



Centro Nazionale Opere Salesiane
Formazione Aggiornamento Professionale
FEDERAZIONE CNOS FAP - SEDE NAZIONALE

ACCREDITAMENTO DELLA SEDE ORIENTATIVA

LA PROPOSTA DEL **CNOS-FAP**
ALLA LUCE DEL **D.M. 166/2001**

A cura del CNOS-FAP

ACCREDITAMENTO DELLA SEDE ORIENTATIVA

LA PROPOSTA DEL CNOS-FAP ALLA LUCE DEL D.M. 166/2001

A cura del CNOS-FAP

SOMMARIO

SOMMARIO	2
INTRODUZIONE GENERALE	3
LINEA GUIDA PER LA SPERIMENTAZIONE DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO	7
<i>Introduzione</i>	<i>9</i>
<i>Parte prima: Aspetti generali</i>	
<i>Parte seconda: Modello e standard</i>	
<i>Parte terza: Carta dei valori dei servizi orientativi e dei diritti-doveri dei destinatari</i>	
<i>Parte quarta: Glossario</i>	<i>27</i>
ALLEGATO I	
MANUALE DELLE PROCEDURE	37
<i>Introduzione</i>	<i>39</i>
<i>Parte prima: Strumenti di base</i>	<i>40</i>
<i>Parte seconda: Percorsi</i>	<i>64</i>
ALLEGATO II	
MODELLO DI ACCREDITAMENTO DELLE SEDI ORIENTATIVE	120
<i>Introduzione</i>	<i>122</i>
<i>1. Accredimento delle sedi orientative</i>	<i>123</i>
<i>2. Disegno organizzativo</i>	<i>125</i>
<i>3. Modello di accredimento</i>	<i>129</i>
INDICAZIONI BIBLIOGRAFICHE	146
INDICE	151

INTRODUZIONE GENERALE

E' ormai opinione condivisa che il servizio di orientamento alla persona ha oggi un ruolo fondamentale soprattutto nel sistema educativo di istruzione e formazione. Il primo Forum nazionale dell'orientamento, svoltosi a Genova dal 14 al 16 novembre 2001, ha cercato di fare il punto sullo sviluppo del sistema di orientamento in Italia¹.

Desideriamo sottolineare due aspetti, che ci sembrano rilevanti ai fini delle caratteristiche del presente strumento:

- la componente orientativa nel processo di riforma del sistema educativo di istruzione e formazione,*
- la componente organizzativa del servizio presente nella normativa recente.*

A definire il ruolo strategico dell'orientamento nel sistema educativo di istruzione e formazione contribuisce il moderno approccio della riforma al "diritto alla formazione" in sostituzione dell'obbligo scolastico. In questa prospettiva il servizio di orientamento diviene strategico in quanto può esprimersi come un'azione che accompagna gradualmente la persona che ha l'arduo compito di ricondurre a "progetto personale" le molteplici opportunità di apprendimento e di formazione.

Il Rapporto del Gruppo ristretto di lavoro e l'attuale Disegno di legge 1306 - "Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale"- hanno prospettato un superamento del principio dell'obbligo scolastico a favore dell'affermazione, più moderna e adeguata alla nuova società, del diritto / dovere alla formazione: "Il problema dell'equità formativa (...) si manifesta con caratteristiche nuove rispetto all'idea corrente che soltanto dando a tutti la stessa scuola sia garantita la giustizia educativa. Giusti ed equi saranno quegli interventi che consentono a ciascuno di sviluppare le proprie capacità, impegnano la comunità civile ad intervenire

¹ Un contributo rilevante sul sistema di orientamento in Italia si può trovare in MANFREDDA F. (a cura di), *Dossier orientamento*, in "Professionalità", Anno XXI, 65(2001), pp. I-XXXIII.

con adeguate iniziative per eliminare gli ostacoli sociali che possono condizionare le scelte scolastiche e formative di ragazzi e giovani”².

L'autore argomenta che l'obbligo scolastico ha avuto un'antica e meritoria storia le cui radici affondano nella cultura illuministica e, in particolare, nella convinzione che competa allo Stato porre le condizioni perché i cittadini siano forniti di conoscenze e di valori etico-civili tali da garantire, al tempo stesso, la padronanza dei saperi strumentali minimi e la coscienza di appartenere ad una comunità sovraindividuale per lo più storicamente identificata nella nazione.

Ma, sempre secondo l'autore, nella società odierna, ormai caratterizzata come la “società della piena conoscenza”, i processi di accrescimento del sapere percorrono strade assai variegatae, non più e non solo riconducibili al sapere dato dalla scuola.

La prospettiva quindi del “diritto alla formazione”, diritto recepito anche dal Disegno di legge³ appare una risposta propositiva alla nuova realtà policentrica, ricca di risorse culturali e di possibilità di istruzione / formazione. “Il diritto formativo si configura come il diritto ad un percorso ‘personalizzato’ nel quale interagiscano gli apprendimenti conseguiti in varie sedi, scuola, extra-scuola e addirittura anche secondo modalità non formali, gli uni e gli altri giudicati ugualmente indispensabili ai fini dell'educazione / formazione del giovane”⁴.

Un recente Decreto Ministeriale⁵ affronta soprattutto l'aspetto organizzativo del servizio di orientamento, in quanto delinea le caratteristiche che una “sede orientativa” deve possedere e indica gli standard di qualità in possesso dei soggetti organizzatori di tale servizio; infatti il citato decreto:

- precisa il concetto di servizio di orientamento: “interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale” (art. 2, comma 1);*
- indica “l'accreditamento” come condizione base per chi vuole realizzare interventi di formazione e di orientamento finanziati con risorse pubbliche (art. 1, comma 1);*

² CHIOSSO G., *Personalizzazione dei percorsi e qualità della scuola*, in “Nuova Secondaria”, 7/2002, Anno XIX, pag. 17.

³ “E’ assicurato a tutti il diritto all'istruzione e alla formazione per almeno dodici anni” (art. 2, lettera c)

⁴ CHIOSSO, cit. pag. 17.

⁵ D.M.166 del 25 maggio 2001 “Accreditamento delle sedi formative e orientative”.

- *sottolinea la stretta connessione tra sede formativa e sede orientativa: “la sede operativa accreditata per la formazione assicura le attività orientative direttamente o avvalendosi di sedi operative accreditate per l’orientamento” (art. 5, comma 7).*

Quanto sopra ci sembra sufficiente per giustificare la stesura di questo manuale che non vuole essere un nuovo studio sull’orientamento ma uno strumento operativo per quanti, nella Federazione CNOS FAP, vogliono attuare un servizio di orientamento stabile e permanente sul territorio.

Il presente strumento descrive un “modello di centro”, base per l’avvio di un servizio a dimensione nazionale, che, mentre fa propri gli standard di qualità del Decreto, intende anche caratterizzarsi come un servizio a sostegno delle “transizioni”. Infatti, come verrà sottolineato più volte nel volume, ciò che maggiormente caratterizza la presente proposta è un impianto che si ispira a profondi principi educativi e si offre come intervento di accompagnamento e sostegno alla persona lungo l’intero arco della vita.

I rapidi mutamenti del mondo del lavoro e della società giustificano tale impianto⁶.

Il presente lavoro è articolato in tre parti: una linea guida e due allegati.

Nella “Linea guida”, si inquadra l’intero lavoro, specificandone finalità, modello adottato, normativa e quadro di valori di riferimento. La stessa “Linea guida” si chiude con un glossario, che è stato posto a questo punto del lavoro per una precisa scelta contenutistica: il glossario presentato, infatti, non rappresenta una carrellata di definizioni condivise, ma prende specifiche posizioni su taluni termini o concetti centrali per il lavoro in oggetto.

Il primo allegato è un “Manuale delle procedure”. In esso vengono descritti e riportati specifici strumenti utili per l’azione orientativa e vengono delineati otto percorsi di intervento orientativo, definiti e strutturati in base ai destinatari.

⁶ Scrive Ambrosini (2000a, p. 11): “La formazione, di base e lungo tutto l’arco della vita lavorativa, diventa una sorta di diritto soggettivo e un pre-requisito essenziale per la salvaguardia e l’incremento dell’occupabilità dei lavoratori in mercati turbolenti, anche se non può essere sostitutiva della responsabilità sociale delle imprese”. Per evitare l’obsolescenza professionale, aggiunge Gallino (cit. in Ambrosini, 2000a, p. 11), ogni lavoratore avrebbe bisogno di almeno 1600 ore di formazione ogni dieci anni. Al fine di rimanere occupabile, dovrebbe rinnovare la propria qualificazione almeno tre volte nell’arco della vita lavorativa.

L'ultima parte del volume, l'allegato II, presenta un "Modello di accreditamento delle sedi orientative".

Il presente volume è stato promosso dalla Sede Nazionale del CNOS-FAP.

Alla sua stesura hanno collaborato: Mario Tonini, Dario Nicoli, Elena Di Marco, Silvia Stefanoni, Paola Scaturchio, Alessandro Ferraroli, Simone Zagheni, Daniela Antonietti.

LINEA GUIDA

PER LA SPERIMENTAZIONE DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO

INTRODUZIONE

Le nuove norme che hanno rivoluzionato l'intero sistema di istruzione e formazione propongono una nuova centralità dell'orientamento. Ciò in forza del consistente ampliamento dei “diritti formativi” delle persone.

Il primo è proprio il *diritto di usufruire di un vero servizio di orientamento*. Infatti, le capacità orientative non sono innate; esse vanno sostenute e potenziate attraverso un intervento ad hoc. Inoltre è necessario, in corrispondenza delle diverse transizioni ed in particolare di quella posta alla fine dell'obbligo di istruzione, un modulo espressamente rivolto al sostegno della scelta orientativa, sviluppato anche in forma di esperienza con incontri con testimoni, visite e stage. Ogni adolescente deve poter usufruire di tale servizio; ciò significa affrontare nel tempo e nei modi opportuni la questione, evitando l'effetto di “trascinamento” delle persone di anno in anno nel corso degli studi con la conseguenza di provocare il fenomeno della dispersione.

Vi è poi il *diritto alla scelta fra opzioni alternative ed equivalenti*. La possibilità di scelta – dopo i 9 anni di istruzione obbligatoria - fra il percorso scolastico e quello formativo deve essere effettiva, ovvero occorre che le diverse opzioni siano presenti nei diversi territori ed accessibili. Ciò richiede, specie nella formazione professionale, dispositivi personalizzati con gruppi-classe nei quali potranno convivere differenti percorsi professionali. Ciò è possibile creando flessibilità amministrativa ed organizzativo-didattica.

Inoltre si impone il *diritto a veder riconosciuto il proprio bagaglio personale*. Ogni persona, all'inizio di un percorso, è portatrice di un bagaglio di apprendimenti (saperi, abilità, competenze, capacità) che deve essere analizzato, riconosciuto e valorizzato. Nessuno è – secondo la nota immagine – una “tabula rasa” anche per il semplice fatto di aver compiuto esperienze che, se pure non strutturate didatticamente, hanno potuto sortire esiti formativi. Il riconoscimento di tale bagaglio si traduce quindi in “crediti” corrispondenti a moduli formativi che la persona non deve essere chiamata a ripetere, ma può giungere anche a disegnare percorsi *ad hoc* più contratti nel tempo e nello spazio.

Vi è inoltre il *diritto alla continuità formativa*. Ogni cammino formativo deve poter essere aperto a sviluppi successivi, potenzialmente fino ai livelli più elevati. Il percorso di formazione professionale iniziale deve poter permettere – a seguito di congrua esperienza lavorativa – l'accesso alla formazione superiore e quest'ultima dovrebbe prevedere il passaggio dal livello di tecnico intermedio a quello di tecnico superiore.

Infine, si impone il *diritto alla reversibilità delle scelte*. Ogni persona che ha intrapreso un percorso (scuola, formazione, lavoro) ha il diritto di interromperlo e di proseguire in un altro senza per questo dover “ricominciare da capo”. Con il meccanismo delle “passerelle” e dei crediti formativi si potranno disegnare ingressi intermedi che consentono di valorizzare gli apprendimenti appresi e di raggiungere i nuovi obiettivi.

Ma per rendere effettivi tali diritti sono necessari interventi di varia natura tra cui - fondamentale - è la realizzazione di un effettivo sistema di servizi di orientamento.

Il progetto che si presenta tiene conto della nuova configurazione del sistema di istruzione e formazione. Con esso si propone pertanto la creazione di un vero e proprio *sistema di orientamento*, nel contesto territoriale locale (corrispondente al territorio provinciale), nell’ambito delle competenze in tema di politiche attive del lavoro e servizi per l’impiego.

La riforma del sistema formativo, con l’introduzione dell’obbligo di istruzione e dell’obbligo formativo, e il nuovo assetto dei servizi per l’impiego richiedono una ridefinizione delle strategie di orientamento che assumono un significato centrale in tutte le fasi di transizione dall’età scolare all’età adulta.

L’orientamento, in questo nuovo contesto, diventa costitutivo dell’offerta di servizi delle agenzie che si occupano di istruzione, formazione e lavoro e svolge una funzione portante per consentire alla persona di essere soggetto attivo nella costruzione e realizzazione del proprio progetto personale/professionale.

Nella nostra visione, l’orientamento va inteso come una prassi educativa attiva volta a favorire la capacità del soggetto di risolvere il problema del suo avvenire professionale, facilitandogli l’assolvimento dei compiti vocazionali relativi alla conoscenza di sé (potenzialità attitudinali, capacità, interessi e valori), alla conoscenza del mondo del lavoro e delle professioni, alla formulazione di progetti di vita e di lavoro e alla loro valutazione in funzione della decisione di scelta di un progetto e del modo migliore di realizzarlo.

Di conseguenza, l’opzione di fondo della seguente linea guida stabilisce che l’orientamento vada organizzato come un insieme di servizi che interessano le persone nelle varie fasi di transizione, fasi che si collocano lungo il percorso di vita della persona e coinvolgono i momenti dell’istruzione-formazione, del lavoro e della quiescenza.

A tal proposito, si ricorda l’apertura massiccia dei servizi alle fasce di utenza adulte, oltre a giovani in situazione post-scolastica, servizi tendenzialmente integrati tra di loro e fortemente finalizzati all’inserimento (o re-inserimento) lavorativo. Questo tipo di servizio orientativo pare

quello con maggiori potenzialità di espansione, anche a fronte delle nuove problematiche connesse al rapporto tra domanda ed offerta di lavoro.

Esso mutua talune metodologie dall'approccio psicosociologico basato sul "progetto personale di vita/di lavoro" (l'approccio più interessante da questo punto di vista pare quello della psicologia dello sviluppo vocazionale o ADVP - *Activation du Développement Vocational et Personnel*), ma si muove in una logica di forte contaminazione culturale che consente di fare dell'orientamento uno strumento di azione sociale nella logica della rete e della integrazione tra soggetti e strutture differenti specie nei contesti territoriali omogenei.

In particolare, si prende come punto di partenza la teoria dello sviluppo vocazionale della scelta, promossa da Super, secondo cui il soggetto organizza il suo progetto personale di vita e di lavoro in base all'*immagine che ha di se stesso* nei vari stadi del suo sviluppo; il che gli permette di acquisire la *maturità professionale* necessaria a formulare una *sintesi* delle varie esperienze maturate nel decorso evolutivo, tale da renderlo capace di tradurre l'immagine di sé in termini professionali (Viglietti M., 1988, 187-188).

Pur partendo da questa concezione che mette al centro il soggetto, nei percorsi si cerca di evidenziare il ruolo altrettanto centrale del contesto (ambiente relazionale, socio-economico e territoriale, lavorativo, ecc.) nel formulare il progetto professionale e renderne possibile la realizzazione.

Di conseguenza, tre paiono gli ambiti in cui delineare tale prospettiva:

- 1) L'ambito della persona, in una logica di sviluppo vocazionale
- 2) L'ambito degli organismi, che sono chiamati, a livello locale, a definire una rete di servizi (istruzione, formazione, servizi per l'impiego) nella prospettiva della cooperazione se non proprio dell'integrazione
- 3) L'ambito del sistema economico, che richiede uno stretto legame tra rete di servizi orientativi ed imprese e loro associazioni nella prospettiva delle "famiglie professionali".

Si segnala la necessità di superare un approccio "generico" all'orientamento, connesso alla visione oramai superata delle "qualifiche professionali", per accedere alla nuova prospettiva della "famiglia professionale", ovvero un aggregato - coincidente volta a volta con il settore (es.: meccanico), con il processo (es.: servizi all'impresa) o con la tecnologia (es.: informatica) – di più figure, ruoli o denominazioni che hanno in comune:

- una cultura distintiva composta di valori e di saperi peculiari,
- le collocazioni organizzative,
- i percorsi
- le competenze chiave.

Risulta quindi necessario sviluppare approcci orientativi che assegnino la dovuta importanza alle variabili culturali del settore/ambito di riferimento, oltre a quelle professionali.

Il CNOS-FAP, che ha già proceduto alla realizzazione di una “*Linea guida per la formazione professionale iniziale*” comprensiva del modello di accreditamento della struttura formativa, nel delineare la struttura orientativa cui fare riferimento, opta per un’intesa strategica tra Centro di formazione e Centro di orientamento rappresentato dal COSPES, una struttura della stessa famiglia Salesiana che ha saputo acquisire nel settore - in molti anni di attività - competenze solide e riconoscimento unanime.

Tale intesa concepisce il servizio di orientamento come attività distinta, ancorché integrata con l’azione formativa.

Come verrà specificato nell’allegato II, in questo primo caso la responsabilità diretta della gestione ed erogazione delle attività orientative è affidata ad un centro COSPES.

Nel caso in cui non esistesse sul territorio un centro COSPES, si propone di accreditare il centro CNOS-FAP per l’orientamento, tendenzialmente sotto la supervisione formativa ed accreditativa delle strutture COSPES; ciò in particolare per ciò che concerne la metodologia e la gestione delle risorse umane.

La presente proposta, oltre a questa “Linea guida relativa ai servizi di orientamento”, comprende anche due allegati:

- a) Allegato I “Manuale delle procedure”
- b) Allegato II “Modello di accreditamento delle sedi orientative”

1. FINALITÀ DEL PRESENTE DOCUMENTO

La presente “Linea guida” intende delineare una struttura di servizi orientativi dell’area CNOS-FAP aventi le seguenti caratteristiche:

- 1) coerenza con il documento Stato-Regioni relativo all’ “Accreditamento delle sedi formative” (Gruppo di lavoro Ministero del Lavoro – Regioni sul riordino della formazione professionale, 2001), anche se il modello mirato risulta dotato di requisiti più ampi e nel contempo più alti rispetto a quanto indicato in questo documento,
- 2) stretta integrazione con la strategia avviata in tema di formazione professionale iniziale / obbligo formativo e caratterizzata da:
 - a) approccio della qualità
 - b) definizione di standard nazionali
 - c) prospettiva di rete associativa
 - d) definizione di criteri di eccellenza del servizio.

Per conseguire la suddetta finalità, si adotterà una strategia che presenta le seguenti caratteristiche:

- specializzazione dei servizi orientativi rispetto ai servizi più strettamente formativi, coerentemente con l’approccio scelto dal legislatore in tema di riordino della formazione professionale e accreditamento delle strutture erogative;
- riferimento a tutte le possibili utenze e alle diverse domande orientative poste nei percorsi personali (scelta del percorso, conferma o modifica del percorso formativo, difficoltà di apprendimento, difficoltà di inserimento sociale e lavorativo, preparazione alla transizione post-diploma / post-laurea, costruzione del progetto professionale, crisi del percorso lavorativo-professionale, sviluppo professionale);
- integrazione dell’orientamento entro la rete dei servizi promozionali tesi alla valorizzazione delle risorse-persona in una logica di partnership con i Servizi per l’impiego in riferimento alle competenze provinciali in materia di politiche attive del lavoro;

- prospettiva sperimentale, ovvero modalità operativa che procede secondo la metodologia della ricerca-azione basata su un numero sufficiente di casi sperimentali che vengono adeguatamente monitorati lungo il percorso e quindi valutati al fine di migliorare e validare il modello delineato.

E' soprattutto l'accREDITAMENTO interno lo strumento tramite il quale sviluppare un'azione in grado di garantire coerenza, sistematicità, monitoraggio e miglioramento continuo all'intero progetto.

2. NORMATIVA

Il riferimento normativo principale è costituito dal DM 166 del 25 maggio 2001, in tema di accREDITAMENTO delle sedi formative e precisamente:

- 1) l'articolo 2, comma 1, dove si definiscono le attività di orientamento come “interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale”;
- 2) l'articolo 5, comma 2, che recita: “L'accREDITAMENTO per l'orientamento viene rilasciato per le attività di cui all'art. 2, comma 1 e per tutte le tipologie di destinatari”;
- 3) l'articolo 5, comma 7, che recita: “La sede operativa accREDITATA per la formazione assicura le attività orientative direttamente o avvalendosi di sedi operative accREDITATE per l'orientamento” (DM 166/2001).

In relazione a quest'ultimo comma, si vuol dar vita a sedi operative accREDITATE in grado di erogare servizi di informazione, formazione e consulenza secondo le seguenti modalità: in riferimento nell'ambito delle sedi formative; direttamente ad utenti individuali o di gruppo; a strutture erogative (ad esempio scuole ed enti locali) non sottoposte alla normativa dell'accREDITAMENTO⁷.

Nell'elaborazione del modello si terrà conto delle seguenti fonti: CNOS-FAP (compreso il manuale relativo ad accoglienza e orientamento, inserito nel progetto di formazione professionale iniziale); CIOFS/FP; COSPES; IG, CILO e Servizi per l'impiego.

Si propone di seguito l'elenco delle fonti legislative e normative relative all'orientamento:

⁷ A questo proposito, si sottolinea l'incompletezza della norma che concepisce la sede orientativa solo come funzione della sede formativa. In realtà, quello orientativo costituisce anche un servizio a sé stante riferito all'utente finale e nel contempo a scuole, enti locali, imprese ed altri enti.

Accordo sul lavoro tra Governo e Parti sociali del 24-9-1996	Percorsi formativi post-obbligo, post-diploma, apprendistato e contratti di formazione/lavoro, stage, formazione continua e permanente.
Legge n. 59 del 15-3-1997 (Bassanini)	Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti agli EE.LL. per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa.
Legge n. 196 del 24-6-1997 (pacchetto Treu)	Norme in materia di promozione dell'occupazione (lavoro interinale, contratti a tempo determinato, contratti di formazione lavoro, apprendistato, formazione professionale, tirocini formativi e di orientamento, imprenditorialità giovanile, ecc.).
D.M. n. 487 del 8-8-1997	Direttiva del Ministro della Pubblica Istruzione in materia di orientamento degli studenti
D.L. n. 469 del 23-12-1997	Conferimento alle Regioni e agli EE.LL. di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro a norma dell'art. 1 della legge n. 59 del 15/3/1997 (conferimento di funzioni, servizi regionali per l'impiego, sistema informativo lavoro).
D.L. n. 112 del 31-3-1998	Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni e agli enti locali, in attuazione del capo I della legge n. 59 del 15/3/1997 (formazione professionale, orientamento, educazione degli adulti, ecc.).
Legge 9 del 20-1-1999	Disposizioni urgenti per l'elevamento dell'obbligo di istruzione (elevamento a 15 anni).
D.M. n. 323 del 9-8-1999 Ministero della Pubblica Istruzione	Regolamento recante norme per l'attuazione dell'art. 1 della legge n. 9 del 20/1/1999, contenenti disposizioni urgenti per l'elevamento dell'obbligo di istruzione.
Legge n. 59 del 15-03-1997	Riforma della pubblica amministrazione.
D.P.R. 275 del 8-3-1999	Regolamento in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche (art. 21 della Legge n. 59 del 15/3/1997).

**Legge 68
del 12-3-1999**

Norme per il diritto al lavoro dei disabili.

**Legge 144
del 17-5-1999**

“Obbligo di frequenza di attività formative” (fino al compimento del diciottesimo anno di età), art. 68; “Istruzione e formazione tecnica superiore”, art. 69.

**D.P.R. n. 257
del 12-7-2000**

Regolamento di attuazione dell’art. 68 della legge n. 144 del 17/5/1999, concernente l’obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età.

**D.L. n. 181
del 21-4-2000**

Disposizioni per agevolare l’incontro tra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione dell’art. 45 della legge n. 144 del 17/5/1999, (individuazione dei soggetti potenziali destinatari delle misure di promozione all’inserimento nel mercato del lavoro).

**Legge n. 30
del 10-2-2000**

Legge-quadro in materia di riordino dei cicli dell’istruzione.

1. IL MODELLO ADOTTATO

Il modello di riferimento si definisce alla luce di due criteri:

- 1) Criterio dei “*percorsi dei soggetti*” definiti in corrispondenza delle loro diverse necessità/opportunità di orientamento, e precisamente:
 - a) Scelta del percorso (obbligo di istruzione e di formazione)
 - b) Conferma o modifica del percorso formativo (passerella)
 - c) Apprendere ad apprendere
 - d) Inserimento sociale e lavorativo
 - e) Preparazione alla transizione post-diploma / post-laurea
 - f) Costruzione del progetto professionale
 - g) Revisione del percorso lavorativo-professionale
 - h) Sviluppo professionale.

- 2) Criterio dei “*livelli di azione del servizio*”, così come definiti dal documento sull’accreditamento che delinea una struttura organizzativa caratterizzata da due livelli di azione (servizi di orientamento in senso proprio, servizi di governo e di staff con l’aggiunta del sistema informativo).

Si è preferito dare ampio spazio al criterio dei percorsi dei soggetti (Allegato I), in quanto i processi che costituiscono le azioni orientative sono trasversali ai percorsi descritti e vengono dunque riprese nelle singole schede di dettaglio relative ai percorsi orientativi.

2. I PERCORSI DEI SOGGETTI

Il modello proposto è configurato in percorsi, definiti in riferimento alle diverse necessità/opportunità di orientamento dei soggetti e dei contesti in cui si pongono, come sintetizzato nella tavola che segue.

Tav. 1 – Modello di orientamento: percorsi, contesti, soggetti

PERCORSI	CONTESTI	SOGGETTI
1) SCELTA DEL PERCORSO (OBBLIGO DI ISTRUZIONE E DI FORMAZIONE)	- Scuola media inferiore - Scuola secondaria superiore	Ragazzi Genitori Insegnanti, operatori
2) CONFERMA O MODIFICA DEL PERCORSO FORMATIVO (PASSERELLA)	- Scuola secondaria superiore - Formazione professionale iniziale - Apprendistato - Formazione superiore	Ragazzi, giovani, adulti Genitori Insegnanti, operatori
3) APPRENDERE AD APPRENDERE	- Scuola media inferiore - Scuola secondaria superiore - Formazione professionale iniziale - Apprendistato - Formazione superiore	Ragazzi, giovani, adulti Genitori Insegnanti e operatori
4) INSERIMENTO SOCIALE E LAVORATIVO	- Scuole - CFP - Servizi territoriali - Servizi sociali - Enti del settore non profit	Giovani e adulti Genitori Insegnanti e operatori
5) PREPARAZIONE ALLA TRANSIZIONE POST-DIPLOMA / POST-LAUREA	- Classi terminali della scuola secondaria superiore - Università - Formazione superiore	Giovani e adulti Genitori Insegnanti e operatori
6) COSTRUZIONE DEL PROGETTO PROFESSIONALE	- Scuole - CFP - Università - Agenzie	Giovani e adulti Genitori Insegnanti e tutor
7) REVISIONE DEL PERCORSO LAVORATIVO-PROFESSIONALE	- Imprese - Enti vari	Giovani e adulti Insegnanti e tutor
8) SVILUPPO PROFESSIONALE	- Imprese - Enti vari	Giovani e adulti Insegnanti e tutor

3. I SERVIZI DI ORIENTAMENTO

Si distinguono due tipi di servizi di orientamento, in base ai loro livelli di azione:

- 1) *Servizi di orientamento in senso proprio* (o servizi di “line”)
- 2) *Servizi di governo e di staff*.

Nelle tavole che seguono, presentiamo i servizi di orientamento (tav. 2) e i servizi di governo e staff (tav. 3) focalizzando i processi e le aree operative in essi coinvolti.

Tav. 2 – *Servizi di orientamento*

SERVIZI DI ORIENTAMENTO	
PROCESSI	AREE OPERATIVE
A. Diagnosi	AO1 – Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale e di target di orientamento
B. Progettazione	BO1 – Pianificazione dei programmi e dei servizi di informazione e orientamento
	BO2 – Progettazione di interventi di orientamento individuali e/o di gruppo
	BO3 – Progettazione e produzione di strumenti per l’orientamento, anche nuove tecnologie educative (NTE))
C. Erogazione	CO1 – Gestione dell’accoglienza e dello screening dell’utenza
	CO2 – Informazione orientativa
	CO3 – Formazione orientativa
	CO4 – Consulenza orientativa
	CO5 – Gestione dei bilanci di competenze
	CO6 – <i>Counselling</i> orientativo
D. Monitoraggio e valutazione	DO1 – Monitoraggio delle azioni e dei programmi di orientamento
	DO2 – Valutazione dei risultati dei servizi orientativi
E. Promozione	EO1 – Gestione relazioni locali con l’impresa, i servizi per l’impiego, gli organismi e attori locali
	EO2 – Promozione e commercializzazione dei servizi orientativi della struttura
F. Qualità e ricerca	FO1 – Gestione sistema qualità e identificazione delle azioni di miglioramento
	FO2 – Ricerca e sviluppo dei servizi orientativi

Tav. 3 – Servizi di governo e di staff

SERVIZI DI GOVERNO E DI STAFF: DIREZIONE, COORDINAMENTO, AMMINISTRAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO	
PROCESSI	AREE OPERATIVE
G. Direzione e coordinamento	G1 – Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
	G2 – Reperimento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
	G3 – Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
	G4 – Coordinamento delle risorse umane, economiche, organizzative, informative
	G5 – Selezione e gestione dei contratti con i fornitori
	G6 – Gestione degli accordi con la committenza
	G7 – Gestione e sviluppo delle risorse umane
H. Amministrazione	H1 – Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi
	H2 – Controllo economico
	H3 – Rendicontazione delle spese
	H4 – Gestione amministrativa del personale
PROCESSI	AREE OPERATIVE
I. Sistema informativo	I1 – Raccolta della documentazione informativa
	I2 – Costruzione e monitoraggio e banche dati per l'orientamento
	I3 – Elaborazione di strumenti di supporto per gli operatori dell'orientamento

4. RETE ORIENTATIVA

Naturalmente, un disegno orientativo di tal genere non si regge in base ad una prospettiva autoreferenziale del servizio, ma prevede necessariamente la delineazione di una rete orientativa che richiede una dedizione particolare volta a individuare, mobilitare e mantenere/migliorare le relazioni e le interazioni con i differenti attori in gioco.

Si presentano le due diverse configurazioni relative all'organizzazione autarchica e a quella che imposta il proprio disegno nella prospettiva della cooperazione con gli altri soggetti del contesto.

Tav. 6 – Confronto di due tipi di organizzazione della rete orientativa

Parametri di confronto	ORGANIZZAZIONE AUTARCHICA	ORGANIZZAZIONE COOPERATIVA
<i>Mission</i>	L'organizzazione definisce in modo "autarchico" la propria <i>mission</i> : vi è coincidenza tra benessere dell'utenza e potenziale di servizio offerto dall'organizzazione stessa	L'organizzazione definisce la propria <i>mission</i> come apporto al benessere dell'utenza in presenza di una rete di altri servizi con cui interagisce secondo precise modalità
<i>Ambiti operativi</i>	I confini organizzativi sono netti e distinti. Il servizio è "nucleare" ovvero non prevede l'apporto di altri. L'organizzazione mobilita unicamente ciò che le appartiene	L'organizzazione opera in un duplice ambito: 1) l'area dell'integrazione 2) l'area delle attività di responsabilità diretta
<i>Rapporti con altri servizi</i>	I rapporti con gli altri servizi sono: - di tipo antagonistico - di indifferenza/informazione - collaborativo ma nel senso di "prestito di risorse" altrui per realizzare la propria <i>mission</i> "autarchica"	I rapporti con i servizi presenti nello stesso ambito di <i>mission</i> si definiscono secondo la seguente gradualità: - informazione - coordinamento - cooperazione.
<i>Apertura all'esterno</i>	Non vi è investimento di risorse e di cultura per l'ascolto e la comprensione dell'attività altrui	Si prevede un preciso investimento di risorse e di cultura per l'ascolto e la comprensione dell'attività altrui
<i>Valutazione del servizio</i>	La valutazione del servizio risulta dalla considerazione unicamente del proprio apporto al cliente	La valutazione del servizio risulta dalla combinazione del proprio apporto con quello altrui al fine di corrispondere al benessere del cliente

E' evidente l'importanza di delineare una strategia di rete con i soggetti con cui l'organismo orientativo condivide in tutto o in parte il proprio servizio.

In tal senso, si possono prevedere tre differenti forme di collaborazione:

- 1) Informazione
- 2) Coordinamento
- 3) Cooperazione

Nella tavola che segue, si presentano le caratteristiche essenziali di ciascuna delle tre forme di collaborazione indicate.

Tav. 7 – *Forme di collaborazione*

1) INFORMAZIONE
Si percepisce la necessità ed il valore della conoscenza di ciò che attuano gli altri Enti presenti nel proprio ambito d'azione. Si sviluppano scambi informativi centrati su: - invio di documentazione - inviti a proprie iniziative chiave - organizzazione di momenti periodici di scambio e di confronto.
2) COORDINAMENTO
La possibilità di coordinare meglio le proprie attività con quelle degli Enti presenti nello stesso ambito è intesa come un valore importante, e fonte di efficienza (risparmio di risorse) oltre che di efficacia (moltiplicazione del valore dei singoli apporti) Si creano momenti di coordinamento sulla base di: - target comuni - territori coincidenti - reti di servizi
3) COOPERAZIONE
Gli Enti avvertono la necessità e l'importanza di superare l'autoreferenzialità e di dare vita ad attività di lavoro in comune. In base a <i>target</i> e territori comuni, si definiscono gruppi di lavoro cooperanti sulla base di un accordo che prevede un gruppo-guida ed un gruppo operativo, una progettazione comune, una sinergia di sforzi ed una valutazione condivisa.

5. NOTA SUGLI ALLEGATI

La presente “Linea guida” comprende due allegati.

Allegato I – “Manuale delle procedure”

Nel primo allegato, sono definite le metodologie di intervento nella prospettiva dei *percorsi* dei soggetti (scelta del percorso, conferma o modifica del percorso formativo, difficoltà di apprendimento, difficoltà di inserimento sociale e lavorativo, preparazione alla transizione post-diploma / post-laurea, costruzione del progetto professionale, crisi del percorso lavorativo-professionale, sviluppo professionale)

Allegato II – “Modello di accreditamento delle sedi orientative”

Nel secondo allegato, vengono indicati i requisiti organizzativi e procedurali per l'accreditamento della sede orientativa, nella prospettiva della qualità del servizio, ovvero di una continua capacità di corrispondenza alle attese dei destinatari, nel quadro dei valori di riferimento dell'Ente.

PARTE TERZA:
CARTA DEI VALORI DEI SERVIZI ORIENTATIVI E DEI DIRITTI-DOVERI DEI DESTINATARI

La presente carta dei valori e dei diritti-doveri dei destinatari rappresenta il testo di riferimento per la gestione del Centro di servizi orientativi. Essa è alla base della progettazione del servizio, della formazione del personale, della definizione della politica della qualità, della elaborazione dei documenti operativi. In particolare, l'attività di monitoraggio e valutazione del servizio si ispira strettamente alla presente carta in modo da realizzare servizi orientativi animati dal vero spirito Salesiano.

1. VALORI DEL SERVIZIO

a) Educazione

Il principio educativo che informa la presente Carta è proprio del “*Sistema preventivo salesiano*”; esso si basa sulla forza morale che lega educatore ed educando, con forte coinvolgimento della sua famiglia, in riferimento a motivazioni umane di autorealizzazione e motivazioni religiose cristiane. Tutto si concentra sulla relazione di aiuto e sulla autorità morale che l'educatore esercita nei confronti del destinatario. La prassi educativa salesiana mira quindi alla costruzione di un sistema relazionale basato su motivazioni che hanno alla base virtù eminentemente cristiane come la carità, la pazienza, la speranza e la costanza, virtù che “soltanto il cristiano può con successo applicare...(poiché) Ragione e Religione sono gli strumenti di cui deve costantemente fare uso l'educatore, insegnarli, egli stesso praticarli se vuol essere ubbidito ed ottenere il suo fine” (Braido, 1993, 430).

Don Bosco diceva: “ricordatevi che l'educazione è cosa di cuore, e che Dio solo ne è il padrone, e noi non potremmo riuscire a cosa alcuna, se Dio non ce ne insegna l'arte e non ce ne dà in mano le chiavi. (...) Studiamoci di farci amare, di insinuare il sentimento del dovere e del santo timore di Dio, e vedremo con mirabile facilità aprirsi le porte di tanti cuori” (Braido, 1993, 316).

b) Orientamento

L'orientamento è inteso come una prassi educativa attiva volta a favorire la capacità del soggetto di risoluzione del problema del suo avvenire professionale. Ciò attraverso un aiuto che mira a facilitare nel soggetto l'assolvimento dei compiti vocazionali relativi alla conoscenza di sé (potenzialità attitudinali, capacità, interessi e valori), alla conoscenza del mondo del lavoro e delle professioni, alla formulazione di progetti di vita e di lavoro e alla loro valutazione in funzione della decisione di scelta di un progetto e del modo migliore di realizzarlo.

L'orientamento, così inteso, non si limita ad un atto puntuale d'intervento nei momenti decisionali, ma rappresenta un processo educativo che si accompagna allo sviluppo evolutivo dell'individuo in consonanza con la sua crescita personale in riferimento alle più importanti transizioni del suo percorso di vita/di lavoro.

c) **Comunicazione familiare**

La comunicazione salesiana utilizza l'amore e la motivazione cristiana come strumenti educativi, attraverso:

- la ricerca della sintonizzazione costante sul bene del destinatario
- la ricerca di tutte le occasioni della vita adatte a sviluppare motivazione, impegno nella crescita personale, cultura e relazioni migliori
- lo sforzo meticoloso per instaurare una relazione adatta a rendere "affezionato l'allievo in modo che l'educatore potrà tuttora (cioè sempre) parlare col linguaggio del cuore sia in tempo dell'educazione, sia dopo di essa..." (Braido, 1993, 420)
- l'atteggiamento razionale adatto a colloquiare, basato su ragione, religione e amorevolezza
- l'atteggiamento amichevole che appiani ogni tensione.

d) **Relazione amichevole**

Il "Sistema preventivo" mira a formare tra educatore ed educando un sistema di relazioni, ponendo l'accento sopra la forza morale e la autorevolezza dell'educatore, ben più ampia del "contratto orientativo".

Il salesiano è aperto e cordiale, pronto a fare il primo passo e ad accogliere sempre con bontà, rispetto e pazienza. Il suo affetto è quello di un padre, fratello, amico, capace di creare corrispondenza di amicizia.

"Imitando la pazienza di Dio, incontriamo i giovani al punto in cui si trova la loro libertà. Li accompagniamo perché maturino solide convinzioni e siano progressivamente responsabili del delicato processo di crescita nella loro umanità nella fede" (Costituzioni rinnovate dei Salesiani, art. 38).

e) **Qualità**

Il Centro focalizza la propria attività attorno al benessere della persona, attraverso un'opera di servizi formativi basata sulla sensibilità nei confronti dei destinatari, sulla competenza professionale, ma anche sulla efficienza e managerialità del servizio.

In tal senso, "fare qualità" significa puntare ad una costante ricerca volta al miglioramento delle attività, con particolare riferimento alle fasi di progettazione, erogazione del servizio, verifica/valutazione dello stesso. Si ritiene necessaria, quindi, una forte responsabilizzazione da parte di tutti a garantire la qualità del proprio operato e per realizzare le finalità del Centro.

Al fine di offrire al destinatario delle proprie attività il miglior servizio possibile, il Centro promuove e mantiene una strategia imperniata sui seguenti obiettivi specifici:

- coinvolgimento e soddisfazione del destinatario e delle famiglie,
- qualificazione e coinvolgimento costante del personale,
- qualificazione delle altre risorse (strutturali, tecnologiche, strumentali, ecc.),
- prevenzione, soluzione dei problemi e miglioramento continuo,
- innovazione costante del *know-how*.

La struttura di riferimento per l'azione orientativa dell'Ente è identificata nel modello di "Centro di servizi di orientamento". Esso, in coerenza con la proposta formativa, nel rispetto delle politiche programmatiche dell'Ente Pubblico e delle necessità del mercato del lavoro locale, risponde a tutte le possibili utenze e alle diverse domande orientative poste nei percorsi personali (scelta del percorso; conferma o modifica del percorso formativo; apprendere ad apprendere; inserimento sociale e lavorativo; preparazione alla transizione post-diploma / post-laurea; costruzione del progetto professionale; revisione del percorso lavorativo-professionale; sviluppo professionale).

Il Centro sviluppa una rete di cooperazione con tutti i soggetti coinvolti nell'attività di orientamento, formazione, inserimento e reinserimento lavorativo e sociale dei destinatari.

La Direzione del Centro di orientamento assume e dispone le seguenti linee guida che riguardano gli obiettivi della qualità che il Centro intende perseguire con il fattivo apporto di tutto il personale.

2. DIRITTI E DOVERI DEI DESTINATARI

1) Diritti

a) Diritto ad usufruire di un vero servizio di orientamento

Diritto ad un servizio di orientamento volto non già ad “incanalare” la persona in un percorso predefinito, ma a renderla protagonista del proprio progetto di vita. Ciò si sviluppa attraverso attività espressamente rivolte al sostegno della scelta orientativa, sviluppate anche in forma di esperienza con incontri con testimoni, visite e stage.

b) Diritto alla scelta fra opzioni alternative ed equivalenti

In particolare, la possibilità di scelta - dopo i 9 anni di istruzione obbligatoria - fra il percorso scolastico e quello formativo deve essere effettiva, ovvero occorre che le diverse opzioni siano presenti nei diversi territori ed accessibili. Ciò richiede dispositivi personalizzati che consentano di far convivere differenti percorsi.

Ma il diritto alla scelta riguarda anche l’adulto che intenda riprendere la propria formazione di base, oppure approfondirla, o anche mutare l’ambito di saperi e di competenze.

c) Diritto a veder riconosciuto il proprio bagaglio personale

Ogni persona, in ogni momento del proprio percorso, è portatrice di un bagaglio di apprendimenti (saperi, abilità, competenze, capacità) che deve essere analizzato, riconosciuto e valorizzato. Nessuno è una “tabula rasa” anche per il semplice fatto di aver compiuto esperienze che, se pure non strutturate didatticamente, hanno potuto sortire esiti formativi.

Il riconoscimento di tale bagaglio si traduce quindi in “crediti” corrispondenti a moduli formativi che la persona non deve essere chiamato a ripetere, ma può giungere anche a disegnare percorso ad hoc più contratti nel tempo e nello spazio.

d) Diritto alla continuità formativa

Ogni cammino formativo deve poter essere aperto a sviluppi successivi, potenzialmente fino ai livelli più elevati. A seguito del percorso di formazione iniziale, sia scolastico sia formativo, deve essere possibile - in presenza dei requisiti richiesti - l’accesso alla formazione superiore e quest’ultima dovrebbe prevedere il passaggio dal livello di tecnico intermedio a quello di tecnico superiore.

e) Diritto alla reversibilità delle scelte

Ogni persona che ha intrapreso un percorso (scuola, formazione, lavoro) ha il diritto di interromperlo e di proseguire in un altro senza per questo dover “ricominciare da capo”. Con il meccanismo delle “passerelle” e dei crediti formativi, si potranno disegnare ingressi intermedi che consentono di valorizzare gli apprendimenti appresi e di raggiungere i nuovi obiettivi.

f) Diritto alla seconda opportunità

Se la prima opportunità ha portato ad un insuccesso, la persona deve aver diritto ad (almeno) una seconda opportunità, svolta in modo da rimuovere gli ostacoli che hanno reso negativo l’esito della prima *chance*.

In particolare, la persona ha diritto ad un accompagnamento personalizzato e ad un sostegno in corrispondenza delle fasi critiche del percorso.

g) Diritto alla restituzione

Ogni attività orientativa rivolta verso una persona deve concludere con la restituzione dei dati rilevati alla persona stessa, affinché maturi in essa la capacità di risoluzione del problema del suo avvenire professionale.

h) Diritto alla riservatezza

Ogni persona ha il diritto di riservatezza circa i, cosiddetti, dati sensibili che la riguardano. Il Centro di orientamento evita di raccogliere dati non necessari per lo svolgimento della propria attività orientativa. La diffusione di informazioni confidenziali è possibile solo col preventivo assenso del cliente. Nel caso di attività svolta presso strutture dei committenti (scuole, sportelli di orientamento, etc), l'operatore si preoccupa che sia assicurata la *privacy* dei dati da lui raccolti.

2) Doveri

a) Impegno di trasparenza

Ogni utente dei servizi orientativi si impegna ad esporre in forma aperta e trasparente tutti i dati e le notizie che consentano di svolgere meglio l'attività. La possibilità di poter ottenere questi dati in forma completa è assolutamente essenziale al fine di un orientamento espressivo delle caratteristiche personali, contestualizzato e realistico.

b) Impegno alla sottoscrizione di un patto

Dopo il primo colloquio iniziale, accanto alla proposta di un percorso orientativo, al destinatario viene sottoposto un patto nel quale viene chiesto il suo impegno in ordine alla volontà di intraprendere il percorso di orientamento, di consapevolezza circa la natura di tale percorso in quanto strumento importante per la realizzazione del proprio progetto personale, di accettazione e rispetto delle regole di svolgimento e attuazione, di impegno attivo per la buona riuscita dell'iniziativa di orientamento.

La sottoscrizione del patto ed il suo rispetto costituiscono altrettanti fattori in grado di favorire l'acquisizione di capacità orientative.

c) Impegno di informazione circa gli esiti del servizio

Sia quando il percorso orientativo richiede il passaggio ad un altro ente (scuola, CFP, impresa, ecc.), sia in ogni caso in cui si completa con un qualsiasi esito, è importante che il destinatario del servizio restituisca al Centro di riferimento informazioni circa tale esito. Ciò al fine di rendere possibile una verifica puntuale della qualità del servizio anche in vista del suo continuo miglioramento.

d) Impegno di compilazione di strumenti di valutazione

In particolari momenti del percorso, all'utente vengono sottoposti strumenti di valutazione del servizio orientativo. Anche la compilazione di questi contribuisce alla piena conoscenza degli esiti dei servizi offerti, come pure del loro miglioramento continuativo.

Come detto nell'introduzione al volume, in questa parte, presentiamo la definizione di una serie di termini strettamente connessi con l'intervento orientativo.

Abilità

Destrezza nell'utilizzo di uno strumento o nella esecuzione di una mansione, acquisita tramite addestramento ovvero imitazione ed applicazione. L'abilità rappresenta – assieme ai saperi ed alle capacità – una risorsa di cui la persona competente dispone e che mette in opera (“mobilizza”) nella attività professionale.

Accoglienza

Prassi pedagogica volta a rendere possibile l'implicazione personale nel gruppo e finalizzata a definire un “contratto pedagogico” consapevole e partecipato all'interno dell'azione formativa.

Essa più precisamente si propone i seguenti obiettivi:

- a) conoscenza della persona
- b) valorizzazione del suo “portato” culturale e sociale
- c) integrazione del gruppo-classe
- d) conoscenza del contesto formativo, dei suoi attori e del progetto formativo
- e) delineazione di un “contratto pedagogico”.

Accompagnamento

Accompagnare significa offrire alla persona un punto di riferimento (ed anche di ausilio) nel percorso di formazione e/o di inserimento lavorativo.

Alcuni esempi di accompagnamento nell'ambito di un percorso formativo:

- a) possibilità di colloqui degli allievi con gli insegnanti,
- b) presenza tra gli insegnanti di una figura di “referente di classe” per la gestione delle dinamiche emergenti e per la conduzione di momenti di confronto,
- c) aiuti agli allievi in termini di metodo di studio e di recuperi formativi anche in forma individualizzata,
- d) acquisizioni che consentano di attivare strategie di ingresso nel mondo del lavoro nelle diverse possibilità di lavoro dipendente ed autonomo.

Accreditamento

Attestazione formale, effettuata dalla parte seconda (organismo committente), che l'organismo di orientamento soddisfa una serie di requisiti relativi alla struttura organizzativa e gestionale nonché ai prodotti/servizi da esse resi disponibili.

Accreditamento interno/associativo

Processo deciso volontariamente da un'organizzazione (normalmente strutturata in forma di rete sia in una logica associativa sia federativa) e finalizzato a verificare il possesso di requisiti prestabiliti e condivisi da parte di unità/nodi dell'organizzazione che lo promuove. Esso ha perciò una finalità differente da quello esterno che è cogente per il richiedente nella misura in cui viene promosso dalla parte seconda /committente dei servizi formativi.

Alternanza formativa

Percorso formativo nel quale si integrano reciprocamente attività formative di aula, di laboratorio ed esperienze di lavoro pratico svolte presso un'impresa.

Essa si può svolgere in due differenti modi:

- a) quando si interrompe il corso dell'istruzione-formazione per permettere agli studenti (allievi, stagisti) di entrare in contatto diretto con la realtà lavorativa e professionale;
- b) quando si integrano i percorsi di inserimento lavorativo (apprendistato, contratti di formazione-lavoro) con moduli formativi d'aula e di laboratorio.

Attitudine

Capacità globale di una persona ad apprendere le competenze necessarie per svolgere una determinata categoria di compiti con particolare riferimento a quelli di natura professionale. Ciò comprende anche la capacità di acquisire le risorse necessarie (abilità, conoscenze, capacità) a tale scopo.

Banca-dati orientativa

Sistema organizzato di informazioni riferite ad un particolare ambito tematico, disciplinare, professionale. Esse danno vita ai sistemi informativi dell'orientamento, solitamente distinti in:

- scuola, formazione professionale e università
- opportunità ulteriori di studio
- opportunità di esperienza lavorativa
- lavoro
- tempo libero formativo.

Bilancio personale

Valutazione riassuntiva raggiunta attraverso l'analisi della dotazione iniziale di un individuo in termini di saperi, capacità e competenze. Il bilancio solitamente affronta le seguenti aree:

- comunicative e culturali
- capacità personali
- capacità lavorative e professionali
- motivazione e disposizione
- progetto personale.

Bilancio di competenze

Particolare dispositivo di riconoscimento delle competenze di cui la persona è portatrice, in assenza di titoli formali (certificati, diplomi o attestati), acquisiti tramite esperienza diretta. Tale dispositivo, di origine francese, ha lo scopo di certificare tali competenze e quindi di renderle evidenti socialmente e contrattualmente specie in riferimento a giovani ed adulti a bassa scolarità.

Capacità personali

Insieme delle caratteristiche (tratti, disposizioni, vocazione, attitudini, ecc.) che l'individuo pone in atto in differenti situazioni sia professionali sia di vita quotidiana e che ne connotano la personalità. Esse riflettono i valori ed i contenuti propri dell'educazione che la persona vive specie nell'età evolutiva; si riferiscono quindi alla famiglia di appartenenza, alle agenzie educative e formative ma anche ai legami significativi individuali e di gruppo. In un percorso formativo, le capacità riflettono la proposta, i valori e la testimonianza della comunità degli educatori-formatori; esse rappresentano quindi l'asse del percorso formativo lungo il quale l'allievo progredisce e matura in quanto persona.

Carta dei valori dei servizi orientativi e dei diritti-doveri dei destinatari

Si tratta del testo di riferimento per la gestione del Centro di servizi orientativi che indica i valori di riferimento come pure l'elenco dei diritti e dei rispettivi doveri riferiti al destinatario. Essa è alla base della progettazione del servizio, della formazione del personale, della definizione della politica della qualità, della elaborazione dei documenti operativi. In particolare, l'attività di monitoraggio e valutazione del servizio si ispira strettamente alla stessa Carta.

Il documento in oggetto è riportato in questa stessa linea guida (terza parte).

Centro di servizi orientativi/sede orientativa

Struttura che eroga servizi informativi, formativi e consulenziali finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di progetti personali di formazione e lavoro (Gruppo di lavoro Ministero del Lavoro – Regioni sul riordino della formazione professionale).

I processi attivati comprendono: diagnosi, progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione, promozione, qualità e ricerca, coordinamento e direzione, amministrazione, sistema informativo.

Certificazione di qualità

Documento, solitamente rilasciato da un'autorità terza (rispetto al finanziatore e all'erogatore) attraverso il quale si attesta che l'organizzazione formativa ha posto in atto tutte le azioni tese a rilevare la corrispondenza delle azioni svolte con gli standard dichiarati.

Esistono diversi dispositivi di certificazione: la più nota è la norma ISO 9000 e seguenti, ma esistono pure certificazioni associative.

Solitamente la certificazione richiede un lavoro preparatorio e di consolidamento delle pratiche riferite al sistema qualità e quindi un *audit*.

Certificazione formativa

Documento che attesta l'avvenuta acquisizione da parte dell'utente della formazione dei saperi, delle competenze e dei comportamenti previsti nel progetto formativo.

Tale documento è rilasciato dall'organismo erogatore e può essere:

- a) un diploma o un certificato di valore legale (è solitamente emesso per conto di un'autorità pubblica)
- b) un certificato riferito ai crediti formativi acquisiti (si riferisce a modelli di classificazione preesistenti)
- c) un attestato emanato esclusivamente dall'organismo erogativo.

Colloquio orientativo

Prassi orientativa durante la quale si realizza una diagnosi della realtà iniziale della persona oppure - in un percorso più complesso - nella quale si verifica l'itinerario al fine di favorire nel soggetto la capacità di risoluzione del problema del suo avvenire professionale.

Competenza

Si intende per competenza una caratteristica della persona, mediante la quale essa è in grado di affrontare efficacemente un'area di problemi connessi ad un particolare ruolo o funzione. Per tale motivo, sarebbe preferibile parlare di persona "competente" piuttosto che di competenza.

Essa viene dimostrata dalla persona tramite *performance* rese in un preciso contesto organizzativo di fronte a "giudici" rappresentati da esponenti del mondo professionale di riferimento.

La persona competente è in grado di mobilitare le risorse possedute (capacità, conoscenze, abilità) a fronte di un compito che comporta un problema al fine di condurre ad una sua soluzione. La competenza non è pertanto riducibile né a un sapere, né a ciò che si è acquisito con la formazione. Essa richiede necessariamente una prova concreta, nella quale il titolare si impegni in modo autonomo e responsabile.

Compito

Insieme di attività ed operazioni, che si svolgono in un determinato ambito di lavoro, aventi caratteristiche di compiutezza.

Per svolgere adeguatamente un compito occorre possedere una specifica competenza.

Condizioni di accesso alla professione

Insieme di indicatori che definiscono i requisiti indispensabili per potersi candidare a un determinato ruolo sociale. Essi sono riferiti alle esigenze in materia di studi o di formazione, a specifiche caratteristiche personali, compresa l'indicazione delle esigenze definite da specifiche normative e regolamenti.

Crisi del percorso lavorativo-professionale

Momento in cui il percorso della persona trova un ostacolo il cui superamento non è facilmente perseguibile con le risorse disponibili al momento. Da qui la possibilità di un intervento da parte di un Centro di servizi orientativi che operi sia sulla dotazione della persona, sia sulle caratteristiche della struttura organizzativa.

Consulenza orientativa

Si configura come una "*relazione di aiuto individualizzato*" che mira ad accompagnare l'utente, anche mediante il "bilancio di competenze", verso la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini, capacità e interessi e la chiarificazione delle motivazioni per giungere a definire un proprio progetto professionale e a individuare le vie per attuarlo. Per utenti che presentano fenomeni di disorientamento e/o disadattamento vengono realizzati interventi specialistici di carattere psico-pedagogico.

Credito formativo

Documento che attesta il possesso di un determinato requisito (sapere, abilità) da parte della persona, che questa può far valere:

- a) in un percorso formativo, in modo da svolgere soltanto i moduli formativi mancanti per il raggiungimento di una determinata meta formativa
- b) in un percorso di inserimento lavorativo, in modo da accelerare l'acquisizione di una qualifica.

Diagnosi orientativa

Attività tesa a rilevare le caratteristiche e le condizioni attuali di una persona, al fine di rilevarne gli interessi, le motivazioni e le attitudini in riferimento a un determinato ambito lavorativo-professionale.

Inoltre mira a definire il livello di studi e di formazione, le esperienze, e tutto ciò che può delineare il quadro dei punti di forza e di criticità della persona.

Difficoltà di apprendimento

Particolari condizioni che ostacolano il processo di apprendimento della persona. Esse possono riferirsi a caratteristiche didattico-formative (percorso, metodologia didattica, relazioni), oppure orientative (progetto personale e suoi aspetti).

Tali condizioni richiedono la necessità di delineare il quadro di riferimento tra cui si collocano gli aspetti personali (motivazione, prerequisiti, integrità psico-fisica), del contesto di vita (famiglia, ambiente, gruppo) e sociali (tipo di "capitale sociale" di cui la persona è portatrice).

Difficoltà di inserimento sociale e lavorativo

Particolari condizioni che ostacolano un positivo esito del processo di assunzione di un ruolo lavorativo e di inserimento nel contesto sociale di riferimento della persona. Solitamente sono costituite da un insieme di fattori culturali e sociali – più che tecnico-professionali - che rendono tale persona difficilmente impiegabile nel mercato del lavoro.

Disagio

Condizione umana che indica, in una forma allusiva, uno stato di sofferenza, ma anche di bisogno o di inquietudine. Non è da intendere necessariamente come condizione patologica: il disagio, infatti, può essere segnale di sensibilità, desiderio di sapere, creatività.

Dispersione scolastica

Insieme dei fenomeni che riducono progressivamente, lungo il corso degli studi, la leva scolastica di ingresso. Essi sono: insuccesso; ritiro; emarginazione.

Emarginazione

Condizione culturale e sociale di un individuo che non ricopre ruoli sociali socialmente sanciti come “integrati” e che, al contrario, intesse relazioni e condivide visioni e comportamenti tipici di mondi stigmatizzati socialmente.

Esperienza

Rappresenta una modalità di apprendimento che si svolge attraverso l’attivazione della persona a fronte di un compito concreto mediante il quale essa viene sollecitata a mettere in gioco le proprie risorse (capacità, conoscenze, abilità) e competenze al fine di perseguire un risultato (*performance*). Nella gran parte dei casi l’esperienza rappresenta un’occasione non formale di apprendimento. E’ però possibile progettare un’esperienza come occasione informale basata su un progetto mirato a precisi obiettivi di apprendimento. Solitamente, l’esperienza orientativa mira a “mettere in gioco” la persona in un compito che la ponga in condizione di esprimere alcuni tratti importanti della sua personalità.

Formazione orientativa

Insieme di moduli brevi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni informativo-formativi, su particolari aree tematiche connesse al processo orientativo, quali, ad esempio: "tecniche e strategie di ricerca del lavoro", "le nuove forme del lavoro", "le politiche attive del lavoro", "mercato del lavoro e delle professioni locale", “esplorazione del sé” “analisi delle capacità, degli interessi e delle motivazioni” (Gruppo di lavoro Ministero del Lavoro – Regioni sul riordino della formazione professionale).

Giovani a rischio

Persone che, a causa della cultura familiare e sociale di appartenenza, delle condizioni personali di vita, delle relazioni dei pari e delle difficoltà con le varie istituzioni di riferimento (scuola, servizi, pubblica sicurezza, ecc.), presentano alta probabilità di “uscire fuori” dai canali di istruzione-formazione e di inserimento lavorativo, e quindi di “rischiare” l’esclusione sociale e l’emarginazione.

Giovani e adolescenti in difficoltà

Persone inserite in ruoli di studio o di lavoro che esprimono uno stato di fatica o di inadeguatezza nei confronti dei compiti loro assegnati.

Indicatori di qualità

Elementi puntuali tramite i quali si osserva sistematicamente un determinato fenomeno; alla luce di precisi criteri e standard o livelli di soglia, essi consentono di misurare e, quindi, di valutare un’azione.

Individualizzazione

Per individualizzazione si intende una soluzione radicalmente differente da quella della personalizzazione: se lì l’orientamento al percorso soggettivo si svolge mantenendo il gruppo di apprendimento, l’individualizzazione del percorso formativo si realizza rompendo i riferimenti tra individuo e gruppo.

La formazione è individualizzata quando si svolge in un rapporto 1:1 tra docente/formatore e allievo/utente. Ciò consente di rompere i vincoli spazio-temporali oltre che psicologici e cognitivi

che il gruppo porta con sé (anche se in tal modo vengono meno i fattori di facilitazione del processo di apprendimento che pure il gruppo-classe porta con sé).

Solitamente, la formazione individualizzata si svolge in presenza di sistemi anche parzialmente di autoapprendimento, spesso con l'ausilio di supporti informatici. Ciò rende possibile anche la formazione a distanza.

Informazione orientativa

Sistema informativo strutturato, cartaceo e/o multimediale, su opportunità di formazione e di lavoro, aperto ai bisogni informativi di utenze giovani e/o adulte e accessibile mediante esplorazioni personali e/o con l'assistenza di un esperto (Gruppo di lavoro Ministero del Lavoro – Regioni sul riordino della formazione professionale).

Inserimento professionale

Inserirsi professionalmente significa trovare una posizione sancita socialmente nel sistema economico. E' realizzato nell'impresa, nel luogo di produzione (di beni o di servizi, anche pubblici). La qualità di questo inserimento dipende dalla qualità delle interazioni tra la persona e l'impresa: esse portano la prima a valorizzare le proprie competenze in modo da operare al suo interno in modo efficace e dotato di senso.

Interesse

Particolare disposizione dell'individuo nei confronti di un determinato ambito di saperi, di compiti e di competenze. In rapporto al lavoro, si possono definire diversi caratteri o profili di interesse: direttivo, innovativo, metodico, obiettivo e sociale.

Libretto personale

Strumento nel quale si registrano sistematicamente tutte le esperienze orientative, formative e lavorative che la persona svolge nel suo percorso di vita attiva, tali da consentire ad essa di accrescere il proprio bagaglio di saperi, capacità e competenze.

Tale strumento consente di definire legami tra enti ed organismi vari centrati non già su prospettive istituzionali, bensì sul contributo al benessere della persona-utente.

Linea guida

Si intende per linea guida un documento che fissa finalità, obiettivi e procedure di una specifica organizzazione di servizi. Solitamente la linea guida viene elaborata in un contesto di gestione della qualità oppure in attività sperimentali di ricerca-azione.

Metodologia attiva

Modalità didattica che consiste nel presentare i contenuti dell'insegnamento come dei problemi concreti da risolvere fornendo a colui che apprende tutte le informazioni ed i mezzi necessari a questo scopo. L'insegnante aiuta l'allievo a scoprire le soluzioni da se stesso e non gli fornisce risposte a priori.

Modello di orientamento

E' un'opzione di fondo che individua una rappresentazione della realtà, del compito orientativo, delle metodiche più rilevanti e delle risorse necessarie (comprese quelle umane) per rispondere ai bisogni orientativi delle persone e degli organismi.

Monitoraggio

Attività sistematica di raccolta dati ed informazioni circa l'attuazione di un intervento (una politica, un programma, l'operato di una struttura, ecc.).

Orientamento

Prassi educativa attiva volta a favorire la capacità del soggetto di risolvere il problema del suo avvenire professionale, facilitandogli l'assolvimento dei compiti vocazionali relativi alla conoscenza di sé (potenzialità attitudinali, capacità, interessi e valori), alla conoscenza del mondo del lavoro e delle professioni, alla formulazione di progetti di vita e di lavoro e alla loro valutazione in funzione della decisione di scelta di un progetto e del modo migliore di realizzarlo.

Non si limita ad un atto puntuale d'intervento nei momenti decisionali, ma rappresenta un processo educativo che si accompagna allo sviluppo evolutivo dell'individuo in consonanza con il progressivo variare e arricchimento del concetto di sé in riferimento alle transizioni importanti del suo percorso di vita/di lavoro.

Patto orientativo-formativo

E' un patto - formalizzato oppure informale - mediante il quale l'organismo che eroga orientamento o formazione si impegna a fornire all'utente tutti gli strumenti, i servizi e le relazioni necessarie al raggiungimento di un determinato esito, mentre l'utente, a sua volta, si vincola a corrispondere ai criteri di impegno e di comportamento necessari per poter svolgere in modo adeguato il percorso.

Partenza

Fase conclusiva del progetto/processo di inserimento della persona in un ruolo sociale positivo. Essa rappresenta il momento in cui la persona è aiutata a "condurre da sé la propria canoa" ovvero non è solo in possesso di conoscenze, competenze e comportamenti adeguati, ma si dispone positivamente alla gestione autonoma del proprio ruolo.

Passerella

Meccanismo tramite il quale una persona collocata entro un particolare percorso scolastico-formativo può accedere ad un altro vedendo valorizzato il proprio bagaglio di acquisizioni.

La passerella richiede una collaborazione tra organismo inviante ed organismo ricevente. E' possibile la realizzazione di un modulo formativo integrativo.

Percorso formativo

Rappresenta il "ciclo di vita della formazione"; prevede:

- la centralità della risorsa-persona
- la visione relazionale della formazione come azione generatrice di senso e di valore
- il riferimento ad uno sviluppo integrale che contempra in modo reciproco lo sviluppo delle dimensioni di personalità e quello delle dimensioni di socialità
- l'utilizzo di approcci e di metodiche coerenti con l'opzione antropologica di fondo
- una logica progettuale intesa come "disegno idealtipico" cui riferirsi nella prassi formativa.

Personale orientativo

Insieme delle figure/funzioni necessarie all'attivazione di un "Centro di servizi orientativi".

Comprende la direzione, l'amministrazione, l'addetto al sistema informativo, l'addetto al coordinamento e alla progettazione di servizi orientativi, l'addetto alla promozione e alla comunicazione, l'orientatore e il tutor orientativo.

Personalizzazione

Riferimento del percorso educativo-formativo alla specifica realtà personale dell'allievo.

Personalizzare significa delineare differenti percorsi di trasferimento-acquisizione delle conoscenze, abilità e competenze, in base alle caratteristiche personali degli allievi: stili di apprendimento, metodi di studio, caratteristiche peculiari.

La personalizzazione avviene comunque in un contesto-classe, dove il gruppo costituisce una delle leve dell'apprendimento.

Professionalità

Insieme di competenze, capacità e sensibilità che consentono alla persona di risolvere in modo soddisfacente i problemi di un particolare ambito di lavoro. Non è solo qualcosa di esterno, ma è un vero e proprio “vestito” che modella la personalità.

La professionalità richiede una partecipazione interiore; essa “viene da dentro” e si esprime in una passione per il proprio lavoro, nella curiosità e nel desiderio di apprendere e migliorare continuamente.

Progetto

Enunciato che definisce gli elementi fondamentali di un percorso, ovvero: obiettivi, contenuti, esperienze, metodologie, successione in fasi o momenti di azione, risorse, tempi, sistema di verifica.

Progetto professionale

Definizione intenzionale e programmata dell’itinerario che una persona intende perseguire per essere in grado di presidiare in modo adeguato un ruolo di riferimento. Il progetto deve essere espressivo delle caratteristiche personali, coerente con le condizioni di contesto e realistico.

Qualificazione professionale

Insieme delle attitudini, delle conoscenze, delle competenze e delle esperienze acquisite che permette di esercitare una professione o un mestiere determinato.

La qualificazione comprende il sapere tecnico necessario per svolgere un lavoro, ma anche un bagaglio di conoscenze di base e di requisiti personali tra cui la motivazione alla professione.

Qualità dell’orientamento

Un servizio di orientamento è di qualità quando corrisponde agli standard richiesti. Essi solitamente fanno riferimento ai seguenti criteri:

- efficacia (capacità di raggiungere gli obiettivi)
- efficienza (capacità di ottimizzare l’uso delle risorse)
- rispondenza (corrispondenza alle attese degli utenti diretti ed indiretti)
- congruenza (massima vicinanza al “campo decisionale” di riferimento)
- rilevanza (presenza di elementi che ne fanno un orientamento di eccellenza rispetto alle offerte presenti nello stesso ambito)
- effetto moltiplicatore (capacità di mettere in moto un orientamento diffuso).

Referenziale formativo

Documento che indica – in riferimento al referenziale professionale - le risorse e le modalità attraverso le quali si intende perseguire la formazione di una figura professionale entro un percorso strutturato, intenzionale e programmato.

Referenziale professionale

Documento che indica le caratteristiche fondamentali di una figura professionale e le competenze necessarie all’esercizio delle funzioni proprie di tale figura.

Rete orientativa

E’ l’insieme degli organismi e delle strutture che partecipano ad un’attività orientativa.

Ad essa possono partecipare: Istituti e Centri di formazione; Centri orientativi; Servizi per l’impiego; Enti locali; Servizi sociali; Associazioni e volontari; Imprese, sindacati e loro associazioni.

Saperi

Insieme di nozioni strutturate in una materia/disciplina o area culturale. Possono riguardare teorie, modelli, sistemi di azione. Ogni ambito di sapere comprende nozioni, concetti, nessi, regole.

I saperi sono – al pari delle abilità e delle capacità - cognizioni che occorre acquisire per poter porre in atto una competenza (di cui sono uno degli ingredienti).

Seconda chance

Particolare metodologia di intervento educativo-formativo rivolto in prevalenza ad adolescenti e giovani in difficoltà (scolastica e/o lavorativa) che opera secondo un approccio promozionale e valorizzante, teso ad offrire a tali utenti un'alternativa di "successo" che consenta loro di inserirsi positivamente in un ruolo sociale desiderato superando precedenti esperienze negative.

Sistema informativo per l'orientamento

Insieme sistematico di informazioni e di strumenti – facilmente accessibile da parte del destinatario – riguardanti: l'offerta di istruzione e formazione ai vari livelli, il mercato del lavoro e delle professioni, le opportunità di tirocinio e di inserimento lavorativo, gli ausili di supporto.

Stage/ tirocinio orientativo

Esperienza di orientamento realizzata presso una struttura produttiva, pubblica o privata, di beni o di servizi.

Nel corso di tale esperienza, le persone sono chiamate sia ad osservare, sia ad interagire in una precisa posizione di lavoro, al fine di verificare i propri interessi ed attitudini, operando una scelta formativo-lavorativa coerente con questi.

Standard dei servizi orientativi

Caratteristiche delle prestazioni relative ai servizi orientativi (informazione, formazione, consulenza) tali da consentire una risposta positiva alle esigenze del destinatario.

Sviluppo professionale

Concezione derivante da un modello teorico di origine canadese (ADVP – Attivazione dello Sviluppo Vocazionale Personale) secondo cui il soggetto organizza il suo progetto personale di vita e di lavoro in base all'immagine che ha di se stesso nei vari stadi del suo sviluppo; il che gli permette di acquisire la maturità professionale necessaria a formulare una *sintesi* delle varie esperienze maturate nel decorso evolutivo, tale da renderlo capace di tradurre l'immagine di sé in termini professionali.

Secondo questa concezione, le scelte professionali vengono elaborate lungo un processo evolutivo segnato da stadi e caratterizzato da compiti che l'individuo deve assolvere per pervenire a scelte soddisfacenti per sé e per la società, in una sequenza di comportamenti vocazionali e di decisioni che gradualmente tessono la trama dello sviluppo della carriera individuale.

Transizione

Passaggio da una condizione ad un'altra riferita a studio, lavoro e quiescenza.

Nel percorso di vita tipico della società complessa non vi è solo una transizione scuola/lavoro, ma sono differenti i momenti nei quali la persona è posta nella condizione di modificare il proprio itinerario. Ciò in corrispondenza di scelte personali, oppure di eventi non previsti.

Tutor orientatore

Figura sempre più diffusa nell'ambito delle attività orientative, avente il compito di facilitare il processo di scelta dell'utente.

Egli opera sia in un contesto di sportello, sia nelle attività di animazione territoriale, svolge colloqui, bilanci e accompagnamento continuo lungo il percorso personale; infine agisce negli snodi in cui vi è collaborazione con i referenti dei vari organismi coinvolti (scuole, centri di formazione, imprese, servizi sociali, ecc.).

Valutazione

Attività sistematica tesa a verificare la corrispondenza delle varie fasi del ciclo della formazione ai requisiti stabiliti. Per questo motivo si distingue fra tre momenti di valutazione formativa:

- a) *ex ante*, valutazione mediante la quale si verifica la correttezza del progetto formativo e la rispondenza della figura professionale, la presenza nei candidati dei pre-requisiti minimi fondamentali, la presenza delle risorse necessarie all'espletamento dell'azione,
- b) *in itinere*, valutazione che prende la forma di monitoraggio delle attività in svolgimento per consentire la "correzione del tiro" specie in presenza di problemi e di esiti inattesi,
- c) *ex post*, valutazione che mira a verificare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi (minimi) richiesti, compreso l'impatto sulla persona e sull'organizzazione.

Vocazione

In termine letterario, significa "chiamata"; in senso diffuso, si intende la disposizione della persona verso una particolare attività lavorativo-professionale, non intercambiabile con nessun'altra, e che, di conseguenza, sancisce la realizzazione della persona.

ALLEGATO I

MANUALE DELLE PROCEDURE

Il presente manuale è diviso in due parti, così specificate:

1) Strumenti di base

In questa parte vengono presentati quegli strumenti, comuni ad ogni percorso, che consentono una gestione adeguata delle iniziative di servizio e una loro comparazione ai fini della qualificazione continuativa dello stesso.

Si prevedono i seguenti strumenti:

- 1) Libretto orientativo / formativo
- 2) Scheda personale
- 3) Contratto orientativo
- 4) Strumenti per la gestione dell'orientamento attivo (visite guidate, testimonianze, stage – tirocinio)
- 5) Strumenti per definire il “bilancio personale”
- 6) Strumenti per elaborare il “bilancio delle competenze”
- 7) Strumenti per delineare il “progetto personale”
- 8) Scheda di gradimento
- 9) Scheda di valutazione dell'azione

2) Percorsi

Nella seconda parte, ci si sofferma sui percorsi presi in esame dal progetto (presentati nella “Linea guida” e di seguito di nuovo elencati).

- 1) Scelta del percorso (obbligo di istruzione e di formazione)
- 2) Conferma o modifica del percorso formativo (passerella)
- 3) Apprendere ad apprendere
- 4) Inserimento sociale e lavorativo
- 5) Preparazione alla transizione post-diploma / post-laurea
- 6) Costruzione del progetto professionale
- 7) Revisione del percorso lavorativo-professionale
- 8) Sviluppo professionale

Ciascun percorso viene descritto in base alle seguenti voci:

- a) generalità
- b) utenti
- c) fuochi risorse, leve, criticità
- d) obiettivi
- e) sequenza procedurale
- f) strumenti
- g) indicazioni metodologiche
- h) valutazione dell'intervento
- i) bibliografia

Di seguito, elenchiamo e descriviamo gli strumenti di base previsti dalla presente proposta. Nelle pagine che seguono, riportiamo i singoli strumenti.

1) LIBRETTO ORIENTATIVO/ FORMATIVO

Il libretto formativo consiste in una sorta di “Documento d’identità” del soggetto che ha realizzato il percorso orientativo, in quanto ne costituisce il registro di tutte le attività svolte e delle scelte realizzate.

Il libretto formativo rappresenta lo strumento chiave della logica di cooperazione tra i diversi organismi che intervengono nell’ambito degli obblighi (di istruzione e di formazione). Esso consente di definire legami centrati non su prospettive istituzionali bensì sul contributo al benessere della persona-utente.

2) SCHEDA PERSONALE

La scheda personale è uno strumento estremamente pratico e utile per una prima raccolta di informazioni direttamente dal soggetto. In questo modo si ha la possibilità di ricostruire le tappe formative e professionali fondamentali ed eventualmente di sondare l’atteggiamento con il quale il soggetto si pone di fronte al percorso orientativo.

Qui di seguito vengono presentati due modelli di scheda personale. Il primo è suggerito per i casi in cui ci si trovasse in presenza di soggetti che volessero intraprendere un percorso in ambito scolastico. Il secondo modello potrebbe riguardare invece i soggetti che desiderano definire un progetto personale in ambito lavorativo.

3) CONTRATTO ORIENTATIVO

Il contratto orientativo viene stipulato tra il soggetto e l’operatore al fine di stabilire e sottoscrivere gli impegni reciproci del percorso orientativo che verrà intrapreso.

E’ una componente fondamentale del processo di orientamento, in quanto offre l’occasione per puntualizzare con l’utente quali sono i diritti e doveri di entrambe le parti coinvolte nel lavoro.

4) STRUMENTI PER LA GESTIONE DELL’ORIENTAMENTO ATTIVO (VISITE GUIDATE, TESTIMONIANZE, STAGE – TIROCINIO)

Durante il percorso orientativo, oltre agli incontri più teorici con l’orientatore, il soggetto può sperimentare momenti di conoscenza attiva delle realtà formative o lavorative in cui andrà ad operare.

Tali esperienze si concretizzano generalmente attraverso:

- visite guidate a strutture formative o ad aziende
- incontri di testimonianza con persone che hanno intrapreso determinati percorsi formativi o professionali
- stage o tirocinio presso organismi formativi o presso aziende

Questi momenti di conoscenza diretta delle realtà formative o professionali vengono preparate e verificate attraverso alcuni strumenti.

Visite guidate

Questo strumento serve a predisporre il ragazzo alla visita guidata che potrà svolgere all'interno di una struttura scolastica oppure all'interno di un'azienda.

Spesso bisogna abituare i ragazzi a non assumere, durante le visite, un atteggiamento da spettatori passivi, ma partecipare attivamente per cercare di ottenere tutte le informazioni per loro utili.

Testimonianze

Il questionario presentato (vedi più avanti) ha l'obiettivo di fornire al ragazzo una griglia attraverso cui seguire l'incontro di testimonianza di una persona che presenta la propria esperienza formativa o professionale e che può dare utili suggerimenti.

Il questionario contiene sia domande di stimolo per la riflessione personale del soggetto sia domande che possono essere poste direttamente a chi porta la propria testimonianza.

Una griglia simile può essere anche costruita insieme ai ragazzi in modo da responsabilizzarli maggiormente all'incontro.

Stage / Tirocinio

All'interno dell'orientamento "attivo", l'esperienza di stage o tirocinio è quella forse più formativa, anche perché coinvolge il soggetto per più tempo ed in modo più diretto. Per questo motivo necessita una preparazione su più fronti: sia dal punto di vista del soggetto che ne usufruirà, sia dal punto di vista del tutor referente, sia da parte dell'azienda ospitante.

• Scheda progetto stage:

Lo strumento proposto dovrebbe consentire all'allievo, opportunamente supportato da metodologie adeguate (colloqui con il tutor, studio di casi, gruppi di discussione, progetti in aula ecc.), di prepararsi a vivere con una certa consapevolezza l'esperienza di stage, descrivendo il proprio stato d'animo e indicando le aree di attività che egli reputa maggiormente interessanti.

• Scheda di elaborazione aziendale del profilo di stage:

Questo strumento ha lo scopo di favorire il coinvolgimento delle imprese nell'organizzazione e nella gestione dell'inserimento lavorativo.

Al fine di un buon svolgimento del tirocinio il tutor ha il compito di ricordare all'impresa ospitante che la miglior valorizzazione dello stage avviene all'interno di un percorso formativo strutturato, poiché la sua funzione primaria è quella di orientare il giovane al lavoro, offrendogli l'opportunità di provare e di sperimentare in una situazione reale le caratteristiche essenziali d'una specifica professione.

La scheda può essere compilata direttamente dal rappresentante aziendale o dal tutor del tirocinio sulla base delle indicazioni fornite dall'azienda durante l'incontro.

• Scheda autovalutazione attività:

Questo strumento è volutamente semplice, poiché non chiede all'allievo di valutare se stesso e l'insieme delle competenze acquisite, ma di riflettere sulla propria esperienza di stage e valutarla complessivamente, a partire da otto criteri fondamentali:

- Adeguatezza alle regole organizzative;
- Qualità del lavoro svolto;
- Quantità del lavoro realizzato;
- Autonomia nella gestione delle proprie attività;
- Responsabilità nell'assunzione dei compiti e nel rendere conto dei risultati del proprio lavoro
- Flessibilità e adattabilità alle situazioni;
- Capacità di apprendimento mostrate durante lo stage;
- Soddisfazione complessiva dell'esperienza di stage.

5) STRUMENTI PER DEFINIRE IL “BILANCIO PERSONALE”

Il bilancio personale si presenta come la sintesi di un percorso nel quale al soggetto è richiesto di lavorare sulle proprie conoscenze, sulle abilità e capacità, sulle proprie qualità, sulle caratteristiche personali e sui propri valori. In questo modo al soggetto è data la possibilità di conoscere i propri punti di forza e di debolezza e di analizzare le proprie competenze.

6) STRUMENTI PER ELABORARE IL “BILANCIO DELLE COMPETENZE”

Il bilancio delle competenze mira a fare emergere quelle che sono le competenze maturate dal soggetto nel corso delle proprie esperienze professionali ed extraprofessionali. L'attività consiste nel fornire agli utenti dei modelli di lettura e analisi delle proprie competenze. Così inteso il bilancio dà modo al soggetto di elaborare un progetto realizzabile in relazione alle circostanze oggettive e soggettive.

- Un primo strumento previsto è rappresentato dal *contratto del bilancio delle competenze* che ha l'obiettivo di definire diritti e doveri delle parti in causa.
- Il secondo strumento è rappresentato dal *portafoglio delle competenze* che ha l'obiettivo di riassumere quelle che sono le competenze di base, tecnico – professionali e trasversali maturate dal soggetto. Al suo interno, quindi, sono contenuti sia documenti oggettivi relativi ai titoli conseguiti (titoli di studio, certificazioni, qualifiche, curriculum vitae...) sia parte dei documenti elaborati durante il percorso di bilancio. In questo modo si hanno a disposizione tutti gli elementi per definire un progetto di sviluppo professionale.
- Il terzo strumento è dato dalla *scheda che definisce il progetto di sviluppo professionale* che rappresenta una sorta di piano d'azione che ha l'obiettivo di attivare il soggetto nell'elaborazione di un progetto personale e professionale.
- Il quarto ed ultimo strumento è rappresentato dal *documento di sintesi del bilancio delle competenze* attraverso il quale il soggetto può avere una visione sintetica di quello che è stato il percorso svolto.

7) STRUMENTI PER DELINEARE IL “PROGETTO PROFESSIONALE”

Lo scopo di ogni percorso orientativo dovrebbe essere quello di sostenere il soggetto nella definizione del proprio progetto personale e/o professionale.

Lo strumento in oggetto è costituito da una *scheda di approfondimento e di investigazione* rispetto alla definizione del progetto professionale e consiste in un questionario a domande aperte.

Tempo richiesto per la compilazione: 25 -30 minuti circa.

8) SCHEDE DI GRADIMENTO

Il grado di soddisfazione del soggetto nei confronti del lavoro proposto può essere valutato oltre che durante il colloquio anche attraverso un questionario che miri a conoscere le sue impressioni per quanto riguarda l'accoglienza che gli è stata mostrata, gli obiettivi definiti nel percorso e anche gli strumenti utilizzati.

9) SCHEDE DI VALUTAZIONE DELL'AZIONE ORIENTATIVA

La scheda di valutazione ha come obiettivo quello di aiutare l'orientatore a verificare se ha attuato l'intervento rispettando i criteri stabiliti e le procedure presentate nei manuali. In tal modo l'operatore ha la possibilità di documentare l'azione svolta valutandone il raggiungimento degli obiettivi.

STRUMENTO N. 1

LIBRETTO ORIENTATIVO/FORMATIVO

DATI PERSONALI

Nome e Cognome	
Codice fiscale	
Età	
Sesso	
Nazionalità	
Indirizzo	
Condizione	
Titolo di studio	
Altre caratteristiche	

1) ORIENTAMENTO

Ha partecipato al percorso di orientamento svoltosi presso	
dal	al
Per complessive ore	
- come percorso a sé stante	
- nell'ambito dell'iniziativa formativa	

a) Azioni svolte

Servizi individuali	
Accoglienza	
Consulenza orientativa	
Formazione modulare individuale	
Tirocinio (ente, durata, attività)	
Accompagnamento e supporto all'inserimento lavorativo	
Altro	

Servizi di gruppo	
Informazione orientativa	
Formazione orientativa	
Formazione modulare di gruppo	
Accompagnamento e supporto all'inserimento lavorativo di gruppo	
Altro	

b) Bilancio personale

Esperienze scolastiche o formative precedenti	
ISTITUTO	
Settore	
Corso e classe frequentata	
Note (certificati o crediti)	
CFP	
Settore	
Corso/azione e classe frequentata	

Esperienze di lavoro / apprendistato precedenti	
Settore	
Ruolo/attività	
Moduli formativi svolti (interni ed esterni)	
Note	

COMPETENZE RILEVATE / CREDITI RICONOSCIUTI			
Crediti	Descrizione	Rif. UF*	Ente certificante
SAPERI DI BASE			
COMPETENZE PROFESSIONALI			
ESPERIENZE LAVORATIVE			
ALTRE ESPERIENZE FORMATIVE SIGNIFICATIVE			

* Unità Formativa

c) Progetto personale

Famiglia/profilo professionale di riferimento	
Prerequisiti	
Note	

Percorso proposto: titolo		
Modalità	Percorso formativo	Percorso in alternanza
Durata (n° ore)		
Alternanza		
Vincoli		

Data _____

Operatore _____

2) Percorso formativo

Azione formativa	
Centro di formazione	
Profilo professionale di riferimento	
Livello UE	
Durata	
Stage	

Competenze/saperi/capacità acquisiti		Note
UF _____	_____	
Valutazione		

a) Revisioni del progetto personale

Prima revisione	data, _____
Annotazioni	

Seconda revisione	data, _____
Annotazioni	

Terza revisione	data, _____
Annotazioni	

b) Stage / tirocinio

Sede di svolgimento	
- incarico	
- durata	
- realizzazione	
Valutazione	
Note	

STRUMENTO N. 2

SCHEDA PERSONALE (PERCORSO SCOLASTICO)

IL CONTENUTO DI QUESTA SCHEDA È VINCOLATO DA SEGRETO PROFESSIONALE

1) Dati personali

Cognome _____ Nome _____ n° _____
Data di nascita _____
Luogo di nascita _____
Indirizzo _____ Tel. _____
Città _____ Provincia _____
Scuola frequentata _____ Classe _____ Sez. _____
Data di oggi _____

2) Composizione della famiglia

Nome	Età (anni)	Professione
Padre		
Madre		
Fratelli e sorelle		
1)		
2)		
3)		
4)		
5)		
Altre persone che vivono in casa		

1) Quali sono le materie che ti piacciono di più? Quali sono le materie in cui riesci meglio?

2) Hai intenzione di continuare gli studi? _____

3) Quale tipo di scuola intendi frequentare? _____

4) Quali delle seguenti professioni ti piacerebbe esercitare? (segnane 3, numerandole in ordine di preferenza)

<input type="checkbox"/> Avvocato	<input type="checkbox"/> Grafico pubblicitario	<input type="checkbox"/> Pittore
<input type="checkbox"/> Medico	<input type="checkbox"/> Dirigente di azienda	<input type="checkbox"/> Educatore
<input type="checkbox"/> Scrittore	<input type="checkbox"/> Perito in informatica	<input type="checkbox"/> Religioso
<input type="checkbox"/> Ingegnere	<input type="checkbox"/> Operaio	<input type="checkbox"/> Segretario/a
<input type="checkbox"/> Architetto	<input type="checkbox"/> Politico	<input type="checkbox"/> Commesso di negozio
<input type="checkbox"/> Musicista	<input type="checkbox"/> Parrucchiere, Estetista	<input type="checkbox"/> Marinaio
<input type="checkbox"/> Pilota, Aviatore	<input type="checkbox"/> Infermiere	<input type="checkbox"/> Interprete
<input type="checkbox"/> Psicologo	<input type="checkbox"/> Insegnante	<input type="checkbox"/> Cuoco
<input type="checkbox"/> Idraulico	<input type="checkbox"/> Ragioniere	<input type="checkbox"/> Vetrinista
<input type="checkbox"/> Geometra	<input type="checkbox"/> Giornalista	<input type="checkbox"/> Commerciante
<input type="checkbox"/> Perito Tecnico – Industriale	<input type="checkbox"/> Agente di turismo	<input type="checkbox"/> Assistente di polizia
<input type="checkbox"/> Elettricista	<input type="checkbox"/> Hostess/Steward	<input type="checkbox"/> Farmacista
<input type="checkbox"/> Perito Agrario, Floricoltore	<input type="checkbox"/> Impiegato	<input type="checkbox"/> Fisioterapista
<input type="checkbox"/> Muratore	<input type="checkbox"/> Assistente sociale	<input type="checkbox"/> Fotografo
<input type="checkbox"/> Meccanico	<input type="checkbox"/> Cameriere, Barista	<input type="checkbox"/> Orafo
<input type="checkbox"/> Disegnatore meccanico	<input type="checkbox"/> Attore	<input type="checkbox"/> Veterinario
<input type="checkbox"/> Falegname mobiliere	<input type="checkbox"/> Campione sportivo	<input type="checkbox"/> Assicuratore
<input type="checkbox"/> Tipografo	<input type="checkbox"/> Chimico, Biologo	<input type="checkbox"/> _____

5) Perché vorresti diventare quello che hai scelto nella prima professione? (segnane tre)

- perché mio padre o uno della famiglia fa questa professione
- mio padre o uno della famiglia desidera che io faccia questo
- perché sono costretto da esigenze economiche familiari
- è una professione che rende importanti
- questa professione permette di essere stimati dagli altri
- essa mi permette di raggiungere un posto di comando
- chi esegue questo lavoro ha una buona paga
- è una professione che offre possibilità di carriera
- credo di avere le capacità necessarie per questa professione
- essa mi permetterà di essere indipendente
- perché mi mette in contatto con la gente
- perché sento il desiderio di fare del bene al prossimo
- perché dà la possibilità di servire gli altri
- perché questa professione è adatta alla mia personalità
- perché molti nel mio ambiente scelgono questa professione

6) Quali doti sono necessarie per riuscire nella prima professione che hai scelto? _____

7) Quante ore studi al giorno? _____

8) Come vedi il tuo avvenire? _____

9) Qual è il problema che ti preoccupa maggiormente? _____

10) Vorresti parlare dei tuoi problemi con una persona competente e di fiducia? _____

Perché? _____

11) Quali sono le doti che pensi di avere? (segnane cinque in tutto)

<input type="checkbox"/> Gentilezza e buone maniere	<input type="checkbox"/> Dedizione agli altri
<input type="checkbox"/> Gusto artistico	<input type="checkbox"/> Perseveranza nel lavoro
<input type="checkbox"/> Qualità di capo	<input type="checkbox"/> Comprensione degli altri
<input type="checkbox"/> Esattezza e precisione	<input type="checkbox"/> Gusto musicale
<input type="checkbox"/> Gusto per la tecnica	<input type="checkbox"/> Dono di scrivere bene
<input type="checkbox"/> Abilità a lavorare con le mani	<input type="checkbox"/> Capacità per la meccanica
<input type="checkbox"/> Forza di volontà	<input type="checkbox"/> Forza fisica
<input type="checkbox"/> Immaginazione, fantasia	<input type="checkbox"/> Spirito di avventura
<input type="checkbox"/> Buona intelligenza	<input type="checkbox"/> Buona memoria
<input type="checkbox"/> Facilità ad imparare le lingue	<input type="checkbox"/> Audacia e iniziativa
<input type="checkbox"/> Ordine e accuratezza	<input type="checkbox"/> Gusto per il calcolo
<input type="checkbox"/> Intuizione	<input type="checkbox"/> Coraggio di parlare in pubblico
<input type="checkbox"/> Allegria e ottimismo costanti	<input type="checkbox"/> Riflessione
<input type="checkbox"/> Passione per lo sport	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Facilità di parola	<input type="checkbox"/> _____

12) Hai avuto qualche malattia grave? _____

Quale? _____

13) Attualmente hai qualche disturbo? _____

Quale? _____

14) Appartieni a qualche gruppo giovanile? _____

Quale? _____

15) Che tipo di letture e film preferisci?

LETTURE	FILM
<input type="checkbox"/> di storia	<input type="checkbox"/> d'avventura
<input type="checkbox"/> d'avventura	<input type="checkbox"/> di storia
<input type="checkbox"/> d'amore	<input type="checkbox"/> d'amore
<input type="checkbox"/> di scienza	<input type="checkbox"/> di fantascienza
<input type="checkbox"/> di sport	<input type="checkbox"/> di guerra
<input type="checkbox"/> umoristiche	<input type="checkbox"/> polizieschi
<input type="checkbox"/> gialli	<input type="checkbox"/> cartoni animati

<input type="checkbox"/> fumetti	<input type="checkbox"/> cow boys - indiani
<input type="checkbox"/> di cultura	<input type="checkbox"/> comici

SCHEDA PERSONALE (PERCORSO LAVORATIVO)

Sportello orientamento _____

Data intervista: ____/____/____

Operatore: _____

1) Dati anagrafici

Cognome, Nome	
Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Data nascita	
Luogo nascita	
Codice fiscale	
Residenza (indirizzo)	
Telefono e reperibilità telefonica	

2) Stato occupazionale

Attuale stato di occupazione	
Ente presso cui opera	
Ruolo /funzione ù	

Precedenti esperienze

Periodo (da...a...)	Ente presso cui si è operato	Ruolo /funzione

3) Curriculum scolastico

Titoli di studio	
Principale titolo di studio	
Anno conseguimento	Voto
Presso quale istituto?	
Eventuale titolo tesi	
Secondo titolo di studio	
Anno conseguimento	Voto
Presso quale istituto?	
Frequenza universitaria non completata?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

Ulteriore formazione

Ente	Anno
Titolo	Durata
Ente	Anno
Titolo	Durata

“CONTRATTO ORIENTATIVO”

Contratto per l'orientamento

SOTTOSCRIZIONE DEGLI IMPEGNI RECIPROCI

Data.....

Il/La sottoscritta.....

DICHIARA

- di avere accolto positivamente la proposta del seguente itinerario / momento orientativo:

.....
.....
.....

- di essere consapevole che, al momento attuale, sia uno strumento utile di riflessione
- di accettarne e rispettarne le regole di svolgimento ed attuazione
- di aderire alla proposta di lavoro concordata
- di volersi impegnare attivamente nella realizzazione del percorso orientativo
- di tenere in futuro aggiornato il Centro di orientamento sul percorso formativo/orientativo intrapreso

“Autorizzo l'operatore che condurrà l'attività di orientamento al lavoro a raccogliere alcuni dati che mi riguardano. Tali notizie rimarranno riservate e verranno utilizzate ai soli fini dell'attività concordata ai sensi della legge 675/96”

Firma dell'utente

L'operatore del Servizio di orientamento dichiara:

- di impegnarsi alla riservatezza delle informazioni ricevute dall'utente
- di mettere a disposizione dei partecipanti le proprie competenze per la buona riuscita del percorso formativo
- di accettarne e rispettarne le regole di svolgimento e attuazione

Firma dei genitori

Firma dell'operatore

STRUMENTO N. 4

SUSSIDI PER LA GESTIONE DELL'ORIENTAMENTO ATTIVO

(VISITE; TESTIMONIANZE, STAGE)

PREPARAZIONE DELLA VISITA PRESSO

Nome _____ Cognome _____

Data _____

Visita presso: _____

Indirizzo: _____

Gli obiettivi della mia visita:

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Chi devo incontrare: _____

Cosa devo chiedere: _____

Cosa devo osservare: _____

Le mie prime impressioni: _____

QUESTIONARIO PER L'INCONTRO DI TESTIMONIANZA

1) Quale percorso formativo/lavorativo ha intrapreso la persona che sta parlando?

2) Sembra soddisfatta della scelta fatta?

3) Attraverso quali canali o strumenti è arrivata a compiere questa scelta?

4) Quali altre esperienze formative o professionali ha vissuto fino ad ora?

5) Che cosa ha imparato dalle precedenti esperienze?

6) A proposito del settore di interesse quali suggerimenti utili può dare a chi deve scegliere se intraprendere o meno quella strada?

7) Quale lettura offre della situazione relativa al mercato del lavoro o ai percorsi formativi del settore di riferimento?

SCHEMA PROGETTO STAGE

Descrivi le tue attese	
Indica quali sono le tue aspettative rispetto allo stage, cosa ti aspetti di trovare in azienda, quali sono gli obiettivi che vorresti raggiungere. Cerca di motivare sempre le tue opinioni	
Descrivi le tue preoccupazioni	
Indica quali sono i tuoi principali timori nell'affrontare questa esperienza, cosa ti preoccupa maggiormente e come pensi di far fronte a questi ostacoli	
Definisci il tuo progetto di stage	
Indica in quale settore ti piacerebbe lavorare. Indica i motivi della tua scelta.	
In quale delle seguenti aree preferiresti essere inserito (barrare l'opzione desiderata)	<input type="checkbox"/> progettazione e ideazione di un prodotto/servizio <input type="checkbox"/> pianificazione e organizzazione delle attività <input type="checkbox"/> realizzazione ed esecuzione di una specifica attività <input type="checkbox"/> controllo <input type="checkbox"/> altro:
Indica quali sono le attività in cui ti piacerebbe essere coinvolto durante lo stage	<ul style="list-style-type: none"> • • •
Indica in quali delle seguenti condizioni preferiresti lavorare (barrare l'opzione desiderata)	<input type="checkbox"/> preferisco lavorare da solo e gestire i compiti che mi vengono assegnati <input type="checkbox"/> preferisco gestire in modo cooperativo il mio lavoro all'interno di un'équipe <input type="checkbox"/> vorrei gestire autonomamente le attività che mi vengono assegnate durante lo stage <input type="checkbox"/> preferisco seguire le indicazioni di un esperto fino a quando non mi sento sicuro del lavoro che svolgo
Esigenze di carattere personale (orari, spostamenti, distanza)	
Note e osservazioni	

SCHEDA DI ELABORAZIONE AZIENDALE DEL PROFILO DI STAGE

1) Caratteristiche azienda

Denominazione azienda	
Indirizzo	
Ragione sociale	Fatturato
Settore	N° dipendenti
Attività prevalente	

2) Posizione di stage

Indicare la posizione professionale individuata per lo stagista, come da denominazione aziendale		
Elencare le principali attività previste per quella posizione, secondo le indicazioni dell'azienda ospitante	Attività	Durata
	1)	
	2)	
	3)	

3) Analisi del ruolo

Denominazione sintetica del ruolo professionale	
Indicare il settore dell'azienda in cui opera il ruolo	
Indicare i principali aspetti operativi del ruolo professionale	Procedure :
	Strumenti impiegati:
	Tecnologie di processo/prodotto:
	Relazioni con altri ruoli dello stesso settore o di settori e/o aziende diverse:

3) Compiti assegnati

Individuare i compiti principali che lo stagista dovrà eseguire, secondo le indicazioni dell'azienda ospitante	<ul style="list-style-type: none"> • •
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

4) Competenze richieste

Indicare le competenze che l'azienda ritiene essenziali per presidiare in modo ottimale il ruolo professionale	Grado di padronanza richiesto per lo stagista (*)	
	Aree di conoscenza teorica e tecnologica richieste (sapere):	
	Area delle abilità operative (saper fare):	
	Area delle capacità personali (saper essere):	

(*) 1= minima; 2=discreta; 3= buona; 4= ottima

Note e osservazioni		
Referente/tutor aziendale	Cognome e Nome	Incarico

SCHEDA DI AUTOVALUTAZIONE DELL'ATTIVITA'

Domande	Commento
<u>Adeguatezza comportamento organizzativo</u> <ul style="list-style-type: none"> • Hai rispettato gli orari stabiliti per l'inizio e la conclusione del lavoro? • Ti sei comportato in maniera adeguata al tuo ruolo di tirocinante? 	
<u>Qualità del lavoro</u> <ul style="list-style-type: none"> • Hai lavorato con attenzione per realizzare un "prodotto" di buona qualità? • Nei lavori che ti sono stati assegnati hai dedicato il tempo necessario per svolgerli bene? 	
<u>Quantità del lavoro</u> <ul style="list-style-type: none"> • Hai raggiunto il numero di prodotti/compiti richiesti dal tuo responsabile? • Sei sempre riuscito a completare nei tempi previsti il lavoro che ti è stato assegnato? 	
<u>Autonomia</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sei sempre stato capace di lavorare da solo dopo aver ricevuto delle indicazioni sull'attività da svolgere? • Ti è capitato di svolgere qualche lavoro anche se non ti era stato richiesto? 	
<u>Responsabilità</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sei stato capace di assumerti la responsabilità del lavoro svolto e del tuo comportamento? • Sei riuscito a conquistare la fiducia dei tuoi colleghi come persona responsabile? 	
<u>Flessibilità</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ti sei saputo adattare ad eventuali cambi di attività o di mansioni? • Sei stato capace di adattarti ad eventuali cambiamenti organizzativi (orari, luoghi...)? 	
<u>Capacità di apprendimento</u> <ul style="list-style-type: none"> • Durante il lavoro hai chiesto ai colleghi ulteriori spiegazioni e chiarimenti per svolgere la tua attività nel modo migliore? • Attraverso lo svolgimento del tirocinio ti sembra di aver approfondito le tue conoscenze relative al lavoro? 	
<u>Soddisfazione complessiva</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sei soddisfatto del modo in cui hai affrontato e svolto il tuo tirocinio? • Sei contento dell'ambiente e delle persone incontrate durante questa esperienza? 	

STRUMENTO N. 5

SCHEDA PER DEFINIRE IL "BILANCIO PERSONALE"

SCHEDA DI SINTESI DEL BILANCIO PERSONALE				
Conoscenze	Abilità/capacità	Caratteristiche e qualità	Punti di debolezza	Valori
			Carattere	Priorità professionali

STRUMENTO N. 6

SUSSIDI PER DEFINIRE IL "BILANCIO DELLE COMPETENZE"

CONTRATTO

Data di inizio del bilancio di competenze:

Nome e cognome del cliente/utente:

Nome e cognome dell'accompagnatore di bilancio delle competenze:.....

Ragioni che hanno condotto il cliente/utente alla richiesta di un bilancio di competenze:

Aspettative del cliente/utente e risultati attesi:

Tempi di evoluzione del percorso (se individuate, indicare le date dei prossimi incontri):.....

Mezzi e strumenti di lavoro:

- Colloquio, schede di auto-analisi, informazioni/documenti relativi ai diversi profili.

L'accompagnatore di bilancio di competenze si impegna a:

- fornire al cliente/utente i mezzi e gli strumenti di analisi necessari per effettuare il bilancio di competenze;
- organizzare e guidare lo svolgimento del bilancio di competenze;
- produrre e verificare con il cliente/utente un documento di sintesi contenente i risultati del bilancio di competenze;
-

Il cliente/utente del bilancio di competenze si impegna a:

- rispettare gli appuntamenti;
- compilare le schede d'analisi
- svolgere le diverse attività concordate con precisione, sincerità e impegno;
-

I documenti elaborati per la realizzazione del bilancio di competenze sono immediatamente distrutti dall'organismo prestatario, salvo domanda scritta dal cliente/utente per la necessità di un monitoraggio della sua situazione: in questa ipotesi non potrà essere conservato per più di un anno. Inoltre l'accompagnatore di bilancio di competenze si impegna a non divulgare le informazioni e i contenuti emersi durante il bilancio di competenze.

Firma del cliente/utente:

Firma dell'accompagnatore:

PORTAFOGLIO DELLE COMPETENZE

Data

Nome e cognome del cliente/utente

Nome e cognome dell'accompagnatore di bilancio delle competenze:.....

Titoli conseguiti

-
-
-
-
-

Percorso lavorativo seguito

-
-
-
-
-

Competenze acquisite

• Di base:	• Tecnico-specialistiche:	• Trasversali
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

PROGETTO DI SVILUPPO PROFESSIONALE

Data

Nome e cognome del cliente/utente

Nome e cognome dell'accompagnatore di bilancio delle competenze:.....

Obiettivo professionale

- Descrizione del ruolo (cosa voglio fare)

.....

- Settore, area territoriale (in quale ambito vorrei lavorare)

.....

- Condizioni (lavoro dipendente, autonomo...)

.....

Risorse necessarie

Già possedute

Da sviluppare

Da acquisire

Tappe di lavoro

Percorsi lavorativi

Percorsi formativi

Tempi

DOCUMENTO DI SINTESI DEL BILANCIO DI COMPETENZE

Data di inizio e di fine del bilancio

Nome e cognome del cliente/utente

Nome e cognome dell'accompagnatore di bilancio delle competenze:.....

Circostanze e obiettivi del bilancio

Itinerario formativo

Itinerario lavorativo

Itinerario extra-professionale

Competenze e abilità sviluppate

Valori e qualità personali

Attitudini e motivazioni

Progetto professionale e piano d'azione (sintesi)

Eventuali impegni reciproci futuri

STRUMENTO N. 7

SUSSIDI PER DELINEARE IL “PROGETTO PROFESSIONALE”

DEFINIZIONE DEL PROGETTO PROFESSIONALE

Questionario

Ha già definito un suo personale progetto professionale ?

Se si

1) Quali elementi costituiscono le fondamenta essenziali del suo progetto?

2) Attraverso quali tappe pensa di arrivare a realizzare il suo progetto?

3) Quali elementi ritiene di dover ancora sviluppare per realizzare i suoi obiettivi?

Se no

1) Quali caratteristiche professionali e personali ritiene essere tra i suoi punti di forza (conoscenze generali e professionali /abilità ed attitudini) per realizzare un cambiamento?

2) Quali ritiene essere le sue aree di miglioramento?

3) Rispetto ai suoi obiettivi professionali, o comunque rispetto ai suoi elementi di insoddisfazione, quali sono gli elementi irrinunciabili del suo progetto professionale?

In entrambi
i casi

E' pronto ad assumersi i rischi che l'attuazione di questo progetto comporta?

COSA CERCO	
Posizione	
Mansioni	
Qualifica	
Area funzionale	
Settori	
DISPONIBILITA' / CONDIZIONI	
Tipo di azienda: - dimensioni (piccola, media, grande) - proprietà (pubblica, privata) - forma giuridica (SNC, SPA, cooperativa, ecc.)	
Tipo di assunzione: - tempo determinato, indeterminato - dipendenza, collaborazione, ecc.	
Orario - full-time, part-time - turni, spezzato, flessibile, straordinari	
Area territoriale di preferenza	
Tempi e mezzi per raggiungere il posto di lavoro	
Retribuzione	
TEMPI E MODI DI REALIZZAZIONE	
Tempo disponibile per la realizzazione	
Tempo previsto per la ricollocazione	
Metodi (tecniche di ricerca privilegiate)	
Scadenza mobilità/CGIS	
Altro	

STRUMENTO N. 8

SCHEDA DI GRADIMENTO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il presente questionario ci è utile per conoscere il tuo grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto. Sei invitato/a a completarlo con sincerità e a restituirlo all'orientatore.

COGNOME..... NOME.....

1) Qual è la tua impressione generale del percorso svolto?

- eccellente buona discreta cattiva

2) A tuo giudizio, qual è stata la cosa più interessante?

3) E quale meno interessante?

4) Secondo te, gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti?

- Completamente In parte Per niente

5) I contenuti dell'incontro sono stati (esprimi il tuo giudizio mettendo una crocetta nelle caselle che meglio esprimono il tuo punto di vista):

Inadeguati	Adeguati
Difficili	Facili
Superficiali	Approfonditi
Non interessanti	Interessanti
Noiosi	Stimolanti

6) Il metodo utilizzato è stato (esprimi il tuo giudizio mettendo una crocetta nelle caselle che meglio esprimono il tuo punto di vista):

Inadeguato	Adeguato
Difficile	Facile
Noioso	Stimolante
Imposto	Condiviso
Inaccettabile	Accettabile

7) Come giudichi il clima del gruppo durante gli incontri?

- aggressivo inibito normale disteso caldo

8) Durante le riunioni di gruppo hai avuto il desiderio di parlare senza poterlo fare?

- Frequentemente A volte Mai

9) Quando hai fatto qualche intervento, hai avuto l'impressione di essere?

- ascoltato capito accettato frainteso giudicato

10) Esprimi le tue impressioni sull'andamento dei colloqui personali con l'orientatore

STRUMENTO N. 9

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELL'AZIONE ORIENTATIVA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELL'AZIONE ORIENTATIVA

COGNOME e NOME dell'operatore

UTENZA DELL'INTERVENTO

TIPO DI INTERVENTO CONDOTTO

1) L'operatore ha raggiunto gli obiettivi prefissati?

- Completamente
- Parzialmente
- Per niente

2) Nel corso dell'intervento, l'operatore si è attenuto alle indicazioni metodologiche (modalità d'intervento, sequenza procedurale, strumenti, ecc.) contenute nel manuale delle procedure o nelle linee guida?

- Completamente
- Parzialmente
- Per niente

3) Quale grado di incidenza ha avuto l'intervento sull'utenza di riferimento?

- 100%
- 75%
- 50%
- 25%

4) L'operatore esprima un suo giudizio sul modo in cui l'utenza ha recepito l'intervento.

- Positivamente
- Con indifferenza
- Negativamente

5) L'operatore esprima impressioni, commenti e annotazioni sul percorso svolto.

.....
.....
.....

Come anticipato nell'introduzione, in questa parte vengono presentati gli 8 percorsi previsti dal progetto:

1. Scelta del percorso (obbligo di istruzione e di formazione)
2. Conferma o modifica del percorso formativo (passerella)
3. Apprendere ad apprendere
4. Inserimento sociale e lavorativo
5. Preparazione alla transizione post-diploma / post-laurea
6. Costruzione del progetto professionale
7. Revisione del percorso lavorativo-professionale
8. Sviluppo professionale

Rispetto a ciascun percorso, ci si soffermerà sulle seguenti voci:

- 1) Generalità
- 2) Utenti
- 3) Fuochi risorse, leve, criticità
- 4) Obiettivi
- 5) Sequenza procedurale
- 6) Strumenti
- 7) Indicazioni metodologiche
- 8) Valutazione dell'intervento
- 9) Bibliografia

1) Generalità

La persona, in questo periodo della sua vita, è chiamata ad attuare una scelta relativa al percorso formativo che desidera seguire.

Tale scelta, pur essendo non definitiva, si presenta come impegnativa: il soggetto dovrà tenere conto di numerose risorse (attitudini, interessi, valori, motivazioni, ecc.), imparare ad armonizzarle, per poi farle confluire in una presa di decisione.

E' per tale motivo che, a questo punto del percorso, le azioni di orientamento educativo-formativo vanno potenziate.

Il rinforzo avviene principalmente promuovendo nei soggetti l'elaborazione e lo sviluppo graduale di un personale progetto di vita, caratterizzato via via da un crescente realismo.

La fase di scelta del percorso (affrontata al termine dell'attuale scuola media inferiore) interpella l'utenza in vista dell'assolvimento dell'obbligo di istruzione.

L'assolvimento può effettuarsi attraverso due opzioni di scelta, aventi pari dignità:

l'iscrizione ad un istituto di istruzione secondaria superiore;

l'iscrizione ad un centro di formazione professionale convenzionato.

La struttura erogativa prescelta dall'utente quale canale formativo preferenziale dipenderà dalle predisposizioni ed inclinazioni della persona.

La decisione che il soggetto matura in questo momento di transizione potrà essere revisionata lungo il percorso formativo, e soprattutto durante l'ultimo anno dell'obbligo scolastico.

2) Utenti

La fascia di età dei soggetti cui è rivolto l'intervento è compresa tra i 13 e i 14 anni.

L'arco evolutivo interessato in tale percorso si situa tra la preadolescenza e la prima adolescenza.

La prima fase, corrispondente allo stadio dell'interesse, è caratterizzata da scelte di tipo prevalentemente fantasioso, suggestivo e condizionato dall'ambiente socio-familiare ("*Mi piacerebbe fare questo o quello*").

La seconda, corrispondente allo stadio delle capacità, è determinata da un processo di autoconoscenza, di confronto tra i desideri e le possibilità reali, di assunzione di informazioni relative ad una particolare professione e a tutto ciò che essa comporta ("*Faccio questo perché mi sento*").

Il percorso interessa anche i soggetti stranieri e i portatori di handicap. In tal caso, nella delimitazione delle procedure di intervento, si terranno in considerazione obiettivi specifici e differenziati.

3) Fuochi, risorse, leve, criticità

a) Punti di forza

Sono molteplici i punti di forza su cui operare, per favorire tale percorso orientativo.

- Collaborazione tra allievi, genitori, docenti, esperti: lavoro di rete;
- Rilevazione e valutazione delle componenti di maturazione del soggetto, denominate costrutti orientativi: conoscenza di sé e della realtà, attitudini, interessi, motivazioni, valori, personalità (concetto di sé, autostima, senso di autoefficacia, stile cognitivo, stile attributivo), dinamica della decisione, metodo di studio, maturità professionale.
- Flessibilità dell'intervento, imperniata sui rapidi e profondi processi di cambiamento del contesto formativo e professionale;
- Impronta evolutiva dell'intervento di orientamento;

- Individualizzazione dell'intervento che deve tenere in considerazione l'individualità al maschile e al femminile, fondata sulla identità della persona. Una simile impostazione permette di calibrare le azioni, mirandole ad esigenze particolari.

2) Criticità

Tra le criticità, sono collocabili:

- Le risorse stesse del soggetto, nel momento in cui queste risultino incerte, scarse o immature.
- La fascia di utenza che è indotta a compiere la scelta con l'unica finalità di prosciogliere l'obbligo di istruzione.

4) Finalità

a) Finalità generale

L'orientamento alla scelta intende focalizzarsi sullo sviluppo vocazionale del soggetto cercando di fornirgli, attraverso la relazione con la famiglia, con l'ente formativo, con l'orientatore e gli altri operatori, gli strumenti e le occasioni necessarie per definire il proprio progetto di vita.

b) Finalità specifiche

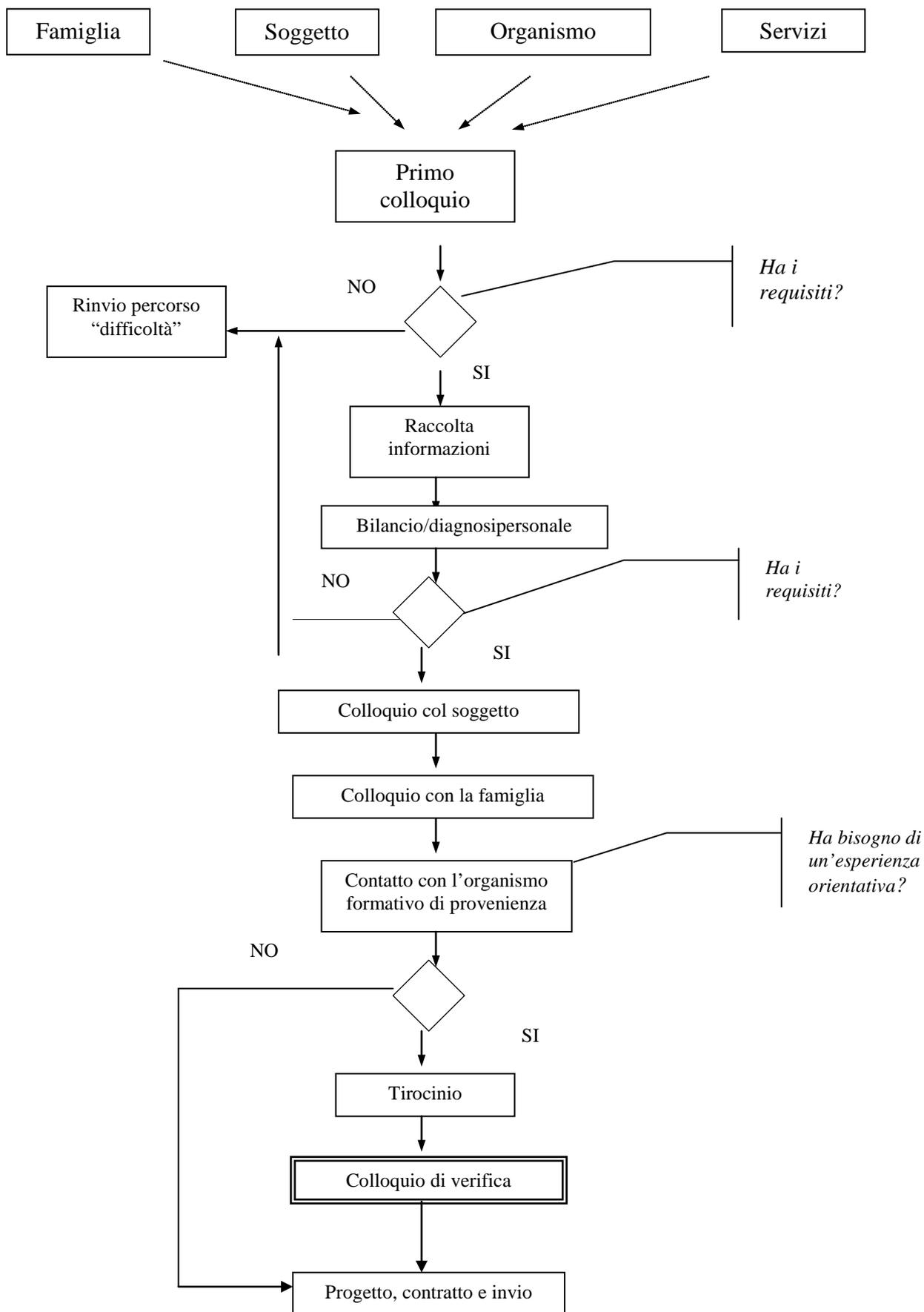
Livello formativo-consulenziale:

- Mettere in condizione la persona di conoscere le proprie doti intellettive e attitudinali, le aspirazioni e gli interessi professionali;
- Stimolare la persona alla conoscenza e valutazione di sé, in relazione alla maturazione personale e alla strutturazione della propria identità;
- Aiutare il soggetto a delineare un progetto di scelta, mediante un'adeguata e realistica analisi delle risorse personali e dei percorsi formativo-professionali disponibili;
- Sostenere l'utente nel momento decisionale della scelta, attraverso la valorizzazione della sua abilità progettuale e la motivazione ad accogliere un consiglio per l'auto-orientamento.

Livello informativo:

- Mettere in condizione la persona di conoscere in modo approfondito il suo programma scolastico (struttura, metodi, contenuti), con particolare riferimento alle discipline e/o alle metodologie che incontrerà per la prima volta.
- Approfondire le informazioni sulla situazione attuale del M. d. L. e sulle prospettive future.
- Offrire al soggetto tutte le indicazioni possibili sulla realtà economica del territorio, sulle figure e sui ruoli professionali e sui possibili sbocchi lavorativi.

5) Sequenza procedurale del percorso n. 1: "Scelta del percorso"



6) Fasi e strumenti

FASI	STRUMENTI
<p style="text-align: center;">1) Colloquio di accoglienza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colloquio di analisi della domanda e del problema di orientamento presentato dall'utente. - Riformulazione della domanda con l'utente. - Definizione di un patto formativo-orientativo con l'utente. - Proposta di un intervento di orientamento (informativo, formativo, consulenziale), coerente con le caratteristiche e le necessità dell'utente. <p>Si prevede un colloquio iniziale, della durata di circa un'ora, tra operatore e soggetto in cui si cerca di comprendere la domanda espressa o di farla emergere nel momento in cui non viene esplicitata.</p> <p>Obiettivo del primo colloquio è avere un quadro generale della persona, delle sue aspettative ed esigenze, cercando di evidenziare anche alcuni punti focali da approfondire nei successivi colloqui o attraverso i test psicodiagnostici.</p> <p>Una condizione fondamentale per poter avviare il percorso orientativo è la definizione del contratto orientativo-formativo con il soggetto, in cui vengono chiariti i diritti e i doveri reciproci. Nel primo colloquio viene chiesta alla persona anche l'autorizzazione ad incontrare eventualmente i suoi genitori per parlare anche con loro del lavoro che si vuole intraprendere.</p> <p>E' bene contemplare anche la possibilità che la scelta del percorso venga presa da persone che si trovano in condizioni particolari: per un soggetto straniero si renderà necessaria una sorta di bilancio personale per verificare quali sono le sue competenze e apprendimenti, indipendentemente dal percorso svolto; per un soggetto portatore di handicap si farà ricorso alla commissione per il diritto allo studio, la quale provvederà a sostenere il soggetto e la sua famiglia nella scelta dell'itinerario adeguato. Tali casi confermano come non sia possibile utilizzare una procedura standard uguale per tutti, e come sia utile ed efficace creare un percorso personalizzato caso per caso.</p>	<p>Consulenza individuale con funzione di accoglienza</p>
<p style="text-align: center;">2) Raccolta informazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione delle principali caratteristiche socio-anagrafiche, formative e professionali dell'utente.(= prima accoglienza). <p>Attraverso una scheda vengono chieste al soggetto alcune informazioni: informazioni sulla composizione familiare, rendimento scolastico, interesse e disinteresse per determinate materie, preferenze professionali e relative motivazioni, attività svolte nel tempo libero. Inoltre è importante ottenere anche informazioni sullo stato di salute psico-fisica della persona. Tali dati, se incrociati con le informazioni già ottenute nel colloquio e con quelle che emergeranno dai test, possono essere utili per conoscere meglio la situazione del soggetto.</p>	<p>Scheda personale e familiare</p>
<p style="text-align: center;">3) Bilancio personale (fase diagnostica)</p> <p>Lo scopo di tale attività è di avere un quadro il più possibile oggettivo di alcuni elementi importanti del soggetto che ha richiesto l'intervento.</p> <p>Articolazione indicativa della procedura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricerca attitudinale interattiva (somministrazione prove) - Correzione delle prove psicodiagnostiche somministrate. - Interpretazione dei risultati delle prove. - Elaborazione e stesura di un referto riassuntivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Una batteria di prove psicodiagnostiche attitudinali e di personalità; - Questionari di interessi professionali; - Questionari sul metodo di studio

<p style="text-align: center;">4) Colloquio psicologico di orientamento con il soggetto</p> <p>Colloquio di restituzione del profilo per l'autoorientamento. Al termine della fase diagnostica, è importante incontrare il soggetto per presentare a lui i risultati dei test eseguiti, utilizzando questa occasione come modo per osservare la percezione che la persona ha di se stessa, il livello di autostima e il suo esame di realtà rispetto alle proprie capacità, ma anche rispetto al carattere e agli interessi esplicitati. Durante questo colloquio, si possono individuare insieme quali sono i punti di debolezza del soggetto, cercare di comprenderne i motivi e magari ipotizzare insieme qualche soluzione per far fronte a queste difficoltà. Articolazione indicativa della procedura.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Approfondimento di risorse, opportunità e vincoli di una scelta; - Erogazione di informazioni sull'offerta formativa, sulla struttura della professione e sui possibili sbocchi occupazionali esistenti a livello locale e non. - Identificazione di possibili alternative di scelta e sostegno alla stessa. - Definizione di un obiettivo formativo e/o professionale. - Rimando eventuale dell'utente presso altri servizi specialistici o informativi del territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consulenza individuale - Guide (cartacee e/o informatizzate) a supporto della scelta del percorso formativo
<p style="text-align: center;">5) Colloquio con i genitori</p> <p>L'incontro con i genitori ha lo scopo di conoscere, per "esperienza diretta", un'altra parte della complessità che caratterizza il soggetto, cioè la sua famiglia. Inoltre, si vuole cercare di comprendere la visione che i genitori hanno del figlio, quali desideri, sogni e progetti hanno coltivato nei suoi confronti e se ne sono consapevoli. Sappiamo, infatti, quanto le aspettative dei genitori possono influenzare le scelte dei figli che, a volte, operano per rendere felici i genitori, più che per realizzare i propri progetti.</p>	<p>Consulenza individuale</p>
<p style="text-align: center;">6) Contatto con l'organismo formativo di provenienza</p> <p>Nel percorso di orientamento è spesso importante tenere conto di un altro partner privilegiato, cioè l'ente di formazione ove è inserito il soggetto, per avere un quadro più completo della sua situazione. Anche per attivare questo tipo di contatto è necessario chiedere ed ottenere il consenso della persona, in modo che il dialogo con gli insegnanti non sembri una "congiura" alle sue spalle. Con gli insegnanti si avvierà una riflessione su ciò che loro pensano del soggetto: i docenti spesso conoscono molto bene lo studente, le sue potenzialità e problematiche, ma a volte può esserci il rischio di un pregiudizio che influenza positivamente o negativamente l'idea che il professore ha dell'alunno. Il confronto con l'orientatore, che dovrebbe avere una visione obiettiva del soggetto, perché affettivamente meno coinvolto, può essere dunque utile per entrambi.</p>	<p>Colloquio</p>
<p style="text-align: center;">7) Tirocinio orientativo (nella scuola, nel CFP o in un'impresa)</p> <p>Nel momento in cui, attraverso i diversi colloqui, emerge l'esigenza del soggetto di conoscere più da vicino alcune realtà formative (siano esse scuole e/o agenzie di formazione) o professionali (ad esempio un'impresa) che lo possono interessare, è possibile predisporre un tirocinio orientativo nelle strutture. Questa esperienza potrà consistere anche semplicemente in una visita guidata con particolare attenzione, laddove esistano, ai laboratori pratici, in modo che lo studente possa avere un'immagine più realistica di ciò che lo potrebbe occupare nei prossimi anni. Si potrebbe altresì pensare a delle semplici simulazioni di attività legate agli specifici laboratori, per permettere al soggetto di sperimentare in prima persona l'attività lavorativa.</p>	<p><i>Stages</i> orientativi e/o visite guidate per singoli e/o gruppi che ne facciano richiesta</p>

<p style="text-align: center;">8) Verifica</p> <p>Dopo il tirocinio orientativo, o comunque dopo un certo periodo di tempo, in cui il soggetto può aver maturato delle esperienze significative o aver raccolto informazioni utili per quanto riguarda la scelta del percorso, si prevede la necessità di un colloquio di verifica, per revisionare e valutare tutti quegli elementi che porteranno il soggetto a prendere la sua decisione.</p> <p>Lo studente viene aiutato dall'orientatore a "leggere" i diversi aspetti che lo riguardano, al fine di realizzare una sintesi da cui la persona possa partire per operare la sua scelta: desideri e progetti espressi da lui, punti di forza e punti di difficoltà individuati nel colloquio o nei test, opinioni dei genitori e degli insegnanti, apprendimenti ottenuti dal tirocinio o attraverso altre esperienze.</p>	<p>Consulenza individuale</p>
<p style="text-align: center;">9) Contratto orientativo-formativo ed invio ad altro operatore</p> <p>L'ultima tappa del percorso consiste nell'incontro finale tra operatore e utente, in cui il soggetto esprime all'orientatore la decisione presa e se ne discute insieme, valutando eventuali dubbi o incertezze.</p> <p>Alla persona in difficoltà viene comunque offerto ancora dello spazio, affinché la decisione possa essere presa con serenità, sempre rispettando, però, le scadenze burocratiche.</p> <p>In questa sede, come conclusione del percorso, viene riconsiderato con lo studente il contratto, quale garanzia dell'impegno alla restituzione di informazioni relative all'andamento futuro del suo progetto di vita.</p>	<p>Consulenza individuale</p>

7) Strumenti

a) Strumenti specifici

- Scheda del colloquio di accoglienza

E' una scheda contenente le aree tematiche da indagare durante il primo colloquio. Tale griglia costituisce una guida per l'orientatore che può adattarla alle diverse situazioni formulando le domande nel modo che ritiene più opportuno.

- Scheda personale (Vedi "Strumenti di base")

- Scheda informativa familiare

Il questionario viene consegnato ai genitori del soggetto che ha richiesto l'intervento di orientamento. Ha lo scopo di raccogliere alcune informazioni salienti sulla situazione familiare e sulla visione che i genitori hanno del futuro formativo e professionale del soggetto. La scheda può essere utilizzata in particolare negli interventi orientativi realizzati nelle scuole, dove non è possibile incontrare personalmente i genitori di tutti i soggetti per un colloquio.

SCHEDA DEL COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA

- ❖ Analisi della domanda e delle motivazioni per cui il soggetto ha richiesto l'intervento;
- ❖ Riformulazione della domanda con il soggetto;
- ❖ Valutazione delle aspettative del soggetto in relazione all'intervento;
- ❖ Proposta e spiegazione del tipo di intervento orientativo da realizzare;
- ❖ Definizione del contratto orientativo.

SCHEDA INFORMATIVA FAMILIARE Questionario per i genitori	
Cognome e nome del/la ragazzo/a Scuola Classe Sezione	
Situazione familiare	
Padre: anno di nascita..... titolo di studio..... professione.....	Madre: anno di nascita..... titolo di studio..... professione.....
Fratelli e/o sorelle 1) età.....ultima classe frequentata.....professione..... 2) età.....ultima classe frequentata.....professione..... 3) età.....ultima classe frequentata.....professione..... 4) età.....ultima classe frequentata.....professione.....	
Informazioni generali	
Verso quale scuola vorreste orientare il/la ragazzo/a dopo la terza media?..... Perché?..... Quali indicazioni danno gli insegnanti?..... Verso quale lavoro o professione pensate di indirizzare vostro/a figlio/a in futuro?..... Il/la ragazzo/a studia volentieri?..... Come occupa il tempo libero?..... Quali sono le caratteristiche più importanti del carattere e del comportamento di vostro/a figlio/a?.....	
<i>Le informazioni contenute nel presente modulo rimarranno assolutamente riservate.</i>	
Data.....	Firma del genitore

b) Altri strumenti

- CASTELLI C., MANCINELLI M.R., RAMELLA E. (1992). *B.P.A. Batteria di prove attitudinali*. Vita e Pensiero, Milano.
 La batteria ha lo scopo di valutare le attitudini del soggetto rispetto alle diverse dimensioni dell'intelligenza e per questo è composta da 7 subtest di 22 items ciascuno (Abilità linguistica, Abilità aritmetica, Categorizzazione – Astrazione, Capacità spaziale, Logica, Pensiero analogico, Capacità percettiva).
- AMTHAUER R. (1972). *TSI. Test di struttura dell'intelligenza*. Adattamento italiano a cura di CALONGHI L., RONCO A., POLACEK K. O.S. Firenze.
 Lo strumento ha come obiettivo la misurazione della struttura della capacità intellettuale del soggetto ed è suddiviso in 9 subtest (Informazioni generali, Discriminazioni concettuali, Ragionamento analogico, Classificazioni concettuali, Problemi aritmetici, Ragionamento numerico, Fluidità percettiva, Capacità spaziale, Memoria).
- BRIGGS MYERS I.(1962). *Myers Briggs Type Indicator*. Versione italiana di SAGGINO A.(1991). O.S., Firenze.
 Scopo dello strumento è mettere in pratica la teoria dei tipi di Jung, infatti mostra una particolare validità nel discriminare quali tipi psicologici sono più inclini ad un determinato campo di studi o professione. Mira ad accertare, mediante l'autovalutazione, le preferenze di base delle persone in merito a: estroversione/introversione, sensazione/intuizione, pensiero/sentimento, giudizio/percezione.
- WARTEGG E. (1957). *Reattivo di disegno* per la diagnostica degli strati della personalità. Adattamento italiano a cura di ROSER O. O.S., Firenze.
 Lo strumento serve per l'interpretazione del carattere del soggetto. E' costituito da un foglio su cui sono stampate otto caselle quadrate su uno sfondo nero ed è richiesto l'utilizzo del disegno come modalità espressiva.

- CASTELLI C., LUBELLI B, MANCINELLI M.R. (1992). *Questionario di Interessi Professionali*. Vita e Pensiero, Milano.
Il questionario è costituito da 128 quesiti che descrivono alcune attività professionali nelle loro caratteristiche più rilevanti e per ognuna della quali si chiede di esprimere la propria preferenza.
- VIGLIETTI M. (1970). *Interessi professionali "M.V.70"*. Centro Salesiano, Studi Orientamento Professionale (C.S.S.O.P.), Torino.
Il questionario è costituito da 200 item che descrivono, attraverso vignette, alcune professioni verso cui il soggetto deve esprimere la propria preferenza.
- BROWN W. F., HOLTZMAN W. H. (1967). *QES. Questionario sull'efficienza nello studio*. Adattamento italiano di POLACEK K. O. S., Firenze.
Il questionario contiene 100 domande che offrono informazioni sul metodo di studio e sugli atteggiamenti verso il processo di apprendimento. Mette in luce alcuni principi validi per uno studio efficiente ed offre anche la possibilità di verificare e analizzare i propri difetti scolastici.
- *Guide (cartacee e/o informatizzate) a supporto della scelta del percorso formativo*.
www.graffiti.it/guidaaladino.it (per l'orientamento post obbligo formativo)
<http://maxvr.ath.cx/lor2000/index.html> (per l'orientamento post obbligo scolastico)
Regione Lombardia. Direzione Generale Formazione e Lavoro. C.I.T.E. di Milano.
Navigare. Scelte e percorsi dopo la scuola dell'obbligo. Quaderni per l'orientamento.
- *Stages orientativi e/o visite guidate* (vedi Strumenti di base)

8) Indicazioni metodologiche

a) Tempi

Il percorso di accompagnamento alla scelta può svolgersi in un arco di tempo quantificabile in una media di quattro ore.

La durata può comunque crescere o diminuire a seconda delle esigenze del singolo utente.

L'intervento di orientamento può effettuarsi in forma collettiva o individuale.

L'intervento proposto per il gruppo classe si può dunque declinare in un periodo di tempo abbastanza lungo, circa 4 mesi, sia per avere il tempo tecnico necessario per svolgere tutte le attività, sia per dare al soggetto lo spazio mentale necessario ad una riflessione che lo conduca verso una scelta.

Facendo riferimento all'attuale sistema scolastico, il percorso potrebbe essere collocato tra settembre e dicembre, in modo da dare la possibilità ai soggetti di aver preso per gennaio, periodo di preiscrizioni, una decisione ragionata e consapevole.

b) Modalità operative

- Nella realizzazione del progetto orientativo è necessario rivolgere l'attenzione al fatto che i soggetti presentano delle differenze individuali e, per tale motivo, è importante pensare l'intervento anche in forma personalizzata e non solo come insieme di procedure applicabile per tutti. Infatti, oltre ad alcune attività realizzabili in gruppo, come i test e gli eventuali tirocini, viene lasciato molto spazio per i colloqui individuali con la persona.

- E' inoltre indispensabile, pena l'inefficacia dell'intervento, il coinvolgimento attivo di tutti gli operatori dell'orientamento (il soggetto, i genitori, gli insegnanti e tutte le forze sociali interessate).

✓ Per gli utenti del servizio

- Individuare i singoli interventi all'interno di un piano operativo(se l'intervento avviene su di un gruppo classe, il progetto i riferimento sarà il Piano dell'Offerta Formativa; se l'intervento è individuale, il progetto corrisponde al percorso di orientamento del Centro).

- Lavorare in équipe, avvalendosi dell'operato di più specialisti quali, ad esempio, il documentalista, lo psicologo, lo psicopedagogo, il sociologo, l'esperto del mercato del

lavoro, il consulente per l'handicap (si tenga presente che non tutte le figure sono sempre indispensabili).

- Effettuare la diagnosi sempre in funzione orientativa (analisi della situazione personale, familiare e socio-ambientale; valutazione del livello di maturazione raggiunto nel concetto di sé, nelle attitudini, negli interessi, nella consapevolezza delle opportunità formativo-professionali, nella capacità di decisione).
 - Valorizzare in funzione orientativa il Consiglio di classe, tramite la mediazione del coordinatore scolastico per le attività di orientamento (Funzione obiettivo per l'area 3), promuovendo la presenza periodica degli esperti di orientamento.
 - Promuovere visite guidate, stages e tirocini orientativi
- ✓ Per gli operatori di orientamento
- Nella fase di raccolta delle informazioni, evitare il rischio di voler avere numerose notizie per "assicurarsi" la riuscita dell'intervento orientativo. L'efficacia di quest'ultimo dipende anche molto dall'ascolto di ciò che la persona esprime in modo non verbale.
 - Promuovere incontri con i genitori, per accompagnarli verso una lettura obiettiva della situazione dei figli, e per decondizionarli nei confronti di indebite attese reciproche, potenziate dalla conflittualità adolescenziale.
 - Incontrare i docenti per presentare e discutere i risultati delle prove, allo scopo di pervenire collegialmente alla formulazione di un consiglio per l'auto-orientamento.
 - Incontrare singolarmente genitori e figli, per valutare la maturazione progettuale del soggetto e verificare le sue opportunità formative e/o professionali.
 - Mettersi a disposizione per verificare sia con la scuola che con i singoli soggetti la congruenza e il grado di consistenza delle scelte effettuate.
 - Promuovere alcuni incontri con genitori e/o insegnanti, finalizzati all'approfondimento di tematiche legate alla preadolescenza e adolescenza.
 - Effettuare, a richiesta, colloqui di verifica della scelta effettuata.

Programmare incontri con gruppi di soggetti interessati per esaminare, mediante l'analisi di casi individuali, le fasi del processo decisionale, la problematica della scelta e i fattori che la condizionano, progetti personali e professionali, realistici e non.

9) Valutazione dell'intervento

La valutazione del servizio orientativo offerto si articola in alcuni punti fondamentali:

- a) *Osservazione*: attraverso un'attenta osservazione del soggetto si possono cogliere elementi utili per verificare se l'intervento messo in atto ha prodotto alcuni effetti. Ad esempio, la costanza mostrata dal soggetto nella partecipazione agli incontri può essere un indice significativo dell'importanza attribuitagli e quindi anche della soddisfazione provata. Sembra, inoltre, importante verificare se la persona, al termine del percorso, dimostra di aver acquisito una maggiore autonomia in relazione alle scelte.
- b) *Gradimento*: il grado di soddisfazione del soggetto nei confronti del lavoro proposto può essere valutato durante il colloquio o attraverso un questionario che miri a conoscere le sue impressioni per quanto riguarda l'accoglienza che gli è stata mostrata, gli obiettivi definiti nel percorso e anche gli strumenti utilizzati.
- c) *Efficacia finale*: la buona riuscita del lavoro non può prescindere dalla verifica relativa alla avvenuta decisione da parte del soggetto rispetto al percorso da scegliere e alla compilazione del progetto personale da realizzare.
- d) *Efficacia differita*: sembra importante, al termine dell'intervento, invitare il soggetto ad impegnarsi a restituire all'orientatore informazioni relative agli sviluppi e agli esiti dei suoi percorsi, al fine di poter verificare l'efficacia a lungo termine dell'intervento.
- e) *Procedurali*: l'orientatore è chiamato a verificare il proprio intervento confrontandosi con le procedure presentate nei manuali e inoltre a documentare ogni attività svolta per valutare se gli obiettivi, anche numerici, stabiliti all'inizio, sono stati raggiunti.

E' importante, inoltre, che l'operatore compili la cartella del soggetto, raccogliendo in essa i documenti prodotti dalla persona per certificare tutti i passi che vengono fatti (test, colloqui, contratto, profilo...)

In fase valutativa è necessario anche prevedere eventuali misure alternative nel caso in cui la sequenza di interventi non raggiungesse l'obiettivo stabilito.

Se, durante il primo colloquio con il soggetto, l'orientatore si rende conto che la persona non possiede i requisiti per affrontare l'itinerario proposto, dovrà pensare ad inserirla in un percorso più adeguato alle sue capacità e potenzialità, magari facendo riferimento a quello per soggetti che presentano difficoltà di inserimento sociale e lavorativo.

Un'altra possibilità che può presentarsi è quella in cui il soggetto, al termine degli incontri, non è ancora in grado di pronunciarsi per una scelta. In tal caso bisognerebbe, prima di tutto, comprendere quali sono i *motivi* di tale indecisione.

Se il soggetto sente l'esigenza di sperimentare in prima persona il tipo di attività che gli interessa è possibile prevedere, in collaborazione con la scuola, delle esperienze pratiche nei laboratori, magari affiancando allo studente, per alcune ore, il responsabile, che con un'attenzione non solo tecnica, ma anche educativa, gli spieghi in cosa consiste il lavoro.

Qualora, invece, le indecisioni del soggetto fossero legate a difficoltà sul piano psicologico, l'orientatore potrebbe prendere in considerazione l'ipotesi di incontrare i genitori e valutare con loro l'opportunità di rivolgersi ad un esperto per una consultazione, che dia la possibilità di comprendere meglio la situazione del figlio.

10) Bibliografia di riferimento

COSPES (a cura di), *Orientare: chi, come e perché. Manuale per l'orientamento nell'arco evolutivo*, SEI, Torino, 1990.

DI FABIO A., *Psicologia dell'orientamento. Problemi, metodi e strumenti*. Giunti, Firenze, 1998.

MANCINELLI M.R., *I test in orientamento. Metodo ed uso dei test psicologici in orientamento scolastico e professionale*, Vita e pensiero, Milano, 1998.

MANCINELLI M.R., *Il colloquio di orientamento*, Vita e Pensiero, Milano, 2000.

VIGLIETTI M., *Orientamento. Una modalità educativa permanente*, SEI, Torino, 1989.

2. CONFERMA O MODIFICA DEL PERCORSO ORIENTATIVO (PASSERELLA)

L'intervento di sostegno rivolto a tutti i soggetti che si trovano a dover confermare o modificare il percorso orientativo scelto, prevede che il referente per l'orientamento dell'ente formativo effettui in primo luogo un colloquio di screening con tutti i soggetti per valutare le singole situazioni; e che in seguito segnali all'orientatore del Centro solamente i casi che presentano delle difficoltà nella ridefinizione del proprio percorso.

Viene comunque lasciata ai soggetti la possibilità di accesso spontaneo al servizio di orientamento per quelle persone che, anche se non segnalate, desiderano incontrare l'operatore per confrontare con lui l'itinerario scelto.

Questo a conferma del fatto che il ritmo di crescita della persona sia individuale e che, di conseguenza, la scoperta della propria vocazione personale e professionale possa avvenire in momenti non contemplati dalla normativa.

1) Generalità

La conferma o modifica del percorso orientativo riguarda la fase di scelta correlata all'assolvimento dell'obbligo scolastico in vista dell'adempimento di quello formativo. Il termine temporale indicativo di riferimento è costituito dall'ultimo anno dell'obbligo di istruzione.

Il percorso è un passaggio richiesto dalla normativa vigente a tutti i soggetti. La legge di riferimento è quella concernente l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età (articolo 68 della Legge 17 maggio 1999, n. 144) e relativo regolamento di attuazione (D.P.R. 257/2000).

L'"obbligo formativo" può essere assolto in tre percorsi formativi equivalenti:

- prosecuzione degli studi nel triennio finale del ciclo secondario superiore;
- frequenza di corsi di formazione professionale regionale;
- avviamento ad un apprendistato.

2) Utenti

L'intervento è rivolto:

- ai soggetti dell'ultimo anno dell'obbligo scolastico (14-15 anni) che sono chiamati ad esprimere una scelta per il proseguimento del proprio itinerario formativo (orientamento);
- ai soggetti in difficoltà rispetto al percorso scelto che, a causa di ciò, necessitano dell'aiuto di un esperto per definire il proprio percorso orientativo in modo più preciso (riorientamento).

3) Fuochi, risorse, leve, criticità

a) Punti di forza

- Valutazione e valorizzazione delle competenze che la persona ha acquisito e maturato, attraverso gli insegnamenti ricevuti e le esperienze vissute.
- Individuazione del mittente della richiesta di intervento, al fine di verificare il percorso affrontato dal soggetto. La domanda di orientamento e riorientamento assume, infatti, sfaccettature differenti, a seconda che essa provenga dal soggetto interessato in prima persona; dalla famiglia, preoccupata dall'andamento del percorso del figlio; dagli insegnanti, attraverso una segnalazione.
- Responsabilizzazione della persona che chiede sostegno orientativo.

b) Criticità

La fase evolutiva della prima adolescenza costituisce il principale nodo critico sul quale l'operatore specializzato di orientamento è chiamato a intervenire.

Il soggetto cui si chiede di prendere una ulteriore decisione non ha ancora raggiunto una preparazione sul piano della maturità personale che lo renda capace di effettuare scelte sufficientemente consistenti.

La struttura dell'identità è in divenire e gli interessi sono in "fase di avviamento" verso una loro concretizzazione e stabilizzazione.

Inoltre l'utente del servizio vive naturalmente un momento di sospensione tra il desiderio di rendersi indipendente dal nucleo familiare (*contro dipendenza*) ed il contemporaneo bisogno di sicurezza (dipendenza).

Come conseguenza di ciò, il processo di orientamento in questo momento evolutivo, sarà un percorso soprattutto "in assestamento" (riorientamento) per la presenza di: incertezze, conflitti tra preferenze, paura di rischiare, pressioni di natura familiare e ambientale.

4) Finalità

a) Finalità generale

Nel progettare l'intervento di verifica del percorso scelto, è importante tenere in considerazione che i soggetti nei confronti dell'itinerario formativo possono presentare delle difficoltà emotive, cognitive, psichiche e anche di relazione con docenti o formatori.

Di conseguenza, è su tali aspetti che l'orientatore cercherà di intervenire per aiutare e sostenere il soggetto nel lavoro di revisione del progetto definito in precedenza.

b) Finalità specifiche

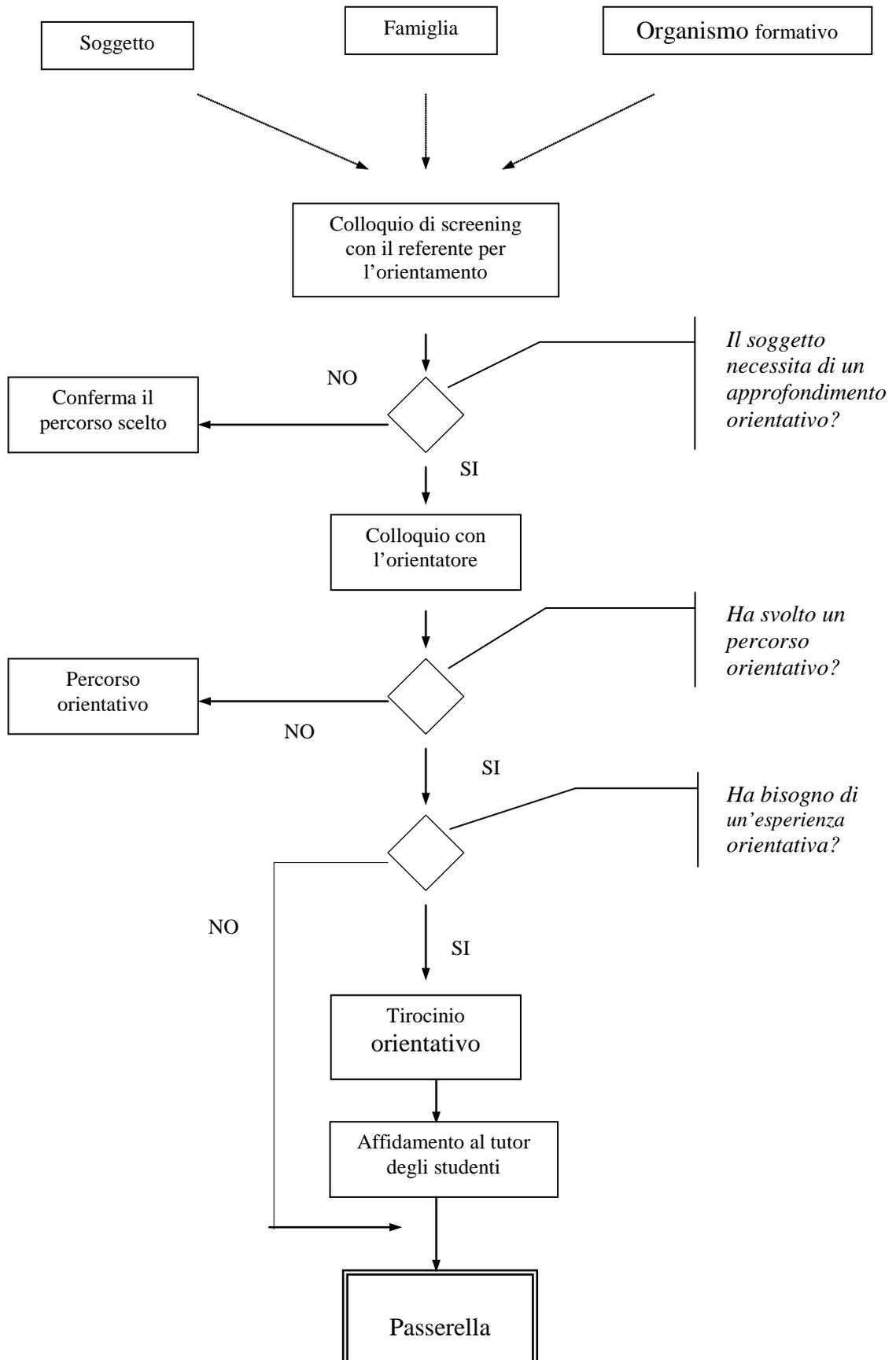
Livello informativo:

- Far conoscere al soggetto la struttura del triennio successivo e le caratteristiche specifiche degli indirizzi tra cui poter scegliere;
- Fornire informazioni adeguate sugli sbocchi professionali relativi ai singoli indirizzi;
- Mettere la persona in condizione di conoscere l'equivalente opportunità formativa offerta dalla FP e dall'apprendistato;
- Istruire lo studente sulle modalità migliori di autoformazione, sui servizi utili per la ricerca del lavoro, sulle pratiche necessarie per formalizzare il rapporto di lavoro in apprendistato;

Livello formativo-consulenziale:

- Guidare il soggetto in una verifica del suo livello di preparazione e di rendimento;
- Stimolarlo ad una realistica conoscenza e valutazione di sé, in relazione alla propria maturazione e alla strutturazione della propria identità;
- Aiutarlo a concretizzare e stabilizzare i propri interessi;
- Promuovere la maturazione di capacità di tipo trasversale (affettivo- relazionali, comunicative, organizzative, ecc.), utili per rapportarsi *criticamente* con la realtà, sia personale sia sociale;
- Verificare la consistenza della scelta e/o chiarire le motivazioni sia di una eventuale modifica, sia della conferma del percorso formativo;
- Verificare che il soggetto sia in possesso di adeguati strumenti di valutazione del rendimento, della preparazione, degli interessi e delle attitudini;
- Verificare la coerenza tra il percorso formativo scelto e le potenzialità e le attitudini individuali;
- Favorire l'acquisizione di un metodo di studio autonomo;
- Favorire nel soggetto il potenziamento di conoscenze e competenze, relative ai fattori che condizionano le scelte formative e professionali: dinamica della decisione.

5) Sequenza procedurale del percorso “Conferma o modifica del percorso formativo”



6) Fasi e strumenti

FASI	STRUMENTI
<p>1) Colloquio di screening con il referente-coordinatore per l'orientamento</p> <p>L'operatore dell'ente formativo incontra ciascuno studente per fare il punto della situazione del percorso compiuto fino a quel momento. Si pone in atteggiamento di ascolto nei confronti del soggetto per comprendere se è soddisfatto del percorso compiuto, oppure cerca di comprendere eventuali difficoltà incontrate. Vengono prese in considerazione le diverse componenti che contribuiscono ad una buona riuscita scolastica, per aiutare la persona a riflettere sulla propria condizione attuale: si analizza in generale il rendimento scolastico, il metodo di studio, il rapporto con i compagni, il rapporto con i docenti-formatori.</p> <p>Da questi elementi emergerà un vissuto di soddisfazione e di benessere da parte del soggetto o, al contrario, uno stato di malessere nei confronti dell'organismo formativo.</p> <p>Dall'esito di questo incontro l'operatore di orientamento della struttura erogativa valuta, insieme al soggetto, la possibilità di un colloquio più approfondito con l'orientatore del Centro specialistico.</p>	<p>Colloquio</p>
<p>2) Colloquio con l'orientatore</p> <p>Attraverso la segnalazione del referente formativo per l'orientamento, o tramite accesso spontaneo, l'operatore incontra il soggetto che intende verificare in modo approfondito il proprio percorso per modificarlo.</p> <p>Il compito dell'orientatore in questi casi è aiutare il soggetto a realizzare una sorta di bilancio personale, tenendo conto delle sue attitudini, degli interessi, delle aspettative nei confronti della scuola e degli eventuali motivi che possono spingerlo verso il cambiamento.</p> <p>Obiettivo del colloquio è anche quello di sondare se esistono per la persona delle difficoltà a livello emotivo o psichico ed eventualmente da cosa sono determinate.</p> <p>Bisogna comunque considerare che il soggetto che intende cambiare il proprio percorso necessita di accompagnamento: l'orientatore, quindi, affida il soggetto al tutor degli studenti, cioè colui che svolge le funzioni di accoglienza, di sostegno, di recupero, affinché lo affianchi nell'eventuale passaggio da un percorso ad un altro</p>	<p>Verificare se trattasi del primo o di un nuovo incontro.</p> <p>Nel 1° caso, si effettueranno <i>le prove diagnostiche</i> (vedasi gli strumenti specifici di testing, citati nel percorso n. 1);</p> <p>Nel secondo caso, si attingerà dal <i>libretto personale</i></p> <p><i>Consulenza individuale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Per confrontare il rendimento attuale del soggetto con le sue potenzialità intellettive, come erano risultate dai test effettuati in precedenza. - Per verificare il grado di consistenza degli interessi professionali, allo scopo di valutare se nel soggetto vi è stata una cristallizzazione o un cambiamento, e se dunque egli preferisca intraprendere un altro tipo di formazione.
<p>3) Tirocinio orientativo</p> <p>Nel caso in cui dal colloquio con il soggetto emergesse l'esigenza di sperimentare in prima persona altri tipi di formazione, si potrebbero predisporre dei brevi periodi di tirocinio formativo in contesti diversi da quello attuale, per permettere al soggetto di entrare in contatto diretto con percorsi diversi</p>	<p><i>Visita guidata</i> alla scuola, ad un'azienda o ad un centro di formazione professionale, per conoscere le attività e/o le lezioni che vengono realizzate.</p>

<p style="text-align: center;">4) Facilitazione delle “passerelle”</p> <p>Se dopo l’esperienza orientativa il soggetto si mostra realmente interessato ad intraprendere un altro percorso formativo, l’orientatore, con la collaborazione dei docenti o dei formatori, si impegna ad organizzare per la persona il passaggio verso il nuovo ente prescelto (“passerella”).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contatto preliminare tra il tutor dell’organismo di provenienza e il tutor di quello futuro per concordare il passaggio; - Bilancio personale iniziale , per valutare lacune e punti di forza; - Attuazione di corsi di recupero di quegli insegnamenti non previsti nell’attuale percorso del soggetto; - Definizione di interventi didattici integrativi.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7) Altri strumenti

- Prove diagnostiche attitudinali e di personalità (vedi percorso n. 1)
- Stages orientativi e/o visite guidate (vedi “Strumenti di base”)
- Scheda di bilancio personale (vedi “Strumenti di base”)

8) Indicazioni metodologiche

a) *Tempi*

Vedasi percorso n. 1.

b) *Modalità operative*

Oltre a quanto esposto per il percorso n. 1, si presti attenzione ad alcune variabili che possono influenzare la conferma o la modifica della scelta: composizione del gruppo classe; docenti; motivazioni e aspirazioni reali; influenza della famiglia; ubicazione delle sedi formative; flessibilità al cambiamento; metodo di studio.

9) Valutazione dell’intervento

Per procedere alla valutazione dell’intervento finalizzato alla conferma o modifica del percorso orientativo bisogna tenere presenti le diverse fasi del processo che è stato illustrato.

I criteri da utilizzare per considerare positivo l’intervento orientativo dovrebbero essere:

a) *Domanda/adesione*: quando un soggetto chiede la consulenza dell’orientatore per definire meglio il proprio progetto scolastico, oppure quando viene segnalato all’esperto di orientamento dagli insegnanti e aderisce al processo di verifica del percorso, si può pensare che ci siano già delle buone premesse perché l’intervento porti ad un risultato positivo;

b) *Gradimento*: il grado di soddisfazione del soggetto nei confronti del lavoro proposto può essere valutato durante il colloquio, o attraverso un questionario che miri a conoscere le impressioni del soggetto per quanto riguarda l’accoglienza che gli è stata mostrata, gli obiettivi definiti nel percorso e anche gli strumenti utilizzati;

c) *Efficacia finale*: il processo orientativo, per essere utile, dovrebbe aiutare il soggetto a fare una scelta, in termini di continuità o di cambiamento rispetto alla scelta fatta, che si concretizza attraverso la compilazione del proprio progetto formativo;

Infatti, se il soggetto che è stato segnalato o si è recato spontaneamente dall’orientatore per verificare il proprio percorso, dopo il colloquio sceglie di proseguire nell’iter formativo scelto, questo può essere considerato un intervento positivo, perché ha raggiunto l’obiettivo.

Anche nel caso in cui il soggetto decidesse di modificare il progetto scolastico, passando ad un’altra scuola, si potrebbe considerare utile l’intervento, in quanto la persona riesce ad ottimizzare le proprie risorse, senza perdere anni di studio.

d) *Efficacia differita*: vedasi percorso n. 1.

e) *Procedurale*: vedasi percorso n. 1.

10) Bibliografia di riferimento

- COSPES (a cura di), *Le inibizioni cognitive ed affettive: un'emergenza poco riconosciuta a scuola*. Convegno per insegnanti della scuola dell'obbligo. Milano 15/16 Novembre, 1996.
- CNOS-FAP - CIOFS-FP (a cura di), *Progetto di formazione professionale iniziale. Manuale relativo al processo di orientamento, accoglienza, accompagnamento*, 2000.

1) Generalità

All'interno del percorso di studi alcuni soggetti possono presentare delle difficoltà nell'apprendimento. Tali difficoltà possono essere determinate da diversi elementi: ritardi a livello cognitivo, metodo di insegnamento dei professori, veri e propri disturbi dell'apprendimento che in precedenza non sono stati diagnosticati o svantaggi socio-culturali.

I soggetti manifestano le loro difficoltà attraverso un rendimento scolastico spesso insufficiente e questo sintomo è ciò che viene colto dagli insegnanti, che spesso decidono di segnalare il caso ad un esperto. La segnalazione può arrivare anche da parte dei genitori del soggetto, che riscontrando le difficoltà del figlio, decidono di rivolgersi al Centro di Orientamento convenzionato con la scuola.

2) Utenti

L'intervento di diagnosi e sostegno delle difficoltà legate all'apprendimento è rivolto a quegli studenti che, a vari livelli di istruzione, presentano delle fatiche nella comprensione e nello studio dei contenuti:

- soggetti con disturbi di apprendimento
- soggetti stranieri
- portatori di handicap
- soggetti con difficoltà relazionali.

3) Fuochi, risorse, leve, criticità

- Valorizzare gli aspetti positivi delle risorse personali.
- Valorizzare gli stili cognitivi dei singoli soggetti.
- Individualizzare il processo di apprendimento, a seconda delle esigenze del singolo.
- Ricercare e promuovere modi alternativi di apprendere.
- Offrire il supporto di un esperto ai docenti e ai genitori, per comprendere le difficoltà presentate da questi studenti.

Bisogna tenere presente, infatti, che a volte gli studenti fanno fatica in classe, perché non riescono a seguire i metodi tradizionali di insegnamento e, da parte loro, i professori non possono o non sanno utilizzare una modalità diversa per insegnare.

A volte, addirittura, i docenti si mostrano "intolleranti" verso questi soggetti, soprattutto nei confronti di quelli caratterizzati magari da cattiva lettura, ma da buona comprensione o viceversa: secondo alcuni professori i soggetti con queste modalità sono dei "lazzaroni", fanno finta di avere problemi. E' importante, dunque, il supporto di un esperto che aiuti i docenti e, spesso anche i genitori, a comprendere le difficoltà presentate da questi studenti.

4) Finalità

L'intervento di un'orientatore all'interno del contesto scuola può essere un'opportunità per comprendere meglio le difficoltà di quegli studenti che non riescono a rimanere al passo con i compagni.

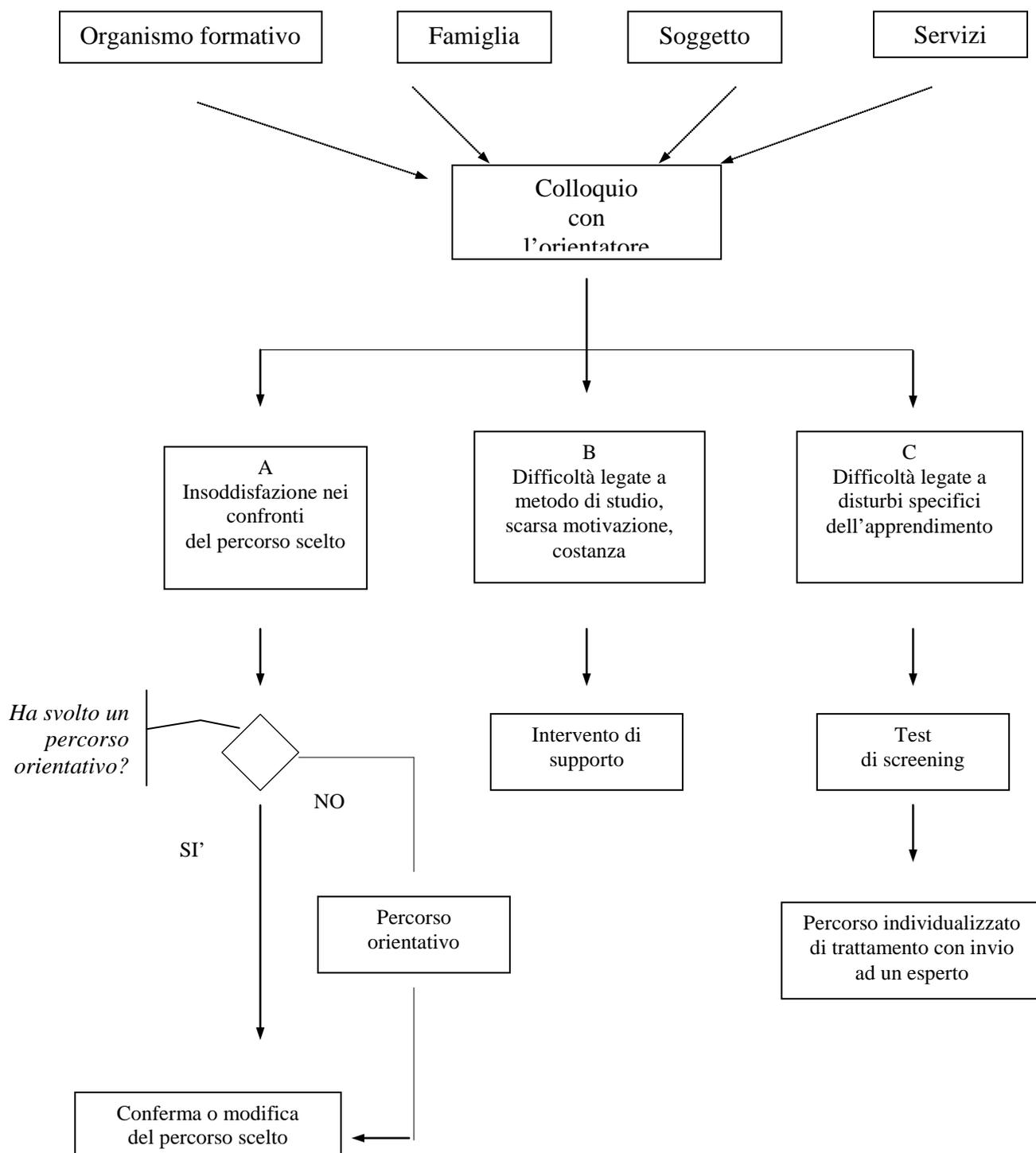
Inoltre l'orientatore può effettuare un primo screening sui soggetti che mostrano delle fatiche nell'apprendere, per poi inviare ad un esperto i casi di disturbi specifici dell'apprendimento, affinché vengano seguiti in modo accurato.

In un piano di lavoro che riguarda le difficoltà di apprendimento si rende indispensabile la collaborazione attiva degli insegnanti, sia per quanto riguarda l'individuazione di casi difficili, sia per quanto riguarda poi l'eventuale utilizzo di modalità d'insegnamento alternative per i soggetti con problemi.

Un ulteriore obiettivo di questo percorso vuole essere la creazione di un “Centro risorse didattiche” con funzione di recupero delle difficoltà scolastiche e di rieducazione delle funzioni di apprendimento che si siano rivelate problematiche in alcuni soggetti.

Tale Centro dovrebbe basarsi sulla collaborazione tra l’organismo formativo (scuola, formazione professionale) ed il Centro di orientamento: in particolare, si intende coinvolgere la figura del tutor scolastico con lo scopo di affiancare il soggetto in difficoltà, per alcune ore della giornata scolastica, realizzando moduli di recupero, per poi reinserire lo studente nel contesto classe o per proporgli percorsi di apprendimento alternativi.

5) Sequenza procedurale del percorso: “Apprendere ad apprendere”



6) Fasi e strumenti

FASI	STRUMENTI
<p style="text-align: center;">1) Segnalazione</p> <p>Uno dei modi per entrare in contatto con gli studenti che presentano difficoltà nell'apprendimento è quello di sensibilizzare il corpo docente rispetto a questo tipo di problematiche, affinché sappia individuare, tra i propri alunni, coloro che necessiterebbero di un approfondimento diagnostico o di un intervento specifico.</p> <p>Talvolta possono essere direttamente i genitori del soggetto che sottopongono all'attenzione dell'operatore la situazione del figlio che manifesta problemi nell'apprendere.</p> <p>I soggetti che presentano difficoltà nell'apprendimento dovrebbero essere segnalati all'esperto, in modo che lui prenda in mano il caso e proceda, con l'accordo della persona, ad approfondire i motivi delle fatiche che lui mostra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incontro di segnalazione tra docente e orientatore - Incontro di segnalazione tra genitori e orientatore
<p style="text-align: center;">2) Colloquio con l'orientatore</p> <p>Una volta ricevuta la segnalazione da parte degli insegnanti o dei genitori, l'esperto incontra il soggetto in un colloquio in cui cerca di comprendere quali sono le reali difficoltà che egli sperimenta nella comprensione in classe e nello studio personale. E' importante ascoltare il vissuto, anche soggettivo, della persona perché questo aiuta molto ad individuare il tipo di problematica di cui lo studente è portatore. Infatti, è utile sentire direttamente dall'adolescente se le sue difficoltà sono legate ad un materia o ad un professore in particolare, o se lui le vive come generalizzate rispetto a tutte le materie e i docenti.</p> <p>Inoltre, il soggetto stesso può spiegare all'esperto in quali processi di apprendimento fa maggiormente fatica: lettura, scrittura, comprensione, attenzione, organizzazione personale dello studio.</p> <p>All'interno del colloquio l'operatore deve riservare anche particolare attenzione per cercare di comprendere se le difficoltà dello studente che ha di fronte possono essere legate anche a problematiche di tipo emotivo o a situazioni extra-scolastiche che lo disturbano, impedendogli di applicarsi al meglio. In particolare, sembra che le situazioni problematiche a livello familiare siano altamente correlate a difficoltà del soggetto a concentrarsi e comprendere nel modo migliore.</p> <p>Se, inoltre, il soggetto in questione non ha effettuato in precedenza il percorso di orientamento, si può provvedere ora ad analizzare meglio le sue potenzialità, anche per cercare di comprendere se il percorso scolastico che ha scelto è adeguato o meno alle sue capacità.</p>	<p>Colloquio di accoglienza e analisi della situazione con il soggetto</p>
<p style="text-align: center;">3) Diagnosi: somministrazione di test di screening</p> <p>Nel caso in cui l'esperto avanzi l'ipotesi che le difficoltà del soggetto potrebbero essere dovute a disturbi specifici dell'apprendimento, ad un livello intellettivo basso oppure ad un metodo di studio non adeguato, potrebbe proporre al soggetto di eseguire alcuni test per approfondire la sua situazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Test di intelligenza (WISC-R, TSI, OTIS, MP38, ecc.) - Test di profitto scolastico (prove MT per la lettura, la comprensione, la matematica; batteria per la scrittura e la competenza ortografica) - Questionario sul metodo di studio - Questionario sull'autostima

<p style="text-align: center;">4) Interventi di supporto</p> <p>Se dagli approfondimenti, realizzati attraverso i test, emerge una difficoltà del soggetto legata a disturbi cognitivi specifici si rende necessario progettare un percorso individualizzato che miri a sostenerlo nello studio, utilizzando anche le ore di recupero che ogni persona avrà a disposizione. Con l'ausilio del tutor scolastico o degli insegnanti si potrebbero prevedere approfondimenti a proposito del metodo di studio, presentandone diversi e aiutando il soggetto ad individuare quale può essere quello più adatto alla sua situazione e alle sue capacità.</p>	<p>Percorsi di sostegno</p>
<p style="text-align: center;">5) Percorsi di insegnamento individualizzato</p> <p>Di fronte ad un caso abbastanza grave si potrebbe pensare alla richiesta di un insegnante di sostegno che affianchi il soggetto per alcune ore e lo aiuti ad organizzare i contenuti spiegati dai docenti. Se non fosse possibile ottenere l'insegnante di sostegno, ci si può avvalere della collaborazione con l'eventuale "Centro risorse didattiche", gestito dal tutor scolastico, al fine di predisporre per lo studente un percorso almeno parzialmente individualizzato, in modo che la persona possa ottenere comunque le competenze previste dal programma, ma utilizzando metodi alternativi. Tale tutor sarebbe supportato dall'esperto in campo delle difficoltà di apprendimento.</p>	<p>- Percorsi di studio individualizzato - Corsi di recupero</p>

6) Altri strumenti

- *Scheda colloquio di accoglienza* (vedi percorso n. 1)
- WECHSLER D. (1974). *WISC-R. Scala di Intelligenza Wechsler per bambini riveduta*. Adattamento italiano a cura di RUBINI V., PADOVANI F. O. S., Firenze.
Il test ha lo scopo di misurare l'intelligenza generale ed è costituito da 6 subtest verbali (Informazioni, Somiglianze, Aritmetica, Vocabolario, Comprensione, Memoria di cifre) e da 6 subtest di performance (Completamento di figure, Storie figurate, Disegno con cubi, Ricostruzione di oggetti, Cifrario, Labirinti).
- AMTHAUER R. (1972). *TSI. Test di struttura dell'intelligenza*. Adattamento italiano a cura di CALONGHI L., RONCO A., POLACEK K. O.S. Firenze. (vedi percorso n. 1)
- RAVEN J. C. (1954). *M.P. 38. Matrici progressive*. O. S., Firenze.
E' un reattivo composto da 60 items divisi in 5 serie ed ha come obiettivo quello di misurare la capacità del soggetto a comprendere delle figure che non hanno un significato definito.
- CORNOLDI C., COLPO G. (1995). *Nuove Prove di lettura MT per la scuola media inferiore*. O. S., Firenze.
Le prove di lettura MT servono per verificare se il soggetto presenta un disturbo specifico dell'apprendimento. Sono composte da una prova di comprensione e da una di correttezza e rapidità e permettono di diversificare l'abilità di comprensione da quella di decodifica.
- TRESSOLDI P. E., CORNOLDI C. (1991). *Batteria per la valutazione della scrittura e della competenza ortografica*. O.S., Firenze.
Il test serve per verificare se il soggetto presenta un disturbo specifico dell'apprendimento ed è composto da prove di dettato, di scrittura spontanea e di velocità di scrittura.
- BROWN W. F., HOLTZMAN W. H. (1967). *QES. Questionario sull'efficienza nello studio*. Adattamento italiano di POLACEK K. O. S., Firenze. (vedi Percorso n. 1)
- POPE A. (1992). *Five – Scale Test of Self – Esteem for Children*. Traduzione italiana a cura di DI PIETRO M. *Cosa penso di me*. In POPE A., MCHALE S., CRAIGHEAD E. (1992). *Migliorare l'autostima*. Erickson, Trento.
Lo strumento è composto da 60 items suddivisi in 5 scale che rappresentano le dimensioni dell'autostima del soggetto più una Scala di controllo (Scala globale, Scala scolastica, Scala corporea, Scala familiare, Scala interpersonale).

8) Indicazioni metodologiche

- Tale tipo di intervento può essere realizzato lungo tutto l'anno scolastico e a qualsiasi livello di istruzione.
- Prevede la collaborazione degli insegnanti con l'orientatore, ed eventualmente con i Servizi sociali e con vari esperti (per i disturbi dell'apprendimento, per l'handicap e per la mediazione culturale con gli stranieri).
- Tale lavoro di rete si rende necessario sia nella fase di comprensione delle difficoltà sia nel periodo di intervento individualizzato, laddove ce ne fosse bisogno.

9) Valutazione dell'intervento

Per valutare l'efficacia dell'intervento legato alle difficoltà di apprendimento dei soggetti si possono utilizzare i seguenti criteri:

- Gradimento*: il grado di soddisfazione del soggetto nei confronti del lavoro proposto può essere valutato durante il colloquio o attraverso un questionario che miri a conoscere le sue impressioni per quanto riguarda l'accoglienza che gli è stata mostrata, gli obiettivi definiti nel percorso, gli strumenti utilizzati e i risultati raggiunti.
- Numero di studenti coinvolti*: tale intervento, infatti, è rivolto a tutti gli studenti che manifestano difficoltà di apprendimento e che vengono segnalati all'operatore dagli insegnanti o direttamente dai genitori. Perché l'intervento possa essere utile ed incisivo all'interno della scuola deve essere organizzato in modo tale che l'esperto possa incontrare una buona percentuale di soggetti con difficoltà.
- Adesione/continuità*: la qualità del progetto di diagnosi e supporto per i soggetti con difficoltà nell'apprendere deve essere valutata anche attraverso la partecipazione al percorso dei soggetti segnalati e soprattutto tenendo conto della continuità che gli studenti mostrano all'interno del processo di approfondimento e di sostegno.
- Efficacia a lungo termine*: l'intervento può mostrare la sua validità in modo particolare attraverso una sorta di follow-up sul rendimento scolastico dei soggetti, seguiti dall'operatore, che manifestavano difficoltà a livello di metodo di insegnamento o di metodo di studio, oppure sul livello di autostima di quelle persone che presentano un disturbo specifico dell'apprendimento precedentemente non diagnosticato. In quest'ultimo caso, infatti, si suppone che se al soggetto viene riconosciuta la sua reale fatica nell'apprendere, invece che considerarlo semplicemente un "lavativo", la sua autostima generale e soprattutto a livello scolastico potrebbe migliorare.

10) Bibliografia di riferimento

- CORNOLDI C., *Le difficoltà di apprendimento a scuola*. Il Mulino, Bologna, 1994.
- COSPES (a cura di), *Insuccesso scolastico e contesti familiari difficili e complessi*. Atti dell'aggiornamento per insegnanti della scuola dell'obbligo. Milano 14/15 Novembre, 1997.
- COSPES (a cura di), *Le inibizioni cognitive ed affettive: un'emergenza poco riconosciuta a scuola*. Convegno per insegnanti della scuola dell'obbligo. Milano 15/16 Novembre, 1996.
- COSPES (a cura di), *Promuovere relazioni: necessità e risorsa per il docente*. Atti dell'aggiornamento per insegnanti della scuola dell'obbligo. Milano 10/11 Novembre, 2000.
- COSPES (a cura di), *Violenza e traumi in età evolutiva: la scuola tra vittime e persecutori*. Atti dell'aggiornamento per insegnanti della scuola dell'obbligo. Milano 19/20 Novembre, 1999.
- TRESSOLDI P.E., VIO C., *Diagnosi dei disturbi dell'apprendimento scolastico*. Erickson, Trento, 1996.
- VIO C., TRESSOLDI P.E., *Il trattamento dei disturbi dell'apprendimento scolastico*. Erickson, Trento, 1998.

1) Generalità

Tale percorso orientativo si colloca nell'ottica di offrire una seconda opportunità a quei soggetti che presentano difficoltà di inserimento a livello sociale e lavorativo.

Per quanto riguarda l'ambito lavorativo spesso si tratta di persone che si sono ritirate dalla scuola, manifestando il desiderio di iniziare un lavoro, ma che poi non hanno portato avanti l'attività professionale per diversi motivi.

Sul piano sociale, invece, si incontrano soggetti che vivono in una situazione di marginalità, in quanto non possiedono neppure un minimo progetto di vita e quindi non studiano, non lavorano e si procurano denaro in modo illecito, passando spesso le giornate a compiere atti di vandalismo.

In questo tipo di percorso il Centro di orientamento è chiamato a collaborare, in un'ottica di supporto, i servizi per l'impiego decentrati (Centri per l'impiego = CPI).

L'articolo 68 della L 144/99 al comma 3 recita infatti così: "I servizi per l'impiego decentrati organizzano, per le funzioni di propria competenza, l'anagrafe regionale dei soggetti che hanno adempiuto o assolto l'obbligo scolastico e predispongono le relative iniziative di orientamento".

2) Utenti

Destinatari dell'intervento sono i disadattati.

- L'intervento di sostegno all'inserimento sociale e lavorativo è rivolto in modo privilegiato a *soggetti, spesso minorenni, che presentano difficoltà di adattamento al contesto sociale e professionale*. Si tratta spesso di soggetti che non sono a conoscenza dei servizi di orientamento presenti sul territorio, e quindi il loro contatto con l'orientatore passa attraverso un'altra persona o un altro ente. Vedasi, ad esempio e in primo luogo, il caso dei *drop-out* della scuola, soggetti all'obbligo formativo che lasciano la scuola al termine dell'obbligo di istruzione, (segnalati dal C.P.I. competente per territorio ai sensi della precitata legge). Si considerino inoltre, quali fruitori del servizio, *i soggetti che abbandonano il percorso scolastico, formativo o di apprendistato intrapreso* (segnalati, anche se non in via esclusiva, dal C.P.I.).

- Il progetto può coinvolgere anche quei *soggetti inseriti nelle comunità residenziali*, che sono già seguiti da un'équipe educativa, ma che necessitano di un intervento orientativo specifico.

- Nell'attuazione di tale tipo di progetto è importante riservare un'attenzione particolare ai *soggetti stranieri, soprattutto extracomunitari*, che spesso si trovano in situazioni di difficoltà per quanto riguarda l'inserimento sociale e lavorativo, e che, non avendo una rete solida di sostegno, possono cadere più facilmente nella via dell'illegalità e della criminalità.

- Tra i disadattati si collocano anche quei *soggetti che hanno finito bene il percorso formativo*, ma incontrano difficoltà nel lavoro (in tal caso si tratta di utenti che accedono volontariamente al Servizio).

L'area del progetto riguarda inoltre anche i *portatori di handicap*, segnalati dai servizi territoriali.

3) Fuochi, risorse, leve, criticità

a) Criticità

In tali situazioni la messa in atto dell'intervento si presenta spesso critica in particolare per quanto riguarda il primo contatto con i soggetti, cioè il canale per individuarli e per iniziare una collaborazione con loro.

Raramente tutti questi soggetti accedono spontaneamente ad un servizio di orientamento, soprattutto se non è finalizzato alla ricerca diretta del lavoro.

Per questo motivo, bisogna cercare canali alternativi di intervento:

- *nel caso di inserimento lavorativo*, a volte la richiesta di intervento viene da parte dei genitori o familiari del soggetto, preoccupati del fatto che la persona non riesca a collocarsi nel mondo professionale. Attraverso di loro, si cerca, quindi, di contattare il soggetto;
- *nel caso di inserimento sociale*, il primo contatto si può attuare attraverso educatori di strada oppure operatori dei “Centri di aggregazione giovanile”, che poi si rivolgono al “Centro di orientamento”.

b) Punti di forza

- Potenziare il positivo delle risorse personali (ad esempio, il potenziale residuo, nel caso di un portatore di handicap);
- Valorizzazione degli stili cognitivi dei singoli soggetti;
- Individualizzazione dell'intervento;
- Ricerca e promozione nel soggetto di modi alternativi di apprendere;
- Tra le risorse vanno contemplate anche le modalità di finanziamento reperibili dal Centro: territorio; obbligo formativo; servizi per l'impiego decentrati.

4) Finalità

Il servizio non si pone nell'ottica dell'incontro domanda/offerta e non è dunque chiamato a trovare una collocazione lavorativa a tali soggetti.

Sua primaria finalità è quella di aiutare i soggetti in difficoltà ad individuare ed elaborare un proprio progetto di vita, con risvolti sulla sfera professionale.

Altro obiettivo dell'intervento è di fornire ai soggetti un'occasione per entrare in contatto con la rete di servizi presenti sul territorio, in modo che questa diventi un punto di riferimento, utile per loro anche in futuro.

Obiettivi specifici e differenziati per tipologia

- Portatori di handicap

Favorire la maturazione del soggetto attraverso: l'individuazione e lo sviluppo delle potenzialità residue presenti; il sostegno nella presa di coscienza delle proprie capacità residue e delle abilità raggiunte (ove il caso lo permetta); l'apprendimento di abilità concrete, secondo le potenzialità e le inclinazioni individuali.

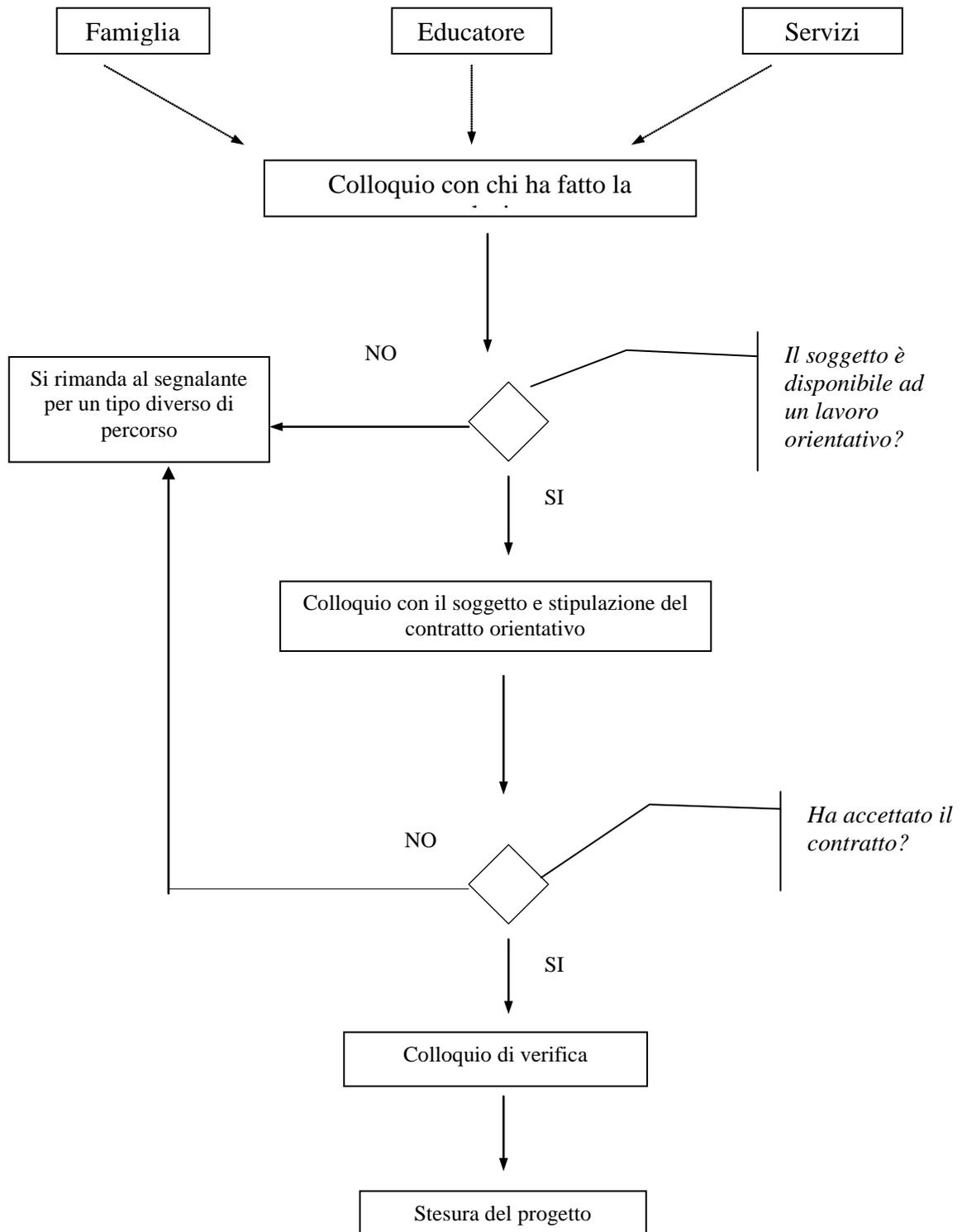
- Drop out

Stimolare il recupero del soggetto attraverso: la rimotivazione alla formazione e al lavoro; la presa di coscienza delle proprie attitudini, abilità, interessi, motivazioni e livello di maturazione professionale raggiunto; la definizione di un personale progetto di vita; la verifica della scelta effettuata, in vista di un eventuale riorientamento; la promozione delle abilità socio-relazionali.

- Soggetti stranieri

Valorizzare il progetto di inserimento sociale e lavorativo dei soggetti, sostenendoli nel processo di socializzazione e nell'accesso ad opportunità di formazione linguistica. Cooperare con i servizi di riferimento per l'eventuale riconoscimento del titolo di studio, per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione nel caso sia carente, al fine di immetterli in un percorso positivo e concreto.

5) Sequenza procedurale del percorso: "Inserimento sociale e lavorativo"



6) Fasi e strumenti

FASI	STRUMENTI
<p>1) Contatto con la famiglia o con gli educatori</p> <p>Il primo contatto che l'orientatore può avere è spesso quello con un membro della famiglia, ovvero con un educatore di riferimento del soggetto, ovvero mediante un operatore del C.P.I.</p> <p>Durante il primo colloquio l'operatore cerca di comprendere la situazione del soggetto e prova ad individuare, insieme a chi si è rivolto a lui, se è possibile un aggancio con la persona direttamente interessata e attraverso quale via può essere attuato.</p>	<p>Colloquio di screening</p>
<p>2) Colloquio con il soggetto</p> <p>Se il contatto è stato possibile, l'operatore incontra la persona, e spesso attraverso una chiacchierata informale, cerca di fare il punto della situazione sul percorso del soggetto, da un punto di vista degli studi e delle esperienze lavorative, ripercorrendo velocemente le tappe fondamentali della sua storia. In tale colloquio è spesso molto importante provare a comprendere quali sono, secondo il soggetto, i motivi del suo eventuale abbandono del percorso formativo, le cause dell'insuccesso lavorativo o le difficoltà che può riscontrare nell'inserirsi in modo adeguato nella rete sociale.</p> <p>Se l'orientatore capisce che il soggetto è disposto a lavorare insieme, provvede alla stipulazione del contratto orientativo-formativo, esplicitando i diritti e doveri di entrambi. E' bene chiarire da subito con l'utente di cosa si occupa il Servizio, per evitare che la persona coltivi speranze infondate, come quella che l'operatore gli troverà un lavoro.</p> <p>Un altro elemento importante del primo colloquio è quello di attivare il soggetto a fare concretamente qualcosa di utile per far fronte alle sue difficoltà: ad esempio, nel caso di inserimento lavorativo la persona può essere stimolata ad incominciare una piccola ricerca attiva di lavoro, leggendo giornali o rivolgendosi ai Centri per l'Impiego; nel caso di inserimento sociale si può proporre al soggetto di cominciare a frequentare Centri aggregativi per giovani, che gli diano la possibilità di entrare in contatto con proposte interessanti per lui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio di orientamento informativo sul tipo di servizio offerto - Colloquio di orientamento con modalità di: <ul style="list-style-type: none"> - appoggio - rimotivazione - promozione della abilità decisionale
<p>3) Colloquio di verifica</p> <p>Dopo qualche tempo (cadenza quindicinale o mensile) l'orientatore incontra nuovamente il soggetto per verificare l'esito delle iniziative da lui prese e messe in atto: aiuta la persona a valutare quali azioni sono state realizzate facilmente, in quali ha riscontrato difficoltà e quali risposte gli sono state date dalle persone a cui si è rivolto. Può darsi che il soggetto si sia reso conto di avere avanzato richieste per una determinata professione o per uno specifico ambito, e questo aiuta anche l'operatore a comprendere meglio verso quale settore la persona vuole rivolgersi. Può anche darsi che, però, il soggetto abbia compreso di non possedere le competenze richieste per intraprendere quella: in tal caso l'operatore potrebbe suggerirgli di frequentare un corso di formazione che gli fornisca quelle capacità.</p> <p>Al soggetto viene lasciato ancora del tempo per riflettere su ciò che vorrebbe realmente fare nella sua vita e gli viene dato un appuntamento per la stesura del progetto.</p>	<p>Colloquio individuale di orientamento con modalità di appoggio</p>

<p style="text-align: center;">4) Stesura del progetto</p> <p>Durante questo incontro si tirano un po' le file del lavoro che operatore e soggetto hanno fatto insieme, arrivando alla compilazione del progetto professionale e di vita della persona.</p> <p>Vengono precisati gli obiettivi, le motivazioni, gli interessi e i passi concreti da attuare per raggiungere la meta stabilita, che può essere trovare una collocazione lavorativa, mantenere un posto di lavoro in modo continuativo, frequentare un percorso di ulteriore formazione, ovvero riuscire a creare una rete di conoscenze positive.</p>	<p>Colloquio di orientamento individuale</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

7) Strumenti

Scheda colloquio di accoglienza (vedi percorso n. 1)

8) Indicazioni metodologiche

a) Tempi

L'intervento richiede tempi di attuazione piuttosto lunghi, in modo da dare la possibilità al soggetto di riflettere su quanto sta accadendo intorno a lui e di prendere consapevolezza dei cambiamenti che sta attuando.

b) Modalità operative

Laddove la famiglia del soggetto sia presente, e non sia caratterizzata da particolari difficoltà a livello educativo nei confronti del figlio, si può lavorare con i genitori per aiutarli a leggere il comportamento del soggetto e per trovare, insieme a loro, il modo per intervenire a favore della persona.

Se, invece, la famiglia non è presente, si può cercare di individuare comunque delle figure di riferimento significative per la persona, e lavorare con esse per esercitare una certa influenza positiva sul soggetto.

Per tale tipo di intervento, soprattutto nei casi di disagio sociale, è opportuno che l'orientatore sia in contatto con la rete dei servizi sociali del territorio, come l'assistente sociale, gli educatori del Comune o dell'A.S.L., o un referente del "Centro per l'impiego", in modo che con la loro collaborazione si possa realizzare per il soggetto un progetto più strutturato ed efficace.

9) Valutazione dell'intervento

Tale intervento risulta abbastanza delicato e complesso anche da un punto di vista valutativo, perché avendo come utenti dei soggetti che presentano alcune problematiche, l'incidenza dell'attività ed il suo esito non sono visibili a breve termine, soprattutto perché a volte comportano un lungo processo di ristrutturazione dello stile di vita della persona.

E' utile, comunque, individuare alcuni criteri che permettano all'operatore di comprendere se il lavoro che ha condotto è stato positivo:

a) *Domanda/adesione*: quando un soggetto chiede la consulenza dell'orientatore per essere aiutato nella stesura del proprio progetto di vita, oppure quando viene segnalato all'esperto di orientamento dalla famiglia o dagli educatori, o dall'operatore del C.P.I e aderisce al processo, si può pensare che ci siano già delle buone premesse perché l'intervento porti ad un risultato positivo.

b) *Efficacia finale*: la buona riuscita del lavoro non può prescindere dalla verifica relativa alla acquisizione di consapevolezza da parte del soggetto della necessità di possedere un progetto che lo supporti nell'inserimento sociale o lavorativo e, quindi, dalla compilazione del progetto personale da mettere in atto.

- c) *Efficacia differita*: sembra importante, al termine dell'intervento, invitare il soggetto ad impegnarsi a restituire all'orientatore informazioni relative agli sviluppi e agli esiti dei suoi percorsi, al fine di poter verificare l'efficacia a lungo termine dell'intervento.
- d) *Gradimento*: il grado di soddisfazione del soggetto nei confronti del lavoro proposto può essere valutato durante il colloquio o attraverso un questionario che miri a conoscere le sue impressioni per quanto riguarda l'accoglienza che gli è stata mostrata, gli obiettivi definiti nel percorso e anche gli strumenti utilizzati.

10) Bibliografia di riferimento

COSPES (a cura di), *Orientare: chi, come e perché. Manuale per l'orientamento nell'arco evolutivo*, SEI, Torino, 1990.

COSPES (a cura di), *Violenza e traumi in età evolutiva: la scuola tra vittime e persecutori*. Atti dell'aggiornamento per insegnanti della scuola dell'obbligo. Milano 19/20 Novembre, 1999.

DI FABIO A., *Psicologia dell'orientamento. Problemi, metodi e strumenti*. Giunti, Firenze, 1998.

MANCINELLI M.R., *Il colloquio di orientamento*, Vita e Pensiero, Milano, 2000.

Riferimenti legislativi

- Legge 144 del 17 maggio 1999.

- D.P.R. 257/2000 - “Regolamento di attuazione dell'articolo 68 della legge 17 maggio 1999, n. 144”

1) Generalità

La formazione di una persona prevede anche una preparazione per ciò che andrà a fare, una volta terminato il percorso di studi che sta svolgendo attualmente.

La legge 144/1999 all'articolo 69 prevede, per questo momento orientativo-formativo, una novità in termini di riqualificazione e di ampliamento dell'offerta formativa destinata ai giovani e agli adulti, occupati e non occupati, nell'ambito del sistema di formazione integrata superiore (FIS), al quale si accede": con il diploma di scuola secondaria superiore; con la qualifica professionale.

Si tratta di un canale di istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) alternativo all'università e all'immediato accesso al mondo della produzione, anche se con essi collegato.

I docenti, con l'aiuto di un'équipe di esperti, dovrebbero prevedere, tra i programmi o le attività da proporre ai soggetti, anche degli interventi orientativi di preparazione alla transizione post-diploma, post-laurea e post-qualifica, includenti questa ulteriore opportunità di scelta.

In particolare, sembra opportuno sostenere i soggetti nella conoscenza delle proprie potenzialità, degli interessi e della personalità, in modo che questa consapevolezza li renda più sicuri nell'affrontare la scelta di quale strada intraprendere dopo il corso di studi che attualmente frequentano.

2) Utenti

L'intervento può realizzarsi, tramite la collaborazione tra docenti-formatori ed esperti di orientamento, sia all'interno della scuola superiore, in vista dell'inserimento nel mondo accademico, formativo o professionale, sia all'interno dell'università, per preparare i giovani a collocarsi sul mercato del lavoro, pensando anche ad una formazione continua.

Gli utenti principalmente coinvolti saranno, comunque, quelli degli ultimi anni del percorso di studi, cioè coloro che si preparano alla transizione, anche se sembra corretto sottolineare che l'orientamento non è da pensarsi come intervento utile solamente nelle fasi di passaggio, ma come un sostegno ed accompagnamento alla persona lungo tutto il suo percorso.

3) Fuochi, risorse, leve, criticità

Sembra molto importante, in questo tipo di intervento, fare leva sull'attivazione dei soggetti, che spesso anche da soli ricercano informazioni per quanto riguarda l'offerta formativa o professionale che potrebbe interessarli. L'azione dell'esperto si colloca a livello di chiarimento delle informazioni portate dai soggetti e a livello di formazione e di presa di consapevolezza su ciò che li attende terminata la scuola.

A volte si possono incontrare soggetti con atteggiamenti molto diversi rispetto alla programmazione del proprio futuro: esistono, infatti, casi di "pre-socializzazione", cioè soggetti che ancora prima di terminare gli studi in corso si sono molto attivati alla ricerca di informazioni su ciò che offre il mercato, per potersi collocare in futuro; al contrario, esistono anche casi di "paralisi", ovvero persone che aspettano di possedere il titolo di studio, pensando che questo da solo aprirà loro tutte le strade.

Un'altra risorsa da utilizzare in questo ambito potrebbe essere quella del gruppo classe, attivando il dialogo e il confronto tra i compagni, per promuovere lo scambio di conoscenze e di ragionamenti utili per tutti.

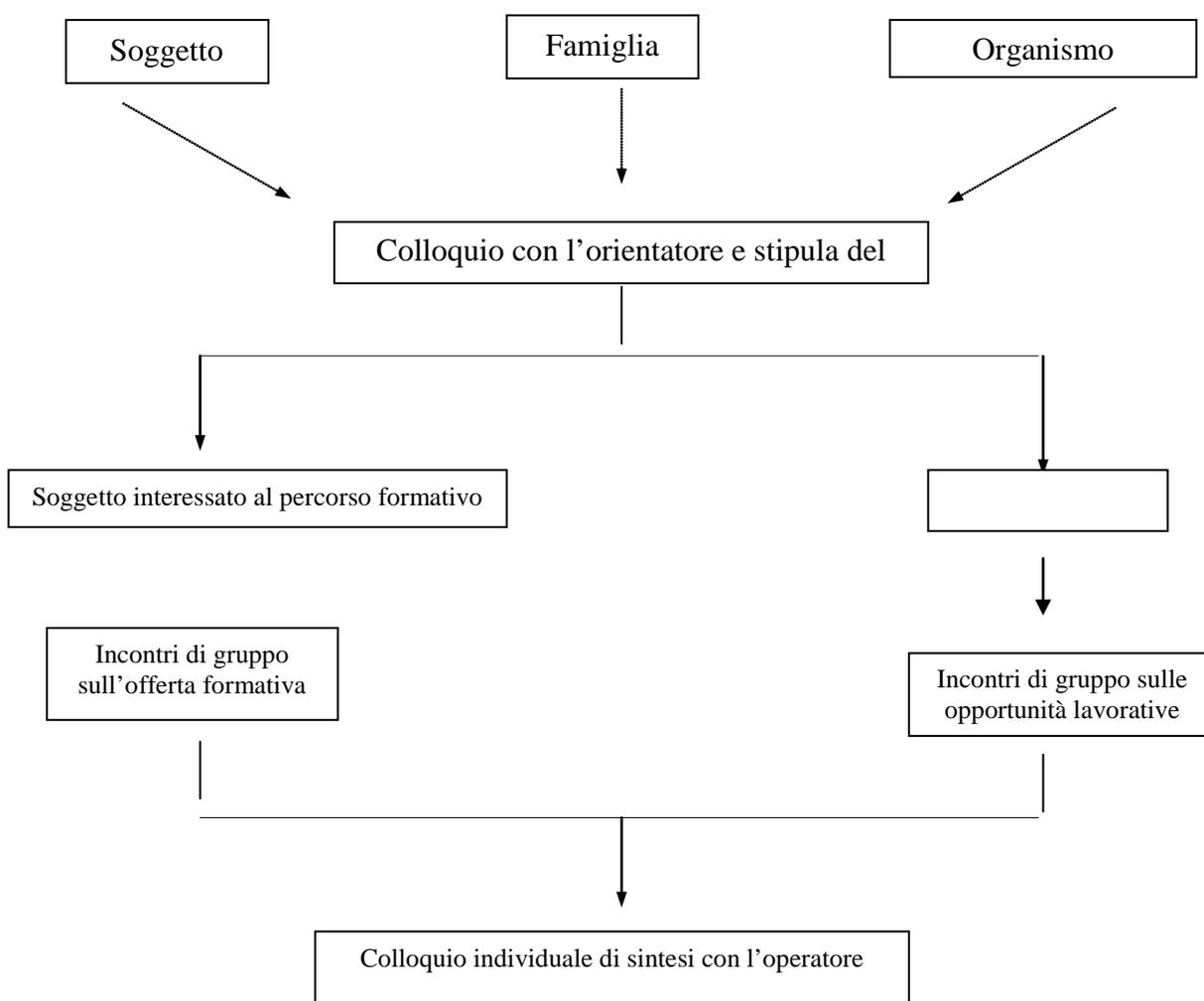
Una possibile criticità potrebbe essere rappresentata dalla difficoltà dei soggetti a compiere un adeguato esame di realtà. Ciò potrebbe impedire un realistico confronto tra le loro aspettative e desideri da un lato e gli aspetti concreti del mondo scolastico, universitario e lavorativo dall'altro.

4) Finalità

L'obiettivo dell'intervento può essere quello di aiutare i soggetti, che si preparano al passaggio verso un altro ciclo di studi o verso il mondo del lavoro, a prendere consapevolezza delle realtà che incontreranno e a cominciare a familiarizzare con la mentalità delle nuove organizzazioni in cui andranno a collocarsi, per arrivare a prendere una decisione ragionata del percorso futuro. Spesso l'utenza, sia nelle scuole secondarie superiori sia all'università, ha una visione della futura "occupazione" poco corrispondente alla realtà.

Per raggiungere questo obiettivo bisogna anche stimolare i soggetti a riflettere sugli aspetti della loro persona (identità, interessi, valori, capacità...), che non solo sono coinvolti in un processo di scelta, ma sono anche fondamentali nella propria vita, per poter essere più consapevoli delle proprie risorse e dei propri limiti.

5) Sequenza procedurale del percorso: "Preparazione alla transizione..."



6) Fasi e strumenti

FASI	STRUMENTI
<p>1) Colloquio per analizzare la situazione individuale Il primo intervento da attuare da parte dell'orientatore all'interno di questo progetto dovrebbe essere quello di incontrare individualmente i soggetti per avere una visione chiara degli interessi, delle aspirazioni e delle aspettative di ciascuno, in modo da sapere poi come calibrare l'intervento con i singoli studenti. Si tratta di un primo colloquio di conoscenza, in cui viene stipulato anche il contratto orientativo-formativo, in cui vengono esplicitati i diritti e i doveri di entrambi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio individuale di accoglienza e raccolta di informazioni - Scheda informativa personale
<p>2) Incontri di gruppo sul mondo formativo Alcune attività di tipo orientativo possono essere portate avanti in gruppo, ad esempio un incontro con tutta la classe strutturato come un dialogo tra l'operatore e i soggetti a proposito del mondo dell'Università. Inizialmente, gli studenti vengono stimolati a raccontare ciò che conoscono degli studi universitari, proprio perché l'intervento abbia come punto di partenza le loro conoscenze, per poi ampliarle o correggerle. Attraverso una scheda di domande aperte, si cerca di far riflettere individualmente i soggetti sui propri desideri, timori e aspettative in relazione alla scelta futura, pensando a ciò che li attira, a ciò che temono o che hanno paura di perdere, a ciò che si aspettano di trovare. Viene poi favorito il confronto a piccoli gruppi ed una ripresa con la classe per condividere le idee emerse dai singoli.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri orientativi a carattere informativo e/o formativo (in gruppo o individuali) - Scheda di riflessione sulle scelte future - Incontri orientativi, a carattere informativo, presso i Centri di orientamento universitario
<p>3) Incontri di gruppo sul mondo del lavoro Un incontro simile al precedente viene organizzato a proposito del mondo professionale, come realtà in cui gli adolescenti potrebbero inserirsi a breve termine o come sbocco professionale a conclusione degli studi accademici. Si cerca di riflettere e di far emergere dai soggetti quali possono essere per loro le motivazioni che li spingono ad orientarsi verso un tipo di lavoro (interessi, soddisfazione personale, retribuzione economica, utilità sociale...) e su quali sono i criteri di scelta rispetto ad un ambito di lavoro (capacità personali, interessi, tratti di personalità, opinioni dei familiari o degli amici...). Tale incontro ha l'obiettivo di formare la persona alla mentalità lavorativa, attuando una sorta di decontaminazione da quelli che possono essere i miti giovanili in riferimento al lavoro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri orientativi - Momenti di riflessione personale

<p style="text-align: center;">4) Colloquio individuale di sintesi</p> <p>A conclusione di tutto l'intervento orientativo viene fissato un colloquio individuale tra soggetto e operatore, finalizzato ad una sintesi del percorso, che porti lo studente ad una verifica del proprio lavoro per arrivare poi ad una scelta il più possibile definita. Per raggiungere questo obiettivo l'orientatore costituirà per il soggetto una sorta di memoria storica, ripercorrendo insieme a lui i vari passaggi che lo hanno portato fino a lì, per proiettarlo poi verso il futuro prossimo.</p> <p>La sintesi riguarderà anche il giovane nella sua identità, facendo quindi luce sulle sue risorse, sui suoi interessi e sui prevalenti tratti di personalità, in modo da restituirgli una "fotografia" più completa del lavoro fatto insieme.</p> <p>Inoltre, presso il Centro di orientamento può essere istituita una postazione multimediale che dia la possibilità al soggetto di auto-orientarsi nel panorama formativo o professionale, anche attraverso il collegamento a siti Internet, dove poter trovare informazioni utili per la propria scelta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio individuale di restituzione di un referto riassuntivo - Strumento informativo di auto-orientamento (postazione Internet)
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7) Strumenti

- *Scheda informativa personale* (vedi Strumenti di base)
- *Scheda informativa familiare* (vedi Percorso n. 1)
- MANCINELLI M.R.- RAMELLA E. (1997). *B.T.A.C. Batteria di Test di abilità cognitive*. Vita e Pensiero, Milano.
- La batteria ha come obiettivo la misurazione delle abilità cognitive in soggetti della scuola superiore. E' costituito da 5 prove di 30 items ciascuna (Abilità generale, Abilità verbale, Abilità numerica, Abilità spaziale, Abilità meccanica).
- AMTHAUER R. (1972). *TSI. Test di struttura dell'intelligenza*. Adattamento italiano a cura di CALONGHI L., RONCO A., POLACEK K. O.S. Firenze. (Vedi Percorso 1)
- CARADONNA R., LUBELLI B. (1996). *Questionario di interessi accademico-professionali*. Vita e Pensiero, Milano.
- Il questionario è composto da 110 quesiti che descrivono alcune attività professionali nelle loro caratteristiche più rilevanti per ognuna delle quali i soggetti devono esprimere la propria preferenza.
- Briggs Myers I.(1962). *Myers Briggs Type Indicator*. Versione italiana di SAGGINO A.(1991). O.S., Firenze. (Vedi Percorso 1)
- WARTEGG E. (1957). *Reattivo di disegno per la diagnostica degli strati della personalità*. Adattamento italiano a cura di ROSER O. O.S., Firenze. (vedi Percorso n. 1)
- *Scheda di riflessione sulle scelte future*.
- Lo strumento, allegato di seguito, è stato creato *ad hoc* per studenti degli ultimi anni del percorso di studio. Attraverso la scheda a domande aperte, si cerca di far riflettere, individualmente e in gruppo, i soggetti sui propri desideri, timori e aspettative in relazione alla scelta futura, pensando a ciò che li attira, a ciò che temono o che hanno paura di perdere, a ciò che si aspettano di trovare.

IL MIO FUTURO...
❖ <i>Ciò che mi attira:</i> _____
❖ <i>Ciò che temo:</i> _____
❖ <i>Ciò che mi aspetto di trovare:</i> _____
❖ <i>Ciò che ho paura di perdere:</i> _____

8) Indicazioni metodologiche

Per questo tipo di intervento si rende necessario l'accordo e la collaborazione tra esperti dell'orientamento, docenti delle scuole superiori o universitarie, ed eventualmente esperti in formazione.

Per la realizzazione del progetto si possono prevedere alcuni momenti di lavoro di gruppo, e alcuni momenti di lavoro individuale, in modo da sfruttare al meglio la risorsa del confronto e della riflessione personale.

9) Valutazione dell'intervento

Tale tipo di intervento presenta una valutazione simile a quella del percorso per la scelta del percorso orientativo dopo la scuola media, producendo come risultato una decisione del percorso di studi o di inserimento in una realtà lavorativa.

I criteri di verifica possono essere:

- a) *Gradimento*: il grado di soddisfazione del soggetto nei confronti del lavoro proposto può essere valutato durante il colloquio conclusivo o attraverso un questionario che miri a conoscere le sue impressioni per quanto riguarda gli obiettivi definiti nel percorso e anche gli strumenti utilizzati.
 - b) *Efficacia finale*: la buona riuscita del lavoro non può prescindere dalla verifica relativa alla avvenuta decisione da parte del soggetto rispetto al percorso da scegliere e alla compilazione del progetto personale da realizzare.
 - c) *Efficacia differita*: sembra importante, al termine dell'intervento, invitare il soggetto ad impegnarsi a restituire all'operatore informazioni relative agli sviluppi e agli esiti dei suoi percorsi, al fine di poter verificare l'efficacia a lungo termine dell'intervento. Possiamo pensare, infatti, che una buona preparazione orientativa possa supportare il soggetto nella sua transizione verso un nuovo percorso.
 - d) *Domanda-adesione*: quando un soggetto chiede la consulenza dell'orientatore per essere aiutato nella stesura del proprio progetto di vita, oppure quando viene segnalato all'esperto di orientamento dalla famiglia o dagli educatori, o dall'operatore del C.P.I e aderisce al processo, si può pensare che ci siano già delle buone premesse perché l'intervento porti ad un risultato positivo.
 - e) *Procedurali*: l'orientatore è chiamato a verificare il proprio intervento confrontandosi con le procedure presentate nei manuali e inoltre a documentare ogni attività svolta per valutare se gli obiettivi, anche numerici, stabiliti all'inizio, sono stati raggiunti.
- E' importante, inoltre, che l'operatore compili la cartella del soggetto, raccogliendo in essa i documenti prodotti dalla persona per certificare tutti i passi che vengono fatti (test, colloqui, contratto, profilo, ecc.)

10) Bibliografia di riferimento

- COSPES (a cura di), *Orientare: chi, come e perché. Manuale per l'orientamento nell'arco evolutivo*, SEI, Torino, 1990.
- DI FABIO A., *Psicologia dell'orientamento. Problemi, metodi e strumenti*. Giunti, Firenze, 1998.
- MANCINELLI M.R., *I test in orientamento. Metodo ed uso dei test psicologici in orientamento scolastico e professionale*. Vita e pensiero, Milano, 1998.
- MANCINELLI M.R., *Il colloquio di orientamento*, Vita e Pensiero, Milano, 2000.
- VIGLIETTI M., *Orientamento. Una modalità educativa permanente*. SEI, Torino, 1989.

1) Generalità

La costruzione del progetto professionale si pone come condizione facilitante rispetto alla buona riuscita dell'inserimento lavorativo. Tutta l'attività orientativa mira ad aiutare il soggetto a formulare un progetto personale professionale, cioè a definire con chiarezza il tipo di lavoro che si sta cercando, la disponibilità e le condizioni alle quali ci si intende collocare o ricollocare, i tempi e modi di realizzazione del progetto, la pianificazione delle azioni concrete con cui organizzare e gestire la propria situazione reale.

Per questo motivo è necessario che l'utente abbia chiari alcuni aspetti della propria personalità, dei propri obiettivi professionali e sia motivato al cambiamento, alla presa di decisione.

2) Utenti

L'intervento è rivolto a soggetti intenzionati, a medio o breve termine, ad inserirsi nel mondo del lavoro e che quindi necessitano di un sostegno per la costruzione di un progetto professionale, in cui prevedere i passaggi da effettuare al fine di avere un chiaro panorama delle proprie competenze, aspirazioni, aspettative.

Spesso, infatti, si riscontrano situazioni di persone che intraprendono un'attività lavorativa senza aver pensato prima ad un vero progetto professionale, ad esempio senza aver programmato, in linea di massima, i tempi per la propria affermazione o senza aver delineato un percorso di esperienze che possa far acquisire ulteriori competenze.

Altro caso è quello di chi, magari terminati gli studi, si ritrova immerso in una ricerca frenetica di lavoro, senza riuscire a trovarne uno interessante o adeguato alle proprie competenze: anche in questi casi, spesso manca un progetto alle spalle che indichi con chiarezza quali sono le aspirazioni, le aspettative e gli impegni che il soggetto si pone per giungere alla propria meta.

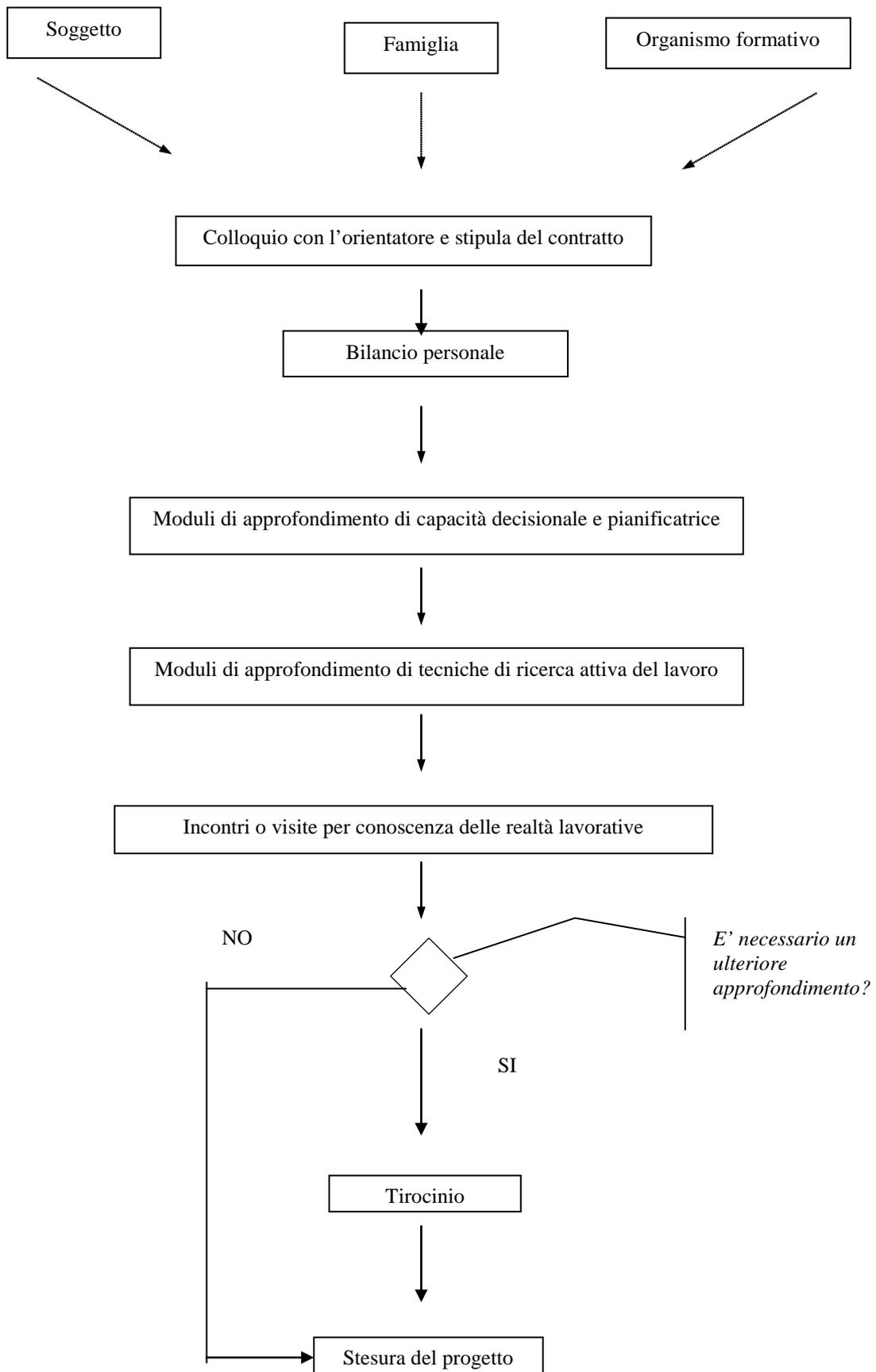
3) Fuochi, risorse, leve, criticità

- L'aspetto fondamentale su cui intervenire nel lavoro con il soggetto è quello dello *sviluppo della consapevolezza* delle proprie capacità, motivazioni, interessi e aspirazioni, perché spesso facendo leva su queste si può comprendere come impostare il progetto professionale.
- Un'altra componente su cui è importante lavorare con il soggetto può essere la *capacità di pianificare*, che a volte manca a questo tipo di utenti, i quali sanno qual è la loro meta finale, ma non sanno individuare degli obiettivi intermedi, adeguati ed efficaci, per raggiungerla.
- La costruzione del progetto professionale si basa anche sulla *capacità di prendere decisioni* e, quindi, durante l'intervento questo sarà un punto nodale su cui far leva per aiutare le persone a migliorare tale capacità.
- Un aspetto da non sottovalutare riguarda l'*esame della realtà lavorativa* all'interno della quale il soggetto vorrebbe collocarsi: la persona deve essere informata sulle reali possibilità ed opportunità che il mercato del lavoro offre, per evitare il rischio di realizzare un progetto non aderente alla realtà lavorativa del momento.

4) Finalità

La principale finalità dell'intervento è sostenere ed accompagnare i soggetti nella costruzione del proprio progetto professionale: per raggiungere questa finalità si intende stimolare la persona ad imparare un metodo di pianificazione e di conoscenza delle proprie risorse, in modo che in futuro possa essere autonoma nel programmare la propria vita.

5) Sequenza procedurale del percorso: “Costruzione del progetto professionale”



6) Fasi e strumenti

FASI	STRUMENTI
<p align="center">1) Accoglienza del soggetto</p> <p>L'orientatore incontra il soggetto che si rivolge al Centro, o che viene segnalato dall'organismo formativo o dalla famiglia, e, attraverso un colloquio introduttivo, inizia ad evidenziare quale può essere la domanda della persona, ovvero per quale motivo si è rivolta al Centro e che cosa si aspetta da questo tipo di intervento. Infatti è bene chiarire da subito con l'utente di cosa si occupa il Servizio, per evitare che la persona coltivi speranze inutili, come quella che l'operatore gli troverà un lavoro. Viene, quindi, stipulato il contratto orientativo-formativo, in cui viene esplicitato cosa offre il servizio e quali sono diritti e doveri reciproci del soggetto e dell'operatore.</p>	<p>Colloquio introduttivo, della durata di un'ora circa, tra orientatore e soggetto</p>
<p align="center">2) Bilancio personale</p> <p>Al soggetto viene data la possibilità di realizzare una sorta di bilancio personale, cioè un'occasione per conoscere propri punti di forza e punti di debolezza e per analizzare le proprie competenze. In particolare ripercorrendo la propria storia formativa o lavorativa la persona cerca di individuare dei punti comuni che possano suggerirgli quali sono i propri interessi, le aspirazioni e le proprie capacità migliori.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Batteria di test - Momenti di riflessione personale, con utilizzo di schede - Momenti di confronto in gruppo - Schede per il bilancio personale
<p align="center">3) Approfondimento della capacità decisionale e della capacità di pianificare</p> <p>L'orientatore gestisce dei moduli di elaborazione di alcune capacità specifiche necessarie nel lavoro di costruzione del proprio progetto professionale, come la capacità di pianificare e di prendere decisioni, stimolando i soggetti a valutare se personalmente possiedono tali capacità e come possono migliorarle. Tale lavoro si concretizza in diversi passaggi: definizione del problema; generazione di alternative; decisione; verifica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Moduli in gruppo - Schede di approfondimento sulle capacità decisionale e di pianificazione - Confronto in gruppo
<p align="center">4) Apprendimento di tecniche di ricerca attiva del lavoro</p> <p>Vengono organizzati alcuni moduli in cui un esperto in processi formativi stimola i soggetti ad apprendere alcune tecniche di ricerca attiva del lavoro, come ad esempio la stesura di un curriculum vitae, come leggere e come rispondere agli annunci di lavoro, come prepararsi e presentarsi ad un colloquio di lavoro. Tali apprendimenti possono risultare molto utili per soggetti che non hanno alcuna esperienza lavorativa e che quindi non si sono mai neppure sperimentate nella ricerca di un'occupazione.</p> <p>Inoltre, presso il Centro di orientamento può essere istituita una postazione multimediale che dia la possibilità al soggetto di auto-orientarsi nel panorama formativo o professionale, anche attraverso il collegamento a siti Internet, dove poter trovare informazioni utili per la propria scelta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Moduli in gruppo - Insegnamento di tecniche specifiche - Attivazione personale - Strumento informativo di auto-orientamento (postazione Internet)
<p align="center">5) Conoscenza delle realtà lavorative</p> <p>Gli strumenti forniti ai soggetti fino a questo momento devono essere utilizzati anche per conoscere le caratteristiche del settore lavorativo verso cui la persona vorrebbe inserirsi. Tale scopo può essere raggiunto attraverso l'organizzazione di incontri di testimonianza, in cui dei professionisti di vari settori spiegano ai soggetti interessati quali sono le possibilità che la loro professione offre, quali possono essere gli ulteriori sbocchi e quali difficoltà si possono incontrare.</p> <p>I soggetti possono essere anche stimolati a documentarsi, cioè a ricercare libri o documenti che parlino del mercato del lavoro, proprio perché è molto importante tenere conto delle opportunità offerte dalla realtà lavorativa attuale.</p> <p>Un'altra possibilità per i soggetti può essere quella delle visite guidate alle aziende o ai vari contesti di interesse, in modo che essi possano osservare di persona lo svolgimento di una determinata professione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Testimonianze, storie di vita - Documentazione (libri) - Visite guidate
<p align="center">6) Tirocinio</p> <p>Se dal percorso di sostegno alla costruzione del progetto professionale, alcuni soggetti maturassero l'esigenza di effettuare delle esperienze di lavoro in determinati contesti per verificare in prima persona se un tipo di attività può essere adatto a sé oppure no, possono essere predisposti anche dei tirocini pratici.</p>	<p>Esperienze di tirocinio o <i>stage</i> in aziende</p>

<p style="text-align: center;">7) Incontro di sintesi e stesura del progetto</p> <p>Al termine di queste esperienze, l'orientatore incontra il soggetto per una sintesi del percorso svolto e per iniziare insieme la stesura del progetto professionale che si baserà su alcuni punti fondamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>aspirazioni/aspettative</i>: il soggetto è chiamato a definire il tipo di lavoro che sta cercando e cosa si aspetta da quella attività; - <i>motivazioni</i>: la persona cerca di individuare quali sono i motivi, primari o secondari, che lo spingono verso la ricerca di un lavoro e di che tipo; - <i>competenze</i>: al termine del percorso il soggetto dovrebbe aver raggiunto una certa consapevolezza di quelle che sono le proprie competenze, specifiche e trasversali; - <i>disponibilità/condizioni</i>: la persona è bene che stabilisca da principio le condizioni che deve avere il lavoro che intende cercare e soprattutto che tipo di disponibilità o tolleranza vuole avere personalmente rispetto alla presenza o meno di determinati requisiti (tipo di azienda, tipo di assunzione, orario, area territoriale, distanza e tempi, retribuzione) - <i>tempi e modi di realizzazione</i>: il soggetto è invitato, infine, a puntualizzare come intende realizzare il progetto che ha costruito, cioè quanto tempo mette a disposizione per la sua attuazione e attraverso quali canali vuole attivarsi per la ricerca del lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Stesura del progetto - Confronto con progetti standard
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7) Strumenti

- *Scheda per il colloquio introduttivo tra orientatore e soggetto* (allegata di seguito)
E' una scheda organizzata con un'intervista a domande aperte, le quali permettono di osservare l'utente, raccogliere e fornire informazioni utili a compiere una scelta ed instaurare un rapporto di fiducia.
- MANCINELLI M.R.- RAMELLA E. (1997). *B.T.A.C. Batteria di Test di abilità cognitive*. Vita e Pensiero, Milano. (vedi Percorso n. 5)
- CARADONNA R., LUBELLI B. (1996). *Questionario di interessi accademico-professionali*. Vita e Pensiero, Milano. (vedi Percorso n. 5)
- ALLPORT G.W., VERNON P.E., LINDZEY G. (1951). *Studio dei Valori*. Adattamento italiano a cura di MORINO ABBELE F. O.S., Firenze.
Lo strumento cerca di misurare il livello di preminenza tra 6 fondamentali interessi della personalità: Teorico, Economico, Estetico, Sociale, Politico, Religioso.
- *Schede per il bilancio personale*. (vedi "Strumenti di base")
- *Scheda di approfondimento sulla capacità decisionale* (allegata di seguito)
E' una scheda di autovalutazione che permette al soggetto di riflettere, ammettere i propri limiti e identificare gli ostacoli alla presa di decisione.
La scheda può essere consegnata all'utente come esercizio personale per poi essere ripresa insieme all'orientatore.
- *Scheda sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro* (allegata di seguito)
E' una scheda di supporto alla formazione degli utenti e contiene i criteri principali per la stesura del *curriculum vitae*.
- Stages orientativi e/o visite guidate (vedi "Strumenti di base")
- Momenti di riflessione per la stesura del progetto professionale. (vedi "Strumenti di base").

**Scheda per il
COLLOQUIO di ACCOGLIENZA**

Operatore.....
Data.....

Tipo di approccio

Come ha conosciuto il nostro servizio?
Quali sono le sue aspettative (cosa sa dello Sportello)?

(Presentazione del servizio di orientamento e delle modalità delle azioni orientative)

Attualmente sta studiando?

SI

NO

Se sì:

Perché si è rivolto al Centro?

(Contenuto della domanda espressa dall'utente: l'utente descriva brevemente il proprio bisogno: Sta concludendo gli studi? Ha in previsione una decisione circa il proprio futuro? È insoddisfatto della situazione attuale? Vorrebbe integrare la formazione acquisendo nuove competenze?)

.....

Attualmente sta lavorando?

SI

NO

Se sì:

Perché si è rivolto al Centro?

(Contenuto della domanda espressa dall'utente: l'utente descriva brevemente il proprio bisogno: È insoddisfatto della situazione professionale attuale? Vorrebbe migliorare le proprie prestazioni acquisendo nuove competenze?)

.....

Se no:

Da quanto tempo non lavora in modo continuativo? Quali le ragioni?

Per tutti:

Cosa ha fatto fino ad ora per affrontare e superare il suo bisogno /i?

Quali difficoltà ha incontrato (soggettive e oggettive)?

Quali sono le risorse che secondo lei potrebbero facilitarla nella soddisfazione del suo bisogno?

OPERATORE

La situazione, relativamente alla domanda espressa, è di:

urgenza

crisi

tranquillità

Pertinenza rispetto al servizio:

domanda pertinente che può trovare risposta nello Sportello

domanda che in parte trova una risposta nei servizi attuati dallo Sportello

domanda non pertinente: rinvio ad altri servizi

Impressioni:

.....

PRENDERE UNA DECISIONE

La decisione da prendere è la seguente:

--

Confrontate i vantaggi e gli svantaggi delle possibili opzioni

L'opzione A è:

vantaggi	svantaggi

L'opzione B è:

vantaggi	svantaggi

**Dopo aver evidenziato vantaggi e svantaggi delle diverse opzioni,
rispondete alle domande della pagine seguente.**

PRENDERE UNA DECISIONE

1) È normale avere paura di fare delle scelte. Tutti vivono, prima o poi, questa angoscia

Il timore più grande circa l'opzione A è

Il timore più grande circa l'opzione B è

2) Determinare le proprie priorità, i propri valori può aiutare nella scelta. La consapevolezza dei vostri principi vi permette di concentrarvi su quello che è importante ai vostri occhi

Il vantaggio che apprezco maggiormente appartiene all'opzione

Lo svantaggio che ritengo il più spiacevole appartiene all'opzione

3) La scelta dipende dalla quantità di informazioni di cui si dispone circa la decisione da prendere

Ho bisogno di altre informazioni riguardo il seguente vantaggio

Ho bisogno di altre informazioni riguardo il seguente svantaggio

4) Una decisione dipende anche dalla vostra disponibilità nei confronti del lavoro:

Non voglio rinunciare ai seguenti vantaggi:

Posso accettare i seguenti svantaggi:

5) Le vostre sensazioni sono importanti per la decisione finale

Io so come mi sento di fronte a questo vantaggio:

Io non capisco le mie sensazioni rispetto a questo inconveniente:

6) Dovete credere che ogni decisione vi offre una occasione di apprendimento e che tutte le scelte comportano dei vantaggi e degli svantaggi.

Sono sicuro di poter prendere questa decisione:

So cosa devo fare per prendere la mia decisione:

CRITERI PER LA STESURA DEL *CURRICULUM VITAE*

- * **Breve**
- * **Chiaro nella forma:** presentazione facile da *leggere*
- * **Chiaro nel contenuto:** facilmente *comprensibile*
- * **Preciso**
- * **Coerente:** devono emergere uno o due linee guida:

Progressione nell'acquisizione di un sapere nello sviluppo del

Centratura rispetto ad un punto di interesse (tecnico, gestionale, relazionale ...) rispetto ad un tipo di organizzazione, ecc.

- * **Interessante:** deve suscitare curiosità

*E' opportuno predisporre diversi curricula,
in funzione dell'obiettivo perseguito.*

8) Indicazioni metodologiche

- La realizzazione delle attività rivolte al sostegno nella costruzione del progetto professionale può avere una durata variabile e i vari momenti possono essere disposti con cadenza ravvicinata o più dilatata a seconda della disponibilità dei soggetti: una persona che ha un bisogno urgente di trovare lavoro non sarà, infatti, disposta a dedicare troppo tempo per la stesura del progetto professionale, a differenza di un'altra che magari vuole investire più tempo per prepararsi all'inserimento nel mondo lavorativo.
- Nel progettare tale tipo di intervento bisogna, quindi, considerare che i soggetti che richiedono al Centro un aiuto per la costruzione del progetto professionale possono essere molto diversi tra loro per età, tipo di studi, esperienze lavorative avute: tale aspetto va tenuto presente nella gestione dei momenti di gruppo in cui può emergere con chiarezza che le persone sono portatrici di esigenze diverse. Ad ogni modo, la differenza può essere anche una risorsa, in quanto il confronto risulterà sicuramente più ricco ed utile.
- Per condurre in modo efficace il lavoro l'orientatore dovrebbe riuscire a costituire una sorta di équipe, avvalendosi dell'operato di più specialisti, quali: il sociologo, l'esperto del mercato del lavoro, il formatore, l'esperto territoriale.

9) Valutazione dell'intervento

Alcuni criteri per procedere alla valutazione dell'intervento effettuato possono essere:

- a) *Gradimento*: il grado di soddisfazione del soggetto nei confronti del lavoro proposto può essere valutato durante il colloquio conclusivo o attraverso un questionario che miri a conoscere le sue impressioni per quanto riguarda l'accoglienza che gli è stata mostrata, gli obiettivi definiti nel percorso e anche gli strumenti utilizzati.
- b) *Efficacia finale*: la buona riuscita del lavoro non può prescindere dalla verifica relativa al fatto che il soggetto sia giunto alla stesura del proprio progetto professionale e che sia stato costruito con consapevolezza e serietà.
- c) *Efficacia differita*: sembra importante, al termine dell'intervento, invitare il soggetto ad impegnarsi a restituire all'orientatore informazioni relative agli sviluppi e agli esiti dei suoi percorsi, al fine di poter verificare l'efficacia a lungo termine dell'intervento, cioè se la stesura del progetto personale professionale aiuta o meno i soggetti a collocarsi nel mondo formativo o lavorativo.
- d) *Procedurali*: l'orientatore è chiamato a verificare il proprio intervento confrontandosi con le procedure presentate nei manuali e inoltre a documentare ogni attività svolta per valutare se gli obiettivi, stabiliti all'inizio, sono stati raggiunti.

10) Bibliografia di riferimento

- CNOS-FAP - CIOFS-FP (a cura di), *Progetto di formazione professionale iniziale. Manuale relativo al processo di orientamento, accoglienza, accompagnamento*, Manoscritto, Roma, 2000.
- DI MARCO E. (a cura di), *Manuale orientamento per i servizi per l'impiego*. Tecnopadova, 2000.
- FIORDELLI A., NUGNES G., *Trovare lavoro non è solo questione di fortuna*, Angeli, Milano, 1995.

1) Generalità

La crisi del percorso lavorativo può riguardare qualunque soggetto all'interno della propria carriera professionale e può essere vissuta come più o meno grave, anche a seconda del tipo di investimento che ciascuno rivolge al proprio lavoro.

Gestire un percorso orientativo per persone che si trovano in una situazione di crisi a livello professionale non è un compito semplice, soprattutto perché l'operatore può entrare in contatto con sentimenti di sfiducia, svalutazione di sé, rassegnazione e disorientamento che spesso caratterizzano questo tipo di utenti.

Di conseguenza, l'intervento dovrà essere progettato tenendo conto di questa dimensione e riservando degli spazi, a livello individuale o di gruppo, in cui i soggetti possano esprimere i propri sentimenti, condividendoli con qualcuno, l'orientatore, che sappia accoglierli, rielaborarli e restituirli alla persona, magari in chiave positiva.

2) Utenti

Tale tipo di intervento è rivolto a soggetti, tendenzialmente adulti, che hanno già vissuto esperienze lavorative, ma che, per vari motivi, sono temporaneamente interrotte o "fallite" e, quindi, si ritrovano ora in crisi per quanto riguarda il percorso professionale.

La crisi del percorso lavorativo può riguardare soggetti con diversi livelli di esperienza, ma spesso si rende più difficile da gestire proprio per soggetti adulti con grandi esperienze, maturate all'interno dello stesso settore, che adesso sono costretti a rivedere le proprie competenze in chiave propositiva, per collocarsi in un nuovo contesto.

Inoltre i soggetti disoccupati da lungo tempo o che non hanno mai svolto un'attività lavorativa richiedono una sorta di accompagnamento al lavoro, in cui con l'aiuto dell'orientatore vengano utilizzati gli strumenti più utili affinché il soggetto possa raggiungere l'obiettivo di un'occupazione stabile.

Tale tipo di intervento può riguardare anche le donne che vogliono reinserirsi nel mondo professionale dopo un periodo, più o meno lungo, di assenza dovuto in genere alla scelta di dedicarsi a tempo pieno alla famiglia e ai figli. In questi casi la funzione dell'orientatore sarà quella di aiutare la persona ad organizzare in modo nuovo le proprie competenze, adattandole alla situazione attuale del mercato del lavoro.

3) Fuochi, risorse, leve, criticità

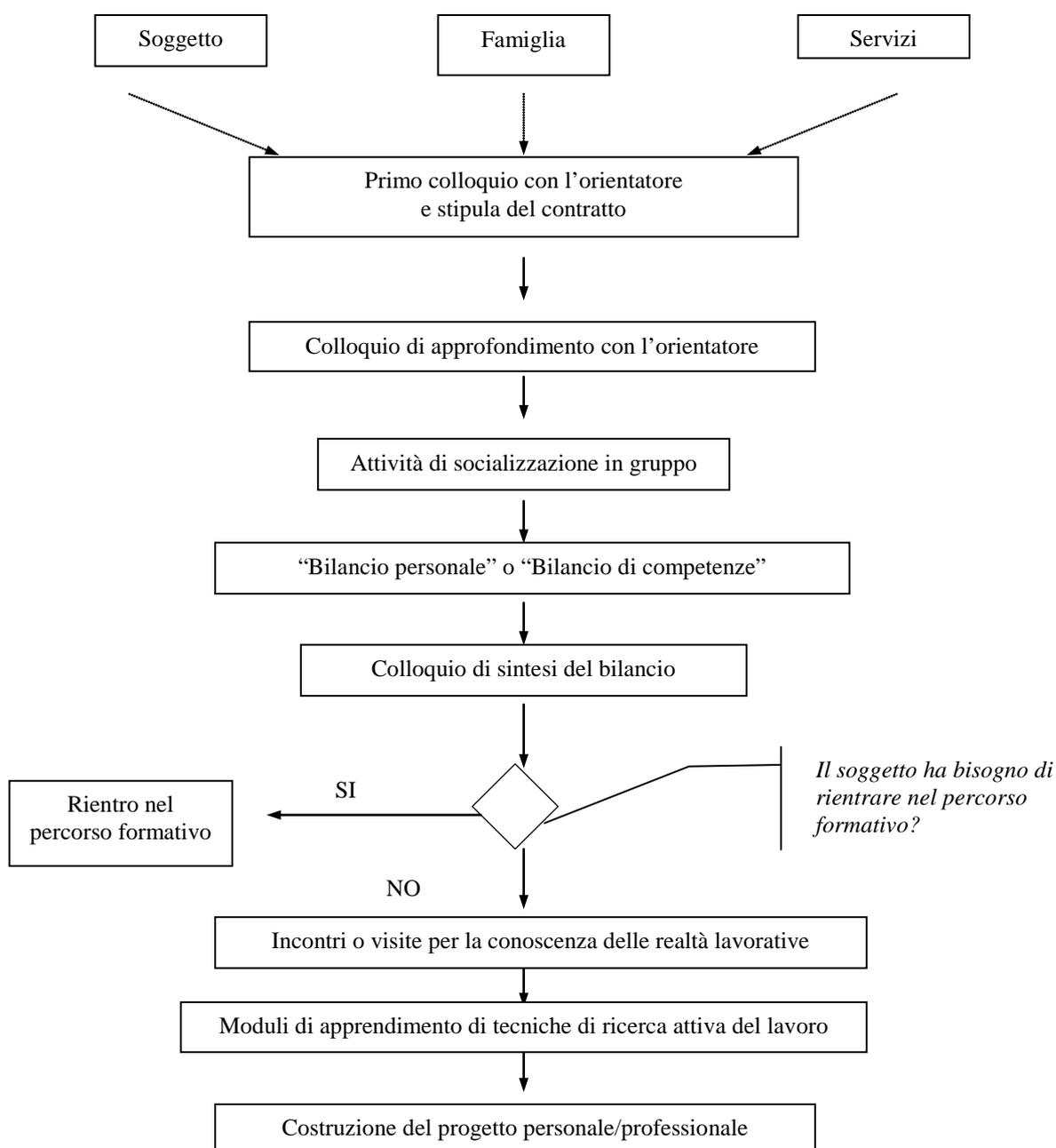
- E' opportuno far leva sulle competenze dei soggetti, cercando di renderle particolarmente fluide e non cristallizzate ad un solo settore: in un lavoro di questo tipo può risultare molto efficace riflettere sulle proprie competenze trasversali, in quanto sono adattabili a qualunque ambito.
- Un punto nodale su cui lavorare è la valorizzazione dei soggetti per ciò che sono, che sanno e per ciò che sanno fare, aiutandoli ad osservare come le proprie qualità possono essere investite nuovamente.
- Una risorsa per questo tipo di intervento può essere la socializzazione con persone che vivono un'esperienza simile: l'orientatore dovrà essere molto attento, nella gestione del gruppo, a non creare la sensazione di "ghetto" per persone escluse, ma dovrà saper stimolare i soggetti a condividere i propri vissuti ed esperienze, affinché diventino patrimonio comune utile a trovare delle soluzioni efficaci.
- Un'ulteriore risorsa potrebbe essere rappresentata dal possibile rilancio lavorativo che, a partire dalla crisi, alcuni soggetti avrebbero l'opportunità di realizzare arrivando così ad assumere ruoli professionali verso i quali hanno sempre avuto grande interesse e desiderio ma che non hanno mai potuto svolgere.

4) Finalità

Finalità principale di questo percorso è quello di offrire alle persone in difficoltà, dal punto di vista professionale, un'occasione per pensare alla propria crisi, analizzarla e trovare gli strumenti e le modalità per poterla affrontare efficacemente.

- Ripercorrere insieme al soggetto le tappe del percorso formativo e professionale che ha affrontato fino a quel momento, per farne emergere punti di forza e punti di debolezza.
- Accompagnare la persona nell'analisi delle proprie competenze, acquisite attraverso qualunque tipo di esperienza, non solo professionale.
- Stimolare il soggetto a riflettere sui propri interessi e sulle proprie passioni, anche extra-lavorative, per individuare eventuali ambiti di inserimento di tipo professionale.

5) Sequenza procedurale del percorso: "Revisione del percorso lavorativo-professionale"



6) Fasi e strumenti

FASI	STRUMENTI
<p style="text-align: center;">1) Accoglienza</p> <p>Il soggetto che si rivolge spontaneamente al Centro, o che viene segnalato dalla famiglia o dai Servizi (Centri per l'impiego), viene accolto dall'orientatore. L'obiettivo del primo colloquio è di comprendere la ragione per cui la persona ha richiesto l'intervento, e ripercorrendo brevemente la sua storia formativa e lavorativa, l'operatore cerca di individuare in che situazione si trova il soggetto e il tipo di crisi che sta attraversando: disorientamento, esistenziale, incapacità di investire in nuove esperienze.</p> <p>Altro aspetto fondamentale da verificare è quanto la persona sia motivata ad intraprendere un percorso orientativo del tipo proposto dal Centro. Se l'orientatore riscontra un interesse nel soggetto gli presenta il possibile intervento e viene stipulato il contratto orientativo-formativo, esplicitando gli impegni reciproci.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio di accoglienza - Scheda per ricostruire il percorso formativo e lavorativo
<p style="text-align: center;">2) Incontro di approfondimento</p> <p>Il secondo incontro tra il soggetto e l'orientatore è volto ad approfondire il percorso formativo e professionale della persona per poterne ricavare utili elementi di personalità: attitudini, assunzione di responsabilità, capacità organizzative, flessibilità.</p> <p>Durante questo incontro viene lasciato spazio alla persona per esprimere anche i suoi vissuti emotivi: l'operatore sarà particolarmente attento a cogliere il livello di autostima della persona, in quanto questo è un indicatore molto importante del benessere personale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio di approfondimento per inoccupati o lavoratori occasionali - Colloquio di approfondimento per disoccupati
<p style="text-align: center;">3) Attività di socializzazione in gruppo</p> <p>Il primo lavoro che viene condotto in gruppo ha lo scopo di far conoscere tra loro i soggetti che parteciperanno al progetto orientativo e di cominciare a condividere le proprie esperienze professionali, le aspettative e motivazioni che li hanno portati lì, affinché le persone non si sentano sole in questo percorso e possano trovare strategie comuni per reinserirsi nel mercato del lavoro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Giochi psicopedagogici di conoscenza - <i>Circle time</i>
<p style="text-align: center;">4) Bilancio di competenze</p> <p>A questo punto del percorso viene dedicato del tempo affinché i soggetti possano realizzare un bilancio delle proprie competenze: questo varia a seconda delle esperienze lavorative di ciascuno e, di conseguenza, delle competenze acquisite attraverso le esperienze professionali avute.</p> <p>Le persone vengono stimolate a riconoscere e descrivere le proprie competenze maturate nel corso delle esperienze professionali ed extraprofessionali.</p> <p>L'attività consiste nel fornire agli utenti dei modelli di lettura e analisi delle proprie competenze: un modello classico è quello che suddivide le capacità legate al sapere, al saper fare e al saper essere. Un'altra tipologia è quella che suddivide tra competenze di base, competenze tecnico-professionali e competenze trasversali.</p> <p>Dopo che l'utente ha identificato una serie di competenze, l'orientatore lo invita a selezionarle, focalizzando la sua attenzione su quelle che ritiene più importanti, più spendibili e attinenti all'attività lavorativa.</p> <p>In questa parte del percorso viene riservata una particolare attenzione al potenziale della persona: ad esempio, si cerca di comprendere se un soggetto all'interno della realtà in cui sta lavorando si ritiene apprezzato ed impiegato in ruoli per cui si sente adeguato o se le sue competenze vengono sottoutilizzate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Schede individuali per il bilancio di competenze - Schede individuali per il bilancio personale - Eventuale confronto in gruppo

<p align="center">5) Sintesi del bilancio di competenze</p> <p>L'orientatore incontra individualmente il soggetto per fare insieme una sintesi delle attività realizzate fino a quel momento.</p> <p>Il colloquio si può aprire con la proposta da parte dell'operatore di riprendere gli argomenti trattati nei lavori di gruppo: questo permette alla persona di collegare le diverse parti dell'intervento ed, inoltre, le dà la possibilità di esporre con più tranquillità, rispetto alla situazione di gruppo, le proprie riflessioni, per poterle approfondire. Tale incontro di sintesi ha lo scopo di aiutare la persona a delineare un proprio profilo, costituito dagli elementi di sé emersi dalle diverse attività: motivazioni, strategie, competenze, tratti di personalità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio individuale - Stesura del profilo professionale della persona
<p align="center">6) Eventuale rientro nel percorso formativo</p> <p>Se nella costruzione del progetto professionale l'utente si rende conto di aver bisogno di un rientro nel percorso formativo, per migliorare le proprie competenze, l'operatore può aiutarlo nel reperimento di informazioni relative ai corsi e nella scelta di quello più adeguato alle proprie esigenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio con l'orientatore - Libretti informativi sui percorsi formativi
<p align="center">7) Conoscenza delle realtà lavorative</p> <p>Gli strumenti forniti ai soggetti fino a questo momento devono essere utilizzati anche per conoscere le caratteristiche del settore lavorativo verso cui la persona vorrebbe inserirsi. Tale scopo può essere raggiunto attraverso l'organizzazione di incontri di testimonianza, in cui dei professionisti di vari settori spiegano ai soggetti interessati quali sono le possibilità che la loro professione offre, quali possono essere gli ulteriori sbocchi e quali difficoltà si possono incontrare.</p> <p>I soggetti possono essere anche stimolati a documentarsi, cioè a ricercare libri o documenti che parlino del mercato del lavoro, proprio perché è molto importante tenere conto delle opportunità offerte dalla realtà lavorativa attuale.</p> <p>Un'altra possibilità per i soggetti può essere quella delle visite guidate alle aziende o ai vari contesti di interesse, in modo che essi possano osservare di persona lo svolgimento di una determinata professione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Testimonianze, storie di vita - Documentazione (libri) - Visite guidate
<p align="center">8) Moduli di apprendimento di tecniche per la ricerca attiva del lavoro</p> <p>Quando il soggetto è arrivato a delineare un profilo personale ed ha, quindi, maturato una certa consapevolezza di sé, è importante che venga aiutato nell'apprendimento di alcune tecniche che possono essergli utili per una ricerca attiva del lavoro, verso cui si proietterà a breve.</p> <p>Vengono organizzati moduli in gruppo in cui si insegnano ai soggetti alcune tecniche relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stesura del <i>curriculum vitae</i>, - lettera di autocandidatura, - come leggere e rispondere alle inserzioni - come prepararsi al colloquio di selezione. <p>Inoltre, presso il Centro di orientamento può essere istituita una postazione multimediale che dia la possibilità al soggetto di auto-orientarsi nel panorama formativo o professionale, anche attraverso il collegamento a siti Internet, dove poter trovare informazioni utili per la propria scelta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Moduli in gruppo - Tecniche di ricerca attiva del lavoro - Simulazioni - Strumento informativo di auto-orientamento (postazione Internet)
<p align="center">9) Costruzione del progetto</p> <p>Giunti a questo punto dell'intervento, il soggetto incontra l'orientatore per definire il proprio progetto professionale, utilizzando tutte le informazioni su di sé emerse negli incontri e tutte le tecniche che ha appreso durante le attività.</p> <p><i>Si veda percorso n. 6</i></p>	

7) Strumenti

- *Scheda colloquio di accoglienza* (vedi Percorso n. 6)
- *Scheda per ricostruire il percorso formativo e lavorativo* (vedi “Scheda personale” in “Strumenti di base”)
- *Schede per il colloquio di approfondimento per inoccupati o lavoratori occasionali/disoccupati* (allegato)

Lo strumento è composto da 2 schede guida per il colloquio con diverse tipologie di utenti e mira a sondare, attraverso una traccia di domande, alcuni aspetti della personalità del soggetto, del suo approccio con il mondo del lavoro, la capacità o predisposizione a definire progetti, la motivazione al cambiamento e la chiarezza rispetto i propri obiettivi professionali.

- Circle time.

E' una modalità comunicativa secondo cui i soggetti sono seduti in cerchio e la parola circola liberamente. A turno, a ciascun partecipante del gruppo è riservato uno “spazio” per comunicare ciò che pensa: tale opportunità può essere utilizzata o rifiutata dal soggetto stesso.

- *Schede individuali per il bilancio di competenze* (vedi “Strumenti di base”)
- *Schede individuali per il bilancio personale* (vedi “Strumenti di base”)
- *Testimonianze, storie di vita/Stages orientativi/Visite guidate* (vedi “Strumenti di base”)
- *Tecniche di ricerca attiva del lavoro* (vedi Percorso n. 6)
- *Simulazioni - Giochi di ruolo.*

E' un'attività utile per aiutare i soggetti a mettersi nei panni di qualcun altro. Consiste proprio nell'assumere i comportamenti ed i pensieri di un'altra persona rappresentandoli teatralmente. Questo favorisce ovviamente quell'empatia necessaria a superare un modo di vedere le cose e i rapporti tra le persone rigido ed egocentrico, avviando una comunicazione migliore.

- *Guide* (cartacee e/o informatizzate) a supporto della scelta del percorso formativo.
www.graffiti.it/guidaaladino.it (per l'orientamento post obbligo formativo)

COLLOQUIO DI APPROFONDIMENTO E ANALISI DELLA DOMANDA

Inoccupati o lavoratori occasionali

In particolare per un utente giovane, anche studente, ma anche per adulti che vogliono rientrare nel mondo del lavoro e che hanno svolto solo lavori occasionali

Operatore.....

Data.....

NOME E COGNOME UTENTE

DOMANDA	NOTE	CRITICITÀ' EMERSE	
			Da 1 a 5
Quale percorso scolastico ha intrapreso? Perché (quale motivazione nella scelta di un determinato indirizzo o della prosecuzione o dell'interruzione di un percorso scolastico)?		Motivazione	
(Nel caso di abbandoni) Quali difficoltà ha incontrato?		Assunzione di responsabilità	
In quali materie riusciva meglio (astratte o pratiche)?		Attitudini	
Quali sono secondo lei le conoscenze più utili, più richieste dal mondo del lavoro e quali sono le più applicabili in ambito professionale?		Conoscenza delle professioni	
Come ha organizzato il suo studio (costantemente, a corse finali, contro voglia, ecc.)?		Capacità organizzative	
Che opinione crede che avessero di lei i suoi compagni e i suoi professori?		Autostima	
Quale opinione ha di sé come studente?		Autostima	
Come occupa il suo tempo libero? Ci sono elementi delle attività extra professionali che svolge che ritiene possano essere utili per un progetto professionale? Se sì quali?		Competenze acquisite	
Solitamente come reagisce di fronte ad un ostacolo? Mi faccia un esempio concreto?		Flessibilità	
Cosa vorrebbe fare, in quale settore vorrebbe lavorare, con quale ruolo? (far descrivere il più possibile l'ipotetica professione scelta)		Conoscenza della professione	
Ha già pensato ad un possibile progetto personale di cambiamento? Ha definito un piano di azione? Quale?		Presa di decisione	
<i>Osservazioni</i>			

COLLOQUIO DI APPROFONDIMENTO E ANALISI DELLA DOMANDA

Disoccupati

Per coloro che sono in cerca di un'occupazione (disoccupati oppure perché rientrano nel mercato del lavoro)

Operatore.....

Data.....

NOME E COGNOME UTENTE

DOMANDA	NOTE	CRITICITÀ EMERSE	
			Da 1 a 5
Che lavori ha svolto anche per brevi periodi? Come li ha trovati (gradimento)?		Esperienza	
Quale ruolo ha ricoperto e quali sono stati i suoi compiti effettivi?		Competenze acquisite	
È soddisfatto in generale delle sue precedenti esperienze, del suo percorso lavorativo?		Autostima	
Adesso che tipo di occupazione cerca?		Chiarezza rispetto ai propri obiettivi professionali	
Quali conoscenze generali sono utili, secondo lei per svolgere questo tipo di lavoro? Quali attitudini e capacità sono necessarie?		Conoscenza delle professioni	
Ritiene di possederle e di quali invece crede di essere carente?		Autovalutazione	
Quali competenze specialistiche ritiene di essere in grado di fornire sul mercato del lavoro?		Competenze acquisite	
A cosa o a chi attribuisce il fatto di non aver trovato, per il momento, l'occupazione che cerca?		Assunzione di responsabilità / autostima	
In quale ambiente e con che tipo di persone vorrebbe lavorare?		Capacità relazionali	
Ha già pensato ad un possibile progetto personale di cambiamento? Ha definito un piano di azione? Quale?		Presa di decisione	
<i>Osservazioni:</i>			

8) Indicazioni metodologiche

- Nel percorso orientativo per soggetti in crisi dal punto di vista professionale l'intervento mira ad aiutare la persona a compiere un lavoro di autoesplorazione, che attraverso l'analisi e la valutazione delle proprie competenze, si conclude con l'elaborazione di un progetto professionale, costruito sulle proprie potenzialità ed interessi, tenendo anche in considerazione quali sono le opportunità presenti nel territorio.
- Il percorso si articola in interventi di gruppo e in momenti individuali: il gruppo può stimolare al confronto e alla socializzazione, motiva, suggerisce percorsi di lavoro e spunti di riflessione ai partecipanti più in difficoltà nel compito di autovalutazione; gli incontri individuali permettono, invece, alla persona di esprimere le proprie riflessioni in un contesto più tutelato, utilizzando anche la disponibilità dell'orientatore per chiarire o approfondire alcuni aspetti non sufficientemente compresi.
- Bisogna tener presente che spesso gli utenti provano un po' di imbarazzo iniziale nell'approccio alle schede, in quanto non sono abituati a riflettere su se stessi e sulle loro

capacità; tuttavia questo può risultare anche un lavoro piacevole di rafforzamento della propria autostima.

- L'operatore cercherà di sottolineare l'importanza delle competenze di tipo trasversale perché spendibili in diversi contesti lavorativi e per diversi profili professionali: questo aspetto è fondamentale soprattutto per i soggetti privi di esperienze professionali (e quindi di competenze tecniche) e per coloro che sono da parecchi anni fuori dal mercato del lavoro (donne che intendono rientrare nel mondo del lavoro, disoccupati di lunga durata, utenza con disagio...).

9) Valutazione dell'intervento

La valutazione del percorso orientativo si sviluppa secondo alcuni criteri:

- a) *Domanda/adesione*: quando un soggetto chiede la consulenza dell'orientatore perché si trova in una situazione di crisi lavorativa, aderisce con buona motivazione al percorso orientativo e vi partecipa con costanza, si può considerare che l'intervento soddisfi gli obiettivi stabiliti.
- b) *Gradimento*: il grado di soddisfazione del soggetto nei confronti del lavoro proposto può essere valutato durante il colloquio o attraverso un questionario che miri a conoscere le sue impressioni per quanto riguarda l'accoglienza che gli è stata mostrata, gli obiettivi definiti nel percorso e anche gli strumenti utilizzati.
- c) *Efficacia finale*: il percorso si conclude nel modo ottimale con la risoluzione della crisi da parte del soggetto, che consisterà in un presa di consapevolezza delle sue competenze e risorse, e nella costruzione del progetto professionale da attuare per riuscire a ricollocarsi nel mercato del lavoro.
- d) *Efficacia differita*: sembra importante, al termine dell'intervento, invitare il soggetto ad impegnarsi a restituire all'orientatore informazioni relative agli sviluppi e agli esiti dei suoi percorsi, al fine di poter verificare l'efficacia a lungo termine dell'intervento.

10) Bibliografia di riferimento

- CNOS-FAP - CIOFS-FP (a cura di), *Progetto formazione professionale iniziale. Manuale relativo al processo di orientamento, accoglienza, accompagnamento*, 2000.
- DI MARCO E. (a cura di). *Manuale orientamento per i servizi per l'impiego*, Tecnopadova, 2000.
- ENAIPI LOMBARDIA (a cura di), *Il servizio di orientamento e accompagnamento al lavoro per adulti*. Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale e Regione Lombardia.
- FIORDELLI A. - NUGNES G., *Trovare lavoro non è solo questione di fortuna*, Angeli, Milano, 1995.
- MARCATO P., GIOLITO A., MUSUMECI L., *Benvenuto!*, La Meridiana, Bari, 1997.
- MARCHIORI A., DRAGHI B., *Giochi per parlare*, La Meridiana, Bari, 1999.
- VOPEL K.W., *Giochi interattivi*. Sei volumi. Elle Di Ci, Torino, 1994.

1) Generalità

Il lavoro oltre ad essere un diritto ed un dovere per ogni individuo è spesso fonte di gratificazione e meta di un forte investimento da parte di chi lo svolge, anche perché nella maggior parte dei casi si trascorre buona parte del proprio tempo nell'attività lavorativa. Per tale ragione i soggetti sono spesso portati a voler migliorare la propria situazione lavorativa, non solo da un punto di vista di ruolo o di posizione ricoperta, ma anche tenendo conto di criteri importanti come il clima aziendale e le soddisfazioni che si ricevono.

Con i cambiamenti da tempo avvenuti nel mercato del lavoro dove i continui fenomeni di riorganizzazione e di innovazione comportano la necessità da parte delle persone di un costante processo di adattamento a contesti lavorativi mutevoli, uno degli elementi di successo diventa la capacità di analizzare le proprie competenze e risorse personali al fine di individuare strategie e percorsi di inserimento e sviluppo professionale.

La riflessione che viene fatta con il soggetto sulle proprie motivazioni, competenze, progetti può anche esitare in un reinserimento della persona nel percorso formativo per poter raggiungere uno sviluppo a livello professionale.

2) Utenti

L'intervento finalizzato allo sviluppo professionale è rivolto a quelle persone che intendono migliorare la propria posizione lavorativa o semplicemente desiderano conoscere il proprio valore professionale, anche se non in un'ottica di cambiamento della propria situazione bensì per soddisfare un bisogno di valutazione attraverso confronti e nuovi stimoli.

I soggetti che usufruiscono di tale percorso possono richiedere spontaneamente una consulenza o possono essere inviati al centro dai Servizi per l'impiego oppure dalle aziende. E' questo, ad esempio, il caso dei processi di selezione attraverso i quali le aziende chiedono una valutazione ed un approfondimento delle capacità del personale al fine di meglio attribuire la responsabilità per determinati incarichi. Le aziende, inoltre, possono anche richiedere semplicemente dei bilanci di competenze per tutto il proprio personale.

Spesso sono persone già inserite nel mondo del lavoro, che però ricoprono un ruolo che sentono non adeguato alle loro competenze e dunque desiderano migliorare: la richiesta di orientamento si colloca all'interno di questo progetto ed è utile per definirlo più precisamente.

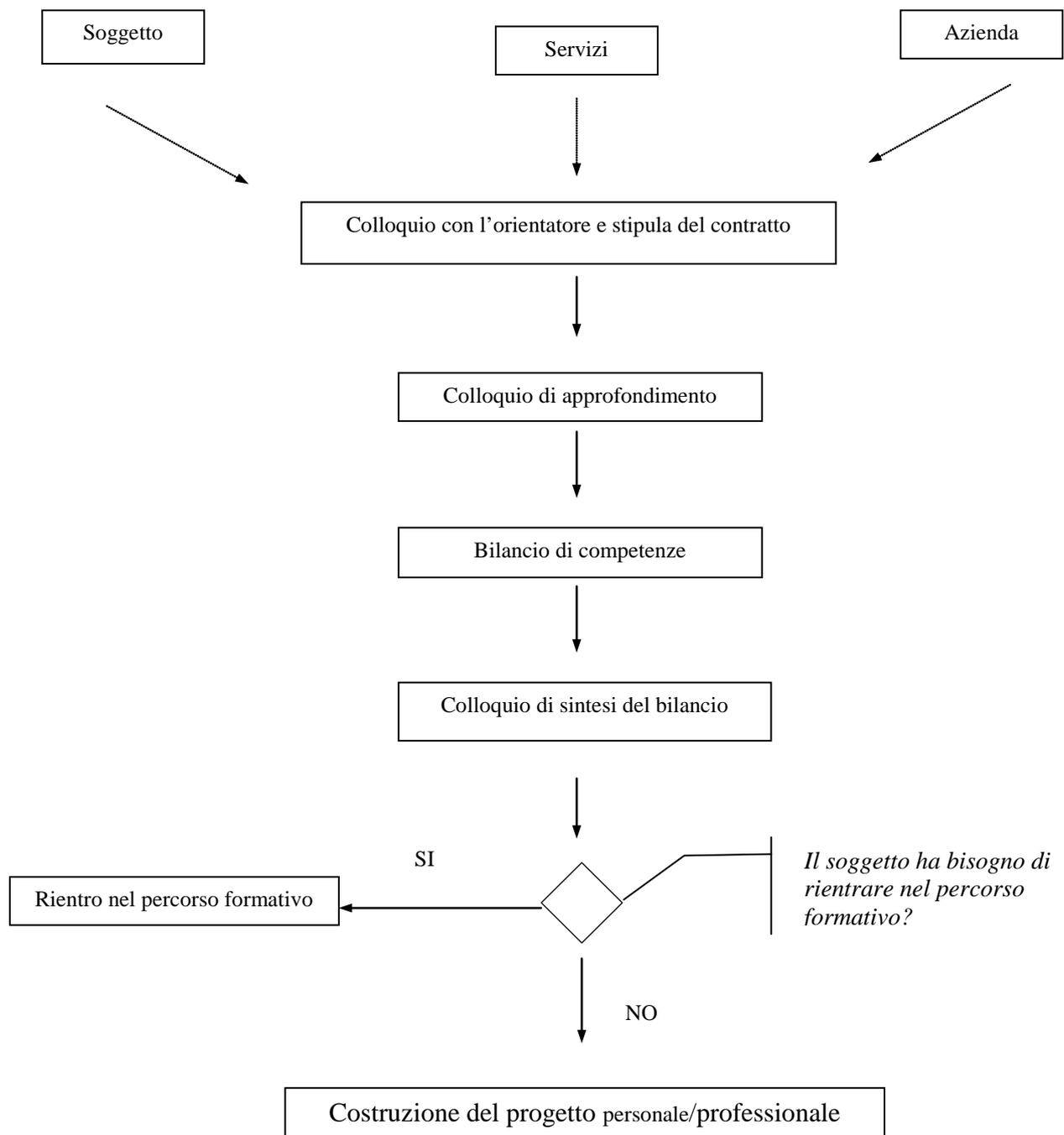
3) Fuochi, risorse, leve, criticità

- Un punto di forza su cui operare è che questi soggetti, a differenza di quelli in crisi dal punto di vista professionale, stanno svolgendo un'attività lavorativa e questo fattore sicuramente ha un'incidenza positiva sulla loro autostima.
- Altra risorsa dell'intervento è il possibile confronto in gruppo tra soggetti che partecipano al progetto, in quanto questo può aiutare ciascuno nella scoperta delle proprie caratteristiche di personalità e delle competenze, per arrivare alla stesura di un profilo professionale.
- Una criticità del percorso può essere l'approccio dei soggetti al servizio, poiché a volte le persone non sono disposte ad impegnarsi in un lavoro di riflessione su di sé: prima di intraprendere il percorso è dunque necessario conoscere la motivazione del soggetto e verificare la sua adesione all'intervento.

4) Finalità

- Finalità dell'intervento è aiutare i soggetti a prendere consapevolezza di sé e delle proprie competenze e risorse per poter attuare uno sviluppo a livello professionale.
- Il progetto ha lo scopo anche di accompagnare il soggetto nella comprensione dell'ambito o della direzione in cui voler realizzare il miglioramento professionale.
- Nel caso di soggetti che non mirano ad uno sviluppo professionale, ma intendono conoscere il proprio valore personale e professionale, l'intervento cerca di far acquisire loro tale consapevolezza.

5) Sequenza procedurale del percorso: "Sviluppo professionale"



6) Fasi e strumenti

FASI	STRUMENTI
<p style="text-align: center;">1) Accoglienza</p> <p>Il soggetto che si rivolge spontaneamente al Centro, o che viene inviato dai Servizi (Centri per l'impiego) o dall'azienda, viene accolto dall'orientatore. L'obiettivo del primo colloquio è l'analisi della domanda del soggetto, cioè comprendere la ragione per cui la persona ha richiesto l'intervento.</p> <p>Altro aspetto fondamentale da verificare è quanto la persona sia motivata ad intraprendere un percorso orientativo del tipo proposto dal Centro. Infatti, per intraprendere questo tipo di lavoro è essenziale che il soggetto sia fortemente motivato e aderisca alla proposta.</p> <p>Se l'orientatore riscontra un interesse nel soggetto gli presenta il possibile intervento e viene stipulato il contratto orientativo-formativo, esplicitando gli impegni reciproci.</p>	<p>Colloquio di accoglienza</p>
<p style="text-align: center;">2) Incontro di approfondimento</p> <p>Il secondo incontro tra il soggetto e l'orientatore è volto ad approfondire il percorso formativo e professionale della persona per poterne ricavare utili elementi di personalità: attitudini, assunzione di responsabilità, capacità organizzative, flessibilità.</p> <p>Durante questo incontro l'operatore presta particolare attenzione all'approccio che la persona ha nei confronti degli eventi che accadono intorno a lei, per comprendere se possiede un <i>locus of control</i> interno o esterno e, quindi, se percepisce il possibile miglioramento come dipendente da sé o dal caso.</p>	<p>Colloquio di approfondimento per occupati</p>
<p style="text-align: center;">3) Bilancio delle competenze</p> <p>A questo punto del percorso i soggetti vengono stimolati a riconoscere e descrivere le proprie competenze maturate nel corso delle esperienze professionali ed extraprofessionali.</p> <p>L'attività consiste nel fornire agli utenti dei modelli di lettura e analisi delle proprie competenze: un modello classico è quello che suddivide le capacità legate al sapere, al saper fare e al saper essere. Un'altra tipologia è quella che suddivide tra competenze di base, competenze tecnico-professionali e competenze trasversali.</p> <p>L'intervento specifico mira a stimolare il soggetto affinché prenda consapevolezza delle proprie competenze intese come l'insieme di: conoscenze dichiarative; conoscenze procedurali; capacità di base; abilità professionali specifiche; risorse psico-sociali; capacità trasversali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Schede individuali di analisi delle competenze. - Sessioni di gruppo per il bilancio delle competenze
<p style="text-align: center;">4) Sintesi del bilancio</p> <p>L'orientatore incontra individualmente il soggetto per fare insieme una sintesi delle attività realizzate fino a quel momento.</p> <p>Tale incontro di sintesi ha lo scopo di aiutare la persona a delineare un proprio profilo, costituito dagli elementi di sé emersi dal bilancio: motivazioni (valori e interessi); competenze; punti di forza e limiti (per la crescita professionale); caratteristiche di personalità.</p> <p>L'orientatore propone al soggetto le opportunità lavorative che risultano più vicine ed adeguate al profilo emerso, facendo riferimento ad una mappa delle figure professionali, che ne descrive le competenze. Tale procedura può essere utile per allargare o limitare, a seconda delle esigenze, il panorama delle possibilità lavorative percepite dal soggetto.</p> <p>Se il soggetto è stato inviato dall'azienda, in questa occasione si deve stabilire un accordo tra lui e l'orientatore rispetto alle informazioni che possono essere riferite all'azienda.</p> <p>Nel caso dei processi di selezione, il soggetto viene posto di fronte ad un certo numero di opzioni (7/10) che corrispondono alle figure professionali maggiormente ricercate dalle aziende. Dopo il confronto con i requisiti richiesti da ogni figura professionale, il soggetto è libero di decidere di proseguire il processo di selezione arrivando a definire il proprio progetto, oppure di interromperlo qualora non fosse interessato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio individuale - Stesura del profilo personale e professionale

<p style="text-align: center;">5) Eventuale rientro nel percorso formativo</p> <p>Se nella costruzione del progetto professionale l'utente si rende conto di aver bisogno di un rientro nel percorso formativo, per migliorare le proprie competenze, l'operatore può aiutarlo nel reperimento di informazioni relative ai corsi e nella scelta di quello più adeguato alle proprie esigenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio con l'orientatore - Libretti informativi sui percorsi formativi
<p style="text-align: center;">6) Costruzione del progetto</p> <p>Giunti a questo punto dell'intervento, il soggetto incontra l'orientatore per definire il proprio progetto professionale volto ad uno sviluppo nel campo lavorativo, utilizzando tutte le informazioni su di sé emerse negli incontri.</p> <p>Inoltre, presso il Centro di orientamento può essere istituita una postazione multimediale che dia la possibilità al soggetto di auto-orientarsi nel panorama formativo o professionale, anche attraverso il collegamento a siti Internet, dove poter trovare informazioni utili per la propria scelta.</p> <p>Si veda percorso n. 6.</p>	<p>Strumento informativo di auto-orientamento (postazione Internet)</p>

7) Strumenti

- Scheda per il colloquio di accoglienza. (vedi percorso n. 6).
 - Scheda per il colloquio di approfondimento per occupati.
- Lo strumento è composto da una scheda guida per il colloquio con soggetti che attualmente stanno lavorando e mira a sondare, attraverso una traccia di domande, alcuni aspetti della personalità del soggetto, del suo approccio con il mondo del lavoro, la capacità o predisposizione a definire progetti, la motivazione al cambiamento e la chiarezza rispetto i propri obiettivi professionali.
- Strumenti per il bilancio delle competenze (vedi "Strumenti di base").
 - Guide (cartacee e/o informatizzate) a supporto della scelta del percorso formativo: www.graffiti.it/guidaaladino.it (per l'orientamento post obbligo formativo).

**SCHEDA PER IL
COLLOQUIO DI APPROFONDIMENTO E ANALISI DELLA DOMANDA**

Occupati

Per coloro che vogliono mutare la propria attività (es.: da lavoratore a studente)

Data.....
Operatore.....
Nome e cognome utente:.....

DOMANDA	NOTE	CRITICITÀ EMERSE	
			da 1 a 5
Che lavoro svolge attualmente? Come ha fatto a trovarlo /sceglierlo?		Presa di decisione	
Quale ruolo svolge e quali sono i suoi compiti?		Assunzione di responsabilità	
Quali conoscenze generali sono utili per svolgere il suo lavoro? Quali attitudini e capacità sono necessarie?		Conoscenza delle professioni	
Ritiene di possederle? E di quali invece è carente?		Autovalutazione	
Crede di essere adeguato per il lavoro che svolge?		Autostima	
Il suo è un ruolo di responsabilità? Le pesano o ne è contento?		Assunzione di responsabilità	
Come valuta le sue prestazioni?		Autovalutazione	
Le piace il suo lavoro? Quali aspetti in particolare?		Motivazione	
Come organizza la sua giornata lavorativa?		Capacità organizzative	
Le piace l'ambiente e le persone con cui lavora? Quale rapporto ha con loro?		Capacità relazionali	
Qual è il motivo per cui vuole cambiare lavoro e condizione?		Motivazione al cambiamento	
Ha già pensato ad un possibile progetto personale di cambiamento? Ha definito un piano di azione? Quale?		Presa di decisione	

Osservazioni:

8) Indicazioni metodologiche

- L'orientatore deve tenere presente che lavorerà con persone adulte, che hanno già esperienze professionali e che spesso non si trovano in una situazione di disagio, quindi l'intervento dovrà essere calibrato su questo tipo di utenza.
- Nell'organizzare il lavoro in momenti individuali e momenti di gruppo bisogna prestare attenzione al fatto che la sessione individuale può essere utile al soggetto per ripercorrere anche esperienze di vita personali e per riflettere su ciò che ha appreso da esse, invece nella sessione di gruppo è bene mantenersi su un piano relativo alla sfera professionale e non personale.
- Bisogna prestare attenzione al fatto che spesso gli utenti provano un po' di imbarazzo iniziale nell'approccio alle schede, in quanto non sono abituati a riflettere su se stessi e sulle loro capacità; tuttavia questo può risultare anche un lavoro piacevole di rafforzamento della propria autostima.

9) Valutazione dell'intervento

La valutazione del percorso orientativo si sviluppa secondo alcuni criteri:

- a) *Domanda/adesione*: quando un soggetto chiede la consulenza dell'orientatore perché desidera migliorare la propria posizione lavorativa, aderisce con buona motivazione al percorso orientativo e vi partecipa con costanza, si può considerare che l'intervento soddisfi gli obiettivi stabiliti.
- b) *Gradimento*: il grado di soddisfazione del soggetto nei confronti del lavoro proposto può essere valutato durante il colloquio o attraverso un questionario che miri a conoscere le sue impressioni per quanto riguarda l'accoglienza che gli è stata mostrata, gli obiettivi definiti nel percorso e anche gli strumenti utilizzati.
- c) *Efficacia finale*: il percorso si conclude in modo ottimale nel momento in cui il soggetto riesce ad acquisire consapevolezza del proprio valore professionale, delle sue competenze e risorse, e con la costruzione del progetto professionale da attuare per riuscire a posizionarsi nel mercato del lavoro in modo più soddisfacente.
- d) *Efficacia differita*: sembra importante, al termine dell'intervento, invitare il soggetto ad impegnarsi a restituire all'orientatore informazioni relative agli sviluppi e agli esiti dei suoi percorsi, al fine di poter verificare l'efficacia a lungo termine dell'intervento.

10) Bibliografia di riferimento

- CNOS-FAP, CIOFS-FP (a cura di), *Progetto formazione professionale iniziale. Manuale relativo al processo di orientamento, accoglienza, accompagnamento*, 2000.
- DI MARCO E. (a cura di), *Manuale orientamento per i servizi per l'impiego*. Tecnopadova, 2000.
- ENAIPI LOMBARDIA (a cura di), *Il servizio di orientamento e accompagnamento al lavoro per adulti*. Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale e Regione Lombardia.
- FIORDELLI A., NUGNES G., *Trovare lavoro non è solo questione di fortuna*, Angeli, Milano, 1995.
- CALLINI D., CATANI M., MORINI G. (a cura di), *Bilancio di competenze secondo la metodologia dell'autovalutazione assistita*, 2000.

ALLEGATO II

MODELLO DI ACCREDITAMENTO

DELLE SEDI ORIENTATIVE

INTRODUZIONE

Nel corso dell'ultimo decennio, principalmente a seguito di una pressione esercitata dagli organismi europei, il sistema della formazione italiano è stato caratterizzato da una crescente richiesta di valutazione dei progetti formativi/orientativi.

Senza entrare nel merito di ogni specifica esperienza regionale, l'analisi della normativa nazionale permette di delineare con maggior precisione la situazione effettiva della tematica dell'accreditamento.

L'idea dell'accreditamento è stata avanzata per la prima volta nella legge 845/78 che prevede l'introduzione di requisiti tecnici per il riconoscimento delle strutture formative.

Tuttavia, è nell'art. 17, comma 1, lettere c) e g) della legge 196/97, che si possono individuare i riferimenti che caratterizzano lo svolgimento dell'attività di formazione professionale e il rapporto gestorio che prende corpo attraverso l'istituto della "convenzione".

La tematica dell'accreditamento viene sviluppata ulteriormente nel Capo III "Accreditamento delle strutture formative e sostegno alla ristrutturazione degli enti di formazione" del Regolamento attuativo dell'art. 17 della L. 196/97, che pone l'accreditamento quale "formale riconoscimento ai fini dello svolgimento delle attività di formazione professionale (art. 10, comma 8) e stabilisce gli indicatori⁸ mediante i quali il Ministero del lavoro, d'intesa con la Conferenza Stato-Regioni, definisce "i requisiti minimi e i criteri di valutazione delle sedi operative ai fini dell'accreditamento" (art. 10, comma 6).

Lasciato in sospenso per più di un anno, il tema dell'accreditamento è stato ripreso nell'Accordo Stato-Regioni del 18 febbraio 2000 che stabilisce le modalità e le condizioni per la concessione dell'accreditamento e ripropone gli indicatori sopra citati. Infine, in data 25 Maggio 2001 è stato emanato e approvato un Decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale - attuativo dell'Allegato A dell'Accordo Stato-Regioni di cui sopra - recante norma in materia di "Accreditamento delle sedi formative e orientative".

Peraltro, nello stesso tempo la formazione professionale ha vissuto dei cambiamenti che hanno fatto emergere nuove necessità e nuovi obiettivi, fra i quali ha assunto particolare importanza la soddisfazione dei clienti (utente/committente).

⁸ Gli indicatori fissati sono: 1) Capacità gestionali e logistiche; 2) Situazione economica; 3) Disponibilità di competenze professionali impegnate in attività di direzione, amministrazione, docenza, coordinamento, analisi e programmazione, valutazione dei fabbisogni, orientamento; 4) Livelli di efficacia ed efficienza raggiunti nelle attività precedentemente realizzate; 5) Interrelazioni maturate con il sistema sociale e produttivo presente sul territorio.

1. ACCREDITAMENTO DELLE SEDI ORIENTATIVE

Nello specifico, per quanto riguarda l'accREDITamento delle sedi orientative, presentiamo di seguito alcuni elementi principali.

1.1. I soggetti che possono essere accREDITati

Possono candidarsi all'accREDITamento le sedi operative, ossia le sedi dove viene svolta l'attività per la quale si chiede l'accREDITamento, sia pubblici sia privati, che svolgono attività di orientamento finanziate con risorse pubbliche.

In particolare, il DM 166/2001, specifica quanto segue:

- a) “per attività di orientamento si intendono gli interventi informativi, formativi, consulenziali aventi il fine di promuovere l'auto-orientamento e di supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale” (art. 2, comma 1).
- b) “le sedi operative devono disporre di risorse gestionali, logistiche ed umane e devono aver raggiunto determinati livelli di efficacia ed efficienza in attività precedentemente svolte, inoltre devono mantenere interazioni con il territorio nel quale sono inserite” (art. 3, comma 2).
- c) “le sedi operative accREDITate per la formazione possono o assicurare direttamente le attività di orientamento o avvalersi di sedi operative accREDITate per l'orientamento” (art. 5, comma 7).

1.2. I criteri posti dall'accREDITamento

Al fine dell'accREDITamento, le sedi operative devono garantire i requisiti relativi ai seguenti criteri (cfr. paragrafo "Modello di accREDITamento").

- 1) Mission
- 2) Struttura e infrastruttura
- 3) Situazione economico-finanziaria
- 4) Organizzazione e gestione
- 5) Risorse umane e relative competenze professionali
- 6) Relazioni con il territorio
- 7) Risultati conseguiti / efficacia
- 8) Efficienza del servizio

1) *Mission*

Ai fini dell'accreditamento ciascuna sede operativa/ente dovrebbe inserire all'interno del proprio statuto, tra le finalità che si propone, l'intenzione di erogare attività orientative.

2) *Struttura e infrastruttura*

Alle sedi orientative è chiesto, fra l'altro, di: adeguare le strutture alle norme relative alla sicurezza e all'igiene; avere strutture fisiche adeguate e in numero sufficiente per la gestione e l'erogazione di attività di orientamento; avere attrezzature adeguate.

3) *Situazione economico-finanziaria*

Il presente criterio fa prevalentemente riferimento all'affidabilità economico-finanziaria e legale della sede, e alla capacità di redigere regolarmente e correttamente i bilanci e di gestire la contabilità.

4) *Organizzazione e gestione*

Ai fini dell'accreditamento, ogni sede orientativa deve definire il proprio modello organizzativo (struttura, ruoli, responsabilità, ecc.) in coerenza con quanto previsto per l'ottenimento dell'accreditamento e, in particolare, deve attivare le funzioni ritenute essenziali per una corretta gestione e conduzione della sede orientativa.

5) *Risorse umane e relative competenze professionali*

Il criterio in questione riguarda il personale che opera nelle sedi orientative a due livelli: gestione e competenze necessarie.

Per quanto riguarda la gestione, ciascuna sede dovrà dotarsi di un numero minimo di personale; badare all'adeguatezza delle competenze; gestire la selezione e la formazione del personale.

Relativamente alle competenze professionali, l'accreditamento delinea per ciascuna funzione le attività/responsabilità attribuitele e le rispettive competenze necessarie.

6) *Relazioni con il territorio*

Alle sedi orientative è richiesto di pianificare e gestire i rapporti con il territorio in cui è inserito al fine di rispondere correttamente alle esigenze del territorio e, soprattutto, di mantenere costanti relazioni con istituzioni, organizzazioni e famiglie.

7) *Risultati conseguiti / efficacia*

Il presente criterio richiede alle sedi operative di avere e mantenere dei livelli standard relativamente ad aspetti quali l'operatività, il gradimento dell'utenza, la soddisfazione dei dipendenti.

8) *Efficienza del servizio*

Mediante tale criterio è richiesto alle sedi orientative di gestire correttamente i fondi pubblici che vengono loro assegnati per effettuare le attività di orientamento.

1.3. Struttura dell'accreditamento

Intendiamo per *accreditamento* non il mero soddisfacimento dei requisiti relativi ai criteri, precedentemente citati, posti dalle norme, quanto piuttosto un *processo finalizzato a garantire l'affidabilità delle sedi orientative e dei servizi erogati, integrando in tal senso i requisiti minimi di legge.*

Relativamente alle modalità mediante le quali le singole strutture garantiscono il servizio, esse sono trattate per esteso e nello specifico in un'apposita sezione del presente documento (cfr. "Manuale delle procedure").

1.4. Conclusioni

Al fine di dimostrare e garantire l'affidabilità del servizio svolto delle singole sedi orientative, è stato elaborato un "Modello di accreditamento" (cfr. punto 3.) che, mediante indicatori, indici, modalità di verifica prestabilite e standard, permette di verificare la presenza dei suddetti requisiti e, soprattutto, consente di garantire un monitoraggio costante delle azioni finalizzato al miglioramento continuo dei servizi erogati secondo una strategia della qualità.

Prima di passare al modello di accreditamento riteniamo opportuno definire il disegno organizzativo delle strutture che erogano servizi orientativi.

2. DISEGNO ORGANIZZATIVO

Per la definizione del disegno organizzativo della struttura che eroga servizi orientativi si fa inizialmente riferimento a quanto indicato dal Gruppo di lavoro Ministero del Lavoro - Regioni sul riordino della formazione professionale, *Accreditamento delle sedi orientative*, e dal successivo Decreto Ministeriale 166 del 25 maggio 2001, con ulteriori approfondimenti derivanti dal confronto con la letteratura di settore e con modelli ed esiti di esperienze orientative pilota.

Circa il riferimento al Gruppo di lavoro, si assume la concezione della *sede per l'orientamento* intesa come "la sede operativa che eroga servizi informativi, formativi e consulenziali finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di progetti personali di formazione e lavoro".

Inoltre, si concorda con il DM 166/2001 (allegato 2, paragrafi 2.1.A.2. e 2.1.A.3.), che, per produrre tali servizi, la sede per l'orientamento ha

la necessità di attivare processi che in un'ottica di qualità (*gestione del sistema qualità*), precedono (diagnosi, progettazione, promozione, ricerca), accompagnano (monitoraggio), seguono (valutazione) la realizzazione (erogazione) dei servizi stessi (...).

Ciascuno dei processi si articola in *aree operative* (insieme di attività omogenee con le quali si realizza un output informativo complesso o la fornitura di una prestazione compiuta).

Per realizzare le aree operative occorrono uno o più *compiti* (sistema strutturato ed integrato di operazioni con le quali si realizzano risultati significativi in termini di prodotto e riconoscibili in termini di lavoro) resi possibili dalla disponibilità di *competenze professionali* (insieme coordinato di conoscenze, abilità operative e comportamenti).

2.1. Livelli di azione previsti per l'organizzazione dei servizi orientativi

Come visto nella "Linea guida", esistono due diversi servizi che si differenziano in base al loro livello di azione:

- 1) Servizi di orientamento in senso proprio
- 2) Servizi di governo e di staff (compreso il sistema informativo)

Le azioni orientative possono essere analizzate secondo due modalità differenti: per *processi*; per *percorsi*. Si è preferito dare ampio spazio alla seconda modalità (cfr. Allegato I), in quanto i processi che costituiscono le azioni orientative sono trasversali ai percorsi descritti e, dunque, vengono riprese nelle singole schede di dettaglio relative ai percorsi orientativi.

2.2. Tipologie di strutture organizzative

Il sistema di accreditamento prevede che le sedi formative possano essere accreditate come sedi orientative fornendo servizi orientativi di qualità presso la propria sede, oppure appoggiandosi ad una sede orientativa accreditata.

A partire da questa premessa e dalla realtà dei centri CNOS-FAP e COSPES, relativamente all'erogazione di attività orientative si sono ipotizzate due tipologie di strutture organizzative che permettano di erogare servizi di orientamento per conto di clienti istituzionali (Regioni, Provincie, ecc.). Le due tipologie si differenziano in base al fatto che si scelga di accreditare il COSPES o il CNOS-FAP.

Nel primo caso, la responsabilità diretta della gestione ed erogazione delle attività orientative è affidata ad un centro COSPES.

Nel secondo caso, la responsabilità diretta della gestione ed erogazione delle attività orientative è affidata ad un centro CNOS-FAP.

In sintesi, si configurano due possibilità: accreditamento della sede COSPES (struttura autosufficiente complessa; caso A); accreditamento della sede CNOS-FAP (con personale formato dal COSPES e/o dall'Università Pontificia Salesiana; caso B).

2.2.1. Caso A: accreditamento della sede COSPES

In questa prima ipotesi, il centro COSPES assume in carico la “Linea guida” (modello di accreditamento elaborato) e richiede l’accreditamento della propria sede per i servizi orientativi.

A questo scopo il centro COSPES provvede ad un confronto tra la propria realtà di sviluppo e quanto richiesto dal modello di accreditamento, integrando eventuali discrepanze.

Il centro CNOS-FAP che intende erogare servizi orientativi, si avvale del centro COSPES accreditato per le attività di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto- orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro.

Le suddette attività di orientamento sono state sviluppate all’interno di percorsi specifici in base alle possibili tipologie di utenza e alle relative esigenze orientative (cfr. “Linea guida”).

Per la struttura organizzativa “caso A”, quindi, si prevede che i centri COSPES siano in grado di fornire i servizi sopra descritti. Se così non fosse i singoli centri provvederanno ad ampliare le tipologie di attività orientative offerte e le tipologie di utenza raggiunte fino ad oggi, allo scopo di costituire una *sede orientativa* in grado di offrire servizi orientativi ad ampio raggio che supportino i Centri CNOS-FAP esistenti nel territorio (nell’erogazione di azioni orientative legate alle attività formative gestite dai centri stessi), e siano in grado di far fronte alle esigenze di orientamento emergenti dal territorio e da altre strutture esterne coinvolte direttamente o indirettamente nei processi orientativi del territorio (come conseguenza della riforma del sistema scolastico-formativo).

In questa ipotesi di struttura organizzativa sono presenti figure professionali con competenze specifiche dell’orientamento (coordinatore, orientatore, tutor) e figure professionali specifiche con competenze finalizzate all’orientamento di utenze “speciali” (handicap, extracomunitari, caratterialità, adulti, obbligo formativo) e competenze di didattica orientativa.

Inoltre i centri COSPES forniscono ulteriori servizi che non sono necessari ai fini dell’accreditamento (psicoterapia, psicodiagnostica, terapia di appoggio).

Presentiamo di seguito l’organigramma relativo ad una struttura orientativa di base.

Fig. 1 - Organigramma struttura orientativa di base



* La funzione di *tutoring* è stata tratteggiata in quanto nei centri di piccole dimensioni, oppure per azioni orientative di breve durata e scarsa complessità, tale funzione può essere ricoperta dall'orientatore stesso.

2.2.2. Caso B – Accredimento sede CNOS-FAP

In questo caso, è il CNOS-FAP che si accredita come sede orientativa affidando al COSPES e/o all'Università Pontificia Salesiana la formazione del personale. A tal fine, si prevede di costituire una struttura nazionale COSPES che si occupi, in primo luogo, della formazione e dell'accredimento degli orientatori CNOS-FAP e delle altre figure professionali dell'orientamento (coordinatore e tutor) e, in secondo luogo, di rafforzare l'approccio salesiano alle azioni formativo – orientative elevando qualitativamente l'offerta formativa e orientativa dei centri COSPES e CNOS-FAP.

Nel caso si opti per tale ipotesi, dovrà essere steso un progetto complesso di formazione a livello nazionale che consenta un'uniformità di sviluppo delle sedi orientative / formative dei centri CNOS-FAP, basato sull'implementazione delle competenze professionali specifiche dell'orientamento.

3. MODELLO DI ACCREDITAMENTO

Allo scopo di rendere più semplice e immediato l'uso del modello di accreditamento (che come abbiamo detto, permette di verificare la presenza di specifici requisiti e, soprattutto, di garantire un monitoraggio costante delle azioni finalizzato al miglioramento continuo dei servizi erogati), proponiamo di seguito gli elementi che lo costituiscono:

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
------------	--------	----------------------	----------------------------------

Ogni *indicatore* relativo a ciascuno dei criteri precedentemente presentati (mission, struttura e infrastruttura, situazione economico-finanziaria, ecc.) viene dettagliato in *indici*, che permettono:

a) ai soggetti che richiedono l'accreditamento, di condurre un'autovalutazione per indagare il livello di soddisfacimento dei requisiti dell'accreditamento e di monitorare il livello qualitativo dei propri servizi,

b) all'ente accreditante, di accertare le capacità dell'ente relativamente all'erogazione di servizi orientativi.

Per ciascun indicatore sono state delineate le *modalità di verifica* e gli *standard generali di riferimento*.

Ad esempio, nella Tab. 1, viene considerato il "criterio economico-finanziario" articolato in cinque *indicatori* i quali, a loro volta, vengono dettagliati da cinque *indici* che li specificano.

Sempre per ciascun indicatore è stata stabilita la *modalità di verifica*, che può essere effettuata o attraverso l'analisi documentale o attraverso l'attività di *audit* (verifica in loco).

Infine, vi sono gli *standard di riferimento* che rappresentano i parametri con i quali confrontare il soddisfacimento dei requisiti. Nel caso dell'indicatore "Affidabilità economico-finanziaria", la "Situazione patrimoniale e finanziaria" (indice) viene verificata mediante un'analisi "documentale" ed è previsto che il "Patrimonio di partenza sia di almeno 300 milioni".

Tab. 1 – Esempio: Requisiti economico-finanziari

SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA			
INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
1) Affidabilità economico-finanziaria	Situazione patrimoniale e finanziaria affidabile	Documentale	Patrimonio di partenza di almeno 300 milioni
2) Affidabilità del legale rappresentante della sede	Integrità e correttezza personali	Documentale	Assenza di condanne per reati di natura amministrativo - finanziaria e di dichiarazioni e procedure di fallimento
3) Regolarità dei documenti di bilancio	I documenti di bilancio sono redatti regolarmente secondo la IV [^] direttiva CEE	Documentale	- Bilancio conforme a IV [^] direttiva CEE (oppure certificazione di bilancio da parte terza o da parte seconda qualificata) - Sede come centro di costo (nel caso è parte di una struttura)
4) Corretta contabilizzazione	Esiste ed è operativo un sistema di contabilizzazione per centri di costo (caso in cui il soggetto è diverso al servizio)	Documentale Rating	Procedura/sistema di contabilità analitica
5) Corretta rendicontazione	E' definita e applicata con le opportune competenze una procedura di rendicontazione	Documentale Rating	Indicazioni date dagli enti finanziatori

Nelle pagine che seguono, presentiamo:

- 1) uno schema riassuntivo dei criteri inseriti nel modello di accreditamento e dei relativi indicatori per renderne più immediata la lettura (cfr. Tab. 2)
- 2) una serie di tavole sul modello di accreditamento proposto.

Tab. 2- Criteri e relativi indicatori previsti dal modello

CRITERI	INDICATORI
1. MISSION	- Coerenza dei fini statutarî con il servizio erogato
2. STRUTTURE e INFRASTRUTTURE	2.1. Idoneità dei locali secondo le norme igieniche e di sicurezza 2.2. Strutture necessarie all'erogazione dei servizi di orientamento 2.3. Strutture necessarie per la gestione dei servizi di orientamento 2.4. Posizione in cui si trova l'ente 2.5. Adeguatezza delle apparecchiature tecnologiche 2.6. Adeguatezza delle attrezzature 2.7. Disponibilità di mezzi di trasporto 2.8. Disponibilità di luoghi pubblici in cui mangiare
3. SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA	3.1. Affidabilità economico finanziaria 3.2. Affidabilità del legale rappresentante della sede 3.3. Regolarità dei documenti di bilancio 3.4. Corretta contabilizzazione 3.5. Corretta rendicontazione
4. ORGANIZZAZIONE e GESTIONE	4.1. Organizzazione e leadership 4.2. Politiche e strategie 4.3. Processi e responsabilità per la gestione qualità
5. RISORSE UMANE e RELATIVE COMPETENZE PROFESSIONALI	
5.1. RISORSE UMANE	5.1.1. Dotazione minima di personale 5.1.2. Adeguatezza delle competenze 5.1.3. Selezione del personale 5.1.4. Gestione del personale 5.1.5. Formazione del personale
5.2. COMPETENZE PROFESSIONALI	
5.2.1. Direzione	- Tipologia delle aree operative
5.2.2. Amministrazione	- Tipologia di esercizio
5.2.3. Marketing – commerciale	
5.2.4. Gestione qualità	
5.2.5. Coordinamento	
5.2.6. Orientamento	
5.2.7. Tutoring	
5.2.8. Sostegno ai soggetti portatori di handicap e agli extracomunitari	
6. SISTEMA DI RELAZIONI con il TERRITORIO	- Relazione con il contesto e impatto sulla società
7. RISULTATI CONSEGUITI / EFFICACIA	7.1. Livello di soddisfazione dei clienti esterni (utenti) 7.1.1. Livello di abbandono 7.1.2. Livello di soddisfazione degli utenti 7.2. Livello di soddisfazione dei clienti interni (dipendenti e collaboratori) 7.3. Livello di operatività 7.4. Qualità dei prodotti e servizi formativi
8. EFFICIENZA DEL SERVIZIO	- Capacità di spesa

MODELLO DI ACCREDITAMENTO

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
1. MISSION			
Coerenza dei fini statutari	Lo statuto della sede orientativa è coerente con i requisiti richiesti dall'ente accreditante	Documentale	Orientamento quale attività primaria
2. STRUTTURA E INFRASTRUTTURA			
2.1. Idoneità locali a norme igieniche e di sicurezza	Le strutture utilizzate sono conformi alle leggi vigenti sulla sicurezza	Documentale	Leggi cogenti sulla sicurezza (D. lgs. 626/97 e succ. modifiche; normativa prevenzione incendi DM 10/03/98; normativa antinfortunistica, ecc.)
2.2. Strutture necessarie all'erogazione dei servizi di orientamento	Le strutture fisiche sono sufficienti per l'erogazione delle azioni di orientamento per le quali si richiede l'accreditamento	Documentale Audit	- Area accoglienza - 4 aule per colloqui individuali - 3 aule per lavori di gruppo - Sala reperimento informazioni (PC in rete, biblioteca / emeroteca) - Disponibilità di laboratori adatti all'attività di tirocinio/ pratica N.B. In ogni caso deve essere previsto l'accesso per i disabili
2.3. Strutture necessarie per la gestione dei servizi di orientamento	Le strutture fisiche sono sufficienti per la gestione delle azioni di orientamento per le quali si richiede l'accreditamento	Documentale Audit	- Ufficio direzione - Ufficio coordinamento / tutoraggio - Ufficio amministrazione - Ufficio orientatori - Sala riunioni
2.4. Posizione in cui si trova l'ente	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	Documentazione	- Si trova in una zona centrale / si trova in una zona servita dai mezzi di trasporto pubblici. - Facile individuazione della sede (indicazioni stradali, insegna, ecc.)
2.5. Adeguatezza delle apparecchiature tecnologiche	1) Le apparecchiature tecnologiche sono in numero sufficiente	Audit	Un PC per ogni utente
	2) Le apparecchiature tecnologiche non sono obsolete	Esame documentale, audit	Per i PC: utilizzo di sistemi operativi prodotti entro il 1995
2.6. Adeguatezza delle attrezzature	Le attrezzature sono in numero sufficiente	Audit	1 lavagna luminosa ogni 2 aule; presenza di almeno un videoproiettore e PC; di un televisore e di un videoregistratore
2.7. Disponibilità di mezzi di trasporto	Presenza di mezzi di trasporto pubblici	Documentazione	Il mezzo di trasporto pubblico più vicino si raggiunge al massimo in 15 minuti a piedi.
2.8. Disponibilità di luoghi pubblici in cui mangiare	Presenza di luoghi pubblici di ristorazione	Documentazione	Il bar, self-service, tavola calda, ecc. più vicino si raggiunge al massimo in 10 minuti a piedi

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
------------	--------	----------------------	----------------------------------

3. SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA

3.1. Affidabilità economico-finanziaria	Situazione patrimoniale e finanziaria affidabile	Documentale	Patrimonio di partenza di almeno 300 milioni
3.2. Affidabilità del legale rappresentante della sede	Integrità e correttezza personali	Documentale	Assenza di condanne per reati di natura amministrativo - finanziaria e di dichiarazioni e procedure di fallimento
3.3. Regolarità dei documenti di bilancio	I documenti di bilancio sono redatti regolarmente secondo la IV ^a direttiva CEE	Documentale	- Bilancio conforme alla IV direttiva CEE (oppure certificazione di bilancio da parte terza o da parte seconda qualificata) - Sede come centro di costo (nel caso è parte di una struttura)
3.4. Corretta contabilizzazione	Esiste ed è operativo un sistema di contabilizzazione per centri di costo (caso in cui il soggetto è diverso al servizio)	Documentale	Procedura/sistema di contabilità analitica
3.5. Corretta rendicontazione	E' definita e applicata con le opportune competenze una procedura di rendicontazione	Documentale	Indicazioni date dagli Enti finanziatori

4. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

4.1. Organizzazione e leadership	1) Esistenza di un documento che definisce la struttura, i ruoli, le responsabilità e le modalità organizzative della sede orientativa	Documentale, audit	- Conformità ISO 9001-4.1 (9001-2000 §5.1-5.3) - Oppure certificazione di parte terza del sistema qualità in ISO 9001, con manuale qualità contenente in modo esaustivo il documento richiesto
	2) Le responsabilità e gli obiettivi assegnati ai direttori e/o ai responsabili incaricati della gestione sono chiaramente definiti e formalizzati	Documentale, audit	- Conformità ISO 9001-4.1 (9001-2000 §5.1-5.3) - Oppure certificazione di parte terza del SQ in ISO 9001, con manuale qualità contenente in modo esaustivo il documento richiesto
	3) Sono definite e attuate modalità specifiche di coordinamento e controllo delle attività dei ruoli gestionali	Documentale, audit	Documento con la descrizione dei meccanismi e delle modalità di coordinamento tra le varie funzioni
4.2. Politiche e strategie	1) Sono definiti e operanti modalità sistematiche di definizione delle politiche e delle strategie aziendali sulla base delle esigenze dei clienti (interni ed esterni)	Documentale	Conformità ISO 9001-4.1 (9001-2000 § 5.1-5.3) oppure certificazione del sistema qualità coerente con politiche qualità del COSPES / CNOS-FAP
	2) Esistono modalità definite di analisi e verifica periodica di congruità delle politiche e strategie con i bisogni dei clienti	Documentale, audit	Procedura formalizzata di analisi e revisione delle politiche
4.3. Processi e responsabilità per la gestione qualità	Esiste ed è operante un sistema qualità conforme alla ISO 9001	Documentale, audit	- Conformità ISO9001§4.1-20 (9001:2000 §7) - Oppure certificazione ISO 9001

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
------------	--------	----------------------	----------------------------------

5. RISORSE UMANE E COMPETENZE PROFESSIONALI (DIPENDENTI E COLLABORATORI)

5.1. Risorse umane

5.1.1. Dotazione minima di personale	Esistono le figure professionali necessarie a ricoprire i ruoli previsti per l'espletamento delle attività della sede orientativa	Documentale	a) Minimo 30% del personale stabile b) Funzioni necessarie: - Direzione dell'ente di orientamento - Gestione economico- finanziaria - Marketing – commerciale - Progettazione e sviluppo - Gestione qualità - Coordinamento - Orientamento: formazione; informazione; consulenza - Tutoring - Sostegno ai soggetti portatori di handicap e extracomunitari (équipe psicopedagogica specialistica)
5.1.2. Adeguatezza competenze	Le competenze professionali delle figure assegnate alle differenti funzioni sono adeguate	Documentale	Punto 5.2. della presente
5.1.3. Selezione del personale	Esiste ed è applicativa una modalità di selezione del personale (dipendenti, collaboratori)	Documentazione	Conformità ISO 9001 §-4.18 (9001-2000 § 6.2) integrata con l'esplicitazione delle modalità di selezione
5.1.4. Gestione del personale	Esiste ed è applicata una modalità sistematica di analisi dei bisogni del personale, formulazione di piani di sviluppo e verifica dei risultati	Documentale, audit	Conformità ISO 9001 §-4.18 (9001-2000 § 6.2) integrata con le specificità previste per gli enti COSPES / CNOS-FAP
5.1.5. Formazione del personale	Esiste, ed è applicato, un piano di formazione e sviluppo del personale (dipendenti, collaboratori) Per la struttura organizzativa “caso A”, sono previste principalmente attività di aggiornamento. Per la struttura organizzativa “caso B”, sono previste attività formative specifiche per le figure professionali dell'orientamento (coordinatori – orientatori – tutor) erogate dal COSPES	Documentazione	Conformità ISO 9001 §-4.18 (9001-2000 § 6.2) integrata con l'esplicitazione delle modalità di sviluppo del personale COSPES / CNOS- FAP

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
------------	--------	----------------------	----------------------------------

5.2. Competenze professionali

5.2.1. Direzione

a) Tipologia delle aree operative	1) Presidio del territorio e delle relazioni sociali 2) Gestione economica ed operativa della sede orientativa 3) Gestione delle risorse strutturali e tecnologiche della sede orientativa, nella sua specifica articolazione 4) Presidio dell'area giuridico finanziaria e contrattualistica 5) Presidio del rispetto della conformità delle strutture alle normative di sicurezza, igiene e protezione ambientale 6) Gestione delle informazioni, cura del clima organizzativo e della coesione con la carta dei valori ed il progetto formativo dell'ente di appartenenza 7) Presidio del conseguimento degli obiettivi di qualità	Documentazione	a) Laurea in discipline socio-economiche - tecniche o altra laurea + 2 anni di esperienze in ambito formativo/orientativo + esperienza nella direzione di unità organizzativa (almeno 3 anni) o di funzioni aziendali dell'area personale o in altre funzioni nei servizi b) Oppure: Diploma e/o Qualifica professionale + significativa esperienza (di oltre 6 anni) in ruoli tecnico - gestionali + esperienza (di almeno 3 anni) nella direzione di unità organizzative o di funzioni aziendali dell'area personale o in altre funzioni nei servizi c) Oppure: Laurea specialistica Scienze della Formazione + esperienza, di almeno 2 anni, come formatore e/o orientatore COSPES / CNOS-FAP o in altri enti + esperienza (almeno 3 anni) nella direzione di unità organizzative o di funzioni aziendali dell'area personale o in altre funzioni nei servizi. a) b) c) + Percorso di formazione istituzionale COSPES / CNOS-FAP per direttori (per almeno 80 ore) Valutazione positiva dei superiori COSPES / CNOS-FAP
b) Tipologia di esercizio	Tipologia del rapporto e tempo dedicato: prestazione a carattere continuativo e disponibilità di tempo in rapporto al volume di attività	Documentazione	Contratto di lavoro

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
<i>5.2.2. Amministrazione</i>			
a) Tipologia delle aree operative	1) Gestione amministrativa e contabile della sede orientativa all'interno degli indirizzi posti dalla direzione 2) Supporto direzione per gestione finanziaria 3) Applicazione del controllo di gestione in conformità agli indirizzi della direzione 4) Gestione della segreteria utenti e del personale 5) Coordinamento del personale addetto ai servizi ausiliari	Documentazione	a) Laurea economica + esperienza, di almeno 2 anni, in ruoli amministrativo - contabili + credito formativo, di almeno 80 ore, su amministrazione e controllo economico negli enti di formazione e orientamento b) Oppure: Diploma in ragioneria o Qualifica professionale congrua + esperienza specifica, di almeno 4 anni, in ruoli amministrativo - contabili + credito formativo, di almeno 80 ore, su amministrazione e controllo economico negli enti di formazione e orientamento c) Oppure: Laurea specialistica + esperienza, di almeno 3 anni, in ruoli amministrativo - contabili + credito formativo, di almeno 80 ore, su amministrazione e controllo economico negli enti di formazione e orientamento a) b) c) + Percorso di formazione istituzionale COSPES / CNOS-FAP per dipendenti e collaboratori stabili (80 ore) Almeno 1 anno di esperienza (anche in affiancamento) in un ente di formazione e/o orientamento COSPES / CNOS-FAP Valutazione positiva dei superiori COSPES / CNOS-FAP
b) Tipologia di esercizio	Tipologia del rapporto e tempo dedicato: prestazione a carattere continuativo e disponibilità di tempo in rapporto al volume di attività	Documentazione	Contratto di lavoro

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
<i>5.2.3. Marketing - commerciale</i> (Non previsto dall'accreditamento nazionale per le sedi orientative)			
a) Tipologia delle aree operative	1) Presidio del mercato del lavoro allo scopo di individuare nuove opportunità di sviluppo e promuovere le azioni sul territorio 2) Promozione, marketing e cura dell'immagine dell'ente di orientamento e dei servizi erogati 3) Gestione delle relazioni operative con l'utenza potenziale, con le imprese e con le istituzioni locali 4) Commercializzazione dei servizi di orientamento	Documentazione	a) Laurea in discipline socio-economiche - tecniche o altra laurea + esperienze (di almeno 2 anni) come orientatore / formatore + credito formativo, di almeno 80 ore, su progettazione e marketing formativo + esperienza di almeno 1 anno in ruoli di marketing e/o progettazione di servizi orientativi b) Oppure: Diploma e/o Qualifica professionale + significativa esperienza (di almeno 4 anni) nel ruolo di orientatore e/o formatore e/o progettista + credito formativo, di almeno 80 ore, su progettazione e marketing formativo + esperienza, di almeno 2 anni, in ruoli di marketing e/o progettazione di servizi orientativi c) Oppure: Laurea specialistica in Scienze della Formazione + esperienze nel ruolo di orientatore/formatore di almeno 2 anni + credito formativo, di almeno 80 ore, su progettazione e marketing formativo + esperienza, di almeno 2 anni, in ruoli di marketing e/o progettazione di servizi orientativi a) b) c) + Percorso di formazione istituzionale COSPES / CNOS-FAP per dipendenti e collaboratori COSPES / CNOS-FAP (80 ore) Valutazione positiva dei superiori COSPES / CNOS-FAP
b) Tipologia di esercizio	Tipologia del rapporto e tempo dedicato: prestazione a carattere continuativo e disponibilità di tempo in rapporto al volume di attività	Documentazione	Contratto di lavoro

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
<i>5.2.4. Gestione qualità (Non previsto dall'accreditamento nazionale per le sedi orientative)</i>			
a) Tipologia delle aree operative	1) Perseguimento degli obiettivi di sviluppo qualitativo dei servizi formativi seguendo le politiche e gli obiettivi strategici prestabiliti 2) Promozione e sviluppo della cultura della qualità in tutto il personale della sede orientativa 3) Presidio del sistema di accreditamento (interno ed esterno) 4) Gestione delle attività di formazione del personale in tema di qualità	Documentazione	a) Laurea in discipline socio-economiche - tecniche o altra laurea + esperienza, di almeno 1 anno, in ambito orientativo / formativo + esperienze nella funzione di servizio assicurazione qualità di almeno 2 anni in una sede orientativo/formativa. b) Oppure: Diploma e/o Qualifica professionale + significativa esperienza, di almeno 4 anni, in ambito orientativo / formativo + esperienze, di almeno 3 anni, nella funzione di servizio assicurazione qualità c) Oppure: Laurea specialistica in Scienze della Formazione + esperienza, di almeno 1 anno, in ambito orientativo / formativo + esperienze, di almeno 2 anni, nella funzione di servizio assicurazione qualità in una sede orientativo / formativa. a) b) c) + Credito formativo, di almeno 120 ore (40 delle quali sulle ISO 9000), sulla gestione della qualità nella formazione Percorso di formazione istituzionale COSPES / CNOS-FAP per dipendenti e collaboratori COSPES / CNOS-FAP (80 ore) Valutazione positiva dei superiori COSPES / CNOS-FAP
b) Tipologia di esercizio	Tipologia del rapporto e tempo dedicato: prestazione a carattere continuativo e disponibilità di tempo in rapporto al volume di attività	Documentazione	Contratto di lavoro

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
<i>5.2.5. Coordinamento</i>			
a) Tipologia delle aree operative	1) Coordinamento delle risorse umane interne ed esterne coinvolte nei servizi di orientamento 2) Coordinamento delle risorse logistico – organizzative 3) Monitoraggio e valutazione dei percorsi orientativi progettati ed attivati 4) Adattamento e flessibilizzazione dei percorsi di orientamento in relazione alla tipologia di utenza, alla realizzazione del programma e all'utilizzo delle risorse 5) Formazione e sviluppo del personale attraverso la gestione e diffusione del <i>know how</i> nelle <i>équipe</i> di lavoro 6) Promozione e sviluppo nei collaboratori dei valori salesiani nel fare orientamento	Documentazione	a) Laurea specialistica in Scienze della Formazione o Psicologia dell'Orientamento + esperienze significative (di almeno 2 anni) come orientatore / formatore b) Laurea in discipline socio – economiche, tecniche, o altra laurea + esperienze, di almeno 2 anni, come orientatore /formatore + credito formativo, di almeno 120 ore, su: orientamento, progettazione formativa, gestione qualità, gestione progetti c) Oppure: Diploma e /o Qualifica professionale + significativa esperienza (almeno 5 anni) in ambito orientativo e/o formativo + credito formativo, di almeno 120 ore, su orientamento, progettazione formativa, gestione qualità, gestione progetti a) b) c) + Corso di formazione COSPES per coordinatori dell'orientamento dei centri CNOS-FAP Esperienza di affiancamento al coordinatore di servizi orientativi COSPES / CNOS-FAP, di almeno 1 anno. Valutazione positiva dei superiori COSPES / CNOS-FAP
b) Tipologia di esercizio	Tipologia del rapporto e tempo dedicato: rapporto continuativo in proporzione al volume dell'attività	Documentazione	Contratto di lavoro

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
<i>5.2.6. Orientamento</i>			
a) Tipologia delle aree operative	1) Gestione dell'accoglienza e dello <i>screening</i> dell'utenza (gestione dello sportello orientativo) 2) Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento 3) Progettazione di interventi di orientamento individuali e/o di gruppo (cfr. allegato I: "Manuale delle procedure") 4) Gestione del bilancio di competenze 5) Gestione del tirocinio orientativo 6) Gestione dei rapporti con le famiglie, la scuola e gli altri soggetti territoriali coinvolti nel percorso orientativo 7) Formazione orientativa (moduli brevi, da verificare con i percorsi progettati, su tematiche orientative quali: metodologia di studio, tecniche di ricerca attiva del lavoro, il mercato del lavoro locale, autostima, motivazione e interessi, il processo decisionale introduzione al tirocinio orientativo, ecc.) 8) Informazione orientativa (definizione e gestione delle informazioni attraverso l'utilizzo di un sistema cartaceo e/o multimediale; supporto all'utente nel reperimento delle informazioni; realizzazione di pubblicazioni per l'orientamento, organizzazione di conferenze o programmi televisivi, produzione di banche dati) 9) Consulenza orientativa (consulenza orientativa, consulenza informativa, <i>counselling</i> psicologico) 10) <i>Gestione relazioni locali con imprese, servizi per l'impiego, organismi e attori locali</i> 11) Valutazione dei risultati del processo di orientamento	Documentazione	a) Laurea specialistica in Scienze della Formazione o Psicologia dell'Orientamento + esperienze significative, di almeno 2 anni, come orientatore b) Laurea in discipline economiche e/o umanistiche + credito formativo di almeno 120 ore su: orientamento; processo formativo; progettazione di percorsi di orientamento; bilancio delle competenze; comunicazione - gestione della relazione c) Oppure: Diploma e/o Qualifica professionale + significativa esperienza nel ruolo di orientatore (almeno 5 anni) + credito formativo, di almeno 120 ore, su: orientamento; processo formativo; progettazione di percorsi di orientamento; bilancio delle competenze a) b) c) + Percorso di formazione erogato dal COSPES per orientatori dei centri CNOS-FAP N.B. Per l'area dello svantaggio occorre una certificazione delle competenze, delle esperienze e degli aggiornamenti specifici. Per il <i>counselling</i> psicologico è richiesta la laurea specialistica in Psicologia.
b) Tipologia di esercizio	Tipologia del rapporto e tempo dedicato: rapporto continuativo in proporzione al volume dell'attività	Documentazione	Contratto di lavoro

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
<i>5.2.7. Tutoring</i>			
a) Tipologia delle aree operative	1) Supporto nell'accoglienza e accompagnamento dell'utente durante il percorso di orientamento e nei momenti di transizione da un percorso formativo /lavorativo ad un altro 2) Supporto nella ricerca di informazioni e nell'utilizzo degli strumenti informatici e cartacei a disposizione all'interno della sede orientativa 3) Animazione e facilitazione dell'apprendimento 4) Supporto alla formazione orientativa relativa alle tecniche di ricerca attiva del lavoro 5) Cura e organizzazione dei percorsi individualizzati 6) Monitoraggio del processo orientativo	Documentale	a) Laurea specialistica in Scienze della Formazione + esperienze significative come formatore – tutor di almeno 2 anni b) Laurea in discipline economiche e/o umanistiche + credito formativo, di almeno 120 ore, su: processo formativo - orientativo; progettazione di percorsi di orientamento; bilancio delle competenze; comunicazione - gestione della relazione c) Oppure: Diploma e/o Qualifica professionale + significativa esperienza (almeno 5 anni) nel ruolo di tutor e/o formatore + credito formativo, di almeno 120 ore, su: gestione delle relazioni, dinamiche di gruppo, comunicazione, processo formativo, progettazione di percorsi di orientamento, bilancio delle competenze a) b) c) + Percorso di formazione COSPES per tutor dei centri CNOS-FAP N.B. Per l'area dello svantaggio occorre una certificazione delle competenze, delle esperienze e degli aggiornamenti specifici.
b) Tipologia di esercizio	Tipologia del rapporto e tempo dedicato: rapporto continuativo in proporzione al volume dell'attività	Documentazione	Contratto di lavoro

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
<i>5.2.8. Sostegno ai soggetti portatori di handicap e agli extracomunitari</i>			
a) Tipologia delle aree operative	1) Accoglienza dei soggetti portatori di handicap 2) Accoglienza degli utenti extracomunitari 3) Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento 4) Gestione dei rapporti con le famiglie, la scuola e gli altri soggetti territoriali coinvolti nel percorso orientativo 5) Accompagnamento nella scelta del percorso formativo / professionale	Documentale	a) Laurea specialistica in Scienze della Formazione (indirizzo “Educatori professionali”) o in Psicologia + esperienze significative, di almeno 1 anno, come educatore nell’ambito dell’handicap/extracomunitari b) Laurea in discipline umanistiche + credito formativo, di almeno 120 ore, su: processo formativo / orientativo, progettazione di percorsi di orientamento, bilancio delle competenze, comunicazione - gestione della relazione + esperienza significativa, di almeno 2 anni, nell’ambito dell’handicap / extracomunitari c) Diploma e/o Qualifica professionale + significativa esperienza (almeno 5 anni) come educatore nell’ambito dell’handicap /extracomunitari + credito formativo di almeno 120 ore su: gestione delle relazioni, dinamiche di gruppo, comunicazione, processo formativo, progettazione di percorsi di orientamento, bilancio delle competenze a) b) c) + Percorso di formazione COSPES per orientatori dei centri CNOS-FAP N.B. Per l'area dello svantaggio occorre una certificazione delle competenze, delle esperienze e degli aggiornamenti specifici.
b) Tipologia di esercizio	Tipologia del rapporto e tempo dedicato: rapporto continuativo in proporzione al volume dell'attività	Documentazione	Contratto di lavoro

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
6. SISTEMA DI RELAZIONI CON IL TERRITORIO			
Relazione con il contesto e impatto sulla società	1) Esiste una modalità sistematica e pianificata per la gestione delle relazioni con l'esterno	Documentale, audit	Procedura / sistema gestione relazioni esterne (esistenza al 65%)
	2) Numero di istituzioni (associazioni, consorzi, scuole, uffici pubblici, aziende, ecc.) con le quali la sede orientativa mantiene relazioni stabili	Documentale	Contatti almeno annuali con soggetti rilevanti del contesto
	3) Numero di organizzazioni /aziende coinvolte per attività di <i>stage</i> e visite	Documentale	Il rapporto tra il numero di aziende coinvolte e il numero di utenti nell'arco di un anno deve essere almeno pari al 40%
	4) Relazioni con famiglie allievi	Documentale	Mantenere relazioni sistematiche secondo le indicazioni dei relativi percorsi (cfr. allegato I: "Manuale delle procedure")
7. RISULTATI CONSEGUITI / EFFICACIA			
7.1. Livello di soddisfazione dei clienti esterni	Esiste, ed è operativo, un sistema per rilevare le esigenze e le attese dei propri clienti e controllare la rispondenza dei risultati effettivamente ottenuti rispetto a quelli convenuti	Documentale, audit	- Procedura ascolto clienti - Conformità ISO 9001-§4.3,4.10 - Conformità ISO 9001-4.1 (9001-2000 § 8.2.1)
<i>7.1.1. Livello di abbandono</i>	Numero di abbandoni durante il percorso	Documentale	Utenti che terminano il percorso / utenti all'inizio del percorso ≤ 30%
<i>7.1.2. Livello di soddisfazione degli utenti</i>	1) Livello medio di gradimento complessivo del servizio erogato dalla sede orientativa rilevato con <i>follow-up</i> periodici	Documentale	- Conformità all'allegato I: "Manuale delle procedure" - Valutazione positiva (questionari) non inferiore al 60% - Conformità ISO 9001-4.10 (8.2.4)
	2) Numero di reclami in relazione ai punti di raccolta	Documentale, audit	- Procedura registrazione reclami - Conformità ISO9000:2000 §8) - Numero dei reclami registrati / numero degli utenti <5%
7.2. Livello di soddisfazione dei dipendenti e collaboratori	1) Esiste, ed è operativo, un sistema per rilevare le esigenze e le attese dei propri dipendenti e collaboratori e il loro livello di soddisfazione	Documentale, audit	- Procedura/sistema di rilevazione della soddisfazione dei dipendenti e dei collaboratori (esistenza al 65%) - Conformità ISO 9001-4.18 estesa alla rilevazione della soddisfazione
	2) Livello medio di soddisfazione negli ultimi due esercizi	Documentale	Valutazione positiva non inferiore a 65%
	3) Investimenti in formazione (ore <i>pro capite</i> di formazione)	Documentale	Almeno 40 ore di formazione <i>pro capite</i>
7.3. Livello di operatività	Numero di utenti coinvolti nei percorsi di orientamento rispetto a quanto si era previsto nell'arco di 1 anno	Documentale, audit	Scostamento non superiore al 20% rispetto alle previsioni
7.4. Qualità dei prodotti e servizi formativi	1) Numero di progetti personali e/o professionali elaborati nell'arco di 1 anno	Documentale	Numero di progetti personali - professionali elaborati / numero utenti che hanno frequentato le attività di orientamento Scostamento non superiore al 20%
	2) Livello di attuazione	Documentale	Ore partecipanti rendicontate / ore partecipanti approvate

INDICATORI	INDICI	MODALITÀ DI VERIFICA	STANDARD GENERALI DI RIFERIMENTO
------------	--------	-------------------------	-------------------------------------

8. EFFICIENZA DEL SERVIZIO			
Capacità di spesa	1) Livello di spesa	Documentale	Importi rendicontati / importi approvati. Scostamento non superiore a 10%
	2) Costo utente	Documentale	Importo rendicontato / numero utenti che hanno fruito servizi di orientamento. Scostamento non superiore al 10% rispetto allo stesso valore medio calcolato sulla base dell'importo preventivato

INDICAZIONI BIBLIOGRAFICHE

- AA.VV., *Sportello orientamento: manuale per docenti e formatori*, SIPI, Roma, 1990.
- AA.VV., *Decifrare le differenze*, Angeli, Milano, 1998.
- AAVV, *Saper minimo sull'orientamento*, Angeli, Milano, 1998.
- AAVV, *Il bilancio di competenze*, Angeli, Milano, 1999.
- AICO, Associazione Italiana Operatori e Consulenti di Orientamento, *Codice dei principi etici di attività degli operatori di orientamento Italiani*, www.aiconet.it
- AMBROSINI M., *Introduzione. Tra costruzione del mercato e politiche sociali: una nuova stagione per la formazione professionale*, in AMBROSINI M. (a cura di), *Un futuro da formare. Verso un nuovo sistema di formazione professionale: tendenze, valutazioni e proposte*, Brescia, La Scuola, 2000a, 7-23.
- AMBROSINI M. (a cura di), *Un futuro da formare. Verso un nuovo sistema di formazione professionale: tendenze, valutazioni e proposte*, Brescia, La Scuola, 2000b.
- ANDRIOLO G., CONSOLINI M., *Come gestire la funzione di accoglienza nei servizi di orientamento*, Angeli, Milano, 2000.
- ARCURI L., *Che cosa farò da grande*, Il Mulino, Bologna, 1999.
- BRAIDO P., *Breve storia del "Sistema preventivo"*, LAS, Roma, 1993.
- BROWN D., BROOKS L., *Career choice and development*, Jossey Bass Inc., San Francisco, 1996.
- BRUSCAGLIONI M., *Formazione empowerment*, in "Adultità", 2/1995, 21-37.
- BRUSCAGLIONI M., *La gestione dei processi nella formazione degli adulti*, Angeli, Milano, 1995.
- CARKHUFF R., *L'arte di aiutare. Manuale e quaderno di esercizi*, Erickson, Trento, 1997.
- CASTAGNA M., *Progettare la formazione – guida metodologica per la progettazione del lavoro d'aula*, Angeli, Milano, 1996.
- CASTELLI C., VENINI L. (a cura di), *Psicologia dell'orientamento scolastico e professionale*, Angeli, Milano, 1996.
- CHISHOLM C., *Giovani europei e orientamento professionale: bisogni e richieste dei giovani*, in "Orientamento scolastico e professionale", 1995 (4), 351-380.
- CNOS-FAP, CIOFS/FP (a cura di), *Manuale relativo al processo di orientamento, accoglienza, accompagnamento*, in "Progetto di formazione professionale iniziale", *paper*, Roma, 2000.

- CNOS-FAP, CIOFS/FP (a cura di), *Manuale operativo per la gestione dello stage*, in “Progetto di formazione professionale iniziale”, *paper*, Roma, 2000.
- CONSOLINI M., POMBENI M. L., *La consulenza orientativa*, Angeli, Milano, 1999.
- CORNOLDI C., *Le difficoltà di apprendimento a scuola*, Il Mulino, Bologna.
- COSTITUZIONI RINNOVATE DEI SALESIANI
- CORINO U., NAPOLETANO L., *La formazione orientata sul gruppo di lavoro*, Angeli, Milano, 1990.
- COSPES (a cura di), *Orientare: chi, come, perché. Manuale per l'orientamento nell'arco evolutivo*, Sei, Torino, 1990.
- COSPES (a cura di), *L'età incompiuta. Ricerca sulla formazione dell'identità negli adolescenti italiani*, Elle Di Ci, Leumann (TO), 1996.
- COSPES (a cura di), *Le inibizioni cognitive ed affettive: un'emergenza poco riconosciuta a scuola*. Convegno per insegnanti della scuola dell'obbligo, Milano 15/16 Novembre, 1996.
- COSPES (a cura di), *Insuccesso scolastico e contesti familiari difficili e complessi*. Atti dell'aggiornamento per insegnanti della scuola dell'obbligo, Milano 14/15 Novembre, 1997.
- COSPES (a cura di), *Il disagio degli adolescenti tra famiglia e scuola: difficoltà o risorsa?*, Elle Di Ci, Leumann (TO), 1998.
- COSPES (a cura di), *Violenza e traumi in età evolutiva: la scuola tra vittime e persecutori*. Atti dell'aggiornamento per insegnanti della scuola dell'obbligo, Milano 19/20 Novembre, 1999.
- COSPES (a cura di), *Promuovere relazioni: necessità e risorsa per il docente*. Atti dell'aggiornamento per insegnanti della scuola dell'obbligo, Milano 10/11 Novembre, 2000.
- DI FABIO A.M., *Psicologia dell'orientamento*, Giunti, Firenze, 1998.
- DI FRANCESCO G. (a cura di), *Competenze trasversali e comportamento organizzativo*, Angeli, Milano, 1992.
- DI FRANCESCO G. (a cura di), *Unità capitalizzabili e crediti formativi, metodologie e strumenti di lavoro*, Angeli, Milano, 1997.
- DI MARCO E. (a cura di), *Manuale orientamento per i servizi per l'impiego*, Tecnopadova, 2000.
- DOMENICA G., *Manuale dell'orientamento e della didattica modulare*, Laterza, Bari, 1999.
- ENAIPI LOMBARDIA (a cura di), *Il servizio di orientamento e accompagnamento al lavoro per adulti*, Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale e Regione Lombardia.
- FIORDELLI A., NUGNES G., *Trovare lavoro non è solo questione di fortuna*, Angeli, Milano, 1995.
- FORMENTI L., *La formazione autobiografica*, Guerini Studio, Milano, 1998.

- GINZBERG E., *Occupational choice: an approach to a general theory*, Columbia University Press, New York, 1951.
- GRUPPO DI LAVORO MINISTERO DEL LAVORO – REGIONI sul riordino della formazione professionale, *Accreditamento delle sedi formative, paper*, Roma, 2000.
- GRUPPO DI LAVORO MINISTERO DEL LAVORO – REGIONI sul riordino della formazione professionale, *Accreditamento delle sedi orientative, paper*, Roma, 2001.
- GUICHARD J., *L'école et le représentations d'avenir des adolescents*, PUF, Parigi, 1993.
- HOLLAND J.L., *Making vocational choices: a theory of vocational personalities and work environments* (2nd ed.), Psychological Assessment Resources ,Odessa (FL), 1992.
- ICHINO P., *Il lavoro e il mercato*, Mondadori, Milano 1996.
- ISFOL, *Repertorio delle professioni*, Roma, 2000.
- LE BOTERF, *De la compétence, Essai sur un attracteur étrange*, Les éditions d'Organisation, Paris, 1994.
- LENT R.W., BROWN S.D., HACKETT G., *Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance*, in "Journal of Vocational Behavior", 45/1994, 79-122.
- LOFQUIST L.H., DAWIS R.V., *Essentials of person-environment-correspondence counselling*, University of Minnesota Press, Minneapolis, 1991.
- MANCINELLI M.R., *I test in orientamento. Metodo ed uso dei test psicologici in orientamento scolastico e professionale*, Vita e pensiero, Milano, 1998.
- MANCINELLI M.R., *Il colloquio di orientamento*, Vita e Pensiero, Milano, 2000.
- MANFREDDA F. (a cura di), *Dossier orientamento*, in "Professionalità", Anno XXI, 65/2001, I-XXXIII.
- MARCATO P., GIOLITO A., MUSUMECI L., *Benvenuto!*, La Meridiana, Bari, 1997.
- MARCHIORI A., DRAGHI B., *Giochi per parlare*, La Meridiana, Bari, 1999.
- MINISTERO DEL LAVORO, *Manuale per l'orientamento ad uso delle sezioni circoscrizionali per l'impiego*, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, Roma, 1991.
- MINISTERO DEL LAVORO, *Seconda indagine nazionale sui servizi di orientamento 1998*, Ministero del Lavoro, Roma, 2000.

- MINISTERO DEL LAVORO, *DM del 25 maggio 2001*, Ministero del Lavoro, Roma, 2001.
- MUCCHIELLI R., *Apprendere il counselling*, Erickson, Trento, 1996.
- NEGLIA G. (a cura di), *La valutazione della qualità della formazione: esperienze a confronto*, Lupetti, Milano, 1999.
- NICOLI D., BOBBA L., ORSI M. (a cura di), *Imparare a scegliere. Teorie, esperienze e proposte per l'orientamento professionale in Italia*, Ed. Lavoro, Roma, 1991.
- NOVARA F., SARCHIELLI G., *Fondamenti di psicologia del lavoro*, Il Mulino, Bologna, 1996.
- ORGANISMO BILATERALE NAZIONALE PER LA FORMAZIONE, *Indagine sui fabbisogni formativi*, Roma, 2000.
- OSIPOW S.H., FITZGERALD L., *Theories of career development* (4° ed.), Needham Heights (MA), Allyn Bacon, 1996.
- PALMONARI A. (a cura di), *Psicologia dell'adolescenza*, Il Mulino, Bologna, 1993.
- PELLERREY M., *L'orientamento come dimensione costitutiva della formazione scolastica e professionale*, in *Rassegna CNOS*, 13/1997, n. 2, 46-60.
- POMBENI M.L., *Orientamento scolastico e professionale*, Il Mulino, Bologna, 1990.
- POMBENI M.L., *Il colloquio di orientamento*, NIS, Roma, 1996.
- POMBENI M.L., D'ANGELO M.G., *L'orientamento di gruppo*, NIS, Roma, 1997.
- QUAGLINO G. P., *La valutazione dei risultati della formazione*, Angeli, Milano, 1979.
- REGIONE LOMBARDIA, DIREZIONE GENERALE FORMAZIONE ISTRUZIONE LAVORO, *Aladino: se conosci puoi scegliere*, Milano, 2000/2001.
- ROEBUCK C., *La comunicazione efficace*, De Agostini, Novara, 1999.
- ROGERS C.R., *I gruppi di incontro*, Astrolabio, Roma, 1976.
- ROGERS C.R., *La terapia centrata sul cliente*, Martinelli & C., 1989.
- RONCALLI P., *Orientamento, formazione, collocamento*, Angeli, Milano, 1999.
- SCARPELLINI C., *La famiglia, il lavoro e l'orientamento*, in "Atti del Convegno nazionale - Orientamento: scelte e progettualità", S.I.Ps., Brescia, 6-7 ottobre 1990, 55-66.
- SONATORE A., *Itinerari di orientamento per giovani ed adulti a confronto*, in "Orientamento Scolastico e Professionale", 1-2/1996, 93-96.

- SPENCER L., SPENCER S., *Competenze nel lavoro*, Angeli, Milano, 1995.
- SUPER D.E., *A theory of vocational development*, in "American Psychologist", 8/1953, 185-190.
- SUPER D.E., *The preliminary appraisal in vocational counselling*, in "Personal and Guidance Journal", 36/1957, 154-161.
- SUPER D.E., *A life-span, life-space to career development*, in: D. BROWN, BROOKS L. (a cura di), *Career choice and development. Applying contemporary theories to practice*. San Francisco, Jossey-Bass, 1990, 197-261.
- TRENTINI G. (a cura di), *Teoria e prassi del colloquio e dell'intervista*, NIS, Roma, 1992.
- TRESSOLDI P.E., VIO C., *Diagnosi dei disturbi dell'apprendimento scolastico*, Erickson, Trento, 1996.
- TRUINI D., *Guida alla comunicazione interpersonale e di gruppo*, Angeli, Milano, 1997.
- UNIONCAMERE, *Sistema informativo Excelsior – Rapporto sulla domanda di lavoro nel biennio*, Roma, 1999/2000.
- VARESI P.A. (a cura di), *I servizi per l'impiego*, Angeli, Milano, 1997.
- VIGLIETTI M., *Orientamento. Una modalità educativa permanente*, SEI, Torino, 1988.
- VIGLIETTI M., *Orientamento*, SEI, Torino, 1989.
- VIO C., TRESSOLDI P.E., *Il trattamento dei disturbi dell'apprendimento scolastico*, Erickson, Trento, 1998.
- VOPEL K.W., *Giochi interattivi*. Sei volumi, Elle Di Ci, Torino, 1994.

INDICE

SOMMARIO	2
INTRODUZIONE GENERALE	3
LINEA GUIDA PER LA SPERIMENTAZIONE DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO	7
Introduzione	9
Parte prima: Aspetti generali	
1. Finalità del presente documento.....	13
2. Normativa.....	14
Parte seconda: Modello e standard	
1. Il modello adottato	17
2. I percorsi dei soggetti	17
3. I servizi di orientamento	19
4. Rete orientativa.....	21
5. Nota sugli allegati.....	22
Parte terza: Carta dei valori dei servizi orientativi e dei diritti-doveri dei destinatari	
1. Valori del servizio	23
2. Diritti e doveri dei destinatari	25
Parte quarta: Glossario	27
ALLEGATO I	
MANUALE DELLE PROCEDURE	37
Introduzione	39
Parte prima: Strumenti di base	40
1) Libretto orientativo/ formativo	40
2) Scheda personale	40
3) Contratto orientativo	40
4) Strumenti per la gestione dell'orientamento attivo	40
5) Strumenti per definire il "bilancio personale"	42
6) Strumenti per elaborare il "bilancio delle competenze"	42
7) Strumenti per delineare il "progetto professionale"	42
8) Scheda di gradimento	42
9) Scheda di valutazione dell'azione orientativa.....	42

Parte seconda: Percorsi	64
1. Scelta del percorso (obbligo di istruzione e di formazione).....	65
2. Conferma o modifica del percorso orientativo (passerella).....	75
3. Apprendere ad apprendere	81
4. Inserimento sociale e lavorativo.....	86
5. Preparazione alla transizione post-qualifica / post-diploma / post-laurea.....	92
6. Costruzione del progetto professionale	97
7. Revisione del percorso lavorativo - professionale.....	106
8. Sviluppo professionale	114

ALLEGATO II

MODELLO DI ACCREDITAMENTO DELLE SEDI ORIENTATIVE	120
---------------------------------------------------------------	------------

Introduzione	122
1. Accredimento delle sedi orientative	123
1.1. I soggetti che possono essere accreditati.....	123
1.2. I criteri posti dall'accrreditamento.....	123
1.3. Struttura dell'accrreditamento	125
1.4. Conclusioni	125
2. Disegno organizzativo	125
2.1. Livelli di azione previsti per l'organizzazione dei servizi orientativi.....	126
2.2. Tipologie di strutture organizzative.....	126
2.2.1. Caso A: accredimento della sede COSPES.....	127
2.2.2. Caso B – Accredimento sede CNOS-FAP	128
3. Modello di accredimento	129

INDICAZIONI BIBLIOGRAFICHE	146
-----------------------------------------	------------

INDICE.....	151
--------------------	------------