

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI URBINO "CARLO BO"
Facoltà di Lingue e Letterature straniere

Tecniche relazionali e comunicative
Prof. Giuseppe RAGNETTI



110 e LODE...E ADESSO CHI TI AIUTA?



A cura di: Dott. Eufrasia D'Amato

*Questo mio lavoro lo dedico al Prof. Ragnetti,
un grande Prof., un insuperabile maestro e “alchimista”,
che mi ha aiutato a capire quanto sia importante guardarsi dentro
e trovare la strada giusta da percorrere.
Grazie Prof. per averci seguito durante questi anni
e spero anche che ciò avvenga per il futuro.
La sua grande disponibilità
è per noi un riferimento prezioso.*

Introduzione

Il presente lavoro nasce dalle lezioni del Prof. Ragnetti in quella che era la cattedra di “Abilità Relazionali” e che ora si è trasformata in “Tecniche relazionali e comunicative”. Un cambiamento di forma ma non di sostanza considerata l'importanza che riveste la comunicazione ma, soprattutto, le giuste modalità di relazionarci in tutti gli aspetti della nostra esistenza, in particolar modo nell'ambito lavorativo. Ho accettato di buon grado il non semplice incarico di trasformare in una dispensa i contenuti delle lezioni del Professore. Il mio interesse e la passione che da tempo coltivo per la comunicazione d'impresa, in tutte le sue estrinsecazioni, mi hanno spinto ad accettare “l'arduo compito”.

*Ebbene sì, cari futuri dottori e dottoresse..., quando il grande momento sarà arrivato, terminati i festeggiamenti e scartati gli ultimi regali, presto vi attanaglierà la fatidica domanda: “Ed ora che cosa faccio dopo la laurea?”. Innanzi tutto sappiate che è normale una prima fase di “assestamento” e di “crisi”. Il cambiamento rappresenta per tutti un momento in cui ci si sente vacillare e non si sa da che parte muoversi, occorre, però esser consapevoli di quello che stiamo vivendo e soprattutto non scoraggiarsi. E' opportuno che vi rendiate conto fin da subito della necessità di comportarvi in modo semplice arricchendo giorno dopo giorno le vostre conoscenze e di essere flessibili e pronti ad agire rapidamente. Dovrete comprendere, ed essere in grado di ammettere che, la resistenza più ostinata al cambiamento, risiede dentro di noi e che nulla può migliorare finchè **noi** non cambiamo.*

Il cambiamento, dunque, è inevitabile (non potete rimanere studenti a vita, dormire fino a tardi, parcheggiarvi per tutta la notte nei pub e nelle

pizzerie e, se siete domiciliati ai college universitari, organizzare cene con i “pacchi-viveri” che vi giungono da casa ecc), prima o poi dovrete affrontare il mondo del lavoro e tutte le sue insidie; dovrete imparare a prevedere il cambiamento, ad accorgervi di tutti i segnali che l’ambiente circostante vi trasmette (altrimenti che scienziati della comunicazione siete?); dovrete controllare ed adattarvi al cambiamento, cambiare rapidamente e farlo con gioia sempre maggiore!

E’ compito dell’Università formarvi e crearvi una determinata forma mentis, nonché fornirvi gli strumenti adeguati per approcciarvi al mondo del lavoro. La presente dispensa, infatti, nasce con lo scopo di equipaggiarvi di strumenti e di comportamenti adeguati da tenere in quello che ben presto siamo tutti chiamati ad affrontare, come primo passo verso il mondo professionale, cioè la stesura del curriculum ed il colloquio di lavoro.

Per tutti questi motivi prestate attenzione a quanto leggerete e ... in bocca al lupo!

I PARTE

“...Il guerriero della luce crede. Poiché crede nei miracoli, i miracoli cominciano ad accadere. Poiché ha la certezza che il suo pensiero può modificare la sua vita, la sua vita comincia a mutare. Poiché è sicuro che incontrerà l'amore, l'amore compare.

Di tanto in tanto, si sente deluso. A volte, si addolora.

...ma il guerriero sa che ne vale il prezzo. Per ogni sconfitta, ha due conquiste a suo favore.

Tutti coloro che credono lo sanno¹”.

¹ P. Coelho, *Manuale del guerriero della luce*, Saggi Bompiani, Milano, 1997.

1. IL LAVORO COMINCIA DALLA SUA RICERCA!

Fino a qualche decennio fa, il percorso professionale era prevedibile e raramente ci si trovava di fronte ad interrogativi insolubili e alla necessità di prendere decisioni complesse circa la carriera da intraprendere.

Il lavoro, oggi, cambia con una rapidità inimmaginabile e continuerà a cambiare sempre più rapidamente. «I giovani non vivono più in un mondo in cui ruoli produttivi degli adulti sono prevedibili: questo li porta spesso a non avere un'idea precisa né di ciò che faranno in futuro, né delle abilità necessarie e dei valori importanti per il loro avvenire²».

Ora più che mai, è opportuno apprendere le abilità ed i valori necessari per sostenere una carriera futura, che risponda possibilmente alle inclinazioni personali (e per quanto sia possibile anche al percorso di studi svolto) ma che tenga conto delle reali opportunità occupazionali esistenti. Dobbiamo svincolarci dall'idea che il lavoro iniziale possa essere quello che durerà per tutta la vita e sapere che, oggi, per svolgere qualsiasi professione, bisogna impegnarsi ad imparare ed aggiornarsi continuamente, altrimenti si corre il rischio di essere tagliati fuori dall'evoluzione dell'organizzazione-lavoro. Per fare tutto ciò occorre avere indicazioni e strumenti per orientare

² SOMEDIA, *Carrer Book 2004*, Anno 7- n. 2 Novembre 2003.

il proprio percorso professionale. Ricordate anche che non per tutti i neo-laureati è facile trovare uno sbocco lavorativo vicino al luogo di residenza, pertanto è opportuno entrare nell'ottica di spostarsi e di considerarsi davvero "cittadini del mondo".

Il lavoro comincia dalla sua ricerca (ricerca delle informazioni, considerazioni delle possibilità esistenti, praticabilità delle stesse, verifica delle competenze, ma soprattutto perseveranza, serietà e passione) ed è fondamentale non scegliere a caso. Si tratta di definire il proprio obiettivo professionale guardandosi dentro e chiedendosi semplicemente, ed apparentemente banalmente, "Che cosa voglio fare da grande?". In questo modo avete presente la vostra *mission* e vi preoccuperete di far convergere tutti gli sforzi e le ricerche in quella direzione.

Dopo tutte queste premesse, cominciamo il nostro viaggio vagliando e studiando i due mezzi fondamentali per accostarsi al mondo del lavoro e far sì che questo percorso non diventi un'odissea.

1.1 Leggere le inserzioni o scrivere un annuncio

Fonte preziosa per informazioni di lavoro sono le inserzioni sui giornali, in quanto "termometro" fondamentale per capire come la domanda delle aziende si sta orientando.

- ☉ Si deve comunque sapere leggere le inserzioni; quelle “anonime” o recanti il solo recapito della casella postale, non sono meno interessanti ed affidabili di quelle “esplicite”;
- ☉ Con attenzione bisogna capire quali sono i requisiti richiesti, non si può falsamente rispondere a talune richieste, tuttavia è lecito presentarsi, anche se con preparazione leggermente differente da quella cercata;
- ☉ In alcuni casi le inserzioni possono nascondere tranelli, come ad esempio l’offerta di corsi di formazione a pagamento;
- ☉ Naturalmente si possono anche compilare le inserzioni su giornale. Il proprio biglietto da visita andrà redatto in maniera sintetica e creativa, considerando di volta in volta la forma più adatta al particolare interlocutore.

1.2 La ricerca del lavoro

Cercare un lavoro significa cercare dentro noi stessi pertanto, tale ricerca, non deve essere improvvisata ma bisogna percorrere tanti passi per giungere alla *PROGETTAZIONE DEL PROPRIO PIANO D’AZIONE*.

Un primo passo da compiere è l’**AUTOVALUTAZIONE** per comprendere:

- NON SOLO PROFESSIONALMENTE, CHI SIAMO E SU QUALI CAPACITA' E PUNTI DI FORZA POSSIAMO FARE AFFIDAMENTO;
- CHE COSA CI PIACE, CHE COSA CI INTERESSA E CI MOTIVA DI PIU';
- DOVE VOGLIAMO ARRIVARE VERAMENTE?

Per tutti questi motivi è necessario:

- CAPIRE QUELLO CHE CI PIACE;
- IDENTIFICARE LE PROPRIE RISORSE E CAPACITA';
- CAPIRE PERCHE' VOGLIAMO LAVORARE E CHE COSA E' IMPORTANTE NELLA VITA DI CIASCUNO DI NOI (valori e motivazioni):
- TRADURRE LE PROPRIE RISORSE IN OBIETTIVI PROFESSIONALI CONCRETI;
- RISPETTO A QUELLO CHE DESIDERIAMO, DOBBIAMO DEFINIRE LE DIFFICOLTA' DA SUPERARE, CERCANDO INFORMAZIONI.

Dovrete capire, inoltre, se state cercando *un* lavoro oppure *il* lavoro!
Cercare il lavoro dei sogni implica un *cambiamento*, proprio quel cambiamento di cui parlavamo nell'introduzione. Il cambiamento è accompagnato da un periodo di crisi che si può subire oppure direzionare. A tal proposito è opportuno non scoraggiarsi e passare alla fase seguente, il momento della decisione che segna il passaggio da una fase di debolezza ad una fase di forza. Solo tale passaggio, che è soprattutto mentale, ci consente di affrontare i problemi e le difficoltà non più come insormontabili. **OGNI OSTACOLO NELLA NOSTRA MENTE DIVENTA SUPERABILE.**

CAMBIAMENTO → DECISIONE → SCELTA

Tutto ciò non significa pensare che tutto possa essere programmato e tenuto sotto controllo, ma significa prendere atto del cambiamento, saperlo percepire ed affrontare in modo positivo cercando di farlo convergere a nostro favore.

MOTIVO + AZIONE = MOTIVAZIONE

L'azione spinta dalla motivazione è ciò che ci permette di attribuire il giusto peso ai problemi ed agli ostacoli e ci spinge a trovare soluzioni ed a lamentarci meno delle difficoltà.

Nell' Appendice A è riportato uno schema del "piano di azione" con consigli ed ulteriori informazioni.

2. IL CURRICULUM VITAE: EQUILIBRIO TRA SINTESI E COMPLETEZZA.

Dopo aver superato (speriamo in maniera indenne!) lo smarrimento post laurea, ecco sopraggiungere i problemi quando ci si accinge alla stesura materiale del curriculum. Questa operazione richiede tempo e fatica, soprattutto nel disporre accuratamente le informazioni in maniera tale da rendervi "appetibili" agli occhi di un selezionatore. « **Il curriculum è in sostanza il mezzo attraverso cui avviene il passaggio di informazioni tra l'aspirante lavoratore e il datore di lavoro, o chi per lui, che deve valutare l'idoneità per una determinata posizione...è come le vele che permettono alla barca di giungere a destinazione³**». Dovrete capire, dunque, come muovere queste vele, affinché il selezionatore trovi quello che sta cercando. « E' necessario infatti sapersi descrivere in

³ SOMEDIA, *Carrer Book 2004*, Anno 7- n. 2 Novembre 2003.

considerazione degli specifici bisogni e interessi di chi ci legge che devono essere individuati, anche se in prima approssimazione, già durante l'impostazione del curriculum e approfonditi poi durante il colloquio di lavoro⁴». Anche nel caso del curriculum, è necessario conoscere sempre il nostro soggetto recettore, **NON ESISTE UN CURRICULUM UGUALE PER TUTTE LE OCCASIONI.**

Un consiglio che potrebbe risultare interessante, è quello di aggiungere un tocco di personalità e di passione nella stesura del curriculum, mettendo in evidenza non solo l'oggettività delle nostre esperienze professionali, ma anche la soggettività delle nostre relazioni interpersonali (attenzione però a non esagerare!). La costruzione di un curriculum somiglia ad una autobiografia e, finito di scrivere, occorre fare un esercizio molto semplice ovvero bisognerebbe chiedersi: “Ma io lo assumerei un tipo/a con queste caratteristiche?”.

Per ridurre la complessità che deriva da questa operazione, proviamo a capire cosa vogliamo comunicare e come promuovere al meglio noi stessi.

2.1 La strategia di promozione di se stessi

Esaminate le vostre caratteristiche, esperienze e competenze e cercate di capire come esse possono esser trasferite nel contesto professionale.

⁴ Luisa Adani, *Il lavoro è il tuo! Guida al colloquio di assunzione*, ETAS, Milano 2003.

Se laureati o neodiplomati, analizzate:

- ✓ LE CONOSCENZE CHE POSSEDETE (sia scolastico/universitarie che prodotte da interessi privati ed hobby);
- ✓ LE EVENTUALI ESPERIENZE DI LAVORO;
- ✓ L' ATTIVITA' SVOLTA DURANTE IL SERVIZIO MILITARE O CIVILE (e come essa si ricollega a qualche attività lavorativa);
- ✓ GLI EVENTUALI IMPEGNI POLITICI O SOCIALI (specificando quanto in essi ci sia di trasferibile in altri settori);
- ✓ LE CAPACITA' RELAZIONALI (siate concreti!);
- ✓ LE CAPACITA' ORGANIZZATIVE, L'APROCCIO CON I PROBLEMI, IL GRADO DI AUTONOMIA;
- ✓ IL GIUDIZIO DI CHI VI CONOSCE (descrivete il profilo che potrebbero fare di voi);

Se avete già esperienze di lavoro, considerate:

- ✓ QUALI SONO?;
- ✓ QUALI LE COMPETENZE TECNICHE E MANAGERIALI?;
- ✓ LE ABILITA' INTERPERSONALI (avete gestito dipendenti o consulenti, oppure collaboratori esterni all'azienda?);

- ✓ LE LACUNE ED I LIMITI PROFESSIONALI (eventuali punti deboli della vostra professione);
- ✓ I PUNTI DI FORZA E LE DEBOLEZZE PERSONALI (descrivete quelli che potrebbero agevolarvi o danneggiarvi);
- ✓ GLI ELEMENTI CHE RENDONO INTERESSANTE O PARTICOLARE LA VOSTRA ESPERIENZA;
- ✓ LA VOSTRA FORMAZIONE SCOLASTICA ED EXTRASCOLASTICA (titolo di studio, seminari, corsi di specializzazione).

2.2 Formazione e professione

La formazione è nota caratterizzante di colui che cerca lavoro. La coerenza tra studi, aspirazioni ed opportunità è una delle chiavi vincenti.

Coloro che non hanno interpretato il corso di studi come un percorso finalizzato alla preparazione di una professionalità, oggi si trovano in grandi difficoltà e, per essi, è indispensabile adesso un supplemento di formazione. Fondamentale è dosare passione e verifica delle opportunità nella scelta di scuole ed università. Già durante gli studi è auspicabile l'avvicinamento ad un settore lavorativo, anche tramite i cosiddetti "lavoretti". E' bene, se non previsto dal corso di studi, apprendere una

lingua straniera o l'uso del computer, arricchite il vostro bagaglio di conoscenza continuamente.

Utile risulta, infine, specializzare la preparazione scolastica con corsi, master, seminari e possibilmente stage che diventano titoli preferenziali.


Attenzione! Nel campo della formazione universitaria esistono difficoltà:

- 1) Per le lauree prive di albi professionali cui iscriversi;
- 2) Alcuni corsi di laurea tradizionali, che non assicurano futuro professionale immediato;
- 3) Nuovi corsi di laurea, con ben poche possibilità di impiego.

2.3 Che errore il curriculum “per tutte le stagioni”!

Passiamo alla pratica... prima di stendere il proprio curriculum è necessario chiedersi:

 PER QUALE POSIZIONE MI STO PROPONENDO?;

 QUALI SONO GLI ELEMENTI DI COERENZA FRA LA MIA PREPARAZIONE E CONOSCENZE E L'AREA PROFESSIONALE CUI VADO A RIVOLGERMI?;

 QUALI SONO LE INFORMAZIONI CHE POTREBBERO INTERESSARE IL MIO EVENTUALE DATORE DI LAVORO?;

Nella lettura dei curricula, infatti, si vogliono cogliere immediatamente gli elementi di coerenza fra il candidato ed il suo profilo ideale, al fine di decidere se varrà la pena di incontrare o no colui che ha inviato il curriculum.

Il curriculum, perciò, va impostato in modo diverso di volta in volta, in funzione della posizione per la quale ci si propone. E' opportuno, dunque, evidenziare nei vari casi gli elementi della vostra storia, le vostre conoscenze ed esperienze che vi sembrano si possano adattare alla posizione cui ci si rivolge.

2.4 Le regole d'oro per il curriculum

Le informazioni che dovrete sempre riportare sono:

- DATI ANAGRAFICI, RESIDENZA, TELEFONO** (la nazionalità va indicata solo se non si è italiani, ma stranieri, in questo caso è opportuno segnalare l'eventuale permesso di soggiorno);
- STUDI SVOLTI, EVENTUALI CORSI O SEMINARI DI APPROFONDIMENTO** (in questo caso indicate contenuto, periodo e durata). Questa è un'area molto importante soprattutto per persone alla prima esperienza di lavoro;
- LA CONOSCENZA DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, LE**

LINGUE STRANIERE E LE ESPERIENZE PROFESSIONALI. Per ogni lingua conosciuta è importante indicare il *livello* (scolastico, buono, ottimo), *certificazioni* (es: per l'inglese c'è il First Certificate, Lower Certificate ecc). Per quanto riguarda l'uso di strumenti informatici vengono indicati gli *ambienti operativi* (Windows, Unix, ecc), *programmi di uso generale* (Word, Excel ecc), *linguaggi specifici* e utilizzo di internet;

- ❑ **STAGE**, sono esperienze importanti da riportare se una persona non ha ancora maturato esperienze professionali (indicare il periodo, azienda e progetto elaborato). Nel curriculum di un neolaureato gli stage possono rientrare a pieno titolo nell'ambito delle esperienze professionali;
- ❑ **ESPERIENZE PROFESSIONALI**, riportatele rispetto alla maggior coerenza con la posizione cui vi rivolgete secondo l'ordine cronologico; oppure per aree di competenze (è necessario indicare il nome dell'azienda e settore di attività, posizione ricoperta, obiettivo della posizione, responsabilità e progetti sviluppati, risultati ottenuti);
- ❑ **PUBBLICAZIONI**, se ci sono vanno indicate nel caso di concorsi o per posizioni coerenti. Se si tratta della tesi di laurea va specificato nell'area studi;

- ❑ **HOBBY E INTERESSI**, non sono dati che vanno inseriti necessariamente ma sono importanti per valutare il carattere e le propensioni di un individuo. Approfondite (senza esagerare) quelli che più riguardano la posizione per cui vi state candidando;
- ❑ **ALLEGATI**, architetti, fotografi, grafici, potranno allegare due/tre realizzazioni sempre coerentemente con la posizione offerta;
- ❑ **FOTOGRAFIA**, va allegata se richiesta;
- ❑ **LIBERATORIA PER LA LEGGE SULLA PRIVACY**, non dimenticate mai di riportare la liberatoria all'utilizzo dei vostri dati personali con la formula ormai consolidata: "Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti del D. Leg. 196/03 per le finalità di cui al presente avviso di candidatura". (va scritta alla fine del c.v.);
- ❑ **AUTO E PATENTE**, indicare la tipologia della patente e se disponete di auto propria.

Non dimenticate, inoltre, di preparare la lettera di accompagnamento dove, nello spazio di una sola pagina riferite le ragioni per cui vi proponete per quella posizione.

Impostate il c.v. schematicamente; non superate le tre pagine, compresa la

lettera di accompagnamento. Se le informazioni da dare sono tante, fatene una selezione, indicando di volta in volta solo quelle più significative.

2.5 Struttura di un curriculum

In Appendice **B** e **C** troverete due esempi di curriculum. Il primo schema concerne il c.v. di un neolaureato/a, il secondo è la struttura del Curriculum vitae Formato Europeo. La Commissione Europea ha proposto uno specifico modello di c.v. da utilizzare e lo fa attraverso una Raccomandazione pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Comunità Europea del 12 Marzo 2002. Il modello è stato elaborato dal Cedefop (European center of the development of vocation training), l'agenzia europea che segue i temi legati alla formazione. Per ora si tratta solo di un suggerimento rivolto agli stati membri, ma si prevede che presto tutti dovranno adottarlo. Il modello è consigliabile perché favorisce la chiarezza delle informazioni che così potranno essere gestite meglio dalle banche dati europee. Si consiglia l'uso di tale modello per valorizzare le proprie professionalità e comunicarle efficacemente. Il modello è reperibile on line sul sito <http://www.cedefop.eu.int/transparency/cv.asp> oppure su www.google.it digitando “curriculum formato europeo”. Si possono trovare le traduzioni nelle 13 lingue dei Paesi dell'Unione.

2.6 Curriculum vitae: la forma è la sostanza!

Fino ad ora abbiamo visto il contenuto di un curriculum vitae, ma come tutti ben sappiamo, è opportuno prestare attenzione sia alla forma che al cosiddetto make-up del curriculum stesso. Una volta analizzati i vostri obiettivi, interessi e sviluppato tutti i punti sopra elencati, passiamo ora ad altri requisiti. Il curriculum ovviamente va spedito, ma tale operazione, badate bene, come tutte le altre, deve essere fatta con cura e tempestività. Pertanto ricordate:

- ❖ ATTENZIONE ALL'INDIRIZZO;
- ❖ INDIRIZZATE IL VOSTRO C.V., POSSIBILMENTE, AD UNA PERSONA, NON AD UNA "ENTITA";
- ❖ SPEDITELO AL MOMENTO GIUSTO.

Il curriculum parla di noi, agli occhi del selezionatore appare come una fotografia immediata della nostra persona pertanto è necessario non trascurare nulla:

- ❖ IL C.V. DEVE POTER ESSER LETTO IN MODO VELOCE, CHIARO, SNELLO, PIACEVOLE;
- ❖ LA NOSTRA PRESENTAZIONE INIZIA DALLA CARTA, PRIMA CHE DALLA SCRITTURA, DALLA IMPAGINAZIONE

(la carta deve essere bianca, pulita, con una impaginazione ordinata, ariosa che consenta una lettura facile e scorrevole);

- ❖ I PARTICOLARI FANNO LA DIFFERENZA: un curriculum con margini piccoli, righe a spaziatura minima, caratteri strani, non invoglia alla lettura;
- ❖ USATE FRASI BREVI, non più di tre righe;
- ❖ CORRETEZZA, non ci devono essere errori ortografici. Fate leggere il curriculum ad altri;
- ❖ VIVACE, vivacizzate il testo con neretto, sottolineature, italics evidenziando le informazioni che ritenete più opportune e che volete far emergere dalla lettura;
- ❖ LEGGERO, non siate troppo spiritosi e stravaganti! Non allegate cose inutili, non usate la terza persona e mettete **prima il nome e poi il cognome**;
- ❖ MISURATO E CORTESE, siate cordiali e formali ma non burocratici. Non siate pomposi con cartelline che contengano il curriculum o altre stravaganze.

2.7 La lettera di accompagnamento

PERCHE' SCRIVERLA?

La lettera di accompagnamento è indispensabile e vale la pena scriverla perché completa la nostra presentazione e precisa l'area di interesse.

- 1) VA ALLEGATA SEMPRE AL CURRICULUM E VA SCRITTA SU DI UN FOGLIO A PARTE;**
- 2) DA' UN FORTE SENSO DI PERSONALIZZAZIONE AL NOSTRO MESSAGGIO;**
- 3) HA UN'IMPORTANZA PSICOLOGICA, POICHE' E' IL PRIMO FOGLIO A CADERE SOTTO GLI OCCHI DEL SELEZIONATORE** (per questo motivo l'ottima impaginazione e la "pulizia" del foglio devono essere eccellenti);
- 4) ATTENZIONE ALLA CARTA DA USARE.** Vanno bene i semplici fogli A4 o la personale carta intestata, l'importante che sia essenziale e sobria;
- 5) LA DATA.** Bisogna sempre indicare la data in alto a destra;
- 6) IL DESTINATARIO.** E' necessario indicare il nome della società, la ragione sociale, l'indirizzo, il codice di avviamento postale, la città ed il nome specifico del destinatario. Se non conoscete il nome del responsabile, indicatene solo la posizione o la funzione di appartenenza (es: c.a del Direttore Risorse Umane; c.a Direttore Marketing, ecc);

- 7) **LA DIMENSIONE.** Un massimo di 10 righe può essere sufficiente per spiegare gli aspetti centrali;
- 8) **LO STILE.** Bisogna usare uno stile “normale”, ne troppo formale ne troppo burocratico. L’uso del computer è considerato il mezzo più idoneo per la stesura sia del curriculum che della lettera di accompagnamento ma, sappiate che, a volte, capita che vengano richieste entrambe scritte a mano. Se ciò dovesse accadere non lo considerate bizzarro, tutt’ altro! Significa che addirittura ci sono esperti che analizzano il vostro curriculum, e pertanto la vostra personalità, dal punto di vista grafologico.

In Appendice **D** è riportata la struttura della lettera d accompagnamento.

2.8 I contenuti della lettera di accompagnamento

- ☺ **SCRIVETE POCHE RIGHE CON UN LINGUAGGIO VELOCE;**
- ☺ **IL PRIMO PARAGRAFO SERVE PER SPIEGARE IL PERCHE’ SCRIVIAMO.** Ci sono tre alternative tra cui scegliere per motivare la nostra lettera:
 - a) rispondiamo ad un annuncio: esempio *“Ho letto con grande interesse il Vostro annuncio e Vi allego il mio curriculum vitae,*

da cui potrete notare come le mie caratteristiche coincidano alle esigenze della posizione da Voi offerta” oppure “ Da quanto riportato nel Vostro annuncio sono molto interessato/a ad una collaborazione con Voi, date le esperienze acquisite nella posizione da Voi proposta”.

b) ci proponiamo a quell’ azienda perché abbiamo saputo che cerca una figura come la nostra: esempio *“Mi è stato segnalato dalla XXX consulting la Vostra esigenza di inserire un nuovo responsabile della comunicazione. Sono vivamente interessato e sono certo che la mia lunga esperienza potrà offrirVi ottime garanzie. Vi allego il mio curriculum”* ecc ecc.

c) proviamo a sondare tutte le aziende che ci interessano: esempio *“Dopo specifici studi e diverse esperienze maturate nel settore della comunicazione, sarei particolarmente interessato/a ad operare in una struttura multinazionale dinamica ed importante come la Vostra che mi permetta di confrontarmi con mercati sempre più competitivi.”*

☺ **IL SECONDO PARAGRAFO SERVE PER “STRINGERE” IL RAPPORTO E “SPINGERE” VERSO LA POSSIBILITA’ DI UN INCONTRO.**

- a) risposta annuncio: esempio *“Sarei lieto di poter esaminare con Voi questa opportunità in un colloquio di reciproca conoscenza. In attesa di un Vostro cortese riscontro Vi invio i migliori saluti”*.
- b) nel caso di una segnalazione o di una candidatura spontanea: esempio *“Sarà mia cura contattarVi nei prossimi giorni per accertarmi che Vi sia giunto il mio curriculum e concordare la possibilità di un incontro di reciproca conoscenza. Nel frattempo vogliate gradire i miei migliori saluti”*.

NOTA BENE: Le lettere qui sopra riportate hanno un certo tono, più adatto a candidati con una certa professionalità. Quando, invece, a scrivere è un giovane neolaureato è necessario “filtrare” il messaggio in modo da renderlo più chiaro ed “umile” possibile.

2.9 Il curriculum on-line

Internet è diventato nel corso degli anni uno dei mezzi di comunicazione più rapidi ed importanti. Ciò vale anche per il mondo del lavoro e sono molteplici le possibilità di proporsi on-line. Come abbiamo visto nei paragrafi precedenti, il curriculum è uno strumento indispensabile per il trasferimento delle informazioni e si lega strettamente al soggetto recettore

ed al canale attraverso cui vogliamo che giunga a destinazione. Quanto detto vale a maggior ragione per internet, quindi, anche in questo caso, il curriculum cambia aspetto e forma. I siti delle aziende propongono delle parti specifiche per candidarsi, le agenzie di reclutamento hanno delle sezioni precise e particolari da compilare direttamente on line, ma queste sono due dei tanti modi di far “ navigare” il proprio curriculum nella rete. Il c.v. cartaceo, dunque, subisce modifiche per adattarsi al pc ed al video.

Ci sono due modi per candidarsi on-line:

✚ **FORM:** favorisce in maniera rapida l’incontro tra domanda ed offerta ed è soprattutto usato dai siti aziendali. Si tratta di compilare, in tutte le sue parti, i campi proposti seguendo le istruzioni che vengono date. Questa modalità potrà sembrare impersonale perché ci costringe a condensare le informazioni in piccoli spazi. Tuttavia, a volte, vengono lasciati dei campi “liberi” dove scrivere le informazioni su cui concentrare meglio esperienze e conoscenze.

✚ **E-MAIL:** usiamo la mail quando vogliamo rivolgerci direttamente all’azienda o altro allegando in **attach** il c.v. L’uso della mail, apparentemente facile e veloce, è però complesso. Anche qui bisogna fare molta attenzione al come si scrive indicando, innanzitutto, l’**oggetto** della comunicazione (es: per

l'autocandidatura è necessario specificare la qualifica, posizione o settore per cui vi state candidando; se invece rispondete ad un *annuncio* dovete indicare il riferimento – solitamente le posizioni di lavoro offerte on-line hanno dei codici o delle abbreviazioni); la mail deve essere condensata in non più di otto righe ed il curriculum vero e proprio va allegato; il curriculum inviato in attach deve necessariamente rispondere a criteri di leggibilità e chiarezza considerato che, la visione al computer, è meno agevole. Per questi motivi non deve superare le due pagine di trenta righe ciascuno (quanto ne può contenere una videata), contenere *parole chiave*, essere sintetico e di facile lettura. Utilizzate il formato Word, evitate qualsiasi acrobazia grafica, salvate tutto come file di testo (.txt) e ricordate anche qui di inserire la liberatoria per la privacy. Raramente è richiesta la foto ma, se la si deve allegare, ricordate di salvarla come file compresso perché alcuni server tagliano i messaggi pesanti.

In Appendice **E** troverete un esempio di curriculum on line.

2.10 Ci sono anche i test e le prove di selezione...

Dopo aver fatto il primo passo, mediante un adatto curriculum, si viene di solito (nel caso di candidature numerose, ad esempio) sottoposti ad una batteria di prove supplementari, prima di poter arrivare al colloquio diretto con il selezionatore o con il datore di lavoro.

In genere una prima riduzione nella rosa dei candidati avviene attraverso la somministrazione di **TEST ATTITUDINALI**.

Queste prove servono solo a mettere in luce alcune delle caratteristiche personali del candidato, e non gli elementi della sua personalità.

Superati i test, si può arrivare ai **COLLOQUI DI GRUPPO**:

- un gruppo di candidati si trova messo sotto esame da un gruppetto di selezionatori;
- oppure un candidato singolo si trova alle prese con un gruppo di selezionatori.

Il colloquio di gruppo prevede, oltre al gruppo di candidati, anche la presenza di più di un selezionatore, fra i quali vi è l' "osservatore", un selezionatore, cioè, che resta in silenzio durante il colloquio, con la

funzione di analizzare le reazioni ed i comportamenti dei singoli candidati.

Del candidato posto in gruppo, si vogliono studiare atteggiamenti di leadership, aggressività, spirito di collaborazione, tolleranza e capacità di operare sotto stress.

Anche il colloquio tra un singolo candidato ed il gruppo dei selezionatori è una prova per valutare la capacità di lavorare sotto stress; fondamentale, in questo caso, è mantenere la calma!

II PARTE



1. “I WANT YOU”

Finalmente il curriculum è pronto, lo avete spedito...è stato ritenuto interessante ed avete ricevuto un invito a presentarvi per un **COLLOQUIO**.

Come affrontare questo ulteriore passo, decisivo per l’ambito posto di

lavoro, di qualunque genere esso sia?

Se il cuore comincia a palpitare all'idea che qualcuno, che fino a quel momento non conoscevate, possa farvi delle domande, se le mani sudano e vi imbarazzano terribilmente quando dovrete presentarvi con una stretta di mano, se la voce si affievolisce tradendovi proprio in quel momento, allora ... continuate a leggere questa dispensa e scoprirete alcuni piccoli trucchi per dribblare l'avversario e fare gol!

Non si tratta, ovviamente, di ricette infallibili che non sbagliano un colpo perché non esiste una modalità unica per affrontare un colloquio di lavoro; a volte ci troviamo ad affrontare una conversazione informale (aziende più piccole) altre volte viene condotto da tecnici esperti di selezione del personale (facciamo riferimento a quanto detto prima circa il colloquio di gruppo ecc). Quello che dovete **sempre** ricordare è che, anche se si tratta di selezionatori più o meno esperti, vi trovate sempre di fronte a "persone" che hanno un proprio bagaglio culturale, delle attitudini particolari e, soprattutto, una diversa percezione della realtà e degli aspetti del vostro curriculum. Anche se le domande sono le classiche di sempre (le vedremo più avanti), vi accorgete come ogni selezionatore che incontrerete sarà colpito sempre da un particolare diverso. Questo avviene non solo per la diversa tipologia di lavoro per la quale vi proponete, ma proprio per le

diverse attitudini ed esperienze di ognuno di noi.

E' FONDAMENTALE LO STUDIO DEL NOSTRO SOGGETTO RECETTORE, in questo caso del nostro selezionatore! Dovrete essere abili ed in grado di capire dalle domande che fa, dagli aspetti che vuole che voi sottolineiate ecc, cosa realmente interessa a lui, e di conseguenza all'azienda. E' opportuno, a questo punto, approfondire, seppur brevemente, la figura del selezionatore. Dovete sapere che, chi vi seleziona, non vi conosce fino al momento in cui vi presentate, pertanto ogni minimo aspetto del vostro comportamento, del vostro modo di parlare e di vestire, dice qualcosa di voi.

Molti di voi potranno trovare questo aspetto poco rilevante, ritenendo che sia più importante essere come si è sempre e di non preoccuparsi di queste cose apparenti. Giustissimo!!! Ma non si addice alla situazione di cui stiamo parlando, ovvero il colloquio di lavoro. Senza smettere di essere voi stessi, è necessario che vi ricordiate che, durante i colloqui di selezione, ciò che crediamo di dire e manifestare, e ciò che sarà percepito dal vostro interlocutore, non sono necessariamente la stessa cosa (es: terminato un colloquio credete di aver dato l'impressione di essere seri e misurati, invece a volte capita che il selezionatore vi abbia catalogato come rigidi e introversi). **Un buon colloquio è quello in cui si riesce ad uscire al**

meglio di come siamo normalmente e di come ci vedono le persone e gli amici che ci vogliono bene. Spetta solo a noi dare questa impressione e farci percepire in maniera ottimale, cercando di capire il nostro soggetto recettore, in questo caso il selezionatore, e riuscendo a scorgere gli aspetti che potrebbero interessarlo.

Come dicevamo prima, il selezionatore non vi conosce e, pertanto, tutto gli parla di voi. Tenere un comportamento adeguato, presentarsi ordinati e puliti, indossare abiti sobri ecc, gli consente di farsi un'idea in generale della vostra persona. Ricordate che i primi cinque minuti di reciproca conoscenza sono i più delicati e fondamentali, il selezionatore si fa una prima impressione di voi che poi approfondirà durante il colloquio. Gli americani dicono “ You never have a second chance to make a first impression” (non avrai mai una seconda occasione per fare la prima impressione), ed infatti è vero. La prima impressione che abbiamo creato nell'interlocutore ci resterà sempre addosso e non avremo una seconda chance per rifarla. L'unico modo che abbiamo per dimostrare realmente quanto valiamo è, nel caso in cui ci assumano, **LAVORARE SODO, CON RESPONSABILITA', PASSIONE ED ENTUSIASMO**. Il lavoro è una cosa **SERIA** e va svolto seriamente fin dall'inizio, anche quando vi faranno fare le fotocopie, ordinare le fatture, portare il caffè al regista, andare in

giro per la città a caccia di notizie, ad intervistare le persone, a vendere i prodotti al supermercato, a servire a tavola i clienti del pub o del ristorante. Questa si chiama “gavetta” e non prendetela come un declassamento della vostra personalità; è il caso proprio di dire “ci siamo passati tutti” e rappresenta il primo passo nel mondo del lavoro.

Si cresce anche in questo modo e si acquisiscono competenze importanti come il relazionarsi agli altri ed il cominciare a parlare in pubblico e con persone più grandi. A tal proposito, le uniche armi che avete a disposizione da neolaureati sono le vostre attitudini personali e la capacità di parlare e dialogare con gli altri. Tutto il resto s’impara, i segreti dell’archiviazione delle fatture, la rassegna stampa quotidiana ecc, sono elementi “tecnici” che s’imparano con la pratica e con l’insegnamento. Quello che però nessuno vi dice mai, ripetiamolo nuovamente, è che avete a che fare con persone uguali a voi che hanno tutto un loro mondo interiore proprio con il vostro e che prima di essere manager, direttori di giornali, attori famosi, sono persone come voi.

Ma passiamo ora al secondo piano d’azione, quello inerente la programmazione del colloquio.

2. IL COLLOQUIO DI LAVORO...*prima*

Come per il curriculum, anche il colloquio di lavoro va preparato ed

organizzato in modo tale da creare una reciproca convenienza a stabilire un rapporto di lavoro. Dobbiamo cercare di vendere le nostre capacità ma anche valutare le opportunità di carriera e di crescita professionale. Che cosa dobbiamo fare *prima* del colloquio?

- ✿ Accertatevi della data, dell'ora e del luogo del colloquio; **MAI ARRIVARE IN RITARDO, MAI TROPPO IN ANTICIPO, MAI ACCOMPAGNATI DA QUALCUNO** (nel caso vi facciate accompagnare da qualcuno, fate in modo che rimanga lontano da voi, che vi aspetti in macchina o da un'altra parte; non fate vedere al selezionatore che siete accompagnati perché vi riterrà subito una persona insicura e poco affidabile considerandovi incapaci anche di sostenere un semplice colloquio);
- ✿ Scrivete su di un foglio le informazioni che ricevete per telefono;
- ✿ Accertatevi del nome della persona con cui dovete parlare, non desta buona impressione non conoscere il nome del nostro interlocutore;
- ✿ Capite bene il luogo presso cui recarvi ed il modo per raggiungerlo a costo di percorrere il tragitto il giorno prima, pur di non arrivare in ritardo;
- ✿ Recepite informazioni sull'Azienda, sull'Ente, sul Giornale ecc, che vi chiama per il colloquio. Crea una buona impressione essere




informati sulla loro attività;

PREPARATE UNA SCALETTA DI AUTOPRESENTAZIONE

2.1 La “scaletta” verso il successo

La preparazione della scaletta di autopresentazione merita un paragrafo a parte. Abbiamo detto che anche il colloquio va preparato e studiato, dunque, anche la propria autopresentazione va impostata. Innanzitutto preparatevi un breve discorso di pochi minuti, in modo tale da rendere discorsivo l’incontro e non trasformarlo in un quiz con domande e risposte brevi e secche. La parola stessa “colloquio” significa “parlare insieme”, pertanto si tratta di una semplice chiacchierata tra due persone (anche se il giorno del colloquio non la vedrete proprio in questi termini!!!). Il rischio per i giovani alle prime esperienze è “di rispondere a domanda posta”, pertanto cercate di non lasciare che sia il selezionatore a condurre il dialogo, ma dimostrate di saper articolare un bel discorso.

CHE COSA METTERE IN QUESTA SCALETTA?

-  Breve accenno ai dati anagrafici;
-  Scelte scolastiche;
-  Per i neolaureati: militare o servizio civile, stage (a tal proposito è opportuno evidenziare la durata della stage, l’azienda, il ruolo

ricoperto);

- ◆ Lavoretti (collaborazioni in famiglia, lavoretti anche non retribuiti)
- ◆ Esperienze di volontariato (se ci sono ovviamente);
- ◆ Interessi ed Hobby;
- ◆ Studi e motivazioni del percorso di studio scelto (evidenziare la metodologia seguita per la tesi ed i contenuti se coerenti con la posizione offerta).

IMPORTANTE

IL PESO CHE DOVETE DARE ALLE VOSTRE ESPERIENZE DEVE ESSERE COERENTE CON LA POSIZIONE OFFERTA. SE NON SAPETE QUALE E' TALE POSIZIONE, NELLA PRESENTAZIONE DI VOI STESSI, RIMANETE SUL GENERALE.

Un'altra cosa su cui dovrete prepararvi bene riguarda i vostri punti deboli. Il colloquio in sé, è un vero esame, non nascondiamolo. Le competenze vengono scandagliate a fondo e si cercano possibili carenze. Nessuno di noi è perfetto e qualcosa spunta sempre fuori anche a nostra insaputa. Come facciamo a trasformare questi punti deboli ed a evitare che il selezionatore ci giudichi solo in base a questi? Per ridurre questi timori, ancora una volta dobbiamo avere consapevolezza dei nostri punti deboli e:

- ✓ *Prevedere che ci venga chiesto di parlarne* (es: la laurea conseguita oltre il primo fuori corso è considerato un elemento che stona e state pur certi che il selezionatore vi chiederà i motivi di questo prolungamento. Niente panico! Rispondete tranquillamente che durante gli anni universitari avete, per esempio, contribuito al vostro mantenimento con piccoli lavori che vi hanno fatto prolungare i tempi; che avete ritenuto opportuno soggiornare per un anno all'estero per imparare le lingue ecc...ovviamente se queste esperienze sono state realmente vissute).
- ✓ *Ammettete con serenità quello che è giusto;*
- ✓ *Inquadrate queste “mancanze” in un ottica più vasta.*

3. IL COLLOQUIO DI LAVORO...*durante*

Il giorno fatidico è arrivato, stranamente siete svegli prima del solito...la camicia è ben stirata...non manca che recarsi all'appuntamento. Tanto per cominciare, c'è anche per il colloquio un piccolo *bon ton* da seguire:

- ☞ Siate puntuali;
- ☞ Non datevi aria di superiorità, sottovalutando in nessun caso il selezionatore, ma neanche aria da sottomessi (stile Fantozzi);

- ☞ Non profumatevi troppo;
- ☞ Indossate abiti puliti e non spiegazzati;
- ☞ Non fumate prima di entrare. L'odore di fumo permane e può essere fastidioso (anche se avete notato che il selezionatore fuma);
- ☞ Togliete gli occhiali da sole, se avete problemi agli occhi ditelo subito;
- ☞ Spegnete il cellulare prima di entrare.

Questo riguardava il vostro “make up” ma andiamo oltre e prima di affrontare il “nemico”:

- ☞ Dimostratevi **calmi** e ripassate a mente la vostra scaletta;
- ☞ Ascoltate con attenzione le domande che vi vengono fatte;
- ☞ Non parlate ne troppo ne poco;
- ☞ Non rifiutatevi mai di rispondere;
- ☞ Presentatevi onestamente, non svalutatevi ne sottovalutatevi;
- ☞ Usate un linguaggio chiaro ed esponete bene le informazioni;
- ☞ Dimostrate interesse per il lavoro (chiedere spiegazioni circa la posizione offerta ecc) e spirito collaborativo (dimostrare di sapere e di volere lavorare in gruppo e di avere capacità di inserimento);
- ☞ Siate tranquilli e sorridenti;
- ☞ Pensate positivo

- ☞ Ponete attenzione alla comunicazione simbolica e non-verbale del vostro interlocutore (vestiti, gesti, sguardi);
- ☞ Siate molto esigenti, anche, con la vostra comunicazione non verbale⁵;
- ☞ Non fate domande esplicite sul trattamento economico.

4. IL COLLOQUIO DI LAVORO...*dopo*

- ⊕ Fate una attenta analisi sulla proposta che vi è stata fatta e valutate fino a che punto può interessarvi realmente;
- ⊕ Non tempestate di telefonate il selezionatore, aspettate che sia lui a farsi vivo. Se ciò non dovesse verificarsi chiamate voi senza insistere;
- ⊕ Non smettete di andar in cerca di altre offerte di lavoro ed altri colloqui;
- ⊕ Preparatevi a sostenere altri colloqui e non rinunciate ad affrontarli; sono esperienze che servono per crescere, guardarsi dentro ed

⁵ La comunicazione non verbale è uno degli aspetti fondamentali dell'interazione umana, tra cui rientra il colloquio di lavoro. Per questi motivi dedicheremo, in questo lavoro, una parte solo ed esclusivamente a questo aspetto che, peraltro, è uno dei parametri attraverso cui gli studenti verranno valutati durante l'esame di *Tecniche relazionali e comunicative*.

imparare a relazionarsi in maniera critica e responsabile verso il mondo del lavoro.

5. DOMANDARE E' LECITO...

... rispondere bene è importante!

Il colloquio è una discussione incentrata principalmente sui dati del curriculum che il selezionatore ha lì, davanti a sé. Le domande e il dialogo partono generalmente dallo studio intrapreso e dalle esperienze svolte fino ad allora (se per esempio abbiamo cambiato lavoro, verranno chieste le motivazioni del cambiamento). Si prosegue chiedendo quali potrebbero essere le aspettative e le ambizioni del candidato, la sua situazione familiare ed eventuali condizioni fisiche. Un fattore importante, da tener presente, soprattutto per le ragazze, è la richiesta di informazioni riguardanti la vita affettiva. Un selezionatore serio e preparato evita questo tipo di domanda, ma molti continuano a proporla per una semplice ragione: chi vi dovrà assumere, purtroppo, mette in conto il fatto che siete donne e che prima o poi ci saranno i periodi legati alla maternità e la riduzione, conseguente, delle ore di lavoro, per accudire la famiglia ed i figli. Per cui

potreste sentirvi rivolgere domande quali: “Ma lei è sposata/fidanzata?”, “Ha intenzione di avere figli?” ecc. Non vi preoccupate e soprattutto non date segnali di insofferenza, magari aggirate l’ostacolo con ironia dicendo, se siete neolaureate, che voi ed il vostro ragazzo avete intenzione di dare un senso ed una valenza concreta ai vostri studi e che, pertanto, ora siete concentrati sulla ricerca di un lavoro per essere indipendenti, ecc.

Dalla parte del selezionatore, non ci sono solo domande, ma anch’egli è tenuto a fornire informazioni sull’incarico offerto, su quello che ci si aspetta dalla persona che ricoprirà quell’ incarico, sull’ambiente e sulle condizioni di lavoro. Ma vediamo insieme queste faticose domande e a tal proposito vi suggeriamo (quando se ne presenterà occasione) di prendere carta e penna e di esercitarvi a rispondere:



“MI PARLI DI LEI”: è la classica domanda che viene sempre posta per aprire la discussione ed è quella che crea più problemi. Avete mai provato a parlare di voi a qualche estraneo? Con sorpresa noterete che non sapete cosa dire anche se siete ricchi dentro ed avete tanti interessi. Durante il colloquio bisogna ben avviare la risposta ed assolutamente evitare di dire: “Ma...Che dire? Ho molti interessi ... faccio cose e vedo gente...”. Dovete dare l’idea di sapere quello che volete e quello che valete, per cui è consigliabile

prepararsi due/tre minuti di autopresentazione. Se conoscete la proposta di lavoro, ricordate di raccontare tutto quello che potrebbe essere pertinente con l'offerta, altrimenti, se non conoscete la posizione per cui vi state proponendo rimanete sul vago (parlate delle scelte scolastiche e relative motivazioni, andamento degli studi, tesi, tesine, corsi e seminari militare, stage, lavoretti);



“PERCHE’ HA SCELTO QUESTO CORSO DI STUDI?”:

per i neolaureati è la domanda centrale che serve al selezionatore per inquadrare meglio il candidato/a, anche perché, lo studio, è stata l'attività che avete svolto fino ad allora. Rispondete argomentando le ragioni della vostra scelta, descrivete la tesi e i suoi obiettivi (enfaticamente magari i punti che possono collegarsi alla posizione che vi stanno offrendo), illustrate la metodologia seguita, riferite di eventuali stage, raccontate in generale dell'andamento dei vostri studi. Nel caso di una laurea fuori corso o di un cambio di facoltà, anticipate le ragioni di queste evoluzioni e commentate voi quel che è successo;



“QUALI SONO LE SUE ASPETTATIVE PROFESSIONALI?”: se conoscete la posizione che vi stanno offrendo e vi interessa, siate coerenti sulla conformità delle vostre

capacità e sulle caratteristiche della posizione che vi stanno offrendo. Nel dubbio è meglio essere vaghi riferendosi ad aspettative generali (es: esperienza di lavoro interessante, entrare a far parte di un contesto vivace ecc). **NON DITE MAI:** “Capire meglio quello che mi piace”. Nessuno vi assume per farvi sperimentare;

 **“QUALE E’ STATO IL SUO MAGGIOR SUCCESSO?”:**

per chi si è appena laureato, il maggior successo è, ovviamente, rappresentato dalla conclusione degli studi. Parlatene pure con tranquillità oppure riferitevi ad un’esperienza nel sociale (se c’è) o di come avete superato un momento difficile;

 **“MI PARLI DELLE SUE ESPERIENZE**

LAVORATIVE”: parlate di stage, lavoretti anche in nero, non retribuiti, esperienze nel sociale; se ci sono lavori veri e propri è importante parlarne sintetizzando l’esperienza acquisita, la posizione occupata, gli obiettivi raggiunti, i punti critici affrontati ecc;

 **“QUALI SONO I SUOI HOBBY E I SUOI INTERESSI?”:**


è una delle altre domande tipiche rivolte ai giovani neolaureati. **NON TENTATE DI DARVI L’ARIA DA “INTELLETTUALI”** se non lo siete e non lanciatevi in enfasi di attività che vi interessano marginalmente. Non elencate una serie di attività, ma concentratevi


su due tre argomenti e descrivetene le caratteristiche: *sport* (non siete sportivi se leggete solo la Gazzetta dello Sport!!!), raccontate se lo praticate in maniera agonistica e quali abilità avete sviluppato (es: capacità di lavorare in gruppo, concentrazione, perseveranza ecc); ricordate sempre di evidenziare le caratteristiche che possono ricondursi all'attività professionale: capacità di organizzare il budget, capacità relazionali e comunicative, di organizzazione;




“QUALI SONO I SUOI PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA”: QUESTA E’ UNA DOMANDA **SGRADEVOLE** ma importante perché ancora tutti la fanno. Non elencate tanti aggettivi ma cercate di argomentare la vostra descrizione focalizzandovi sui punti che possano relazionarsi con la posizione offerta (es: se vi state candidando per il settore vendita direte che siete dinamici, positivi e lavorate per raggiungere gli obiettivi). Non abbiate paura di parlare delle vostre debolezze e quando le indicate, parlate anche di come potrebbero essere colmate e traducetele per metterle in luce positiva (es: se siete ansiosi, dite meno negativamente che tendete a preoccuparvi; se siete insicuri dite che avete bisogno dei vostri tempi per entrare in azione; se siete pigri dite che a volte siete troppo riflessivi; se siete ignoranti di quanto vi

stanno proponendo, dite che siete poco informati; se siete impulsivi dite che a volte siete troppo energici);

 **“MI PARLI DELLA SUA FAMIGLIA”**: le storie personali, a volte non sono troppo felici, e questa domanda è poco simpatica, ma purtroppo c'è chi continua a farla. Non vi irritate e non entrate nella narrazione di conflitti o altro. Potete semplicemente dire che “siete in cinque...tre fratelli... il più grande iscritto a...ecc”. Se avete figli, non parlate della fatica per gestirli, tutto deve andare bene!

 **“COME SI STA MUOVENDO PER CERCARE LAVORO?”** : questa domanda serve al selezionatore per capire come vi state muovendo e in che modo portate avanti un progetto e con che metodo. Parlate delle aree a cui vi state rivolgendo, delle inserzioni che leggete e degli strumenti che adoperate (giornali, internet, agenzie di lavoro ecc);

 **“PERCHE' DOVREMMO ASSUMERE PROPRIO LEI?”**: se a questa domanda esitate oppure fornite pochi motivi (o peggio restate in silenzio) il selezionatore avrà gli stessi pochi motivi per preferirvi ad un altro. Dovete parlare ed illustrare le vostre capacità: es: “sono una persona che va d'accordo con gli altri” (fare esempi); “sono efficiente e coscienzioso”; “dalle informazioni che

possiedo questa azienda mi piace e vorrei lavorarci”; “sono affidabile, quando un compito mi piace lo porto a buon fine”;



“CHE STIPENDIO SI ASPETTA?” : questo è un argomento molto delicato. Non lanciatevi con cifre e numeri fino a quando il selezionatore non ha deciso che siete la persona giusta. Un modo cortese di rispondere alla domanda è che siete disposti a lavorare per lo stipendio che l’azienda ritiene adeguato per una persona con le vostre capacità. SOLO DOPO che il lavoro vi è stato offerto potete contrattare.

Queste sono le principali domande che potrebbero farvi ma ce ne sono tantissime altre e poi, ripetiamo, un colloquio non è mai uguale all’altro, tutto dipende da chi avete di fronte e le risposte devono essere calibrate in base al vostro soggetto recettore.

ALTRE DOMANDE⁶

- Come si potrebbe descrivere?
- Si piace?
- E’ determinato?
- Quali sono i valori in cui crede?
- Cosa le da più fastidio in una persona?

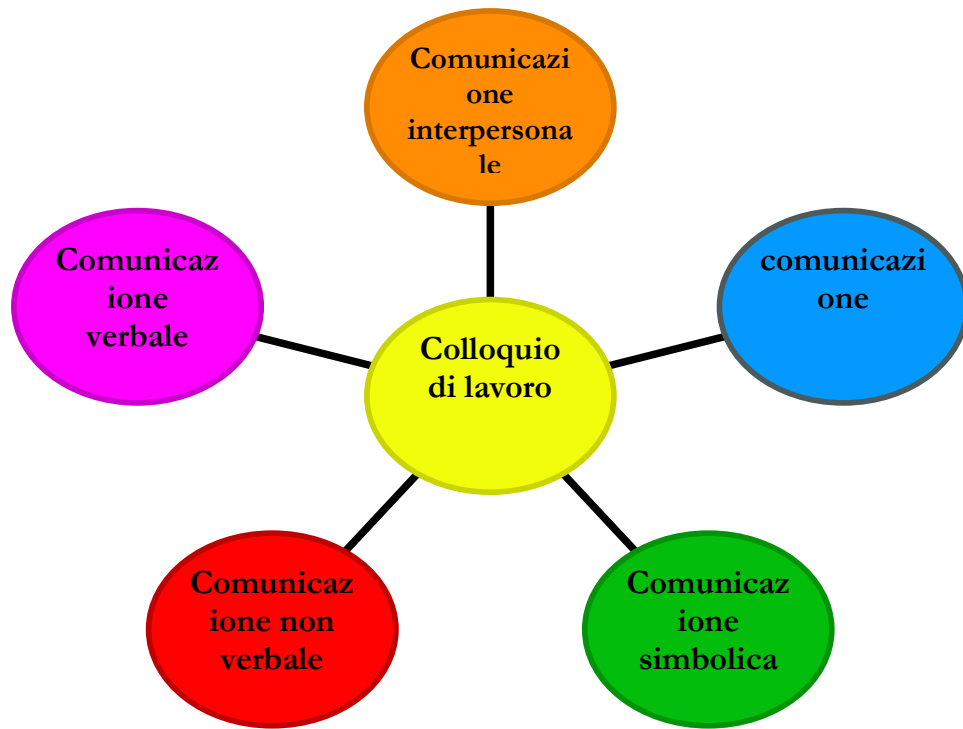
⁶ L.Adani, *op. cit.*

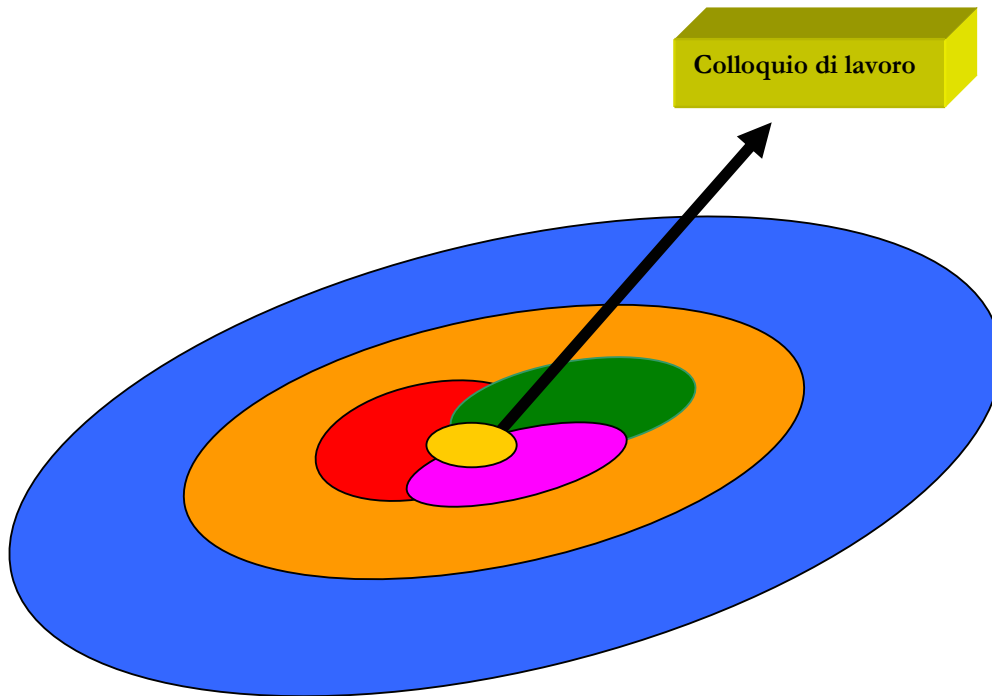
- Come passa il suo tempo libero?
- Quali sono le materie che preferiva a scuola?
- Come sono stati i rapporti con gli insegnanti?
- Ritiene che i voti dei suoi esami siano commisurati al suo impegno?
- Quale materia ha approfondito particolarmente?
- Come mai questo voto di laurea? (se è basso)
- Le interessa la posizione prospettata?
- E' ambizioso?
- Pretende più da se stesso o da gli altri?
- E' più importante la carriera o la professione?

6. IL LINGUAGGIO DEL CORPO

In un corso di laurea come Scienze della Comunicazione, ed a maggior ragione nell'ambito della cattedra di *Tecniche relazionali e comunicative*, abbiamo ritenuto opportuno far rientrare un aspetto della comunicazione interpersonale, ovvero il colloquio di lavoro, nell'ambito propriamente comunicativo poiché permeato dai tre elementi fondamentali della relazione stessa:

1) **COMUNICAZIONE VERBALE**
 2) **COMUNICAZIONE NON VERBALE** 3) **COMUNICAZIONE SIMBOLICA.**





In particolare, nel colloquio di lavoro, entrano a pieno titolo gli aspetti non verbali della comunicazione, quegli aspetti che non cadono sotto la censura della mente e per questo rivelano il nostro vero stato d'animo. Ogni nostro comportamento, anche apparentemente un non-comportamento, è un veicolo di comunicazione. Watzlawick direbbe "è impossibile non comunicare"⁷, ma noi andiamo oltre e affermiamo che **"è impossibile non trasmettere"**. La comunicazione non intenzionale, non consapevole, i silenzi, i gesti ecc, sono tutte forme del comunicare e, in un contesto di selezione del personale, ciò diviene fondamentale (es: la stretta di mano ha

⁷ Watzlawick, Beavin, Jackson, *Pragmatica della comunicazione*, Astrolabio, Roma, 1971.

un significato enorme nella relazione e non solo durante un colloquio di selezione. Deve essere una stretta di mano vigorosa ed energica – non troppo – ed accompagnata da un tono di voce altrettanto sicuro e cordiale con il quale pronunciare il proprio nome).

Durante il colloquio tutto il nostro corpo comunica ed il selezionatore ci ascolta anche con il tatto, con lo sguardo. I nostri gesti, i nostri sguardi, il tono della nostra voce confermano, integrano o smentiscono le nostre affermazioni. La comunicazione non verbale assieme alla comunicazione simbolica⁸ contribuiscono, in maniera determinante, a formare il giudizio su di noi. La nostra comunicazione non verbale è molto meno controllabile di quella verbale, in quanto più istintiva; vediamo però alcuni semplici accorgimenti per non complicarci la vita:

– **COME VESTIRSI:** In America esiste addirittura un libro ("Dress for success") che spiega qual'è il modo migliore di vestirsi per ogni incontro: quali calzini usare, quali cravatte ecc. Non vogliamo esagerare ma è indubbio che la nostra immagine è data anche dal nostro abbigliamento. In fondo, noi "scegliamo" di vestirci così. Per i colloqui di lavoro, l'importante è dare, anche nel look, una sensazione di affidabilità e serietà: la fantasia o originalità sono in questo caso degli elementi a rischio. Non

⁸ La comunicazione simbolica è caratterizzata dagli elementi offerti agli interlocutori, talvolta in modo inconsapevole. Sottolineano il rango e la relazione. Sono una proiezione esterna degli elementi costitutivi della personalità. Comuniciamo simbolicamente attraverso: 1) abiti, capelli, barba, orologio, occhiali... 2) gioielli, cosmetici, profumi... 3)automobile, casa, barca...

bisogna vestire casual, perché si darebbe un' impressione di immaturità, ed è bene evitare accessori, trucco o colori troppo vistosi; non è opportuno però neanche "invecchiarsi" troppo, indossando vestiti rimediati chissà dove. Alle ragazze è concessa ovviamente più libertà, ed è generalmente apprezzata una certa eleganza, mentre i maschi sono più vincolati al "giacca e cravatta", ed è bene che non abbiano un'aria troppo "perfettina" (che rende antipatici), salvo che il colloquio avvenga in realtà di lavoro che attribuiscono all'apparenza molta importanza (società di consulenza, mondo della comunicazione, mondo della moda, banche d'affari, ecc.). Oltre a ciò che indossate, badate a come lo indossate: niente vestiti troppo larghi e cascanti, niente colletti di cravatta allentati, niente forfora sul bavero, niente lenti degli occhiali sporche: è un appuntamento importante, chi ci arriva trasandato verrà giudicato (non a torto) superficiale, disordinato o poco furbo.

– **COME PARLA IL CORPO:** La comunicazione interpersonale è un fenomeno tremendamente complesso, e non è facile migliorare la propria efficacia di comunicatori in poco tempo. Ma tenete presente che ci sono alcuni atteggiamenti chiave che tutti i selezionatori noteranno. La tensione potrà trasparire da un tono di voce affannato o precipitoso, o dal movimento nervoso o contratto delle mani, o da una posizione rigida sulla

sedia: controllate questi fenomeni, e se vi accorgete che state mandando segnali di tensione respirate profondamente e rilassatevi, anche a costo di distrarvi per un momento. Atteggiamenti di "difesa", cioè di chiusura, di rigidità e scontrosità possono venire dal tenere le braccia conserte, la faccia contratta, lo sguardo corrugato: l'affermazione che "non avete problemi nei rapporti con la gente" sarebbe smentita mentre la pronunciate.

Gesticolare in maniera troppo evidente dà un'idea di scarso autocontrollo, ma un po' di "movimento" fisico è opportuno perchè dimostra spontaneità e scioltezza. Ricordate che lo sguardo deve essere rivolto agli occhi del selezionatore per confermare la nostra capacità di ascolto e le abilità relazionali, ma, in nessun caso, in modo ossessivo e penetrante.

6.1 Come “muoverci”?

Come abbiamo visto precedentemente, durante il colloquio è molto importante la comunicazione non verbale: gesti, espressività facciale, tono della voce, pause vanno tenute sotto stretto controllo, dal momento che vanno a costituire un importantissimo codice di comunicazione che, a volte, incide in maniera molto più significativa dei contenuti (le parole) sui risultati della nostra conversazione.

Anche i movimenti più insignificanti possono mettere a nudo, agli occhi di

un attento selezionatore (magari psicologo) la personalità di un individuo. Ciò che siamo si riflette sui nostri atteggiamenti, nelle abitudini e nei gesti; essi rivelano con estrema precisione le nostre caratteristiche psichiche.

Le scienze che si occupano del **linguaggio del corpo** sono:

- la *cinesica* (dal greco, *kinesis*), che studia le comunicazioni mimiche che supportano o determinano un fatto linguistico;
- la *prossemica* (termine coniato sulla base della matrice greca *sèma*, cioè segno), che, sulla base dell'etologia –che studia il comportamento animale– si occupa dell'uso che l'uomo fa dello spazio, delle distanze che frappongono tra sé e gli altri, dei rapporti spaziali che crea, delle posture assunte dal suo corpo nella comunicazione interpersonale.

Il nostro corpo, dunque, è un grande strumento di comunicazione: ci dice come siamo e come sono gli altri. Alcuni tra i più banali gesti come per esempio grattarsi il naso, cambiare continuamente posizione del corpo, bagnarsi le labbra possono essere apparentemente determinati da sensazioni di fastidio, di prurito etc.; molto spesso, però, lo *stimolo* che è alla base di queste reazioni del corpo non è solo di carattere **fisiologico**

(avere freddo, provare prurito, essere raffreddato), ma anche **psicologico** (sentirsi a disagio, essere in imbarazzo, avere timore). Lo stimolo può trovarsi infatti in un'azione o in una parola del nostro interlocutore, nella sua stessa presenza o nel fatto di vedere o sentire una cosa inattesa che può provocare in noi reazioni non razionali, ma inconse di disagio.

Conoscere e saper interpretare il linguaggio del corpo è molto utile a tutti, poiché consente di migliorare il nostro rapporto con gli altri e, nel contempo, di accrescere la conoscenza di noi stessi. Medici e psicologi, attraverso l'interpretazione di questo codice, possono disporre di elementi preziosi per effettuare una diagnosi, ma anche venditori, avvocati, e molte altre categorie professionali che hanno a che fare con il pubblico, possono trarne enorme vantaggio per pianificare e svolgere con successo la propria attività.

In un colloquio di lavoro, in particolare, può essere determinante la conoscenza del linguaggio del corpo per avere una più sicura percezione di sé e delle proprie emozioni, riuscire a controllarle ed utilizzare la propria corporeità come un ulteriore mezzo di espressione per dare più valore a ciò che si dice e comunicare all'interlocutore sicurezza, fiducia e competenza.

Analizziamo uno ad uno le parti del nostro corpo:

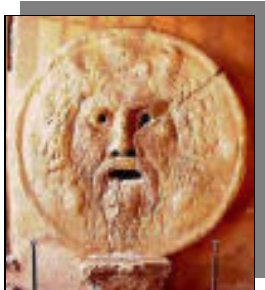


7. GLI OCCHI

Durante il colloquio, la trasmissione dei segnali avviene soprattutto attraverso gli occhi.

I frequenti *battiti delle ciglia*, ad esempio, comunicano paura e nervosismo; *evitare di incontrare lo sguardo* dell'interlocutore è un segno di chiaro disagio ed imbarazzo; dare *occhiate di sbieco* segnala un atteggiamento di difesa; guardare *negli occhi, senza esagerare*, la persona che ci parla, invece, dà l'impressione di avere un grande interesse per la materia di cui si sta trattando.

Per misurare il grado di attenzione che suscitano le nostre parole nell'interlocutore, è necessario porre attenzione alle variazioni di *diametro* delle sue pupille: se si dilatano, vuol dire che sta seguendo il nostro ragionamento, se si restringono, è segno che si distrae, non riesce a comprendere il nostro pensiero, o forse non lo approva. Questo tipo di segnale può essere rivelatore anche di disponibilità ed apertura.



8. LA BOCCA

In generale, l'atto di *leccarsi le labbra* ripetutamente è in genere sintomo di gradimento e in genere di eccitamento fisico o anche intellettuale rispetto ad un argomento che ci interesse. L'apertura o la chiusura della bocca è, invece, il segnale di desiderio o di repulsione per qualcosa; tenere, invece, la bocca serrata, con le labbra strizzate indica una situazione di forte scontentezza, di frustrazione, di rifiuto, di disapprovazione. Chi si morde le labbra, invece, dichiara indirettamente di voler dire qualcosa che non può dire o di avere un segreto che non può confessare e che ha paura che gli sfugga.



9. IL NASO

L'atto di *sfregarsi le narici* con le mani è, in genere, un segno di rifiuto per

qualcuno o qualcosa, o un tentativo di dissimulare le proprie vere intenzioni. Si tratta di una specie di “sindrome di pinocchio” infatti questo gesto è un "dirottamento" di un altro gesto molto più indicativo di chi sta dicendo una bugia: quello del portarsi la mano sulla bocca, che è tipico nei bambini. Gli adulti riescono a controllare maggiormente i propri istinti e la propria gestualità; ecco allora che il gesto istintivo di coprire la bocca dopo aver detto una bugia si camuffa con quello di pizzicarsi o grattarsi il naso.



10. IL VISO

La *fisiognomica* è la disciplina, nata nel Medioevo, che pretendeva di dare fondamento scientifico alla correlazione tra caratteri somatici e caratteristiche morali e caratteriali delle persone. Ha avuto la sua massima affermazione nell'800 grazie agli studi, all'apparenza scientifici, di Lombroso nel campo dell'antropologia criminale.

Nel '900 queste teorie sono state decisamente ridimensionate: un naso adunco o occhi piccoli e ravvicinati non sono certo considerati più come indice di crudeltà o di follia, però è forse possibile dedurre alcuni tratti

caratteriali di una persona guardandola attentamente in viso.

Chi, ad esempio, ha la fronte segnata da *rughe orizzontali* e la tendenza a tenere gli *occhi sgranati*, sarà probabilmente una persona ansiosa e facilmente impressionabile; *rughe verticali* e *occhi strizzati* indicano in genere un carattere deciso, forte e collerico o anche diffidente; chi ha gli *occhi bassi*, è intuitivo e si presenta come una persona timida e riservata.

Anche i tratti somatici della *bocca* possono rivelarci qualcosa sulla personalità di chi abbiamo di fronte: se è *aperta*, indica stupore o attenzione; se è *strizzata*, manifesta rifiuto o chiusura; se ha gli *angoli orientati verso il basso*, fa trasparire dolore o delusione; *gli angoli verso l'alto* trasmettono rilassatezza e simpatia; il *deglutire* ripetutamente significa imbarazzo e insicurezza; l'*irrigidire le mascelle* è un segnale di tensione.



11. LA RISATA

Durante un colloquio, dovete fare attenzione a non sembrare troppo seri, ma nemmeno ad eccedere nella risata.

Se per un caso, nel corso della conversazione vi accade di ridere ad una

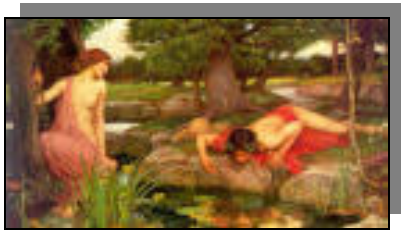
battuta del vostro esaminatore, tenete presente che potreste comunicare attraverso questa spontanea manifestazione di ilarità una serie innumerevole di messaggi. Il riso per molti psicologi costituisce un ottimo punto di riferimento per giudicare il carattere di un soggetto.

Una risata un po' *eccessiva*, rispetto alla causa che la ha suscitata può, ad esempio, farvi apparire insicuri, indecisi o addirittura servili; una risata *smodata*, instabili o arroganti e collerici.

Ma anche essere *poco propensi al riso* può trasmettere all'esaminatore un'immagine di voi distorta. Potreste sembrare troppo timidi o poco franchi.

Durante la fase del corteggiamento, per esempio, quanto più aumenta l'interesse verso il vostro interlocutore di sesso opposto, tanto più i movimenti del corpo, l'ampiezza e la frequenza della risata diventano stereotipati, cioè sempre uguali, ripetitivi.

A questo stereotipo, se l'interesse è ricambiato, si adegua inconsciamente in maniera mimetica anche l'altro interlocutore. In pratica potrete accorgervi dell'attrazione che esercitate su una persona verificando se il vostro modo di ridere riesce a coinvolgerla e se la sua risata inizierà ad imitare la vostra nelle caratteristiche e nel tono.



12. LA VOCE

La voce, rappresentata dall'immagine di Eco, la splendida ninfa che si sciolse d'amore per il bellissimo Narciso, è forse il primo elemento ad essere notato e valutato in un colloquio e, probabilmente, il più difficile da controllare. Una voce *stridula*, *pungente*, *nasale* o una cadenza troppo *monotona*, possono creare nell'interlocutore un inconscio senso di fastidio o distrarlo da quanto state dicendo; un tono di voce troppo *basso*, invece, può essere interpretato come una spia di scarsa sicurezza di sé e delle proprie competenze, allo stesso modo parlare a *voce troppo alta* potrebbe comunicare aggressività, arroganza o presunzione.

Dovete ricordare di mantenere la calma e controllare la respirazione; ciò può essere di aiuto per esordire in maniera pacata, cercando di essere il più possibile espressivi e comunicativi, scegliendo accuratamente le parole e pronunciandole con calma e semplicità. Evitate di *schiarirvi spesso la voce*, *tossicchiare*, *sospirare*: questi sono l'espressione di impulsi condizionati che esprimono frustrazione, così come i "tic linguistici" (ripetere sempre uno stesso avverbio, congiunzione o perifrasi: "diciamo", "cioè", "possiamo dire che" etc.).

Dimostrare al vostro interlocutore di essere a vostro agio e non in preda al panico lo renderà automaticamente più bendisposto nei vostri confronti.



13. LE MANI

Vi è mai capitato di parlare con qualcuno ed avere la sensazione che stia mentendo? Probabilmente qualcosa nella sua voce lo tradisce, ma c'è di più: se lo guardiamo attentamente ci rendiamo conto che i suoi gesti non corrispondono alle sue parole. Le sue mani lo tradiscono, mettendo in evidenza il vero stato d'animo a livello emozionale.

In una situazione di tensione o di stress emotivo, poi, come quella che può essere generata dal colloquio, aumenta generalmente la frequenza degli autocontatti: *giocherellare* con le mani o *nasconderle* nelle tasche per poi tirarle fuori successivamente, *pizzicarsi* o *torcersi* le mani, *tirare la pelle del mento*, *passarsi una mano sul collo* sono un modo per mascherare una situazione di disagio, di insicurezza o di nervosismo, per ridurre la tensione o per consolarsi.

In alcune situazioni, invece, *toccare con discrezione qualcuno* può generare un senso di fiducia e di affabilità. La *mano aperta*, con il palmo rivolto verso l'interlocutore, è poi il segnale principale di sincerità e disponibilità e tende a generare fiducia negli altri. Il *palmo rivolto verso l'interno*, invece, indica il tentativo di bloccare l'influenza altrui e di non dare eccessiva confidenza. In ogni caso, meglio tenere le mani in vista, che nascoste nelle tasche, sotto la scrivania o dietro la schiena.

Un consiglio importante è non presentarsi ad un colloquio di lavoro con le *unghie mangiucchiate*, nel linguaggio del corpo significano una cosa sola: insicurezza!

Altro banco di prova è poi la stretta di mano, di cui abbiamo parlato precedentemente: quante volte vi sarà capitato di stringere una mano sudaticcia, gelata, praticamente inerte? Una bella stretta energica (non stritolante!) è sempre un segno distintivo di personalità, meglio se accompagnata da un sorriso caldo e cordiale. Se l'emozione vi rende le mani simili a ghiaccioli, prima della faticosa stretta strofinatela energicamente (senza dare nell'occhio) sulla manica della giacca!



14. I PIEDI

Questo spettacolare calcio di Totti la dice lunga sulla sua bravura! E se pensate che i piedi siano la parte che meno si nota di voi, sappiate che sono la parte del corpo che rivela i movimenti che si desiderano compiere ma che vengono repressi e negati a livello cosciente.

Vi è mai capitato di incontrare un vostro compagno di lezione in piazza che non vedete da molto tempo? Immaginiamo che questa persona non vi sia del tutto simpatica, inoltre ha il difetto di essere logorroica e vi racconta per filo e per segno come prende gli appunti, cosa fa a lezione, quanto studia, come ha fatto quell'esame e tutti i super voti che ha preso e che, ovviamente, vi fa l'interrogatorio sul vostro percorso di studi; vorreste scappare ma il rompiscatole vi incalza con i suoi discorsi. Mentre atteggiate il viso in una smorfia di moderato interesse, provate a guardare i vostri piedi: sono disposti nella *direzione* della fuga, e probabilmente indicano la porta o la strada più efficace.

I piedi, insomma, sono un po' il radar del nostro corpo: se, infatti, vi trovate in un gruppo di persone, ma siete attratti particolarmente da una di

esse, potrete notare che i vostri piedi sono orientati nella sua direzione.



15. LA GESTUALITA'

Gesticolare significa occupare il proprio spazio relazionale e quello dell'interlocutore, essere più o meno comunicativo e trasmettere interi concetti con un solo segno della mano o del capo.

Talvolta, la gestualità di un individuo, dipende anche dalla sua *collocazione sociale* (chi si trova ai gradini superiori tende a controllare di più i propri gesti), dall'*età* (la tendenza a esprimersi con il linguaggio del corpo diminuisce con l'aumentare dell'età ed è dunque massima nei bambini e minima negli anziani), dal *tipo di lavoro* che svolge (coloro che hanno molti contatti con il pubblico usano molto di più questo tipo di linguaggio).

Bisogna, inoltre, fare attenzione e distinguere i gesti *internazionali*, come il pollice alzato per fare l'autostop, o l'indice e il medio aperti a "V" per indicare "vittoria", da altri gesti che *variano* a seconda delle diverse culture e società.

Accarezzarsi i capelli, ad esempio, è generalmente un segnale di forte interesse o addirittura di desiderio sessuale; *giocherellare con l'anello* e ruotarlo attorno al dito può denunciare carenze affettive, così come *toccarsi la cravatta* –per l'uomo– o *la collana* –per la donna. I *gesti calmi e solenni* (come quelli di Socrate nell'immagine sopra) esprimono sicurezza e potenza, *gesti affrettati* inquietudine e ambizione, *gesti piccoli e lenti* timidezza e prudenza; *gesti orientati verso il corpo* sono segno di rifiuto o difesa, *verso l'esterno* di disponibilità. Chi mentre parla con apparente calma *tamburella con le dita* sul tavolo, tenta di mascherare una situazione di disagio o di nervosismo, se invece si gratta dietro l'orecchio o allarga meccanicamente il colletto della camicia con le dita manifesta insofferenza, desiderio di evadere da una situazione che gli "sta stretta".

Vi proponiamo due consigli da tenere sempre a mente:

- mai tentare di *coprire o nascondere la bocca con le mani*, potrebbe rivelare il tentativo di occultare la verità;
- giocare al *gioco dello specchio* con il nostro interlocutore cercando di imitarne i gesti, la postura, il modo di ridere e di parlare (senza, è ovvio, cadere nella parodia o nella caricatura), può instaurare un clima di sinergia e di rilassatezza nella conversazione.



16. LA POSTURA

Il linguaggio del corpo possiede nel complesso una propria grammatica specifica. Se possiamo dire che ogni gesto corrisponde ad una parola, la postura assunta dal corpo, nel complesso, esprime un discorso. È importante, ad esempio, che il corpo, nei suoi movimenti possieda una sua armonia, come quella che risulta dalla posizione allineata di braccia e gambe (il David né uno spettacolare esempio). Gli studiosi del *body language* hanno individuato alcune situazioni posturali più o meno stereotipate ed hanno attribuito loro dei significati.

Se si è in piedi e si tengono le *braccia aperte o in tasca*, in una posizione rilassata, significa che si è disponibili e aperti; se invece la *testa è china* e le *braccia conserte*, si manda un messaggio di chiusura, difesa e distanza.

Il tenere le *braccia dietro la schiena* è spia in genere di un atteggiamento di sottomissione ed inferiorità; il *mento alto*, la *schiena arcuata all'indietro*, le *gambe divaricate* indicano superiorità. Le *mani sui fianchi* o *agganciate alla cintura* sono un atteggiamento di sfida.

Se si è seduti con il *busto chinato in avanti*, si comunica arrabbiatura, o anche interesse; se il *busto è ben eretto*, si invia un segnale di apertura o fierezza; se il *busto è sbilanciato all'indietro*, è indice di presunzione o rilassatezza; tenere i *pie di attaccati alle gambe della sedia* è segno di insicurezza. Lo spostare il *capo avanti e indietro* durante una discussione indica in genere disappunto o disinteresse. Tenere le *braccia incrociate o le gambe accavallate* sono entrambi atteggiamenti di chiusura. È espressione di disagio o fastidio il *riassettarsi continuamente* il vestito o toccarsi continuamente i capelli.



17. LA DISTANZA

La distanza che poniamo tra noi e gli altri non è un fatto casuale, anch'essa ha un suo profondo significato. Una fiorente letteratura sull'argomento ha iniziato a svilupparsi negli anni Sessanta in America sulla base di ricerche effettuate da psicologi ed esperti di *prossemica*. Ne è emerso in primo luogo che la distanza è un fatto "sociale", e che ciascuno di noi tende ad amministrare il proprio spazio in maniera diversa a seconda delle

circostanze. Si è arrivati a stabilire, con il metro alla mano, la distanza media in centimetri che caratterizzano le diverse situazioni comunicative e comportamentali:

- dal contatto corporeo fino ai 45 cm, si parla di ***distanza intima***, quella che tengono tra loro persone legate dal massimo grado di confidenza: genitori e figli, soprattutto se piccoli, innamorati, amici molto stretti. Si tratta dunque di una vicinanza fisica e psicologica, che permette di percepire il calore, l'odore della pelle, il respiro dell'altro;
- dai 75 cm a un metro e 20, siamo sempre nell'ambito di una ***distanza personale***, ma più orientata alla "lontananza": il limite dei 75 cm non è infatti casuale, ma rappresenta approssimativamente la distanza dalla quale è ancora possibile allungare un braccio ed entrare in contatto corporeo con qualcuno.
- dal metro e 20 cm ai 3 metri e mezzo, si parla di ***distanza sociale***, che caratterizza i rapporti pubblici e professionali.
- oltre i 3 metri e mezzo, parliamo di ***distanza pubblica***, cioè quella tenuta da un relatori durante una lezione universitaria, un convegno,

un comizio⁹.

Il varcare questi spazi può assumere significati ben precisi, come il tentativo di creare una maggiore intimità, o, al contrario, di tenere le distanze. In alcuni contesti, come quello lavorativo, può avere il valore di un'"*invasione*": il capufficio che in piedi si avvicina alla postazione dell'impiegato seduto lo pone automaticamente in una condizione di inferiorità psicologica e può accentuarne le insicurezze. La stessa tecnica viene talvolta usata anche nel settore "vendite", per mettere alle strette l'acquirente e spingerlo a concludere l'acquisto. Chi si prepara a sostenere un colloquio deve tener conto anche, in linea di massima, di questo tipo di fattori che possono influenzare la persona o le persone con cui si parla, valutando di volta in volta il tipo di contegno da assumere, la distanza da tenere, la gestualità da esibire.

È stato inoltre rilevato come la gestione degli spazi e delle distanze sia influenzata anche da *fattori socio-culturali* (i popoli mediterranei, ad esempio, hanno una maniera sicuramente "più intima" di relazionarsi agli altri rispetto ai nordici).

⁹ Hall E.D., *La dimensione nascosta*, Bompiani, Milano, 1980.

L'espressione "prendere posizione" nel caso di un colloquio di lavoro è quanto mai calzante: dimmi dove (o come) ti siedi e ti dirò che posizione occupi nella vita e come ti poni nelle situazioni lavorative!

Se, ad esempio, durante un colloquio di gruppo siete invitati a ***prendere posto ad un tavolo***, anche questo può essere oggetto di valutazione ed interpretazione psicologica.

Un tavolo rettangolare o ovale, infatti, può mettere in risalto le inclinazioni caratteriali di ognuno: chi si siede a capotavola ha, come è facile intuire, una spiccata attitudine al comando e si pone automaticamente come ***leader carismatico*** .

La persona che siede all'altro capo del tavolo, dopo che il primo è già stato occupato, è, in genere, una persona dalla forte personalità, che non ama omologarsi al pensiero altrui e si pone come ***antagonista***.

I posti laterali rispetto al capotavola sono occupati dai ***fiancheggiatori*** dei due leader, che formano, insieme a lui, quello che è stato definito da alcuni il "triangolo del potere".

Accanto ad essi prendono posto i ***volubili***, che, indecisi su che condotta seguire, sono facilmente influenzabili in una discussione dagli orientamenti predominanti.

Nel ***colloquio vis a vis*** le dinamiche sono sensibilmente diverse.

Per prima cosa è possibile che vi troviate ad avere a che fare con una sola persona: il modo in cui sedere al tavolo del selezionatore sarà già indicativo del tipo di colloquio, della persona che avete di fronte e del contegno che vi converrà avere.

Se infatti il selezionatore vi invita a sedervi in una posizione "*ad angolo*", cioè in modo tale che siate disposti sui lati contigui di un tavolo quadrato o rettangolare, il vostro rapporto con l'interlocutore si presenta paritario, cordiale, professionale. Non vi sentirete osservati o aggrediti e ognuno potrà gestire i propri spazi.

Se il selezionatore vi farà prendere posto *di fronte a lui*, dall'altro lato del tavolo, l'incontro si presenta già come un potenziale scontro, ogni movimento ed ogni sguardo dell'uno può essere controllato dall'altro e bisogna fare attenzione a "difendere" il proprio spazio ed, eventualmente, a non invadere quello dell'altro sporgendo nella "sua" parte del tavolo le mani, il busto o qualche oggetto.

Sedendovi *di fianco* al selezionatore, invece, se siete stati invitati a farlo o se la situazione creatasi lo ha permesso, potrete stare più tranquilli: questa posizione indica una certa complicità e vi indica che la persona che avete davanti è molto disponibile o che la scelta probabilmente cadrà su di voi. Questa situazione potrebbe anche delineare una fase successiva della

selezione, quando, dopo una prima scrematura, la rosa dei candidati si è ristretta ed è necessario stringere con il candidato un rapporto di maggiore sinergia e collaborazione.

E ancora: ricordate l'inginocchiatoio di Fantozzi, dove il povero impiegato si accasciava scomodissimo sotto lo sguardo sadico del Megadirettore adagiato in poltrona di pelle umana?

Non è solo fantasia. Molti direttori (sadici!) adoperano di questi trucchetti nell'arredare il proprio ufficio per consolidare il proprio carisma.

È probabile che una di queste situazioni vi si possa presentare, soprattutto se siete seriamente intenzionati a trovare il lavoro che fa per voi, e quindi a sostenere molti colloqui; in questi casi il conoscere quello che si nasconde dietro strategie di questo genere può aiutarvi ad affrontare la prova più serenamente e a non farvi condizionare negativamente da approcci non del tutto incoraggianti.

Conclusioni

*Per finire,, quanto scritto potrebbe risultarvi così difficile da applicare e magari scoraggiarvi, ma voglio terminare questo mio lavoro ricordando un concetto che il professore vi ha espresso mille volte a lezione: il segreto del successo è essere, comunque, se stessi e dare sempre l'impressione che non stiamo bleffando. Essendo consapevoli che non abbiamo nulla da nascondere ed accettando noi stessi per quello che siamo, cadranno come per incanto timidezza, insicurezza e paura dell'altro.**PROVARE PER CREDERE.***

Post Scriptum: pensavo di avervi detto tutto ma solo ora mi accorgo che la storia, quella vera, deve ancora incominciare. Siate pronti a contribuire fattivamente alla storia della vostra vita.

BIBLIOGRAFIA

Adani L., *Il lavoro è il tuo! Guida al colloquio di assunzione*, ETAS, Milano 2003.

Coelho P., *Manuale del guerriero della luce*, Saggi Bompiani, Milano, 1997.

Hall E.D., *La dimensione nascosta*, Bompiani, Milano, 1980.

SOMEDIA, *Carrer Book 2004*, Anno 7- n. 2 Novembre 2003.

Watzlawick, Beavin, Jackson, *Pragmatica della comunicazione*, Astrolabio, Roma, 1971.

WEBLIOGROFIA

<http://www.cedefop.eu.int/transparency/cv.asp> (nel sito è possibile scaricare il formato del curriculum europeo)

www.google.it

Alcuni siti da consultare:

www.jobonline.monsteritalia.it (dopo essersi registrati è possibile inserire il proprio curriculum e consultare le offerte di lavoro);

www.lavoro.tiscali.it/carriera (suggerimenti su come compilare il curriculum, scrivere la lettera di presentazione o sostenere un colloquio di lavoro);

www.alispa.it (informazioni sulle società);

www.bancalavoro.it (è possibile consultare le offerte di lavoro ed inserire il proprio curriculum vitae);

www.carriera24.ilsole24ore.com (portale d'incontro tra aziende e giovani in cerca di lavoro);

www.cliccalavoro.it

www.corriere.it/lavoro/index.jhtml

www.e-work.it/index.htm (indica le sedi In italia, le offerte di lavoro delle varie filiali, la possibilità di rispondere agli annunci on line);

www.lavoroweb.com

www.sportellostage.it (le sedi sono a Milano e Roma ed offre la possibilità di partecipare a stage aziendali italiani stranieri).

Lavorare e studiare in Europa:

www.centrorisorse.org (Il Centro Risorse offre informazioni utili per favorire un' esperienza di studio o di lavoro in uno dei paesi dell'Unione);

www.europa.eu.int/epso (Ufficio europeo di selezione del personale);

<http://ue.eu.int/it> (Segretariato Generale del Consiglio dell'Unione Europea-Ufficio tirocini- Bruxelles);

www.esteri.it (Sul sito del ministero degli affari esteri è possibile consultare l'elenco dei centri che predispongono i corsi di preparazione ai concorsi presso la Commissione Europea);

www.euroguidance.org.uk (Rete Europea dei Centri Risorse Nazionali per L'Orientamento: incoraggia la mobilità, attraverso l'informazione sulle opportunità di formazione e stage, del mercato del lavoro, delle condizioni di vita nei diversi paesi europei);

www.emdsnet.com (per i laureati ad alto potenziale professionale ed agli esordi: questo sito consente di cercare lavoro in Europa, Asia, America latina, Nord America, Africa. E' possibile inserire on line il curriculum).

APPENDICE

**PIANO DI AZIONE
PERSONALE**

1. INDIVIDUARE IL NOSTRO OBIETTIVO

PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE

- 1) LE MIE ASPIRAZIONI
- 2) LE MIE CAPACITA'
- 3) I SETTORI CHE MI INTERESSANO
- 4) I MIEI VALORI
- 5) IL MIO AMBIENTE DI LAVORO IDEALE
- 6) LE MOTIVAZIONI AL LAVORO

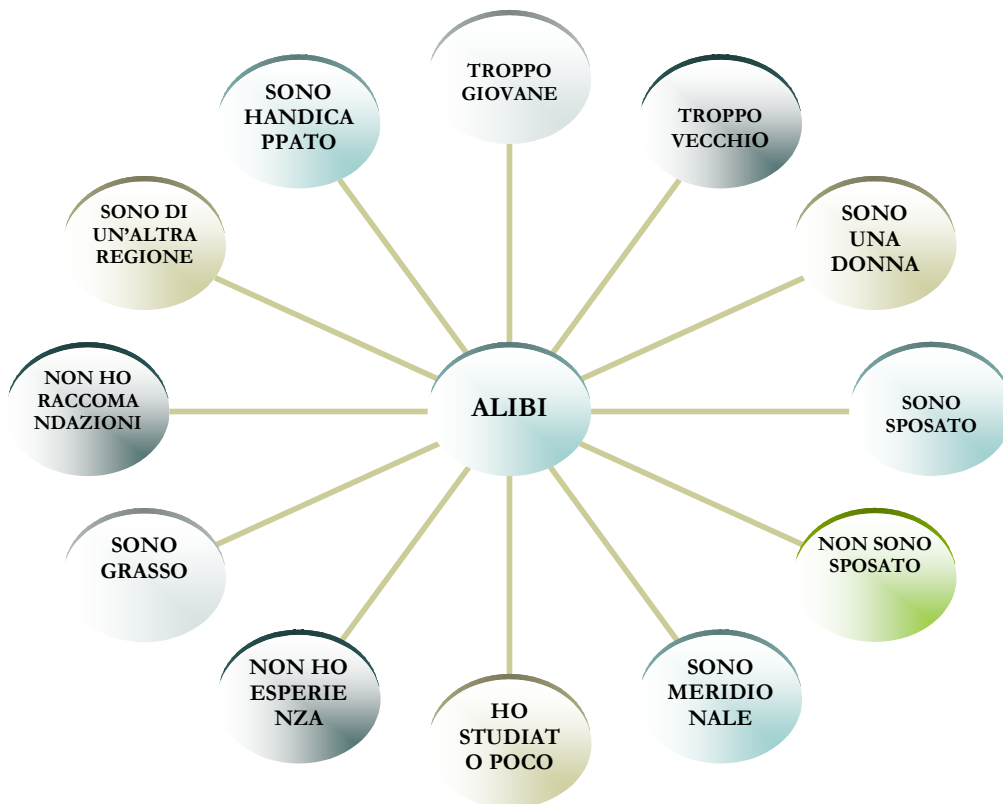


PERICOLI NELLA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI: GLI ALIBI

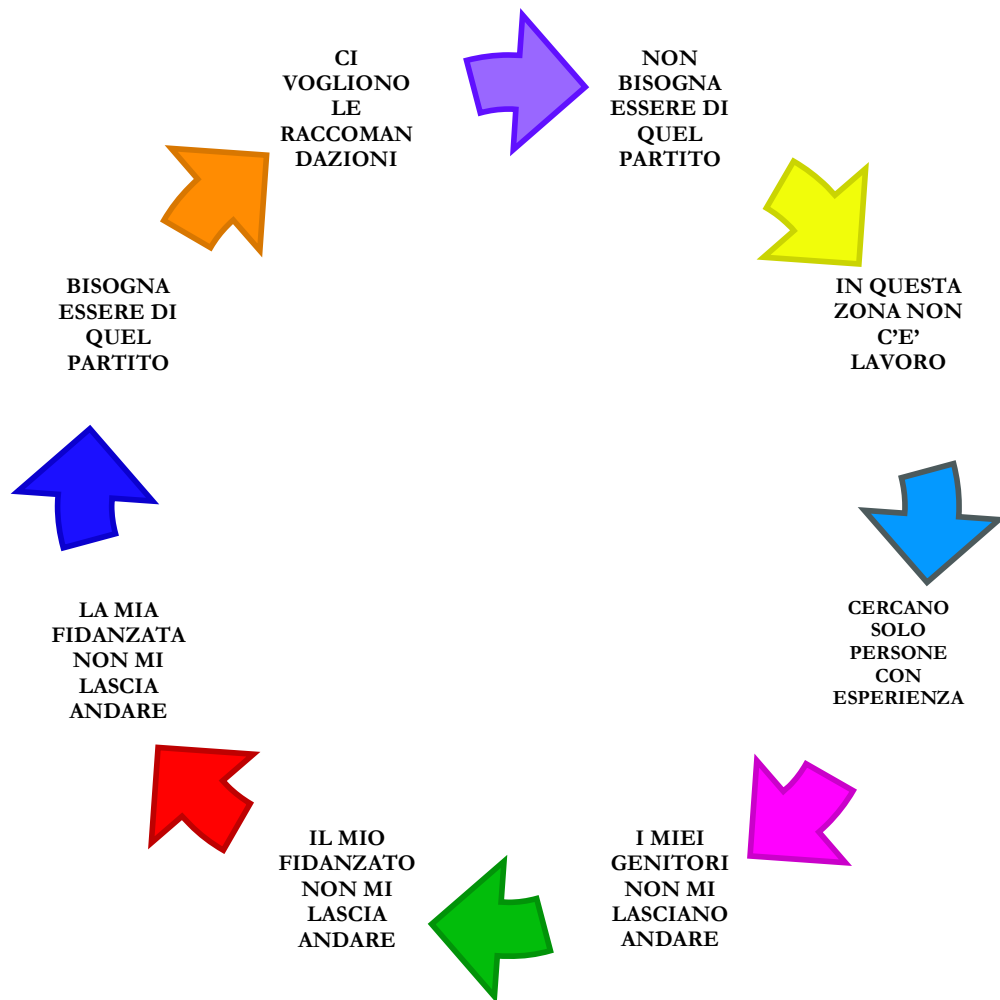
Uno dei tanti modi che ci impediscono di AGIRE è la creazione degli alibi che non ci consentono di svincolarci dalle situazioni negative e che erroneamente continuiamo ad usare per giustificarci rispetto a quello che vogliamo raggiungere.

Quante volte ci è capitato di dire:

“ E’ INUTILE CHE CERCO IL LAVORO CHE VOGLIO, PERCHE’ NON LO TROVERO’, PERCHE’ SONO...



“...TROVARE UN LAVORO NON DIPENDE SOLO
DA ME: IO VORREI, MA IL PROBELMA E' CHE.....



QUANDO RIUSCIREMO AD USCIRE DA QUESTO CIRCOLO VIZIOSO?

E' opportuno a tal proposito svolgere un esercizio:

1. Scriviamo le cinque convinzioni che secondo noi ci impediscono di cercare il lavoro che ci piace (convinzione n. 1..... convinzione n. 2..... convinzione n. 3..... ecc)
2. Selezioniamo le due convinzioni che ci vincolano maggiormente e riflettendo su queste ponendoci le seguenti domande:
 - a) Da chi ho appreso queste convinzioni?
 - b) Chi mi ha parlato per primo di queste convinzioni?
 - c) Queste persone o fonte d'informazione, è esperto in materia?
 - d) Ci sono delle opinioni contrarie a queste che mi hanno raccontato?
 - e) Posso considerare queste convinzioni assurde?
 - f) Cosa succederà se continuo a pensarla così? (nella vita privata, nel lavoro, negli studi)
 - g) Anche se mi sembra stupido rispondere a queste domande, cosa c'è di buono in questa situazione?

2. PROGETTIAMO IL PIANO D'AZIONE: FARE MARKETING DI SE STESSI

Una volta che abbiamo individuato il nostro obiettivo, passiamo alla realizzazione vera e propria del piano d'azione: la promozione di se stessi in tutte le direzioni che riteniamo opportune. E' consigliabile scrivere tutti i piccoli passi che si fanno e compilare una specie di diario da tenere sotto controllo ed aggiornare costantemente. Occorre metodo e perseveranza cioè bisogna programmare la ricerca del lavoro e non lasciarsi scoraggiare dagli insuccessi. Stabiliamo, dunque, le priorità:

- **CANALI DA ATTIVARE:** il canale è la “strada” attraverso cui il nostro curriculum e la conoscenza della nostra professionalità giunge al destinatario. Per prima cosa dobbiamo informarci su come funziona il canale del lavoro parlando con qualcuno che è già inserito nell'ambito lavorativo, leggendo, navigando in internet ecc. I canali sono molteplici: *PASSAPAROLA* (fate sapere ad amici e conoscenti che state cercando lavoro, magari conoscono qualcuno verso cui indirizzarvi); *POSTA* (inviare a possibili datori di lavoro il curriculum con lettera di accompagnamento); *INSERZIONI* (leggete riviste e giornali rispondendo alle inserzioni che interessano la vostra posizione. Fate attenzione però, le inserzioni sono molto usate per truffare);

CONTATTO TELEFONICO E VISITA DIRETTA (chiedete di parlare con il responsabile del personale o con il titolare domandando se è possibile stabilire un colloquio. In ogni caso, comunque, inviate il curriculum o portatelo direttamente con voi); *COLLOCAMENTO PUBBLICO* (troverete più avanti una sezione specifica che parla del collocamento); *SOCIETA' DI RICERCA DEL PERSONALE* (anche questa parte verrà analizzata di seguito).

CURRICULUM VITAE DI UN NEOLAUREATO/A

Informazioni personali

Nome e Cognome	Rossana Rossi
Data di nascita	03/07/1978 – Genova
Indirizzo	via Roma 4 16100 Genova
Telefono	Cellulare: 348/00000
E-mail	eee@eeee

FORMAZIONE

<p>Laurea in Scienze Politiche con indirizzo “Politico Sociale”, conseguita nel Febbraio 2002 con votazione 110/110 con lode.</p> <p>Titolo della tesi: “La devianza minorile nella periferia di un grande centro abitato”. Tesi pubblicata on line.</p> <p>Alcuni degli esami sostenuti: Economia politica, Sociologia, Statistica, Metodologia delle ricerche sociali, Comunicazioni sociali, Psicologia Generale.</p> <p>Anno 1996/1997: Diploma di maturità classica conseguito presso il Liceo “Marco Tullio Cicerone” in Genova, con la votazione di 60/60.</p>
--

Conoscenze Linguistiche	Italiano: madrelingua Inglese: buono (First Certificate) Francese: buono (ragazza alla pari in Francia)
Conoscenze Informatiche	Ottima conoscenza dei sistemi applicativi Windows (Word, Excel, Power Point) Ottima conoscenza Internet
Interessi extraprofessionali	Lettura, cinema, musica e sport a livello amatoriale.
Note personali	Personalità dinamica, motivata, solare e sempre disponibile a nuove esperienze. Ottime capacità relazionali e comunicative.
Patente di guida	B

ESPERIENZE LAVORATIVE

Settembre 1998 a oggi

Ottobre 1997/giugno 1998

Settembre 1996/ottobre 1997

Intervistatrice in diverse società di ricerche di mercato. Interviste aperte, interviste chiuse ed in profondità.

Ragazza alla pari in Francia: cura di due bambini di 4 e 5 anni.

Segretaria di redazione part-time. Attività segretariale di base (telefono, agenda, archivio, posta).

AUTORIZZO IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI E
PER GLI EFFETTI DELLA LEGGE 196/03 E SUCCESSIVE
MODIFICAZIONI E INTEGRAZIONI.

Data

Firma

APPENDICE C

FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE

FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome [COGNOME, Nome, e, se pertinente, altri nomi]
Indirizzo [Numero civico, strada o piazza, codice postale, città, paese]
Telefono
Fax
E-mail

Nazionalità

Data di nascita [Giorno, mese, anno]

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a) [Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun impiego pertinente ricoperto.]
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a) [Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun corso pertinente frequentato con successo.]
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

*Acquisite nel corso della vita e della carriera
ma non necessariamente riconosciute da
certificati e diplomi ufficiali.*

PRIMA LINGUA

[Indicare la prima lingua]

ALTRE LINGUE

[Indicare la lingua]

- Capacità di lettura [Indicare il livello: eccellente, buono, elementare.]
- Capacità di scrittura [Indicare il livello: eccellente, buono, elementare.]
- Capacità di espressione orale [Indicare il livello: eccellente, buono, elementare.]

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

*Vivere e lavorare con altre persone, in
ambiente multiculturale, occupando posti in
cui la comunicazione è importante e in
situazioni in cui è essenziale lavorare in
squadra (ad es. cultura e sport), ecc.*

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite.]

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

*Ad es. coordinamento e amministrazione di
persone, progetti, bilanci; sul posto di
lavoro, in attività di volontariato (ad es.
cultura e sport), a casa, ecc.*

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite.]

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

*Con computer, attrezzature specifiche,
macchinari, ecc.*

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite.]

CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE

Musica, scrittura, disegno ecc.

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite.]

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Competenze non precedentemente indicate.

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite.]

PATENTE O PATENTI

ULTERIORI INFORMAZIONI

[Inserire qui ogni altra informazione pertinente, ad esempio persone di riferimento, referenze ecc.]

ALLEGATI

[Se del caso, enumerare gli allegati al CV.]

DICHIARAZIONE

Dichiaro che le informazioni riportate nel presente Curriculum Vitae sono esatte e veritiere.

Autorizzo il trattamento dei dati personali, ivi compresi quelli sensibili, ai sensi e per gli effetti del D.Leg 196/03 per le finalità di cui al presente avviso di candidatura.

Data:

Firma:

**LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO
CONSIGLI (ripresa da "Orienta lavoro" n.12, Luglio '92)**

Mario Rossi
indirizzo
numero di tel.

Mittente

Spett.le(o Gentili Signori)
.....
.....
c.a : Direttore Risorse Umane

Destinatario

Città e data

Oggetto: (es. richiesta di assunzione)

- 1) **accennate alla struttura aziendale e/o alle sue attività**
 - a) **conosco il settore per esperienze precedenti**
 - b) **Mi risulta che la Vostra Azienda sia all'avanguardia, innovativa, leader, in espansione ecc.**
 - c) **Sono venuto a conoscenza dell'apertura di nuovi punti vendita ecc; qualora prevediate ampliamento di organico desidero sottoporvi la mia candidatura.**
- 2) **Caratteristiche personali, tratti del carattere, capacità, obiettivo professionale.**
- 3) **Proposta di collaborazione**
 - a) **Sono convinto/a di riuscire, nell'ambito della Vostra Azienda, ad esprimere al massimo le mie capacità ed a valorizzare la mia esperienza**
 - b) **Certo/a di poterVi offrire una valida collaborazione**
 - c) **Ritengo di possedere capacità ed esperienza per un proficuo inserimento nella Vostra organizzazione**
 - d) **Altro.**
- 4) **Disponibilità a corsi di formazione, ad un lavoro part-time, ad una collaborazione a progetto**
- 5) **Formule di saluto**
- 6) **Si allega curriculum vitae.**

Firma

Es: “Trasmissione di un curriculum”

**Riporti Ada
Via Torre, 4
10112- Torino
Tel. 001/999999**

**Spett.le Ditta
TRACO S.p.A
Via delle Vie, 4
10146 Torino**

c.a: Direttore Risorse Umane

Torino, il 10/10/2001

Oggetto: Trasmissione curriculum

Con la presente desidero sottoporre alla Vs. cortese attenzione il mio curriculum vitae. Se le mie qualità e le mie esperienze professionali sono di Vs. interesse, sono disponibile per un eventuale colloquio informativo.

Tengo a precisare che una mia eventuale assunzione potrebbe avvenire avvalendosi della 407/90, con relativi incentivi. (se si è iscritti al collocamento da almeno due anni).

Grata per l’attenzione, resto in attesa di cortese riscontro per eventuale colloquio informativo e porgo distinti saluti.

Firma.....

Es: “Risposta ad un’inserzione”

**Riporti Ada
Via Torre,
10112- Torino
Tel....**

Rif. 2211

Alla c.a del Direttore del personale

Milano 11/12/2002

Oggetto: Risposta a Vostro annuncio su La Stampa, in data odierna, per la posizione di.....

In relazione all'annuncio in oggetto desidero sottoporre alla Vostra cortese attenzione il mio curriculum.

Sono particolarmente interessata alla posizione da Voi offerta in quanto ritengo di possedere i requisiti necessari.

Grata per l'attenzione, resto in attesa di cortese riscontro per eventuale colloquio di reciproca conoscenza e porgo distinti saluti.

Firma.....

Esempio *curriculum tramite e-mail*

¹⁰**Oggetto:** es: Autocandidatura di un neoingegnere per la Direzione produttiva e per i Sistemi informativi.

Mi sono laureato in Ingegneria Gestionale e sono molto interessato agli aspetti Gestionali ed organizzativi oltre che tecnici di un'azienda.

Mi piacerebbe molto potermi inserire nella vostra realtà all'interno della vostra Direzione produttiva e potermi occupare della problematiche legate al Controllo di Qualità, perché, come potrete osservare nel mio curriculum in attach, ho approfondito questi aspetti per la preparazione della tesi di laurea e durante lo stage in azienda.

Sarei ugualmente interessato anche a un inserimento nella vostra Direzione sistemi Informativi in quanto il mio piano di studi comprendeva parecchi esami legati alla tecnologia dell'informazione e all'introduzione e allo sviluppo dei sistemi informativi in azienda.

A questo punto:

- Allegate in attach il curriculum;
- Non riportate nulla che possa appesantire la ricezione;
- Ricordate la liberatoria sulla privacy.

¹⁰ Il seguente esempio è ripreso dal testo di L. Adani, *op.ct.*, pag. 43.

INDICE

Introduzione.....	pag. 1
-------------------	--------

I PARTE

1. Il lavoro comincia dalla sua ricerca.....	pag. 6
1.1 Leggere le inserzioni o scrivere un annuncio.....	>> 7
1.2 La ricerca del lavoro.....	>> 8
2. Il curriculum vitae: equilibrio tra sintesi e completezza.....	>> 11
2.1 La strategia di promozione di se stessi.....	>> 12
2.2 Formazione e professione.....	>> 14
2.3 Che errore il curriculum per “tutte le stagioni”!.....	>> 15
2.4 Le regole d’oro per il curriculum.....	>> 16
2.5 Struttura di un curriculum.....	>> 19
2.6 Curriculum vitae: la forma è la sostanza.....	>> 20
2.7 La lettera di accompagnamento.....	>> 21

2.8	I contenuti della lettera di accompagnamento.....>>	23
2.9	Il curriculum on-line.....>>	25
2.10	Ci sono anche i test e le prove di selezione.....>>	28

II PARTE

1.	“I want you”.....>>	30
2.	Il colloquio di lavoro... <i>prima</i>>>	34
2.1	La “scaletta” verso il successo.....>>	36
3.	Il colloquio di lavoro... <i>durante</i>>>	38
4.	Il colloquio di lavoro... <i>dopo</i>>>	40
5.	Domandare è lecito.....>>	41
6.	Il linguaggio del corpo.....>>	45
6.1	Come muoverci.....>>	48
7.	Gli occhi.....>>	53
8.	La bocca.....>>	56
9.	Il naso.....>>	57
10.	Il viso.....>>	57
11.	La risata.....>>	59
12.	La voce.....>>	61

13. Le mani.....>>	62
14. I piedi.....>>	64
15. La gestualità.....>>	65
16. La postura.....>>	67
17. La distanza.....>>	68
<i>Conclusioni</i>>>	74
<i>Bibliografia</i>>>	75
<i>Webliografia</i>>>	75
<i>Appendice</i>>>	79
<i>Appendice A</i>>>	80
<i>Appendice B</i>>>	87
<i>Appendice C</i>>>	90
<i>Appendice D</i>>>	92
<i>Appendice E</i>>>	95