

**VERSO UNA PROPOSTA DI STANDARD  
DEI  
SERVIZI DI ORIENTAMENTO**

Materiali di lavoro a cura di  
**Pier Giovanni Bresciani**  
**Luisa Pombeni**

Luglio 2003

## INDICE

1. Il processo di definizione degli standard dei servizi di orientamento.....	3
1.1. Definizione del concetto di standard.....	3
1.1.1. Quali soggetti traggono beneficio dalla definizione degli standard dei servizi.....	4
2. La identificazione degli elementi da standardizzare.....	6
2.1. Il linguaggio degli standard: funzione, servizi, azioni, attività.....	6
2.2. La gamma delle aree di attività (ovvero dei servizi) e delle azioni orientative.....	9
2.3. Le dimensioni da standardizzare.....	13
3. Descrizione delle tipologie di servizi e delle azioni di orientamento.....	15
3.1. Tipologia di servizi di informazione orientativa e accoglienza/filtro.....	16
3.2. Tipologia di servizi di accompagnamento e tutorato orientativo.....	17
3.3. Tipologia di servizi di consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali.....	20
4. Proposta di standard di qualità per l'erogazione di servizi/azioni.	23
Tabelle di sintesi riepilogative.....	25
A.1 Azione di accoglienza e di analisi della transizione formativa e lavorativa .....	25
B.1.2 Azione di accompagnamento nelle transizioni formative...	26
B.2.5 Azione di tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione.....	27
C.2.1 Azione di consulenza orientativa in fase di ingresso nel mercato del lavoro.....	28

# 1. IL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO

La definizione di standard relativi ai servizi di orientamento viene affrontata, in Emilia-Romagna, dopo che negli anni sono stati definiti, con diverse modalità e "formati", sia standard relativi agli interventi di formazione professionale, sia standard relativi ai servizi per l'impiego.

In particolare in occasione della elaborazione di questi ultimi (avvenuta mediante un intenso processo di concertazione socio-istituzionale) sono stati condivisi in questi anni, tra i diversi stakeholder regionali e provinciali, alcuni concetti, alcuni principi ed alcuni criteri di riferimento, che costituiscono una base di riferimento comune, e quindi un "valore".

Si richiamano qui sinteticamente, per punti, alcuni di tali concetti e principi, quale promemoria delle acquisizioni comuni e premessa alle considerazioni ed alle proposte di seguito contenute.

## 1.1. DEFINIZIONE DEL CONCETTO DI STANDARD

E' "costituivo" della etimologia stessa del termine "standard" (estandard; ex-tendere) il riferirsi a due distinte accezioni:

- da un lato al prototipo qualitativo assunto volontariamente quale punto di riferimento ("benchmark") in una logica di apprendimento, sviluppo e miglioramento (di un prodotto, di un servizio, di una struttura, etc.)
- dall'altro alla "norma di riferimento", al modello cui sia necessario uniformarsi (pena qualche tipo di sanzione) in relazione al proprio processo di produzione o erogazione, oppure alla configurazione del prodotto o del servizio, o della struttura, etc. In questa seconda accezione, lo standard definisce in qualche modo anche la "soglia" di accettabilità della prestazione, che potrà naturalmente (a seconda di ciò che deci-

deranno i soggetti titolati a definirlo) essere di diverso livello e qualità, rappresentando quindi uno "standard essenziale" piuttosto che uno standard qualitativamente elevato.

Ciò che rileva in questa sede osservare è che nel primo caso lo standard costituisce un riferimento qualitativo volontariamente assunto quale "supporto all'azione" e quale obiettivo strategico di medio periodo in una prospettiva di sviluppo, mentre nel secondo caso lo standard costituisce un riferimento "cogente", cui il soggetto produttore o erogatore è tenuto ad uniformarsi "normativamente", pena l'esclusione dal mercato (od almeno dal finanziamento pubblico).

In riferimento all'orientamento, posto che in senso generico è possibile adottare il termine "standard" sia per indicare le caratteristiche di servizi orientativi, che per indicare le strutture di erogazione degli stessi, si precisa che:

- gli indirizzi e le norme relativi all'accreditamento disciplinano gli standard delle strutture di erogazione
- gli indirizzi e le norme relative agli standard dei servizi (dei quali il presente documento costituisce una parte) disciplinano gli standard dei servizi e delle azioni orientative erogate dalle strutture di cui sopra, o da altre, non necessariamente accreditate.

### **1.1.1. Quali soggetti traggono beneficio dalla definizione degli standard dei servizi**

Come emerge chiaramente da queste definizioni, gli standard costituiscono uno strumento prezioso per diversi tipi di soggetti-attori (sociali ed istituzionali, e non solo), che da essi possono trarre informazioni, e/o indicazioni operative per la progettazione dei servizi e il miglioramento delle prestazioni, e/o criteri di monitoraggio e controllo, e/o criteri per l'accreditamento delle strutture e per la stipula di convenzioni.

Tali diversi tipi di soggetti-fruitori degli standard sono quantomeno i seguenti:

- i soggetti istituzionali e sociali che hanno funzione di indirizzo, programmazione, governo del sistema "trasversale" (metasistema) di orientamento;
- i responsabili delle strutture di erogazione dei servizi di orientamento (pubbliche e private-convenzionate);
- gli operatori delle strutture di erogazione;
- i clienti-utenti dei servizi di orientamento (individui, ma anche famiglie, scuole, strutture di formazione professionale, università, centri per l'impiego, associazioni, etc.);
- i partner di ruolo delle strutture di erogazione (gli altri "nodi" della rete allargata dei servizi).

Quanto indicato implica tra l'altro che la definizione degli standard può costituire il primo passo per la elaborazione di una "Carta dei servizi".

## 2. LA IDENTIFICAZIONE DEGLI ELEMENTI DA STANDARDIZZARE

### 2.1 IL LINGUAGGIO DEGLI STANDARD: FUNZIONE, SERVIZI, AZIONI

Nell'ambito del presente documento, ed in coerenza con quanto contenuto nei documenti di lavoro sull'accreditamento delle strutture di erogazione di servizi orientativi già oggetto di confronto socio-istituzionale in questa regione, si propone l'adozione di un linguaggio condiviso che distingue tra:

- **funzione** orientativa
- **aree / servizi** di orientamento
- **azioni** di orientamento

Si definisce operativamente "**orientamento**", nell'ambito dei documenti regionali di programmazione ed indirizzo, l'"insieme di attività volte ad assistere le persone nella formulazione ed attuazione consapevole delle proprie scelte formative e professionali". Un "insieme di attività finalizzate ad uno scopo omogeneo" è appunto la definizione di "**funzione**" orientativa.

Si definisce quindi "**funzione orientativa**" la finalità cui adempie un sistema o un soggetto/organismo o una struttura quando le sue attività concorrono allo sviluppo ed al sostegno della progettualità degli individui con riferimento al proprio percorso scolastico, formativo, socio-professionale. La funzione orientativa può essere "**primaria**" (quando è istituzionalmente assegnata al sistema ecc. come finalità principale o "mission", come è ad esempio il caso dei Centri di orientamento), oppure "**secondaria**" (quando è assegnata al sistema ecc. come finalità "non principale", ancorché normativamente sancita, come è ad esempio il caso dei Centri per l'impiego, o dei Centri di formazione professionale, oppure degli Istituti scolastici). Una fattispecie particolare di tale funzione "secondaria" è costituita da tutti quegli interventi a carattere orientativo (acco-

glienza, analisi in ingresso/"bilancio" o meglio assesment di competenze, tutorato e accompagnamento, consulenza orientativa, supporto all'inserimento, ecc.) che sempre più sono integrati nei percorsi di formazione (nelle varie filiere) per personalizzarli e renderli più efficaci. Inoltre, la funzione orientativa può essere "esplicita" (quando è svolta in modo diretto, mediante azioni intenzionalmente finalizzate ad ottenere risultati "orientativi"), oppure "implicita" (quando costituisce il risultato indiretto di azioni di altra natura: es. educative, formative, di preselezione e incrocio domanda/offerta, ecc.).

Con l'accezione operativa del termine <orientamento> si fa dunque riferimento alla *gamma di interventi* finalizzati a favorire la maturazione di scelte scolastiche e di progetti professionali soddisfacenti per la persona e realizzabili nei contesti socio-economici di riferimento e ad orientarsi in itinere nei percorsi formativi e lavorativi.

Tali obiettivi sono perseguibili con il concorso sinergico di una *pluralità di risorse*. La funzione di orientamento infatti viene svolta:

- come finalità primaria della propria mission da *risorse dedicate*. Si fa riferimento:
  - in primo luogo a centri specializzati che si occupano in maniera esclusiva di interventi di orientamento, essendo in grado di articolare al proprio interno più funzioni (informazione, accompagnamento, consulenza) e di rispondere a differenti target di clienti. I centri dedicati di orientamento possono trovare collocazione autonoma sul territorio attrezzandosi per rispondere a richieste e bisogni differenziati oppure essere inseriti all'interno di una struttura polifunzionale (ad esempio, il centro per l'impiego) per erogare prestazioni specialistiche nei confronti di uno specifico target-clienti;
  - in secondo luogo a strutture dedicate la cui attività è connessa principalmente ad una delle funzioni orientative in rapporto alla propria vocazione originaria; costituiscono un esempio in questa direzione le esperienze degli informagiovani e gli sportelli sindacale di informazione ai disoccupati;
- come finalità secondaria di altri sistemi la cui mission principale è strettamente interconnessa - anche per competenza normativa - con la funzione di orientamento, in particolare il *sistema scolastico, il si-*

*stema di formazione professionale ed il sistema dei servizi per il lavoro. Le esperienze di questi anni hanno evidenziato come alcuni di questi sistemi, oltre a svolgere attività orientative nei confronti della propria utenza diretta, offrono anche servizi di orientamento all'esterno, cioè rivolti agli utenti degli altri sistemi (un esempio significativo riguarda le attività di orientamento che le strutture di Formazione Professionale svolgono nei confronti della scuola e per conto dei centri per l'impiego).*

Si definiscono "servizi di orientamento" le macro-aree di attività, come definite nelle tipologie approvate dalla regione, 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 (cfr. di seguito) che comprendono, e, quindi, delle competenze necessarie per la loro efficace erogazione. Le aree/servizi di orientamento sono, come più analiticamente di seguito indicato, le tre seguenti:

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

Tali "macro aree" possono meglio essere definite "**servizi**" di orientamento, quando si intenda sottolinearne non tanto il loro "contenuto" (le diverse e molteplici attività necessarie al raggiungimento dei risultati orientativi), quanto piuttosto la loro finalizzazione al soddisfacimento dei bisogni orientativi di target di clienti-utenti differenziati, che è appunto ciò che primariamente interessa al sistema Regione- Province.

All'interno di dette aree/servizi, si definiscono invece "**azioni orientative**" tutti gli specifici tipi d'intervento che perseguono intenzionalmente finalità di orientamento, e che sono rivolti ad individui, gruppi o specifiche popolazioni-target, o anche al pubblico più vasto.

Tali azioni sono molte e diverse, 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 qualifica-



no la funzione orientativa generale (finalità informativa, formativa, di accompagnamento/tutorato, consulenziale).

L'intenso dibattito che in questi anni ha riguardato la evoluzione di bisogni orientativi, ed i cambiamenti nei tempi di erogazione, nei luoghi di erogazione e nella gamma e nelle caratteristiche dei clienti-utenti dei servizi, ha consentito il progressivo consolidarsi di un consenso su una "nuova classificazione" delle aree/servizi e delle azioni, che integra ed in parte modifica la tradizionale classificazione che la stessa Regione Emilia-Romagna aveva contribuito ad affermare sul piano nazionale (cfr. più oltre).

## **2.2 LA GAMMA DELLE AZIONI ORIENTATIVE ASCRIVIBILI A CIASCUNA DELLE TRE AREE/SERVIZI**

La prima, necessaria operazione di costruzione di standard è la definizione puntuale delle caratteristiche "distintive" di ciascuna area /servizio di orientamento (in termini di finalità e/o obiettivi e/o risultati attesi), così da poterlo identificare in modo non equivoco e omogeneo in tutti i contesti locali e in tutte le strutture di erogazione. Fare questo significa già cominciare ad identificare degli "standard".

E' questa una scelta fondamentale, specialmente in un momento storico di riforma dei servizi di collocamento e delle politiche attive del lavoro che vede moltiplicarsi le tipologie di attori autorizzabili o accreditabili, e porre le condizioni per la creazione di un "mercato" fino ad ora molto limitato.

In un contesto assai diverso, ben più stabile e strutturato, ed orientato, almeno inizialmente, alla razionalizzazione dell'esistente ed al miglioramento qualità, sono negli scorsi anni maturate esperienze di accreditamento dei soggetti erogatori di formazione professionale, attività che, in Emilia-Romagna sono "standardizzate" almeno a partire dagli anni '80.

Definire la gamma dei servizi in termini di caratteristiche distintive di ciascuno di essi significa anche operare delle delimitazioni di campo di in-

tervento sulle quali è importante convenire (tra livello regionale e locale, tra strutture differenti di erogazione di servizi), ai fini sia della trasparenza dell'offerta di servizi ai cittadini, sia di una progettazione ed erogazione puntuali, sia di una verifica dei risultati, che, non ultimo, del finanziamento pubblico di tali servizi.

Sulla base di differenti criteri il primo passo da compiere sarà costituito dalla identificazione della gamma delle aree/servizi e delle azioni specifiche rispetto ai quali si ritiene opportuno/necessario in questa fase procedere alla definizione di standard.

Questo appare particolarmente importante in un ambito come quello dell'orientamento, caratterizzato nello stesso tempo da una crescente attenzione istituzionale nei diversi sub-sistemi (scuola, università, formazione professionale, servizi per l'impiego) e da una ancora insufficiente definizione dei diversi tipi di azione che nel tempo (sia sotto la spinta dell'innovazione normativo-legislativa, sia per impulso dei cambiamenti socio-culturali e organizzativo-produttivi intervenuti in questi anni) sono venuti progressivamente ad integrare e a modificare la tipologia delle attività di orientamento "originariamente" codificate e definite con il contributo fondamentale della Regione Emilia-Romagna.

Il secondo passo da compiere sarà quello di identificare, per ciascuna delle aree/servizi indicati, le specifiche "azioni orientative" che ne rappresentano la concretizzazione e nelle quali si articola.

Il "nuovo sistema di classificazione" che si propone alla luce delle considerazioni finora svolte è il seguente:

Tabella delle 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	
FUNZIONI DI ORIENTAMENTO	<b>A</b> <b>INFORMAZIONE ORIENTATIVA E ACCOGLIENZE/FILTRO</b>	A.1 accoglienza e analisi della transizione formativa / lavorativa	
		A.2 erogazione personalizzata di informazioni	
		A.3 promozione di eventi informativi collettivi	
	<b>B</b> <b>ACCOMPAGNAMENTO E TUTORATO ORIENTATIVO:</b>	<b>B1. NEI SISTEMI SCUOLA/ ISTRUZIONE/ FORMAZIONE PROFESSIONALE/UNIVERSITA' Ovvero nel sistema dell'Education</b>	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
		<b>B2. NEL SISTEMA LAVORO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI CENTRI PER L'IMPIEGO</b>	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
			<b>C</b> <b>CONSULENZA ALLE SCELTE FORMATIVE E AI PROGETTI PROFESSIONALI:</b>
C.1.2 consulenza alla scelta dopo la scuola superiore			
C.1.3 consulenza in fase di ri-orientamento formativo			
<b>C2. NEL SISTEMA LAVORO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI CENTRI PER L'IMPIEGO</b>	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		
	C.2.4 consulenza nelle transizioni fra sistemi		

Come si può osservare, rispetto alla tipologia di classificazione tradizionalmente utilizzata (ed in parte ripresa anche dal decreto ministeriale sull'accreditamento) non compare l'area di attività in precedenza denominata "**formazione orientativa**", e ciò per diversi motivi:

- da un lato, perché, in molti casi, ciò che è stato classificato a tale titolo aveva in realtà una natura diversa (informativa o di accompagnamento), con la sola specificità della dimensione "collettiva" di intervento anziché "individuale", ed avrebbe dovuto quindi più propriamente essere collocato nell'ambito delle altre tre categorie indicate (come in questo documento avviene e come è appunto previsto nelle tipologie della Regione Emilia-Romagna);
- dall'altro lato, perché quando si tratti effettivamente di "formazione", allora essa è compresa nel campo proprio di questa, che risulta già chiaramente disciplinato e regolamentato nell'ambito delle "nuove" tipologie di intervento formativo elaborate dalla Regione Emilia-Romagna

Inoltre, si è operata la scelta di non considerare l'**accoglienza** come area di attività orientativa distinta e specifica, ma piuttosto di integrarla nell'attività di informazione, per dare luogo ad un'area denominabile "accoglienza/filtro e informazione". Ciò per due ragioni principali:

- la prima ragione ha a che fare con la "natura" del servizio di accoglienza, che nell'orientamento, come in altri tipi di servizi, non costituisce il "core service" per il quale il cliente-utente si rivolge alla struttura (il suo obiettivo non è essenzialmente, infatti, quello di "essere accolto"), ma ne costituisce piuttosto un prerequisito, funzionale alla "personalizzazione" ed alla stessa fruizione del servizio principale
- la seconda ragione, ha invece a che fare con il riconoscimento del grado di autonomia organizzativa di cui i diversi soggetti che intendono accreditarsi hanno il diritto di godere, nell'organizzazione

delle proprie sedi di erogazione (in relazione alle diverse "condizioni" del contesto locale ed alle diverse strategie e modelli organizzativi adottati per farvi fronte)

Poiché l'accoglienza nell'orientamento costituisce una funzione essenziale ai fini dei risultati del servizio (sia in termini di efficacia che di efficienza), appare comunque opportuno anche il rispetto di precisi standard qualitativi relativi a tale tipo di attività, comprendendola anche all'interno di ciascuna "azione orientativa", quale fase iniziale cruciale.

Si esprime qui, in questo modo, un'opzione per "azioni accoglienti", piuttosto che per un'accoglienza quale area di attività autonoma. Naturalmente, sulla base di proprie valutazioni, ciascun soggetto potrà autonomamente decidere secondo quali modalità strutturare, dal punto di vista organizzativo, il servizio di accoglienza.

### 2.3. LE DIMENSIONI DA STANDARDIZZARE

Una volta identificata la gamma di servizi e le priorità nel processo di costruzione degli standard, il passo successivo consiste nella scelta delle dimensioni che si intende fare oggetto di standardizzazione.

Se elaborare standard dei servizi significa definire le caratteristiche ritenute desiderabili per il loro buon funzionamento, allora le dimensioni in linea di principio standardizzabili sono molteplici. Ma la questione che si pone è: quali sono in questa fase di sviluppo del sistema, le caratteristiche necessarie, opportune e possibili?

- *necessarie*, in quanto caratteristiche chiave per lo sviluppo dei servizi di orientamento
- *opportune*, in quanto caratteristiche sulle quali esiste una condivisione dei diversi attori istituzionali e sociali circa la loro rilevanza per lo sviluppo del sistema regionale e dei sistemi locali
- *possibili*, in quanto caratteristiche "sostenibili" per le strutture nella fase attuale di sviluppo.

Oltre che in relazione alla gamma dei servizi la definizione di standard può essere fatta in relazione a diverse dimensioni:

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

La proposta relativa agli standard dei servizi di orientamento è di definire in modo omogeneo, per ciascuno dei servizi identificati come facenti parte della "gamma", soltanto alcune delle "caratteristiche dei servizi" indicate, ipotizzando una loro sinergia con alcune essenziali "caratteristiche della struttura di erogazione" che il dispositivo di accreditamento si dovrebbe incaricare di definire e di assicurare "in ingresso".

### 3.

## DESCRIZIONE DELLE TIPOLOGIE DI SERVIZI E DELLE AZIONI DI ORIENTAMENTO

Sul piano operativo le *diverse funzioni* che concorrono a sostenere il processo di *orientamento* della persona *lungo tutto l'arco della vita* prefigurano l'erogazione di *3 tipologie di aree/servizi di orientamento* (informazione e accoglienza/filtro; accompagnamento e tutorato; consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali) da parte dei diversi sistemi o contesti di riferimento della persona nelle differenti transizioni della propria storia formativa e lavorativa (scuola, formazione professionale, università, lavoro).

Ciascuna delle tre *tipologie di servizi orientativi*, che assolve alla finalità generale della funzione di riferimento, si articola al proprio interno in *specifiche azioni* il cui obiettivo è quello di declinare la *peculiarità del contesto/sistema erogatore* (scuola, formazione professionale, università, lavoro) e la *priorità di bisogni* dei target nelle differenti situazioni di transizione (scelta scolastica, inserimento lavorativo, disoccupazione, ecc.).

Per erogare una o più linee di azioni orientative (rispetto ad una o più tipologie di servizio), ogni *sistema/contesto* può trovarsi in condizione o di *impegnare risorse interne* o di *acquisire risorse dall'esterno* mantenendo tuttavia la titolarità/responsabilità del servizio erogato. Da qui la necessità di standard di riferimento che possono applicarsi uniformemente in entrambi i casi richiamati.

Di seguito viene fornita una breve descrizione delle principali azioni che concorrono a caratterizzare ciascuna delle tre tipologie di servizi di orientamento; per i servizi di *accompagnamento/tutorato orientativo* e di *consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali* l'articolazione in attività tiene conto della specificità di due macro-contesti di erogazione: il sistema della scuola, istruzione e formazione professionale da un lato e il sistema lavoro dall'altro.

### 3.1. TIPOLOGIA DI SERVIZI "A" *INFORMAZIONE ORIENTATIVA E ACCOGLIENZA/FILTRO*

Nella descrizione delle attività che fanno riferimento a questa tipologia di servizi vengono presi in considerazione:

- soltanto gli interventi di front-office, cioè le azioni rivolte all'interazione diretta con i clienti;
- la gamma di attività di informazione di servizi trasversali al *sistema scuola/istruzione/formazione professionale* e al *sistema lavoro*, escludendo in questa articolazione di ordine generale le caratteristiche distintive di servizi informativi finalizzati alla promozione di uno specifico sistema (ad esempio, quello universitario).

Tenuto conto di queste premesse, si definiscono come proprie di questa tipologia di servizi 3 azioni specifiche (lettera e numero posti tra parentesi sono riferiti alle "azioni orientative" di cui alla tabella a pag. 11):

3.1.1. **(A.1)** *accoglienza e analisi della transizione formativa/lavorativa*, attraverso:

- la conduzione di colloqui di approfondimento della domanda espressa dal cliente e di ricostruzione delle caratteristiche della situazione di transizione da affrontare e l'eventuale rinvio verso servizi interni ed esterni al sistema in grado di rispondere ad obiettivi specifici.

3.1.2. ( **A.2**) *erogazione personalizzata di informazioni*, attraverso:

- la gestione di colloqui informativi ed il supporto personalizzato all'auto-consultazione (sia frontale che online), al fine di valorizzare (attraverso la relazione e la competenza dell'operatore) il ruolo della mediazione sociale nella ricerca individuale di informazioni.



- 3.1.3. ( A.3) *promozione di eventi informativi collettivi*, attraverso:
- l'organizzazione di interventi nelle scuole, seminari per genitori, manifestazioni pubbliche, ecc.

**3.2. TIPOLOGIA DI SERVIZI " B"**  
**– ACCOMPAGNAMENTO E TUTORATO ORIENTATIVO**

Tenendo conto delle diverse caratteristiche dei contesti di erogazione di questi servizi (sistema scuola/istruzione/formazione professionale e sistema lavoro) e della peculiarità dei bisogni orientativi dei diversi target di riferimento (studenti, giovani inoccupati, disoccupati in cerca di lavoro, occupati interessati ad un cambiamento lavorativo, ecc.), si ritiene opportuno distinguere la tipologia di servizi in due macro aree (lettera e numero posti tra parentesi sono riferiti alle "azioni orientative" di cui alla tabella a pag. 11):

**3. 2." B1"**

**Servizi di accompagnamento/tutorato orientativo nei sistemi Scuola/ Istruzione/ Formazione Professionale/Universita' (ovvero nel sistema dell'Education)**

In questa area sono presenti 5 *azioni specifiche*:

3.2.1 (B1.1) *accompagnamento durante il percorso formativo*, attraverso:

- interventi rivolti a tutti gli utenti di un contesto (scuola, università, formazione professionale) in fase di accoglienza oppure in itinere, e finalizzati a sviluppare capacità autonome di analisi e monitoraggio dell'esperienza formativa in atto;

3.2.2 **(B1.2)** *accompagnamento nelle transizioni formative*, finalizzato a sostenere passaggi fra canali di istruzione e formazione professionale, con particolare riferimento ad esperienze di insuccesso/disagio, attraverso:

- interventi di prevenzione con gruppi di soggetti a rischio di dispersione ed attività di tutorato individuale per coloro che affrontano passaggi da un canale formativo ad un altro (per esempio, dal sistema dell'istruzione a quello della formazione professionale).

3.2.3 **(B1.3)** *accompagnamento nell'alternanza formazione/lavoro*, finalizzato a preparare, monitorare in itinere durante l'attività lavorativa e/o rielaborare esperienze di impatto con il contesto produttivo, attraverso:

- percorsi di accompagnamento nelle esperienze di stage, tirocinio orientativi e nelle situazioni di alternanza scuola/lavoro.

3.2.4 **(B1.4)** *accompagnamento in uscita dal sistema*, finalizzato ad analizzare l'esperienza svolta e a preparare l'impatto con il mondo del lavoro, attraverso:

- percorsi di conoscenza, socializzazione e preparazione all'inserimento professionale da parte di giovani qualificati, diplomati e laureati.

3.2.5 **(B1.5)** *accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro*, finalizzato a promuovere comportamenti attivi e a sviluppare abilità specifiche da parte di giovani inoccupati, attraverso:

- laboratori di simulazione per l'acquisizione/rielaborazione di strumenti/tecniche mirate e di incontro/confronto con esperti/testimoni significativi.

### 3.2. "B2"

#### **Servizi di accompagnamento/tutorato orientativo nel sistema lavoro, con particolare riferimento ai centri per l'impiego:**

In questa area sono presenti 6 *azioni specifiche*:

3.2.6 **(B2.1)** *accompagnamento nelle transizioni formative*, finalizzato a sviluppare il sistema delle competenze per l'inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:

- percorsi di accompagnamento individuale nel sistema formativo.

3.2.7 **(B2.2)** *accompagnamento nell'alternanza formazione/lavoro*, finalizzato a promuovere e monitorare esperienze di alternanza finalizzate allo sviluppo professionale, attraverso:

- percorsi di accompagnamento individuale in collegamento con le aziende.

3.2.8 **(B2.3)** *tutorato nel monitoraggio dell'obbligo formativo*, finalizzato a favorire il re-inserimento in un contesto formativo o un'esperienza di apprendistato (alternanza), attraverso:

- percorsi di accompagnamento individuale in collegamento con il sistema della formazione professionale e con le aziende.

3.2.9 **(B2.4)** *accompagnamento all'inserimento/re-inserimento lavorativo delle fasce deboli*, finalizzato a sostenere la ricerca del lavoro e l'incrocio fra domanda e offerta, attraverso:

- percorsi di tutorato individuale, in relazione con i servizi della rete territoriale e in collegamento con il sistema produttivo.

3.2.10 **(B2.5)** *tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione* (con particolare riferimento ai compiti previsti dal D.L. 181/297), attraverso:

- colloqui di analisi della condizione di occupabilità del lavoratore ed identificazione/promozione di azioni finalizzate ad aumentare le opportunità di un re-inserimento nel mercato del lavoro.

3.2.11 **(B2.6)** *accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro*, finalizzato a promuovere comportamenti attivi e a sviluppare abilità specifiche Cda parte di lavoratori occupati e disoccupati, attraverso:

- laboratori di simulazione per l'acquisizione/rielaborazione di strumenti/tecniche mirate e di incontro/confronto con esperti/testimoni significativi.

### 3.3.

#### **TIPOLOGIA DI SERVIZI "C "**

#### ***CONSULENZA ALLE SCELTE FORMATIVE E AI PROGETTI PROFESSIONALI***

Tenendo conto delle diverse caratteristiche dei contesti di erogazione e/o di riferimento di questi servizi (sistema scolastico/formativo e sistema lavoro) e della peculiarità dei bisogni orientativi dei diversi target di clienti (scelta dopo la scuola media inferiore e superiore, costruzione di un primo progetto professionale, elaborazione di un progetto di re-inserimento nel mercato del lavoro, maturazione di un progetto di sviluppo di carriera, ecc.), si ritiene opportuno, anche in questo caso, distinguere le tipologie di servizi in due macro aree (lettera e numero posti tra parentesi sono riferiti alle "azioni orientative" di cui alla tabella a pag. 11):

### 3.3. "C1"

#### **Servizi di consulenza orientativa in riferimento ai sistemi Scuola/ Istruzione/ Formazione Professionale/Universita' (ovvero nel sistema dell'Education)**

In questa area sono presenti 3 *azioni specifiche*:

3.3.1 **(C1.1)** *consulenza alla scelta dopo la scuola media (sistema dell'istruzione e dell'istruzione e formazione professionale), attraverso:*

- colloqui individuali di counselling orientativo a studenti e genitori.

3.3.2 **(C1.2)** *consulenza alla scelta post-diploma (università e formazione superiore), attraverso:*

- colloqui individuali di counselling orientativo a studenti e neodiplomati.

3.3.3 **(C1.3)** *consulenza in fase di ri-orientamento formativo, connessa ad esperienze di insuccesso/abbandono di scelte precedenti (scuola superiore, università, ecc.), attraverso:*

- colloqui individuali di counselling orientativo a studenti (ed eventualmente genitori).

### 3.3. "C2"

#### **Servizi di consulenza orientativa in riferimento al sistema lavoro, con particolare riferimento ai centri per l'impiego**

In questa area sono presenti 4 *azioni specifiche*:

3.3.4 **(C2.1)** *consulenza in fase di ingresso nel mercato del lavoro, rivolta a giovani in transizione dalla formazione al lavoro e/con espe-*

rienze lavorative precarie e finalizzata alla costruzione di un progetto di inserimento lavorativo, attraverso:

- colloqui individuali di counselling orientativo

3.3.5 **(C2.2)** *consulenza in fase di espulsione dal mercato del lavoro*, rivolta a lavoratori disoccupati e finalizzata a sostenere il re-inserimento lavorativo, attraverso:

- percorsi di bilancio di competenze finalizzato alla messa a punto di un progetto professionale personalizzato e all'accompagnamento al lavoro

3.3.6 **(C2.3)** *consulenza in fase di sviluppo di carriera*, rivolta a lavoratori occupati e finalizzata a costruire progressioni verticali e/o mobilità orizzontali interne all'organizzazione lavorativa oppure a progettare cambiamenti di contesto e/o di ruolo professionale, attraverso:

- percorsi consulenziali che hanno riferimento ad approcci metodologici integrati (counselling di carriera, bilancio di competenze, 360 degree feedback, ecc.).

3.3.7 **(C2.4)** *consulenza nelle transizioni fra sistemi*, rivolta a lavoratori occupati e inoccupati e finalizzata a favorire il passaggio da esperienze lavorative ad esperienze formative oppure da lavoro a lavoro, attraverso:

- percorsi consulenziali di analisi delle professionalità, valutazione delle competenze e definizione di obiettivi professionali.

#### 4.

### PROPOSTA DI STANDARD DI QUALITÀ PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI/AZIONI

La complessità di governo della qualità delle azioni di orientamento erogate da una pluralità di soggetti diversificati, in mancanza anche di quadri di riferimento nazionale, suggerisce in una prima fase la scelta di un numero contenuto di standard di qualità.

In specifico verranno definiti per ognuna delle azioni che fanno riferimento alle 3 macro-tipologie di funzioni orientative:

- 1) *Finalità specifica* dell'azione in rapporto:
  - alla macro-tipologia di funzione;
  - al contesto in cui viene erogata l'azione;
  - al target-bersaglio.
  
- 2) *Risultati attesi* rispetto ai bisogni orientativi del cliente/destinatario.
  
- 3) *Condizioni di realizzazione* dell'attività/servizio attraverso la descrizione di:
  - *indicatori di processo*, cioè dimensioni che hanno a che fare con le modalità di erogazione dell'intervento;
  - *indicatori di risorse*, intendendo in particolare le caratteristiche della figura professionale coinvolta nello svolgimento dell'attività orientativa;
  - *indicatori di contesto*, che fanno riferimento alle condizioni (spazi e attrezzature) necessarie per attivare un certo tipo di intervento.

Per quanto riguarda in particolare le professionalità, si propone di tener conto del fatto che è attualmente in discussione una proposta ISFOL sulla definizione dei profili professionali che operano nel settore dell'orientamento e pertanto, nella descrizione delle aree di

competenze connesse all'esercizio delle diverse funzioni (informazione/accompagnamento /consulenza), si ritiene opportuno assumere come riferimento il documento prodotto all'interno di questo dibattito. In attesa, tuttavia, che la proposta ISFOL produca ricadute operative a livello nazionale, si sottolinea l'importanza di procedere a livello regionale ad una prima sperimentazione di dispositivi di certificazione/riconoscimento delle diverse professionalità, anche per garantire ai soggetti erogatori criteri definiti di riferimento per la scelta di risorse professionali che, tenuto conto del livello di espansione del settore, si collocano sul libero mercato con livelli di preparazione ed esperienza molto diversificati.

In questa prima fase del lavoro vengono forniti, a titolo esemplificativo, gli standard di qualità di un'azione per ciascuna delle tre tipologie di funzioni orientative. In particolare:

Come esempio della macro-tipologia di servizi connessi alla funzione di <informazione orientativa e accoglienza/filtro >:

- l'azione di **accoglienza e analisi della transizione formativa/lavorativa.**

Come esempi della macro-tipologia di servizi connessi alla funzione di <accompagnamento/tutorato orientativo>:

- l'azione di **accompagnamento nelle transizioni formative**
- l'azione di **tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione**

Come esempi della macro-tipologia di servizi connessi alla funzione di <consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali>:

- l'azione di **counselling orientativo nelle scelte formative.**



A1. AZIONE DI ACCOGLIENZA E ANALISI DELLA TRANSIZIONE FORMATIVA E LAVORATIVA	
FINALITA' SPECIFICA	Si colloca nella tipologia di servizi di <informazione orientativa e accoglienza/filtro>. E' finalizzata a facilitare l'accesso del cliente alla struttura (dedicata o polifunzionale), a presentare l'offerta di servizi erogati, a decodificare la richiesta di aiuto e a favorire il passaggio a servizi in grado di rispondere alla domanda espressa da <u>target diversificati di clienti</u> .
RISULTATI ATTESI	Da questa azione ci si può attendere che il cliente comprenda le caratteristiche della struttura a cui si è rivolto; sviluppi un'immagine positiva del contesto; riceva una risposta rispetto alla domanda espressa; abbia indicazioni precise per eventuali passaggi ad altri servizi.
CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE	<p><u>Indicatori di processo</u></p> <p>L'attività prevede una breve relazione faccia a faccia fra operatore e utente che varia da 5 a 10 minuti in rapporto al flusso di presenze. Lo scambio verbale si basa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) sulla disponibilità all'ascolto e alla decodifica della domanda da parte dell'operatore;</li> <li>b) sulla compilazione di una scheda di ingresso (la cui strutturazione risulta variabile a seconda del sistema di monitoraggio messo in campo dalla struttura);</li> <li>c) sulla identificazione del servizio (interno o esterno) in grado di fornire una risposta alla domanda mirata del cliente;</li> <li>d) sul rinvio ad un colloquio di approfondimento nel caso di una domanda confusa e/o complessa da parte del cliente.</li> </ul> <p>Come integrazione allo scambio verbale diretto, è da prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la distribuzione di materiali promozionali del servizio e/o di specifiche iniziative</li> <li>b) l'archiviazione e/o la trasferibilità delle schede-cliente all'interno della struttura.</li> </ul>
	<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"> <li>a) area della &lt;Relazione interpersonale&gt;: capacità di gestire un colloquio a finalità informativa, capacità di lettura della situazione di transizione (variabili oggettive personali e di contesto), capacità di attivare un piccolo gruppo centrato su un compito informativo e/o sulla sperimentazione di abilità sociali (esempio, la costruzione di un curriculum vitae);</li> <li>b) area della &lt;Promozione e del marketing&gt;: pubblicizzazione del servizio, campagne ed interventi di sensibilizzazione (come ad esempio, seminari con genitori, saloni dell'orientamento, ecc.);</li> <li>c) area dell' &lt;Informazione&gt; con riferimento sia alle conoscenze da trasmettere, sia alle metodologie comunicative di erogazione/diffusione di determinati contenuti, sia alla consultazione di banche-dati e di altri canali utili per il reperimento delle informazioni da veicolare al destinatario finale;</li> <li>d) area dell'&lt;Informatica e delle nuove tecnologie&gt;connesse all'utilizzo dei linguaggi multimediali.</li> </ul>
	<p><u>Indicatori di contesto</u></p> <p>Lo spazio di erogazione dell'attività dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) essere sufficientemente ampio da favorire una situazione minimale di riservatezza, anche se in una situazione di rapporto frontale in piedi (non sono da prevedere box con scrivanie);</li> <li>b) dotarsi di segnaletica adeguata per lo smistamento autonomo verso gli altri servizi interni;</li> <li>c) prevedere un dispositivo di razionalizzazione degli accessi al punto di accoglienza (del tipo "elimina-code");</li> <li>d) disporre di un computer per l'eventuale registrazione delle schede-clienti e per il reperimento di informazioni mirate (ad esempio, indirizzi ed orari dei servizi esterni);</li> <li>e) disporre di materiali promozionali e informativi da distribuire ai clienti.</li> </ul>

## B.1.2. AZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO NELLE TRANSIZIONI FORMATIVE

FINALITA' SPECIFICA	<p>Si colloca nella tipologia di servizi di «accompagnamento/tutorato orientativo nel sistema della scuola, dell'istruzione e della formazione professionale».</p> <p>E' finalizzata a garantire al giovane che interrompe il percorso scolastico prima della conclusione dell'obbligo formativo una <u>figura di riferimento</u> che copra il "vuoto" di appartenenze strutturate (da studente della scuola superiore ad allievo della formazione professionale oppure ad apprendista) e costituisca un <u>filo rosso</u> che lega, attribuisce senso ad eventuali segmenti spezzettati di percorso e si fa garante dell'obiettivo finale (assolvimento dell'obbligo formativo).</p>	
RISULTATI ATTESI	<p>Da questa azione ci si può attendere che il giovane sia aiutato a pianificare i passaggi verso nuove esperienze (reinserimento nel sistema formativo o alternanza scuola/lavoro), sia facilitato nei contatti con nuove figure e nuovi contesti, sia monitorato rispetto ad eventuali "fughe" indietro.</p>	
CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE	<p><u>Indicatori di processo</u></p>	<p>L'attività si caratterizza per la presa in carico e il tutorato individuale del giovane, ma non esclude l'integrazione con un'attività in piccolo gruppo. Si devono infatti ipotizzare due possibili situazioni di erogazione dell'attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>la prima riguarda interventi di prevenzione che fanno emergere situazioni di rischio e/o di disagio all'interno di una classe (o su gruppi inter-classe);</li> <li>la seconda concerne la segnalazione da parte dei docenti di studenti in difficoltà e la loro presa in carico individuale da parte di una figura di tutor.</li> </ol> <p>Nel primo caso è possibile attivare - in raccordo con la scuola - un percorso orientativo di gruppo che tuttavia non potrà avere una durata troppo lunga (dalle 20 alle 30 ore), in quanto la maturazione di un processo di auto-orientamento si basa su una meta-riflessione dell'esperienza svolta e delle risorse personali maturate e questa operazione richiede motivazione personale e risorse cognitive non facilmente disponibili a questa tipologia di giovani. L'obiettivo di questo "modulo" dovrà invece riguardare il confronto con testimonianze significative, la conoscenza di nuovi contesti (formativi/lavorativi), la valorizzazione della formazione permanente come strumento di qualificazione del lavoratore.</p> <p>E' possibile che il "modulo" orientativo si integri (mantenendo la sua specificità) con altre attività formative (di recupero dell'apprendimento, di potenziamento delle competenze trasversali, di laboratorio esperienziale, ecc.).</p> <p>Anche in questa situazione è da prevedere comunque un monte-ore individuale della durata variabile da 10 a 20 ore/cliente per sostenere la fase di uscita dal sistema e quella di reinserimento in un nuovo percorso da parte di quegli studenti del gruppo che non intendono (o non sono in condizioni di) proseguire il loro percorso dentro il contesto formativo in cui sono inseriti.</p> <p>Nel secondo caso, invece, si devono prevedere esclusivamente forme di tutorato orientativo individuale (da 20 30 ore/cliente). Nel monte ore individuale sono da considerare anche le attività che l'operatore impegna per il raccordo con operatori di altri servizi/sistemi; quindi non sono da intendersi solo come relazione frontale con lo studente.</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>area relativa a «<b>Presa in carico e tutorato individuale</b>» con riferimento alla capacità di analizzare situazione e problemi (personali e di contesto), di costruire una relazione interpersonale di aiuto, di gestire relazioni con contesti significativi di riferimento, (famiglia, scuole, servizi sociali, ecc.);</li> <li>area relativa alla «<b>Gestione di gruppi intra ed inter-organizzativi</b>» sia nell'attività diretta con i destinatari (modulo orientativo di gruppo), sia nel lavoro di équipe e negli incontri con interlocutori dei sistemi che ruotano attorno all'esperienza del singolo cliente (incontri con gli insegnanti, con operatori di altri servizi, ecc.);</li> <li>area relativa al «<b>Lavoro di rete</b>» con riferimento alla capacità di animare le potenzialità della rete, di condividere obiettivi e strategie di intervento, di progettare azioni integrate complesse, di valutare esiti degli interventi e possibili azioni correttive per il miglioramento dei risultati.</li> </ol>
	<p><u>Indicatori di contesto</u></p>	<p>Per le caratteristiche stesse dell'azione è necessario fare riferimento a diversi contesti all'interno dei quali vengono erogati diversi segmenti dell'azione di accompagnamento. In momenti diversi, all'operatore dovranno risultare disponibili:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>spazi per la gestione di attività in piccolo gruppo (aula non strutturate in modo rigido, strumenti orientativi, materiali di consumo, ecc.);</li> <li>spazi per incontri individuali di tutorato;</li> <li>strumenti e materiali informativi (reperibili anche attraverso un contatto personalizzato con un servizio interno/esterno di informazione).</li> </ol>

## B.2.5. AZIONE DI TUTORATO/ACCOMPAGNAMENTO DEI LAVORATORI IN SITUAZIONE DI DISOCCUPAZIONE

<b>FINALITA' SPECIFICA</b>	<p>Si colloca nella tipologia di servizi di «accompagnamento/tutorato orientativo nel sistema lavoro, con particolare riferimento ai centri per l'impiego».</p> <p>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>	
<b>RISULTATI ATTESI</b>	<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>	
<b>CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE</b>	<u>Indicatori di processo</u>	<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"> <li>a) un colloquio iniziale della durata media di 30 minuti finalizzato a: <ul style="list-style-type: none"> <li>o fare un'analisi della situazione di disoccupazione,</li> <li>o fornire informazioni sulla normativa ed i dispositivi di riferimento,</li> <li>o costruire una pianificazione dell'attività (o delle attività) da seguire (preselezione, formazione professionale, consulenza orientativa, ecc.) nella prospettiva di un re-inserimento lavorativo;</li> </ul> </li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ul> <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>
	<u>Indicatori di risorse</u>	<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"> <li>a) area relativa a «<b>Presa in carico e tutorato individuale</b>» 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.);</li> <li>b) area relativa alla «<b>Informazione e normativa sul mercato del lavoro</b>» 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..</li> </ul>
	<u>Indicatori di contesto</u>	<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"> <li>a) uno spazio che garantisca condizioni di privacy per colloqui individuali;</li> <li>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.).</li> </ul>

## C.2.1 AZIONE DI CONSULENZA IN FASE DI INGRESSO NEL MERCATO DEL LAVORO

<p><b>FINALITA' SPECIFICA</b></p>	<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». Con questo termine si deve intendere esclusivamente l'intervento specialistico, in quanto con l'introduzione della funzione di accompagnamento/tutorato si ritiene superata la vecchia distinzione fra consulenza di primo e di secondo livello.</p> <p>L'attività consulenziale è finalizzata alla definizione/ridefinizione di aspetti dell'identità professionale connessi allo <u>sviluppo della storia individuale di giovani che si affacciano al mondo del lavoro</u>.</p> <p>L'azione viene erogata all'interno di servizi di orientamento, intesi sia come <u>centri territoriali specialistici</u> sia come <u>servizi dedicati</u> presenti all'interno dei centri per l'impiego.</p>	
<p><b>RISULTATI ATTESI</b></p>	<p>Da questa azione ci si può attendere che la persona venga motivata alla costruzione di un progetto professionale personale, realizzabile in uno specifico contesto di riferimento. Tale progetto deve essere elaborato in continuità/coerenza con risorse e vincoli presenti nelle diverse sfere di vita del soggetto e deve identificare strategie concrete di realizzazione dei singoli obiettivi.</p> <p>Il destinatario dell'azione di consulenza deve essere in grado di auto-monitorare le tappe (ed i relativi esiti) del percorso di realizzazione del progetto, in quanto questa azione non prevede funzioni di accompagnamento.</p>	
<p><b>CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE</b></p>	<p><u>Indicatori di processo</u></p>	<p>L'attività si caratterizza come relazione interpersonale di aiuto basata su un ciclo di colloqui centrati sul cliente della durata di un'ora ed ad intervalli settimanali (da 5 a 8 ore complessive nell'arco massimo di due mesi). L'interazione verbale può essere arricchita dall'utilizzo di strumenti di indagine attinenti differenti dimensioni personali (motivazione, interessi, competenze, sentimento di autoefficacia, ecc.); le informazioni emerse devono essere restituite al cliente per una rielaborazione utile al percorso di consulenza e allo sviluppo individuale di consapevolezza di sé.</p> <p>Questa azione, che si caratterizza in via prioritaria come relazione individuale professionista-cliente, può anche realizzarsi attraverso percorsi in piccolo gruppo, in quanto si tratta di target giovanili e di medio/alto livello di scolarizzazione. Il percorso di gruppo può richiedere da 20 a 25 ore da svolgersi in un tempo abbastanza concentrato (max nell'arco di un mese).</p> <p>Attraverso il percorso consulenziale, sia individuale che di gruppo, è necessario promuovere una serie di approfondimenti successivi che riguardano:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>l'analisi dei bisogni orientativi e la verifica della motivazione a riflettere sulla propria esperienza (passata, presente, futura);</li> <li>la presenza di fattori di criticità in altre sfere di vita che interferiscono con le scelte professionali;</li> <li>la presenza di fattori ricorrenti (a livello di atteggiamenti-valori, comportamenti-strategie, vissuti-emozioni) nella storia formativa ed in eventuali esperienze lavorative precedenti (anche precarie);</li> <li>l'analisi e la valorizzazione delle risorse personali (caratteristiche, interessi, competenze, ecc.) e delle risorse di contesto (familiari, affettive, amicali, di rete sociale, ecc.);</li> <li>lo sviluppo della progettualità individuale attraverso la ricerca di informazioni, la conoscenza di opportunità, la definizione di priorità, la scelta di obiettivi, la pianificazione di strategie.</li> </ol>
<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> <ol style="list-style-type: none"> <li>area della <b>&lt;Analisi dei bisogni e delle risorse individuali&gt;</b> relativa alla capacità di lettura dei processi di transizione, ai comportamenti individuali e sociali, alle influenze implicite ed esplicite, alle dinamiche personali e relazionali;</li> <li>area della <b>&lt;Gestione della relazione di aiuto&gt;</b> relativa alla capacità di condurre percorsi consulenziali individuali e in piccolo gruppo, di evitare i coinvolgimenti emotivi, di far maturare consapevolezza nella persona rispettando tempi e modalità personali;</li> <li>area della <b>&lt;Strumentazione diagnostica&gt;</b> relativa all'uso competente di materiali di analisi e assessment delle risorse personali e professionali, di valutazione dei processi di apprendimento, di analisi delle prestazioni lavorative, di maturazione di interessi professionali, ecc.</li> <li>area della <b>&lt;Progettazione di scelte e di percorsi&gt;</b> relativa alla pianificazione di strategie e comportamenti connessi alla realizzazione di progetti personalizzati da portare avanti all'interno del mercato del lavoro di riferimento.</li> </ol>	
<p><u>Indicatori di contesto</u></p>	<p>Per l'erogazione di questo intervento sono indispensabili alcune condizioni logistiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>spazio riservato che garantisca la privacy (senza passaggi di persone, senza telefoni di disturbo, ecc.)</li> <li>dotazione di una batteria molto articolata di strumenti standardizzati di analisi e valutazione delle risorse/competenze;</li> <li>accesso a strumenti/ materiali di informazione</li> </ol>	