

GLOSSARIO POMBENI 2000 (Progetto UFO)

01. ABILITÀ

Le abilità sono da considerarsi una componente delle risorse personali. Con questo termine solitamente si intende la capacità di un soggetto di eseguire una specifica attività. Spesso vengono usati come sinonimi il concetto di abilità e di capacità, ma l'abilità fa piuttosto riferimento ad un utilizzo efficace delle capacità rispetto a determinate richieste, ciò significa che una persona è abile nello svolgere un compito specifico. È considerato come fattore aggiunto dell'abilità anche l'esperienza maturata nell'esercizio di una determinata capacità; diversi elementi concorrono quindi a rendere una persona abile rispetto ad una prestazione.

02. ATTITUDINE

Anche questo fattore è da considerarsi all'interno della categoria più generale denominata «risorse personali». In particolare fa riferimento ad una propensione personale nei confronti di un compito o di un'attività; non sempre chiama in causa anche una capacità acquisita ma evidenzia soprattutto una dotazione potenziale. Le attitudini hanno nell'orientamento un ampio raggio di indagine e di applicazione: dall'attitudine globalistica verso lo studio alle attitudini specifiche nei confronti di particolari discipline, dall'attitudine allo sport o alla musica all'attitudine -per esempio- alla manipolazione di oggetti di precisione.

03. AUTOEFFICACIA

Il sentimento di autoefficacia ha riferimento alla percezione che una persona possiede rispetto alla sua capacità di affrontare una situazione specifica (ad esempio, la formazione universitaria) o di gestire efficacemente una sfera di vita (ad esempio, le relazioni affettive). Implicitamente un soggetto che pensa di essere all'altezza di un certo compito si aspetta di poterlo portare a termine con successo e questa percezione aumenta la sua motivazione alla riuscita e, in molti casi, migliora il risultato. Le azioni orientative lavorano per incrementare la percezione di autoefficacia rispetto al fronteggiamento di un compito (ad esempio, la scelta scolastico-professionale) o di una situazione di transizione (ad esempio, il passaggio dalla scuola al mondo del lavoro).

04. AUTOVALUTAZIONE

È una pratica psico-pedagogica che sollecita la partecipazione del soggetto coinvolto in un'azione orientativa alla presa in carico del proprio processo decisionale e progettuale. Nel percorso orientativo, l'obiettivo resta quello di promuovere e sostenere l'autoconoscenza, l'auto-riflessione e l'autodeterminazione rispetto ai propri progetti futuri. Prendendo dall'approccio costruttivista la tecnica dell'auto-caratterizzazione, la presentazione di sé da parte della persona è il punto di partenza della conoscenza da parte dell'operatore/formatore e del lavoro di confronto e rielaborazione. È importante per l'orientatore fare attenzione nel restare focalizzato sull'esperienza formativa e lavorativa anche per evitare violazioni della privacy dell'utente e per rendere esplicito a quest'ultimo che l'indagine su di sé è focalizzata all'obiettivo orientativo. L'uso di eventuali stimoli strutturati per favorire l'auto-descrizione rappresenta solo un modo per favorire la riflessione personale, un canale di comunicazione e di conoscenza fra operatore e utente o fra membri di un gruppo, non può trarre valutazioni di carattere diagnostico, né per l'operatore né per l'utente. In questa operazione di auto-descrizione l'orientatore e il gruppo sono alleati- facilitatori. Si tratta soprattutto di un processo di auto-chiarificazione.

05. AZIONE ORIENTATIVA

Con il termine *azione professionale di orientamento* si intende operare una distinzione da quella *azione spontanea*, che pure ha un peso sul processo di orientamento del singolo e viene esercitata da una gamma di fonti diverse presenti nel suo ambiente di vita, per esempio, la famiglia, i coetanei, i mass media ecc.

L'azione orientativa assume la funzione di supportare lo sviluppo di specifiche competenze in grado di sostenere la qualità e l'efficacia del tentativo spontaneo che la persona compie nello sforzo di governare una serie di eventi significativi che connotano l'evolvere della propria storia formativa e lavorativa; sviluppa una logica di intervento finalizzata alla promozione della per-

sona e all'autodeterminazione delle carriere lavorative. Nelle azioni orientative viene ribadita la centralità del soggetto (studente o lavoratore) nella gestione del processo e l'impegno prioritario di esperti e professionisti si concentra sull'elaborazione di strategie operative in grado di promuovere responsabilizzazione e sviluppare capacità di scelta.

06. BILANCIO DI COMPETENZE

La pratica del Bilancio di Competenze nasce in Francia come intervento finalizzato allo sviluppo della professionalità dei lavoratori anche se in seguito si allarga ad altre fasce di utenti. Questa pratica orientativa tende a promuovere soprattutto l'auto-riconoscimento e la trasferibilità/spendibilità di competenze costruite nei contesti significativi e nei percorsi lavorativi della persona. In questa accezione, trova un forte impiego soprattutto nelle azioni a supporto dell'inserimento o re-inserimento lavorativo. Si tratta di un intervento professionale che presenta forti connessioni con le funzioni erogate dai servizi per l'impiego (soprattutto a sostegno dell'incrocio domanda/offerta) e con la formazione professionale e richiede, quindi, una forte integrazione di strutture e di competenze degli operatori e un collegamento mirato con il mondo delle imprese.

Spesso il termine *bilancio di competenze* viene usato senza riferimento esplicito alla modellizzazione francese, intendendo in questo caso quell'obiettivo dell'azione orientativa che aiuta la persona a fare un bilancio (nel senso di fare il punto su) delle proprie risorse personali e professionali durante un percorso di riflessione sull'andamento della propria esperienza formativa o lavorativa e di progettazione del suo sviluppo.

07. BISOGNO ORIENTATIVO

Con questo termine si intende la necessità/opportunità da parte di una persona di usufruire del supporto di un'azione professionale rispetto ai diversi momenti critici/disorientanti del proprio iter scolastico e della propria carriera lavorativa; il bisogno di essere aiutati *varia* in funzione:

- della capacità del singolo di governare da solo ed in maniera efficace il proprio processo di orientamento, cioè dipende dal *livello di competenze orientative* che possiede per affrontare e risolvere positivamente i diversi momenti di snodo;
- della *complessità del compito orientativo* che si trova ad affrontare in un determinato momento della sua vita;
- della numerosità e dal tipo di *vincoli situazionali e strutturali* presenti nell'esperienza soggettiva e nel contesto ambientale.

L'analisi del bisogno orientativo è propedeutica alla valutazione dell'orientatore circa il tipo di azione che meglio risponde alle esigenze del singolo (ad esempio, una consulenza individuale o un percorso di gruppo) e alla progettazione dell'intervento orientativo a finalità formativa da parte del docente/orientatore.

08. COMPETENZE

Competenza è il termine solitamente usato per indicare l'insieme delle caratteristiche individuali di ordine differente che influiscono sul comportamento lavorativo del soggetto. Il concetto di competenza in ambito lavorativo ha subito una notevole evoluzione negli anni 80-90. Se all'inizio esso è stato definito soprattutto come l'insieme strutturato di conoscenze, capacità e atteggiamenti necessari per l'efficace svolgimento di un compito, successivamente per competenza si intende principalmente la qualità professionale di un individuo in termini di conoscenze, capacità e abilità, doti professionali e personali. La competenza quindi non presenta solo una dimensione di conoscenza (come accumulo di saperi e di tecniche), ma anche qualcosa che ha a che fare con il soggetto e con le sue caratteristiche professionali.

Se la competenza è conseguenza di un modo personale di organizzare diverse abilità non in astratto ma rispetto ad un contesto specifico, da un punto di vista formativo è necessario rafforzare le risorse psico-sociali del soggetto e garantire le abilità di base prima di preoccuparsi di fornire conoscenze specifiche di carattere tecnico-professionale. Tale compito chiama in causa in primo luogo il sistema scolastico.

09. COMPETENZE TRASVERSALI

Sul piano applicativo le competenze vengono distinte fra competenze *di base*, competenze *tecnico-professionali* e competenze *trasversali*. In specifico con quest'ultimo termine si intende quel repertorio di abilità o di risorse psico-sociali possedute dal soggetto che, oltre a poter es-

sere trasferite a compiti di natura diversa, permettono l'attivazione delle abilità di base. Sono state identificate tre macro-aree di *competenze trasversali*:

- a. *Diagnosticare*: implica la capacità del soggetto di definire la situazione o il compito, di capire le caratteristiche dell'ambiente per orientare con maggiore efficacia la propria azione. L'attività del diagnosticare è il risultato di operazioni che riguardano: la raccolta, l'analisi e l'interpretazione di informazioni, la rappresentazione della conoscenza attraverso schemi e modelli, il monitoraggio dei comportamenti.
- b. *Relazionarsi*: implica la capacità del soggetto di interagire adeguatamente con l'ambiente, modulando il proprio comportamento nei rapporti interpersonali e nelle situazioni di gruppo.
- c. *Affrontare*: implica la capacità di mettere in atto strategie adeguate al raggiungimento di certi obiettivi o al fronteggiamento di situazioni critiche; implica abilità relative alla presa di decisione, all'assunzione di responsabilità, al controllo emotivo.

La letteratura sottolinea l'importanza delle competenze trasversali come dotazione che la scuola dell'obbligo dovrebbe fornire ai giovani in uscita dal ciclo formativo e indica nell'acquisizione e costruzione del sistema di competenze (comprese quelle strategiche per qualsiasi tipo di professione) l'obiettivo della formazione professionale.

10. COMPETENZE ORIENTATIVE

La persona che si orienta mette in atto delle risposte comportamentali che sono il frutto di un insieme di risorse personali e sociali e costituiscono le proprie competenze orientative. Per *sapersi orientare*, cioè per governare in maniera efficace la propria esperienza formativa e lavorativa, una persona deve essere in grado di:

- a. *progettare* lo sviluppo della propria esperienza presente, cioè identificare delle mete, darsi degli obiettivi, avere delle motivazioni, mobilitare delle energie, ecc.;
- b. *diagnosticare* la meta identificata, cioè valutare criticamente la fattibilità del progetto, verificando le informazioni a disposizione ed integrandole con quelle mancanti, analizzando vincoli e condizioni;
- c. *analizzare* le risorse personali a disposizione per realizzare il proprio progetto, in specifico:
 - riconoscere e valorizzare i propri punti di forza;
 - trasferire competenze maturate in circostanze specifiche e finalizzarle ad altri ambiti;
 - prendere coscienza di alcuni punti di critici, maturare la decisione di sviluppare competenze mancanti, elaborare strategie per aggirare carenze/limiti personali che impediscono il raggiungimento di obiettivi desiderati;
- d. *prendere decisioni e pianificare* strategie per realizzare il proprio progetto di sviluppo, elaborando alternative, valutando pro e contro delle singole strategie, identificando impegni e assumendo responsabilità;
- e. *monitorare* la realizzazione del progetto identificato, apportando i necessari aggiustamenti.

11. COMPITI ORIENTATIVI

Con questo termine si intende l'insieme degli eventi critici o delle situazioni di transizione caratterizzanti il processo di auto-orientamento che accompagna l'intera esperienza formativa e lavorativa. Possiamo distinguere due macro-tipologie di compiti orientativi:

- la prima fa riferimento ad *eventi naturali* (attesi e prevedibili) o *promossi* (voluti) dalla persona, finalizzati all'evoluzione e allo sviluppo dell'esperienze formative e lavorative stesse. Appartengono a questa tipologia:
 - le scelte scolastiche (alla fine dei cicli di studio);
 - le scelte professionali (in uscita dal sistema formativo o sul lavoro come sviluppo di carriera);
 - i cambiamenti di contesto esperienziale (come il passaggio da un ciclo di studio ad un altro, l'alternanza scuola-lavoro, le esperienze di stage, ecc.);
 - i percorsi di transizione dalla scuola al lavoro (cioè la fase di ricerca del lavoro fra la conclusione del percorso formativo e l'inserimento nel contesto lavorativo);
- la seconda fa riferimento ad *eventi critici* (non previsti o pianificati nello sviluppo naturale dell'esperienza formativa e lavorativa), ma finalizzati piuttosto ad una sua ridefinizione o ad un riaggiustamento. Appartengono a questa tipologia:
 - l'insuccesso formativo e l'abbandono scolastico;
 - l'inoccupazione di lunga durata, cioè un'esperienza prolungata di difficoltà ad assumere un ruolo professionale;

- la disoccupazione, intesa come perdita del lavoro e quindi messa in crisi di un ruolo professionale già acquisito.

12. COUNSELING ORIENTATIVO

Il concetto di *counseling orientativo* si inserisce nella più ampia definizione che i manuali di psicologia del lavoro forniscono di «*career counseling*» ovvero un processo di potenziamento delle capacità di farsi carico delle decisioni che riguardano la propria vita professionale; un processo cioè che rende possibile alle persone riconoscere e utilizzare le proprie risorse per prendere decisioni legate alla propria carriera e gestire meglio i problemi che essa può provocare. Si tratta di un modo di intervenire, insieme all'interessato che deve restare l'attore principale dell'interazione con il professionista, sui problemi posti dalle trasformazioni in atto nel mondo occupazionale. Poiché l'idea di un unico posto di lavoro per tutta la vita e di una progressione lineare di carriera sono state messe in discussione (almeno a livello culturale), l'individuo comincia a rendersi conto dei possibili cambiamenti di ruolo e di responsabilità cui andrà incontro e della necessità di progettare, in proprio, un percorso soddisfacente, per il quale necessitano capacità di decisioni di lunga portata. Per di più, fattori di perturbazione come il rischio di licenziamento o di prepensionamento o situazioni di stress legate all'attuale posizione lavorativa o desideri e aspettative di promozione possono incentivare l'esigenza personale di riflettere sulle proprie possibilità di sviluppo professionale.

Il *counseling orientativo* è da intendersi come funzione in grado di innescare un processo di cambiamento nell'esperienza formativa-lavorativa della persona in virtù di un bisogno di riorganizzazione della relazione soggetto-formazione e/o soggetto-lavoro e di intervenire per risolvere un processo di progettualità bloccato. Il counseling può risultare efficace quando si rileva un *basso livello di empowerment* rispetto al fronteggiamento del compito orientativo, quando si rende necessario integrare la strategia di fronteggiamento dell'evento orientativo nell'esperienza globale della persona, con tutte le problematiche che tale esperienza comporta. Per il professionista e l'utente significa comprendere tali problematiche e farne oggetto di riflessione comune, riconoscere ed elaborare gli ostacoli di varia natura che impediscono lo sviluppo del proprio percorso formativo e lavorativo da parte della persona interessata.

13. DISAGIO SCOLASTICO

Questo termine non è immediatamente sinonimo di *insuccesso* scolastico, anche se in alcuni casi si può sviluppare una stretta relazione fra questi due fenomeni. *Malessere* psicologico nei confronti della propria esperienza formativa, *riuscita* scolastica problematica, *bocciatura*, *abbandono* rappresentano spesso diversi anelli concentrici di una spirale progressiva. Il disagio scolastico si configura, innanzitutto, come una condizione di difficoltà nel rapporto personale fra lo studente e l'istituzione scuola. Il bambino prima, e l'adolescente poi, non è in grado di fronteggiare positivamente il *compito di sviluppo* «scuola». Difficoltà persistenti e/o insuccessi formali possono rappresentare una minaccia di svalorizzazione di sé durante il processo di costruzione dell'identità e contribuire allo sviluppo di un rapporto problematico fra persona e istituzioni sociali; la scuola infatti è la prima organizzazione sociale complessa in cui il bambino/adolescente sperimenta un ruolo specifico, deve rispettare un sistema di regole, assumersi degli impegni e portarli a termini, sottoponendosi ad una valutazione sui risultati raggiunti. Il disagio scolastico non si presenta come un fenomeno unico, ma come un problema riconducibile ad una pluralità di cause.

14. FRONTEGGIAMENTO COMPITI ORIENTATIVI

Il *compito orientativo* - e quindi la situazione di transizione a cui si connette - non rappresenta di per se stesso un'esperienza negativa, ma comporta uno stato temporaneo di disorganizzazione, caratterizzato da una difficoltà del soggetto nel fronteggiare l'evento a cui il compito si riferisce (la scelta, il cambiamento di lavoro, ecc.) utilizzando gli strumenti con cui abitualmente usa risolvere i problemi che gli si presentano.

Non tutti i compiti orientativi (e le relative situazioni di transizione legate ai percorsi di formazione-lavoro) sono portatori nella stessa misura di stress psicosociale; l'esperienza diventa tale se la persona percepisce il compito come un problema in grado di minacciare la propria identità, dal momento che gli viene richiesto di mettere in discussione l'immagine di sé su cui ha fondato la propria esperienza storica fino a quel momento o di verificare/ridefinire alcune sue dimensioni importanti.

Non tutte le persone sperimentano lo stesso livello di stress o avvertono la stessa minaccia nei confronti di un determinato compito orientativo (esempio: la scelta scolastica o la ricerca del lavoro). Diversi fattori concorrono nel determinare le differenze individuali di risposta psicologica e comportamentale rispetto al fronteggiamento dei singoli compiti orientativi.

Fra queste variabili risulta fondamentale:

- l'interpretazione che il soggetto attribuisce alla qualità dell'evento,
- il momento particolare di vita in cui esso si inserisce,
- la sua durata,
- il significato socialmente attribuito a tale evento,
- il bagaglio di risorse che la persona ha a disposizione per fronteggiare le difficoltà connesse alla situazione critica.

15. GRUPPO

Con il termine «*gruppo*» si intende un insieme delimitato di persone che interagiscono fra loro faccia a faccia, sulla base di interessi e obiettivi comuni. Il rapporto che si viene ad instaurare fra queste persone e la condivisione di una meta importante genera un sentimento di appartenenza al gruppo, il cosiddetto senso del «noi».

È necessario innanzitutto distinguere fra:

- *Gruppo di lavoro*, inteso come insieme di persone che costituiscono un'unità organizzativa di dimensioni ridotte e con un certo grado di autonomia gestionale/operativa finalizzata al raggiungimento del proprio obiettivo,
- *Lavoro di gruppo*, inteso come metodo per raggiungere un obiettivo operativo, coordinando l'azione di persone con scopi, bisogni, desideri interdipendenti.

16. INTERESSE

Si tratta di un ulteriore elemento che arricchisce il concetto di «risorse personali» ampiamente trattato nel processo orientativo. Con questo termine si fa riferimento ad un sentimento di attrazione che una persona avverte nei confronti di un oggetto specifico (di studio o di lavoro) e che può diventare uno dei motori del processo di scelta scolastico-professionale. Alcuni approcci legano il concetto di interesse soprattutto a quello di motivazione, mentre altri evidenziano il ruolo che giocano esperienza personale e ambienti nella costruzione degli interessi di una persona. In senso lato, va comunque ricordato che si tratta di una variabile importante e complessa su cui si può lavorare durante le azioni orientative sia in termini di «scoperta» (presa di coscienza di interessi non immediatamente percepiti come strategici) sia in termini di analisi del «peso» che tale fattore può rivestire nella scelta orientativa (meglio frequentare un indirizzo di studi che piace o che offre buone prospettive occupazionali?).

17. MOTIVAZIONE

Con questo termine si fa riferimento ad una dinamica interiore che può governare positivamente o negativamente il comportamento umano. Viene usato analogamente il concetto di «spinta» o di «energia» per indicare un valore aggiunto della persona impegnata nel raggiungimento di un obiettivo e nell'esecuzione di un compito. Talvolta si è propensi a pensare che la motivazione sia un dato difficilmente modificabile (o c'è o non c'è!), sottovalutandone il processo di costruzione che è influenzato, senza dubbio da fattori personali (risorse ed esperienze di successo-insuccesso), ma anche da condizioni ambientali e sociali.

18. ORIENTAMENTO

Il processo di orientamento si deve intendere come *tentativo di governo autonomo*, da parte della persona interessata, dei momenti più significativi del divenire della propria esperienza formativa e lavorativa. *Governo autonomo* significa messa in atto di decisioni e comportamenti che riguardano il proprio presente e futuro a partire da una valutazione spontanea (spesso non esplicita e consapevole) di un insieme di elementi:

- le proprie risorse (o almeno quelle che il soggetto ritiene essere le proprie capacità e competenze);
- alcuni vissuti rispetto alle esperienze formative e lavorative pregresse (sentimenti positivi o negativi, successi o insuccessi, ecc.);
- il sistema di valori, di aspettative, di motivazioni che la persona sperimenta rispetto alla sfera formazione e lavoro;

- le pressioni e le influenze sociali che intervengono nelle esperienze soggettive (ad esempio: i desideri o le imposizioni dei genitori, l'esempio degli amici, i messaggi dei mass-media, ecc.);
- le contingenze esterne, intese come opportunità e vincoli riferiti alle appartenenze socio-culturali, alle caratteristiche formative e produttive locali, ecc.

19. ORIENTATORE

Si tratta di una figura professionale con formazione specifica che dispone di un insieme articolato di conoscenze attinenti:

1. gli aspetti normativi e legislativi dell'orientamento, dell'istruzione e della formazione professionale ed elementi di diritto del lavoro;
2. lo sviluppo dei processi psico-sociali di transizione al lavoro e nel lavoro (meccanismi di scelta, socializzazione lavorativa, assunzione di ruolo, ecc.);
3. l'analisi strutturale e congiunturale del mercato del lavoro e delle aree di professionalità (andamenti dei mercati locali e globalizzazione, dinamiche occupazionali, profili lavorativi, ecc.);
4. la diagnosi dei problemi, le strategie di coping (fronteggiamento attivo degli eventi critici) e la valutazione dei risultati.

Da un punto di vista delle competenze professionali, l'operatore di orientamento deve saper:

1. utilizzare in modo finalizzato gli strumenti tecnologici e multimediali;
2. svolgere attività di documentazione e acquisizione di informazioni;
3. mettere a punto progetti di intervento ed individuare i bisogni di materiali/strumenti orientativi specifici per obiettivi e per tipologie di utenza;
4. gestire la comunicazione e la relazione in situazioni faccia a faccia e di gruppo;
5. lavorare in équipe (all'interno del servizio) e lavorare in rete (nel rapporto fra servizi e/o fra soggetti istituzionali e non).

È possibile che operatori del sistema formativo sviluppino conoscenze e competenze specifiche per realizzare alcune azioni che concorrono a delineare il più articolato profilo professionale dell'orientatore.

20. OUTPLACEMENT

Questa pratica di intervento risulta poco diffusa nei servizi pubblici, ma attualmente molto ambita dalle costituente agenzie di intermediazione dell'incrocio domanda/offerta.

Fino ad oggi, l'outplacement si è connotato soprattutto come un servizio realizzato da società specializzate, volto ad aiutare le persone che hanno concluso un rapporto di lavoro a trovare un nuovo impiego conforme alle loro capacità e aspirazioni; si tratta praticamente di un benefit all'interno del pacchetto di uscita che viene concordato con l'ex-dipendente. Questa azione professionale si connota come un servizio di supporto alla persona che sta vivendo un'esperienza di transizione e di cambiamento; nell'approccio più diffuso è l'individuo che gestisce in prima persona tutta l'operazione di ricerca del lavoro, la società di consulenza non partecipa né all'out né al placement, ma si impegna a seguirlo finché avrà trovato una soluzione soddisfacente senza limiti nel tempo.

L'*outplacement* nasce come intervento individuale per quadri e dirigenti, in seguito è stato utilizzato anche per profili professionali più bassi (personale operaio e impiegatizio). Può essere individuale o collettivo (soprattutto in occasioni di ristrutturazioni aziendali). In questo caso è necessaria la sottoscrizione di un accordo sindacale, nell'ambito del quale l'impresa e i rappresentanti dei lavoratori negoziano le modalità attraverso le quali si realizza il programma di outplacement.

21. PROSPETTIVA TEMPORALE

Con questo termine si intende l'immagine che il soggetto si costruisce nei confronti del proprio futuro: le attese, le paure, gli obiettivi da raggiungere. Questo costrutto ha una dimensione cognitiva ed una motivazionale e svolge un ruolo molto importante nel processo di orientamento. Per costruire una scelta scolastica o professionale è molto importante, infatti, che la persona possieda un proprio quadro progettuale più ampio all'interno del quale collocare progetti più specifici. Nelle azioni orientative sarà importante lavorare per rendere espliciti al soggetto le proprie rappresentazioni circa il futuro ed analizzare la coerenza fra progetti che riguardano

sfere di vita particolari (ad esempio, quella formativa e lavorativa) e valori, tensioni, motivazioni, ecc. che costituiscono l'ancoraggio della progettualità personale.

22. SITUAZIONI DI TRANSIZIONE

Le situazioni di transizione rappresentano per la persona delle potenziali esperienze di *disorientamento* in virtù dei cambiamenti che possono comportare e dell'aumento di complessità che introducono rispetto a una situazione precedentemente sperimentata. La possibilità per il soggetto di dominare cognitivamente ed emotivamente l'elemento novità e/o l'elemento complessità è legata in parte anche alla sua capacità di muoversi in maniera efficace all'interno di queste situazioni, cioè di sapersi orientare.

Le situazioni di transizione vengono definite come *eventi stressanti*, cioè portatrici di stress psicosociale, che rendono la persona più vulnerabile e possono comportare potenziali esperienze di crisi. La crisi viene generalmente percepita come evento negativo, ma il significato primario del termine «crisi» fa riferimento alla necessità di «prendere una decisione» e «giudicare alternative diverse». In questo senso la crisi può essere considerata come un'occasione di svolta nell'esperienza individuale che può mettere in atto un cambiamento positivo o negativo e, in quanto tale, può costituire per il soggetto una *minaccia per il proprio equilibrio* psicologico, per la definizione della propria identità personale e sociale, ma al tempo stesso *anche un'opportunità di sviluppo*, un'occasione di emancipazione o di ricerca di un nuovo e più soddisfacente equilibrio.