



UNIONCAMERE

Fondo perequativo 2023-24

COMPETENZE PER LE IMPRESE
Orientare e formare i giovani per il mondo del lavoro

Servizio di Orientamento al lavoro e alle professioni
Area formazione e politiche attive del lavoro



UNIONCAMERE



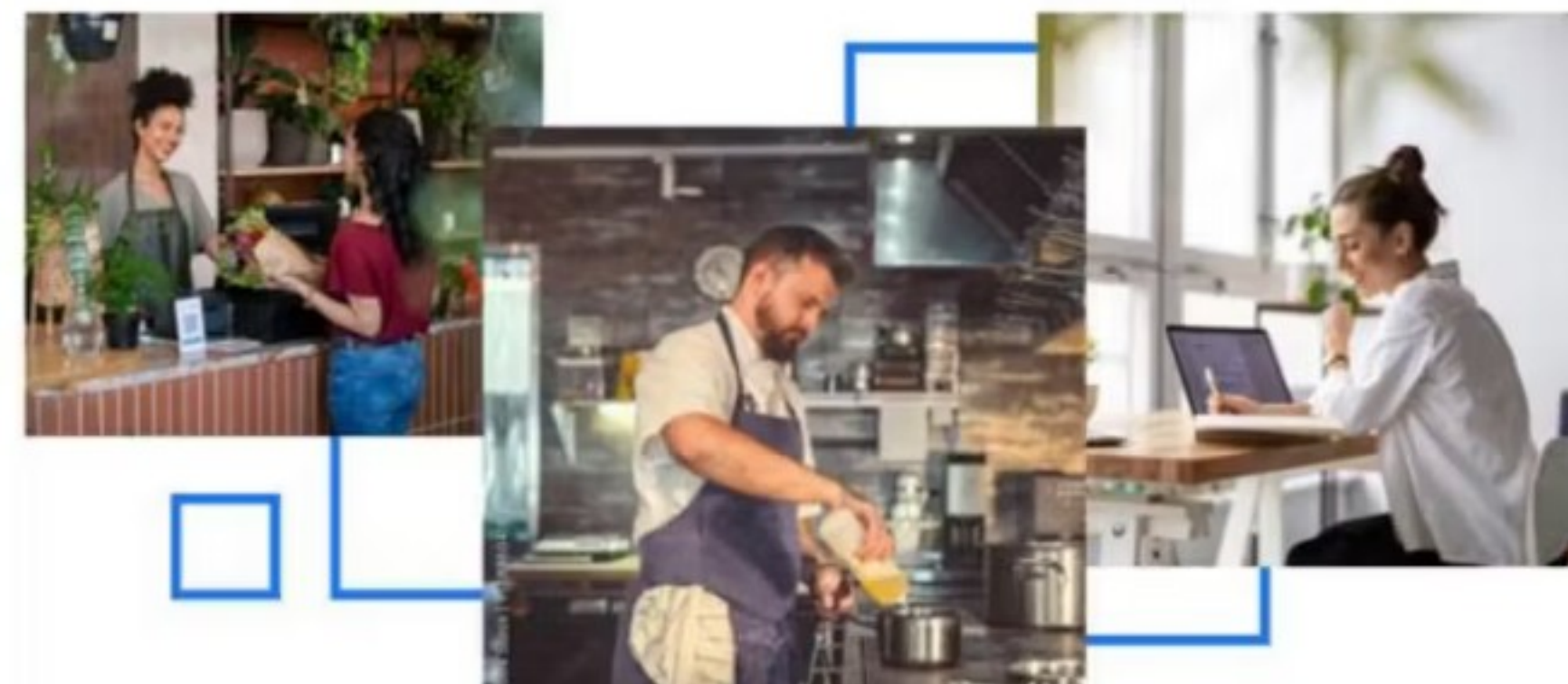
SERVIZIO NUOVE IMPRESE
La piattaforma delle Camere di Commercio

Il Servizio SNI e la relazione efficace con l'utente

2 Ottobre 2024
10:30-13:00

A cura di: Formaper azienda speciale CCIAA MILOMB

Con la partecipazione di: Silvia Barazzuoli



WEBINAR



UNIONCAMERE



FORMAPER

Servizio Nuove imprese

OBIETTIVI

Supportare l'aspirante imprenditore e/o lavoratore autonomo fornendo

- un **servizio di orientamento** alla scelta imprenditoriale e
- le **informazioni necessarie** per muovere i primi passi

Il SNI fornisce informazioni ma aiuta anche l'aspirante ad affrontare con **maggiore consapevolezza** la scelta imprenditoriale.

Punti di forza:

- Gratuito
- Orientato alla persona
- Inserito nel sistema camerale



Il nostro modello di servizio NON è quello dell'URP o dell'ufficio turistico.

Non diamo soltanto informazioni

Per erogare un buon servizio sarà importante avere chiaro:

QUALI SONO I CONFINI E QUAL E' IL TERRITORIO?

Quali sono gli **AMBITI DI COMPETENZA** dello SNI e quale è il livello di approfondimento delle informazioni richiesto all'operatore? Quali sono le aspettative della mia organizzazione?

Avere chiaro quali sono i «confini» permette di essere più consapevoli del proprio ruolo e **valorizzare** i propri ambiti di competenza.

E di **comunicarlo** in modo chiaro anche al nostro cliente esterno e anche a interno!

QUALI COLLABORAZIONI E SINERGIE

CHI C'E' INTORNO A ME? QUALI I SERVIZI SUL TERRITORIO? CHI FA CHE COSA?

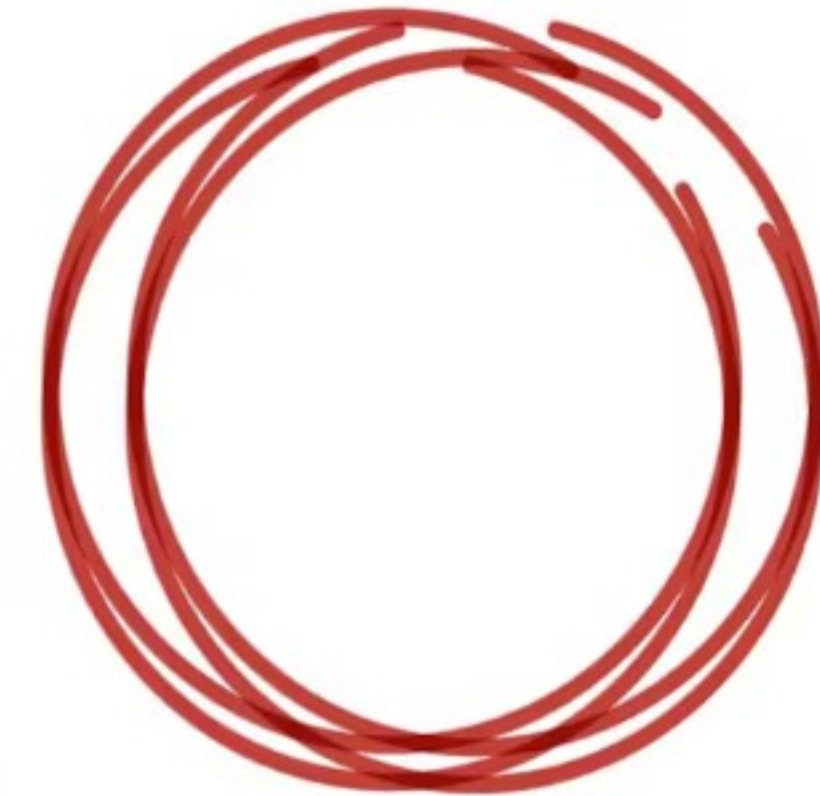
Ovvero quali possibili è possibile attivare con altri servizi del SNI e/o altri uffici della CCIAA e/o altri Enti del territorio?

Avere una rete interna ed esterna permette di: proporre una gamma di servizi più ampia e completa; fare rinvii mirati ad altri uffici/servizi; raccogliere informazioni più approfondite.

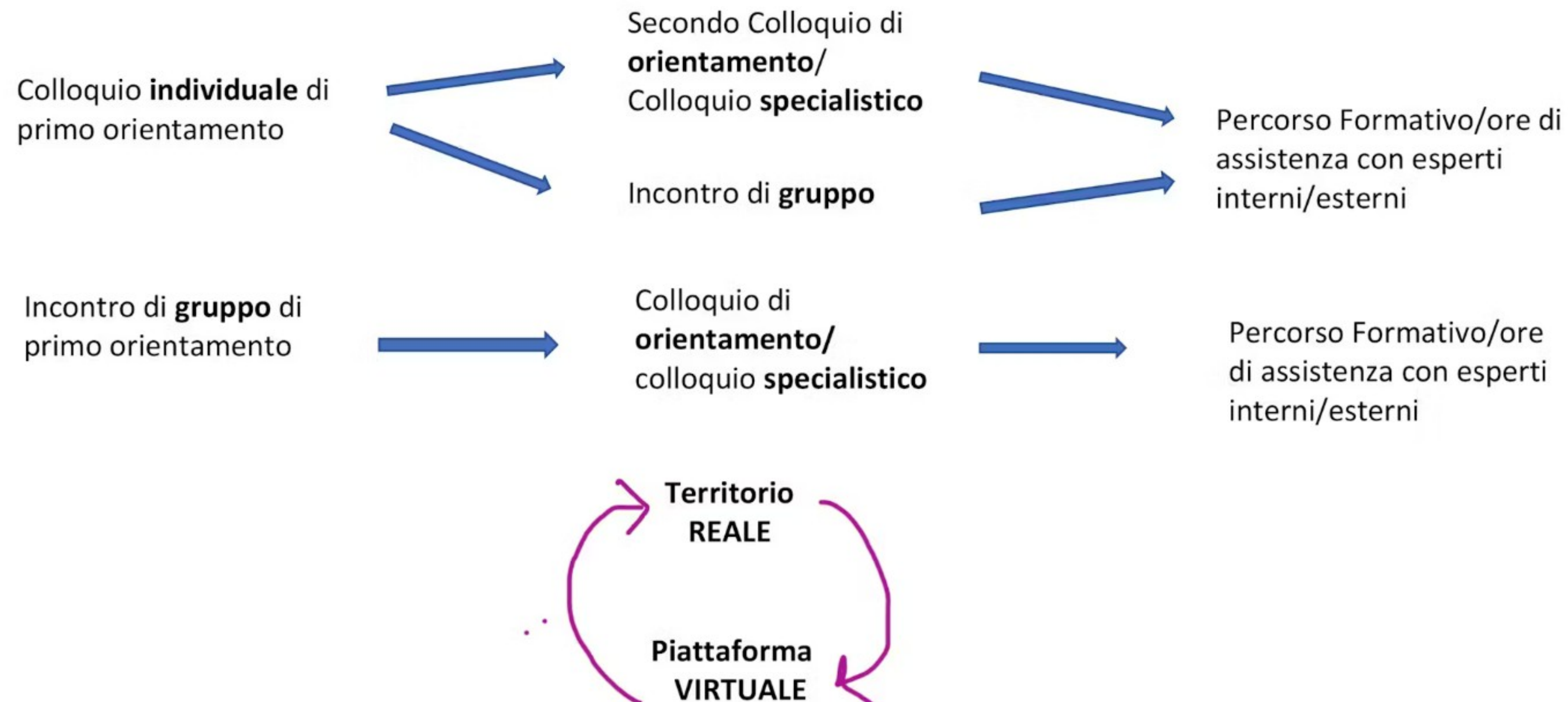
QUALE MODELLO DI SERVIZIO

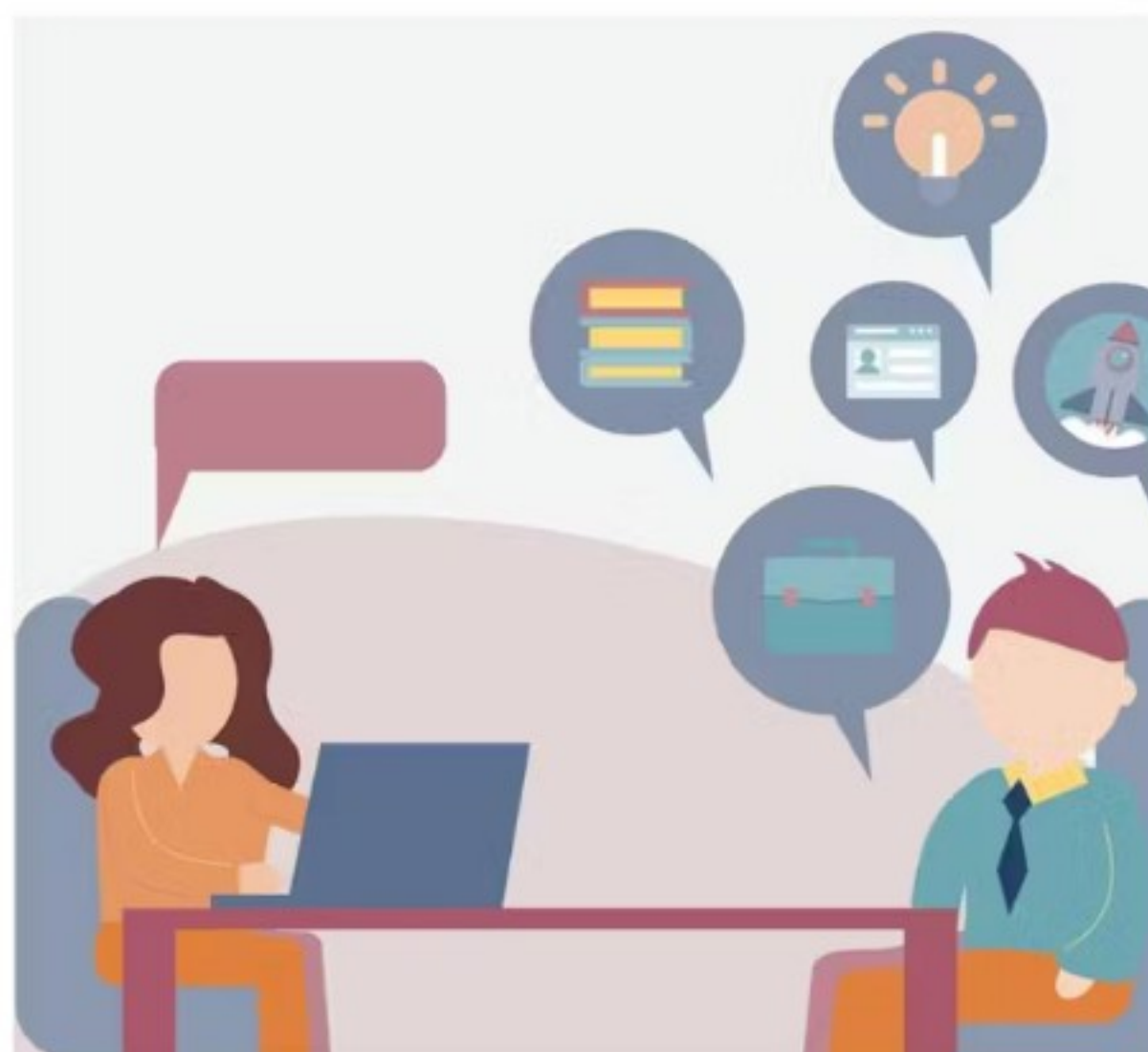
COME ORGANIZZARE E OTTIMIZZARE IL SERVIZIO? QUALI SONO I NOSTRI PUNTI DISTINTIVI?

Ovvero quale servizio vogliamo/possiamo realizzare tenendo conto della nostra struttura organizzativa e delle risorse che potranno essere dedicate al servizio?



Alcuni esempi di modello di organizzazione del servizio SNI

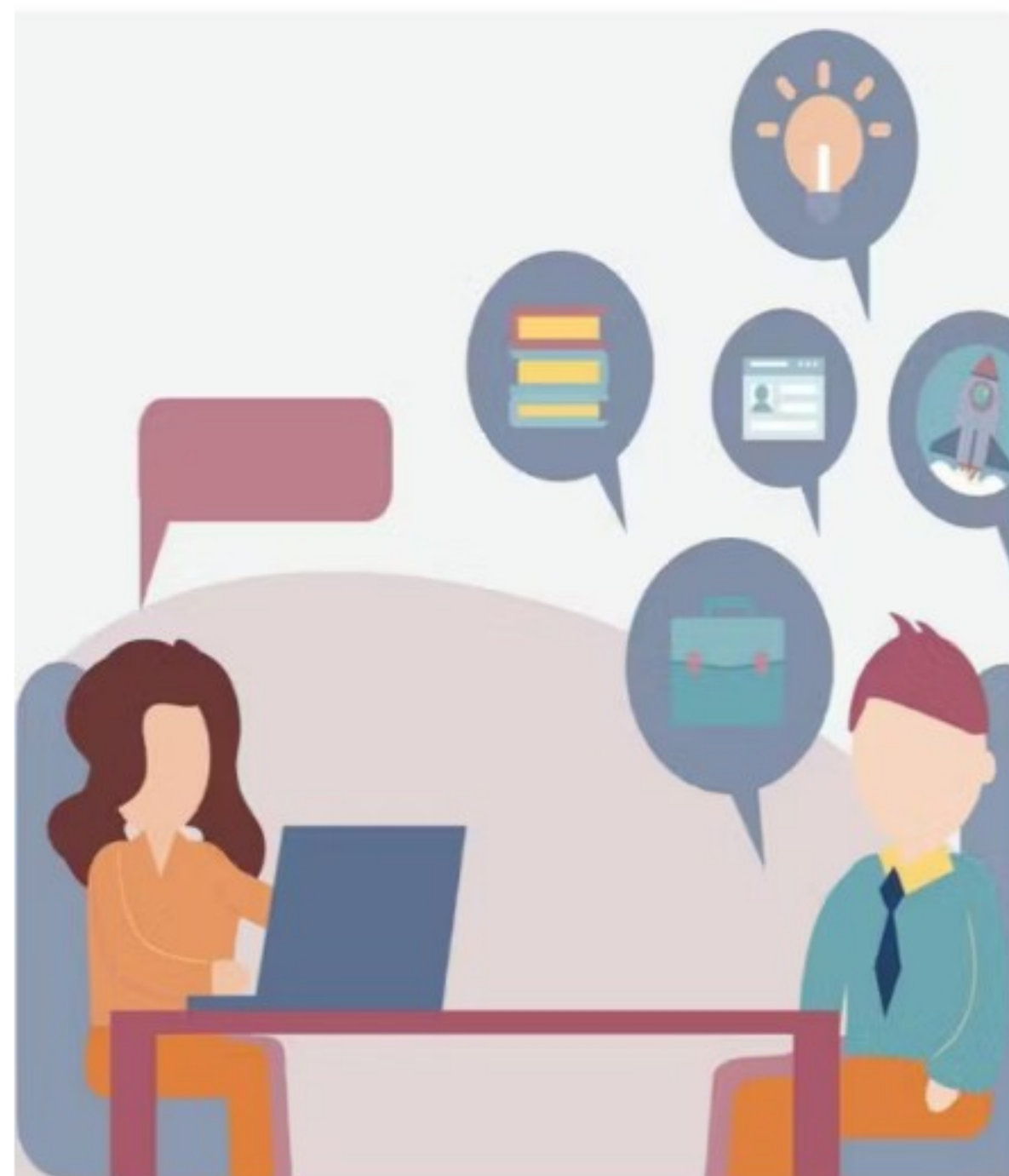




Come PREPARARSI AL COLLOQUIO

Una **BUONA PREPARAZIONE** serve a:

- Ottimizzare i tempi
- Trasferire l'immagine di un servizio efficiente e orientato all'utente
- Garantire buono svolgimento dell'incontro



Azioni da fare

1. Verificare il SETTING.
2. Preparare le INFORMAZIONI e STRUMENTI utili (eventualmente anche da lasciare)
3. Predisporre una SCALETTA degli aspetti da verificare, degli argomenti da affrontare, delle domande da fare



Raccogliere le INFORMAZIONI UTILI sull'idea, sulle richieste dell'utente, sullo stadio di sviluppo del progetto,.. in fase di appuntamento

COS'E' IL SETTING?



Il SETTING è l'ambiente o il contesto generale in cui si svolge il colloquio

Mentimeter_SETTING

Quali sono gli elementi che compongono il setting?

quali sono gli elementi del setting?

82 risposte



Confronta le tue risposte



Gli elementi che compongono il setting

Lo scenario **spazio-temporale** in cui si svolge il colloquio e le
modalità relazionali del colloquio

E' importante creare le condizioni più idonee ed efficaci per
instaurare una buona relazione con l'utente

IL SETTING ADEGUATO

- **INDIVIDUARE SPAZIO** - anche mentale - per garantire tranquillità e privacy alla persona
Quindi: scelta di un luogo, il più possibile riservato, idoneo alla gestione del colloquio.
Attenzione anche alla disposizione della scrivania e delle sedie evitando di accentuare le distanze.
- **STABILIRE UN TEMPO**: questa dimensione fa riferimento alla durata massima di ogni singolo incontro. Nell'intero processo è fondamentale il rispetto, da entrambe le parti, degli orari (puntualità) e della durata dell'incontro (confini e presidio dei confini), solitamente dai 30 ai 45 minuti.

Curare e dare attenzione a questi elementi significa:

Creare le condizioni per l' **ascolto**; Comunicare **rispetto** all'altro e riconoscere **valore** al colloquio;
Comunicare la nostra **professionalità**, nostra e della organizzazione di cui facciamo parte

- Il **MODO IN CUI CI RELAZIONIAMO** può facilitare o meno la relazione stessa.



Fin dalle prime fasi, si instaura una sorta di “prima impressione” che orienta gli atteggiamenti degli altri e modella le aspettative, condizionando anche i risultati delle comunicazioni successive.

LE MODALITA' RELAZIONALI



Esercitazione1

Pensa a una situazione di colloquio in cui ti sei sentito particolarmente ascoltato/aiutato

LE MODALITA' RELAZIONALI



Mentimeter _ CAPACITA' RELAZIONALI 1

“Quali sono stati i fattori critici di successo?”

fattori critici di successo

92 risposte



LE MODALITA' RELAZIONALI



Esercitazione2

Hai in mente una situazione di colloquio in cui ti sei sentito insoddisfatto?

LE MODALITA' RELAZIONALI



Mentimeter _ CAPACITA' RELAZIONALI 2

“Quali sono stati i fattori critici di insuccesso?”

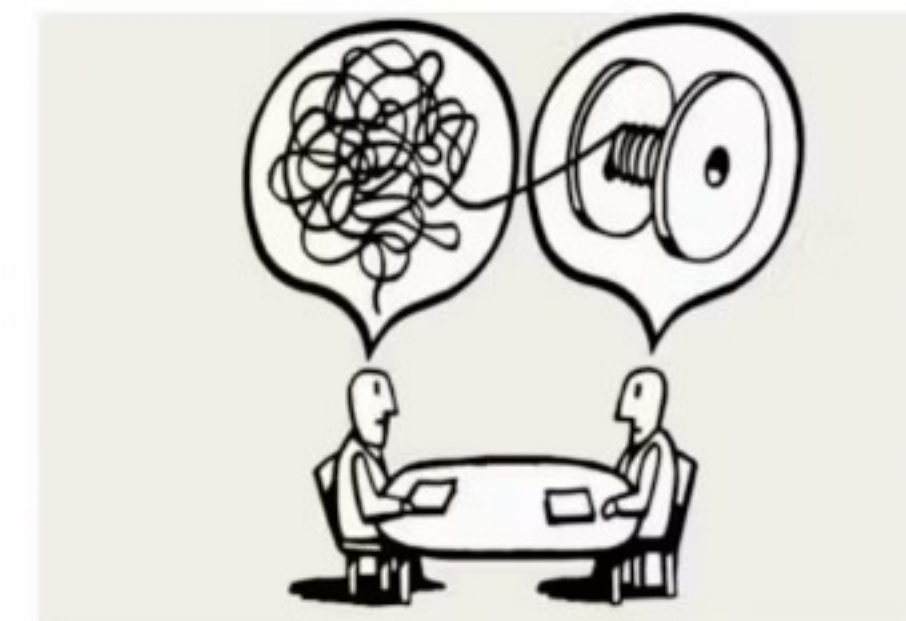
i fattori critici di insuccesso

72 risposte



SNI ≠ SEMPLICE SPORTELLO INFORMATIVO

SNI = SERVIZIO DI ORIENTAMENTO



Supporta l'aspirante imprenditore nel definire e sviluppare il suo progetto
imprenditoriale

Trasferisce informazioni e un metodo di ragionamento su come verificare la fattibilità di
un progetto e su come prepararsi a gestire un'impresa

Il metodo più efficace per instaurare una buona relazione, basata sulla fiducia, che
facilita l'ascolto e il passaggio delle informazioni è l'ASCOLTO ATTIVO

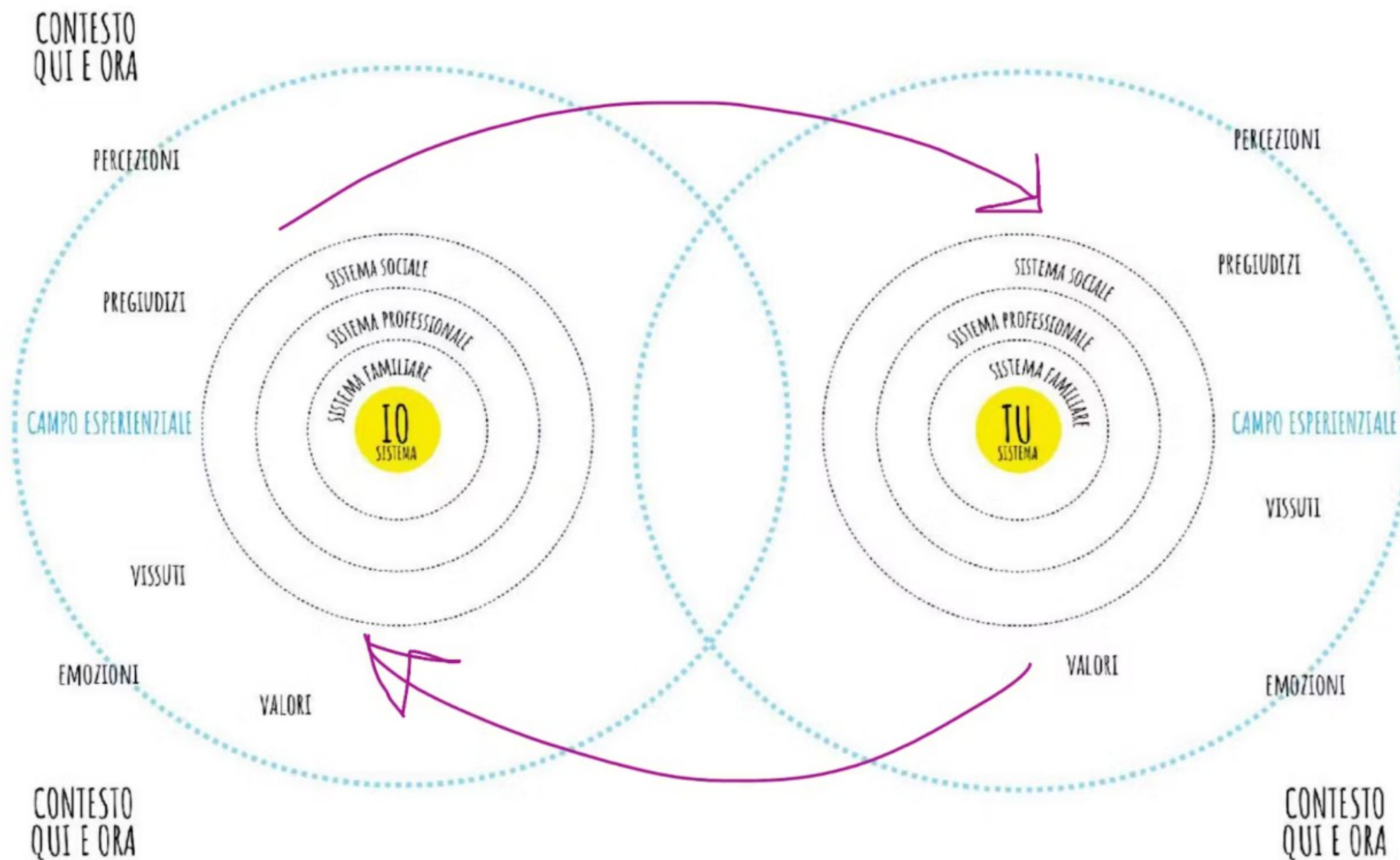
L'ascolto attivo

E' un ascolto **partecipe**, in cui entrambi ci mettiamo in gioco

E' un ascolto **empatico** (= cerco di mettermi dal tuo punto di vista e di comprendere anche i tuoi sentimenti e le tue emozioni)

E' un ascolto **accogliente**, aperto (= sospendo il giudizio sulle idee e il linguaggio dell'altro)





Gli ostacoli all'ascolto attivo

VALUTARE: uso i miei schemi mentali, idee precostituite basati sui miei valori e convinzioni. Risposte valutative sono: “ha fatto bene”, “ha fatto male”, “è giusto/sbagliato”, “deve/non deve»

INTERPRETARE: accolgo dell'altro solo ciò che risulta essenziale a me e non ciò che interessa all'emittente. Mi sto basando sui miei vissuti personali e sulle griglie di riferimento abituali.

OFFRIRE SOLUZIONI: fornisco subito una soluzione una strada da seguire, senza aspettare di possedere maggiori informazioni. Sottopongo soluzioni precostituite, che in realtà sono le mie soluzioni.

L'ascoltatore potrebbe avere la sensazione che si voglia liberarsi di lui, senza concedergli la possibilità di venire compreso.

Dare suggerimenti su ciò che deve fare si può alimentare una relazione di dipendenza o di opposizione.

«**FARE L'INVESTIGATORE**»: incalzo l'altro con domande precise e puntuali per raccogliere informazioni ritenute indispensabili

Oriento il flusso comunicativo solo su aspetti particolari. Allontana l'altro dal suo percorso espositivo e dalla presentazione dei suoi argomenti più salienti.

Tecniche e abilità dell'ascolto attivo

- **RIFORMULARE**

Riformulazione Semplice: si rimanda all'altro l'equivalente del contenuto del messaggio ricevuto, ripetendo le sue stesse parole. Es. «Mi sta dicendo che ...»

Riformulazione Parafrasi: si ripetono gli stessi concetti, ma con parole diverse.

Eco: Consiste nel ripetere le ultime parole del cliente

Riepilogo: si riassume l'espressione caotica o prolissa, cercando di focalizzare l'attenzione su ciò che è essenziale per l'interlocutore. Es. «In sintesi mi sembra di capire che...»

Delucidazione: si restituiscono all'interlocutore anche i suoi sentimenti. «Ascolto quello che mi ha detto e immagino che sia per lei una forte preoccupazione...»



Tecniche e abilità dell'ascolto attivo

- **SOSPENDERE IL GIUDIZIO/NON GIUDICARE**

Sospendere atteggiamenti di giudizio o di disapprovazione per quello che l'altro sta dicendo. Sospensione del giudizio anche su di me («va bene anche se sbagli»)

- **DARE SPAZIO**

Lasciare parlare l'altro, soprattutto all'inizio, senza interrompere, concentrandosi sull'osservazione e sull'ascolto.

- **NON AFFRETTARE LE RISPOSTE**

Piuttosto fare altre domande per far emergere i bisogni (anche inespressi)

Fare domande attive e coinvolge l'aspirante e mi permette di raccogliere informazioni (cosa sa, cosa non sa)



- ASCOLTO E OSSERVO
- ACCOLGO
- APPROFONDISCO

Tecniche e abilità dell'ascolto attivo

- **USARE DOMANDE APERTE**

Favoriscono: elaborazione autonoma da parte dell'interlocutore e verifica delle capacità di elaborazione.

Le domande chiuse bloccano la comunicazione: risposta poco elaborata; chiusura; aspetto emotivo trascurato. Utili solo quando servono a reperire informazioni precise.



Attenzione all'uso delle parole quando facciamo le domande

“Perché?” e “Come mai?”

NO!

“Come” e “Cosa” (Esempio: «Cosa pensa che potrebbe fare per ...»)

SÌ!

Tecniche e abilità dell'ascolto attivo

- **USARE IL SILENZIO**

Anche il silenzio comunica e serve a lasciare spazio all'altro. Il rispetto del silenzio è il primo modo per dare all'altro la possibilità di esprimersi secondo i suoi ritmi e le sue modalità e anche di rielaborare

Il silenzio va dosato in base alla persona e al contesto:

- Il silenzio nel rispetto dei tempi favorisce la riflessione e l'approfondimento
- Un silenzio troppo lungo e/o non contestualizzato può provocare ansia e imbarazzo.



Se sei in difficoltà prova a fare
una sintesi di quanto emerso
finora

LE MODALITA' RELAZIONALI_ La comunicazione non verbale

Bisogna porre particolare attenzione ai **segnali che inviamo** attraverso il nostro corpo: contatto visivo, gestualità, postura, prossemica e ai **segnali provenienti dall'interlocutore**.

ESEMPIO. Accogliere l'utente con un sorriso ed uno sguardo cortese; ascoltare con uno sguardo attento che manifesta interesse

FUNZIONA PERCHE': La persona si sente considerata e riconosciuta.

Il comportamento non verbale è la più **potente** e più **veloce** forma di comunicazione

Invece, EVITARE di:

- Continuare a svolgere un'attività precedentemente iniziata senza salutare e alzare lo sguardo
- Guardare altrove mentre l'utente parla
- Mostrare uno sguardo perplessa rispetto a ciò che la persona dice

In caso di incongruenza tra verbale e non verbale, **tende a prevalere** il messaggio comunicato dal non verbale

LE MODALITA' RELAZIONALI_ La comunicazione non verbale



LE MODALITA' RELAZIONALI _La comunicazione paraverbale



Esiste anche una comunicazione paraverbale: **tono, velocità, ritmo, timbro della voce, rumori emozionali**

RITMO e VELOCITA' (e anche il registro) della comunicazione deve incontrarsi con quello dell'utente

ESEMPIO. Un ritmo troppo veloce rispetto al quello dell'interlocutore può innescare sensazioni di ansia e confusione. Un ritmo troppo lento rispetto al quello dell'interlocutore può indurre noia e insofferenza

Occorre intendere la comunicazione come una "danza" a due.



QUINDI non imporre il proprio stile (così come le proprie idee o il proprio linguaggio) ma adattarlo a quello dell'interlocutore



I 3 momenti in cui si articola il colloquio

- 1. La fase di apertura**
- 2. La fase centrale o esplorativa**
- 3. La fase di chiusura**

FASE 1. Apertura del colloquio_Accoglienza

Rappresenta il primo momento dell' incontro, in cui si chiariscono le modalità di svolgimento dell'incontro, le finalità e gli obiettivi e in cui si avvia un'alleanza con l'utente

ACCOGLIENZA

Le prime domande sono domande che accolgono, di attenzione verso l'altro, cerco di mettere la persona a suo agio.



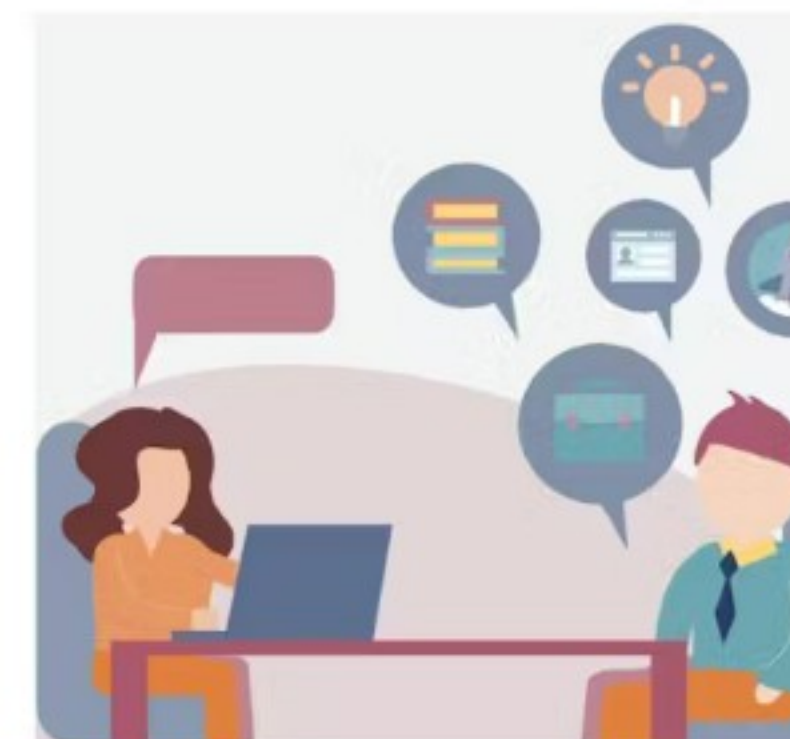
Le aspettative negative

nei confronti di un ufficio pubblico: scarsa disponibilità degli operatori, poca chiarezza nelle informazioni, poco tempo dedicato, ecc.

Come ha conosciuto il nostro servizio?
Come ha saputo fino a noi?

FASE 1. Apertura del colloquio

COSA POSSIAMO FARE PER TE?



Le aspettative false o negative

In alcuni casi sarà opportuno correggere o completare le informazioni che l'utente già possiede, precisando la natura dell'organizzazione, il carattere del servizio offerto e in che modo l'operatore potrà fornire un aiuto.

Correggendo anche eventuali attese irrealistiche (ad es. quella di trovare un esperto in materia fiscale o legale, finanziamenti, ecc.

In che modo possiamo esserle utili?

Immagino che se lei è qui è perché ha un progetto d'impresa

FASE 2. Fase esplorativa

Le domande più frequenti

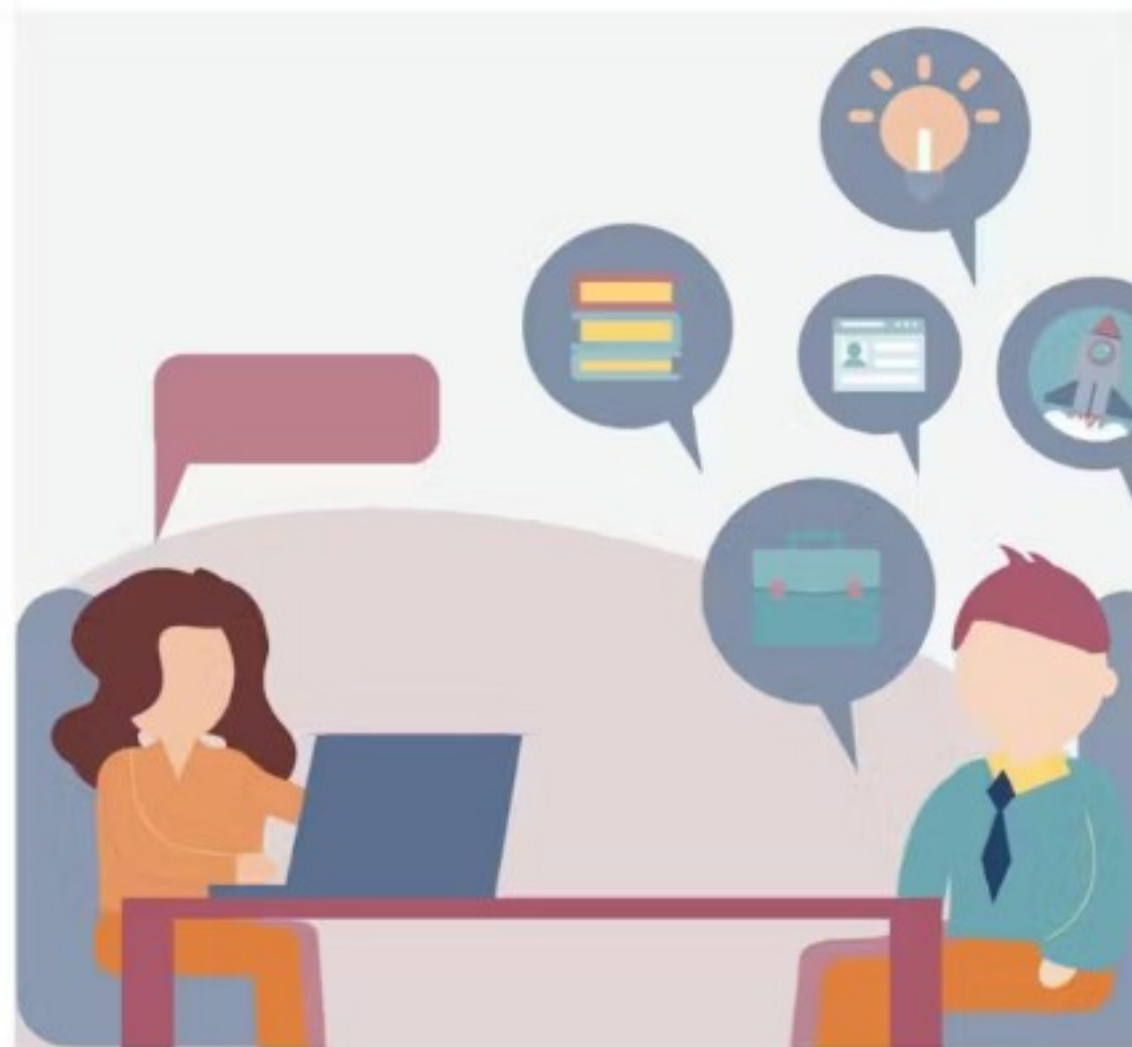
- CI SONO FINANZIAMENTI?
- QUALI SONO I REQUISITI PER POTER AVVIARE L'ATTIVITA'?
- MA QUANTO MI COSTA APRIRE?



L'aspirante chiede soprattutto INFORMAZIONI più raramente un orientamento al mettersi in proprio.

Nostro compito sarà quello di allargare la sua riflessione sugli aspetti che non ha considerato





1. Ascolto e osservo

2. Accolgo (senza giudicare)

3. Approfondisco/Riformulo per verificare e capire meglio

4. Rispondo offrendo le PRIME informazioni/ chiarimenti

Ricevere subito alcune risposte concrete consente di :

- Instaurare un rapporto di fiducia perché stiamo dando attenzione alla sua richiesta
- Contenere l'ansia legata alla necessità di trovare risposte ai propri dubbi perché lo stiamo aiutando trovare delle risposte



La domanda esplicita, espressa dall'aspirante è spesso una semplice richiesta di informazioni o di approfondimento di dati raccolti da altre fonti.

Dietro una richiesta di informazioni si nasconde quasi sempre un bisogno di orientamento, di cui spesso l'aspirante non è consapevole.

il nostro compito è quello ALLARGARE il campo di riflessione per aiutare l'aspirante a comprendere quali sono gli aspetti da approfondire prima di avviare l'impresa.



Nel colloquio l'operatore cercherà quindi di approfondire:

- A che punto si trova la persona nello sviluppo della sua idea di business.
- Se ha riflettuto sulla scelta imprenditoriale valutandone tutti gli aspetti
- Se l'idea è matura per essere tradotta in un progetto e
- trasferire anche il corretto **METODO DI RAGIONAMENTO per fare impresa**

Quali sono gli elementi distintivi della mia idea?

Possiedo tutte le competenze necessarie?

Chi saranno i miei clienti e i miei competitors?

Come dovrò organizzarmi per realizzare il mio prodotto?

Quanti capitali saranno necessari?

Genererà un utile?

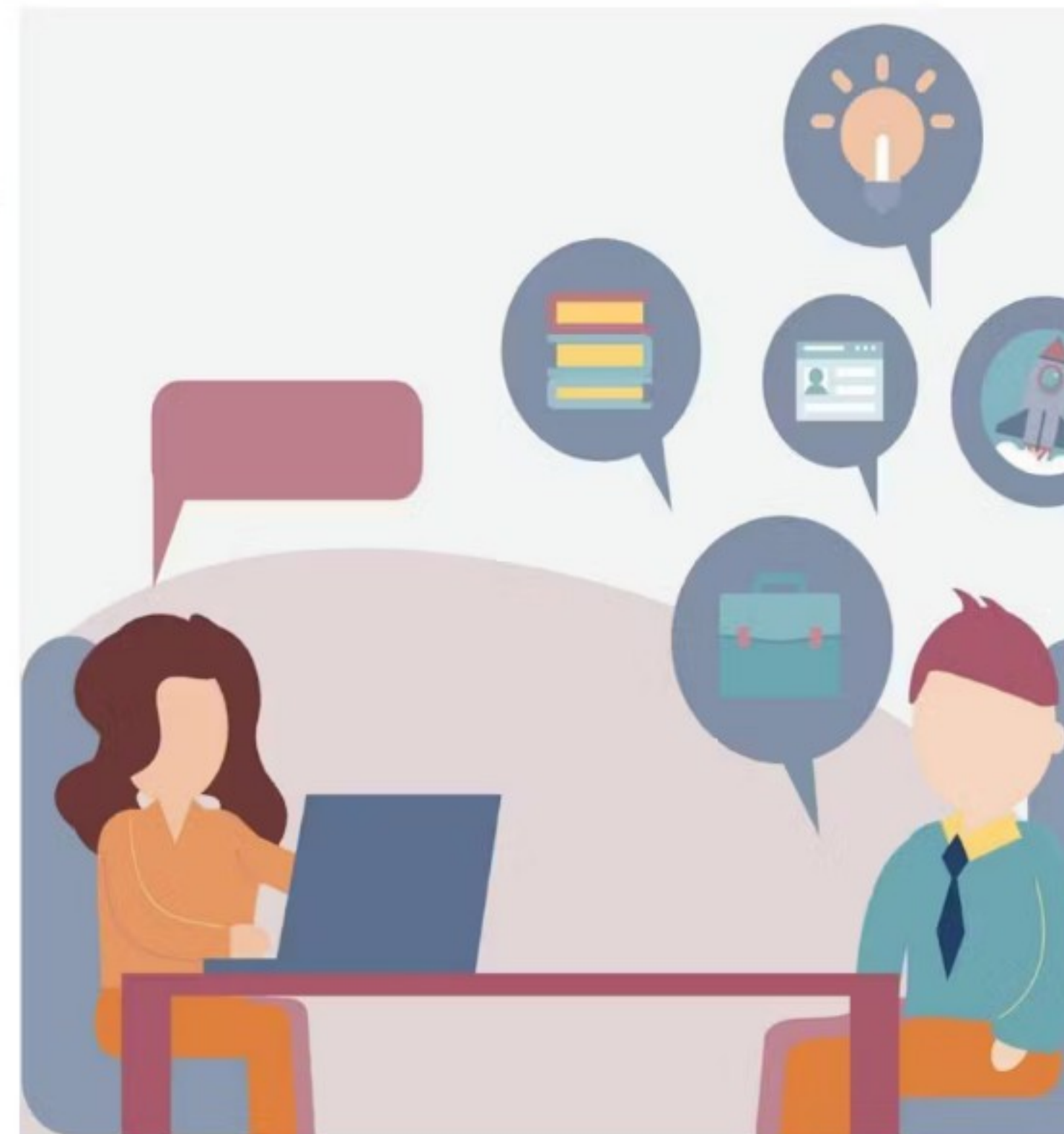


Lo stile moderatamente direttivo

Lasciare spazio alla persona di parlare di sé
ma nello stesso tempo non perdere di vista:

- Lo **scopo** del colloquio
- **I confini**
- Le **aree** che è opportuno indagare

Accolgo la complessità ma stabilisco dei
limiti. Anche temporali.





3. CONCLUSIONE DEL COLLOQUIO

- Breve sintesi di restituzione dei passaggi fondamentali emersi nel colloquio
- Verifica che l'aspirante abbia compreso, che sia tutto chiaro e non ci siano domande in sospeso
- Richiamo ai **punti da approfondire** e/o su cui riflettere
- Definizione dei **passi/obiettivi successivi**
- **Materiale informativo:** un sito, materiale informativo, l'invito a un webinar, la propria mail, ecc.

"Cosa ne pensa?", "Ciò che è emerso nella fase precedente del colloquio le sembra sia coerente con i suoi effettivi bisogni?", "Qual è la sua opinione rispetto a ciò che è emerso?"

Autovalutazione

Ripensa ai tuoi comportamenti durante il colloquio



- Ho evitato argomenti carichi emotivamente
- Sono stato attento a non suscitare sentimenti spiacevoli
- Ho mantenuto il colloquio su aspetti generali
- Sono passato rapidamente da un argomento all'altro
- Ho assunto un atteggiamento distaccato
- Ho stabilito un rapporto eccessivamente amichevole
- Ho sentito di dover costantemente dominare la situazione
- Ho espresso giudizi personali
- Ho manifestato apertamente le mie critiche
- Ho dichiarato esplicitamente la mia approvazione
- Ho interpretato sulla base delle mie convinzioni personali
- Ho focalizzato l'attenzione soprattutto su alcuni particolari
- Ho cercato di consolare e rassicurare
- Ho rivolto domande incalzanti e dettagliate
- Ho indagato ogni minimo aspetto della questione