



# Curriculum



# Workbook 1

Introduzione al  
Curriculum del Job  
Broker

## Contenuti

1.	BENVENUTI NEL JOB BROKER CURRICULUM PROGRAMME!.....	5
1.1	Introduzione .....	5
1.2	Background.....	5
1.3	Chi è il Job Broker? .....	6
1.4	Cos'è il Curriculum Programme?.....	8
1.5	I benefici di un Curriculum Programmeper i Job Broker .....	9
1.6	Utilizzo del materiale didattico .....	11
2.	LO SVILUPPO DEL CURRICULUM .....	15
2.1	I moduli .....	15
2.2	Dove ti collochi? Una valutazione dei bisogni iniziali .....	19

# CAPITOLO

---

## 1

Benvenuti nel Job Broker Curriculum  
Programme!

## 1. BENVENUTI NEL JOB BROKER CURRICULUM PROGRAMME!

### 1.1 Introduzione

Questo **Job Broker Curriculum Programme** è stato progettato per aiutarti a sviluppare le tue conoscenze e abilità in relazione al ruolo professionale del Job Broker.

Potresti essere nuovo nel settore del job brokering o potresti essere un Job Broker con esperienza. Oppure il tuo ruolo potrebbe includere degli elementi del lavoro del Job Broker, mentre altri ti sono meno familiari.

Assicurati per prima cosa di leggere questo capitolo di benvenuto, dal momento che spiega cos'è il Curriculum Programme e come tutti questi elementi si incastrano tra loro!

### 1.2 Background

Questo Curriculum Programme è stato progettato come parte di una collaborazione Europea transnazionale dal titolo "Competency and learning development for Job Brokers in the European Union". L'obiettivo del progetto Job Broker Erasmus+ è di sviluppare, progettare e validare una serie di sviluppi relativi al VET per supportare il profilo professionale emergente del "Job Broker" in Europa.

È co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea, nello specifico sotto il tema 'Key Action 2 Strategic Partnership (Vocational Education and Training)', numero di riferimento 2015-1-UK01-KA202-013713.

I progetti di collaborazione strategici Erasmus+ VET sono finanziati per sviluppare e trasferire nuove soluzioni a livello transnazionale, attraverso la collaborazione delle aziende in diversi Paesi.

Nel caso del Job Broker, aziende provenienti dal Regno Unito, dalla Grecia, da Cipro, dall'Italia, dalla Germania, dall'Islanda e dalla Spagna stanno lavorando insieme per sviluppare il progetto Job Broker. Per saperne di più delle aziende partner coinvolte nel progetto Job Broker, visita il link: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/coordinator-and-partners/>.

Tipicamente il Job Broker lavora con aziende locali e con i job seeker (chi è in cerca di lavoro) disoccupati per farli incontrare. In particolare, un Job Broker lavora con le aziende per identificare i requisiti del loro mercato del lavoro (per il reclutamento) - e fa incontrare queste opportunità con i job seeker locali - che spesso sono coinvolti, o hanno seguito in passato, un programma di istruzione o formazione professionale (VET) o sono inseriti in un qualche programma di supporto all'impiego.

Superficialmente, può sembrare che ci siano alcune similarità tra il lavoro condotto dai Job Broker e i servizi offerti dalle agenzie per l'impiego private - quelle agenzie specialistiche che lavorano con le aziende per riempire i posti vacanti.

In ogni caso, le agenzie per l'impiego private normalmente operano un servizio di assunzione per persone "pronte per il lavoro" - p.es. quelle persone che hanno già competenze, qualifiche ed esperienze di un certo tipo adeguate per ricoprire determinate posizioni. Le agenzie per l'impiego private, in genere, operano esclusivamente per ragioni commerciali (p.es. prendono un compenso dalle aziende che assumono o dalle persone assunte o da entrambe le parti). Le agenzie per l'impiego private non sono riservate esclusivamente a persone disoccupate - e molte persone che sono registrate a queste agenzie per l'impiego già lavorano e magari si stanno guardando intorno per migliorare la propria situazione.

I Job Broker, al contrario, lavorano con persone che stanno cercando lavoro ma che, in qualche modo, non sempre sono "pronte per il lavoro" e per questo hanno bisogno di un supporto specifico. Perciò, una grande differenza è che il ruolo del Job Broker esiste soprattutto nei programmi finanziati dal pubblico per supportare i Job seeker - come i servizi per l'impiego pubblici o i programmi ESF o simili. Il punto che riguarda il finanziamento pubblico dei servizi di job brokering costituisce una distinzione importante - perché, al contrario dei servizi commerciali di un'agenzia per l'impiego privata, il denaro pubblico viene normalmente investito in programmi che supportano i job seeker ponendo particolare attenzione alle questioni strutturali che esistono sul mercato del lavoro. Ci possono essere molte ragioni alla base di questo investimento, per esempio:

- i job seeker individuati per il supporto dei Job Broker si confrontano con specifiche barriere nell'ottenere un lavoro a causa della loro condizione di disoccupazione e hanno bisogno di informazioni, consigli e di qualcuno che gli faccia da guida per entrare nel mondo del lavoro;
- alcuni job seeker sono disoccupati da molto tempo e hanno bisogno di una particolare assistenza o di ri-formare o aggiornare le loro competenze attraverso programmi di

istruzione e formazione professionale (VET), ricostruire la propria autostima, avere aiuto nelle competenze per la ricerca del lavoro (come la preparazione del CV o la capacità di sostenere colloqui, o le presentazioni personali e le abilità comunicative, ecc.);

- I job seeker potrebbero anche avere specifiche caratteristiche di cui possono beneficiare nel supporto per trovare lavoro. Per esempio, possono essere disabili, appartenere a minoranze o a comunità di migranti, essere donne che tornano a lavoro dopo interruzioni di un certo periodo dovute a questioni familiari; possono essere stati licenziati da un'azienda e non avere competenze trasferibili - o possono essere persone giovani che non hanno mai lavorato.

Perciò le persone che intendono lavorare come Job Broker, con differenti modalità, possono essere trovate in una pluralità di contesti. La funzione del Job Broker può interfacciarsi con altre occupazioni come il consulente di orientamento alla carriera, il lavoratore sociale, il dipendente di agenzia per l'impiego privata o lo specialista delle risorse umane.

Le tipologie di occupazioni professionali che includono alcune o tutte le funzioni del Job Broker possono includere (pur non essendo le sole):

- Consulenti dei servizi per l'impiego pubblici
- Job Counselor
- Career Counselor
- Organizzatori di apprendistato
- Formatori VET e personale di supporto nelle aziende VET e responsabili universitari per aiutare i tirocinanti (disoccupati) a trovare lavoro
- Personale VET 'aftercare' (p.es. quando il corso o il programma è finito)
- Dipendenti degli uffici di collocamento – che organizzano 'job tasters' o work experience per job seeker disoccupati e tirocinanti in programmi VET
- Operatori che si occupano di giovani
- Operatori che si occupano di riabilitazione

La capacità di lavorare con successo come Job Broker ha a che fare con il sapere “qualcosa” di molte cose diverse, per esempio di risorse umane e selezione del personale, di leggi sull’impiego, mercato locale del lavoro e conoscenza settoriale. Può richiedere competenze relative a marketing e vendite, pari opportunità e diversità e project management, controllo qualità e salute e sicurezza, oltre a un crescente insieme di nuove competenze tra cui efficacia nella negoziazione, competenze nei colloqui, comunicazione, time management, sviluppo di descrizioni delle opportunità di lavoro e di profili professionali delle persone, ecc. Lavorare come Job Broker significa gestire i sistemi informativi e il problem-solving, combinando empatia e comprensione per il job seeker con l’essere in grado di stabilire una relazione credibile e sostenibile con le aziende e le attività.

Quindi, essere un Job Broker può essere una sfida! Vedrai dalle attività di questo Curriculum Programme che il job brokering comprende numerosi argomenti e attitudini. Di conseguenza, richiede abilità, competenze e conoscenze che attraversano un vasto numero di aree che ruotano attorno al lavorare in modo efficace con una vasta gamma di persone.

### 1.3 Cos’è il Curriculum Programme?

La figura professionale emergente del Job Broker in Europa si trova in numerosi contesti aziendali diversi - nella formazione professionale e nei servizi per l’impiego pubblici.

Come detto sopra, mentre alcune delle competenze del ruolo si riscontrano in altre attività correlate (p.es. psicologi del lavoro, operatori nella formazione professionale, coach del lavoro, personale che si occupa dei VET in azienda, agenti dello sviluppo locale), non c’è un corso di formazione professionale riconosciuto né un programma di apprendimento autorizzato che copra la vasta gamma di competenze e il contesto specifico in cui molti Job Broker si troveranno a lavorare - direttamente come “interfaccia” tra datori di lavoro, job seeker e fornitori (corsi VET o programmi di assunzione) nei mercati del lavoro.

Lo scopo del Job Broker Curriculum Programme è di fornire una formazione e lo sviluppo di una cornice che supporti gli aspiranti Job Broker e quelli già esistenti nell’incontrare le funzioni e gli standard stabiliti nel **Profilo Occupazionale del Job Broker e i suoi Standard**.

Il profilo occupazionale del Job Broker è stato progettato seguendo **un estensivo programma di**



**ricerca basata sull'analisi dei bisogni** per identificare la gamma di contesti in cui compare il ruolo del Job Broker in un certo numero di Paesi dell'Unione Europea. Nel corso dell'analisi sono stati intervistati anche i Job Broker, con l'obiettivo di costruire un profilo più preciso. Sono stati anche esplorati i requisiti, incluse le competenze, del personale che lavora nei diversi settori in cui i programmi pubblici sono stati impiegati per "mediare" i bisogni dei job seeker e dei datori di lavoro e sono stati registrati un certo numero di case studies che illustrano la tipologia di servizi forniti dagli enti che erogano formazione e istruzione professionale e dalle aziende di supporto all'assunzione.

Puoi trovare il profilo professionale del Job Broker qui: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Con l'obiettivo di soddisfare i requisiti del profilo professionale del Job Broker, abbiamo sviluppato questo Curriculum Programme che comprende i seguenti elementi, **in due parti**:

- **Sviluppo del Curriculum** – che contiene una serie di moduli che costituiscono una "mappatura" completa delle attività del Job Broker, sulla base delle quali vengono stabiliti degli obiettivi formativi per le conoscenze, le competenze e le abilità richieste.

Il CURRICULUM PROGRAMME è stato progettato per essere conforme al Quadro Europeo delle Competenze (EQF) a livello 5 e 6, il che significa che dovresti lavorare nel job brokering a livello professionale.

- **Materiale didattico** per supportare lo Sviluppo del Curriculum.  
Questo materiale è stato progettato per i Job Broker per essere utilizzato in modo flessibile, in una modalità di apprendimento aperta e autonoma e in gruppi di apprendimento attivi, in cui gruppi di aspiranti Job Broker e di Job Broker già esistenti (o altro personale che ha responsabilità per quanto riguarda uno o più aspetti del profilo del Job Broker nel proprio lavoro) possono lavorare insieme. Vedi il capitolo 1.6 qui sotto per sapere come utilizzare il materiale.

#### **1.4 I benefici di un Curriculum Programme per i Job Broker**

Il Curriculum Programme è stato progettato per aiutarti a individuare e sviluppare le conoscenze, le competenze e le tecniche fondamentali per il ruolo di Job Broker e per darti una miglior comprensione del job brokering in una situazione lavorativa. Comprende una consistente conoscenza di base ed esercizi per permetterti di sviluppare le tue competenze di

intermediazione in una varietà di situazioni diverse. Le attività e le linee guida sono strutturate in modo da permetterti di focalizzarti sulle situazioni reali e sulle sfide in cui c'è possibilità che tu ti imbatta e in cui debba trovare soluzioni. Includono argomenti di discussione progettati per promuovere gli scambi tra pari attraverso delle esperienze di apprendimento condiviso. Un altro obiettivo è che il Curriculum Programme possa incoraggiare i Job Broker esistenti a continuare a sviluppare le loro competenze, condividendo le buone pratiche e facendo rete con gli altri professionisti.

Il Curriculum Programme è stato progettato in modo tale da supportare i Job Broker nell'individuare e definire i loro bisogni di sviluppo e le loro aree-obiettivo di sviluppo. Il ruolo del Job Broker sta emergendo dal momento in cui si sono verificati dei cambiamenti nei servizi pubblici offerti ai disoccupati in tutta Europa e al momento non c'è un "corso" né una "qualifica" riconosciuta. Pertanto il Curriculum Programme ha l'obiettivo di supportare il processo di indirizzamento di tali tematiche, attraverso una gamma di attività formative attive, partecipative e flessibili per sostenere gli obiettivi formativi stabiliti nel Curriculum di sviluppo - che a loro volta sono allineate al profilo professionale del Job Broker.

Comprendiamo inoltre che alcune persone possano essere altamente qualificate in alcune aree rilevanti o che abbiano alti livelli di esperienza in aree che sono direttamente correlate a questo ruolo - ma magari sono carenti in esperienza o in know-how per quanto riguarda altri aspetti. In questo modo, il Curriculum Programme è stato progettato per mettere al centro il discente e potersi adattare per andare incontro ai bisogni individuali - a seconda del punto di inizio di ciascun Job Broker.

Ecco alcuni dei benefici che puoi applicare di cui tu o la tua azienda potete beneficiare sostenendo il Curriculum Programme per il ruolo di Job Broker:

La tua azienda ottiene:	Tu...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personale competente che è un bene per l'azienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diventi più competente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produttività migliorata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diventi più sicuro nel tuo ruolo di "intermediazione"</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Margine competitivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppi un know-how specifico per il ruolo del Job Broker</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Standard di lavoro più elevati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diventi consapevole dei bisogni di sviluppo</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puoi sviluppare competenze in grado di aiutarti nell'andare avanti con la tua carriera</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puoi condividere la tua conoscenza e la tua esperienza con gli altri</li></ul>
	<p>Puoi diventare parte di un network emergente di Job Broker, sia a livello locale sia (a lungo termine) in Europa</p>


In questo contesto, i datori di lavoro locali, i job seeker e le aziende di istruzione e formazione professionale beneficiano tutti dal processo del Curriculum Programme per Job Broker.








A lungo termine, le aziende legate al progetto si impegneranno a sviluppare il curriculum e il materiale formativo per esplorare il modo in cui il curriculum stesso in futuro possa essere validato e riconosciuto, anche per quanto riguarda la certificazione. In definitiva, questo programma fornisce un beneficio sostanziale: l'assicurazione che i job seeker possano ottenere un supporto di prima classe da consulenti specialisti qualificati professionalmente, che avranno acquisito in modo opportuno l'attuale conoscenza della pratica del job brokering e delle opportunità di rete. Tali benefici potrebbero essere d'aiuto nell'incoraggiare il personale di un certo calibro a interessarsi e ad approcciare questa professione emergente.

### 1.5 Utilizzo del materiale didattico

Come abbiamo spiegato in precedenza, in questo Curriculum Programme troverai il materiale didattico che abbiamo progettato per supportarti nel corso dello stesso. Il materiale didattico è stato progettato per incoraggiare l'autoriflessione e le attività di apprendimento attivo con i pari. Comprende argomenti di discussione, compiti, esercizi e riflessioni. Suggerisce anche alcune aree di ricerca o di trovare riferimenti che sono di rilievo per gli esiti formativi nei moduli dello Sviluppo del curriculum.

Il materiale sarà presentato nelle seguenti forme:

	<p>CASE STUDY - di individui, servizi o situazioni sono forniti nel materiale didattico. I case study sono normalmente seguiti da specifici esercizi da completare, basati sulle osservazioni rispetto al caso.</p>
---	---

	<p>ESEMPIO - Nella discussione di concetti o argomenti, a volte non c'è modo migliore di illustrare il punto che fare un esempio!</p>
	<p>COMPITO - Ora è il momento di lavorare - quando vedi il simbolo, ti verrà chiesto di completare un compito, in genere sotto forma di tema o esercizio.</p>
	<p>RICERCA - ti verrà chiesto di approfondire un argomento e di fare una tua ricerca.</p>
	<p>DISCUSSIONE DI GRUPPO - ti verrà chiesto di prendere in considerazione domande o argomenti e di discuterli assieme agli altri membri del gruppo.</p>
	<p>ROLE PLAY – in questa situazione ti verrà chiesto di lavorare in coppie o in piccoli gruppi dove uno o più di voi dovranno interpretare un ruolo specifico</p>
	<p>IDEA – noi presentiamo un problema - ti viene qualche idea per risolverlo?</p>
	<p>LISTE – in questo caso ti verrà presentata una lista e ti verrà chiesto di scegliere o descrivere punti di forza e di debolezza o altre caratteristiche che riguardano questi punti nella lista</p>



FEEDBACK – dopo aver completato alcune delle attività elencate, i materiali didattici riassumeranno i punti di feedback da considerare.

I materiali didattici includono inoltre una Valutazione dei bisogni iniziali, che troverai come parte del Capitolo 2. Lo scopo di questa valutazione è di aiutarti a individuare il grado raggiunto nelle diverse aree di sviluppo in relazione al Profilo occupazionale e agli obiettivi didattici dello Sviluppo del curriculum.

Infine, tieni in mente che i materiali didattici non sono utilizzabili come sostituti per svolgere il ruolo del Job Broker con dei reali job seeker, ma sono stati progettati per completare e accrescere la tua esperienza pratica.

**OK! - Siamo pronti per cominciare!**

## CAPITOLO

---

### 2

## LO SVILUPPO DEL CURRICULUM

## 2. LO SVILUPPO DEL CURRICULUM

### 2.1 I moduli

I moduli del Curriculum sono stati progettati con l'obiettivo in prospettiva di rendere il Job Broker in grado di acquisire e/o individuare tutta la conoscenza, le competenze e le abilità fondamentali per riuscire come Job Broker. Le aree trattate nei quattro diversi moduli sono:

1. Attuale contesto del mercato del lavoro europeo e opportunità di impiego. Il Job Broker opera come interfaccia tra il datore di lavoro, il job seeker e le richieste delle specifiche politiche del mercato del lavoro, dei finanziamenti e dei programmi pubblici. Perciò questo modulo inserisce il ruolo del Job Broker nel contesto ed esplora alcune delle questioni e dei trend più attuali in quest'area.

2. Lavorare in modo efficace con i datori di lavoro. Nel secondo modulo del Curriculum, l'aspirante Job Broker imparerà come essere efficace nel suo lavoro. Le aree trattate riguardano il marketing del job seeker verso il datore di lavoro, utilizzando il feedback del datore di lavoro per migliorare il servizio, dando consigli ai datori di lavoro sulle assunzioni e sul supporto "on the job" per i nuovi assunti, su come stabilire e mantenere un buon rapporto con i datori di lavoro e raggiungere la soddisfazione del datore di lavoro e ottenere incentivi pubblici per i datori di lavoro

3. Lavorare con i job seeker. Di seguito, l'aspirante Job Broker imparerà come lavorare con i job seeker. Questo modulo spiega, tra le altre cose, come condurre una valutazione iniziale e un piano attivo di sviluppo, come preparare i job seeker al lavoro, come far incontrare le opportunità lavorative e i job seeker, come mantenere i job seeker motivati, come utilizzare le tecnologie ICT per fare l'abbinamento iniziale e come supportare i bravi job seeker per assicurare loro degli esiti lavorativi soddisfacenti.

4. Project Management efficace. Infine, un aspetto importante del lavoro del Job Broker è il Project Management. Dal momento che il Job Broker deve combinare diversi compiti e stakeholder e al tempo stesso rispettare le scadenze, questo modulo fornisce una guida su come pianificare e dare priorità al lavoro, categorizzare i gruppi, riflettere sui compiti, migliorare e promuovere il lavoro in team, ecc.

Tutti i moduli includono esempi, case study e attività formative che aiuteranno il tirocinante a



comprendere meglio i concetti e ad applicarli al lavoro del Job Broker. Una volta che l'aspirante Job Broker ha completato tutti i moduli, dovrebbe avere un'immagine completa del lavoro, dei suoi diversi aspetti e di come diventare un Job Broker di successo.

Di seguito gli obiettivi specifici di ciascun modulo.

---

<b>1. 1. Attuale contesto del mercato del lavoro europeo e opportunità di impiego</b>	
1	Descrivere le informazioni sull'attuale mercato del lavoro in termini di trend e bisogni
2	Individuare progetti di supporto all'educazione, alla formazione e all'impiego, incentivi, stage e altri supporti specialistici
3	Individuare le politiche e le risorse per il riconoscimento delle informazioni rilevanti sul mercato del lavoro
4	Descrivere le politiche e le priorità pubbliche più importanti in relazione al finanziamento e all'organizzazione dei servizi di job brokering
5	Comprendere l'interfaccia tra il datore di lavoro, il job seeker e il finanziatore pubblico nel <b>job brokering</b>
6	Specificare e spiegare l'importanza nel job brokering delle associazioni di datori di lavoro, dei settori industriali e degli specialisti
<b>2. Lavorare in modo efficace con i datori di lavoro</b>	
7	Combinare i bisogni di "DATORI DI LAVORO" e "JOB SEEKER" con i programmi di supporto esistenti
8	Individuare possibili soluzioni nei problemi con i datori di lavoro o i clienti e applicare tecniche di decision-making per valutare le opzioni e arrivare alla soluzione migliore
9	Istruire i datori di lavoro rispetto alla comprensione e alla combinazione dei loro bisogni di reclutamento
10	Dimostrare l'abilità di mantenere, monitorare e valutare la soddisfazione del cliente come mezzo di continuo miglioramento della qualità del servizio clienti
11	Metodi di reclutamento (diretto, indiretto, assegnato a terzi, ecc.) per raggiungere i potenziali candidati e stabilire un contatto sia con i job seeker sia con i datori di lavoro
12	Sostenere le aspettative, il profilo e i bisogni del cliente (job seeker e datore di lavoro) nell'individuare e nell'esplorare le migliori soluzioni per le assunzioni tra i diversi metodi a disposizione
13	Tecniche di comunicazione in termini di comunicare istruzioni, fornire feedback e ascoltare per comprendere ("fare colloqui")
14	Fare uso dei principi di collaborazione per raggiungere i migliori risultati possibili per i datori di lavoro (lavoro collaborativo e cooperativo - networking)
<b>3. Lavorare con i Job Seeker</b>	
15	Spiegare l'approccio dell'Empowerment - lavorare con i punti di forza del cliente non con i punti deboli - conoscenza del metodo
16	Conoscere tecniche di coaching e chiarificazione dei ruoli e dei principi di cooperazione (profiling, valutazione del job seeker, tecniche di autovalutazione)

<b>3. Lavorare con i job seeker</b>	
17	Conoscere le tecniche del colloquio e di conversazione
18	Conoscere i programmi e i piani di finanziamento più attuali
19	Conoscere le altre istituzioni e persone che offrono un supporto legato al counseling e ai servizi di orientamento
20	Conoscere le specifiche abilità e bisogni dei diversi gruppi di job seeker
21	Conoscere la gestione del conflitto e le tecniche di de-escalation
22	Conoscere e avere consapevolezza della questione delle diversità (Carta dei diritti fondamentali/Trattato di Lisbona)
23	Essere in grado di incoraggiare e tranquillizzare il cliente
24	Essere in grado di fare una riflessione sul proprio lavoro
25	Essere in grado di acquisire e assumere job seeker
26	Essere in grado di comunicare in modo efficace e di risolvere conflitti (ascolto attivo, conversazione stimolante)
27	Essere in grado di connettere le abilità del job seeker con le opportunità di lavoro
28	Essere in grado di sviluppare un piano d'azione assieme ai job seeker
29	Essere in grado di fare rete
30	Essere in grado di lavorare in team
31	Essere in grado di motivare ed empowerare le persone giovani in modo responsabile e professionale
32	Essere in grado di lavorare in modo autonomo e al tempo stesso come parte di un team e di una rete
<b>4. Case Management efficace</b>	
33	Avere un Case Management efficace, rispondendo ai bisogni degli utenti del servizio e fornendo un valido follow-up
34	Spiegare i principi base del case management in relazione al ruolo del Job Broker
35	Descrivere i principi del lavoro in team efficace e di come quest'ultimo influenza il tuo ruolo di Job Broker
36	Individuare partner adatti per la segnalazione e il progresso
37	Categorizzare i diversi gruppi di job seeker/datori di lavoro e i loro bisogni specifici
38	Sviluppare procedure, protocolli e standard efficaci per assicurare la fornitura di un servizio di alta qualità

4. Case Management efficace	
39	Pianificare la giornata dando la priorità a tutti i compiti per assicurarti di rispettare le scadenze
40	Utilizzare la relazione con gli altri stakeholder, e soprattutto con gli altri fornitori di servizi per il job brokering, con l'obiettivo di concentrare le risorse aziendali e di sviluppare servizi di intermediazione che possano soddisfare al meglio i bisogni degli specifici gruppi
41	Valutare il tuo lavoro sulla base dei criteri di autovalutazione e prendi decisioni per migliorare
42	Dimostrare la capacità di mantenere, monitorare e valutare la soddisfazione dei clienti come mezzo per migliorare costantemente la qualità dei servizi al cliente

## 2.2 Dove ti collochi? Una valutazione dei bisogni iniziali

### Strumento di analisi dei bisogni formativi

Compiti principali della posizione	Necessario sviluppo/formazione delle competenze?		
	Sì	Parzialmente	No
<b>COMUNICAZIONE EFFICACE</b>			
• Conoscenza della comunicazione scritta, verbale e ICT per semplificare e chiarire tutte le comunicazioni con i job seeker e i datori di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conoscenza nell'ambito delle risorse umane per essere in grado di aiutare i datori di lavoro ad assumere e formare i job seeker nei settori appropriati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conoscenza del mercato del lavoro; come leggere la situazione attuale e futura per aiutare i datori di lavoro ad assumere e formare i job seeker nei settori appropriati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conoscenza del coaching; per aiutare i job seeker a migliorare, sviluppare, apprendere nuove competenze, trovare soddisfazione personale e raggiungere i loro obiettivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Capacità di fare colloqui; ascolto attivo, conversazione stimolante e problem solving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Abilità comunicative con nazionalità diverse, mentalità diverse e religioni diverse per evitare i pregiudizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compiti principali della posizione	Necessario sviluppo/formazione delle competenze?		
	Sì	Parzialmente	No
• Capacità di vendita; essere in grado di convincere sia i job seeker sia i datori di lavoro a dare uno sguardo alle opportunità che riguardano il mercato del lavoro ad ampio spettro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Capacità di leggere le espressioni facciali e il linguaggio del corpo per comprendere meglio il messaggio reale che sia il job seeker sia il datore di lavoro stanno comunicando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Gestire le emozioni del job seeker e muoverle nella direzione desiderata per raggiungere gli obiettivi prefissati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Essere propositivo e lavorare in modo organizzato con un'ampia gamma di job seeker e datori di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>COINVOLGIMENTO</b>			
• Conoscenza delle politiche di mercato e delle tecniche di networking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Riconoscere le informazioni sull'attuale mercato del lavoro in termini di trend e bisogni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conoscenza dell'educazione o formazione e dei programmi e degli incentivi di supporto alle assunzioni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avere una buona conoscenza dei diversi metodi di assunzione (diretto, indiretto, con il coinvolgimento di terzi, ecc) per raggiungere i potenziali candidati e stabilire un contatto sia con i job seeker sia con i dipendenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avere una buona conoscenza dei processi di assunzione e selezione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compiti principali della posizione	Necessario sviluppo/formazione delle competenze?		
	Sì	Parzialmente	No
• Descrivere le leggi e i prerequisiti base delle leggi sul lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Progettare, condurre e partecipare a eventi e attività di rete con l'obiettivo di sviluppare legami forti per i clienti (job seeker - datori di lavoro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Progettare e muoversi per coinvolgere i datori di lavoro in diverse attività per migliorare l'efficacia dell'introduzione sul mercato del lavoro e l'apertura di posti di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Combinare i bisogni dei clienti con i programmi di supporto esistenti sia per i job seeker sia per i datori di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Applicare diversi metodi di reclutamento per far incontrare i bisogni di assunzione dei datori di lavoro con i profili dei job seeker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Individuare nuove opportunità di impresa e convertirle efficacemente in posti di lavoro, basati sui bisogni di personale e sulle aspettative dei datori di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Monitorare il processo di assunzione che mette in collegamento il job seeker con i potenziali datori di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Istruire i datori di lavoro rispetto alla comprensione e alla soddisfazione dei loro bisogni di reclutamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>GESTIONE CONTABILE</b>			
• Selezionare – Sapere come selezionare le informazioni importanti che riguardano i job seeker e il mercato del lavoro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Riassumere – Sapere come riassumere tutta la conoscenza e le informazioni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compiti principali della posizione	Necessario sviluppo/formazione delle competenze?		
	Sì	Parzialmente	No
• Intervistare - Fare colloqui con job seeker e datori di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Supportare – Avere la conoscenza per supportare al meglio job seeker e datori di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Valutare – Saper fare una valutazione dei bisogni dei job seeker e dei datori di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fare una stima – Sapere come valutare la situazione sul mercato e la posizione del job seeker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Valutare – Valutare le caratteristiche personali e i bisogni (fare un profilo del job seeker)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Equilibrare – Saper equilibrare i bisogni del cliente (job seeker e datori di lavoro) scegliendo il piano di finanziamento in modo adeguato assicurandosi che gli obblighi contrattuali non li portino in aree di cui conoscono poco o nulla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Confrontare – Confrontare il potenziale di ciascun individuo con i desideri e le aspettative dei datori di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Consigliare - Fare al job seeker delle proposte su misura per una miglior collocazione nel lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Supportare – Supportare le aspettative e i bisogni dei clienti (job seeker e datori di lavoro) nell'individuare e nell'esplorare le migliori soluzioni per il reclutamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Proporre – Proporre al job seeker i passi giusti per pianificare l'azione (gestione delle informazioni), le migliori misure verso il lavoro e il lavoro giusto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Organizzare – La capacità di organizzare se stessi, il proprio lavoro, tutto ciò di cui i job seeker e i datori di lavoro hanno bisogno per un'ottima collocazione lavorativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Compiti principali della posizione	Necessario sviluppo/formazione delle competenze?		
	Sì	Parzialmente	No
• Soluzioni – Trovare le migliori soluzioni per i clienti (job seeker e datori di lavoro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>COACHING E MENTORING</b>			
• Conoscenza e comprensione della consulenza personale di carriera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conoscenza e comprensione della comunicazione intesa come comunicare informazioni, fornire feedback e ascoltare per comprendere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conoscenza e consapevolezza del miglioramento della performance per l'utente stabilendo obiettivi di performance, lavorando nella riflessione/chiarimento di quegli obiettivi, premiando il miglioramento, gestendo il fallimento con la motivazione e la valutazione di punti di forza e punti di debolezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conoscenza e comprensione delle relazioni in termini di empatia, costruendo fiducia, motivando gli utenti, lavorando con le tematiche personali di ciascuno e confrontandosi nel modo giusto con le situazioni difficili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Comprendere come mettere in pratica la gestione rispondendo alle richieste concrete degli utenti e procedere di conseguenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fornire guida, feedback e direzione per assicurarsi un'ottima performance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Stabilire e chiarire gli obiettivi con l'utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sviluppare un piano per portare a compimento i compiti e le responsabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compiti principali della posizione	Necessario sviluppo/formazione delle competenze?		
	Sì	Parzialmente	No
• Assicurarsi che i membri/le persone abbiano una definizione e una comprensione chiara del proprio ruolo e delle proprie responsabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Allineare le aspettative con i membri/le persone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Incoraggiare e dare feedback per migliorare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Motivare i job seeker ad avere obiettivi definiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Empatia - Bluetooth emotivo/intelligenza emotiva sia con i job seeker sia con i datori di lavoro per raggiungere e allineare i propri obiettivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>COLLABORAZIONE</b>			
• I programmi e i servizi di supporto esistenti per i job seeker così come i piani di finanziamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• I settori imprenditoriali o gli specifici datori di lavoro che offrono opportunità per i job seeker (svantaggiati)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Altri fornitori di servizi di job brokering nella zona (confronto con i loro servizi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Categorizzare i diversi gruppi di job seeker/dipendenti e i loro bisogni specifici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Distinguere tra i diversi stakeholder (job seeker, aziende, fornitori di servizi di job brokering, servizi e misure di supporto per i job seeker, istituzioni VET, organismi di finanziamento pubblico, ecc) e le loro diverse logiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compiti principali della posizione	Necessario sviluppo/formazione delle competenze?		
	Sì	Parzialmente	No
• Individuare specifici gruppi, possibili partner con cui cooperare e/o concorrenti e nicchie nel mercato del lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Costruire relazioni a lungo termine con possibili partner per cooperare e/o con organismi di finanziamento per misure di supporto per i job seeker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Utilizzare le relazioni con altri fornitori di servizi di intermediazione, organismi di finanziamento, ecc. con l'obiettivo di individuare delle carenze nei servizi offerti ai job seeker (svantaggiati) e a particolari gruppi di job seeker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Discutere con gli altri servizi di job brokering su quale specifica categoria di job seeker o datori di lavoro devono focalizzarsi i dispersi servizi e adattare i servizi delle singole aziende con l'obiettivo di ottimizzarli per specifici bisogni o gruppi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sviluppare in modo congiunto i processi di comunicazione, le procedure di lavoro e gli standard come base per l'alta qualità dei servizi di job brokering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Essere responsabile della costruzione di relazioni a lungo termine e della cooperazione con altri fornitori di servizi di job brokering, altre aziende e fornitori di misure di supporto per i job seeker, istituzioni VET, organismi di finanziamento pubblici, ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Essere responsabili dell'utilizzo delle relazioni con gli altri stakeholder e in particolare con gli altri fornitori di servizi di job brokering con l'obiettivo di concentrare le risorse aziendali e di sviluppare i servizi che meglio si adattano ai bisogni dei gruppi specifici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compiti principali della posizione	Necessario sviluppo/formazione delle competenze?		
	Si	Parzialmente	No
<b>PROFESSIONALITÀ</b>			
• Spiegare cosa si intende per modo di comportarsi professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Elencare possibili valori professionali (p.es. affidabilità, responsabilità, integrità, confidenzialità, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ripensare e spiegare i principi e le tecniche del servizio clienti avanzato (p. es. Ascolto attivo ed empatia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Elencare le tecniche per costruire l'autostima per avere maggior successo nel lavoro come broker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Descrivere il tono di voce e il linguaggio del corpo che dovrebbe essere usato in caso di conflitto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Definire la cultura aziendale ed elencare alcune delle sue caratteristiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Spiegare perché è importante essere consapevoli della cultura aziendale quando hai il ruolo di Job Broker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Elenca i principi base del time management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Descrivi i principi del lavoro in team efficace (p.es. team come entità, dare valore a ciascun membro, ruoli chiari, obiettivi di gruppo, comunicazione efficace, iniziativa e ricompensa, team working come processo formativo, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Stabilisci i criteri per l'autovalutazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Applica i principi avanzati del servizio clienti e le tecniche come l'ascolto attivo e l'empatia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compiti principali della posizione	Necessario sviluppo/formazione delle competenze?		
	Sì	Parzialmente	No
per assicurarsi la soddisfazione del cliente			
• Valutare le aspettative del cliente utilizzando tecniche e strumenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Portare avanti comunicazioni e transazioni aziendali in linea con i principi etici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Applicare con successo i principi di risoluzione dei conflitti per risolvere questioni con datori di lavoro e clienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Individuare possibili soluzioni nei problemi con i datori di lavoro o i clienti e applicare tecniche di decision making per valutare le opzioni presenti e raggiungere la soluzione migliore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fare uso dei principi di collaborazione per raggiungere i migliori risultati possibili per datori di lavoro e clienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Pianificare la giornata assicurandosi di rispettare tutte le scadenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Valutare se stesso sulla base dei criteri di autovalutazione e prendere decisioni per migliorare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mostrare impegno verso l'azienda sia ai datori di lavoro sia ai clienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mostrare la capacità di mantenere, monitorare e valutare la soddisfazione dei clienti come mezzo per migliorare costantemente la qualità dei servizi al cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Apprezzarne l'importanza e mostrare consapevolezza della cultura aziendale			

## Piano d'azione

*Ora che hai completato questo esercizio, hai davanti l'inizio di un "Piano d'azione" - che mette in evidenza in quali aree nel Profilo occupazionale del Job Broker c'è bisogno di esperienza lavorativa, sviluppo professionale o formazione.*

*Il prossimo passo è visionare i materiali nel Curriculum Programme. Questo ti sarà utile per due motivi: (a) sarai in grado di rivedere le competenze che senti di possedere già, ma su cui puoi lavorare attraverso il materiale per "verificare", e (b) individuare le competenze che sembrano più importanti rispetto alle carenze riscontrate sopra.*

*Alla fine del processo, quando avrai completato il Curriculum Programme, fai nuovamente una valutazione con lo Strumento di analisi dei bisogni formativi sopra e suggeriscici le aree che senti che il Curriculum ha in qualche modo lasciato scoperte.*

## RICONOSCIMENTI E DISCONOSCIMENTI

*Il supporto della Commissione Europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono il punto di vista esclusivo degli autori, e la Commissione non può essere considerata responsabile di alcun utilizzo che può essere fatto delle informazioni qui contenute.*

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



