<b>Temporalmente fattibile</b> T	Può essere raggiunto nei tempi che ci siamo dati

#### Esercizi per il primo incontro

**Attività 1: Scegliere un animale.** Questo esercizio serve a rompere il ghiaccio e conoscere meglio i partecipanti. Prima della presentazione, il facilitatore pone sul tavolo le immagini di alcuni animali. Tutti scelgono l’animale a cui sentono maggiormente di assomigliare. Quando poi i partecipanti presentano se stessi, spiegano anche le ragioni della loro scelta.

**Attività 2: Gli omini di gelatina.** Anche l’esercizio degli omini di gelatina serve a rompere il ghiaccio e mostrare agli altri come ognuno si sente nel proprio viaggio alla ricerca di un lavoro. I partecipanti guardano l’immagine delle figure sull’albero e indicano lo stato in cui si sentono rispetto alla fiducia che hanno in questo momento sulla destinazione del loro viaggio.

**Attività 3: Mappa mentale.** I partecipanti devono disegnare una mappa mentale che presenti idee che vorrebbero mettere in pratica col nuovo lavoro che stanno cercando. Una App online per generare





tali mappe si trova su: <https://www.mindmup.com>. Essa permette di condividere la mappa, per esempio attraverso Google Drive, con gli altri partecipanti.

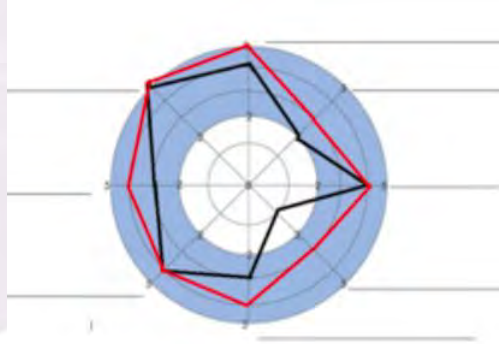
Descrivere i propri pensieri attraverso una mappa mentale è un buon modo per esprimere l'unicità di noi stessi. Ricordatevi di:

- Usare poche parole, e se possibile immagini.
- Iniziare dal centro del foglio e allargate il disegno man mano che procedete.
- Porre al centro un'immagine grafica dal forte impatto visivo, che illustri il tema generale della mappa.
- Creare dei centri e dei temi secondari.
- Disporre le parole su righe, in modo da rinforzare la struttura delle note.
- Usare i colori per definire i temi e le associazioni e per far risaltare i concetti: tutto quello che risalta sulla pagina risalterà anche nella vostra mente.
- Usare frecce, icone e altri effetti grafici per mostrare le relazioni tra i diversi elementi.
- Non concentrarsi solo su un'area. Se non c'è più spazio in una certa area, muovetevi da un'altra parte.
- Buttare giù le idee così come vengono, finché c'è posto. Non riguardate o correggete quanto avete già fatto.
- Spezzare le barriere: se non avete spazio, non iniziate un'altra mappa, ma attaccate un altro foglio a quello che avete utilizzato.

#### ESEMPIO DI MAPPA MENTALE



**Attività 4: Ruota delle abilità.** Questo esercizio aiuta i partecipanti a comprendere quali abilità e capacità sono utili per trovare il lavoro di loro interesse, e ad auto-valutare qual è in questo momento il loro livello di competenza su quei punti. I partecipanti propongono dapprima una lunga lista delle abilità necessarie e poi scelgono le 8 che sembrano essere quelle più importanti, scrivendole sulle 8 linee che compongono la ruota. Per ogni abilità valutano quanto pensano di essere dotati, dandosi un punteggio da 0 a 5, dove 0 vuol dire che non sanno fare nulla e 5 che sono molto abili. Infine uniscono i punti così ricavati con una linea unita, disegnata con una matita nera, per avere lo schema risultante.



Fatto questo ripetono la stessa valutazione, indicando però non più il livello odierno, ma quello che contano di raggiungere entro sei mesi, e evidenziando la nuova linea con una matita rossa.

Una discussione di gruppo al termine di questo esercizio può aiutare i partecipanti a trovare le strade utili per migliorare quelle abilità, se necessario, e quali azioni intraprendere per raggiungere gli obiettivi che si sono dati da qui a sei mesi, oppure per vedere quali altre abilità, tra quelle che posseggono già, possono essere utilizzate per raggiungere gli obiettivi desiderati.

**Attività 5: Pianificazione degli obiettivi.** I partecipanti possono stabilire gli obiettivi su cui lavorare prima del prossimo incontro, utilizzando lo schema SMART illustrato in precedenza. Attraverso il foglio per la pianificazione degli obiettivi, i partecipanti possono descrivere le aree di azione identificate col modello SMART. Ognuno deve impegnarsi a raggiungere almeno un obiettivo prima dell'incontro seguente.

### SESSIONE FINALE

Verificate innanzitutto che cosa i partecipanti hanno appreso, su se stessi e sul problema che avevano segnalato. Hanno appreso qualcosa dall'esperienza degli altri? Quali sono state le domande più utili? Che risultati hanno conseguito? Questo dà ai partecipanti il tempo necessario per riflettere su quanto fatto finora.

### CHIUSURA DELLA SESSIONE FINALE

- Chiedete ai partecipanti di riassumere che cosa hanno fatto e di commentare che cosa hanno appreso;
- Chiedete ai partecipanti di dare un voto alle loro abilità e capacità, e analizzate i cambiamenti rispetto al primo incontro;
- Fornite informazioni su altri corsi e iniziative esistenti che possono essere di loro interesse;



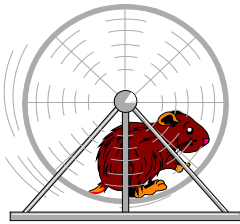
- Date indicazioni su come è possibile continuare a restare in contatto con gli altri membri del gruppo;
- Provate a definire come questo sia possibile, per esempio incontrandosi presso il vostro centro o dandosi appuntamento in un bar nelle vicinanze;
- Terminate infine la sessione chiedendo ai partecipanti di compilare il questionario di valutazione.

### Esercizi per il secondo incontro

**Attività 6: Una bugia, una verità.** Si tratta di un ottimo esercizio per rompere il ghiaccio all'inizio del secondo incontro, quando i partecipanti si conoscono già meglio. Ognuno di loro racconta due storie su se stesso, una vera e l'altra falsa. Una volta terminata la narrazione, gli altri partecipanti devono indovinare qual è vera e quale no.

Questo esercizio è utile per motivare i partecipanti a raccontare una storia interessante su quanto hanno fatto in passato, e incrementare così la loro autostima.

**Attività 7: Usare le metafore.** Le metafore sono dei modi per comparare due cose diverse che non sembrano avere nulla in comune, ma che invece – guardandole bene – presentano molti elementi di somiglianza. È uno strumento per trasportare il significato di un'idea o di una parola a un altro concetto. Per esempio, se volete indicare che al momento state correndo avanti e indietro nella vostra ricerca di lavoro senza ottenere nessun risultato, potete usare la metafora di un criceto che corre lungo la ruota. Invitate i partecipanti a riflettere su come si sentono attualmente nella propria ricerca di lavoro, preferibilmente scegliendo un'immagine, piuttosto che usando delle parole.



Potete poi chiedere loro come vedono se stessi e il loro lavoro in futuro, e di indicare un'altra metafora che presenta questa nuova situazione.

Le immagini possono essere degli strumenti molto potenti per aiutarci a entrare velocemente in certi pensieri e sensazioni. Pensare a immagini con connotazioni positive, o citare frasi importanti per noi, ci può aiutare ad avere un'idea più ottimista di noi stessi.

**Attività 8: Segnaletica.** Alla fine della sessione finale dei Peer Coaching Circles, potete chiedere ai partecipanti di indicare quali sono le loro aspirazioni. Come facilitatore, avete avuto modo di ascoltare quanto hanno detto, e siete quindi in grado di suggerire che cosa possono fare a questo punto. Potete orientarli su come è possibile migliorare quanto già stanno facendo, oppure indirizzarli verso una diversa strada, dove ritenete possano utilizzare meglio le proprie qualità e avere maggiori opportunità. Non sono necessari particolari strumenti per questa fase, anche se può essere utile portare opuscoli o brochure di corsi esistenti (gratuiti), che potrebbero seguire o da cui potrebbero trarre utili informazioni.

### Altri esercizi suggeriti

**Guardati in un modo diverso.** Chiedete ai partecipanti che cosa vedono nella figura qui a fianco. Una giovane o una vecchia signora?

La maggior parte delle persone all'inizio vede solo la giovane oppure la vecchia. Se le persone presenti non riescono a vederle entrambe, provate a chiedere ad altri se le vedono tutte e due, e di spiegare come ci riescono. Proponete questo tema di discussione al vostro gruppo: come ci si sente se un altro vede qualcosa in modo diverso dal nostro, o vede qualcosa che noi non vediamo? Frustrati, annoiati, stupidi, curiosi, divertiti? Adesso riescono a vederle tutte e due? Riescono a tornare indietro e a vederne solo una?

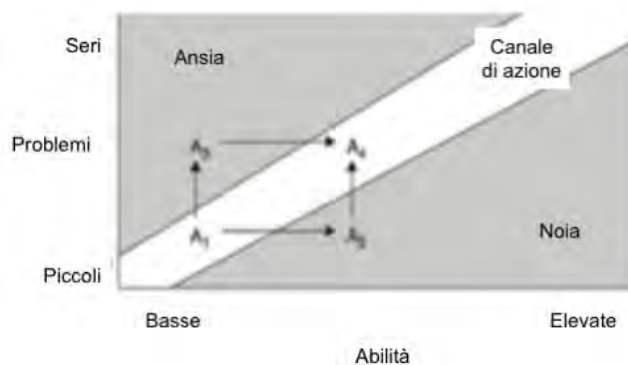


Il significato di questo esercizio è che spesso siamo in difficoltà a vedere noi stessi o la nostra vita in un certo modo. Chiedete ai partecipanti di parlare dei loro hobby, e ragionate insieme se un hobby potrebbe diventare un'opportunità per fare soldi. Spingeteli a guardare se stessi in modo diverso, come farebbe qualcuno che non li conosce bene. Quali abilità e interessi riescono a vedere?

**Il mio lavoro ideale.** Chiedete ai partecipanti di immaginarsi quale potrebbe essere il lavoro ideale, senza porsi nessuno dei limiti o delle difficoltà della vita reale. Fateglielo rappresentare con parole, immagini, citazioni, ecc. Aprite una discussione di gruppo sul significato di questo esercizio, per visualizzare meglio quello che cerchiamo per la nostra vita professionale ed essere coerenti con i nostri obiettivi e interessi.

**Motivazioni.** Chiedete ai partecipanti di parlare di quello che riesce a motivarli in generale, e che cosa può motivarli sul lavoro. Analizzate gli elementi interni ed esterni, e chiedete loro di ragionare su quali sono le cose che li spingono dal loro interno a fare qualcosa.

**Alla ricerca del flusso di azione.** Proponete ai partecipanti di discutere come ansia e noia influiscono sui nostri modi di procrastinare le decisioni. Come è possibile identificare delle strategie per restare nel canale di azione (la zona bianca nel grafico qui a fianco)? Chiedete di fornirvi degli esempi di quando erano all'interno del flusso, e come possono cercare offerte di lavoro significative.



**Verifica delle competenze.** Chiedete ai partecipanti di indicare le abilità che possiedono attualmente e di valutare a che livello posseggono queste abilità, i risultati ottenuti e le esperienze maturate. A seconda delle capacità dei partecipanti, questo può essere fatto con un semplice gioco in cui i partecipanti disegnano su un foglio la propria mano e scrivono in ogni dito una diversa competenza chiave che sentono di avere già.

**Sviluppare nuove abilità.** I partecipanti illustrano le abilità che vorrebbero sviluppare, associandole a quattro concetti fondamentali: rispetto, aspirazioni, motivazioni e ambizioni. Potete aggiungere altri concetti chiave, a seconda delle caratteristiche dei partecipanti e delle relazioni che intercorrono tra di loro.

**Interviste.** I partecipanti lavorano in coppie, per simulare un possibile colloquio di lavoro e immaginare quali risposte dare. A turno, uno dei due assume il compito di personificare l'intervistatore, poi i ruoli si invertono.

**Risorse.** Come facilitatore, siete voi a decidere quanto dovete orientare in prima persona i partecipanti sull'utilizzo delle risorse che volete condividere con loro, oppure se preferite lasciarle come lettura da fare a casa tra un incontro e l'altro. Qui sotto elenchiamo alcuni possibili compiti che possono essere assegnati, naturalmente da scegliere sulla base delle caratteristiche dei partecipanti.

- invitare i partecipanti a tenere traccia di quanto hanno appreso per monitorare i loro progressi;
- preparare una mappa mentale per identificare i bisogni;
- dare suggerimenti per aumentare la fiducia e l'autostima;
- cercare di ispirarli, proponendo aneddoti e frasi celebri per aumentare la fiducia in se stessi. Naturalmente i partecipanti possono anche avere un proprio mantra personale;
- stimolare la resilienza sul luogo del lavoro;
- imparare a guardarsi in modo diverso;
- aiutarli a definire i loro;
- fare esercizi su come scrivere una richiesta di lavoro;
- migliorare le proprie tecniche di controllo della voce e le abilità di comunicazione.



## ALLEGATO 1: QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

**Da completare da parte del Facilitatore:**

Peer Coaching Circle numero:

Incontro numero:

Data:

**Da completare da parte dei Partecipanti:**

1. Che cosa ti aspettavi dall'incontro di oggi? Sei rimasto soddisfatto?
2. Elenca tre cose che hai imparato oggi sulla tua situazione di disoccupato.
3. Qual è stata la cosa più interessante dell'incontro di oggi?
4. Scrivi qui ogni commento che hai il piacere di fornirci.

**Nome:** ..... **Data:** .....

**Nome del facilitatore:** .....

Potremmo inserire i tuoi commenti in futuri materiali promozionali. Se non ti fa piacere che il tuo nome e i commenti siano usati per questo scopo, per favore fa una croce nel riquadro a destra:

Grazie! Per favore restituisci questo foglio al tuo facilitatore

## ALLEGATO 2: VALUTAZIONE DEL PROFILO (ALL'INIZIO DEL VIAGGIO)

Nome: .....

Data: .....

Per favore da un voto alle tue abilità attuali

1 = Poco, ... 5 = Eccellente

	Abilità	Indica il voto che ti dai				
		1	2	3	4	5
1	Automotivarsi					
2	Fare gruppo					
3	Essere efficaci					
4	Comunicare					
5	Saper motivare gli altri					
6	Negoziare					
7	Aver fiducia					
8	Conoscere le tecniche di mentoring					
9	Trovare aiuto quando ne hai bisogno					
10	Sapere quello che vuoi					
11	Provare un senso di appagamento sul luogo del lavoro					
12	Avere sicurezza di te					
13	Avere uno spirito imprenditoriale					
14	Saper guidare gli altri					
15	Risolvere i problemi					
16	Avere attenzione per gli altri					
17	Provare entusiasmo					
18	Gestire lo stress					
19	Saper delegare agli altri					
20	Presentare le tue idee					
21	Avere senso dell'humour					
22	Costruire nuove relazioni					
23	Gestire i tempi					
24	Definire gli obiettivi					
25	Far sì che le cose accadano					
26	Sapere che cosa è importante per te					
27	Sapere quello che vuoi ottenere					
28	Conoscere i tuoi limiti					
29	Valutare la propria vita lavorativa					

### ALLEGATO 3: VALUTAZIONE DEL PROFILO (ALLA FINE DEL VIAGGIO)

Nome: .....

Data: .....

Per favore da un voto alle tue abilità attuali

1 = Poco, ... 5 = Eccellente

	Abilità	Indica il voto che ti dai				
		1	2	3	4	5
1	Automotivarsi					
2	Fare gruppo					
3	Essere efficaci					
4	Comunicare					
5	Saper motivare gli altri					
6	Negoziare					
7	Aver fiducia					
8	Conoscere le tecniche di mentoring					
9	Trovare aiuto quando ne hai bisogno					
10	Sapere quello che vuoi					
11	Provare un senso di appagamento sul luogo del lavoro					
12	Avere sicurezza di te					
13	Avere uno spirito imprenditoriale					
14	Saper guidare gli altri					
15	Risolvere i problemi					
16	Avere attenzione per gli altri					
17	Provare entusiasmo					
18	Gestire lo stress					
19	Saper delegare agli altri					
20	Presentare le tue idee					
21	Avere senso dell'humour					
22	Costruire nuove relazioni					
23	Gestire i tempi					
24	Definire gli obiettivi					
25	Far sì che le cose accadano					
26	Sapere che cosa è importante per te					
27	Sapere quello che vuoi ottenere					
28	Conoscere i tuoi limiti					
29	Valutare la propria vita lavorativa					

empowering LTU older workers  
through coaching & personal branding





empowering older workers