



Una proposta di standard dei servizi di orientamento

LA DEFINIZIONE DI STANDARD PER I SERVIZI DI ORIENTAMENTO RAPPRESENTA UNA TAPPA DECISIVA NEL PERCORSO DI costruzione di un sistema territoriale dell'orientamento in Emilia-Romagna, obiettivo strategico degli interventi e delle politiche promosse dalla Giunta regionale in tale ambito.

In particolare la "Proposta di standard" si inserisce nelle attività promosse dall'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro nel contesto di elaborazione di un sistema regionale di accreditamento dei soggetti che si candidano ad erogare servizi di orientamento, rispondendo sia ad esigenze di regolazione che di miglioramento della qualità dei servizi offerti nel territorio regionale.

Tra le principali finalità riconosciute allo strumento degli standard si colloca la definizione di una soglia di accettabilità della prestazione che potrà essere di diverso livello e qualità a seconda che si definisca uno standard essenziale o piuttosto uno standard qualitativamente elevato. Lo standard contribuisce altresì a rendere omogenea e trasparente l'of-

20 ferta di servizi di orientamento nel territorio regionale, favorendone al contempo una progettazione ed erogazione puntuale, nonché una verifica dei risultati. Il documento tecnico che delinea la proposta di standard, elaborato in collaborazione con i consulenti Studio Meta & Associati e Ce.Trans¹, è stato sottoposto all'attenzione di dirigenti e tecnici che lavorano sui temi dell'orientamento sia all'interno della regione che nelle province. In seguito sarà oggetto di un confronto allargato che coinvolgerà le parti sociali e le istituzioni locali, fino ad interessare l'intera comunità professionale degli operatori. L'istanza partecipativa che caratterizza il processo di approvazione degli standard scaturisce dall'esigenza di conoscere e valorizzare tutta la ricchezza di esperienze e di pratiche consolidate in questi anni nella nostra regione, rispondendo al contempo all'istanza, largamente diffusa, di condividere un linguaggio comune che definisca in maniera univoca ed omogenea i contenuti e le caratteristiche di ciascuna azione/ servizio di orientamento.

Il documento a tal fine contiene una proposta di riarticolazione delle azioni di orientamento, in coerenza con quanto già approvato dalla Regione Emilia-Romagna in merito alla ridefinizione delle azioni tipologiche finanziabili nell'ambito del Piano Operativo Regionale 2000-2006 (D.G.R. n. 177/03). In particolare si propone di raggruppare in tre macro-categorie tutto l'insieme eterogeneo di azioni di orientamento. Nel documento si definiscono "servizi di orientamento" le macro-aree di attività, nelle quali si articola la funzione generale di orientamento, per ciò che attiene all'erogazione degli interventi. Tali aree si differenziano in relazione alla diversa "natura" delle azioni che comprendono, e, quindi, delle competenze necessarie per la loro efficace erogazione. Le aree/servizi

di orientamento proposte sono di seguito indicate:

- accoglienza/filtro e informazione orientativa,
- accompagnamento e tutorato orientativo,
- consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali.

All'interno di tali aree/servizi, sono declinate nelle "azioni orientative" tutte le tipologie d'intervento che perseguono intenzionalmente finalità di orientamento, e che sono rivolte ad individui, gruppi o specifiche popolazioni-target, o anche al pubblico più vasto.

Tali azioni si differenziano anche in relazione ai diversi tipi di sistemi nei quali hanno luogo (scuola, università, formazione professionale, servizi per l'impiego) ed alle diverse finalità specifiche che qualificano la funzione orientativa generale (finalità informativa, formativa, di accompagnamento/tutorato, consulenziale).

Il primo passo da compiere è pertanto costituito dalla identificazione della gamma delle aree/servizi e delle



La "Proposta di standard" si inserisce nelle attività promosse dall'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro nel contesto di elaborazione di un sistema regionale di accreditamento dei soggetti che si candidano ad erogare servizi di orientamento, rispondendo sia ad esigenze di regolazione che di miglioramento della qualità dei servizi offerti nel territorio regionale.



¹ Pier Giovanni Bresciani di Studio Meta & Associati e Maria Luisa Pombeni di CeTrans

azioni specifiche rispetto alle quali si ritiene opportuno e necessario procedere alla definizione di standard. Tutto ciò appare particolarmente importante, in un ambito come quello dell'orientamento, caratterizzato da una crescente attenzione istituzionale, (basti pensare, a tal proposito, alla produzione normativa più recente che ha riconosciuto ed ampliato notevolmente la platea di soggetti potenzialmente erogatori di servizi di orientamento), cui non ha fatto riscontro una adeguata ridefinizione dei diversi tipi di azione che nel tempo (sia sotto la spinta dell'innovazioni legislative, sia per impulso dei cambiamenti socio-culturali e organizzativo-produttivi intervenuti in questi anni) sono venuti progressivamente ad integrare e a modificare le tradizionali tipologie di attività.

Il nuovo sistema di classificazione dei servizi e delle azioni che si propone alla luce delle considerazioni finora svolte è quello sintetizzato nello

Aree/servizi di orientamento

[N.B. nella colonna a destra sono indicati, per ciascuna area/servizio di orientamento, le azioni specifiche corrispondenti]

	AREA - SERVIZIO	AZIONI ORIENTATIVE
FUNZIONE DI ORIENTAMENTO	A	INFORMAZIONE ORIENTATIVA E ACCOGLIENZA/FILTRO
		A.1 accoglienza e analisi della transizione formativa / lavorativa
		A.2 erogazione personalizzata di informazioni
		A.3 promozione di eventi informativi collettivi
	B	ACCOMPAGNAMENTO E TUTORATO ORIENTATIVO:
		B1. PER GLI UTENTI DEI SISTEMI SCUOLA/ ISTRUZIONE/ FORMAZIONE PROFESSIONALE/UNIVERSITA'
		B.1.1 accompagnamento durante il percorso formativo
		B.1.2 accompagnamento nelle transizioni formative
		B.1.3 accompagnamento nell'alternanza formazione / lavoro
		B.1.4 accompagnamento in uscita dal sistema
	B.1.5 accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro	
	B2. PER GLI UTENTI DEL SISTEMA LAVORO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI CENTRI PER L'IMPIEGO	
	B.2.1 accompagnamento nelle transizioni formative	
	B.2.2 accompagnamento nell'alternanza formazione / lavoro	
	B.2.3 tutorato nel monitoraggio dell'obbligo formativo	
	B.2.4 accompagnamento all'inserimento/re-inserimento lavorativo delle fasce deboli	
	B.2.5 tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione	
	B.2.6 accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro	
C	CONSULENZA ALLE SCELTE FORMATIVE E AI PROGETTI PROFESSIONALI:	
	C1. PER GLI UTENTI DEI SISTEMI SCUOLA/ ISTRUZIONE/ FORMAZIONE PROFESSIONALE/UNIVERSITA'	
	C.1.1 consulenza alla scelta dopo la terza media	
	C.1.2 consulenza alla scelta dopo la scuola superiore	
	C.1.3 consulenza in fase di ri-orientamento formativo	
	C2. PER GLI UTENTI DEL SISTEMA LAVORO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI CENTRI PER L'IMPIEGO	
	C.2.1 consulenza in fase di ingresso nel mercato del lavoro	
	C.2.2 consulenza in fase di espulsione dal mercato del lavoro	
	C.2.3 consulenza in fase di sviluppo di carriera	

schema seguente:

In merito alle caratteristiche generali degli standard proposti, si rileva che lo standard costituisce in primo luogo una proposta di ridefinizione delle azioni e dei servizi di orientamento. Inoltre si propone uno standard per così dire essenziale, uno standard che precisa l'oggetto della prestazione dei servizi, la rende omogenea e trasparente in tutto il territorio regionale, ma al contempo non costituisce alcun vincolo per aspetti di tipo organizzativo che attengono a scelte autonome dei diversi soggetti che erogano servizi di orientamento.

La definizione degli standard può essere fatta in relazione a diverse dimen-

sioni:

- caratteristiche dei servizi (risultato-*output*; risorse-*input*; processo; prestazione-*outcome*),
- caratteristiche della struttura di erogazione (organizzazione; *layout*; immagine; ecc.),
- caratteristiche del sistema locale (rete) di erogazione dei servizi.

Nella proposta regionale per ogni azione individuata si è proceduto a declinare le finalità specifiche, i risultati attesi e le principali condizioni di realizzazione comprendendo tra quest'ultime: indicatori di processo, attinenti le principali attività ricomprese nell'azione, indicatori di risorse che attengono alle competenze professionali degli opera-

tori e infine indicatori di contesto relativi alle principali dotazioni strumentali e logistiche ritenute indispensabili per assicurare una prestazione qualificata. Si è prestata particolare attenzione alle competenze professionali degli operatori ritenendole di fondamentale importanza per garantire la qualità degli interventi.

La proposta regionale intende rappresentare anche un punto di riferimento culturale e di qualità per tutti i soggetti che a prescindere dal finanziamento pubblico erogano o intenderanno erogare servizi di orientamento.

Attualmente sono stati predisposti gli standard dei servizi di orientamento attinenti all'ambito lavoro, dei quali si



La proposta regionale intende rappresentare anche un punto di riferimento culturale e di qualità per tutti i soggetti che a prescindere dal finanziamento pubblico erogano o intenderanno erogare servizi di orientamento.



B.2.1. Azione di accompagnamento nelle transizioni formative

FINALITÀ SPECIFICA	Si colloca nella tipologia di servizi di <accompagnamento/tutorato orientativo nel sistema lavoro, con particolare riferimento ai centri per l'impiego>. E' finalizzata a promuovere e sostenere percorsi di potenziamento delle competenze del lavoratore (inoccupato, occupato o disoccupato) e a favorire un reinserimento formativo di adulti senza titolo studio o qualifica professionale.	
RISULTATI ATTESI	Da questa azione ci si può attendere un miglioramento delle condizioni di occupabilità del lavoratore. E' un'azione di raccordo fra opportunità formative e dispositivi di incrocio domanda e offerta di lavoro.	
CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE	<u>Indicatori di processo</u>	L'attività si caratterizza nel modo seguente: a) presa in carico della persona nella fase di ricerca del percorso formativo più rispondente ai pre-requisiti personali; b) sostegno nella fase di impatto con la struttura formativa di riferimento (ad esempio, C.T.P. oppure C.F.P.); c) verifica in itinere della partecipazione attiva al percorso formativo; d) accompagnamento in fase di uscita dalla situazione formativa verso un'azione di ricerca attiva del lavoro oppure altri servizi di potenziamento dell'occupabilità (ad esempio, consulenza alla costruzione di un progetto professionale personalizzato). Per lo svolgimento di questa attività sono da prevedere una serie di colloqui individuali di tutorato (da 4 a 10 ore/utente in un arco temporale da 3 a 8/10 mesi). E' possibile prevedere un monte ore (indicativamente, dalle 10 alle 15 ore) di accompagnamento in itinere durante il percorso formativo da realizzare in piccolo gruppo attraverso modalità di integrazione con la struttura formativa di riferimento.
	<u>Indicatori di risorse</u>	La figura professionale che eroga questo servizio dovrà possedere un riconoscimento per l'esercizio di questa funzione attraverso la certificazione delle seguenti aree di competenze: a) area relativa a <Presa in carico e tutorato individuale> con riferimento alla capacità di analizzare i fabbisogni formativi, costruire una relazione interpersonale di aiuto, gestire attività di tutorato in piccolo gruppo; b) area relativa a <Informazione e normativa sul sistema scuola/istruzione/formazione professionale/università>: in riferimento alla conoscenza delle opportunità formative, dei dispositivi di sostegno alla formazione degli adulti, dei fabbisogni di professionalità del mercato del lavoro; c) area relativa al <Lavoro di rete> con riferimento alla capacità di relazionarsi con le strutture formative territoriali, di coordinare interventi integrati di accompagnamento differenziando ruoli e contenuti, di relazionarsi con il sistema delle imprese per la verifica dei fabbisogni professionali e la costruzione di opportunità di inserimento lavorativo.
	<u>Indicatori di contesto</u>	Per l'erogazione di questo intervento deve: a) risultare disponibile presso il Centro per l'Impiego uno spazio adeguato che garantisca la privacy per lo svolgimento dei colloqui di tutorato; b) essere favorita la mobilità dell'operatore all'esterno del Centro per favorire i contatti con le strutture formative; c) essere accessibile all'operatore (e aggiornata) la banca dati sull'offerta formativa; d) essere disponibile all'operatore una adeguata strumentazione di supporto (griglie, questionari, ecc.) per la gestione dei colloqui di tutorato ed, eventualmente, le attività in piccolo gruppo.

A.2. Azione di erogazione personalizzata di informazioni

FINALITA' SPECIFICA	<p>Si colloca nella tipologia di informazione orientativa e accoglienza/filtro.</p> <p>E' finalizzata a rendere disponibile le conoscenze necessarie a compiere scelte formative e lavorative; in particolare si tratta di fornire informazioni riguardo il ventaglio di percorsi formativi rivolti a differenti target di destinatari, di promuovere le opportunità lavorative presenti sul territorio, di favorire la conoscenza delle principali caratteristiche dei mercati di lavoro locali e delle organizzazioni produttive.</p>	
RISULTATI ATTESI	<p>Da questa azione ci si può attendere che il cliente entri in possesso di conoscenze mirate a sostenere le proprie esperienze di transizione formativa e lavorativa, sia attraverso un accesso autonomo alle fonti (banche dati, repertori delle professioni, ecc.) sia attraverso una mediazione dell'operatore che ne favorisce la ricerca e la rielaborazione individuale.</p>	
CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE	<p><u>Indicatori di processo</u></p>	<p>L'attività prevede diverse modalità di personalizzazione delle informazioni rispetto al destinatario finale; in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la gestione di colloqui informativi faccia a faccia, basati sulla rielaborazione della domanda individuale di informazione da parte dell'operatore; b) la costruzione di percorsi informatizzati di auto-informazione sulla base di simulazioni di bisogni informativi per tipologie di situazioni standard; c) l'attivazione di sessioni informative tematiche rivolte a gruppi omogenei di destinatari. <p>La fruizione del servizio può prevedere un accesso ripetuto del cliente in funzione di un completamento successivo delle proprie conoscenze. La ricerca di informazioni, sia autonoma sia mediata dall'operatore, deve progressivamente favorire la messa a punto di un obiettivo (formativo, lavorativo) personalizzato.</p> <p>L'accesso al servizio informativo può costituire il punto di partenza per la messa a punto di un progetto personale elaborato autonomamente dal cliente oppure un momento di ricerca e approfondimento all'interno di un percorso orientativo mediato da un'azione di accompagnamento/tutorato o di consulenza.</p>
	<p><u>Indicatori di risorse</u></p>	<p>La figura professionale che eroga questo servizio dovrà possedere un riconoscimento per l'esercizio di questa funzione attraverso la certificazione delle seguenti aree di competenze :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) area della <Relazione interpersonale>: capacità di gestire un colloquio a finalità informativa, capacità di analizzare l'idea progettuale di riferimento per la ricerca di informazioni e, in caso contrario, di operare un rinvio ad adeguate azioni orientative di sostegno, capacità di gestire attività informative in piccolo gruppo; b) area dell'<Informazione>: conoscenza di base dei sistemi formativi, delle dinamiche occupazionali locali, delle organizzazioni produttive, dei profili professionali, della normativa di riferimento; capacità di reperire informazioni complesse attraverso ricerche finalizzate; capacità di identificare ulteriori fonti informative dedicate a cui fare riferimento come servizio e/o a cui rinviare eventuali utenti per esigenze specifiche; c) area dell'<Informatica e nuove tecnologie>: conoscenza della strumentazione informatica di base, conoscenza dei linguaggi multimediali, utilizzo di prodotti dedicati (banche dati, ecc.), capacità di navigare in rete per ricerche mirate.
	<p><u>Indicatori di contesto</u></p>	<p>Lo spazio di erogazione dell'attività dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) prevedere degli spazi di autoconsultazione che favoriscano la presenza di un operatore di supporto; b) rendere disponibili delle postazioni per colloqui informativi personalizzati; c) disporre di una dotazione tecnologica (computer, video cassette, ecc.) e di una documentazione cartacea (raccoltori tematici, materiale informativo, ecc.) di facile accesso e consultazione da parte del cliente; d) prevedere uno spazio per sessioni informative in piccolo gruppo; e) prevedere un sistema di monitoraggio del flusso di utenti che usufruiscono del servizio informativo in modo esclusivo o con forme di rinvio da o ad altri servizi (accompagnamento, consulenza).

presentano di seguito alcuni esempi:



B.2.5. Azione di tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione

<p>FINALITA' SPECIFICA</p>	<p>Si colloca nella tipologia di servizi di <accompagnamento/tutorato orientativo nel sistema lavoro, con particolare riferimento ai centri per l'impiego>. E' finalizzata a gestire positivamente un compito istituzionale dei centri per l'impiego (cfr. D.L. 297), garantendo un'assistenza personalizzata in primo luogo ad alcuni target specifici (giovani, donne, ecc.) per uscire dalla situazione di disoccupazione.</p>	
<p>RISULTATI ATTESI</p>	<p>Da questa azione ci si può attendere che il lavoratore sia in grado di monitorare la propria esperienza di disoccupazione attraverso la pianificazione di azioni di potenziamento della propria condizione di occupabilità. Si tratta quindi di aiutare la persona disoccupata a valutare ciò che gli/le potrebbe essere utile per aumentare le proprie opportunità di re-inserimento nel mercato del lavoro (un'attività di formazione professionale, un percorso di bilancio di competenze, un tirocinio, ecc.) e di rappresentare per il soggetto una figura di riferimento per tutta la durata della transizione.</p>	
<p>CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE</p>	<p><u>Indicatori di processo</u></p>	<p>L'attività si caratterizza per la funzione di presa in carico da parte di un operatore del centro per l'impiego di ogni persona che si trova nelle condizioni previste dal D.L. 297. Tale funzione prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un colloquio iniziale della durata media di 30 minuti finalizzato a: <ul style="list-style-type: none"> - fare un'analisi della situazione di disoccupazione, - fornire informazioni sulla normativa ed i dispositivi di riferimento, - costruire una pianificazione dell'attività (o delle attività) da seguire (preselezione, formazione professionale, consulenza orientativa, ecc.) nella prospettiva di un re-inserimento lavorativo; b) un'attività di "back-office", non immediatamente quantificabile, finalizzata a gestire scambi (prevalentemente telefonici) con strutture e servizi territoriali in grado di rispondere ai bisogni del cliente disoccupato; c) eventuali colloqui in itinere (2 o 3 di circa 30 minuti ciascuno) per il monitoraggio delle attività pianificate da parte di soggetti che presentano storie occupazionali particolarmente complesse. <p>In riferimento al modello organizzativo dei diversi centri per l'impiego, è possibile che questa azione sia svolta da una figura che si occupa esclusivamente di questo compito oppure da una figura che integra questa funzione con altre strettamente correlate (ad esempio, preselezione oppure accoglienza e informazione). Pur in presenza di soluzioni organizzative diverse, va mantenuta la specificità della funzione dedicata di orientamento che deve soddisfare specifici criteri, in particolare: la finalità dell'azione, la professionalità dell'operatore, il lavoro di rete con le risorse territoriali.</p>
	<p><u>Indicatori di risorse</u></p>	<p>La figura professionale che eroga questo servizio dovrà possedere un riconoscimento per l'esercizio di questa funzione attraverso la certificazione delle seguenti aree di competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) area relativa a <Presa in carico e tutorato individuale> con riferimento alla capacità di analizzare situazioni di disoccupazione ed attività lavorative pregresse, di costruire una relazione interpersonale di aiuto, di gestire relazioni con contesti significativi di riferimento (aziende, strutture di formazione professionale, centri territoriali di educazione permanente, servizi per lo sviluppo dell'autoimprenditorialità, cooperative sociali, servizi socio-sanitari, ecc.); b) area relativa alla <Informazione e normativa sul mercato del lavoro> con riferimento alla capacità di possedere e/o reperire indicazioni sulla legislazione di riferimento, sui dispositivi di facilitazione al reinserimento lavorativo, sugli adempimenti amministrativi, sulla contrattualistica del lavoro, ecc..
	<p><u>Indicatori di contesto</u></p>	<p>Le caratteristiche di erogazione dell'azione sono strettamente legate al modello organizzativo interno al centro per l'impiego (sportello polifunzionale o servizio dedicato D.L. 297).</p> <p>In ogni caso, all'operatore dovranno risultare disponibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) uno spazio che garantisca condizioni di privacy per colloqui individuali; b) strumenti e materiali informativi sia dedicati alla condizione specifica sia di carattere più generale sulle vocazioni occupazionali del territorio, sui percorsi formativi, sulle opportunità di tirocinio, ecc. (reperibili anche attraverso i servizi interni di informazione, incrocio domanda/offerta, ecc.).

CUPAZIONE

C.2.3. Azione di consulenza in fase di sviluppo di carriera

FINALITÀ SPECIFICA	<p>Si colloca nella tipologia di servizi di <consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali nel sistema lavoro, con particolare riferimento ai centri per l'impiego>.</p> <p>L'azione è rivolta ai lavoratori occupati motivati, per scelte ed interessi personali, a verificare prospettive di evoluzione della propria storia lavorativa e ad elaborare nuovi progetti professionali (attraverso progressioni verticali di carriera o attraverso cambiamenti orizzontali di contesto/settore lavorativo).</p>	
RISULTATI ATTESI	<p>Da questa azione ci si può attendere di allargare il ventaglio di clienti, affiancando ai più tradizionali target dei centri per l'impiego (giovani inoccupati e adulti disoccupati) nuove fasce di interlocutori (in specifico, lavoratori occupati interessati al cambiamento).</p> <p>Tale servizio può diventare particolarmente significativo anche per alcune fasce di giovani lavoratori che sono entrate nel mercato con contratti atipici e dopo un numero di anni (in corrispondenza anche ad altre scelte di vita, ad esempio familiare) cominciano ad esprimere l'esigenza di fare il punto sulla propria storia lavorativa (fatta di esperienze segmentate che rendono difficile la costruzione di un'identità professionale positiva) e di elaborare un progetto professionale più maturo e stabile.</p>	
CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE	<u>Indicatori di processo</u>	<p>L'attività si caratterizza come relazione consulenziale di aiuto (cfr. C.2.1.) ma non di accompagnamento/tutorato (cfr. C.2.2.). E' basata su un ciclo di colloqui della durata di un'ora e ad intervalli regolari (esempio, settimanali) per un arco complessivo non superiore a 8-10 incontri.</p> <p>E' previsto il supporto di strumenti di indagine (degli interessi, delle competenze, delle attitudini, ecc.) a parziale completamento dell'attività di rielaborazione della propria storia lavorativa da parte dell'utente. Il fuoco di approfondimento del percorso verterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sulla ricostruzione/valutazione dell'esperienza lavorativa maturata; b) sulla presenza/percorribilità di idee progettuali latenti; c) sui vincoli di scelta (ad esempio, condizioni economiche, impegni di cura familiare, ecc.); d) sulla analisi delle competenze maturate e l'individuazione di eventuali fabbisogni formativi; e) sulla valorizzazione dell'identità professionale (sentimento di appartenenza, percezione di continuità temporale, ecc.); f) sulla messa a punto di un progetto di evoluzione della propria storia lavorativa. <p>Durante il percorso consulenziale non sono previste attività di piccolo gruppo; qualora il consulente lo ritenga opportuno può stimolare il cliente a recarsi presso strutture dedicate per acquisire specifiche informazioni o partecipare ad iniziative ritenute utili per lo sviluppo di abilità specifiche (ad esempio, attraverso l'iscrizione a sessioni tematiche attivate, a calendario, dal centro per l'impiego).</p>
	<u>Indicatori di risorse</u>	<p>La figura professionale che eroga questo servizio dovrà possedere un riconoscimento per aree di competenze che hanno a che fare sia con la funzione di consulenza individuale; in particolare i riferimenti sono legati alle seguenti aree di competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) area della <Analisi dei bisogni e delle risorse individuali> con specifici approfondimenti sulla ricostruzione delle competenze, degli interessi, dei vissuti/comportamenti lavorativi, ecc.; sulla relazione fra (nuovo) progetto professionale e progetto di vita (identità personale e socio-professionale); sulla capacità di coinvolgimento attivo in un'esperienza di cambiamento; b) area della <Gestione della relazione di aiuto> in rapporto alla capacità di gestire colloqui individuali di tipo non direttivo, di sostenere la maturazione di un processo di autorientamento, di stimolare la progettualità personale; c) area della <Strumentazione diagnostica> relativa alla conoscenza e all'utilizzo di materiali di assessment delle competenze e delle risorse personali; d) area della <Progettazione di scelte e di percorsi> con particolare riferimento alla identificazione di obiettivi professionali e alla pianificazioni di strategie/azioni di sostegno al raggiungimento di tali obiettivi.
	<u>Indicatori di contesto</u>	<p>Per l'erogazione di questo intervento sono indispensabili alcune condizioni logistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) uno spazio riservato che garantisca la privacy per la conduzione dei colloqui; b) la dotazione di metodologie e strumenti differenziati di analisi e valutazione del potenziale e delle competenze; c) una mappa informativa dei principali punti di riferimento territoriali finalizzati a favorire un'eventuale attivazione diretta dell'utente.

CONSULENZA

