

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	A INFORMAZIONE ORIENTATIVA E ACCOGLIENZE/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. NEI SISTEMI SCUOLA/ ISTRUZIONE/ FORMAZIONE PROFESSIONALE/UNIVERSITA' Ovvero nel sistema dell'Education	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. NEL 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:
C.1.2 consulenza alla scelta dopo la scuola superiore			
C.1.3 consulenza in fase di ri-orientamento formativo			
C2. NEL 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		
	C.2.4 consulenza nelle transizioni fra sistemi		

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"> a) sulla disponibilità all'ascolto e alla decodifica della domanda da parte dell'operatore; b) sulla compilazione di una scheda di ingresso (la cui strutturazione risulta variabile a seconda del sistema di monitoraggio messo in campo dalla struttura); c) sulla identificazione del servizio (interno o esterno) in grado di fornire una risposta alla domanda mirata del cliente; d) sul rinvio ad un colloquio di approfondimento nel caso di una domanda confusa e/o complessa da parte del cliente. <p>Come integrazione allo scambio verbale diretto, è da prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la distribuzione di materiali promozionali del servizio e/o di specifiche iniziative b) l'archiviazione e/o la trasferibilità delle schede-cliente all'interno della struttura.
	<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 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); b) area della <Promozione e del marketing>: pubblicizzazione del servizio, campagne ed interventi di sensibilizzazione (come ad esempio, seminari con genitori, saloni dell'orientamento, ecc.); c) area dell' <Informazione> 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; d) area dell'<Informatica e delle nuove tecnologie>connesse all'utilizzo dei linguaggi multimediali.
	<p><u>Indicatori di contesto</u></p> <p>Lo spazio di erogazione dell'attività dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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); b) dotarsi di segnaletica adeguata per lo smistamento autonomo verso gli altri servizi interni; c) prevedere un dispositivo di razionalizzazione degli accessi al punto di accoglienza (del tipo "elimina-code"); 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); e) disporre di materiali promozionali e informativi da distribuire ai clienti.

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"> 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); 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. <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"> area relativa a «Presa in carico e tutorato individuale» 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.); area relativa alla «Gestione di gruppi intra ed inter-organizzativi» 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.); area relativa al «Lavoro di rete» 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.
	<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"> spazi per la gestione di attività in piccolo gruppo (aula non strutturate in modo rigido, strumenti orientativi, materiali di consumo, ecc.); spazi per incontri individuali di tutorato; strumenti e materiali informativi (reperibili anche attraverso un contatto personalizzato con un servizio interno/esterno di informazione).

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

FINALITA' SPECIFICA	<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>	
RISULTATI ATTESI	<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>	
CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE	<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"> a) un colloquio iniziale della durata media di 30 minuti finalizzato a: <ul style="list-style-type: none"> o fare un'analisi della situazione di disoccupazione, o fornire informazioni sulla normativa ed i dispositivi di riferimento, o 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>
	<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"> 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..
	<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"> 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.).

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

<p>FINALITA' SPECIFICA</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>RISULTATI ATTESI</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>CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE</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"> l'analisi dei bisogni orientativi e la verifica della motivazione a riflettere sulla propria esperienza (passata, presente, futura); la presenza di fattori di criticità in altre sfere di vita che interferiscono con le scelte professionali; 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); l'analisi e la valorizzazione delle risorse personali (caratteristiche, interessi, competenze, ecc.) e delle risorse di contesto (familiari, affettive, amicali, di rete sociale, ecc.); 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.
<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"> area della <Analisi dei bisogni e delle risorse individuali> relativa alla capacità di lettura dei processi di transizione, ai comportamenti individuali e sociali, alle influenze implicite ed esplicite, alle dinamiche personali e relazionali; area della <Gestione della relazione di aiuto> 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; area della <Strumentazione diagnostica> 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. area della <Progettazione di scelte e di percorsi> relativa alla pianificazione di strategie e comportamenti connessi alla realizzazione di progetti personalizzati da portare avanti all'interno del mercato del lavoro di riferimento. 	
<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"> spazio riservato che garantisca la privacy (senza passaggi di persone, senza telefoni di disturbo, ecc.) dotazione di una batteria molto articolata di strumenti standardizzati di analisi e valutazione delle risorse/competenze; accesso a strumenti/ materiali di informazione 	