

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

FACOLTÀ DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE E DELL'EDUCAZIONE

corso di studio in
Formazione al Lavoro e alle Professioni

prova finale:

**L'ORIENTAMENTO
DALLA TEORIA ALLA PRATICA
-
L'ESPERIENZA DELL'INFORMAGIOVANI**

Prova finale in:
Psicologia del lavoro

Relatore

Prof.ssa Giuseppina Speltini

Presentata da

Stefania Cherubini

Sessione: III

Anno Accademico 2010/2011

Indice

Introduzione.....pag. 1

Capitolo I: GLI APPROCCI TEORICI

par. 1.1 Le origini delle pratiche di orientamento.....pag. 3

par. 1.2 Le pratiche di orientamento oggi in Italia.....pag. 7

par. 1.3 L'orientamento oggi in Europa.....pag. 11

Capitolo II: LA FIGURA DELL'ORIENTATORE

par. 2.1 Il profilo dell'orientatore.....pag. 15

par. 2.2 Gli strumenti dell'orientatore.....pag. 17

par. 2.3 Il colloquio di orientamento.....pag. 22

Capitolo III: L'ESPERIENZA DELL'INFORMAGIOVANI DI CENTO

par. 3.1 Il servizio InformaGiovani.....pag. 29

par. 3.2 Intervista alla referente del servizio.....pag. 31

par. 3.3 Il progetto professionale nell'intervento orientativo
dell'Informagiovani.....pag. 39

Conclusioni.....pag. 43

Ringraziamenti.....pag. 45

Bibliografia.....pag. 46

Sitografia.....pag. 47

Introduzione

Il tema dell'orientamento ha assunto negli ultimi decenni un peso sempre maggiore nell'ambito sociale a causa del crescente aumentare ed evolversi delle possibilità presenti nel mercato del lavoro e nel settore della formazione. Ho ritenuto opportuno approfondire l'argomento anche in seguito alla mia esperienza di tirocinio avvenuta nell'autunno 2010 presso l'ufficio InformaGiovani del mio comune di residenza: Cento in provincia di Ferrara.

In questa occasione ho potuto osservare da vicino le condizioni di incertezza e scarsa conoscenza delle possibilità formative e lavorative di buona parte degli utenti, dovuta principalmente alla flessibilità del mercato del lavoro e delle politiche in atto ad esso collegate. Sorge di conseguenza l'interesse e la volontà di conoscere le pratiche di orientamento, sia a livello teorico che prettamente tecnico e, nello specifico, calate nella realtà centese che, come molte città di piccole-medie dimensioni, ha risentito in maniera importante della crisi economica in atto.

Il desiderio è dunque quello di rendere noto, attraverso l'esperienza diretta della referente del servizio, la dott.ssa Erika Bergamini, alcune considerazioni e riferimenti concreti per poter orientare in modo efficace e mirato gli utenti. In particolare se ci riferiamo a periodi di crisi come quello attuale, dimostrando quanto un efficace intervento orientativo possa risultare determinante per chi si trova in situazioni critiche, come il momento della scelta universitaria oppure lavorativa. Vista la recente diffusione delle pratiche di orientamento, ho ritenuto interessante analizzarne l'evoluzione a partire dai primi anni del Novecento fino ad arrivare ai giorni nostri. In questa analisi, sono stati per me fondamentali i lavori di Maria Luisa Pombeni, in particolare *Il colloquio di orientamento* (1996) e *Il gruppo nel processo di orientamento* (Pombeni M. L., Chiesa R. 2009). Di prezioso riferimento anche il sito di Leonardo Evangelista, www.orientamento.it, e il sito dell'Associazione Nazionale Orientatori www.asnor.it.

Nel primo capitolo, si potrà osservare come è cambiata l'idea stessa di orientamento mantenendo pur sempre l'obiettivo finale di ottimizzare le risorse nel rispetto dell'individuo. In seguito si arriverà a osservare come oggi l'orientamento

viene regolamentato nel territorio italiano; poi, qualche cenno relativo ai provvedimenti attuati in materia dall'Unione Europea.

Nel secondo capitolo verrà approfondita la figura dell'orientatore, la sua deontologia, le competenze che deve possedere fino ad arrivare a delineare una sintesi degli strumenti del mestiere, approfondendone alcuni secondo la prospettiva del *Life Career Development and Assessment*.

Nell'ultimo capitolo sarà dedicato ampio spazio all'esperienza dell'InformaGiovani di Cento, che verrà descritta attraverso un'intervista alla dott.ssa Erika Bergamini, la quale illustrerà la sua esperienza diretta di orientatore, evidenziando in particolare alcuni aspetti caratterizzanti questo profilo professionale.

Capitolo 1.

Gli approcci teorici

1.1 *Le origini delle pratiche di orientamento*

Il termine “orientamento” deriva dal participio presente del verbo latino “*orior*” che letteralmente significa “che nasce”, “che sorge” (Zanichelli, 2009); nella sua accezione etimologica indica il processo attraverso il quale si attribuisce una posizione di qualcosa rispetto ai punti cardinali indicando la direzione giusta nella quale muoversi.

Il senso generale del termine orientamento viene inteso come un insieme di attività volte a favorire le scelte formative e professionali che le persone attuano nella loro vita al fine di delineare e compiere un particolare progetto che tenga in considerazione sia l'aspetto professionale che personale dell'individuo. Per questo motivo l'orientamento si può definire come un'azione “globale”(Glossario Isfol) : partendo dalla presa di coscienza del proprio sé e delle proprie competenze e capacità lavorative e non (trasversali), la persona è in grado di confrontarsi con la realtà sociale e economica lavorativa in cui si trova.

L'obiettivo del processo di orientamento, infatti, in quanto strumento trasversale e strategico per lo sviluppo della persona, consiste nell'agevolare/attuare un reale inserimento di questa ultima nella società, dove realizzando sé stesso e le sue personali finalità, allo stesso tempo può contribuire alla promozione del bene comune in modo critico e autentico. Inoltre, tale processo cerca di rendere il soggetto autonomo e responsabile nelle scelte che porta avanti, sia a livello lavorativo che personale vista l'ormai stretta relazione che intercorre tra questi due ambiti.

Nel significato di orientamento è necessario comprendere sia quello di tipo specificatamente personale e sia quello di tipo scolastico-professionale (da qui la definizione di azione “globale”). Nel primo caso si intende l'azione di offrire al soggetto un aiuto per poter affrontare in modo adeguato la vita e prendere

decisioni in modo costruttivo, assumendosi responsabilmente le conseguenze delle proprie scelte. E' quindi legato ai diversi ambiti di sviluppo e crescita della persona e, fine ultimo, è quello giungere ad un auto-orientamento di questa, ovvero una totale autonomia nel compimento delle scelte.

L'orientamento professionale fa, invece, diretto riferimento ai processi di scelta di transizione che il soggetto mette spontaneamente in atto per dare vita all'esperienza formativa e lavorativa, gestirla e organizzarla. Inoltre si riferisce anche all'azione professionale erogata da esperti al fine di supportare, con i mezzi adatti e in un determinato momento, la capacità della persona di utilizzare i propri processi di gestione del sé e della vita professionale, sviluppando così specifiche sue caratteristiche in vista di una futura occupazione (Glossario CIOFS).

E' doveroso sottolineare che, oggi, il processo di orientamento si può inserire in qualsiasi momento o fase della propria vita in cui ci si trovi a compiere una scelta, sia a livello scolastico che professionale, nonché di fronte a cambiamenti e abitudini e prassi già acquisite.

Per comprendere a fondo la funzione dell'orientamento sotto i suoi principali aspetti, è necessario fare riferimento ad alcuni cambiamenti della società contemporanea quali quelli successivi l'avvento della società industriale; da qui si è assistito a importanti trasformazioni di tipo sociale, economico, tecnologico e del sapere. Infatti a partire già dai primi anni del '900 si può individuare la fase iniziale della pratica dell'orientamento, dove si esce dal modello orientativo di tipo privato-famigliare e si comincia a delineare quella fase che viene definita diagnostico-attitudinale (Di Fabio, 1998; Pombeni, 1996) nella quale si presenta una prospettiva psicotecnica.

Si ritiene che i fondamenti di tale prospettiva siano stati posti dall'ingegnere Frank Parsons nel 1909 con la pubblicazione del trattato *Choosing a Vocation* e l'apertura a Boston, del primo istituto di erogazione di servizi di orientamento e formazione di consulenti.

In questo approccio l'individuo viene descritto e identificato a partire dalle proprie attitudini, cioè da quelle disposizioni innate di carattere motorio, verbale e

numerico, e dai propri interessi che sono considerati come tratti che contraddistinguono il comportamento dell'individuo in situazioni simili. Da qui l'idea di poter collocare “l'uomo giusto al posto giusto” dove il consulente cerca di realizzare la corrispondenza tra i tratti personali dell'individuo e i particolari requisiti richiesti da un determinato lavoro al fine di poterne trarre la migliore performance e di conseguenza il maggior profitto. Assume così grande importanza lo strumento che viene utilizzato nella rilevazione delle attitudini personali, soprattutto la sua precisione (Pombeni, 2008).

Vennero sviluppati fino agli anni Cinquanta diverse tipologie di questionari e test attitudinali quali per esempio il *Differential Aptitude Test* oppure il *Primary Mental Abilities* di Thurstone. Si può osservare però come, con questi strumenti, alla persona venga lasciato un ruolo passivo: si rischia di sovrastimare l'aspetto cognitivo e razionale dell'individuo piuttosto che la dimensione affettiva della scelta e di conseguenza l'aspetto vocazionale. Questi strumenti, ancora oggi, vengono utilizzati come predittivo di performance lavorativa ma l'uso viene limitato al campo della selezione del personale piuttosto che in quello dell'orientamento; inoltre, quando usati, vengono inseriti all'interno di un percorso ben delineato e ne consegue un momento di discussione critica dei risultati.

La fase diagnostica-attitudinale si può dire conclusa verso la fine degli anni Trenta quando si inizia a osservare che a parità di attitudini e capacità erano più produttivi coloro che mostravano un più alto grado di interesse e motivazione per ciò che facevano (Pombeni, 1996). Comincia una nuova fase delle pratiche di orientamento definita caratterologico-affettiva dove ci si rivolge al soggetto a partire dalla sua dimensione interna, quindi prendendo in considerazione ciò che è la sua disponibilità e propensione verso una determinata attività professionale e la sua partecipazione emotivo-affettiva, ovvero l'interesse, l'attenzione e la curiosità. E' in questo periodo, dagli anni Trenta fino agli anni Quaranta, che si inizia a comprendere la stretta correlazione fra il lavoro, gli interessi professionali e la dimensione socio-affettiva, ma soprattutto anticiperà le teorie motivazionali.

Negli anni Quaranta e Sessanta si inquadra la fase denominata clinico-

dinamica le cui finalità sono quelle di individuare le strutture profonde della personalità dell'individuo: si va alla ricerca degli elementi dinamici capaci di soddisfare i bisogni e le esigenze personali, all'interno dell'ampio panorama delle professioni. Affinché si possa centrare la scelta della professione, diventa necessario conoscere il vissuto del soggetto, il suo passato e le sue motivazioni attraverso strumenti d'indagine quali il colloquio clinico (che verrà approfondito in seguito) e i test proiettivi. Solo quando l'individuo avrà conosciuto realmente le motivazioni più profonde, potrà aumentare la sua capacità di adattamento emotivo, ponendolo in armonia con il suo benessere e l'attività professionale congrua.

In questo approccio rimane ancora di scarsa rilevanza la relazione fra il soggetto e l'ambiente, verso le influenze che quest'ultimo comporta a livello economico e sociale; inoltre è ancora da considerare l'aspetto delle pratiche di orientamento come azione educativa, nonostante in quegli anni i diversi strumenti psicometrici fossero prevalentemente rivolti ad adolescenti o giovani adulti (Petruccelli, 2006).

E' negli anni Settanta che inizia la fase chiamata dello sviluppo vocazionale, poiché con questo approccio l'orientamento viene inteso come processo che segue l'intero corso della vita dell'individuo in quella che è definita identità vocazionale, ovvero quella rappresentazione del sé come parte attiva nel processo di sviluppo della carriera e dell'identità personale. Infine si ritiene che la scelta professionale raggiunge la sua maturazione attraverso tappe evolutive che devono essere affrontate e adeguatamente superate; per questo è importante identificare quei fattori che influenzano direttamente o indirettamente le scelte lavorative.

Quest'ultima fase viene definita maturativo-personale, proprio per sottolinearne la dimensione processuale e la capacità di autodeterminazione della persona assumendo per di più dagli anni Settanta, anche l'accezione riflessiva -orientarsi- mettendo in evidenza il passaggio da un'idea di orientamento centrata sulle esigenze lavorative imposte dalla società ad una concezione dinamica e attiva del soggetto, posto al centro dell'intervento orientativo.

Quest'ultima fase è quella a cui tuttora si fa riferimento nelle pratiche di

orientamento attuale, da qui anche la prima definizione ufficiale riconosciuta a livello europeo: “La parola orientamento indica sia la capacità/competenza del soggetto di autodeterminarsi (orientarsi), governando con successo le proprie esperienze formative/lavorative, cimentandosi con i continui cambiamenti, la crescente complessità, l’incertezza della vita sociale, sia le azioni di aiuto (orientare) tese a costruirla/potenziarla. Orientare significa porre l’individuo nella condizione di prendere coscienza di sé, di progredire per l’adeguamento dei suoi studi e della sua professione rispetto alle mutevoli esigenze della vita con il duplice obiettivo di contribuire al progresso della società e raggiungere il pieno sviluppo della persona” (Raccomandazione conclusiva sul tema dell’orientamento, Congresso Unesco, Bratislava, 1970, www.orientamentoirreer.it).

1.2 L'orientamento oggi in Italia

A partire dagli anni Ottanta e Novanta del secolo scorso, ci si è trovati nella cosiddetta “società dell'informazione” che ha visto l'aumento della produzione di informazioni a disposizione delle persone, messe così in difficoltà nel riuscire ad usare e selezionare al meglio. In un mercato del lavoro caratterizzato dal cambiamento, dalla mobilità e soprattutto dalla flessibilità si rende necessario l'intervento orientativo al fine di poter indirizzare le persone, soprattutto i giovani, nella complessità e instabilità dell'ambiente di cui fanno parte. L'intervento dovrà essere quindi diversificato e personalizzato affinché tenga in considerazione i bisogni e le condizioni di partenza diverse di essi.

Come è riconosciuto l'intervento orientativo nella società odierna?

A livello istituzionale, è stato diviso tradizionalmente in orientamento scolastico e professionale poiché erano diversi gli organi a cui si faceva riferimento. Da un lato l'orientamento scolastico aveva come referente la scuola e quindi il Ministero della Pubblica Istruzione; dall'altro lato l'orientamento professionale faceva capo alle Regioni e al Ministero del Lavoro.

Dagli anni Settanta con l'introduzione del DPR 616/1977 (Decreto del

Presidente della Repubblica - trasferimento delle funzioni amministrative alle regioni) le competenze in materia di orientamento vengono trasferite dallo Stato alle Regioni, così nella fase di attuazione delle leggi regionali si avvia un primo processo di integrazione tra le due tipologie di orientamento.

Dall'inizio degli anni Ottanta invece, avviene un profondo rinnovamento del quadro concettuale: il conseguente superamento dei miti della cultura psicoattitudinale e dall'altra parte la valorizzazione delle azioni che tendono a favorire le scelte in armonia con le attitudini personali, con l'interesse sociale e con le prospettive occupazionali (Marostica, 2006). Inoltre, negli stessi anni si comincia a figurare l'orientamento anche come strumento di politica attiva del lavoro tanto da dare vita ad una vasta riflessione circa le diverse tipologie di utenze, funzioni e strutture; infatti, nel *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente* del 2000, nel quinto messaggio chiave, vengono esposti i principali punti su cui far riferimento, qui sintetizzati dall'Associazione Nazionale Orientatori (Asnor) :

- “ l’orientamento deve fornire un servizio accessibile a tutti in maniera continua e decentrata a livello locale, con un approccio integrato che supera la distinzione fra scolastico, universitario, professionale e personale;
- i servizi di orientamento devono raggiungere le persone piuttosto che aspettare che siano i clienti a cercare i servizi e devono seguire i progressi dei clienti monitorando gli esiti delle proprie azioni;
- gli operatori devono diventare dei facilitatori del processo di orientamento e agenti del cambiamento individuale e sociale attraverso l’uso di un ampio ventaglio di metodi e strumenti;
- si deve sviluppare un livello minimo condiviso di standard di qualità dei servizi e riconoscere la titolarità ad esercitare un servizio da parte di un determinato soggetto, dando un supporto alla formazione professionale agli stessi operatori di orientamento.”(http://www.asnor.it/portale/?page_id=502)

A livello istituzionale è stato creato il 9 settembre 2004 il Comitato

Nazionale per l'Orientamento che fa diretto riferimento al Ministero dell'Istruzione e comprende al suo interno un gruppo specificatamente tecnico-scientifico composto da professori e esperti di orientamento e formazione, lasciando anche la possibilità di intervento a figure esterne competenti in materia, in coerenza con i temi da trattare o le azioni da programmare quando ritenuto opportuno.

Il gruppo tecnico sull'orientamento, che fa invece riferimento al Ministero del Lavoro, a fine 2004 ha elaborato il documento *Prospettive di sviluppo di un sistema nazionale di orientamento* che suggerisce la necessità di costituire, tramite un accordo, un tavolo nazionale di coordinamento istituzionale fra tutti i sistemi coinvolti nell'orientamento (scuola, università, formazione professionale, servizi per l'impiego) e tavoli a livello regionale e provinciale con funzioni di assistenza tecnica e coordinamento locale. È ipotizzata anche la costituzione di un Centro risorse nazionale per l'orientamento e di centri risorse regionali.

Fra il 2005 e il 2008 si assiste all'emanazione, a intervalli, di decreti che hanno come obiettivo quello di integrare nel sistema scolastico piani di intervento orientativi di base circa la scelta degli studi futuri e l'alternanza scuola-lavoro all'interno delle diverse riforme scolastiche. Attualmente, infatti, a livello regionale si cerca di arrivare ad ottenere un modello capace di collegare il sistema di orientamento in modo più possibile diretto alla scuola, alle iniziative del territorio e agli enti locali.

E' importante sapere che In Italia gran parte delle attività di orientamento viene cofinanziata da fondi europei ed è regolata dal Dm 166/2001 (Decreto Ministeriale, disposizioni in materia di accreditamento dei soggetti attuatori nel sistema di formazione professionale), il quale prevede che tutte le strutture pubbliche e private che utilizzano i finanziamenti del Fondo Sociale Europeo debbano essere accreditate, ovvero soddisfino alcuni requisiti specifici in riferimento alle capacità gestionali e logistiche, alla situazione economica, alle competenze professionali, ai livelli di efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate e alle interrelazioni maturate con il sistema sociale e produttivo presente sul territorio. E' utile inoltre ricordare anche come dalla fine

degli anni Novanta ad oggi sono stati emanati decreti significativi per le politiche nazionali dell'occupazione e dell'orientamento attraverso i centri per l'impiego.

In Italia infatti, nel 1997, viene emanato il decreto legislativo n. 469 (conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro) che prevede l'attribuzione alle regioni e agli enti locali delle funzioni e dei compiti relativi al collocamento dei lavoratori e di buona parte delle politiche attive del lavoro in precedenza attribuiti all'Amministrazione centrale.

E' in questa fase che avviene il cambiamento dal cosiddetto “centro di collocamento” al “centro per l'impiego” che da questo momento farà riferimento diretto alla Provincia e a alla Regione; inoltre segna anche la fine del monopolio del pubblico nella fase di collocamento autorizzando l'attività delle agenzie di lavoro interinale.

L'operatività dei servizi per l'impiego è stata affermata successivamente da alcuni decreti fra l'anno 2000 e 2003, definendo sia i destinatari sia il tipo di attività che svolge il centro per l'impiego: nello specifico deve offrire a tutti i disoccupati almeno un colloquio di orientamento entro 3 mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione e, con scadenze temporali diverse, proposte di adesione a iniziative di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o altre misure che favoriscano l'integrazione professionale, fra cui colloqui e corsi di orientamento.

Attraverso i decreti emanati in questo arco di tempo si è cercato di rendere l'orientamento un servizio standard per tutti i disoccupati poiché in precedenza le attività di orientamento venivano erogate solo a chi si recava negli sportelli dedicati provinciali, quando esistenti.

La successiva legge n. 30 del 2003 (delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro) ha ammesso lo svolgimento di attività di intermediazione di manodopera da parte di enti locali, associazioni non riconosciute, organismi bilaterali, università, istituti scolastici, consulenti del lavoro e da agenzie di lavoro interinale; infatti è proprio a partire da questi anni che si sviluppano gli attuali servizi di orientamento maggiormente diffusi e tuttora

più conosciuti; i quali sono stati raggruppati sotto tre macro categorie: quella dei *servizi di informazione* oppure di primo livello, quelli di *consulenza* oppure di secondo livello (o specialistici) e infine quelli per lo *sviluppo delle competenze orientative* o di orientamento formativo (o formazione orientativa).

I primi si traducono nell'erogazione di informazioni orientative fornite senza un esame approfondito delle problematiche del soggetto, come per esempio il colloquio di accoglienza e prima informazione presso Centri per l'impiego, agenzie formative, università e gli incontri prettamente informativi in piccoli gruppi sulle possibilità dopo la terza media o dopo il diploma, infine anche la stesura del curriculum vitae e simili.

I servizi di secondo livello, invece, possono essere definiti come attività di orientamento attuate attraverso un esame approfondito dei bisogni del soggetto. Rientra in questa categoria il colloquio specialistico, al cui interno alcuni autori identificano il *bilancio di competenze* e il *counseling orientativo* che verranno approfonditi nello specifico nel capitolo successivo.

Infine, i servizi per lo sviluppo delle competenze orientative che si possono considerare come insieme di azioni volte a far acquisire e sviluppare competenze orientative attraverso attività focalizzate sulle scelte formative e professionali e sulla loro messa in opera, quindi attività che pongono a contatto e fanno sperimentare il mondo del lavoro e della formazione.

1.3 L'orientamento oggi in Europa

Punto essenziale della politica comune dell'Unione Europea è sempre stato considerato l'orientamento; risalgono infatti al 1963 i primi accordi permanenti in termini di informazione e consulenza professionale. Questi furono stabiliti con lo scopo di rispondere ai reali bisogni dei giovani e degli adulti dei diversi Paesi e già nel 1966 la Commissione Europea sollecitava gli stati membri affinché fossero instaurate strutture adeguate alle attività di orientamento.

A partire dagli anni Ottanta vengono organizzati diversi forum di

discussione e trattative all'interno del cosiddetto Dialogo Sociale Europeo, dove partecipano gli esponenti delle parti sociali coinvolte nelle fasi dell'orientamento, ovvero i rappresentanti dei lavoratori e degli imprenditori. Esito del dialogo fu l'affermazione dell'importanza dei servizi di orientamento soprattutto per i giovani, a seguire, la necessità di una formazione appropriata per i consulenti di orientamento e infine il bisogno di un riconoscimento giuridico di tale professione.

Successivamente ai forum e agli incontri svolti a livello europeo sono stati elaborati e approvati diversi documenti dalla Commissione Europea, ai quali tuttora si fa riferimento in quanto raccolgono una riflessione critica sulle linee guida seguite a livello europeo. Uno di questi documenti ufficiali pubblicato dalla Commissione Europea nel 1995 è il Libro Bianco *Insegnare e apprendere: verso la società conoscitiva*, la cui funzione è quella di proporre azioni mirate nel settore di riferimento in seguito appunto agli incontri svolti. In questo caso si intende sottolineare la rilevanza dell'informazione e dell'orientamento nello sviluppo di una maggiore articolazione e flessibilità dell'offerta formativa e di una sempre più reale integrazione delle diverse parti sociali, infine l'esigenza di un sistema di riconoscimento delle competenze acquisite all'interno di sistemi di accreditamento.

Il documento afferma anche che per progredire verso un'informazione di maggior qualità occorre poter offrire un elenco dell'offerta formativa aggiornato ed esauriente con una conseguente valutazione indipendente delle informazioni, quindi che abbia luogo all'esterno dei sistemi d'istruzione e che sia in grado di prevedere l'evoluzione dei mestieri e delle competenze richieste. Nel 1997, con il Trattato di Amsterdam e il Consiglio Europeo sull'Occupazione tenuto a Lussemburgo, gli Stati appartenenti all'Unione Europea hanno posto l'occupazione come uno degli obiettivi prioritari dell'Unione, oltre a progettare di avviare su questo tema una politica comune. Di conseguenza è necessario porre attenzione all'utilizzo di approcci preventivi, basati dunque sulla ricerca attiva di lavoro per impedire la disoccupazione di lungo periodo e la modernizzazione dei servizi per

l'impiego.

Successivamente, nel 2002, la Commissione ha costituito un gruppo di tecnici, denominato Lifelong Guidance Group, il quale ha come obiettivo quello di seguire nell'elaborazione le politiche per l'orientamento; inoltre, nel Consiglio dell'Unione Europea del 2004 è stato approvato il rafforzamento di queste ultime soprattutto lungo tutto l'arco della vita. Anche a livello europeo è considerato fondamentale che i sistemi di orientamento siano in grado di adattarsi all'evoluzione dei bisogni dell'utente e allo stesso tempo a quelli del mercato del lavoro e della collettività, al fine di incoraggiare un'effettiva cittadinanza attiva e di stimolare la mobilità; per questo motivo gli operatori dell'orientamento devono essere informati sui sistemi d'istruzione, di formazione e del mercato del lavoro, nonché sui programmi degli altri Paesi.

Nel quadro del processo di consultazione è stato raccomandato un partenariato a livello europeo affinché sia possibile migliorare sempre più lo scambio di idee sulle buone pratiche in materia, oltre a campagne di informazione e sensibilizzazione. Ulteriore documento ufficiale è stato pubblicato nel novembre 2001, nel Libro Bianco della Commissione Europea *Un nuovo impulso per la gioventù*, viene individuato nei sistemi di orientamento e consulenza personalizzati e flessibili, in relazione alla diversità degli stili e delle condizioni di vita, un elemento essenziale per garantire un accesso facile e continuo all'istruzione e alla formazione permanente. Inoltre viene individuato come elemento facilitante la presenza di maggiori informazioni e campagne di sensibilizzazione per quel che riguarda l'accesso dei giovani ai sistemi di orientamento e formazione.

In conclusione, come vengono adattati in Italia i provvedimenti dell'Unione Europea? Nel giugno del 1973 è costituito l'Isfol, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, con il Decreto del Presidente della Repubblica n. 478 del 30 giugno 1973. Dal 1999, quando diviene ente pubblico di ricerca che si occupa dello sviluppo delle politiche sociali e del lavoro, opera in stretta collaborazione con l'Unione Europea e altri organismi internazionali. In

Italia, invece, collabora con le Regioni, le parti sociali, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ed il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e della Formazione Professionale. Tra le attività più importanti promosse attualmente dall'Isfol c'è quella dei "PON", i Programmi operativi nazionali del Ministero del lavoro, buona parte dei quali a diretta cura dell'Istituto.

Capitolo 2.

La figura dell'orientatore

2.1 Il profilo dell'orientatore

L'orientatore è innanzitutto un professionista che fornisce agli individui, giovani o adulti, un sostegno nella costruzione dei propri percorsi formativi e/o professionali, mettendo in relazione capacità, desideri e inclinazioni del singolo con il sistema formativo e l'andamento del mercato del lavoro. La professione di orientatore non è regolamentata a livello legislativo e non ha riconoscimenti giuridici, di conseguenza non esiste un iter formativo specifico per poterla esercitare e non ci sono requisiti minimi che ne impediscono l'accessibilità (Evangelista, 2006).

Si può affermare che le conoscenze necessarie si riferiscono ad un ambiente multidisciplinare dove prevalgono due macro aree: quella giuridico-sociale e quella pedagogico-psicologica. La prima è necessaria per avere una panoramica completa e aggiornata del mercato del lavoro, dei profili professionali e del diritto al lavoro; fondamentale è l'aggiornamento costante in quanto la regolamentazione di questo settore è sempre in evoluzione. Altrettanto importanti sono le conoscenze di tipo pedagogico e psicologico: è necessario che l'operatore conosca le principali teorie dell'orientamento, le caratteristiche del sistema di istruzione e possieda le competenze metodologiche per la conduzione di colloqui individuali o di gruppo, quindi anche una buona capacità di ascolto, fondamentali in questo lavoro. Inoltre è importante che l'orientatore abbia maturato conoscenze sul tema del ciclo di vita e sulla differenza fra, ad esempio, prima età adulta e tarda età adulta (Hendry, Kloep, 2003).

In generale, nei contesti sopra elencati, il consulente di orientamento deve essere in grado di erogare informazioni chiare e aggiornate sul sistema formativo italiano ed estero, sulla legislazione del lavoro e sul mercato del lavoro, affinché possa facilitare l'accesso ad esse. Il servizio ha infatti lo scopo di garantire a tutti

una conoscenza più completa possibile delle varie alternative esistenti nei settori dell'istruzione e della formazione professionale. Il consulente deve saper effettuare un'analisi della corrispondenza tra la domanda e l'offerta, prestando particolare attenzione alla spendibilità delle risorse umane, in modo da soddisfare entrambe le parti.

E' importante anche riuscire a definire, insieme all'utente, la possibilità di progetti di studio oppure anche di inserimento lavorativo e attuare di conseguenza un processo di monitoraggio e accompagnamento, quindi individuare le aspirazioni e gli obiettivi di un individuo e verificarne l'adeguatezza con la realtà di riferimento. Inoltre deve saper attuare un lavoro di riconversione delle abilità e competenze nei casi di disoccupazione o mobilità attraverso la valutazione di interessi, attitudini, conoscenze degli individui (fase che viene definita *bilancio di competenze*). Per realizzare tutte queste attività è fondamentale che l'operatore orientativo sia in grado di condurre colloqui individuali o di gruppo.

Si può osservare che le competenze richieste all'operatore di orientamento propendono maggiormente verso una formazione universitaria di tipo umanistico o socio-psicologico, individuabile nelle seguenti classi di laurea triennali e magistrali: scienze dell'educazione e della formazione (L-19), scienze e tecniche psicologiche (L-24), scienze politiche e delle relazioni internazionali (L-36), sociologia (L-40), scienze pedagogiche (LM-85). Per completare la formazione è consigliabile frequentare successivamente master o corsi di specializzazione e perfezionamento sulle tematiche dell'orientamento, molti dei quali fanno riferimento alle associazioni di categoria presenti sul territorio nazionale, quali la ASNOR - Associazione Nazionale Orientatori, la SIO - Società Italiana per l'Orientamento e la ASSIPRO - Associazione Italiana Professionisti dell'Orientamento.

Scopo principale di queste associazioni è promuovere la regolamentazione della professione di orientatore e il riconoscimento del suo ruolo e della sua specificità professionale; inoltre, si fanno rappresentanti degli operatori del settore promuovendone la formazione, l'aggiornamento e la qualificazione.

I settori professionali in cui l'orientatore può svolgere la propria attività sono molteplici sia nel pubblico che nel privato: sportelli di orientamento scolastico e universitario, agenzie orientative e formative, centri di formazione professionale, centri per l'impiego, agenzie del lavoro, centri di informazione, associazioni di volontariato, sindacali e imprenditoriali che si occupano di lavoro; infine uffici InformaGiovani la cui funzione verrà approfondita in seguito. E' anche possibile inserirsi nell'ambito delle risorse umane, della formazione e perfezionamento del personale di aziende private oppure presso studi di consulenza.

Da questo quadro emerge che i destinatari dell'orientamento possono essere sia giovani che hanno bisogno di definire il proprio percorso scolastico o professionale, sia adulti che desiderino intraprendere una formazione, perfezionarsi, cambiare mestiere o per necessità devono rientrare nel mondo del lavoro, dopo esserne usciti.

2.2 Gli strumenti dell'orientatore

I destinatari dell'orientamento si rivolgono agli esperti per ricevere un aiuto nell'affrontare e risolvere le problematiche professionali che li riguarda: questo processo di aiuto viene racchiuso nel termine *counseling*. Questo ultimo definisce un percorso individuale strutturato e processuale che avviene attraverso l'interazione tra due soggetti (il consulente e il cliente), finalizzato a facilitare nella persona una presa di decisione rispetto a delle scelte che lo vedono coinvolto in prima persona, o nella valutazione di diverse modalità di fronteggiamento verso determinate situazioni critiche. Inoltre, alla base del counseling, ritroviamo la convinzione di Rogers (1971) secondo cui ad una persona in difficoltà risulta più utile essere aiutata a comprendere la situazione in cui si trova e a gestire il proprio problema assumendosi la responsabilità dei propri comportamenti, piuttosto che sentirsi dire da una persona estranea alla situazione che cosa sarebbe necessario fare da un punto di vista razionale (Pombeni, 1996).

Il counseling chiama quindi in causa sia i processi decisionali che le strategie di *coping* (fronteggiamento) inteso come processo cognitivo attraverso il quale la persona valuta, in un primo momento, il rischio da affrontare per poi cercare una soluzione per superare l'ostacolo che ha davanti. Si può affermare che il counseling rappresenti una modalità complessa di aiuto all'individuo che implica l'attivazione di un processo lento e graduale di autoemancipazione (Hopson, 1981); la soluzione infatti deve venire quanto più possibile dalla persona stessa, che per poter essere portatrice di un cambiamento soddisfacente e duraturo, deve potersi innestare sui suoi schemi cognitivi di riferimento e sui suoi vissuti psicologici. L'aiuto consiste proprio nel rendere possibile una riattivazione e/o riorganizzazione delle sue energie (cognitive, emotive, strategiche), partendo dal presupposto che in ogni persona sono insite delle potenzialità che gli permettono di sfruttare l'aiuto ricevuto e di tramutarlo in una propria risorsa.

La competenza messa in atto dall'operatore non è misurabile tanto dal suo livello di conoscenza del problema esposto dall'interlocutore, quanto dalla sua capacità di permettere alla persona stessa di mettersi in gioco, riconoscendo le proprie competenze, per affrontare positivamente quel determinato problema. Infine, il counseling può diventare anche un'azione di carattere preventivo in quanto finalizzata allo sviluppo e alla crescita della persona in alcuni momenti significativi del suo processo di socializzazione al lavoro (Pombeni, 1996).

Per far fronte ai cambiamenti della società odierna, precedentemente descritti, è necessario che ciascun individuo sappia riconoscere e individuare le proprie competenze affinché possa rispondere in modo adeguato alle richieste del mercato del lavoro. Per questo motivo una delle più importanti caratteristiche dell'orientatore è quella di riuscire a fornire gli strumenti adeguati, per aiutare il soggetto a riconoscere e a valorizzare le proprie competenze. E' utile quindi presentare una definizione di *competenza*: il termine fa riferimento a ciò che una persona sa fare indipendentemente da come ha acquisito tale capacità. Si può essere infatti competenti "in materia" anche non avendo un titolo specifico o un adeguato percorso professionale. Le competenze si possono individuare nelle

conoscenze specifiche che ogni individuo ha accumulato durante il proprio percorso formativo, formale e non formale; nei saperi “messi in pratica”, quindi quelle attitudini e abilità nel saper fare.

Le competenze possono essere raggruppate sotto tre macro categorie: competenze di base, trasversali e tecnico-professionali. Le *competenze di base*, ritenute indispensabili per lo svolgimento efficace ed efficiente di una attività lavorativa, sono le seguenti: Lingua inglese, Informatica di base, Organizzazione aziendale, Diritto sindacale e del lavoro, Tecniche di ricerca attiva del lavoro, Economia di base. Le *competenze tecnico professionali* variano da un settore lavorativo ad un altro, e vanno mappate e classificate empiricamente con una attenta analisi dei processi lavorativi, del loro svolgimento e della loro innovazione tecnica. Le *competenze trasversali* sono “un insieme di abilità di ampio spessore che sono implicate in numerosi tipi di compiti, dai più elementari ai più complessi, e che si esplicano in situazioni tra loro diverse e quindi ampiamente generalizzabili”, come le abilità di diagnosi, di comunicazione, di decisione, di problem solving, etc. (www.orientamentoirreer.it).

La competenza, quindi, si configura come qualità professionale di un individuo, fondata non solo sulla sommatoria delle sue conoscenze, capacità, abilità e doti personali, ma anche e soprattutto sui modi con i quali questo insieme di caratteristiche si manifesta in situazioni di lavoro, sia esso lavoro di apprendimento o impegno operativo di qualsiasi tipo.

Al fine di poter valorizzare queste capacità, l'orientatore utilizza quello che viene definito *bilancio di competenze*, consistente in un percorso che permette di mettere a punto un progetto professionale attraverso l'analisi sistematica delle caratteristiche personali; tale analisi è condotta con l'utilizzo di materiali strutturati quali test e/o schede di autoanalisi. Questi strumenti consentono al soggetto di analizzare le proprie competenze, attitudini e motivazioni, affinché possano essere sviluppate nell'ambito del lavoro o di un progetto di formazione, attraverso la definizione di itinerari individualizzati sia dei percorsi professionali di collocazione in contesti lavorativi sia di percorsi formativi. E' importante quindi

che l'individuo, attraverso l'orientamento, sia in grado di autovalutarsi e compiere scelte consapevoli riguardo il proprio percorso formativo o lavorativo, in senso lato: che possa arrivare ad avere una conoscenza reale e unitaria del proprio *concetto di sé* (Super, 1988).

E' possibile aiutare l'individuo in questo percorso attraverso la prospettiva che viene definita *Life Career Development* (LCD) che viene tradotto come “sviluppo personale lungo il corso della vita attraverso una integrazione dei ruoli, delle situazioni e degli eventi della vita di una persona” (www.orientamento.it). Si pone l'accento sulla persona nella sua totalità fino a parlare di “carriera umana”, nello specifico la parola *career* (carriera) in tale contesto intende mettere in relazione i ruoli nei quali ognuno è coinvolto (lavoratore, studente, figlio, genitore, cittadino), gli ambienti in cui i soggetti si ritrovano e le tappe che scandiscono il corso della vita (studio, ricerca di un lavoro, matrimonio, partecipazione alla vita civica e politica, ecc).

Infine, il termine *development* (sviluppo) viene usato per indicare l'essere in continuo cammino delle persone, il loro crescere e divenire gradatamente imparando “a diventare”. Usando tutta l'espressione sequenzialmente *life-career-development* è come se si unissero significati separati per formare una stringa di significato complessivo con un valore aggiunto, quello di rappresentare delle persone con i loro propri stili di vita.

La prospettiva LCD costituisce una lente di ingrandimento capace di mettere in evidenza un quadro ampio delle situazioni del soggetto, creando una mappa grafica e realistica delle più importanti possibilità e responsabilità della vita; ma soprattutto fornisce anche un linguaggio adatto per descrivere le diverse sfaccettature del sé. Non è facile considerare le diverse dimensioni del sé, se le lenti che utilizziamo non sono abbastanza ampie da includere un orizzonte tale da poter proiettare sullo schermo le numerose dimensioni, le dinamiche e le relazioni.

Quel che scaturisce dalla lettura del LCD può offrire innanzitutto una analisi e una comprensione dello sviluppo e del comportamento del soggetto in termini di carriera, ma va oltre questo limite perché investe i ruoli vitali, i contesti di vita, gli

eventi che includono il lavoro. Questa prospettiva offre la possibilità di imprimere una svolta alla propria storia personale in quanto ciascuno impara a rendersi conto di quali fattori abbiano influenzato direttamente o indirettamente le vicende della propria vita e i modelli mentali che si sono costruiti. Inoltre essa, in maniera concreta, può offrire ai soggetti da orientare il linguaggio della vita reale e dei legami esistenti, per aiutarli a comprendere e a trattare i problemi che si presentano.

Di conseguenza gli interventi saranno differenziati in base al soggetto che si presenta; obiettivo principale è quello di offrire ad ogni persona ciò di cui ha veramente bisogno. E' utile saper progettare *per le* persone piuttosto che *sulle* persone, per offrirgli occasioni di miglioramento e di cambiamento, evitando spreco di tempo e di risorse.

Effettuare un corretto e utile intervento orientativo vuol dire individuare e riconoscere il bisogno del soggetto: dare informazioni mirate sulle carriere universitarie o sulle prospettive professionali; allargare l'orizzonte cognitivo offrendo alternative innovative, soluzioni pratiche anche in merito al metodo di studio e di lavoro. Dare i giusti mezzi all'individuo affinché sappia costruire i significati della propria esperienza (Pombeni, 1996) a partire dalle proprie risorse-competenze all'interno del contesto in cui vive, e si possa attuare un'interazione favorevole con l'ambiente.

Nella progettazione delle attività di orientamento è importante sapere in che modo differenziare l'intervento, quindi distinguere a che livello di profondità agire, quale sia il tipo di intervento necessario per quella specifica situazione, quale il giusto modello comunicativo da utilizzare, nonché saper riconoscere i personali modelli cognitivi dell'individuo in formazione.

2.3 Il colloquio di orientamento

Come afferma Pombeni (1996), nel suo testo *Il colloquio di orientamento*, è importante che l'orientatore sappia quale percezione un individuo possiede delle proprie capacità, in particolare quando si tratta di portare a termine un compito e di affrontarlo. Questa capacità viene definita *self-efficacy* ed incide sulla variabilità dell'intervento orientativo. Il concetto di *self-efficacy* si integra e rafforza con quello di *locus of control*, ovvero quel processo di attribuzione di causalità del proprio comportamento quindi dal fatto che la persona percepisca ciò che succede come più o meno influenzato dalla propria autodeterminazione. Questo fattore è di rilevante importanza poiché permette di individuare quanto la persona si senta attiva/passiva nel proprio percorso, quanto sia capace di influenzarne l'andamento sentendosi responsabile di esso. L'intervento dell'orientatore consiste nel saper sostenere la persona proprio in questa fase di sforzo di ricerca di equilibrio e adattamento, poiché chi chiede aiuto, non è riuscito ad agire autonomamente. Per essere di sostegno è necessario che il consulente sappia comprendere a fondo il vissuto della persona con cui si trova in relazione affinché possa aiutarla nell'evolvere personalmente in un suo migliore adattamento sociale (Mucchielli, 1994).

Lo strumento operativo più funzionale a questo scopo (e nella metodologia globale per gestire le relazioni d'aiuto) è stato individuato nel *colloquio*, più precisamente in quello definito *non direttivo* (o centrato sulla persona) (Rogers, 1977). È utile distinguere il colloquio non direttivo da altri tipi di interazione verbale quali per esempio la conversazione, la discussione, l'intervista, l'interrogatorio oppure la confessione, le quali hanno diverso obiettivo e modalità di sviluppo (Mucchielli, 1983).

Il colloquio non direttivo è stato specificatamente contrapposto a quello di tipo direttivo: infatti, la prima differenza fondamentale è nella scelta dei fini che il soggetto deve perseguire. Nel colloquio direttivo infatti è il consulente a definire quale sia l'obiettivo da raggiungere e il suo compito è aiutare la persona a

portarlo a termine, ponendosi così in una posizione di superiorità, senza ritenerlo in grado di assumersi la responsabilità nell'azione orientativa. Questo ultimo approccio non permette dunque di attribuire un alto valore all'indipendenza psicologica di ogni individuo e tende a procedere verso un conformismo sociale. L'obiettivo finale della persona potrebbe perciò non corrispondere con quello del consulente.

All'operatore viene richiesto di dimostrare un aperto interesse nei confronti del proprio interlocutore, dunque una disponibilità integrale libera da pregiudizi, insieme ad un'intenzione autentica di comprendere l'altro nel suo linguaggio e nella sua esperienza di vita attraverso uno sforzo continuo per restare centrati sull'obiettivo e osservare tutti i messaggi impliciti ed espliciti che passano attraverso la relazione. Nella comunicazione infatti, il consulente deve saper prestare particolare attenzione anche al doppio registro, ovvero quanto viene detto ma anche quanto non è detto, quindi il contenuto esplicito e implicito del messaggio, con la consapevolezza che i due modi di comunicare possono concordare ma anche contraddirsi (Pombeni, 1996). I giudizi, approvazioni e disapprovazioni, in generale ogni tipo di valutazione, rappresenta un ostacolo alla comprensione del problema ed alla comunicazione interpersonale (Evangelista, 2006).

Infine, il colloquio non direttivo si può definire come strumento privilegiato per l'orientamento anche se in linea generale il consulente dovrà comunque mantenere una linea semi-direttiva in quanto è necessario fare riferimento ad un canovaccio di percorso (una griglia) per strutturare la relazione e allo stesso tempo lasciare margine al soggetto. L'orientatore deve quindi creare le condizioni affinché l'interlocutore possa sviluppare la sua auto-direzione e riconoscere i propri sentimenti, atteggiamenti e comportamenti, incoraggiandolo a parlarne apertamente. Per perseguire questo fine l'orientatore può chiarire il contenuto della conversazione attraverso la tecnica della riformulazione, che costituisce una modalità base del colloquio d'aiuto.

Secondo Rogers (1971) essa comporta tre procedure principali che inducono

a tre effetti diversi. La prima viene definita dall'autore *riformulazione riflesso* e consiste nel parafrasare ciò che viene detto dall'interlocutore, ovvero dire con altre parole quanto è già stato detto per dimostrare di aver capito il suo messaggio. Si può utilizzare anche la *riformulazione-eco* che permette di soffermare l'attenzione su un punto specifico del discorso sul quale il consulente vorrebbe approfondire.

La *riformulazione-riassunto* può essere invece utilizzata quando si desidera cogliere l'essenziale, ovvero alcuni punti importanti sui quali il consulente cerca di aumentare il livello di consapevolezza del proprio interlocutore. La seconda procedura di riformulazione viene definita, sempre da Rogers, *riversamento del rapporto figura-sfondo* perché permette di rovesciare i rapporti di forza fra i vari elementi ricevuti; questa tecnica mostra che anche una piccola informazione, magari considerata irrilevante per il soggetto, si può invece rivelare di significativa importanza. La terza procedura consiste nella *riformulazione-chiarificazione*: parte dal presupposto che quanto viene detto dal cliente rappresenta il suo modo diretto di avvertire la situazione o il problema spesso in maniera non organizzata e confusa. Di conseguenza la chiarificazione comporta la restituzione alla persona del senso di quello che è stato detto, così come lo ha colto il consulente, producendo indirettamente un effetto di rilancio del contenuto della comunicazione e di rinforzo dell'attenzione da parte dell'interlocutore.

In conclusione, come ben sottolinea Pombeni (1996), la tecnica della riformulazione permette di ottenere nell'immediatezza del colloquio subito tre risultati molto importanti. L'operatore, infatti, è sicuro di non introdurre informazioni estranee, dunque nessun elemento frutto dell'interpretazione della comunicazione appena avvenuta e dimostra invece di essersi posto come un osservatore esterno. Inoltre, il soggetto è sicuro, se egli si riconosce nella riformulazione, di essere sulla buona strada nel farsi comprendere ed è così spontaneamente portato a esprimersi ulteriormente; in generale l'operatore dà prova che ha ascoltato e compreso ciò che gli è stato comunicato. Si può affermare che la riformulazione consenta, metaforicamente, al consulente di fare da specchio alla persona coinvolta nel colloquio orientativo così da far in modo che il vissuto

personale venga osservato e compreso da entrambe le parti.

All'interno della prospettiva LCD il vissuto personale permette di collegare in modo concreto e funzionale l'intervento orientativo con il linguaggio della vita reale del soggetto al fine di poterne trattare più agevolmente le problematiche. Come abbiamo messo in evidenza fino a questo punto, il LCD consente di lavorare su un aspetto particolare della propria vita, ma senza mettere da parte le altre dimensioni, anzi considerando unitariamente la persona con tutte le proprie implicazioni. Lavorare sulla propria storia di vita significa appropriarsi delle conoscenze necessarie riguardanti quello che ci appartiene, assumerne consapevolezza e avviare una progettazione più adeguata alle proprie risorse e alle proprie ambizioni del cambiamento che si sente necessario.

La tappa successiva è quella di procedere ad una valutazione delle proprie esperienze per andare oltre con una decisione ragionata. E' questo quello che viene chiamato il Life Career Assessment (LCA) il cui obiettivo è quello di aiutare concretamente la persona che ne ha bisogno a fare chiarezza e a risolvere gli eventuali problemi di gestione del proprio progetto di vita attraverso una valutazione accurata. Affinché l'aiuto che l'orientatore intende offrire sia funzionale ai bisogni espressi, occorre partire da quello che può essere considerato il conflitto interiore che la persona sta vivendo. In generale, le persone si trovano ad affrontare tre conflitti vitali che è possibile rappresentare con tre domande (Epifani, 2009):

1. Che cosa voglio farne della mia vita?
2. In che modo posso riuscire a perseguire i miei obiettivi?
3. Come posso attrezzarmi per avviare il processo?

Rispondere a queste domande per alcune persone, non presenta problemi perché hanno una buona conoscenza di sé stesse, sanno quel che loro piace e quel che non piace, i loro punti di forza e i loro punti di debolezza; presentano un livello di autostima abbastanza solido e si sentono in grado di perseguire con tenacia i loro obiettivi. Invece, altre possono avvertire una minore chiarezza di orizzonte, oppure minore fiducia in sé stessi; dall'esperienza è stato osservato che

vi è una gran parte delle persone che non sono in grado di dare risposte soddisfacenti alle domande sopra riportate.

Vi sono infatti molte persone che, per esempio, non sono mai riuscite a sentirsi soddisfatte del loro percorso di vita con riferimento a uno o più dei settori importanti della propria esperienza (lavoro, servizi che utilizza, formazione, tempo libero, ecc.). Ci troviamo allora di fronte alla necessità di ricorrere ad un servizio di orientamento capace di garantire l'aiuto necessario per fare chiarezza e proseguire rassicurato e con decisione nel proprio cammino. Un approccio utile per questa valutazione è quella di guidare alla comprensione del significato del conflitto interiore che la persona sta vivendo.

L'approccio suggerito si ispira alle tecniche della psicologia umanistica che ha sullo sfondo la teoria psicanalitica. Si tratta di un approccio che possiamo chiamare ecologico nel senso che il conflitto che si prende in considerazione viene inserito in un contesto vitale più ampio, in modo da individuare quali sono le connessioni rintracciabili nella storia di vita del soggetto di cui egli deve assumere consapevolezza, rimuovere e pilotare il cambiamento così da poter chiaramente perseguire gli obiettivi che si è proposto. Le domande specifiche riguardano le esperienze anche più lontane nell'ambito lavorativo in relazione a quello personale, ma anche la situazione attuale. E' significativo il fatto che una persona che abbia un conflitto di tipo decisionale riconosca di avere problemi di relazione con persone per lei importanti. Il miglior modo per sapere quale tipo di aiuto sia necessario in una certa situazione sarà stabilito dal consulente di orientamento perché in grado di guidare il processo di valutazione che il soggetto deve compiere in situazione di bisogno.

L'orientatore guiderà le fasi di valutazione del LCA (Life Career Assessment) seguendo questo itinerario a partire dalla fase di *valutazione delle esperienze professionali pregresse e del percorso formativo*. In questa fase l'orientatore solleciterà il consultante a presentare esempi concreti di esperienze sia positive che negative (definita tecnica degli incidenti critici) su tutti i versanti, per evitare generalizzazioni astratte. Diventano particolarmente rilevanti alcuni

strumenti come: l'orientamento narrativo; i bilanci di competenze; le azioni di *empowerment* (sviluppo della fiducia nelle proprie capacità); le attività finalizzate all'autoformazione o alla capacità di progettazione dei propri percorsi di studio, di lavoro, di vita.

La seconda fase consiste nella narrazione della *giornata tipo* da parte del consultante. Questa metodologia autobiografica consente di capire bisogni, limiti e risorse della persona, può fornire elementi interessanti sul livello di autonomia di essa, sugli aspetti di creatività che la contraddistinguono. Infine, una narrazione sincera dovrebbe consentire di scoprire anche i bisogni inespressi e latenti del sé. Successivamente è utile far sì che il soggetto possa raccontare come spende il proprio *tempo libero*, in quanto consente di comprendere quali sono le passioni che coinvolgono il soggetto, quel che ama fare di sua volontà. Quando si lavora sulle passioni è possibile infatti apprendere a guardare dentro di sé senza remore e vincoli, permettendo inoltre all'orientatore di comprendere meglio i bisogni e le potenzialità della persona con cui ha a che fare.

Di ulteriore approfondimento, nella conoscenza del soggetto, è la tecnica dei *tre pregi e tre difetti*, la quale viene spesso utilizzata anche nella selezione del personale. Il soggetto, infatti è invitato a individuare con sincerità i propri punti di forza e di debolezza, di conseguenza l'utilità per l'orientatore è di venire a conoscenza, in modo chiaro, delle risorse personali del soggetto, sulle quali poter fare affidamento. Questo elemento aiuterà il soggetto a riflettere su se stesso quando dovrà prendere delle decisioni, oppure quando deciderà di correggere alcuni punti del proprio comportamento per mettersi in discussione e migliorare.

La fase conclusiva del LCA è quella che viene definita *valutazione riepilogativa* e ha come fine quello di restituire forza al soggetto, il quale deve raggiungere la consapevolezza del percorso fatto ed essere in grado di stilare una traccia dei progetti di carriera basandosi su presupposti personali.

Durante questo cammino è possibile incontrare resistenze, ovvero si può avere la percezione o constatazione di non riuscire a compiere concretamente quello che ci si è proposti fare. Queste resistenze possono nascondere, in molti

casi, ragioni che crediamo abbiano origine al di fuori di noi, rischiando di affrontarle come un nemico da combattere. Per questo motivo nell'approccio LCA si ritiene significativo incamminarsi con il supporto di una figura esperta nella scoperta delle resistenze, comprenderne a fondo le cause e cercare di risolvere il proprio conflitto interiore per non rischiare di lasciarsi ostacolare proprio da queste.

Capitolo 3.

L'esperienza dell'InformaGiovani di Cento (Fe)

3.1 Il servizio InformaGiovani

L'ufficio “InformaGiovani” di Cento in provincia di Ferrara è un servizio comunale gratuito rivolto a un’utenza di età compresa fra i 14 e i 35 anni, che raccoglie e crea informazione per tutto ciò che riguarda le tematiche del mondo giovanile. Si inserisce all'interno di un progetto nazionale, coordinato a livello regionale e provinciale, atto a promuovere le proposte per i giovani. L’obiettivo principale che si pone è quello di informare e trasmettere ai giovani conoscenze in ambiti di loro interesse tramite un servizio mirato, competente e sempre aggiornato, capace di integrarsi con gli altri servizi presenti sul territorio. L’ufficio del comune di Cento ha un’utenza ampia in quanto è l’unico punto informativo delle zone limitrofe e si trova in una posizione centrale rispetto alle province di Ferrara, Modena e Bologna. Coloro che si rivolgono al servizio hanno la possibilità di consultare guide, libri, riviste, giornali e visionare bacheche aggiornate quotidianamente sugli argomenti di maggior interesse; inoltre possono prelevare depliant, opuscoli e programmi relativi ad eventi e iniziative presenti nell'area circostante.

Il servizio è gestito da una sola operatrice, la dott.ssa Erika Bergamini che, occasionalmente e per periodi di diversa durata, è affiancata da un tirocinante universitario. Fra le mansioni dell'operatore rientra: l'organizzazione del materiale informativo cartaceo e multimediale tramite espositori e computer, la gestione dei contatti, la raccolta delle informazioni su eventi e proposte di lavoro, la realizzazione di progetti didattici nelle scuole e ovviamente il rapporto diretto con l'utenza, che può rivolgersi al servizio personalmente, via e-mail, facebook o tramite telefono. E' privilegiato il colloquio diretto tra l'operatore e gli utenti in quanto, come già detto, rappresenta la modalità più efficace per una corretta interpretazione della domanda, consente inoltre di effettuare approfondimenti e

suscitare ulteriori domande utili a fornire un'informazione completa e integrata dalla necessaria documentazione. I mezzi a disposizione dell'operatore per trasmettere le informazioni sono, oltre ai mezzi cartacei sopra elencati, quelli informatici, in particolar modo internet. Gli archivi e le notizie costantemente aggiornate sono pubblicate tramite pagine web dall'operatore stesso direttamente sul sito del servizio InformaGiovani sulla rete civica. Ulteriore strumento a disposizione, rapido e plurale nella gestione delle informazioni, è il sistema della newsletter che permette a coloro che lo desiderano, di ricevere notizie aggiornate e esaustive riguardo tutte le iniziative presenti offerte dal territorio in quel determinato periodo. Con gli anni l'InformaGiovani ha potuto creare e sviluppare una ricca rete di contatti sul territorio centese fonte di preziosa informazione. Le principali strutture in diretto contatto sono: centri per l'impiego territoriali, agenzie interinali, centri di formazione, istituti di istruzione media e superiore, università, associazioni culturali e enti provinciali.

Oltre al regolare svolgimento di front-office, il servizio si occupa di molteplici attività quali:

- ricerca e promozione di corsi di formazione al lavoro e di obbligo formativo integrato attivi sul territorio e aggiornamento di competenze a livello regionale.
- Ricerca e trasmissione di bandi di ammissione ai concorsi pubblici, bandi di servizio civile nazionale.
- Ricerca e pubblicazione di annunci di lavoro (stagionale, occasionale, etc) e consulenza orientativa inerente.
- Orientamento e consulenza alla scelta dell'università con fornitura di piani didattici dei principali atenei, ausilio nelle iscrizioni telematiche e nella richiesta di contributi per il diritto allo studio.
- Consulenza ai giovani che desiderano andare all'estero, tramite i programmi per i giovani dell'Unione Europea oppure per approfondire gli studi o cercare lavoro.

- Organizzazione e promozione di corsi per il tempo libero rivolti a bambini, ragazzi e adulti.
- Consulenza orientativa e organizzativa per la creazione di associazioni e ed eventi culturali.
- Attività di collaborazione con le scuole elementari e prevalentemente medie inferiori e superiori per l'attuazione di progetti didattici e di orientamento professionale.
- Distribuzione della “Carta Giovani” della provincia di Ferrara, che permette sconti e promozioni su diverse attività culturali e commerciali della provincia.

Nel periodo che va da settembre a novembre 2010, durante il mio tirocinio, ho avuto la possibilità di svolgere la maggior parte di queste attività ad esclusione di alcune, quali la consulenza per periodi all'estero e la scelta universitaria, poiché richiedono una conoscenza del mercato del lavoro europeo e del mondo universitario molto approfondita. Personalmente non ho avuto occasione di tenere colloqui di orientamento in quanto la preparazione universitaria non me l'avrebbe permesso e di conseguenza io stessa non mi sentivo in grado di condurli in quanto l'utente si affida all'operatore per scelte di vita che prevedono investimenti di capitale umano ed economico considerevole.

3.2 Intervista alla referente del servizio

Nel corso di questa tesi si sono riproposti vari approcci che definiscono il processo di “orientamento” da più punti di vista. Sulla base delle attività che caratterizzano il servizio InformaGiovani, Lei come definirebbe l’orientamento?

L'attività di orientamento che generalmente svolgo è costituita da una serie di interventi, che mirano a far conoscere alle persone che si rivolgono al servizio, tutte le alternative disponibili nei settori dell'educazione, della formazione, delle professioni. Questo per aiutarle a gestire al meglio le proprie scelte di vita, fornendogli informazioni, consigli e sostegno.

Se dovessi definire il tipo di orientamento di cui mi occupo principalmente, direi che rientrerebbe nel cosiddetto “*orientamento informativo*”, ovvero quell’insieme di attività finalizzate a facilitare la conoscenza, negli utenti, delle opportunità interne ed esterne a ogni sistema scolastico, formativo, universitario e produttivo presenti sul territorio. Un bisogno informativo può essere soddisfatto da servizi dedicati a fornire risposte, a diffondere informazioni, a mettere in relazione dati e contenuti informativi, a far accedere, in altre parole, i propri utenti al patrimonio locale, nazionale e internazionale di conoscenze di cui si dispone.

I ragazzi che quotidianamente ricevo, soprattutto quelli che escono da un percorso di studi superiore, e in parte anche dall’università, si dimostrano spesso completamente disorientati rispetto alle reali possibilità offerte dal territorio. Pur avendo scelto un determinato percorso di istruzione o formazione, nel momento in cui devono affacciarsi al mondo del lavoro, non hanno idea di come poter spendere quanto appreso nel proprio corso di studi, e senza informazioni adeguate, non è possibile fare scelte mirate. E’ per questo che un servizio come l’InformaGiovani, diventa molto utile sia per informare che per affiancare poi la persona nella scelta più giusta per le proprie competenze, conoscenze e abilità.

A proposito di competenze, quanto ritiene siano importanti nell’orientare una persona, soprattutto nella ricerca di un lavoro?

Le competenze sono fondamentali nella vita di ogni persona, perché costituiscono il patrimonio complessivo di risorse a cui possiamo attingere, in diversi contesti e momenti della nostra esistenza, in particolare quando si è di fronte a cambiamenti o a scelte obbligate. Per chi è del settore, il termine “competenza” è ormai scontato, è stato sviscerato e approfondito da tante angolature, eppure, quando si chiede a una persona di individuare le proprie competenze, la quasi totalità delle volte si registra un’assoluta incapacità a riconoscersele, oppure vengono scambiate per le esperienze professionali acquisite. Le competenze servono invece a descrivere il profilo di una persona, indipendentemente dalle esperienze vissute; questo alla luce soprattutto del fatto

che oggi i giovani hanno sempre più difficoltà a iniziare a “farsi delle esperienze”, da poter poi riportare sul curriculum vitae e renderlo più spendibile.

E' da qui che bisogna partire in un'attività di orientamento: quali abilità, capacità, competenze la persona ha sviluppato, anche attraverso esperienze di vita che spesso si sottovalutano? L'orientatore deve condurre l'utente al riconoscimento delle proprie competenze, anche attraverso un percorso esperienziale di vita. Prendiamo ad esempio un giovane diplomato, che si affaccia per la prima volta al mondo del lavoro: quali competenze potrà vantare di aver acquisito nel corso dei suoi (relativamente pochi) anni di vita? L'aver servito ai tavoli in occasione di sagre paesane o feste parrocchiane, ha sicuramente sviluppato nel ragazzo una certa capacità organizzativa, un approccio verso persone sconosciute con cui occorre essere pazienti e rispettosi, nonché destrezza nel servire e accontentare i clienti.

Anche l'esperienza di Animatori a “Estate Ragazzi”, una sorta di campo solare gestito dalle parrocchie in cui molti giovani prestano servizio volontario, costituisce una preziosa fonte di competenze: responsabilità nei confronti dei bambini più piccoli, originalità e creatività nell'organizzazione dei giochi, somministrazione dei pasti, pazienza e dolcezza. Il riconoscimento delle competenze è dunque una fase fondamentale nel percorso di orientamento, poiché costituiscono spesso il valore aggiunto del proprio profilo personale e professionale.

Quali sono le maggiori difficoltà che incontra nello svolgere attività di orientamento, in particolare in un momento di crisi economica come quello che stiamo vivendo?

La difficoltà più grande che incontro è costituita dalla mancanza di opportunità lavorative per giovani o, età a parte, per persone che non possono vantare anni di esperienza in uno specifico settore. Il mercato del lavoro, oggi, richiede quasi esclusivamente personale qualificato, sia dal punto di vista formativo che professionale, che riesca cioè ad essere autonomo nello svolgere

una data mansione, poichè l'affiancamento è un lusso che le aziende non possono, o non vogliono, più permettersi.

Questo diventa un motivo di esclusione dal mercato del lavoro per un numero considerevole di persone, che alla lunga finiscono per demotivarsi o convincersi di essere sbagliati; pensiamo che la maggior parte delle volte non gli viene data nemmeno la possibilità di un colloquio.

Di fronte a una situazione simile, l'orientatore deve riuscire a condurre l'assistito attraverso un percorso alternativo rispetto alla mera ricerca di un posto di lavoro: si può proporre un corso di formazione professionale che preveda uno stage in azienda, si può incentivare la persona a fare volontariato e frequentare ambienti diversi dai propri, per conoscere altre persone ed entrare in contatto con nuovi contesti, che spesso possono rivelarsi preziosi anche ai fini lavorativi, o ancora a tentare strade professionali finora non considerate ma comunque rispondenti alle attitudini e capacità del soggetto. Certo è che diventa sempre più difficile concludere efficacemente un intervento orientativo, se gli strumenti e le opportunità su cui contare, e puntare, diminuiscono costantemente.

Un'altra difficoltà è costituita, come accennavo prima, dalla disinformazione delle persone rispetto al mercato del lavoro e alle professioni ad esso collegate. Le professioni (i "nomi" dei lavori per intenderci), sono oggi molte di più rispetto al passato, e la maggior parte sono poco conosciute. Facciamo un esempio: molti studenti si iscrivono alla facoltà di giurisprudenza perché desiderano diventare "avvocato". Il termine "avvocato" ci dava, fino a 20 anni fa, un'identità abbastanza definita di un certo tipo di professione. Oggi la situazione è molto più varia e ricca. La grande specializzazione richiesta dal mercato del lavoro ha portato alla nascita di molti nuovi profili nel campo legale, che gli studenti non conoscono. Mirano così a diventare "avvocato", professione a lunga attesa di occupazione, semplicemente perché ignorano l'esistenza di altre professioni, come ad esempio l'esperto di contrattualistica, che lavora in azienda, per le quali la domanda è alta e spesso non è nemmeno richiesto un percorso universitario particolarmente lungo. Si tratta solo di un esempio, che può però essere ripetuto

per centinaia di altre professioni “visibili”, cioè conosciute più di altre solo perché le “vediamo” per la strada, in famiglia, nei giornali e così via. La disoccupazione investe queste professioni, mentre molta richiesta viene da mestieri meno noti, o appena nati, oppure screditati socialmente, ma molto utili per la nostra quotidianità.

Compito dell’orientatore è dunque quello di far scoprire alle persone questo “mercato nascosto”, attraverso informazioni mirate sulle aziende del territorio, oppure analizzando i dati di Provincia, Associazioni di Categoria, Camere di Commercio, che periodicamente svolgono indagini sulla situazione occupazionale locale. Nel caso di un neodiplomato che intenda iscriversi all’università, questo tipo di orientamento può risultare molto efficace.

Considerato l’esperienza decennale che ha acquisito nell’ambito dell’orientamento, quali sono le caratteristiche che ritiene fondamentali per un orientatore?

Tra le tante attitudini e capacità che un operatore dell’orientamento deve possedere, mi sento di annoverare tra le più efficaci, la capacità di capire i reali bisogni informativi della persona che si ha davanti, e la professionalità nel fornire risposte e strumenti il più possibile adeguati al profilo personale e professionale del soggetto.

Chi si rivolge all’InformaGiovani ha per lo più necessità di conoscere quali strade poter percorrere con le competenze in suo possesso, e questa necessità è spesso legata ad uno stato d’animo disorientato, o a volte addirittura disfattistico: “non troverò mai un lavoro che faccia al caso mio”, “non so quale percorso formativo scegliere perché non so cosa mi piace realmente”. Sono purtroppo esternazioni molto frequenti, e se un orientatore non è in grado – perché poco aggiornato – di confortare l’utente indirizzandolo verso alternative concrete e adeguate, sicuramente non potrà essergli d’aiuto. Le continue riforme del lavoro, del sistema formativo e universitario, devono essere conosciute dall’orientatore dell’InformaGiovani, perché di più strumenti dispone, più alternative riesce a

fornire alla propria utenza.

Tornando invece alla prima caratteristica che ho citato, ovvero la capacità di capire i bisogni delle persone, esso presuppone da parte dell'orientatore un approccio empatico verso l'altro, senza il quale difficilmente si può arrivare a fornirgli un aiuto mirato e funzionale. Stabilire un rapporto empatico con l'utente non significa però "identificarsi emotivamente con lui". Significa, a mio avviso, comprendere il suo mondo interno e attribuirgli importanza, per fare emergere sentimenti positivi e negativi, che spesso nelle persone rimangono inespressi. Se l'operatore, infatti, si lascia coinvolgere eccessivamente dalle emozioni dell'altro, non sarà poi in grado di stabilire una relazione equilibrata e di assumere un atteggiamento che sia di reale aiuto.

In questo senso l'empatia dell'orientatore è visibile attraverso precisi atteggiamenti, quali l'interesse per l'individuo e per le sue esperienze, la capacità di comprendere i sentimenti da lui espressi, il riuscire ad utilizzare la comunicazione verbale e non verbale per aiutarlo ad esternare i suoi problemi e, soprattutto, l'abilità nel far sentire la persona valorizzata, fiduciosa e motivata a proseguire nel percorso di conoscenza. Una posizione di apertura, assenza di giudizio e "calore umano" da parte dell'operatore, non soltanto facilita l'espressione di sentimenti e vissuti personali da parte dell'utente, ma contribuisce a sviluppare in lui più autostima. Quando infatti un individuo si sente capito e valorizzato, quasi immediatamente acquista fiducia in se stesso e si sente in grado di affrontare la situazione: nel momento in cui, io operatore, capisco che si è raggiunto tale *status*, mi sento professionalmente molto appagato.

Alla luce di queste considerazioni, quali sono invece gli atteggiamenti che un operatore dovrebbe cercare di evitare, per non inficiare l'efficacia dell'intervento?

Nel corso di un colloquio possono intervenire alcune variabili, spesso di tipo soggettivo, che rischiano sia di compromettere il rapporto di fiducia che deve essere alla base di una relazione di orientamento, sia di impedire alla persona di

esprimere al meglio i propri bisogni orientativi. L'orientatore deve essere pienamente consapevole della possibile interferenza di tali variabili nella sua interazione con l'utente, in modo da poterle, se non eliminare, perlomeno tenere sotto controllo. E mi riferisco, ad esempio, ad un'impostazione prevenuta dell'operatore nei confronti del soggetto che ha davanti: tutte le informazioni preliminari che si hanno di un individuo (conoscenza di alcuni dati personali quali età, sesso, appartenenza sociale, idee politiche, religione), o ancor più la prima impressione che questo suscita nell'orientatore (il modo di vestire, di parlare, di comportarsi), possono generare precocemente un giudizio sulla persona, che porta inconsapevolmente a "filtrare" tutte le informazioni successive. E' dunque fondamentale slegarsi dalle prime impressioni e modificarle alla luce di quanto la persona racconterà di sé e del proprio percorso formativo-professionale.

Un secondo aspetto riguarda invece la disponibilità dell'operatore nei confronti del proprio utente: essa non dovrebbe mai essere disgiunta dalla sua professionalità, nel senso che questi dovrebbe evitare di eccedere in un atteggiamento troppo "amichevole", che falsificherebbe il tipo di rapporto, né in un comportamento troppo "tecnico", che bloccherebbe invece la comunicazione. La sintesi, a mio avviso, è la neutralità, che non significa freddezza e distacco, ma implica un atteggiamento attivo di interesse che consente all'operatore di "mettersi da parte" e lasciare che l'individuo esprima se stesso come meglio creda.

E infine l'ascolto, che rientra sicuramente tra le "doti" che un buon orientatore deve saper mettere in pratica, ma che spesso è difficile da esperire al meglio. Mi riferisco in particolare all'ascolto "attivo", un processo che richiede cioè molta attenzione e partecipazione da parte dell'operatore, così come la capacità di mettere da parte, almeno momentaneamente, ogni problema personale. Nei rapporti quotidiani spesso si ascolta in modo superficiale e a volte si ascolta anche facendo altre cose. Questo non è ascolto attivo. Ascoltare e sentire non sono la stessa cosa: spesso sentiamo le parole che una persona ci rivolge senza tuttavia comprendere il vero messaggio che quella persona desidera comunicarci. Ascoltare con attenzione non è facile, perché significa rimanere tranquilli e

consentire all'altro di parlare: ogni interruzione dell'operatore fatta nel momento sbagliato può essere interpretata come tentativo di intrusione, insofferenza o mancanza di interesse. Alcuni interventi inadeguati possono derivare da motivazioni personali dell'operatore e questo conferma l'importanza di un'approfondita conoscenza delle proprie caratteristiche e la necessità di un equilibrio personale costante.

E per concludere, quale pensa sia l'aspetto più bello del lavoro di un orientatore?

Non credo di sbilanciarmi se rispondo che il mio lavoro di orientatore è quasi totalmente costituito da aspetti positivi e stimolanti, dati in primo luogo dal rapporto umano e interpersonale che si viene a creare non solo con i propri utenti, ma con tutti gli attori sociali coinvolti nelle dinamiche del servizio che gestisco. E mi riferisco ai colleghi di altri informagiovani, al personale del Centro per l'Impiego, delle Agenzie per il lavoro, agli insegnanti delle scuole con cui mi rapporto per realizzare progetti didattici e di orientamento, alle associazioni culturali con cui si organizzano tante attività per il tempo libero, e via dicendo.

Ogni persona è portatrice di valori, conoscenze, professionalità, ed è dall'interazione reciproca che possiamo realmente arricchirci: capita, ad esempio, che persone si rivolgano al servizio ponendo domande su argomenti di cui personalmente non riesco a fornire risposte esaustive ed efficaci. In queste situazioni interviene immediatamente lo stimolo alla ricerca dell'informazione, all'approfondimento dell'argomento, per riuscire a soddisfare pienamente il bisogno che ci è stato espresso. Sono convinta del fatto che una buona informazione, un buon intervento di orientamento o di formazione, sia tale solo se costruito insieme al destinatario della nostra azione; questo permette di uscire da una possibile tendenza all'autoreferenzialità, all'utilizzare e approfondire soltanto ciò che conosciamo e sappiamo.

E' l'esperienza quotidiana che fa la differenza, è il continuo rapportarsi con il proprio contesto di riferimento che rende un servizio di orientamento veramente

efficace e, ultima, ma trasversale ad ogni parola che ho speso in questa intervista, è la passione profusa nel proprio lavoro che rende un orientatore una risorsa preziosa per la collettività.

3.3 Il progetto professionale nell'intervento orientativo dell'Informagiovani

In questa sede si è accennato, in particolare parlando del *bilancio di competenze*, del “progetto professionale” come importante strumento di analisi della persona orientata. Il servizio InformaGiovani non si occupa del bilancio di competenze in quanto materia prettamente del Centro per l'Impiego. Tuttavia, risulta molto utile all'orientatore, seguire una sorta di linea guida che corrisponde di fatto al progetto professionale.

Considerato che, come già sostenuto, ogni fase della vita di una persona si ripercuote sulla sua vita professionale, è utile ricostruire in una sorta di puzzle tutti quei frammenti apparentemente scollegati tra loro. L'orientatore si trova, spesso, di fronte persone che intendono realizzare un progetto ma che non hanno idea di quale forma tale progetto assumerà. Il problema principale che l'orientatore si trova ad affrontare è proprio quello dell'indecisione e della difficoltà di scelta che caratterizzano le persone che si rivolgono a un servizio di orientamento, le quali spesso assumono comportamenti riconducibili a due esatti estremi, entrambi difficili da gestire.

Ci sono persone che sono incapaci di riconoscersi una qualsiasi competenza o abilità, in particolare per chi ha ancora poche esperienze, ma soprattutto che manca di ambizioni ed obiettivi rispetto a qualsiasi lavoro. Al contrario, ci sono persone che assicurano di sapersi adattare senza problemi a qualunque lavoro e situazione e di poter portare a termine ogni mansione affidatagli. In entrambi i casi si è di fronte ad un problema di riconoscimento delle proprie reali capacità, che deve portare alla scelta di un percorso piuttosto che un altro, ascoltando certi stimoli e comprimendone altri.

La necessità di pervenire alla formulazione di un progetto professionale è oggi motivata dalla tipologia di mercato di lavoro in cui si tenta di entrare: un mercato improntato alla flessibilità e alla concorrenza che, pur non offrendo stabilità e garanzie a lungo termine, richiede lavoratori decisi, adattabili e allo stesso tempo profondamente motivati. Ci si chiede come possano essere motivati candidati a cui non viene garantito nulla, e quotidianamente l'Informagiovani si confronta con persone in questo stato d'animo; il ruolo dell'orientatore diventa pertanto fondamentale nel riequilibrare manifestazioni di sfiducia e scarsa motivazione nei confronti del lavoro.

La formazione del progetto professionale raggiunge il suo apice nel momento in cui si ripercorrono le varie fasi formative e professionali. Molte persone dichiarano all'orientatore la loro insoddisfazione rispetto al percorso scolastico seguito, in quanto la scelta della scuola superiore da frequentare si colloca in una fase della vita ancora troppo immatura ed eterodiretta per scelte così importanti. Diverso infatti è il caso dei laureati, la maggior parte dei quali meno frequentemente solleva questo tipo di rammarico, proprio perché la scelta del percorso di studi è stata fatta in un'età più consapevole e in modo più autonomo. Questa premessa è necessaria in quanto tutti coloro che hanno intrapreso un percorso che, a posteriori, ritengono inadatto/inadeguato alle loro aspirazioni, devono essere guidati dall'orientatore nell'individuare strade alternative senza però vanificare le esperienze già vissute. E' in queste situazioni che diventa significativo l'intervento dell'orientatore poiché è necessario saper aiutare l'utente ad reinterpretare la propria esperienza in modo costruttivo.

L'elemento che deve essere garantito in ogni momento del percorso di orientamento, è la salvaguardia della piena libertà di scelta del soggetto, pertanto la non interferenza dell'operatore nelle decisioni vere e proprie. Una sostituzione nella scelta danneggerebbe la persona, rendendola più insicura, fragile e dipendente da altri, aggravando così eventuali debolezze latenti.

E' molto utile, per l'orientatore, avere a disposizione il Curriculum Vitae del soggetto, così da ragionare insieme sul percorso seguito fino a quel momento e

integrare eventualmente il profilo con ulteriori caratteristiche, che possono emergere dal colloquio stesso. Il ripercorrere con l'utente esperienza per esperienza, permette di estrapolare le capacità e le attitudini messe in gioco e i contesti in cui si è svolta, al fine di renderlo consapevole della spendibilità delle proprie risorse. Da questa analisi si possono delineare non solo le aspirazioni delle persone, in termini di “mi piacerebbe fare o rifare”, ma anche le esperienze che non si desiderano per niente ripetere, in termini di “non vorrò mai più fare”. Questa consapevolezza è importante per concludere il progetto professionale e rendere autonoma la persona nel cercare di realizzarlo. La persona deve infatti congedarsi dall'incontro con l'orientatore, avendo maturato una maggiore consapevolezza delle proprie capacità, attitudini e opportunità, e avendo ben chiari i passi da intraprendere in autonomia.

Per concludere, l'orientatore deve assicurare alla persona che ha terminato il colloquio, di rimanere a sua disposizione in futuro, per ogni chiarimento o ulteriore approfondimento, così da motivarla e tranquillizzarla rispetto al percorso che ora dovrà intraprendere in autonomia.

Conclusioni

In questo elaborato si è cercato di elencare alcuni aspetti e sfaccettature delle pratiche della psicologia dell'orientamento attraverso le prospettive più conosciute diffondendone la conoscenza. Il mio auspicio è che queste pagine possano promuovere la cultura dell'orientamento in quanto tale, rendendo noti i benefici che esso può portare attraverso l'operato di consulenti preparati e competenti nel settore. Ho ritenuto interessante sottolineare come, nella deontologia dell'orientatore, vi sia principalmente l'attenzione per la persona nella sua complessità, e che l'obiettivo finale sia proprio il raggiungimento di benessere di quest'ultima.

E' questa, infatti, una delle ragioni per cui tale argomento ha suscitato in me così forte interesse: oltre al fatto che nelle pratiche di orientamento non vi sono eccessive distinzioni in termini di destinatari ed è dunque rivolto a chiunque si senta bisognoso di aiuto in termini educativi e professionali. Inoltre vi è forte desiderio, nei sistemi informativi di orientamento, di voler garantire a tutti in modo indiscriminato la parità di informazione e accessibilità ai servizi, che personalmente ritengo molto importante.

Purtroppo questa opportunità, per esperienza diretta, non è ancora abbastanza nota a molti giovani; per esempio, la consulenza orientativa gratuita nel territorio potrebbe essere maggiormente conosciuta e valorizzata, soprattutto in periodi di instabilità lavorativa. A mio avviso, infatti, poter fare affidamento su personale preparato circa la situazione del mercato del lavoro attuale potrebbe dare uno slancio motivazionale ai giovani, universitari, lavoratori o disoccupati.

Personalmente credo che l'orientamento, se ben attuato, sia davvero un mezzo per poter conoscere e ottimizzare le risorse proprie di ogni individuo, e quando portato avanti in termini preventivi, questo possa condurre ad una riduzione di alcune situazioni problematiche o di disagio quali, per esempio: l'abbandono degli studi oppure casi di *comportamenti di ritirata*.

Diffondendo la cultura dell'orientamento, la speranza è quella che le

persone, in particolare i giovani, siano in grado di compiere un percorso di autoconoscenza e autovalutazione del sé, a mio avviso, sempre maggiormente necessaria in questi tempi di incertezza sociale, flessibilità e complessità. L'augurio è che, anche attraverso questo scritto, ognuno possa mettersi in cammino per cercare il proprio benessere o continui la ricerca verso di esso, nonostante i molteplici ostacoli quotidiani che la vita ci presenta.

Ringraziamenti

I miei più sentiti ringraziamenti vanno innanzitutto a Erika, per la disponibilità nell'aver collaborato alla realizzazione di questo scritto con la sua preziosa esperienza e soprattutto, con la passione per il suo lavoro, stimolante per chi come me ha ancora tanto da imparare.

Ringrazio anche i miei familiari al completo, i quali mi hanno supportato e sopportato nella quotidianità dei miei studi. Grazie di cuore anche a tutte/i (ma proprio tutte/i) amiche e amici, vicine/i e lontane/i (solo geograficamente), che in questi anni sono state/i per me un punto di riferimento davvero importante e prezioso, sempre presente.

Un ringraziamento doveroso va alla mia relatrice, Prof.ssa Giuseppina Speltini, per la disponibilità e professionalità dimostratami in questo percorso di tesi, che mi ha arricchita e stimolata ad approfondire un argomento che ho sperimentato in prima persona.

Bibliografia

- Di Fabio A. (1998), *Psicologia dell'orientamento. Problemi, metodi e strumenti*, Firenze, Giunti
- Hendry L., Kloep M. (2003), *Lo sviluppo nel ciclo di vita*, Bologna, Il Mulino
- Hopson B. (1981), Counseling and Helping, in M. Herbert, *Psychology for Social Workers*, Londra, Macmillan
- Mucchielli R. (1983) *Apprendere il counseling*, Trento, Erikson
- Parsons F. (1909), *Choosing a Vocation*, Boston (MA), Houghton Mifflin
- Petruccelli F. (2005), *Psicologia dell'orientamento. Ambiti teorici e campi applicativi*, Milano, Franco Angeli
- Pombeni M. L., Chiesa R. (2009), *Il gruppo nel processo di orientamento*, Roma, Carrocci
- Pombeni M. L. (2008), La costruzione di una cultura comune dell'orientamento, in M. L. Pombeni (a cura di), *L'orientamento tra passato e futuro: l'esperienza di Bologna*, Bologna, Carrocci
- Pombeni M. L. (2005) *l'orientamento scolastico e professionale*, Bologna, Il Mulino
- Pombeni M. L. (1996), *Il colloquio di orientamento*, Roma, NIS -Nuova Italia Scientifica
- Rogers C. (1971), *Counseling and Psychotherapy*, Boston, Houghton Mifflin
- Epifani C. (2009), *Dispensa Modulo profili professionali e mercato del lavoro*, corso di Specializzazione in Orientatore Professionale (gentilmente concesso), Bari

Sitografia

- Definizioni di orientamento:
<http://www.orientamento.it/orientamento/2r.htm> di Leonardo Evangelista visitato in dicembre 2011.
- Flavia Marostica, 2006, *Orientamento: risorse normative (e non solo)*.
http://www.orientamentoirreer.it/materiali/materiali/orientamento/Pagine%20da%20Istruzione%204_0998Marostica.pdf
- Flavia Marostica, 2006, *L'orientamento nella scuola oggi* reperibile al link:
<http://www.orientamentoirreer.it/materiali/materiali/02orientamento5.pdf>
- Lucia Esposito, 2011, *Orientare alla competenza* reperibile al link:
<http://www.asitor.it/articoli-newsletter/focus-orientamento-scuola/141-orientare-alla-competenza> dal sito www.asitor.it (Associazione Italiana per l'Orientamento) visitato in gennaio 2012.
- DPR 616/77 decreto del Presidente della Repubblica, in materia di delega alle regioni reperibile al link:
http://www.edscuola.it/archivio/norme/decreti/dpr616_77.html consultato in gennaio 2012.
- Memorandum sull'istruzione e la formazione, 2000, Bruxelles, reperibile a:
[http://db.formez.it/fontinor.nsf/0/E203F3010B072EFBC125707E0053FDB5/\\$file/Memorandum%20istruzione%20e%20formazione%20permanente.pdf](http://db.formez.it/fontinor.nsf/0/E203F3010B072EFBC125707E0053FDB5/$file/Memorandum%20istruzione%20e%20formazione%20permanente.pdf) visitato in gennaio 2012.
- Leonardo Evangelista, *Il governo e la regolamentazione del settore. Le figure professionali*, (29.12.2006)
<http://www.professioneorientamento.it/sezioneC.htm> Articolo contenuto sul sito www.professioneorientamento.it. di Leonardo Evangelista, consultato il 10 gennaio 2012.
- DM 166/2001 Decreto Ministeriale, disposizioni in materia di accreditamento dei soggetti attuatori nel sistema di formazione professionale reperibile al link: <http://www.orientamento.it/orientamento/4a.htm>
- documento archiviato al link
http://www.orientamentoirreer.it/materiali/indice_letteratura_orientamento.htm del sito [orientamentoirreer.it](http://www.orientamentoirreer.it) (Istituto Regionale Ricerca Educativa dell'Emilia Romagna)

- Leonardo Evangelista, *i servizi dell'orientamento*, (20.12.2006)
<http://www.professioneorientamento.it/sezioneB.htm>
- Commissione Europea, Libro Bianco: *insegnare e apprendere: verso la società conoscitiva*. Reperibile al link:
http://europa.eu/documentation/official-docs/white-papers/index_it.htm#1995
- Definizione istituto Isfol reperibile al link: www.isfol.it e
<http://www.gazzettadellavoro.com/isfol/13557/> ultima consultazione 22 gennaio 2012.
- Gabriella Di Francesco (a cura di), *Unità capitalizzabili e crediti formativi. Metodologie e strumenti di lavoro e I repertori sperimentali*, ISFOL, Franco Angeli, Milano 1998 nell'articolo online di Patrizia Cinti, *La rilevanza delle competenze trasversale*, reperibile al link:
<http://www.marcoaurelio.comune.roma.it/asp/MADoc.asp?IdT=2&IdD=2642>
- Donald Super. (1988), Vocational Adjustment. Implementing a Self-Concept, in *Career Development Quarterly*, pp.188-94 (Journal Article)