

# Relazione di bilancio di

Marta Rossi<sup>1</sup>

## Documento riservato<sup>2</sup>

Nota: le parti evidenziate in grigio sono quelle che devono comparire in ogni relazione. All'interno di ogni sezione è possibile introdurre altre sottosezioni a piacere. Per facilitare la comprensione dello schema, sono riportati dati relativi a una relazione immaginaria<sup>3</sup>. Le schede richiamate sono quelle fornite ai partecipanti al mio seminario sul Bilancio di competenze nell'orientamento <http://www.orientamento.it/servizi/index.htm>

### 1. Dati generali

Consulente:

Periodo di svolgimento:

Data:

Date degli incontri:

Ore totali:

### 2. Dati anagrafici

Nome e cognome:

Residenza:

Tel

Età:

---

<sup>2</sup> Questo Relazione viene progressivamente elaborata dal consulente sulla base delle risultanze dei diversi incontri. Prima della fine del percorso di bilancio la Relazione viene presentata in bozza e discussa col cliente e se necessario modificata sulla base delle sue indicazioni. Una volta arrivati alla stesura finale, una copia della Relazione viene consegnata al cliente e una resta al consulente. Ugualmente in due copie (una per il cliente e una per il consulente) vengono riprodotti tutti i documenti elaborati dal cliente durante il bilancio.

<sup>3</sup> Tutti i dati contenuti in questa relazione sono immaginari. Ogni riferimento a persone reali è puramente casuale.

### **3. Motivi alla base della richiesta di bilancio**

Marta ha 42 anni e dopo 15 anni di lavoro in attività diverse è disoccupata perché ha ceduto l'attività commerciale che conduceva con due soci. E' contenta di aver recuperato un po' di tempo per sé e per la famiglia, non sa immaginarsi senza un lavoro e si è rivolta al Centro per l'impiego per capire quali altre attività potrebbe svolgere.

### **4. Svolgimento del percorso di bilancio**

Il bilancio si svolge nei mesi di gennaio e febbraio, attraverso 6 incontri individuali con la consulente di orientamento più un'attività di riflessione e rielaborazione personale svolta a casa tra un incontro e l'altro.

In sintesi l'attività con la consulente è stata rivolta alla:

- ricostruzione del percorso formativo e professionale e dei motivi delle diverse scelte
- analisi delle attività svolte e delle capacità tecniche e trasversali acquisite
- analisi degli interessi, delle aspirazioni professionali e dei vincoli personali e familiari
- elaborazione di alcuni progetti professionali e verifica della loro fattibilità

### **5. Percorso formativo e professionale**

#### **5.a. Esperienze formative (schede 1 e 2)**

Marta ha il diploma di ragioneria, conseguito all'Istituto XX di Milano nel 19XX.

L'indirizzo fu scelto seguendo il consiglio di una zia, già diplomata nello stesso istituto e inserita con una certa facilità nella professione. Marta ricorda la scuola superiore come un periodo impegnativo (anche a causa del suo pendolarismo), e lontano da quelle che all'epoca erano le sue aspirazioni professionali; le sarebbe piaciuto diventare infermiera, assistente sociale o ostetrica.

#### **5.b. Esperienze professionali (schede 1 e 2)**

Terminata la scuola a Marta si presenta casualmente l'opportunità di lavorare come impiegata in una ditta di trasporti eccezionali. Senza pensarci troppo accetta il lavoro e rimarrà in questo ruolo nella stessa ditta per quindici anni. Nel lavoro svolge mansioni di fiducia, spesso è fuori per uffici, ha un buon rapporto con i colleghi.... Le rimane, in ogni caso, un'insoddisfazione di fondo perché lo trova un po' freddo.

Quando la ditta chiude, Marta entra come impiegata in una cooperativa di servizi dove resta fino al 1995.

A questo punto Marta ha due figli piccoli. Nel frattempo aiuta nella gestione amministrativa una cartoleria e da questo contatto scaturisce la possibilità di aprire e gestire direttamente (con due soci) un punto vendita dello stesso tipo. L'esperienza di vendita dura sei anni. Marta trova soddisfazione nello svolgere un'attività in proprio, le piace molto il contatto con le persone, ha avuto buoni risultati, ma al tempo stesso vive con grande fatica e senso di frustrazione questo periodo per non essere abbastanza vicino ai figli, occupata com'è anche nell'assistenza di una zia ammalata e non autosufficiente. Si rende conto di non rendere al massimo e questo la rende insoddisfatta. La cessione dell'attività commerciale le dà oggi una sensazione di sollievo, anche se oggi la ricorda con nostalgia.

## 6. Caratteristiche personali

### 6.a. Interessi (scheda 3)

L'analisi degli interessi professionali consente di rilevare come oggi Marta mantiene un interesse prioritario per l'area professionale *cura assistenza e educazione*, dove ha selezionato professioni (assistente sociale, infermiera, educatrice, operatrice socio sanitaria, ostetrica) molto simili a quelle che ricorda le interessavano al termine della scuola superiore.

La seconda area di interesse è quella dei *servizi alla persona* (professioni selezionate: estetista, commessa, operatrice di sportello), la terza nell'area dei *lavori di ufficio* (segretaria).

### 6.b. Attitudini/capacità trasferibili (scheda 5)

La maggior parte delle capacità trasferibili appartengono all'area *Persone*: instaurare rapidamente rapporti, servire, adattarsi agli altri, ascoltare, capire, dare ottimismo, fiducia, mantenere la calma, l'equilibrio, disponibilità, gentilezza, educazione, collaborare, fare cose insieme. (questa al primo posto nella graduatoria *Mi piace e mi riesce*). Altre capacità: fare lavori manuali di precisione, buona percezione sensoriale (vista, olfatto), analizzare, classificare, prevedere, pianificare, esprimersi con i numeri.

### 6.c. Tratti di personalità (scheda 7)

Marta è una persona sensibile, con un'profonda attenzione verso gli altri. Si inserisce facilmente, e si sente a proprio agio in attività di collaborazione con altre persone in cui le sue capacità si integrano con quelle degli altri. Spesso lascia che siano gli altri a prendere l'iniziativa; si riconosce, a volte, poco autorevole e non troppo assertiva. Il quadrante in cui si riconosce maggiormente è 2. *Lavoro meglio quando faccio parte di una squadra, in posizioni di supporto.*

### 6.d. Conoscenze e capacità tecniche (scheda 8)

La maggioranza delle conoscenze e capacità tecniche sono riconducibili alle attività di impiegata e di titolare di negozio.

Conoscenze: Articoli per cartoleria. Conoscenze di base di ragioneria, informatica e lingua inglese.

Capacità tecniche: Fatturazione, prima nota cassa, relazioni con le banche, sviluppo pratiche di leasing, organizzazione lavoro d'ufficio, organizzazione delle fasi di un trasporto eccezionale e relative pratiche.

## 7. Progetto professionale (scheda 10)

Attraverso il bilancio Marta ha fatto il punto sulle proprie capacità e aspirazioni. Sono emersi più progetti professionali, il primo dei quali prevede un percorso di formazione, mentre gli altri una ricerca di lavoro immediata.

### 1. Lavorare nell'area sociale come 'operatore socio sanitario'

Gli elementi presi in considerazione dal bilancio indicano in modo chiaro la coerenza di un progetto di inserimento professionale nell'area sociale, ma questo presuppone di seguire una formazione specifica. La scelta di una laurea è considerata troppo lunga e

impegnativa, e Marta ha raccolto informazioni dettagliate sul profilo professionale e sui contenuti del corso di formazione professionale per 'operatore socio sanitario'.

L'impressione che ne è derivata è positiva: Marta si sente adatta a svolgere mansioni di assistenza alla persona anziana o disabile e alla cura del loro ambiente di vita, e vede con favore l'idea di riprendere 'a studiare'.

La realizzazione di questo progetto è tuttavia condizionata all'effettivo avvio di un corso di questo tipo (che comunque dovrebbe essere prossimo) e al superamento della selezione nel caso vi siano molte iscrizioni.

Nel caso non fosse possibile partecipare al corso, Marta potrebbe presentarsi alle cooperative sociali senza qualifica, in virtù dell'esperienza maturata nell'assistere la zia, ma le opportunità di un inserimento di questo tipo sono esigue (Marta stessa è titubante su questa ipotesi, in quanto ritiene essenziale acquisire competenze specifiche prima di proporsi come operatrice).

In sintesi il piano d'azione è il seguente:

- iscrizione corso per operatore socio sanitario
- preparazione per la selezione al corso (esercitazione su test psicoattitudinali, studio del profilo dell'operatore socio sanitario)
- attività di volontariato per 'misurare' la motivazione verso questo settore e per acquisire titoli preferenziali nella selezione
- cercare attraverso il 'passaparola' la possibilità di iniziare a svolgere assistenza domiciliare per acquisire titoli preferenziali nella selezione.

Altri progetti nel caso non si realizzi il primo:

### 2- Segretaria, impiegata in aziende o studi professionali

Marta ha maturato una più che decennale esperienza come impiegata e questo è senza dubbio un punto positivo. Per essere più competitiva dovrebbe però migliorare le proprie conoscenze informatiche (pacchetto Office, gestione posta elettronica).

Per questa attività preferirebbe una soluzione part-time (non necessariamente in orizzontale)

Per realizzare questo obiettivo Marta deve attivare la propria ricerca di lavoro privilegiando le autocandidature, il passaparola, le agenzie di lavoro interinale e le inserzioni.

### 3. Addetta alle vendite in cartolerie

Marta ha esperienza e ottime capacità di relazione con il pubblico e il lavoro di vendita le piace. Per le cartolerie ha competenze (conosce ditte produttrici, conosce i diversi articoli, sa fare le vetrine...) che la differenziano dalla giovane commessa che potrebbe altrimenti esserle preferita.

Anche per questa attività preferirebbe un part-time e anche per questa ricerca dovrebbe privilegiare strumenti quali le autocandidature, la lettura di inserzioni, il passaparola.

## **8. Contatti ulteriori (scheda 10)**

Marta e la consulente concordano di rivedersi appena uscito il bando per il corso di operatore socio-sanitario per decidere come prepararsi per la selezione, e poi a distanza di qualche mese per fare il punto sulla situazione.