



CITTA' DI ALESSANDRIA
SETTORE RISORSE UMANE, TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE
Servizio Lavoro e Orientamento Professionale
Ufficio Servizio Civile Nazionale

Piazza Giovanni XXIII, 6 - 15121 Alessandria - Tel. 0131-515784 – fax 0131.515783
servizio.civile@comune.alessandria.it – comunedialessandria@legalmail.it

SISTEMA DI RECLUTAMENTO E SELEZIONE

Ente: **CITTA' DI ALESSANDRIA**

0) Premessa:

Il Sistema di Reclutamento e Selezione di seguito descritto, sostanzia le procedure che la Città di Alessandria, in accordo e condivisione con gli enti di accoglienza legati da specifico contratto, ha previsto di implementare per un'efficace ed efficiente gestione dell'esperienza.

I processi e gli strumenti indicati sono stati definiti sulla base e tenuto conto della pluriennale esperienza maturata nell'ambito del Servizio Civile Nazionale, nonché delle indicazioni e suggerimenti emersi dal confronto con la rete dei partner con i quali lo stesso Comune vanta specifiche collaborazioni e/o rapporti di natura associativa/consortile.

In linea ed ottemperanza con quanto prevista dalla vigente normativa in materia, il sistema presentato si ritiene possa contribuire a garantire *“la presentazione e realizzazione dei programmi di intervento e dei progetti, l'accoglienza dei volontari nella sede di attuazione, assicurando agli stessi adeguate condizioni per favorirne la crescita e la maturazione, nonché il conseguimento del risultato finale dei programmi di intervento e dei progetti, mediante condizioni organizzative idonee e adeguati strumenti di controllo, anche con riferimento alle attività svolte nelle singole sedi di attuazione”*

1) Elementi obbligatori del sistema di reclutamento e selezione autonomo:

a) Metodologia

Nell'ideare e realizzare tale sistema di reclutamento e selezione, l'ente Comune di Alessandria intende raggiungere i seguenti obiettivi strategici:

- ➔ Promuovere il Servizio Civile sul territorio, uniformando il linguaggio ed alcuni contenuti di fondo propri dell'esperienza
- ➔ Articolare e gestire l'iter selettivo, ponendosi anche in questa fase a servizio dei giovani, facendo loro percepire il significato di tale procedura all'interno del percorso definito dal Servizio Civile Nazionale Volontario.

Il Sistema di Reclutamento e Selezione prevede il seguente iter, reiterato ad ogni scadenza prevista dalle circolari:

1^ fase - Preparazione e promozione

In vista dell'avvio del bando, l'Ufficio Servizio Civile del Comune di Alessandria convoca i singoli referenti dei diversi progetti a bando per avviare l'iter e concordare la fase promozionale.

L'incontro seminariale, della durata di 2 ore, ha come obiettivo:

- ➔ Uniformare il linguaggio ed contenuti di fondo propri dell'esperienza
- ➔ Predisporre strumenti e modalità di pubblicizzazione dei progetti messi a bando
- ➔ Formare i diversi referenti circa le procedure e la modulistica prevista durante la fase di candidatura
- ➔ Presentare le procedure e la modulistica necessaria per la selezione dei giovani
- ➔ Fornire elementi teorici e gestionali per affrontare un colloquio di selezione per giovani in Servizio Civile

In generale, alcune attività realizzate nell'ambito della campagna promozionale sono:

- realizzazione e distribuzione alle sedi di attuazione, all'Informagiovani comunale e ad altri spazi/centri comunali quali biblioteche, URP... di materiale promozionale dei progetti (cartoline e locandine);
- realizzazione di pagine specifiche sul bando nel sito del Comune di Alessandria;
- gestione di incontri informativi;
- realizzazione di comunicati Stampa;
- contatto via posta elettronica e telefonica dei giovani interessati all'esperienza e inseriti nella banca dati predisposta dall'Ufficio.

2^a fase - Il reclutamento

Nel corso del bando i diversi referenti dei singoli progetti, presentano le caratteristiche generali del Servizio Civile Volontario e supportano il giovane nella scelta del progetto più rispondente alle proprie caratteristiche, orientandolo tra le diverse proposte dal Comune di Alessandria e dalla rete degli enti di accoglienza.

Le domande di Servizio Civile, debitamente compilate secondo la vigente normativa all'atto del bando, vengono quindi raccolte secondo le tempistiche previste dal bando.

3^a fase - La selezione

Alla chiusura del bando, l'Ufficio Servizio Civile del comune di Alessandria procede ad un'attenta disamina della documentazione ricevuta al fine di verificare l'ammissibilità delle candidature sia in relazione ai vincoli normativi, sia con riferimento ai requisiti obbligatori previsti in sede di progetto.

L'eventuale "esclusione" (debitamente motivata) sarà quindi tempestivamente comunicata ai candidati interessati.

Successivamente, l'Ufficio Servizio Civile del comune di Alessandria attribuirà ai singoli candidati ammessi i punteggi relativi al possesso di titoli ed alle esperienze pregresse secondo lo schema presentato al paragrafo c).

Nel contempo, con delibera comunale, si procederà ai sensi dell'art. 15, comma 2°, del D. Lgs. n. 40/2017 alla costituzione delle diverse Commissioni partecipate da:

- il dirigente del settore (o un suo delegato) in qualità di responsabile del procedimento
- il Coordinatore Responsabile del Servizio Civile Universale del Comune di Alessandria (o un suo delegato)
- 1 o 2 referenti / Operatori Locali del progetto

La convocazione dei candidati ammessi sarà effettuata attraverso pubblicazione (con almeno 15 giorni di anticipo) sulla home page del sito ufficiale dell'ente del calendario contenente data, ora e luogo di svolgimento del colloquio individuale di selezione.

Poiché la pubblicazione del calendario ha valore di notifica della convocazione, in caso di assenza senza giustificato motivo, il candidato sarà considerato “escluso per non aver terminato l’iter di selezione”

Al termine di ciascun incontro, della durata minima di 20 minuti, la Commissione procederà alla compilazione della relativa scheda di valutazione. Gli obiettivi del Colloquio sono:

- Raccogliere informazioni circa le motivazioni alla base della scelta del Servizio Civile e dello specifico progetto
- Comprendere la corrispondenza tra il candidato ed il profilo del volontario coinvolto dal progetto.

I punteggi attribuiti dalla Commissione in funzione dei colloqui sostenuti dai candidati, sommati con quanto conteggiato dall’Ufficio Servizio Civile del Comune di Alessandria, consentiranno la redazione della graduatoria finale del progetto.

L’ente, terminate le procedure selettive, compilerà le graduatorie relative ai singoli progetti, ovvero alle singole sedi di progetto in ordine di punteggio decrescente attribuito ai candidati (a parità di punteggio si preferirà il candidato più giovane di età in relazione a quanto previsto dall’art. 3, comma 7, della legge 15 maggio 1997, n.127, come modificato dalla legge n. 191 del 1998.), assicurando alle stesse adeguata pubblicità attraverso il proprio sito internet e presso le sedi dove sono state effettuate le selezioni ed inviando la documentazione richiesta all’Ufficio Nazionale.

b) Strumenti e tecniche utilizzati

Anche in relazione alla valenza formativa dell’esperienza di Servizio Civile, il processo di selezione proposto *si configura come un intervento di potenziale, perché mira a individuare competenze rispetto a un ruolo a cui tendere, con la particolarità aggiuntiva di riferirsi a un contesto organizzativo diverso da quello di provenienza* (“Psicologia e sviluppo delle risorse umane nelle organizzazioni” di William Levati – Maria V. Saraò). Inoltre *per il personale al primo impiego* (condizione che caratterizza la maggior parte dei candidati) *risultano ugualmente importanti sia i requisiti richiesti dal lavoro da svolgere sia le motivazioni, le aspirazioni del candidato, le sue attitudini; ed è qui che la selezione si trasforma in orientamento* (“Management delle risorse umane” di Enrico Auteri).

Il colloquio di selezione rappresenta quindi un *momento di incontro in cui avviene uno scambio di informazioni* (“Il processo di selezione” di G. Gandolfi) la cui conduzione richiede specifiche attenzioni sia preliminari (nell’individuazione del profilo del volontario, nella preparazione del setting e dei contenuti del colloquio) che gestionali (capacità di ascolto attivo, attenzione all’articolazione verbale/non verbale nell’atto comunicativo).

I principali strumenti a supporto dell’iter di selezione sono

- Traccia di conduzione del Colloquio (Mod S/SEL_TC)
- Scheda di Valutazione (Mod S/SEL_SV)
- Programma di calcolo per l’attribuzione dei punteggi curriculari (precedenti esperienze; titolo di studio, professionali; esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze), l’implementazione del punteggio rilevato in fase di colloquio e la redazione della graduatoria finale sulla base dei criteri previsti

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori

PREMESSA

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti così ripartiti:

- Scheda di Valutazione: massimo 60 punti
- Precedenti esperienze: massimo 18 punti
- Titolo di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze: massimo 32 punti.

Il sistema di selezione non prevede punteggi parziali e finali superiori ai valori innanzi indicati, pertanto la presenza di valori parziali o totali più elevati indicano la non corretta applicazione del sistema dei punteggi.

1. SCHEDA DI VALUTAZIONE: MASSIMO 60 PUNTI

Il punteggio della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati è espresso in sessantesimi. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale, ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativa ai singoli fattori costituenti la griglia. In termini matematici $(n1+n2+n3+...n10)/N$, dove n rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione e N il numero di fattori di valutazione considerati (nel nostro caso $N=10$). Il valore ottenuto deve essere riportato con due cifre decimali. Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60.

2. PRECEDENTI ESPERIENZE: MASSIMO 18 PUNTI

Il punteggio massimo relativo alle pregresse esperienze è pari a 18 punti, così ripartiti:

- precedenti esperienze presso l'Ente che realizza il progetto: il punteggio sarà dato dalla somma dei mesi di effettiva esperienza (anche non consecutivi) divisa per un coefficiente pari a 2. Il valore ottenuto sarà riportato con due cifre decimali e non potrà comunque risultare superiore a 9 Punti
- precedenti esperienze presso Enti diversi da quello che realizza il progetto nel settore d'impiego cui il progetto si riferisce: il punteggio sarà dato dalla somma dei mesi di effettiva esperienza (anche non consecutivi) divisa per un coefficiente pari a 3. Il valore ottenuto sarà riportato con due cifre decimali e non potrà comunque risultare superiore a 6 Punti
- precedenti esperienze in settori d'impiego analoghi a quello cui il progetto si riferisce: il punteggio sarà dato dalla somma dei mesi di effettiva esperienza (anche non consecutivi) divisa per un coefficiente pari a 6. Il valore ottenuto sarà riportato con due cifre decimali e non potrà comunque risultare superiore a 3 Punti

Si specifica che l'attribuzione dei punteggi relativi a questa voce prenderà in considerazione esclusivamente quanto dichiarato da volontario attraverso la compilazione dell'allegato 3 del bando. Per trasparenza ed equità nella valutazione, qualora il giovane abbia omissis la compilazione della specifica dichiarazione attestante lo svolgimento di pregresse esperienze e/o non sia chiaramente misurabile la durata delle stesse, il punteggio attribuito alle singole voci sarà pari a "0".

Tutte le esperienze non considerate in questa parte potranno comunque essere valutate e valorizzate nell'ambito del punto successivo.

3. TITOLO DI STUDIO, PROFESSIONALI, ESPERIENZE AGGIUNTIVE NON VALUTATE IN PRECEDENZA E ALTRE CONOSCENZE: MASSIMO 32 PUNTI

Il punteggio massimo relativo a titolo di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate alla voce PRECEDENTI ESPERIENZE ed altre conoscenze, rilevati attraverso l'analisi dell'Allegato 3 del Bando e del Curriculum Vitae, è pari complessivamente a 32 punti, così ripartiti:

- Titoli di studio: Può essere attribuito un punteggio massimo di 9 punti. Si valuta solo il titolo più elevato (es. per i laureati si valuta solo la laurea e non anche il diploma; per i diplomati si valuta solo il diploma e non anche i singoli anni delle scuole superiori superati per raggiungere il diploma) seguendo il dettaglio qui sotto riportato:

TITOLO DI STUDIO	PUNTEGGIO ATTRIBUIBILE IN CASO DI TITOLO ATTINENTE	PUNTEGGIO ATTRIBUIBILE IN CASO DI TITOLO NON ATTINENTE
Laurea (5 anni)	9	8
Diploma di laurea (3 anni)	8	7
Diploma	7	6
Qualifica professionale (3/4 anni)	6	5

Infine, per ogni anno di scuola media superiore superato è attribuito 1 punto (es. iscritto al III anno delle superiori: 2 punti in quanto ha concluso positivamente 2 anni) fino a un massimo di 4 punti.

Per trasparenza ed equità nella valutazione, i TITOLI DI STUDIO considerati “attinenti” saranno definiti ex-ante in fase di progettazione ed esplicitati alla voce “Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64” della scheda progetto. In assenza di tale indicazione, al fine di diminuire la discrezionalità del valutatore, tutti i TITOLI DI STUDIO posseduti saranno valutati come non attinenti.

- Titoli professionali: Può essere attribuito un punteggio massimo di 4 punti seguendo il dettaglio qui sotto riportato.

TITOLI PROFESSIONALI	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE A OGNI PARAMETRO
Attinenti al progetto	3
Non attinenti al progetto	1

Nella categoria TITOLI ATTINENTI AL PROGETTO, saranno attribuiti 2 punti in caso di possesso di 1 titolo professionale considerato ed esplicitato nella scheda progetto come attinente, 3 punti nel caso di possesso di 2 o più titoli professionali tutti considerati ed indicati nella scheda progetto come attinenti. Nella categoria TITOLI NON ATTINENTI, saranno attribuiti 1 punto in caso di possesso 1 o più titoli professionali non attinenti.

Ciascun titolo posseduto può essere valutato unicamente in una delle due categorie.

Per trasparenza ed equità nella valutazione, i TITOLI PROFESSIONALI considerati “attinenti” saranno definiti ex-ante in fase di progettazione ed esplicitati alla voce “Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64” della scheda progetto. In assenza di tale indicazione, al fine di diminuire la discrezionalità del valutatore, eventuali TITOLI PROFESSIONALI posseduti concorreranno unicamente all’attribuzione del punteggio relativo al parametro “Non attinenti al progetto”.

- Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: si tratta di esperienze diverse da quelle valutate alla voce PRECEDENTI ESPERIENZE. Può essere attribuito un punteggio massimo di 5 punti. In particolare verranno attribuiti 0,2 punti per ogni mese di esperienza maturata dal candidato, purchè dalla lettura degli allegati a disposizione si evinca un impegno mensile pari o superiore a 40 ore mensili. In assenza dell’esplicitazione di parametri orari o in caso di impegno mensile inferiore a 40 ore complessive, al mese verranno attribuiti 0,1 punti. Non saranno prese in considerazione esperienze di durata inferiore a 15 giorni.
- Altre conoscenze: Può essere attribuito un punteggio massimo di 14 punti seguendo il dettaglio qui sotto riportato

LINGUE STRANIERE	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE A OGNI PARAMETRO
Attinenti al progetto	3
Non attinenti al progetto	1

CONOSCENZE INFORMATICHE	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE A OGNI PARAMETRO
Attinenti al progetto	3
Non attinenti al progetto	1

ALTRI SAPERI	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE A OGNI PARAMETRO
Attinenti al progetto	4
Non attinenti al progetto	2

Nello specifico, in relazione alla categoria ALTRI SAPERI, verrà rilevato e valutato il possesso di conoscenze/competenze di natura sociale, tecnica, artistica ed altro (es. conoscenza del linguaggio dei segni, scrittura Braille, mixing audio, elementi di primo soccorso...). Il possesso delle conoscenze di cui sopra dovrà essere rilevabile attraverso attestati di partecipazione/profitto a percorsi formativi e/o mediante la partecipazione a specifiche attività/progetti/esperienze professionali e/o formative.

Ciascuna conoscenza posseduta può essere valutata unicamente in una delle due categorie. Per trasparenza ed equità nella valutazione, le ALTRE CONOSCENZE considerate "attinenti" saranno definite ex-ante in fase di progettazione ed esplicitati alla voce "Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64" della scheda progetto. In assenza di tale indicazione, al fine di diminuire la discrezionalità del valutatore, eventuali ALTRE CONOSCENZE possedute concorreranno unicamente all'attribuzione del punteggio relativo ai parametri "Non attinenti al progetto"

d) Criteri di selezione

La selezione avviene tramite l'analisi dei curricula ed i colloqui con la Commissione. Tutto l'iter viene realizzato con criteri di trasparenza e equità, garantendo pari opportunità ai diversi candidati.

A tal proposito, non possono far parte della Commissione:

- i referenti politici (assessori, consiglieri...)
- persone che abbiano legami familiari con qualcuno dei candidati
- persone che, per motivi professionali e/o personale, siano a conoscenza di particolari situazioni riferite a qualcuno dei candidati (es. assistenti sociali, educatori, insegnanti...)

I membri delle commissioni sono i soli responsabili della redazione delle graduatorie.

La presenza in Commissione, in qualità di presidente, del Dirigente di Settore è garanzia della corretta applicazione dell'iter procedurale di selezione (scadenze, trasparenza, pari opportunità...), mentre la partecipazione ai diversi iter del Responsabile dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Alessandria favorisce l'attenzione alle peculiarità dell'esperienza. I referenti / Operatori Locali sono infine garanti della selezione dei candidati in relazione alle specificità del singolo progetto.

e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema

Essendo intenzione dell'ente Comune di Alessandria quello di favorire la più ampia e qualificata adesione ai progetti di servizio civile da parte dei giovani residenti sul territorio, ex-ante non vengono definite soglie minime di accesso al sistema, se non quelle previste dalla vigente normativa all'atto del bando e/o dai requisiti previsti dai singoli progetti.

Inoltre, in ottemperanza a criteri di trasparenza ed equità nella gestione di procedimenti di pubblica selezione, si specifica che il candidato che pur avendo presentato la domanda non si presenti nei giorni stabiliti al colloquio previsti dal sistema è "escluso" dal concorso per non aver completato la procedura di selezione.

Infine l'ente dichiarerà "non idonei" a svolgere il Servizio Civile nel progetto prescelto i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione, a seguito della partecipazione al colloquio individuale, un punteggio inferiore a 36/60.

Responsabile del procedimento:

Cognome Nome

Data di nascita Luogo di nascita

Rapporto con l'ente che realizza il progetto:

Denominazione Ente: COMUNE DI ALESSANDRIA

Bando del

Altri componenti la commissione:

Cognome Nome

Cognome Nome

Cognome Nome

Cognome Nome

Progetto

Denominazione progetto:

Soggetto titolare del progetto: COMUNE DI ALESSANDRIA

Sede di realizzazione:

Numero posti previsti dal progetto nella sede di realizzazione:

Candidato/a

Cognome Nome

nato/a il Prov

Data di ricezione della domanda

Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità

Motivazioni rispetto allo svolgimento dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale Volontario

..... giudizio (max 60 punti):.....

Motivazioni rispetto allo svolgimento dello specifico progetto:

..... giudizio (max 60 punti):.....

Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto:

..... giudizio (max 60 punti):.....

Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto:

..... giudizio (max 60 punti):.....

Possesso delle conoscenze necessarie (SAPERI) per la realizzazione del progetto:

..... giudizio (max 60 punti):.....

Possesso delle capacità necessarie (SAPER FARE) per la realizzazione del progetto:

..... giudizio (max 60 punti):.....

Possesso delle competenze necessarie (SAPER ESSERE) per la realizzazione del progetto:

..... giudizio (max 60 punti):.....

Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio

(es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...):

(specificare il tipo di condizione)

..... giudizio (max 60 punti):.....

Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato:

..... giudizio (max 60 punti):.....

Contributo personale che potrebbe portare alla realizzazione del progetto:

..... giudizio (max 60 punti):.....

Valutazione finale (media tra i valori sopra riportati)	giudizio (max 60 punti):.....
---	-------------------------------

Data e luogo

Firma del Responsabile del procedimento

Firma dei componenti la commissione

LA TRACCIA DEL COLLOQUIO

Presentazione:

- ➔ La Commissione e l'ente/la sede titolare del progetto
- ➔ Gli obiettivi del colloquio e l'iter della selezione
- ➔ Il candidato (breve descrizione)

L'esperienza del Servizio Civile Nazionale Volontario

- ➔ Motivazioni generali per la partecipazione al Servizio Civile
- ➔ Indagine sulle informazioni possedute dal candidato in merito alle regole e alle caratteristiche del servizio civile
- ➔ Chiarimento di eventuali dubbi di carattere generale
 - *Come è venuto a conoscenza del Servizio Civile Nazionale Volontario?*
 - *Cosa l'ha colpito di quest'esperienza?*
 - *Perché sarebbe interessato a svolgere il Servizio Civile?*

Il progetto di Servizio Civile

- ➔ Motivazioni per la partecipazione al Progetto scelto
- ➔ Indagine sulle informazioni possedute dal candidato in merito allo specifico progetto (finalità, modalità di attuazione, tempi, obblighi...)
- ➔ Condivisione degli obiettivi del progetto
- ➔ Pregressa esperienza nello stesso o in analogo settore
 - *Come è venuto a conoscenza del progetto, perché lo ha scelto?*
 - *Cosa le interessa maggiormente di questa esperienza?*
 - *Quali attività attinenti ha svolto in passato?*

Il volontario nel progetto

- ➔ Disponibilità verso le condizioni richieste nel progetto (flessibilità oraria, flessibilità di spostamento...)
- ➔ Idoneità a svolgere le mansioni
- ➔ Interesse per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto
- ➔ Contributo che potrebbe apportare nella realizzazione del progetto
 - *Quali aspettative nutre?*
 - *Come si vedrebbe in questo ruolo?*
 - *Come si immagina nello svolgimento del servizio?*
 - *Quali difficoltà potrebbe avere nella gestione dell'esperienza?*

Eventuali domande del candidato

Saluti e Congedo

- ➔ Definizione della tempistica e delle prossime modalità di comunicazione con il candidato

Attenzioni metodologiche nella conduzione del colloquio

*L'ascolto è un **processo attivo**, è un processo più complesso della percezione: com-prendere (contenere, racchiudere): tenere insieme una molteplicità di aspetti e di piani.*

*E' un contenitore che fa da contorno strutturale, materiale, emotivo ed affettivo. L'ascolto attivo si sintonizza sul **contenuto sia emozionale sia fattuale**.*

Il rischio maggiore nell'ascoltare è quello di interpretare, di comprendere "qualche cosa di simile", di credere di comprendere quando invece sono i nostri significati che vengono proiettati sulla situazione dell'altra persona. Oltre al costante sforzo di autentica comprensione, l'operatore deve controllare "ciò che avviene nel corso del colloquio" senza distrazioni.

*Tutto ciò non è possibile senza un'**attenta e competente osservazione**. Il saper ascoltare non deve essere disgiunto dal saper osservare.*

(Mucchielli)

I cinque **principi per un corretto atteggiamento** dell'operatore

1. *accoglienza e non iniziativa*
2. *essere centrati su ciò che è "vissuto" dal soggetto e non solo sui fatti*
3. *interessarsi alla persona e non solo al problema in quanto tale*
4. *rispettare il soggetto, manifestargli interesse e considerazione, senza assecondare il desiderio inconscio di dimostrare la propria perspicacia e la propria superiorità di operatore*
5. *facilitare la comunicazione e non fare delle rivelazioni. Non classificare le sue parole nelle categorie preconfezionate di un sistema d'interpretazione, ma fare dei tentativi per mantenere e migliorare la sua capacità di comunicare e di formulare il suo problema.*

(Rogers)

Cinque **atteggiamenti o tipi di intervento verbale che innescano delle induzioni** e che hanno in comune il fatto di non facilitare l'espressione del soggetto:

1. *la risposta di valutazione o di giudizio morale: fa riferimento a delle norme, dei valori, "offre" un consiglio (messa in guardia, approvazione/disapprovazione, invito a pensare in questa o quest'altra maniera...)*
2. *la risposta interpretativa (d'interpretazione personale o di spiegazione): pone l'accento su questo o quel punto giudicato come essenziale, è una proiezione ed una distorsione (interpretazione in tre modi: la risposta è un riassunto parziale, orientato di ciò che è stato detto, che trova essenziale un aspetto a tralasciandone altri, o è una deformazione del significato complessivo, una traduzione poco fedele, o è una spiegazione)*
3. *la risposta di supporto affettivo (sostegno-consolazione): incoraggiamento, consolazione, è un atteggiamento materno o paternalista*
4. *la risposta inquisitiva (investigazione, richiesta di informazioni supplementari): si pongono domande per ottenere ulteriori risposte giudicate indispensabili per poter comprendere la situazione*
5. *la risposta-soluzione del problema: proporre un'idea per uscire dalla situazione (rinviare la persona a qualcun altro, dargli il metodo da seguire, indicare la meta o la strada, dargli un consiglio..)*

(Mucchielli)
