

# randstad workshop

Trimestrale di informazione dedicato ai clienti del Gruppo Randstad - Direttore Responsabile: **Marco Ceresa** - Editing e grafica: **Pub Srl - Milano**

## COVER STORY / ECO-BUSINESS

# Il lavoro ha un nuovo colore: il verde

**La risposta alla difficile congiuntura economica? La crescita sostenibile. È la tesi sostenuta dall'associazione ambientalista Greenpeace, che dimostra in un dossier come l'investimento in energie rinnovabili, oltre a far bene all'ambiente, giovi anche all'occupazione. Ecco le anticipazioni dello studio**

**S**alvare l'ambiente, creare occupazione e rilanciare l'economia? Si può. Parola di Greenpeace. Stando alle anticipazioni di un nuovo dossier prodotto dalla nota associazione ambientalista internazionale, infatti, entro il 2020 si potrebbe creare oltre un milione di posti di lavoro nei Paesi più industrializzati, che diventerebbero un milione e 800mila nel 2030. Ma solo a patto di attuare una vera e propria rivoluzione energetica. È indispensabile, quindi, che i Grandi della Terra si impegnino a indirizzare tutti i loro sforzi nel promuovere l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, le cosiddette energie "pulite". Ma l'Italia come si sta preparando ad affrontare questa sfida?

### L'alternativa? Le energie alternative

Anche se l'attuale congiuntura economica non è favorevole, cresce anche da noi la domanda di energie rinnovabili e crescono, di conseguenza, gli investimenti in questo settore. La realizzazione degli obiettivi europei del 20-20-20 al 2020 previsti dal Pacchetto europeo clima-energia (riduzione del 20% delle emissioni di gas serra, risparmio del 20% di energia, portare al 20% la quota di fonti rinnovabili) costituiscono per il nostro Paese un'enorme opportunità in termini occupazionali. Secondo uno studio dell'Università Bocconi, realizzato in collaborazione con GSE (Gestore Servizi Elettrici), in Italia si possono creare 250mila posti di lavoro entro il 2020 considerando il solo comparto elettrico. Servono, però, investimenti per 8 miliardi di euro all'anno e occorre soprattutto che l'intero sistema industriale sia disposto a sfruttare appieno le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie, valorizzando l'intera filiera produttiva. Vediamo quali potrebbero essere i risultati di questa svolta.

### Lavori altamente energetici

Un'indagine dell'Anev, Associazione nazionale energia del vento, dimostra che nel settore dell'eolico potrebbero essere creati oltre 66mila nuovi posti di lavoro realizzando il potenziale di 16 GigaWatt (GW) installati entro il 2020. Adesso siamo a quota 4 GW; l'obiettivo è realizzabile. Per quanto riguarda il fotovoltaico, invece, le stime dell'Ises, International solar energy society, attestano che con un'installazione di 7,5 GW, entro il 2020, si raggiungerebbe quota 87mila posti di lavoro, con notevoli sbocchi



**Puntare sulla natura** Vento e sole: da queste fonti rinnovabili dipende il futuro energetico del nostro Paese, e del mondo in generale.

occupazionali soprattutto nelle regioni meridionali. L'Estif, European solar thermal industry federation, ci aggiorna invece sui possibili scenari del solare termico: raggiungendo l'obiettivo minimo del 17% di energia prodotta da fonti rinnovabili, si toccherebbe la quota di 66mila posti di lavoro nel settore, che potrebbero salire a 400mila se da adesso al 2020 si assistesse a una crescita annua del settore del 37%. Si tratta di dati che fanno ben sperare, senza dubbio. Ma c'è anche dell'altro.

### Rinnovabile come efficiente e pulito

Il Politecnico di Milano ha condotto, sempre per Greenpeace, una ricerca sull'efficienza energetica. Sessantamila sono i posti di lavoro che verrebbero creati entro il 2020, in Italia, con un investimento annuo di 5,7 miliardi di euro e con un vantaggio economico che si protrarrebbe almeno per altri 20 anni. Efficienza energetica, ricordiamolo, non è solo sinonimo di occupazione, ma anche di salute dell'aria: investire sulle energie alternative, infatti, consentirebbe di tagliare 50 milioni di tonnellate di anidride carbonica. Per ora, però, l'Italia sembra puntare sul nucleare e il Paese è come sempre diviso tra favorevoli e contrari.

## PILLOLE DAL GRUPPO

### ARCELOR MITTAL

#### Un accordo d'acciaio

Il colosso indiano dell'acciaio Arcelor Mittal, numero uno al mondo nel suo settore, fa i conti con la crisi e ha la necessità di ridurre il personale dei suoi stabilimenti europei. Randstad sarà uno dei partner che aiuterà l'azienda in questa delicatissima attività di *outplacement*.

### DANFOSS

#### Aria nuova in azienda

Randstad è stata scelta come fornitore da Danfoss e Sauer Danfoss, industrie leader nei sistemi di refrigerazione e condizionamento. Nonostante il momento poco favorevole abbia ridotto in maniera considerevole, i volumi di affari dell'azienda, l'accordo ha buone possibilità di essere implementato.

### CARGILL

#### Business alimentare

Paesi Bassi, Belgio, Francia e Italia. Sono questi i Paesi in cui è valido l'accordo per la somministrazione di lavoro temporaneo tra Randstad e Cargill, fornitore di prodotti e servizi alimentari e agricoli. Particolarmente importante, tra questi Paesi, la Francia, il più grande mercato europeo per quanto riguarda il lavoro temporaneo.

### INCORPORAZIONI

#### Costruire il domani

Randstad annuncia una serie di incorporazioni fra le sue società. Beresford Blake Thomas (BBT) e Hill McGlynn si uniranno e la nuova azienda sarà rinominata Randstad Construction, Property and Engineering. La divisione di *health e social care* di BBT in Gran Bretagna, invece, si sta unendo con Reliance Care e sarà conosciuta con il nome di Randstad Care.

## EDITORIALE

### 1999 - 2009, i nostri primi 10 anni

Eccitanti, impegnativi e veloci. Questi sono i tre aggettivi con i quali descriverei i primi dieci anni di Randstad in Italia. Ci era stato chiesto, nel 1999, di aprire una società che sapesse coniugare i risultati economici rispettando i valori della casa madre. Ecco, questa è stata la nostra fortuna: avere una grande holding alle spalle che ci ha supportato fin dall'inizio, con un azionista sempre presente. Noi, dal canto nostro, abbiamo sempre ascoltato le loro indicazioni. La fase di start-up di un'azienda, infatti, è molto affascinante, ma si lavora tanto e c'è anche un po' di (ovvia) confusione. L'importante è avere dei punti fermi davanti e sapere dove si vuole andare. Faccio un esempio. Un giorno si presentano da noi due ragazze che lavoravano per una società concorrente: volevano aprire e gestire la filiale di Varese. Questa scelta ci avrebbe portato risultati immediati. Invece, su suggerimento della holding, abbiamo preferito affidarci a Nicola Rocchelli, formandolo e offrendogli il giusto tempo per crescere. Abbiamo investito nel lungo periodo e abbiamo fatto bene: oggi Nicola è ancora con noi, mentre quelle ragazze sarebbero sicuramente da un'altra parte. E questo è un altro nostro valore: l'importanza delle persone. In Randstad ci sono professionisti che hanno cominciato la propria esperienza in Italia per poi

proseguirla all'estero e ce ne sono altri che hanno iniziato come account e adesso ricoprono ruoli dirigenziali. Tutto questo, per me e per l'azienda, è motivo di grande soddisfazione. Così come l'essere partiti da quattro filiali - Milano, Vicenza, Bologna e Torino - per superare oggi quota 150, grazie anche alla recente fusione con Vedior. I primi tempi, quando dicevo "lavoro in Randstad", dovevo spiegare di che azienda si trattava. Oggi, invece, non ce n'è più bisogno. Siamo cresciuti tantissimo e siamo diventati un'azienda conosciuta. Ma c'è ancora tanto da fare: il nostro è un mercato costantemente in espansione, non saprei indicarne i limiti. Con certezza, però, posso affermare che i due pilastri del futuro dell'economia saranno la flessibilità, indispensabile alle aziende, e la formazione, fondamentale per l'*employability* dei lavoratori. Tra dieci anni mi aspetto un'azienda ancora più grande, composta da persone umili e motivate che siano in grado di comprendere e soddisfare i bisogni dei clienti, proprio come sta avvenendo oggi. E vorrei che non si perdesse il piacere di andare di persona dai clienti. Un piacere che io, dopo 10 anni, conservo ancora intatto.

Marco Ceresa  
Amministratore Delegato Randstad Italia

## PAGINA 2

### LAVORATORI SVANTAGGIATI

I provvedimenti e le misure economiche offerti dalla Legge Biagi per il reinserimento professionale di chi non ha tutele

## PAGINA 3

### L'INCONTRO PERFETTO

Si chiama PMS, ovvero Perfect Match System. È la piattaforma informatica che fa incontrare le esigenze di aziende e candidati

## PAGINA 4

### MARCHE

Gli albergatori di Gabicce Mare hanno stipulato un accordo con Randstad per la ricerca e la selezione di personale qualificato

UNO SGUARDO IN CASA NOSTRA

## Quando lo svantaggio diventa un'opportunità

L'agenzia assume le persone, le accompagna in un percorso formativo, seguendole per un periodo di somministrazione. L'obiettivo è il collocamento in azienda.

Questo è quello che l'articolo 13 della Legge Biagi consente di fare

**L**a crisi internazionale di oggi offre la possibilità di rilanciare strumenti del settore della somministrazione di lavoro rimasti fino a ora sulla carta. Un esempio per tutti è rappresentato dall'articolo 13 della Legge Biagi (D.Lgs 276/03), che prevede incentivi economici per la presa in carico e il reinserimento nel mercato di lavoratori svantaggiati. La presa in carico del lavoratore consiste nella sua assunzione da parte dell'agenzia con l'obiettivo finale del collocamento presso un'azienda, grazie a una riqualificazione professionale fatta di interventi formativi ad hoc e un periodo di somministrazione. Le imprese utilizzatrici usufruiscono, sul piano economico, dell'abbattimento del costo della somministrazione. Per i lavoratori beneficiari di trattamenti di sostegno al reddito, il costo a carico dell'agenzia e dell'utilizzatore rimane soltanto quello relativo alla differenza tra la retribuzione spettante e il trattamento che il lavoratore continua a percepire. Inoltre, esiste la possibilità, a determinate condizioni, di derogare al principio della parità della retribuzione del lavoratore somministrato con i lavoratori dell'azienda utilizzatrice che svolgono le stesse mansioni, sempre e solo per agevolare l'inserimento di lavoratori svantaggiati. Lo strumento descritto, considerato anche un importante momento di raccordo e collaborazione tra servizi per l'impiego pubblici e privati, ha trovato in passato scarsa applicazione, sia per le incertezze nelle procedure sia per la difficoltà di conoscere i nominativi dei beneficiari di prestazioni sociali. Oggi, la creazione da parte dell'Inps di una banca dati informatica consente anche alle agenzie, al pari dei servizi pubblici per l'impiego, la possibilità di conoscere tutti i dati disponibili sui percettori degli ammortizzatori sociali e di offrire loro dei percorsi formativi e delle opportunità di lavoro, favorendo in tal modo la piena operatività di tale strumento di reinserimento. La collaborazione pubblico-privato ne esce rafforzata soprattutto come possibile e concreta strategia di governo del mercato del lavoro, funzionale alla realizzazione del diritto costituzionale al lavoro. L'esperienza comparata insegna che il nostro Paese, lungi dall'aver creato una liberalizzazione indiscriminata dei canali

di incontro tra domanda e offerta di lavoro, ha dato vita a un sistema misto di coesistenza tra pubblico e privato. Non sempre il pubblico ha fatto la sua parte, mostrando poca propensione e scarso interesse alla cooperazione con il privato nella gestione delle politiche del lavoro. Solo per fare qualche esempio, quasi la metà dei servizi per l'impiego non ha alcun rapporto con le agenzie per il lavoro e il dato preoccupante è che ci siano Province che dichiarano di non auspicare che tali rapporti si instaurino. In questo quadro, però, il ruolo delle agenzie per il lavoro non manca di essere decisivo. Il Pacchetto anti-crisi (L. n. 2/2009), infatti, è chiaro nell'individuare quali attori polifunzionali del mercato del lavoro e partner privilegiati delle



## LEGALE

### Salute e sicurezza: si rafforzano le tutele, ma resta qualche criticità

Il 3 agosto scorso è stato emanato il Decreto legislativo n. 106 del 2009 contenente integrazioni e correzioni al decreto legislativo n. 81 del 2008, il Testo Unico della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Nel nuovo testo emergono importanti novità. Per quanto riguarda l'ambito soggettivo, la più importante è la precisazione che ai volontari si applica la disciplina prevista per i lavoratori autonomi. Nel caso in cui il volontario renda la prestazione nell'ambito di una organizzazione di un datore di lavoro, quest'ultimo dovrà fornire al volontario informazioni specifiche sui rischi che si possono correre nel luogo di lavoro e dovrà eliminare o ridurre al minimo i rischi da interferenze. La novità di maggiore rilievo dell'intero corpo normativo è l'obbligo per il datore di lavoro di valutare i rischi connessi alla specifica tipologia contrattuale con la quale viene resa la prestazione (art. 28 del decreto n. 81 del 2008, come modificato). In questo modo si rafforza la tutela del lavoratore che, come dimostrato, è ancora più compromessa quando il lavoratore è assunto con contratti di durata temporanea. Il nuovo decreto ha previsto, inoltre, che nel caso di costituzione di nuova impresa, il datore di lavoro deve procedere subito alla valutazione del rischio, elaborando il documento entro 90 giorni. Per quanto riguarda la valutazione del rischio stress - lavoro correlato, si chiarisce che il datore di lavoro debba procedere alla valutazione di questo rischio a partire dal 1 agosto 2010. Innovativa è anche la previsione normativa in base alla quale alla Commissione consultiva per la tutela della sicurezza spetta il compito di elaborare criteri di qualificazione della figura del "formatore in materia di sicurezza" e quello di elaborare le procedure standardizzate per la valutazione del rischio da interferenze, compresa l'individuazione di attività per le quali tale obbligo non sussiste. Nel nuovo testo normativo si è proceduto anche a una rivisitazione dell'impianto sanzionatorio, rendendo più eque le sanzioni in relazione alla gravità delle infrazioni. Nell'assetto complessivo rimangono ancora aperte delle criticità, tra cui quella che l'immediatezza della tutela appare limitata dal fatto che, in molti casi, la definizione della tutela è rimandata a "successivi decreti".

Paola de Vita  
Ricercatore ADAPT

imprese. Esse possono erogare formazione, progettare percorsi di riqualificazione, anche finanziati dai fondi interprofessionali, assistere le imprese nelle procedure di mobilità e, dunque, di ricollocazione dei lavoratori sul mercato del lavoro. Non poco, dunque.

Anna Lisa Melillo  
Scuola internazionale di dottorato in Diritto delle Relazioni di lavoro  
Adapt- Fondazione M. Biagi

## CSR NEL MONDO

### Amsterdam a risparmio energetico

Ultime dalla capitale olandese: AIM - agenzia per l'innovazione della regione - e Liander, operatore del settore delle reti elettriche, si sono uniti nel lancio di Amsterdam Smart City, con l'obiettivo di contribuire a rendere Amsterdam la città a maggior risparmio energetico d'Europa. L'iniziativa prevede la

realizzazione, nell'arco di due anni, di 15 progetti che riguardano sostenibilità sul lavoro, qualità della vita, mobilità e spazi pubblici. E funziona: l'Ue l'ha selezionata come esempio di eccellenza nell'ambito dell'Accordo dei sindaci, un impegno a investire in sostenibilità sottoscritto da oltre 500 città europee.

### Il lavoro sicuro è anche sostenibile

A dispetto della crisi economica, i cosiddetti "colletti verdi", i lavoratori del settore ecologico, si sentono sicuri quanto un anno fa, se non di più. La notizia, riportata dall'agenzia Reuters, arriva da una ricerca eseguita su un campione di circa 1200 impiegati in aree come energie rinnovabili e

controllo delle emissioni dei gas serra. Il 68% ha affermato che la crescente attenzione di governi e imprese verso il loro settore ha fatto aumentare il loro senso di sicurezza sul lavoro. Tanto che più dei tre quarti di essi è soddisfatto del proprio impiego e il 93% lo consiglierebbe ai lavoratori di altri settori.

## SCENARI

## Ma che caldo fa? Urge correre ai ripari

Gli esperti l'avevano previsto. E, in effetti, l'estate 2009 ha fatto registrare temperature da record. Tanto da far preoccupare i Grandi della Terra, che stanno studiando le misure da adottare contro il surriscaldamento climatico. In attesa di Copenhagen

**D**a 11 anni non si avvertiva un caldo così. La bella stagione ha fatto boccheggiare tutta Italia, da Sud a Nord. A Modena, ad esempio, da maggio ad agosto sono state ben 56 le giornate in cui la colonna di mercurio è salita oltre i 30 gradi. E il fenomeno sembra essere di proporzioni mondiali. Infatti, secondo le ricerche effettuate nel mese di luglio dal National Climatic Data Center statunitense, l'Europa, il Nord Africa e la costa occidentale del Nord America figuravano tra i punti più caldi del pianeta. Dal canto loro, i meteorologi britannici hanno previsto che almeno la metà degli anni tra il 2009 e il 2015 saranno più caldi del 1998, che attualmente rimane l'anno record per quanto riguarda le temperature. E nel 2015 la temperatura media sarà almeno mezzo grado superiore alla media degli ultimi trent'anni. Ma chi sono i maggiori responsabili di questi cambiamenti climatici? Di certo le attività umane, che con le loro emissioni

di gas serra "attentano" alla vita dell'ecosistema. A quanto pare, se ne sono accorti anche i Grandi della Terra, che ne hanno discusso in occasione del vertice del G8 di luglio a L'Aquila: durante questo summit, infatti, è stata riconosciuta l'importanza di contenere l'aumento del surriscaldamento globale a 2 gradi rispetto ai livelli pre-industriali, per scongiurare il rischio di gravi danni ed effetti irreparabili sull'ambiente e sul clima. I Paesi industrializzati, quindi, dovranno dare il buon esempio e saranno chiamati a intraprendere significative riduzioni nel medio termine. Per sapere come stanno andando le cose, non resta che aspettare dicembre, quando si svolgerà a Copenhagen la Conferenza delle Nazioni Unite sul clima. Sarà il vertice sul cambiamento climatico più importante di sempre: bisognerà decidere se cercare di risolvere (finalmente) il problema o ignorarlo, come è stato fatto fino a ora. Non ci resta che attendere fiduciosi.



## CASE HISTORY / PERFECT MATCH SYSTEM

# L'incontro perfetto esiste

**PMS è la piattaforma informatica Randstad che testa le abilità e le conoscenze dei candidati.**

**Obiettivo: far coincidere il più possibile le esigenze delle aziende e la qualità delle persone.**

**Perché nulla, in un processo delicato come quello di reclutamento e selezione, è lasciato al caso**

**P**MS - Perfect Match System. Ovvero il sistema che aiuta a perfezionare l'incontro tra aziende e candidati. È la nuova piattaforma informatica, introdotta lo scorso anno in Randstad, che consente di effettuare test immediati per verificare le competenze richieste ai candidati. "Si tratta di prove in grado di misurare le conoscenze e le competenze tecniche delle persone" spiega a Workshop Eliana Pecora, che si occupa della gestione del progetto affiancando Elena Parpaiola, Regional Director Nord Est e Project Leader di PMS, e Katia D'Amico, Project Manager che sin dall'inizio ha gestito la progettazione e la realizzazione del sistema.

## Evoluzione continua

"Il progetto è nato in seguito a una nostra analisi sul grado di soddisfazione dei clienti - racconta Elena Parpaiola -; volevamo trovare un sistema che fornisse una valutazione oggettiva delle competenze dei candidati. Così, con l'appoggio del Management Team, assieme a Katia D'Amico ci siamo attivate con l'obiettivo di aiutare le nostre filiali nella scelta dei candidati. In seguito abbiamo fatto un'analisi dei bisogni, abbiamo scelto la piattaforma informatica, abbiamo implementato i processi e raccolto i feedback". Nasce così PMS: inizialmente testata su 20 filiali e a oggi disponibile capillarmente sul territorio nazionale, la piattaforma viene continuamente implementata con test aggiornati e modificati in base alle esigenze dei clienti e del mercato. All'interno della piattaforma, infatti,



**Verso la perfezione** Con questo sistema sarà sempre più difficile sbagliare candidato...

si possono trovare prove specifiche che riguardano la conoscenza delle lingue straniere, i principali applicativi informatici come il pacchetto Office, i principi amministrativi e contabili e specifiche competenze tecniche come saldatura e carpenteria meccanica nonché nozioni di elettronica. Si tratta di conoscenze e competenze trasversali su diversi ruoli e ogni azienda ha così la possibilità di verificare

le competenze delle persone in base ai propri bisogni. A un'azienda del settore metalmeccanico, ad esempio, interessano maggiormente le competenze tecniche, mentre un'impresa del terziario e dei servizi è più interessata a test per la verifica di competenze linguistiche, informatiche o amministrative. L'account Randstad nel corso del colloquio con il candidato può verificare le competenze dichiarate testando il candidato e ottenendo così un profilo il più completo possibile per rispondere al bisogno delle aziende.

"I test sono progettati ad hoc in base alle esigenze delle aziende - continua Eliana Pecora -. La qualità? Le prove linguistiche, ad esempio, si basano su standard internazionalmente riconosciuti. Quelli più tecnici, invece, sono elaborati da consulenti Randstad e rivisti da professionisti del settore. Le aziende, poi, hanno la possibilità di elaborare insieme a noi i test e verificare le domande. Inoltre PMS è uno strumento in continua evoluzione, che può essere migliorato e implementato in qualsiasi momento".

## Soluzioni pratiche

Vediamo allora come funziona in concreto l'applicazione di questo sistema. Ce lo racconta Elvira Venzi, della filiale romana di piazza della Marina. "Utilizziamo questa piattaforma dal settembre 2008 - spiega - ed è uno strumento interessantissimo, importante per differenziarci qualitativamente sul mercato. La risposta dei clienti è stata ottima; è percepito infatti come uno strumento in grado di creare valore aggiunto, soprattutto per quanto riguarda i profili che richiedono maggiori competenze tecniche, come quelli curati da noi: ad esempio figure contabili e amministrative o addetti del settore bancario. E non dimentichiamoci che questo metodo costituisce un valore aggiunto per noi e per le aziende, ma anche per i candidati stessi, che possono così distinguersi da quelli proposti da nostri competitor". Un sistema che rende Randstad sempre più leader nel *perfect match*.

## BUSINESS

### Advancers Executive, servizio su misura



Una società, tre sedi, un servizio di qualità. Si tratta di Advancers Executive, nata in Vedior nel 2006 ed entrata a far parte di Randstad nel gennaio 2009. Rivolta al segmento *Professional*, Advancers Executive ha uffici a Milano, Roma e Torino e un obiettivo ben definito: la ricerca e la selezione di alti profili. Monica Lo Cigno (nella foto), Process and International Recruiting Manager, ci fa conoscere meglio questa società.

"Il nostro focus è la ricerca e selezione

di figure professionali quali middle manager e manager, oltre a profili difficilmente reperibili sul mercato. Per portare a termine il nostro lavoro, ci avvaliamo di metodi altamente customizzati in base alla particolarità del profilo richiesto: dalla ricerca diretta, alla mappatura delle posizioni ad attività di *scouting*. In alternativa, poi, ci sono altre modalità di ricerca che possono dare un valido contributo al nostro lavoro di *recruiting*: mi riferisco alla pubblicazione di annunci sul web e alla consultazione del nostro database, una preziosa fonte di informazioni su risorse già conosciute e sottoposte a colloquio.

Ma il vero e proprio plus di Advancers Executive risiede nella ricerca internazionale, di cui mi occupo personalmente: guardare oltre i confini nazionali, infatti, allarga i nostri orizzonti di ricerca e selezione e ci consente di cogliere maggiori opportunità. Infatti, oltre a tenere un collegamento diretto con le varie filiali italiane, possiamo 'sfruttare' gli altri 52 Paesi in cui Randstad è presente per attingere a ulteriori competenze e professionalità". Proprio le stesse caratteristiche che contraddistinguono la squadra di Advancers Executive, capitanata da Fabio Costantini. A Monica Lo Cigno, come ci spiega lei stessa, spetta anche la supervisione e la gestione dei processi. "In seguito alla fusione con Vedior - spiega - per prima cosa abbiamo razionalizzato i processi di lavoro, rendendoli omogenei e funzionali alla nuova realtà. Il secondo passo ha riguardato, invece, l'ingegnerizzazione dei processi attraverso un nuovo sistema gestionale, messo a punto dall'IT, che conserva ogni traccia delle attività svolte".

Con Advancers Executive, quindi, è tutto sotto controllo.

E poi, come sottolinea sempre Monica Lo Cigno, "Il nostro mestiere non si improvvisa, ma si coltiva negli anni, per raggiungere un livello di professionalità che è garanzia di sicura affidabilità per le aziende clienti. E per il futuro contiamo di lavorare su una crescente massa critica di ricerche che, come sempre, sia sinonimo di alto livello professionale".

## CALENDARIO

6 ottobre

### LE PERSONE, IL PLUS DELL'AZIENDA

Risorse umane e non umane. Nuovi modi per lavorare insieme. Un dibattito innovativo, quello che si svolgerà a Torino organizzato dalla casa editrice Este. L'incontro sarà dedicato all'individuazione alle persone e al vantaggio competitivo che possono offrire all'azienda qualora vengano coinvolte le competenze organizzative, gestionali e, sempre più spesso, anche quelle tecnologiche di ognuno. [www.este.it](http://www.este.it)

22 ottobre

### L'ITALIA CHE LAVORA SI RIUNISCE

Politiche del lavoro, strumenti e processi per la gestione del personale nelle aziende. Reclutamento e formazione dei talenti. La motivazione. Sono alcuni dei temi che verranno trattati nel corso della prima edizione del Forum delle Risorse Umane. L'Italia che lavora, ideato dall'editore professionale Comunicazione Italiana in collaborazione con AIDP. Gli interventi saranno raccolti come contributi editoriali nell'Atlante delle Risorse Umane. [www.forumhr.it](http://www.forumhr.it)

31 dicembre

### FORMAZIONE FINANZIATA SCADENZA RISORSE FONDIRIGENTI

Randstad HR Solutions, consulente per l'utilizzo strategico delle risorse della formazione finanziata, ricorda alle aziende aderenti a Fondirigenti dal 2004 che il 31 dicembre 2009 scadrà l'accantonamento relativo a quanto versato nell'anno 2005. Le aziende sono quindi invitate a presentare entro il mese di dicembre 2009 un piano formativo che impegni le risorse in scadenza. Randstad HR Solutions è a disposizione per fornire, alle aziende interessate, consulenza nelle fasi di progettazione, realizzazione e gestione delle attività formative. [www.fondirigenti.it](http://www.fondirigenti.it)

## KEYWORDS & TOOLS

### L'intelligenza è anche emotiva

"Tutte le emozioni sono, essenzialmente, impulsi ad agire, piani di azione di cui l'evoluzione ci ha dotato per gestire rapidamente le emergenze della vita". Così Daniel Goleman, accademico statunitense punto di riferimento per gli studi sull'intelligenza emotiva, parla di quel fondamentale e naturale stato psicofisico che è l'emozione. L'intelligenza viene tradizionalmente dissociata da questo fenomeno e associata alla sfera della razionalità e del ragionamento. Ma, sostiene Goleman, esiste anche un'intelligenza emotiva, non razionale, che consiste nella capacità di riconoscere le nostre emozioni e quelle degli altri, di gestirle in modo efficace e di utilizzare questa capacità per orientare l'azione. Colui che è in grado di gestire efficacemente la propria dimensione emotiva è potenzialmente un buon manager, perché è in grado di intuire sentimenti e aspirazioni delle persone vicine e, nello stesso tempo, di avere piena cognizione del proprio stato d'animo. Di conseguenza, sarà capace di orientare i comportamenti a favore di obiettivi sia individuali che comuni e migliorare le performance. È per questo che Randstad mette l'intelligenza emotiva al centro delle proprie iniziative di sviluppo. Dall'anno scorso, infatti, Randstad Italia è sponsor e partner del primo insegnamento di Intelligenza emotiva e relazionale, inaugurato presso l'Università Carlo Cattaneo di Castellanza. Ma la sponsorizzazione di un corso universitario era solo l'inizio: nel 2010, grazie alla collaborazione tra Randstad HR Solutions, Assiel (Associazione per gli Studi sull'Intelligenza Emotiva nel Lavoro) e Gian Maria Bianchi, docente del già citato corso, nascerà la Sie, la prima Scuola di Intelligenza Emotiva in Italia, dedicata a manager e professionisti. Protagoniste saranno quelle persone che dimostrano grande entusiasmo per l'attività che svolgono, per le relazioni che sviluppano e per i risultati che ottengono. La Scuola di Intelligenza Emotiva partirà a gennaio 2010 con un primo Master della durata di circa 130 ore di formazione in formula week end. Le iscrizioni saranno aperte da settembre 2009.

TERRITORIO / MARCHE

## Un vento nuovo soffia in riva all'Adriatico

Pesaro, Fano, Jesi, Ancona. Sono città operose, con molte imprese che vantano livelli di eccellenza internazionale.

Ma le Marche sono una regione che esercita anche un notevole fascino sui turisti italiani e stranieri. Un esempio?

Gabicce Mare, che durante la stagione estiva 2009 ha stipulato un accordo con Randstad all'insegna del servizio di qualità

Questa è la patria dei mobili. È a Pesaro che sono nate le cucine Febal, Berloni, Scavolini ed Ernesto Meda. Anche nella vicina Fano, punto di riferimento delle Marche per la cantieristica navale, sono maestri nell'arte del mobile. Le due città, così come Jesi e Ancona, sono anche noti siti metalmeccanici. "Questo territorio in effetti mostra una spiccata vocazione per l'arredamento e la metalmeccanica - conferma Gianpaolo Bargnesi (nella foto sotto), Unit Manager delle filiali Randstad di Pesaro, Fano, Jesi e Ancona - ma oggi più che mai è indispensabile guardare anche altrove. Ecco perché, ad esempio, abbiamo rivolto la nostra attenzione al settore Medical, dove è molto richiesta la figura dell'operatore socio-sanitario. Per il porto turistico di Fano, invece, abbiamo selezionato ormeggiatori e addetti alla reception. Infatti, non si può prescindere da un'altra caratteristica fondamentale di quest'area: l'enorme attrattiva turistica, che quest'anno ci ha condotto a stipulare un accordo con l'Associazione Albergatori Gabicce Mare".



### Una partnership di stagione...

Cento gli albergatori associati. Uno lo scopo da raggiungere: offrire servizi di qualità ai vacanzieri. E con la collaborazione di Randstad quest'obiettivo è diventato un traguardo raggiungibile. "Con l'accordo stipulato a inizio estate - continua Bargnesi - la nostra



**Stessa spiaggia, stesso mare** Quest'anno non è stato positivo per il turismo italiano. Ma la Riviera Adriatica resta una delle mete preferite dai turisti. Merito di un'organizzazione e di una professionalità altissime.

più idonei li abbiamo presentati all'albergatore, che si è occupato di scegliere la figura adatta alla mansione da svolgere. Ovviamente Randstad non è uscita di scena, ma ha continuato ad accompagnare in questo percorso lavoratori e strutture alberghiere".

### ... e di successo

L'Associazione Albergatori Gabicce Mare e Randstad condividono molto più di un semplice accordo: lo spirito di servizio al cliente. Se Randstad sa come soddisfare i bisogni della sua clientela, Gabicce Mare sa come prendersi cura dei suoi turisti. "Gabicce è una bomboniera che prima attrae il turista e poi lo coccola - afferma Letizia Vincenzetti, Responsabile Marketing dell'Associazione Albergatori Gabicce Mare - grazie a un calendario di eventi ed appuntamenti a ogni ora della giornata. La gentilezza e lo spirito d'accoglienza fanno il resto. Grazie alla collaborazione con Randstad, poi, sento che abbiamo posto le basi per un sicuro successo. E non è stato difficile instaurare una collaborazione, perché questo è un territorio di imprenditori che rifiutano il 'fai da te' e preferiscono affidarsi all'esperienza e alla competenza di un'agenzia che si occupa di somministrazione a 360 gradi da dieci anni in Italia. Mi auguro che la partnership con Randstad possa essere sempre più completa". E Gianpaolo Bargnesi, da parte sua, conclude: "In autunno incontreremo gli albergatori per fare insieme a loro un bilancio di questa prima esperienza, per capire quali aspetti migliorare. E per il prossimo anno ho già in mente un obiettivo: arricchire il servizio di ricerca e selezione con corsi di formazione per l'apprendimento della lingua inglese e dell'HACCP. Questo, secondo me, è un esempio di buon servizio reso al cliente".

## RELAX

### A ciascuno il suo benessere

Una struttura termale nel cuore di Milano, aperta tutti i giorni dalle 10 alle 22, regala autentici momenti di piacere. Tra acqua, aria, terra e fuoco, infatti, il relax è assicurato. Ma TermeMilano non è solo vasche, saune e massaggi...



Intorno le cinquecentesche mura spagnole, all'interno l'atmosfera da primo Novecento della palazzina liberty di piazza Medaglie d'Oro. È qui che sorge TermeMilano, il primo e unico centro termale milanese, un'oasi di benessere da esplorare in centro città, a due

passi da Porta Romana. Varcato il portone in ferro battuto e i mosaici floreali, caos e stress restano alle spalle e inizia un percorso attraverso i cinque elementi naturali: l'acqua, fonte di vita e purificazione, proveniente dagli stabilimenti termali di Bormio, sgorga da vasche idromassaggio e docce tonificanti; l'aria, che crea atmosfere rarefatte e suggestive come quelle delle sale relax; la terra, che tra fanghi, solarium e giardini spagnoli riporta alle cose semplici e aiuta il contatto con se stessi; il fuoco, che scalda e rigenera, a cui le Terme hanno dedicato una biosauna, due bagni turchi e una sala con camino a fiamma viva.

Indossato il costume da bagno e prelevati accappatoio e ciabatte in reception non resta che scegliere: sono oltre trenta, infatti, le pratiche termali offerte dal Centro. Prendersi cura del proprio corpo, fare il pieno di energia o concedersi una pausa di sano riposo giova al fisico e alla mente e TermeMilano è un antidoto alla frenesia e al rumore cittadini.

Qui si entra in un'altra dimensione, che lascia sospesi tra vapori e profumi. Immergersi subito in una delle quattro sale relax tra bagni d'acqua e vapore o farsi cullare da un massaggio rigenerante? Per smaltire il dubbio è consigliabile fare un salto al Light Buffet e optare per una spremuta, uno yogurt, una tisana o della frutta di stagione. E ai più festaioli le Terme danno la possibilità di non rinunciare al caro happy hour: sino a fine estate il rituale appuntamento milanese si consuma anche da queste parti dalle 18.30 alle 21.30.

In autunno soffierà poi una nuova brezza: è infatti prossima alla riapertura la Sala Aria, pronta a sfoggiare un nuovo look e a offrire un ambiente più ampio e confortevole. Per consultare i prezzi dei trattamenti e ottenere informazioni sulle proposte della struttura basta consultare il sito [www.termemilano.com](http://www.termemilano.com).

Il benessere sarà una naturale conseguenza.

## SPORT & MANAGEMENT

### Palla ovale, maestra di management

Che cosa può insegnare il rugby a un professionista? Tanto, a partire dalla gestione del gruppo nei momenti critici grazie a valori come la responsabilità personale e il sostegno reciproco. Lo sostengono Claudia Cavalieri, Riccardo Paterni e Paolo Mulazzi nel loro nuovo libro



Il rugby non è solo uno sport. È una scuola di vita. E di lavoro, anche. L'hanno capito bene la psicologa e autrice del blog Ovalmente

Claudia Cavalieri, il consulente aziendale in materia di organizzazione e formazione Riccardo Paterni e il giornalista sportivo Paolo Mulazzi. I tre, infatti, hanno scritto insieme il libro *Rugby: dal campo all'azienda. Oltre il semplice fare squadra*, edito da Guerini e Associati. Il saggio sviluppa una tesi fondamentale: questo sport, in cui 30 energumani si scontrano per 80 minuti con lo scopo di contendersi il possesso di una palla ovale che si può passare

solo all'indietro e portarla oltre la linea di meta avversaria, è un'ideale metafora della vita aziendale, soprattutto nei momenti critici. Anzi, più di una metafora, perché nel rugby si imparano sul campo e concretamente gli stessi valori che rendono efficace l'agire dei gruppi in generale, quindi anche delle squadre che si creano, invece che sull'erba e nel fango, attorno a una scrivania. Parliamo del rispetto di regole condivise, siano esse dettate da un codice messo nero su bianco o dalla prassi del gioco, responsabilità personale e continuo sostegno ai compagni di squadra.

E anche di leadership: l'allenatore di una squadra di rugby guida i giocatori verso obiettivi comuni facendo partecipare tutti, ognuno nel proprio ruolo.

Ma, soprattutto, li prepara a gestire il conflitto, anche nelle sue forme più dure, e a ricavarne opportunità di successo, usando le stesse leve di un buon manager: evoluzione, adattamento situazionale, etica, identità di gruppo, obiettivi condivisi, leadership. Supportati dalle testimonianze di sportivi del mondo ovale, gli autori accompagnano quindi il lettore alla scoperta dei valori che orientano il gioco del rugby e degli strumenti che esso può offrire alla teoria del management. Tutto in un libro quanto mai attuale, che, tirando le somme, insegna a guardare ai momenti di crisi come a occasioni di crescita, di creazione di nuove possibilità e di sviluppo della capacità di adattarsi a scenari dinamici, in continuo e rapido mutamento.