



ORIENTAMENTO

Luglio 2013



Api Torino, nata nel 1949, rappresenta la cultura e la creatività imprenditoriale di una delle più importanti aree industriali italiane.

E' il punto di riferimento per le circa 3.200 piccole e medie imprese associate, alle quali fa capo una forza lavoro di oltre 65.000 addetti.

Fra i compiti dell'Associazione, il patrocinio unitario nei confronti delle organizzazioni sindacali dei lavoratori, e l'assistenza in campo sindacale, tributario, tecnologico, ambientale e commerciale.

A questo, l'Associazione aggiunge azioni di rappresentanza presso Enti e Istituzioni locali, essendo interlocutore attivo a tutti i livelli sulle grandi questioni che riguardano il Territorio, il suo sviluppo e il benessere nel futuro dei suoi abitanti.



Api Formazione S.c.r.l. è un ente di formazione senza scopo di lucro costituito da oltre 1100 imprese, in maggioranza industriale e associate all'API.

Dal 1992 Api Formazione svolge la propria attività con l'obiettivo di sviluppare le iniziative in materia di formazione destinate allo sviluppo tecnologico ed organizzativo delle piccole e medie imprese del territorio, in particolare inerenti lo sviluppo delle nuove tecnologie e dell'informatizzazione.

Api Formazione opera in collaborazione e sinergia con i servizi di API Torino.



La Camera di Commercio di Torino è il punto di riferimento per le oltre 200.000 attività imprenditoriali presenti sul territorio provinciale, e si pone come interlocutore privilegiato per le aziende non soltanto per facilitare il disbrigo delle pratiche amministrative, ma anche per proporre diversi servizi e iniziative, orientate alla valorizzazione e alla tutela degli interessi generali dell'economia.

L'ente camerale è al fianco degli imprenditori anche con servizi promozionali, che assistono l'impresa fin dalla sua costituzione, supportandone la nascita, seguendone lo sviluppo, raccogliendo e soddisfacendo le sue esigenze più importanti.

La Camera di Commercio rappresenta, inoltre, un interlocutore di rilievo nel dialogo fra le componenti economiche operanti sul territorio.

INDICE

1 Introduzione teorica	7
Premessa.....	7
2 Fare orientamento nella pratica	8
Modello informativo.....	10
Modello psicodiagnostico.....	10
Modello educativo.....	11
Modello del counselling.....	11
Modello psicosociale.....	12
Modello globalistico-interdisciplinare.....	12
Modello informatizzato.....	12
3 Il progetto: metodologia e strumenti	14
Obiettivi.....	14
Le fasi di attuazione.....	15
Analisi del contesto.....	15
Aggiornamento del servizio orientativo.....	16
Utenza adulti disoccupati.....	17
Esplorazione delle competenze e delle risorse personali trasferibili.....	19
Utenza giovani inoccupati.....	20
Utenza occupati.....	22
Informazione orientativa – trasversale ai tre percorsi.....	25
Che cosa ricava l'utente dall'orientamento professionale.....	25
Osservazioni sulla cosiddetta "presa in carico degli utenti".....	27
Alcune considerazioni conclusive.....	29
4 Metodologia e strumenti: la piattaforma Moodle	33

Premessa e Scopi.....	33
Valutazioni Tecniche e Tecnologiche	33
Ambientazione	34
Scelta Tecnica	34
Avanprogetto e avvio dei lavori.....	36
Attenzioni riposte nello sviluppo del progetto.....	36
Work in progress ed evoluzione.....	37
Formazione del personale API Formazione.....	38
Architettura base dell’Ambiente sviluppato (Orientamento).	38
Utilizzo del linguaggio moderno ed efficace del “Video”	39
Conclusioni	42

1 Introduzione teorica

Premessa

Ciascun individuo cerca di realizzarsi nel proprio lavoro. Esso consente alla persona di esprimere i suoi valori, desideri e talenti. Se si analizzano sino in fondo alcune scelte professionali, emerge chiaramente che non si tratta mai di scelte casuali: non si sceglie mai una professione o un settore di attività per caso.

Il lavoro occupa una posizione centrale nella vita di un individuo poiché tramite esso l'individuo trasforma non solo l'ambiente circostante ma anche sé stesso e modifica la propria identità.

E' per tale motivo che valutare le potenzialità ed orientare le persone verso scelte professionali idonee nonché predisporre percorsi di sviluppo professionale sono argomenti di scottante attualità su cui sempre più spesso gli esperti del personale sono chiamati ad operare ed a confrontarsi.

Il grande intervento che si propongono i più recenti percorsi di orientamento professionale, basati sull'ottica dello sviluppo globale del percorso di vita, è dato dal creare nelle persone la consapevolezza nel visualizzare e pianificare il progetto della propria vita professionale. Si tratta dunque di aiutare le persone a prendere coscienza del proprio percorso di vita: aiutarle a proiettarsi nei possibili ruoli professionali e contesti di lavoro futuri, rapportando tali visualizzazioni alla loro attuale situazione.

Le recenti posizioni concettuali ruotano intorno al tema del "life career development" ampliando la visione da un'ottica focalizzata esclusivamente sull'aspetto occupazionale ad una più vasta che coinvolge i vari ruoli, contesti ed eventi, che interagiscono nell'intero arco dell'esistenza. Tale prospettiva consente di avere ben presente quale impatto eventi voluti e non voluti possono avere sui progetti e sulle decisioni in ambito professionale. Ed è proprio su tale nuova concettualizzazione che si basano gli attuali percorsi di orientamento in cui è importante mettere a fuoco come la storia personale dei soggetti ne influenzi direttamente o indirettamente le scelte professionali. Si tende dunque a voler dare una risposta non soltanto ai soggetti nei momenti di crisi ma anche tenendo conto delle loro esigenze evolutive.

Ispirandosi a tali principi nel presente lavoro è stata implementata una piattaforma di orientamento ad hoc che rispecchia le più recenti posizioni in materia di orientamento. Nella piattaforma on-line sono stati inseriti non solo gli strumenti e le schede utili per effettuare specifici percorsi di orientamento in base al tipo di target cui appartiene ogni

singolo fruitore ma sono stati ritagliati spazi che si riferiscono anche alle altre aree (tra cui la selezione e la formazione) importanti ed essenziali per supportare l'utente esterno nel suo processo di orientamento sul mercato del lavoro e nella sua personale ricerca di una specifica identità professionale.

2 Fare orientamento nella pratica

Il termine orientamento indica due realtà diverse: sia il processo psicologico del soggetto impegnato nell'affrontare fasi di cambiamento in ambito scolastico e lavorativo sia l'azione che ogni singolo operatore è chiamato a svolgere nel momento in cui offre il suo supporto a chi si trova coinvolto nel processo di cui sopra.

Al di là di tale distinzione è comunque chiara la finalità formativa dell'orientamento, che è quella cioè di mettere in grado l'individuo di gestire la relativa sfera personale e professionale in maniera progettuale e con senso di responsabilità. Benché la finalità ultima resti in ogni caso formativa, indipendentemente dalle diverse specificazioni che accompagnano il termine orientamento (educativo, psicodiagnostico, informativo), le competenze che possono essere sviluppate sono diverse in rapporto alla specifica situazione che la persona si trova ad affrontare. All'interno di un intervento orientativo la focalizzazione ed il successivo sviluppo di alcune competenze risultano necessarie per fronteggiare le decisioni sia in ambito professionale sia in quello privato. In particolare dobbiamo ricordare:

- la conoscenza dei fattori che vengono chiamati in gioco nel processo di orientamento;
- l'esplorazione del contesto in cui si vive e dell'immagine che si ha di sé stessi
- l'analisi delle informazioni utili per la presa di decisione
- lo sviluppo di capacità progettuali e di pianificazione delle azioni da svolgere
- l'analisi di tutte le varie fonti di informazione disponibili
- l'attuazione delle strategie più efficaci per la realizzazione del progetto predefinito

E' doveroso sottolineare che nel corso degli anni si sono modificate sia la concezione sia la pratica dell'orientamento sino ad abbracciare una prospettiva di tipo evolutivo-pedagogico che concepisce l'orientamento come un processo continuo che attraversa tutte le varie tappe di vita di un individuo e che non si limita alla semplice ed iniziale transizione dal mondo scolastico a quello lavorativo. Agli inizi degli anni '60 il ruolo di consulenza rispetto alla scelta era di dominio esclusivo degli istituti scolastici; solo successivamente la pratica orientativa si è esternalizzata includendovi tutta una serie di consulenti dediti solo all'orientamento ed ampliando il raggio di azione e di intervento

anche in ambiti alternativi tra cui appunto il contesto lavorativo o l'intero percorso di vita di un soggetto.

Si sono pertanto fissati alcuni principi nuovi e fondamentali che ormai sono concordemente accettati da tutte le varie correnti teoriche e che si fondano su una visione del soggetto da orientare caratterizzata da un atteggiamento attivo, e dunque in grado di assumersi la piena responsabilità delle scelte.

Il primo assunto da cui si muovono le varie impostazioni teoriche è che l'orientamento è un processo continuo e non più un episodio isolato che riguarda particolari momenti del percorso scolastico dell'individuo: esso dunque si svolge lungo tutto l'arco della sua vita professionale. Tale processo implica un insieme di tappe e di eventi specifici con determinati compiti da affrontare: si inizia in fase pre-lavorativa con il problema della scelta scolastica e si prosegue nel corso degli anni con i problemi legati alla transizione scuola-lavoro e lavoro-lavoro. L'orientamento dunque attraversa l'intero corso della vita dato che possono presentarsi contenuti e situazioni sempre nuove con cui confrontarsi e a cui adeguarsi.

Un secondo presupposto fondamentale è che l'orientamento è strettamente legato al processo formativo: affinché un soggetto sia in grado di affrontare in modo positivo le varie transizioni del suo percorso scolastico e lavorativo, è necessario che disponga di un insieme di capacità e di competenze orientative specifiche. Lo sviluppo di tali competenze, da cui deriva la possibilità di gestire in autonomia ed in modo responsabile la relativa vita sociale e professionale, costituisce la finalità ultima del percorso orientativo.

Il terzo assunto è che l'orientamento non ha più come utenti privilegiati i giovani ma è uno strumento di supporto per tutti coloro che si trovano ad affrontare un determinato momento della personale esperienza formativa e professionale. Affinché pertanto l'azione orientativa si riveli efficace è necessario effettuare un'attenta analisi dei bisogni degli utenti nonché una puntuale differenziazione degli interventi di orientamento in modo da poter rispondere efficacemente alla soddisfazione di tali bisogni.

Un altro concetto concordemente presente in seno alle varie correnti teoriche è che non esiste una netta distinzione tra orientamento scolastico e professionale. Nel percorso orientativo di un individuo è inclusa infatti anche la formazione professionale, cioè l'acquisizione di conoscenze e di abilità che gli consentiranno di usufruire delle nuove opportunità offerte dal mondo del lavoro in costante evoluzione.

L'orientamento inoltre è visto ad oggi non solo come un supporto per affrontare situazioni legate al percorso scolastico o lavorativo ma si configura sempre più come un intervento di

aiuto, di recupero e di prevenzione verso particolari utenze. In particolare i cambiamenti sociali ed economici degli ultimi anni hanno reso necessario l'incremento degli interventi orientativi nei confronti dei disabili, degli immigrati, delle donne, degli emarginati.

Ultima posizione condivisa dai vari approcci in tema di orientamento è che esso deve avvalersi dei contributi teorici e metodologici di diverse discipline come del resto deve poter contare sull'intervento di diverse professionalità. La tendenza è dunque quella di favorire un approccio interdisciplinare basato sull'integrazione dei modelli operativi.

Al di là comunque di alcune considerazioni concettuali diffusamente presenti tra i vari approcci teorici, esiste nell'attuale panorama teorico e pratico un insieme di contributi provenienti dall'ambito psicologico, pedagogico e sociologico.

Qui di seguito sono riportati alcuni tra i possibili approcci alla pratica orientativa:

Modello informativo

Tale modello focalizza l'attenzione sull'importanza per il soggetto di avere a disposizione una gran varietà di informazioni che sono utili per la presa di decisione tra cui appunto i percorsi scolastici e professionali, la strutturazione di corsi post-diploma, i dati sul mercato del lavoro, le tipologie professionali emergenti, i cambiamenti tecnologici e sociali intervenuti, i servizi offerti dagli Enti locali.

E' chiaro che tali dati di per sé non sono di alcun supporto se il soggetto non viene guidato nella loro corretta interpretazione, organizzazione e scelta in base al contesto rispetto al quale egli deve rapportarsi. La presenza di informazioni non organizzate secondo un qualche criterio che risponde ai bisogni del soggetto in un dato momento potrebbe infatti comportare il rischio di un'ulteriore confusione e incertezza nel soggetto: da ciò si evince quanto sia importante poter contare sulla trasmissione di un metodo di lavoro sistematico ed efficace.

Modello psicodiagnostico

Il modello in questione ha come finalità ultima quella di far emergere le caratteristiche personali del soggetto coinvolto nel processo di orientamento: soprattutto risulta fondamentale che l'individuo divenga consapevole di alcuni aspetti che lo contraddistinguono (come ad esempio le attitudini, gli interessi ed i valori, i tratti di personalità) e che sono indispensabili per consentirgli di scegliere e di decidere in autonomia e piena consapevolezza.

Gli strumenti principali attraverso cui si ritiene di poter raggiungere tale obiettivo sono i test psicometrici ed il colloquio individuale.

Una maggiore consapevolezza di sé, secondo tale orientamento, rende possibile un'azione sia di valorizzazione delle personali potenzialità e sia di modificazione di tutti quegli atteggiamenti e comportamenti che potrebbero interferire con il percorso scolastico e professionale. In effetti i risultati ottenuti da eventuali test applicati consentono di riequilibrare i giudizi troppo sbilanciati che talvolta le persone hanno maturato nel tempo riguardo a sé stessi.

Modello educativo

Si tratta di un approccio che vede l'orientamento come un processo continuo e formativo che aiuta l'individuo a maturare le competenze decisionali e di scelta congiuntamente al suo sviluppo personale. A tal fine è importante raggiungere alcuni obiettivi operativi tra cui appunto la conoscenza più approfondita di sé, lo sviluppo di abilità progettuali, l'acquisizione di capacità decisionali e di gestione del cambiamento e delle transizioni.

Secondo tale impostazione teorica è la scuola la principale istituzione cui viene affidato il compito di perseguire gli obiettivi sia strettamente didattici sia formativi rispetto alla personalità dei singoli.

Modello del counselling

Tale modello focalizza la centralità dell'interazione tra due persone allo scopo di supportare il cliente nelle decisioni che lo coinvolgono sia sul piano professionale sia su quello scolastico o nell'affrontare situazioni critiche.

Il counseling si propone come relazione di aiuto di natura strategica per far fronte ai compiti di sviluppo che caratterizzano il percorso formativo e lavorativo del singolo individuo e per prevenire le eventuali esperienze di insuccesso e di disagio.

Il counselling può essere applicato sia a situazioni di tipo scolastico (studenti che devono scegliere il percorso di scuola secondaria superiore piuttosto che effettuare il passaggio da un ciclo scolastico all'altro o nell'inserimento nel sistema scolastico) sia a situazioni di tipo lavorativo (cambiamenti nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza, ricollocazione in nuovi ambiti professionali, ingresso nel mondo del lavoro da parte dei giovani).

Modello psicosociale

Secondo tale prospettiva al centro del focus vi sono i rapporti tra processi psicologici individuali e processi sociali più vasti (ideologie, valori, interessi politico-economici): tali aspetti interagiscono l'un con l'altro e si influenzano reciprocamente.

Durante il processo di orientamento pertanto si deve agire non solo sull'individuo con le sue particolarità ed i suoi bisogni ma anche sulle mediazioni ideologiche rappresentate da status, ruoli sociali, valori e norme di riferimento.

Nel suo sviluppo l'individuo interiorizza progressivamente le modalità comportamentali dei gruppi in cui è inserito, determinandone anche la sua identità personale e sociale e di conseguenza anche quella di carattere professionale. Ma sull'individuo agiscono anche le rappresentazioni del lavoro determinate dai gruppi e dalle istituzioni che egualmente devono essere analizzate in fase di orientamento.

Modello globalistico-interdisciplinare

La posizione concettuale da cui si muove tale modello considera essenziale l'apporto di tutte le varie discipline da quella psicologica a quella pedagogica, sociologica ed economica. Ne mette in luce quindi non solo le caratteristiche personali quali gli interessi, le abilità, le motivazioni ed i tratti di personalità ma anche i fattori sociali che ne hanno determinato lo sviluppo e condizionato il modo di pensare e di comportarsi.

Si tratta dunque di un tentativo di sintesi che evita posizioni troppo specialistiche e riduzionistiche dell'orientamento a favore di una prospettiva polivalente.

Modello informatizzato

Tale prospettiva utilizza il supporto di prodotti informatizzati nell'ambito dell'orientamento che possono far riferimento a due differenti impostazioni teoriche: da una parte, l'approccio "pragmatico-informativo" che mette in risalto l'aspetto di ricerca delle informazioni ; dall'altra l'approccio "evolutivo-decisionale", che evidenzia l'importanza di apprendere le capacità decisionali.

Tuttavia l'utilizzo esclusivo dei supporti informatici non costituisce di per sé un'adeguata pratica orientativa se non inserita all'interno di un contesto in grado di mediare e dare significato all'interazione tra il singolo e la macchina.

L'impostazione metodologica che fa da sfondo agli strumenti ed ai percorsi disegnati nel presente progetto si può ricondurre sostanzialmente a tre linee concettuali specifiche:

- le impostazioni della psicologia dello sviluppo, che puntano l'attenzione sugli aspetti legati all'esperienza;

- i suggerimenti derivati dalla psicologia esistenziale, che propongono un approccio centrato sulla persona;
- le indicazioni dell'approccio educativo.

3 Il progetto: metodologia e strumenti

In un mercato che spinge sempre più all'ottimizzazione dei tempi, anche il percorso di orientamento si trova a dover innovare i suoi canali e a seguire il processo di tecnologizzazione dell'utenza.

Nonostante il periodo di forte crisi che sta attraversando, l'Italia ai primi posti nella classifica europea per acquirenti di nuove tecnologie in particolare per telefonia mobile e smartphone. Un'analisi attenta dell'utenza e dei suoi paradigmi per la ricerca del lavoro ha spinto Api-Formazione a studiare un canale nuovo per avvicinare e supportare tutti coloro che, in vario modo, trovano difficoltà ad orientarsi nel mercato del lavoro.

Nasce in questo modo l'idea di una piattaforma che segua l'utente e lo guidi al di fuori delle mura di un ufficio, affiancandolo in tutti quei passaggi che sono tipici della ricerca di un lavoro, dell'approccio al relativo mercato e di tutto ciò che ad esso è correlato.

Obiettivi

L'obiettivo principale che si è perseguito è quello di provvedere a strutturare un nuovo servizio orientativo ed i relativi strumenti da destinare ai singoli lavoratori, ad imprenditori ed aziende. A tale obiettivo sono stati associati i seguenti sotto-obiettivi:

- **ampliare le offerte orientative**, fornendo a ciascun target un percorso specifico in cui parte fondamentale è assegnata a strumenti di rilevazione che colgano la specificità del singolo utente. Si è ambito quindi ad un percorso di personalizzazione che avviene nonostante la distanza fisica dell'interessato;
- **valutare e applicare nuove metodologie**, definendo come preferenziale una metodologia al passo con i tempi, diretta e non artefatta dal punto di vista del come viene comunicata all'utente ma le cui fondamenta si radicano nelle teorie della psicologia del ciclo di vita e del counseling orientativo;
- **aumentare l'adattabilità degli utenti**, la loro capacità di fronteggiare le difficoltà nelle fasi di transizione ed ampliare, conseguentemente, le opportunità di scelta futura. Ciò proponendo, a fianco di un percorso orientativo, spunti per la scelta di percorsi formativi che, aumentando conoscenze e competenze dell'individuo, elevano la probabilità di successo nel trovare nuovo impiego.

Ulteriore obiettivo, non previsto in fase iniziale e concretizzatosi naturalmente nella messa a punto della nuova metodologia, è quello della creazione di reti e legami tra gli utenti stessi del servizio. Questo si è concretizzato prevedendo un "luogo"/sezione in cui è

possibile l'incontro, in prima battuta virtuale e successivamente fisico, tra le persone e/o le aziende in una sorta di job club guidato.

Le fasi di attuazione

Il progetto si è articolato in quattro fasi successive:

1. Contestualizzazione, che ha previsto un'analisi della situazione attuale in termini di offerta dei servizi orientativi sia all'interno di Api-Formazione che al di fuori di essa.
2. Aggiornamento ed implementazione del servizio orientativo, all'interno del quale si è proceduto con una sistematizzazione dell'esistente ed una rivalutazione degli strumenti rispetto ai target di riferimento.
3. Testing con il quale si è sottoposto il nuovo servizio ad un campione per la validazione dello stesso e degli strumenti ad esso collegati.
4. Diffusione e promozione del servizio.

Analisi del contesto

All'inizio del processo, a fronte dell'esperienza con utenti differenti, ci si è resi conto che parte degli strumenti a disposizione risultavano poco comprensibili e, alcuni di essi, richiedevano una semplificazione da parte dell'orientatore.

La criticità principale è risultata essere la scarsa chiarezza sull'utilità dei singoli strumenti, ovvero raramente il soggetto orientato riusciva a comprendere ed a vedere il singolo strumento inquadrato in un'ottica olistica e nella totalità del processo orientativo.

Spesso la difficoltà di scrittura e di argomentazione delle personali scelte, esperienze e preferenze rendeva difficile portare avanti il percorso di orientamento e qualche volta demotivava l'utente.

A fronte di ciò si è proceduto alla ridefinizione dei target dividendo i destinatari in tre categorie così definite:

- Disoccupati nella quale vengono inclusi tutti coloro che dopo qualche esperienza e per vari motivi hanno perso il lavoro e sono in cerca di nuovo impiego.
- Giovani inoccupati, al cui interno afferiscono le persone che devono approcciarsi per la prima volta al mercato e non hanno un'esperienza lavorativa alle spalle o che hanno fatto piccoli lavoretti per brevi periodi;
- Occupati, che include i lavoratori che, nonostante abbiano un contratto in corso, intendono mettersi in gioco e valutare proposte e opportunità nel medesimo ambito o in ambiti del tutto differenti.

Una volta identificate le categorie si è proceduto ad analizzare gli strumenti presenti e a valutare quali di essi includere nelle diverse categorie, quali modificare e quali escludere.

Aggiornamento del servizio orientativo

Una volta avvenuta la prima scrematura delle schede di rilevazione di competenze, attitudini, valori ecc., si è posto il problema di quale metodo adottare per coinvolgere gli individui nel percorso orientativo ed aumentare la consapevolezza dell'utilità che questo avrebbe avuto per il loro successo personale e professionale. Dopo una serie di valutazioni è risultato necessario mettersi sulla stessa lunghezza d'onda dei soggetti coinvolti e quindi utilizzare un mezzo di comunicazione più vicino a loro, che non richiedesse una presenza in tempi e spazi precisi per ogni fase del percorso orientativo: si è dunque optato per informatizzare il percorso.

A questo punto la scelta è ricaduta su una piattaforma diffusa nei sistemi di formazione, semplice per il fruitore ed utilizzata per la formazione a distanza: Moodle.

All'interno della piattaforma sono proposte tre aree di intervento: formazione, orientamento e selezione. Le tre aree, fortemente connesse tra loro, seguono le persone nel riconoscimento delle personali competenze e caratteristiche (area Orientamento), nell'implementazione delle stesse (area Formazione) e nella loro messa in campo in settori ed esperienze professionali nuove (area Selezione). Ad un secondo livello, interno al percorso di Orientamento, vengono inseriti tre itinerari, uno per ogni target, attraverso i quali l'utente può "viaggiare" nel mondo del lavoro partendo dalla definizione di punti di riferimento: uno interno – il sé - ed uno esterno – il mercato di riferimento.

Quindi la struttura della piattaforma si articola nel seguente modo

- ❖ Area formazione;
- ❖ Area Orientamento;
 - Disoccupati
 - Giovani inoccupati
 - Occupati
- ❖ Area Selezione.

L'attività progettuale si è, quindi, concentrata sullo sviluppo dell'area Orientamento delle cui singole sotto categorie si fornisce spiegazione maggiormente dettagliata qui di seguito.



Utenza adulti disoccupati

Lo scopo principale di quest'area è riavvicinare al mercato del lavoro soggetti che, seppur con situazioni di vita personale e professionale eterogenee, sono accomunati da una prolungata mancanza del lavoro, che dà origine ad una condizione multiproblematica, investendo il piano economico, relazionale e psicologico. Ne consegue un forte rischio di restare esclusi dal tessuto lavorativo e sociale e di conseguenza di arrestare anche lo sviluppo personale.

I macro obiettivi che esso si prefigge sono i seguenti:

- ricercare un filo conduttore intorno a cui ricostruire la storia di vita della persona;
- sviluppare nel soggetto un atteggiamento propositivo e positivo nei confronti del lavoro;
- inserire il soggetto in una rete di contatti e di supporto che favorisca la ricerca attiva del lavoro;

- impostare un progetto individuale che a partire da alcune piste progettuali, circoscriva via via la proposta di inserimento più idonea e realizzabile per ogni soggetto.

La variabilità e l'ampiezza del target ci induce a strutturare il percorso in sotto-articolazioni, al fine di rispondere, in modo mirato e puntuale, ai differenti bisogni espressi da tutte le categorie in esso comprese.

L'utenza è composta da giovani con più di 25 anni e adulti over 45, un ampio arco di età che racchiude soggetti con le caratteristiche eterogenee di cui sotto.

Il target può essere analizzato in due modi: uno più analitico ed uno sintetico.

La lettura analitica individua più sottogruppi, suddivisi in base all'età, al sesso, al periodo di disoccupazione:

- disoccupati di lunga durata (12 - 24 mesi)
- disoccupati di breve durata (6 – 12 mesi)
- donne re-travailler che rientrano dopo una pausa, spesso dovuta a impegni familiari.
- disoccupati in condizione di mobilità e in CIGS

La lettura sintetica consente di individuare due grosse sottocategorie, definite in base al rischio di esclusione:

- soggetti da reinserire: persone che affrontano transizioni critiche, protrattesi per lungo tempo tali da creare disagio e sofferenza (ad esempio percorsi di lavoro precari e frammentati o lunghe permanenze presso una stessa realtà, a cui è seguita una lunga disoccupazione)
- soggetti da ricollocare: persone che affrontano transizioni critiche, circoscritte all'interno di un tempo fisiologico (ad esempio crisi aziendali, cessione di rami aziendali, trasferimenti della sede, decentramento dell'ufficio rispetto alla sede centrale)

Si propone un progetto orientativo volto ad esplorare a fondo le dimensioni personali e professionali, a valorizzare le risorse psicosociali ed a sviluppare ulteriormente le competenze, al fine di diventare più appetibili per il mercato.

Si punta a ricollocare rapidamente chi si trova a fronteggiare transizioni critiche, contenute in un tempo fisiologico. Si tratta di individui che, dopo una traiettoria di carriera normale e anche soddisfacente, in modo inaspettato, risultano senza un'occupazione stabile e nella necessità di trovare un nuovo impiego; accade pertanto che lavoratori dipendenti siano

messi in CIGS e nella maggioranza dei casi in mobilità, rischiando di divenire precari ed entrare così in una spirale negativa da cui non sempre è facile uscirne.

Il percorso affronta le seguenti tematiche:

- il processo di ri-costruzione dell'identità personale e sociale dell'individuo;
- lo sviluppo di competenze orientative per giungere ad automonitorare la storia formativa ed esperienza lavorativa e per riconoscere i potenziali fattori di rischio;
- la gestione dei processi di cambiamento che incidono sulle diverse sfere di vita (lavoro, famiglia, relazione...).

Esso si articola in un processo di quattro step:

- Analisi della domanda
- Esplorazione e l'allargamento del problema ad altre aree di vita
- Esplorazione delle competenze e delle risorse personali trasferibili
- Pianificazione del progetto individuale

L'analisi della domanda

Lo scopo è un'approfondita analisi e decodifica della domanda: è opportuno infatti che si esplori il problema portato dall'utente in modo oggettivo per riuscire a soppesarlo correttamente senza amplificarlo né sminuirlo.

L'esplorazione e l'allargamento del problema ad altre aree di vita

Il problema definito sarà esplorato alla luce della storia di vita personale e professionale dell'utente, in modo da mettere a fuoco le catene di causa-effetto che hanno inciso sulla difficoltà a progettare e a realizzare un percorso di lavoro continuativo. Per giungere ad una comprensione di sé e dare senso alle tappe che hanno segnato l'esistenza di ciascuno, è fondamentale che l'esplorazione tocchi sia il piano emotivo sia quello cognitivo in modo da giungere ad un'integrazione di entrambi.

Gli obiettivi che si intende raggiungere sono:

- acquisire consapevolezza in merito ai passaggi più importanti e alle criticità che hanno contrassegnato la vita professionale e personale
- analizzare l'immagine di sé
- approfondire le rappresentazioni sociali e del lavoro

Esplorazione delle competenze e delle risorse personali trasferibili

Un elemento propulsivo per la ricerca di un'altra occupazione è la credenza che le competenze apprese negli anni di lavoro siano trasferibili in altri contesti; è altresì

importante pensare che il profilo professionale sia appetibile per il mercato, magari effettuati gli opportuni aggiornamenti e riqualifiche.

La fase si pone il duplice obiettivo di:

- cogliere il gap tra competenze possedute e competenze da sviluppare, dovuto sia a obsolescenza lavorativa sia al cambio di contesto produttivo
- rilevare le predisposizioni e le potenzialità non espresse per poter prendere in considerazione anche altre aree di inserimento

Si analizzano gli ambiti di vita (lavoro, istruzione ed extra-lavoro), per riflettere sulle competenze, sia produttive sia riproduttive acquisite, e per individuare le modalità comportamentali, gli schemi mentali che hanno contribuito a definire i percorsi intrapresi.

Si prendono in esame griglie autocompilative finalizzate a ricostruire in modo puntuale il percorso professionale, formativo e l'area degli interessi extralavorativi

La pianificazione del progetto individuale

La finalità è lo sviluppo di un progetto fattibile e parallelamente si vuole trasmettere una metodologia per la stesura e la realizzazione di un piano di crescita personale.

Gli obiettivi riguardano:

- la scelta del settore di lavoro più consono all'utente
- la valutazione delle risorse interne e esterne a vantaggio e a discapito della scelta
- la pianificazione del progetto individuale

E' la fase in cui si pianificano i passi da compiere per ottenere la ricollocazione sul mercato. Lo step sarà inoltre finalizzato non solo a delineare un progetto individuale aderente alla persona ma a discernere quale tra le richieste aziendali pervenute è più consona al profilo dell'utente per inviare la personale candidatura.

Utenza giovani inoccupati

Rispetto a questa tipologia di utenza la finalità principale del percorso di orientamento è di guidare i giovani che affrontano la prima importante transizione scuola – lavoro a scegliere in modo efficace e produttivo il percorso più adatto da intraprendere al termine degli studi; si tratterà quindi di aiutare i neodiplomati ed i neolaureati a capire se sia meglio inserirsi subito nel mondo del lavoro o se invece proseguire gli studi, nel qual caso individuare il tipo di orientamento più coerente con le attitudini ed interessi individuali.

I macro obiettivi che esso si prefigge sono i seguenti:

- aiutare il giovane ad affrontare in modo costruttivo il senso di confusione e di incertezza che può accompagnare il processo di scelta
- definire a fronte dell'esperienza scolastica ed extrascolastica (tempo libero, hobbies...) gli aspetti relativi la conoscenza di sé (potenzialità, attitudini, interessi, aspettative...)
- fornire una conoscenza ed una visione realistica del mondo del lavoro al fine di ancorare su dati di realtà le eventuali preferenze espresse
- concretizzare il processo di scelta mediante decisioni e azioni orientate o verso un preciso percorso di studi o verso l'inserimento nel mondo del lavoro
- dettagliare un progetto individuale che sia rivedibile alla luce delle esperienze e delle applicazioni pratiche che l'utente affronta nelle varie fasi del progetto

Le attività sono declinate in modo differente a seconda delle caratteristiche che contraddistinguono le diverse fasce dell'utenza giovani, benché accomunate tutte da un limitato o assente bagaglio di esperienza lavorativa e dunque con l'esigenza di costruire un percorso professionale a partire da acquisizioni prevalentemente teoriche.

Il target che utilizzerà il servizio è composto da due tipologie di utenti:

- giovani che non hanno ancora terminato il ciclo di studi (superiori o universitari) e devono optare tra il proseguimento degli stessi (università, corsi di specializzazione..) ed entrare nel mondo del lavoro tramite stage e/o tirocini
- neolaureati, neodiplomati o laureandi che, avendo già deciso se continuare a studiare o iniziare a lavorare, in vista del prossimo ingresso nel mondo del lavoro devono scegliere verso quale tipo di professione/mestiere indirizzarsi o verso quale corso di studi.

Il percorso previsto si concentra su tre passaggi

1. la definizione degli obiettivi e delle dimensioni che compongono la scelta
2. l'esplorazione di sé
3. la definizione del progetto individuale e del piano di azione

Definizione degli obiettivi e delle dimensioni che compongono la scelta

Il primo passaggio prevede che il giovane definisca, almeno a grandi linee, qual è la sua idea di obiettivo futuro, quali sono le aree di interesse e le attività preferibili o per le quali si sente maggiormente portato.

La criticità principale per coloro che non hanno mai sperimentato realtà professionali ed ambienti lavorativi consiste nel riuscire a figurarsi probabili scenari in cui esprimere le

personali attitudini. Nella maggior parte dei casi si riesce ad arrivare ad una “occupazione preferita” per esclusione ovvero identificando quali sono le aree di disinteresse.

L'esplorazione di sé

L'esplorazione di sé intende raccogliere dati e informazioni sul giovane per individuare le aspettative e le spinte motivazionali che lo guideranno nella costruzione del futuro percorso di crescita personale e professionale.

Si articola in due momenti: il primo si concentra sull'immagine del presente inteso come frutto della storia passata e del vissuto del soggetto; il secondo è finalizzato ad identificare elementi innati (gli aspetti attitudinali, le inclinazioni, gli interessi, i bisogni), una ricognizione fondamentale per chi, considerata la giovane età e non disponendo di un bagaglio di esperienze professionali significative, ha una limitata esperienza di sé.

La definizione del progetto individuale e del piano di azione

La terza fase è incentrata sulla stesura del progetto individuale e del piano di azione nonché sulla restituzione all'utente del percorso fatto.

Il giovane, con il supporto dei materiali strutturati dagli orientatori, definisce un progetto individuale, sulla base delle decisioni maturate nel percorso della consulenza orientativa: il progetto si compone di una sezione relativa agli obiettivi ed alle attività da compiere, e di un'altra che pianifica strategie, tempi, modalità e strumenti per l'attuazione del progetto stesso.

Utenza occupati

Nella relativa area si risponde all'obiettivo principale di fornire al singolo lavoratore un ventaglio di metodologie e strumenti utili sia per pianificare un progetto di sviluppo di carriera, entro il contesto in cui opera, sia per impostare un efficace piano di ricerca di opportunità professionali che siano alternative rispetto a quella in corso. La finalità delle azioni di orientamento risulta pertanto duplice: da una parte, convogliare il singolo utente verso la scelta più idonea tra le due opzioni sopra descritte, dall'altra, supportarlo nell'attuazione e nello sviluppo del progetto individuale predefinito.

I macro obiettivi che esso si prefigge sono i seguenti:

- inquadrare e contestualizzare in maniera adeguata il bisogno espresso dall'utente, mettendo in relazione le esigenze di realizzazione personale con il contesto di lavoro (l'azienda in cui il soggetto è inserito e le aziende in cui intende promuovere la sua candidatura)

- effettuare una ricognizione del panorama occupazionale dando l'occasione di entrare in contatto con imprese alla ricerca di figure professionali attinenti al profilo del candidato
- stimolare l'utente a recuperare gli assetti personali e professionali mediante un'esplorazione del potenziale di attitudini, abilità e competenze utili per definire l'identità lavorativa attuale ed in prospettiva
- supportare l'utente nelle varie fasi di attuazione del progetto individuale in precedenza definito, monitorando l'effettiva efficacia degli input offerti e i risultati effettivamente ottenuti

Il target in esame si presenta abbastanza omogeneo e non segmentato al suo interno mentre è differenziabile il tipo di bisogno e il contesto in cui questo si può esprimere. Il bisogno può prevedere:

- un percorso di sviluppo professionale, inteso come approfondimento e ampliamento di competenze già acquisite e/o acquisizione di nuove
- un percorso di carriera, finalizzato a ricoprire maggiori responsabilità, riconosciute dal passaggio da un livello inferiore ad uno superiore

Il contesto in cui i due tipi di bisogni si possono esprimere sono:

- l'azienda di provenienza
- una nuova azienda in cui essere inserito

La procedura è analizzata in modo unitario prendendo però a riferimento in modo specifico sia il tipo di bisogno sia il contesto in cui realizzare il bisogno pianificato.

Nel percorso sono affrontate le seguenti tematiche:

- il rapporto tra sviluppo organizzativo e sviluppo individuale
- la crescita professionale all'interno e il riproporsi sul mercato
- il rapporto tra caratteristiche individuali e la scelta di carriera

e si articola nei seguenti step:

- l'analisi della domanda
- l'esplorazione del contesto aziendale di riferimento
- l'approfondimento delle possibilità, interne ed esterne all'azienda con l'utente
- Il progetto individuale e il monitoraggio

L'analisi della domanda

La fase di analisi della domanda è fondamentale per inquadrare il tipo di bisogno che viene portato dall'utente ed indirizzarlo in tal modo verso il percorso di orientamento più idoneo. In particolare si tratta di rendere il soggetto consapevole sulla scelta tra un eventuale sviluppo di carriera all'interno dell'azienda di appartenenza e la possibilità di valutare l'alternativa di una crescita di carriera al di fuori del contesto aziendale di riferimento. La distinzione tra i due possibili piani di sviluppo consente di calibrare gli interventi consulenziali, declinandoli sulle necessità individuali e sulle effettive disponibilità territoriali e di contesto. L'obiettivo è di tracciare una prima linea di demarcazione tra le due possibili esigenze che l'individuo può avanzare come base iniziale per il rapporto di consulenza.

Si cerca di guidare l'utente nell'analisi delle motivazioni che lo spingono ad intraprendere un percorso di orientamento. L'utente in un primo momento non possiede un'idea di progetto articolata: è auspicabile che ciò si verifichi nei passaggi successivi al fine di flessibilizzare il percorso stesso alla luce dell'analisi della domanda di ciascun utente.

L'esplorazione del contesto aziendale di riferimento

Dopo la focalizzazione delle motivazioni reali avanzate dall'utente, è fondamentale il lavoro di esplorazione con l'azienda affinché, sulla base delle indicazioni e possibilità offerte da quest'ultima, il lavoro con l'utente sia improntato ad indagare le sue specifiche potenzialità in seno alle varie opzioni prospettate dall'azienda.

Sia nel caso del lavoratore orientato ad uno sviluppo di carriera interno all'azienda di riferimento sia nel caso dell'utente propenso ad uno sviluppo professionale all'esterno dell'azienda in questione, si valutano:

- le posizioni libere e l'eventuale corrispondenza con gli obiettivi che si pone il singolo
- il piano di carriera inteso come descrizione di una famiglia di posizioni (intermedie e finali) successive a quella dell'utente in questione

L'approfondimento delle possibilità offerte dall'azienda con l'utente

Altro step essenziale è la valutazione delle competenze maturate nel corso dell'iter professionale. Si colloca nel counselling di orientamento professionale (vedi procedura di progettazione) e utilizza metodologia di valutazione delle risorse umane data la specificità dell'intervento.

Il progetto individuale e il monitoraggio

L'ultima fase include la predisposizione di un progetto individuale impostato sulla base degli elementi ricavati nelle fasi precedenti. Si tratta di un momento fondamentale poiché nella stesura del progetto è essenziale prendere in esame se le ipotesi iniziali formulate dal soggetto sono reputate ancora valide o se sono necessarie modifiche parziali o semplici puntualizzazioni sulla base delle riflessioni elaborate nelle fasi precedenti. .

Al centro di un simile percorso possono essere inseriti:

- la presa di decisioni
- la negoziazione
- la motivazione
- la leadership
- il team working

Informazione orientativa – trasversale ai tre percorsi

All'interno di ciascuna area/target evidenziato si è proceduto a definire delle sezioni utili al visitatore/utente che fungessero da informazione orientativa.

L'informazione orientativa, rivolta principalmente a chi ha deciso di trovare un nuovo lavoro o di cambiare la realtà attuale, supporta il candidato mediante la visione dei seguenti materiali

- la simulazione e teorizzazione del colloquio di selezione
- le normative di riferimento e le certificazioni richieste
- i repertori professionali
- i trend occupazionali del mercato del lavoro
- le richieste delle aziende
- i corsi di formazione
- i siti di incontro domanda/offerta

Per reperire le informazioni l'utente può consultare le diverse sezioni autonomamente e rivolgersi in help ad un operatore.

Che cosa ricava l'utente dall'orientamento professionale

Si tratta di un processo di grande valore ed utilità tanto che gli esiti, sulla base dei risultati dei vari studi sull'argomento, possono essere più marcati di quelli registrati per le psicoterapie.

Pare in primo luogo che gli utenti siano di nuovo capaci di riporre fiducia nel fattore "speranza" riuscendo a parlare dei percorsi da seguire per raggiungere gli obiettivi in

maniera più chiara. In gran parte i risultati messi in evidenza dall'utenza sono riconducibili soprattutto al sostegno, alla comprensione ed all'incoraggiamento ricevuti, quindi in sostanza al rapporto personale maturato durante l'esperienza.

Come accade che gli utenti conquistino nuove intuizioni e vedano nuove opportunità?

Sicuramente alla base agisce un processo decisionale in tre fasi con un andamento ricorsivo: dapprima si assimilano gli apprendimenti relativi a se stessi, poi si apprende ciò che riguarda il mondo del lavoro e da ultimo si passa all'azione. Si tratta però di un processo continuo, in cui ogni passo rinvia al successivo. Infatti nel momento in cui si arriva a comprendere meglio se stessi, si ha bisogno di maggiori informazioni circa il mondo esterno per poter infine agire. Si tratta di un modo di procedere che descrive molto bene il funzionamento cognitivo e decisionale delle persone più sistematiche mentre non sempre risulta idoneo a descrivere il modo di funzionare e dunque di reagire all'orientamento delle persone meno metodiche. Anche un processo più intuitivo e non lineare può essere altrettanto efficace per descrivere le modalità decisionali e dunque di passaggio all'azione dei soggetti meno razionali. In ogni caso ciò che conta è il tentativo di stimolare all'azione l'utente, un'azione che può essere di breve termine o di lungo respiro, limitata al processo di orientamento o ampiamente diffusa: ciò che conta è che l'orientamento professionale deve fornire una cornice di riferimento per impostare un valido piano d'azione. Ciò significa che un buon piano mirato ed obiettivi realistici richiedono di solito discussioni, perfezionamenti, verifiche, ripassi prima di esser affrontati con successo: ed è proprio su questo piano che spesso si innesta il lavoro dell'orientatore. Dall'orientamento professionale deve derivarne un piano d'azione nuovo, passi concreti per fare qualcosa di diverso da quello che si faceva prima. E' uno scopo quest'ultimo che va chiarito con l'utente sin dal primo colloquio dato che può capitare nel percorso di accontentarsi di parlare di progetti più o meno vaghi senza giungere mai a formularne uno realizzabile.

E' ovvio che il primo abbozzo di un progetto risulta essere l'espressione di un bisogno immediato; solo col procedere del lavoro di esplorazione e di chiarificazione l'utente finisce col cambiare indirizzo d'azione. Ciò non significa delegittimare la prima formulazione offerta dall'utente dato che è proprio quella su cui poggia la spinta dell'utente ad utilizzare un percorso di orientamento: anzi l'ipotesi avanzata dal cliente in prima battuta è il punto di partenza per aiutare il cliente a mettere a punto un progetto realistico. L'orientamento professionale indica un percorso da seguire, sul quale investire per focalizzare le risorse interne del soggetto (capacità, competenze, titoli di studio), che consentono allo stesso di

affrontare le difficoltà esterne nel mondo lavorativo. La persona orientata deve imparare a raccogliere le informazioni (giornali, riviste, Internet) dal mondo circostante, per poter capire quali sono le sue possibilità lavorative. A volte non sono coniugabili le aspirazioni professionali, o i personali desideri, con la realtà lavorativa: occorre scindere quello che uno vuole fare con quello che il mercato offre poiché senza questa distinzione si rischia di compiere scelte errate, che non portano ad alcun risultato. Questo non significa accontentarsi o rassegnarsi ma essere coscienti della situazione in cui ci si trova, per non essere considerati degli utopisti o dei filosofi. La ricerca di un posto di lavoro necessita di scelte compiute con razionalità e programmate con cognizione, per non rischiare di perdere tempo, inseguendo sogni che in un dato momento non si possono realizzare. Per far ciò, occorre tener presente quali sono le capacità e le competenze acquisite nel corso del tempo, cominciando ad entrare nel mondo del lavoro a piccoli passi, anche con professionalità non attinenti al titolo di studio conseguito, attività finalizzata alla carriera che si vorrà intraprendere nel futuro.

Osservazioni sulla cosiddetta “presa in carico degli utenti”

Finora l'attività di orientamento è stata valutata in termini di supporto rivolto solo ai momenti decisionali. Una volta operata una scelta sta al cliente metterla in atto. Tale approccio si sposa solo con gli utenti più capaci (persone con media/elevata autostima e/o buona impiegabilità) ma rischia di tenere fuori tutta una fascia di clienti che non è in grado di cavarsela da sola. Si tratta perlopiù di persone che hanno una posizione 'debole' sul mercato per vari motivi (donne assenti da anni dal mercato del lavoro, disoccupati adulti di lungo periodo, giovani in obbligo formativo fuori dal canale scolastico, persone con leggere inabilità, etc.), a cui si devono aggiungere bassi livelli di autostima e dunque scarsa attivazione nella ricerca o nello sviluppo di progetti professionali. Tale fetta di utenti è percentualmente aumentata, perché l'erogazione dei servizi di orientamento all'interno dei Centri per l'impiego e l'obbligo per i servizi di seguire tutti gli immediatamente disponibili al lavoro mette gli operatori a contatto con persone che in precedenza, proprio per bassi livelli di istruzione, non conoscevano i servizi di orientamento. Tali soggetti hanno bisogno di una vera e propria presa in carico da parte del consulente. Con il termine “presa in carico” si intende in genere il prendersi cura di qualcuno, assistendolo nella messa in atto o mettendo in atto direttamente una serie di azioni che gli rendono più facile raggiungere un determinato obiettivo: il modo in cui decidiamo di assistere il cliente dipende dall'obiettivo professionale del medesimo e dalle sue capacità di attivazione. L'assunto di

base è ovviamente quello di attivare al massimo il cliente e sostituirsi a lui il meno possibile. Ad esempio, prendere in carico un cliente impegnato nella ricerca di lavoro può voler dire:

- Incontrare periodicamente l'utente per monitorare se la ricerca di lavoro viene condotta secondo quanto stabilito e per controllare i risultati e le difficoltà incontrate dall'utente;
- Essere disponibile a comunicare coll'utente, anche mediante mail e/o telefono, per commentare eventuali annunci che l'utente rileva utili al suo potenziale inserimento;
- Valutare ogni settimana le offerte di lavoro cercandone di adatte per l'utente in carico in modo da verificare se questi è capace di individuare quelle adatte;
- Cercare opportunità di tirocinio contattando direttamente imprese o responsabili di progetti di tirocinio per fasce deboli;
- Accompagnare il cliente a colloqui con datori di lavoro (nei casi in cui le abilità sociali del cliente siano molto basse);
- Andare a parlare con l'imprenditore o col tutor per verificare l'andamento del tirocinio e risolvere eventuali momenti di difficoltà.

La presa in carico è un'opzione valida solo per una parte dei clienti. In particolare dovrebbe esserci una fetta di clienti che il consulente segue in maniera costante nel tempo ed una parte, invece, di utenti con cui il rapporto è episodico e che richiedono dunque una più generica disponibilità da parte del consulente. Perché la "presa in carico" intesa come riportato sopra è poco diffusa perché:

- in passato le attività di orientamento non erano a regime ed i consulenti non potevano seguire i clienti perché avevano incarichi limitati nel tempo;
- perché la presa in carico è più impegnativa per il consulente di un'attività impostata solo sui colloqui;
- perché la presa in carico mette il consulente davanti alla sua impossibilità di trovare una soluzione per tutti ed, in alcuni casi, ai suoi limiti professionali;

- perché le attività di consulenza sono pagate sulle base delle ore di consulenza, e poter portare a rendicontazione anche il tempo utilizzato in e-mail, telefonate, contatti con datori di lavoro richiede un cambiamento culturale nei committenti.

Senza dubbio la presa in carico è una delle linee di sviluppo future nell'ambito dell'orientamento: vanno in questa direzione anche le politiche europee per l'impiego, che prevedono intanto una presa in carico più soft, nel senso di un rapporto continuato nel tempo con ciascun singolo cliente (il già citato obbligo per i servizi per l'impiego di offrire periodicamente a tutti gli immediatamente disponibili al lavoro un colloquio, un corso o un'occasione di lavoro).

Alcune considerazioni conclusive

Fenomeni di transizione quali la disoccupazione, il licenziamento ed il lavoro nero sono sempre esistiti ma hanno assunto forme diverse dopo l'introduzione degli ammortizzatori sociali: quest'ultimi in un certo senso, benché nati come supporto economico momentaneo per sostenere il disoccupato nella ricerca di nuovo lavoro, si sono trasformati nel tempo in veri e propri "soporiferi", determinando un protrarsi dei tempi di reingresso sul mercato del lavoro e intensificando i meccanismi di appiattimento psicologico propri dei soggetti privi di occupazione.

I fenomeni di transizione comportano per l'individuo una trasformazione sul piano delle relazioni, delle abitudini e delle credenze. Essi sono decisamente la conseguenza di mutamenti in atto nel mercato del lavoro: si pensi ai nuovi mercati cui vengono destinate le eccedenze produttive e non solo dei paesi occidentali, con un considerevole aumento della manodopera a basso prezzo e con una rilevante delocalizzazione dei siti produttivi.

Tali delocalizzazioni portano ad inevitabili cali della competitività tra le organizzazioni occidentali restanti, ad un aumento del costo del lavoro, ad un generale orientamento da parte delle imprese verso il raggiungimento di profitti immediati e non programmati sulla base di strategie economiche dettate in parte anche da sostegni governativi.

Il fenomeno delle transizioni lavorative ha un peso differente a seconda dei modelli di funzionamento del mercato del lavoro: il modello angloamericano, di forte impronta neoliberista, è caratterizzato da una crescente disuguaglianza salariale mentre altri modelli (come quello italiano e francese), dove è più presente l'ingerenza delle istituzioni economiche nelle questioni politiche, sono caratterizzati da un apparato assistenziale, che tende ad appianare le differenze tra le varie classi sociali, e da una maggior concertazione tra le parti (imprenditori e sindacati). Nel secondo modello la minor flessibilità del mercato

del lavoro agisce sul tasso di disoccupazione, incrementandolo e rendendo gli imprenditori meno disposti ad assumere per periodi di tempo indefiniti: da ciò dipende il fatto che le transizioni di lavoro tendono ad avere una maggiore durata e dunque conseguenze rilevanti sul disoccupato.

Come si evince da quanto già enunciato, alcuni cambiamenti di lavoro possono verificarsi a seguito del mutamento di condizioni esterne o per iniziativa personale e volontaria del lavoratore: in tali casi è utile osservare non solo ciò che muta nelle condizioni del soggetto ma verificare anche le modalità attraverso cui questi interpreta la nuova realtà, pianificando sistemi per farvi fronte. Tali tipi di cambiamenti si riflettono su tutta la rete di relazioni sociali che il soggetto ha sviluppato.

Tra le motivazioni alla base del primo tipo di cambiamento si deve annoverare sicuramente il fenomeno delle "relocation": la delocalizzazione viene accettata come fattore motivante solo quando il bilancio costi/benefici è a favore del lavoratore.

Per quanto, invece, concerne i fattori alla base del secondo tipo di cambiamento si deve considerare il fenomeno del "rinnovamento di carriera" molto frequente nei soggetti di mezza età, che attraversano spesso un periodo di dubbi e di riflessioni mettendo in discussione la posizione lavorativa raggiunta fino a quel momento. Altri fattori che possono motivare cambiamenti di occupazione sono: l'insoddisfazione sul lavoro, la non corrispondenza tra caratteristiche di personalità del lavoratore e valori espressi dall'organizzazione di appartenenza, le ambizioni personali e le possibilità di sviluppo di carriera in seno all'azienda.

Casi di replacement (ricollocazione) sono anche rivolti ai cosiddetti lavoratori "sopravvissuti" ai licenziamenti effettuati all'interno della rispettiva azienda e per tale motivo esposti a ripercussioni di una certa rilevanza sul piano psicologico: è ovvio che nel caso di licenziamenti concordati tra le parti e rispettosi dei lavoratori le implicazioni psicologiche dei lavoratori rimasti risultano meno pregnanti e meno incidenti sulla percezione da parte di quest'ultimi delle rispettive mansioni e del relativo contesto organizzativo.

Alla luce di quanto esposto il ruolo del counselor (spesso uno psicologo specializzato nelle tecniche di orientamento) svolge una funzione di primo piano nell'affrontare i fenomeni di transizione lavorativa: supporta la direzione nella gestione del processo organizzativo dei licenziamenti, funge da guida per le persone licenziate supportandole nella pianificazione di un miglior percorso di carriera e nell'acquisizione di un atteggiamento attivo nei confronti dello status di disoccupato. In particolare lo psicologo dell'orientamento cerca di

intervenire sulle modalità di coping attivate dal soggetto licenziato/disoccupato in modo che queste risultino il più efficaci possibili e siano guidate da schemi strategici mirati.

Lo psicologo dell'orientamento deve sempre preventivamente considerare, prima dell'avvio di qualsiasi azione di sostegno, alcune variabili fondamentali che possono incidere sui tempi di reazione e dunque di reinserimento del soggetto seguito. Esse sono:

- la percezione dell'evento come fatto minaccioso, disagio e/o sconvolgimento
- le cause alla base del licenziamento (decisione esterna o colpa individuale)
- possibilità per l'individuo di inserirsi nuovamente in un impiego simile

Ciò che più di tutto influenza le probabilità di ricollocamento della persona è l'elaborazione cognitiva degli stati emotivi negativi connessi all'evento traumatico: solo nel caso di un'elaborazione positiva è pensabile attivare un percorso di ricerca attiva di una nuova occupazione: diversamente la ricerca risulterebbe inficiata sul piano dell'efficacia e dei risultati finali raggiungibili.

Anche il fattore età ha una notevole rilevanza nella percentuale di ricollocamento del soggetto: con l'aumento dell'età infatti diminuisce l'aspettativa da parte del soggetto di reinserirsi sul mercato del lavoro, di ottenere un salario almeno analogo a quello precedente, di avere opportunità di sviluppo professionale, di stabilizzarsi finanziariamente e di valutare la possibilità di cambiare ambito professionale. Tale calo nella tipologia e nel grado di aspettative alimentate dal soggetto sono fortemente collegate ai livelli di ansia dei soggetti più maturi rimasti senza occupazione: in tal caso dunque l'intervento dello psicologo è finalizzato a modificare gli stati ansiogeni e depressivi che spesso accompagnano il reinserimento dei soggetti over 40.

Per quanto poi possa apparire artificiosa è bene operare una distinzione tra outplacement e disoccupazione, trattandosi nel secondo caso di una situazione che presenta alcune caratteristiche diverse rispetto alla prima.

In un'ottica preventiva l'orientamento svolge la fondamentale funzione di guidare il futuro professionale dei soggetti prima del verificarsi di transizioni traumatiche e prima dunque che quest'ultimi si trovino di fronte a scelte fondamentali a riguardo senza avere possibilità di scelta e sviluppo. Ciò non significa predeterminare il lavoro futuro ma agire per tempo sulle persone in modo che queste sviluppino competenze decisionali, capacità di introspezione e di autovalutazione, abilità prosociali e capacità di analizzare la realtà. Gli interventi di orientamento dovrebbero includere azioni in grado di modificare i percorsi delle persone, anche sul piano personale: tali cambiamenti dovrebbero registrarsi in

particolare nelle storie degli individui il cui cammino pare essere già scritto in maniera negativa.

Affinché l'orientamento possa rispettare gli obiettivi sopra enunciati deve rispettare alcuni punti tra cui:

- un avvio precoce delle attività, che devono risultare graduali e continuative
- una pianificazione dell'intervento che rispetti la specificità dei soggetti cui si rivolge, in modo che risulti personalizzato
- una definizione del percorso in modo che questo risulti efficace nel ridimensionare ostacoli di tipo personale e sociale e nello sviluppare il senso di autodeterminazione nei soggetti
- un coinvolgimento guidato da vivo interesse e partecipazione dei soggetti primariamente chiamati in causa in azioni di valenza preventiva, tra cui genitori, insegnanti, agenzie del lavoro.

Nell'ottica del cambiamento e di una pianificazione positiva del percorso professionale dell'individuo è importante puntare alla costruzione di relazioni che inneschino processi positivi, che stimolino l'ottimismo, il senso di autoefficacia e la capacità di analizzare la realtà secondo punti di vista differenti.

Secondo tale prospettiva si deve guardare all'orientamento come ad una disciplina generatrice di cambiamenti e dunque agli orientatori come agenti di cambiamento che tramite l'interazione e la conversazione costruiscono una visione positiva del futuro, del lavoro e dell'immagine che ciascuno nutre verso il proprio sé. E' pure vero che gli interventi di orientamento possono risultare meno incisivi nei confronti di quella fascia di beneficiari considerata povera e più debole: pare dunque che l'orientamento tenda a dimostrare tutta la sua efficacia nello studio della vita lavorativa di una porzione limitata di individui che vivono nei paesi occidentali.

In tal senso la ricerca nel campo dell'orientamento è chiamata a validare nuove strategie e modelli in grado di apportare miglioramenti nelle condizioni di vita delle persone maggiormente svantaggiate e non solo a produrre analisi su fenomeni e processi intraindividuali.

4 Metodologia e strumenti: la piattaforma Moodle

Premessa e Scopi

L'ufficio Orientamento di API Formazione Torino (di seguito denominato per brevità "Orientamento" o "Servizio Orientamento") ha valutato l'opportunità di migliorare i relativi processi di servizio, incrementandone la qualità e riducendone i costi per API Formazione. Nel contempo, si è voluto porre le basi per uno sviluppo della Proposta di Offerta, adeguandosi anche ai moderni sviluppi tecnologici basati sulla Rete e sugli strumenti ad essa correlati.

In particolare, si intendono fornire al Cliente, individuato nei target API Formazione usuali e cioè privati cittadini e Piccole e Medie Aziende operanti sul Territorio, tutta una serie di strumenti e informazioni utili, finalizzate in particolare ai casi di ricerca e cambio di occupazione.

Altresì saranno fornite notizie relativamente alle più richieste certificazioni e relative modalità di ottenimento, promuovendo anche per questo, l'Offerta Formativa di API Formazione.

Nella sostanza si intende, a lato di quanto sopra, ridurre i tempi necessari ai colloqui di persona con i Clienti di cui alla nota sopra, facendo uso di adeguata strumentazione online. Ciò è possibile se si è consapevoli del tasso di alfabetizzazione informatica che in Italia, per le età dai 14 ai 65 anni, è mediamente attorno al 67% con tendenza ad incrementare. Tale tasso si attesta attorno all'85% per coloro che svolgono un'attività lavorativa in azienda.

Valutazioni Tecniche e Tecnologiche

Per consentire la realizzazione degli scopi sopra enunciati, occorre l'appoggio di uno strumento adatto, capace di produrre dei percorsi formativi e di misurarne l'avvenuta fruizione (tracking), consentendo nel contempo la gestione e la creazione di contenuti: in sintesi, un LCMS (Learning & Contents Management System).

Tale strumento, appoggiandosi alla Rete Interna di API Formazione, da un lato, ed alla Rete Internet, dall'altro, sarà il gestore dei contenuti proposti nonché il veicolo da/per il Cliente dei medesimi.

Naturalmente il tutto sarà realizzato con l'appoggio e le competenze del Servizio ICT di API Formazione, fondamentale per la riuscita del progetto come del resto per gli apporti HW e SW necessari.

Ambientazione

Il Servizio Orientamento, nel prefiggersi gli obiettivi sin qui dichiarati, ha tenuto presenti le eventuali necessità delle altre entità che fanno parte di API Formazione di potersi avvalere in futuro similmente dei vantaggi offerti dall'utilizzo della Piattaforma Online LCMS.

Di conseguenza sono stati creati tre ambienti: "Orientamento", "Formazione" e "Selezione".

Il primo è stato sviluppato secondo il presente progetto mentre il secondo contiene solamente il percorso di Logistica Interna e Distributiva, sperimentato con successo sui "Percorsi Crisi". L'ambiente di Selezione non sarà popolato solo successivamente.

Scelta Tecnica

Fra le varie offerte di strumenti LCMS presenti sul mercato, si è optato per la Piattaforma Moodle.

Ciò in quanto si tratta di uno strumento "Open Software", non oneroso e che vanta però oltre 39 milioni di utenti in oltre 140 paesi e applicazioni in 70 lingue diverse.

Moodle, è uno strumento moderno, aggiornato in continuazione dalla omonima Società Australiana che ha diffuso forum di sostegno in ogni nazione sviluppata, compresa l'Italia.

Moodle è un ambiente operativo LCMS compatibile con gli standard online internazionali SCORM, "Shareable Content Object Reference Model", funzionante in ambiente MS-Windows sia client sia server; si appoggia su praticamente qualunque data base fra quelli più diffusi dagli attuali standard operativi (My SQL, SQL Server, Oracle, ...).

Moodle, al di là delle risorse di base, delle quali esso è equipaggiato già nella prima installazione, è dotato di una serie di moduli aggiuntivi o "plug-in", che consentono di aggiungere praticamente qualunque utility basata su Internet attualmente in uso: video chat e integrazioni con Skype, gestione di particolari scale di test, templates grafici di varia natura, gestione di report e persino diverse tipologie di Billing per l'eventualità di fornitura di servizi a pagamento, e moltissime altre tipologie di plug-in.

Moodle è in grado di gestire il controllo degli account utente tramite un sofisticato servizio di gestione e creazione di Profili nonché di esercitare il controllo delle attività svolte come

previsto dagli standard online, con un tracking che può arrivare a livello del singolo click effettuato dall'utente.

Altresì la Piattaforma gestisce la sicurezza logica e fisica dei dati con un livello adeguato alle policy in utilizzo presso API Formazione, e secondo gli standard nazionali e internazionali in materia, oltre che nel rispetto delle privacy individuali.

La Piattaforma gestisce una gerarchia persino esuberante rispetto ai ruoli di norma presenti nelle strutture che si occupano di creazione ed erogazione di formazione e/o servizi online. Nella fattispecie sono presenti:

ICT: ruolo “nascosto” di Sistema, detiene la proprietà dei Server, delle Policy di funzionamento ad essi collegate e delle configurazioni “limite” del software. Questo ruolo viene dato durante la prima installazione di Moodle di default all'installatore medesimo e non risulta visibile (ma è operativo) agli altri utenti del sistema.

Manager: è un livello che sulla Piattaforma ha accesso alla modifica di tutti i parametri, compresi quelli dell'aspetto estetico e quelli amministrativi sia rispetto ai corsi e agli utenti sia rispetto (laddove eventualmente presenti) agli aspetti finanziari di billing e fatturazione (naturalmente questi ultimi sono presenti solo se Moodle viene impiegato per la fornitura diretta di servizi online a pagamento).

Instructional Designer: è il creatore di percorsi formativi e percorsi di servizio. La persona che ne decide le architetture e le modalità e le sequenze di fruizione. L'I.D. ha ogni potere relativamente alla didattica e all'ingegneria formativa coinvolte dallo strumento.

Docente Editor: è il docente assegnato ad un determinato corso o percorso. Ha i poteri dell'I.D. ma solo limitatamente al corso o percorso assegnato. Esso può, in questo ambito, iscrivere persone, modificare profili, consultare le valutazioni, verificare il tracking e la consegna dei compiti o dei workshop.

Docente non Editor/Tutor: è il ruolo che solitamente si assegna alle funzioni di tutorship dei percorsi formativi. Ha potere relativamente alle attività svolte dai partecipanti e può consultare il tracking.

Partecipante: è il fruitore dei corsi e dei servizi messi a disposizione. Non può operare modifiche ma ha facoltà di caricare e scaricare alla/dalla piattaforma sia materiali sia elaborati, secondo le modalità predisposte da I.D. e docenti.

Ospite: Moodle conferisce la possibilità di distribuire dei login (collegamenti alla Piattaforma), con un titolo diverso da quello di partecipante. L'ospite può visualizzare i corsi, percorsi e servizi nei quali tale partecipazione sia stata prevista a livello di Instructional Design, senza avere la necessità per questo di iscriversi; mantiene, tuttavia, la sola funzione di visualizzazione senza poter partecipare direttamente alle attività.

Questo è un ruolo utile quando si voglia per esempio far vedere ad altri quanto si sta producendo per motivi commerciali o di immagine.

Avanprogetto e avvio dei lavori

Per lo sviluppo dei percorsi del progetto, si è quindi partiti da una Piattaforma di appoggio Moodle v2.0 ed è stata coinvolta l'ICT di API Formazione per l'installazione di una Piattaforma simile, sulla quale esportare, a installazione avvenuta, quanto fatto su quella di sviluppo.

Ciò è possibile grazie alle funzioni di esportazione e importazione di interi percorsi e contenuti offerte da Moodle, senza che sostanzialmente vengano perse parti, se non molto marginali, dei lavori effettuati.

In parallelo allo sviluppo dei percorsi e dei contenuti sulla Piattaforma di appoggio, è così stata installata una Piattaforma Moodle (aggiornatasi nel frattempo alla versione 2.5).

La nuova Piattaforma, a titolarità API Formazione, è stata quindi personalizzata nell'aspetto e configurata con il prezioso contributo dell'ICT di API Formazione.

Attenzioni riposte nello sviluppo del progetto

Oltre naturalmente al coinvolgimento della struttura dei Responsabili ai vari livelli e al rispetto delle loro indicazioni, nell'impostazione e nello sviluppo del progetto si sono riposte particolari attenzioni alla compatibilità del medesimo con le specifiche in uso presso varie entità facenti parti di API medesima.

In particolare la comunicazione e gli aspetti grafici, per quanto consentito dallo strumento, ricalcano le linee guida, i colori e le forme in uso presso il sito di API formazione e quindi derivanti dall'area Comunicazione. Unicamente per il template della home page della

Piattaforma si è effettuata un'eccezione selezionando quella visibile all'indirizzo: *lms.apiform.to.it* , basata su tonalità di grigio, in quanto fonte di una maggiore usability online. Essa risulta oltre che modernamente colorata, anche maggiormente fruibile per contrasti pensando anche ad un pubblico non sempre giovanissimo.

La Struttura degli ambienti rispetta e ricalca l'ordinamento organizzativo attuale di API Formazione e ne riproduce le unità operative.

E' stata riposta anche grande attenzione al rispetto della Sicurezza logica e fisica dei dati della rete interna e di quelli generati dallo strumento installato. Il tutto, come già citato, sotto la guida e supervisione della ICT interna di API Formazione.

Nello svolgimento del progetto, si sono inoltre valutati gli aspetti relativi alla privacy dei partecipanti, alla compatibilità con gli standard di controllo mediante tracking dei medesimi nonché alla protezione dei contenuti intellettuali prodotti da API Formazione e ai copyright coinvolti nella produzione/importazione dei contenuti medesimi, anche da altre fonti esterne.

A tale proposito quando siano coinvolti dei contenuti esterni che possono innescare dubbi circa il loro status di "Public", sono stati inseriti i link ai siti ospiti e non direttamente i contenuti. Ciò in modo da non incorrere nelle note diatribe sulla legalità nel proporre scritti, filmati, ecc. non ancora del tutto chiarita dalle vigenti leggi in materia (vedi Legge Rodotà, Gasparri, e simili).

Naturalmente è stata riposta elevata attenzione anche nel generare percorsi e modalità di fruizione che risultassero meno invasive e onerose possibili per i partecipanti, compatibilmente con la necessità che i lavori richiesti vengano svolti dai medesimi. Il tutto secondo anche un'ottica di usability adeguata.

Work in progress ed evoluzione

Inizialmente la piattaforma sarà unicamente fruibile dall'interno di API Formazione al fine di poter eseguire i test e mettere definitivamente a punto i percorsi nonché eseguire le debite verifiche di fruibilità e sicurezza.

In seguito verranno aperti gruppi noti e selezionati di Beta Test, con la collaborazione di persone esterne di provata fiducia professionale, noti anche alla ICT di API Formazione.

Infine, secondo le modalità concordate con i responsabili, i percorsi verranno aperti laddove previsto all'esterno, pronti ad ospitare i "partecipanti".

Formazione del personale API Formazione

L'utilizzo della piattaforma Moodle internamente ad API risulta essere una importante novità. Lo strumento è complesso e multiforme e per il suo utilizzo occorrono numerose competenze sia tecniche e tecnologiche sia rispetto al nuovo modo di interpretare i ruoli classici della formazione come richiesto dalla messa a punto ed utilizzo di un ambiente online.

A tale scopo si sono svolte attività corsuali in forma di affiancamento all'interno del Servizio Orientamento, producendo come risultato alcune competenze base per i ruoli di:

- Docente
- Instructional Designer
- Manager

Le competenze e la formazione verrà affinata con l'utilizzo e con il tempo.

Architettura base dell'Ambiente sviluppato (Orientamento).

All'interno dello "spazio" previsto in Piattaforma per il Servizio Orientamento, sono stati sviluppati tre percorsi, coerentemente con l'impostazione istituzionale del Servizio medesimo:

- Disoccupati
- Inoccupati
- Occupati

Rispettivamente indirizzati a:

- Persone che abbiano perso il lavoro e siano in cerca di nuova occupazione,
- Che non abbiano mai lavorato in precedenza o che
- Desiderino cambiare l'attuale occupazione con un nuovo impiego.

La struttura di tutti i percorsi è ad albero e vengono sfruttate le caratteristiche di tracking insite in Moodle per "accendere" determinate parti di percorso, a valle dell'avvenuto completamento di altre precedenti nelle intenzioni dell'I.D. che ha disegnato il percorso stesso.

Ciascuno dei percorsi indicati contiene al suo interno le risorse e le attività necessarie per portare la persona dalla definizione degli obiettivi iniziali alla formulazione di un suo piano

d'azione personalizzato, sino al colloquio finale in presenza con i Professionals di API Formazione.

Alcuni item, stante la loro trasversalità e grazie alle caratteristiche tipicamente ipertestuali del media impiegato, sono state poste a denominatore comune, trasversalmente ai vari percorsi:

Normative di Riferimento
Riferimenti Utili
Il Colloquio
Aiuti Alla Navigazione
Certificazioni

Così per esempio, all'interno del capitolo: “**Normative di riferimento**”, sono state allocate risorse e sono reperibili informazioni relativamente al Mercato del Lavoro, alla Sicurezza ed alle Pari Opportunità.

Nelle “**Certificazioni**” vengono posti in evidenza alcuni “mestieri” e impieghi che, stante la crisi attuale, sembrano ancora dotati di una certa richiesta quali i settori: “Food & Beverage”, “Bilancio e Contabilità”, “Manutenzione”, ecc. Su questi temi vengono rilasciate informazioni utili alle persone e fornite indicazioni circa le eventuali certificazioni utili (o necessarie) per intraprendere tali attività, unitamente alle modalità per ottenerle (naturalmente inclusa l’Offerta API Formazione laddove presente).

Gli “**Aiuti alla Navigazione**” sono tesi a superare le difficoltà che il partecipante o comunque fruitore dei servizi potrebbe incontrare con la navigazione in Piattaforma. Vengono per esempio risposte domande circa come caricare e/o scaricare file o immagini, dimensionare correttamente la risoluzione del video, ecc.

Il **Colloquio** rappresenta un momento centrale per tutti i percorsi considerati. Esso compare quindi qui in evidenza e trasversalmente.

Utilizzo del linguaggio moderno ed efficace del “Video”

Data la centralità dei temi trattati e l’importanza del processo di trovare lavoro, si è deciso di avvalersi del potere comunicativo e mediatico offerto dal mezzo online, producendo piccoli contenuti video formativi, volti a mettere in luce alcuni aspetti notevoli, positivi o negativi, degli atteggiamenti solitamente tenuti durante il colloquio di lavoro.

A tale scopo, poiché la Piattaforma lo consente, nei percorsi sono stati inseriti contenuti video fruibili dai partecipanti.

Per ottenere tali contenuti, si è seguito un processo di making classico, passando attraverso le fasi di sceneggiatura, regia, montaggio, post produzione, ecc.

In conclusione la domanda mondiale di formazione online nei paesi altamente sviluppati si attesta attorno al 35% del totale. Fatica un po' l'Italia che resta per ora poco oltre il 25%.

Sorprendono i paesi in via di sviluppo che sembrano, numeri alla mano, rivolgersi primariamente alle realtà virtuali (online appunto) anziché a quelle industriali, molto più "bricks".

Quanto sopra rispetto ai "numeri" ufficiali. Si dovrebbe però considerare che a questi si debbono aggiungere tutte le consultazioni di siti quali YouTube nei quali, per lo più mediante video, le persone apprendono le procedure e le tematiche più disparate. Spesso per altro secondo modalità estremamente efficaci e comunicative, molte volte direttamente dalla fonte di tali conoscenze.

Dai Neuron Specchio ai livelli di Photoshop, sono milioni ogni ora le consultazioni del solo sito di YouTube relativamente a quelle che possono a tutti gli effetti essere considerate delle azioni formative individuali. Ciò non avviene più oramai, si badi bene, solo a livello dei "ragazzini" computer dipendenti bensì sempre più spesso anche da parte di professionisti e uomini d'azienda che apprezzano l'essenzialità delle spiegazioni (durano poco e sono esattamente mirate a un problema specifico), oltre alla chiarezza ed efficacia del video. E magari anche la comodità di portarselo appresso mediante un telefonino e rivederlo quante volte serve.

La Piattaforma Moodle impostata per il Servizio Orientamento di API Formazione, è stata prevista per migliorare, mediante tecniche online, un servizio, come già citato all'interno di questo stesso documento, e nel contempo per porre basi di sviluppo per il futuro e per le altre unità di API Formazione.

L'impostazione di uno strumento simile, tuttavia, consentirebbe di muoversi ben oltre tali orizzonti. L'online, sviluppato bene e non solo come purtroppo spesso accade come "compromesso di costo inferiore rispetto all'aula in presenza", offre possibilità nuove e infinite. Per esempio rende possibile per la formazione prendersi cura di quegli spazi dove solitamente si formano i dubbi (post formazione), e che al momento sono normalmente trascurati dalla formazione medesima. Fornisce modalità della serie: "non si può fare senza" e si rivela un utile appoggio a integrazione delle attività di erogazione di formazione e servizi tradizionali.

Il presente progetto, quindi, sviluppa umilmente un singolo aspetto, traendo spunto dal miglioramento di contingenze e necessità correnti ma è altresì consapevole che, ulteriormente sviluppato, potrebbe porre le basi per un nuovo modo di interpretare il processo ed il business della formazione e dei servizi ad essa collegati.

Interessante a tale proposito un passaggio tratto da un documento del MIT (il noto Istituto universitario USA), sul “Training Review” che viene riportato qui di seguito:

“Se ci venisse chiesto il nome della più importante innovazione nel settore dei trasporti negli ultimi 200 anni, si potrebbe rispondere il motore a combustione interna, il viaggio aereo o la linea di produzione della Ford Model T. La lista potrebbe non fermarsi qui. ... Ma se la domanda fosse: qual è stata la più grande innovazione in campo educativo? Non c'è da preoccuparsi se non viene in mente nulla. Era abbastanza prevedibile. La domanda è un “tranello” di Anant Agarwal, lo scienziato informatico che quest'anno ha assunto la direzione di EdX, un'iniziativa da 60 milioni di dollari del MIT per assicurare una istruzione superiore sul Web, aperta a tutti. La sua intenzione è dimostrare quanto sia raro trovare testimonianza di tecnologie che hanno profondamente modificato il modo di apprendere.

Agarwal ritiene che l'educazione stia per cambiare repentinamente. Il motivo è il potere del Web e le sue tecnologie per l'elaborazione di grandi quantità di dati. Si possono produrre video in streaming dei corsi con sofisticati elementi interattivi e i ricercatori possono attingere ai dati sugli studenti per rendere l'insegnamento più efficace. La tecnologia è potente, abbastanza economica e possiede un raggio d'azione globale. EdX ha intenzione di raggiungere un miliardo di studenti”.

Conclusioni

Il presente lavoro ha voluto favorire la sperimentazione di tecniche di orientamento e di supporto alla riconversione professionale, basate sulla valutazione integrata delle risorse personali dei soggetti coinvolti nella sperimentazione. Sostenere la persona per il pieno sviluppo delle sue potenzialità, implementare le possibilità di un inserimento nel mondo del lavoro e/o un miglioramento in termini di identità professionale corrisponde ad una logica di sviluppo dove la persona può innalzare i relativi livelli di autostima e migliorare la qualità della vita personale.

Attualmente il mondo del lavoro presenta scenari del tutto nuovo rispetto al passato: non esiste più la possibilità per i lavoratori di rimanere per l'intero iter professionale nella medesima azienda, dovendo invece scontrarsi con una realtà in cui sono costretti a cambiare diversi lavori e a rimodellare il relativo profilo professionale. E' necessario pertanto per gli individui rimettersi in discussione e ridefinire le competenze che compongono il loro profilo professionale: in tale contesto gli interventi di consulenza e di supporto alla persona permettono di riunificarne l'identità professionale che risulta frammentata dai continui cambiamenti di ruolo e di organizzazione.

Nella narrazione di sé stessi e della loro vita professionale gli individui ricostruiscono l'architettura della loro vita, esplicitando, da una parte, i significati e le motivazioni meno consapevoli, ed esplorando, dall'altra, nuove possibilità di essere e di "diventare". Il lavoro diventa pertanto uno strumento per attribuire un nuovo senso all'esistenza, individuandone i temi ricorrenti nel percorso di sviluppo. Soprattutto attraverso l'analisi delle motivazioni alla base delle scelte effettuate è possibile intervenire sui livelli di consapevolezza dell'individuo, migliorandone l'impegno nel costruire il percorso lavorativo, le modalità di far fronte alle inevitabili difficoltà e la possibilità di contemplare nuove modalità di fronteggiamento.

Il ruolo del counselor si sostanzia in tal modo nella funzione di facilitatore dei processi di riflessione su di sé in modo da porre il soggetto in una condizione di maggiore libertà ed efficacia nelle scelte, coniugando le esigenze del mondo esterno con le caratteristiche e la complessità del mondo interno.

Le azioni di accompagnamento dell'adulto devono quindi avere l'obiettivo principale di "autonomizzare" i soggetti, mettendoli nella condizione di assumere piena padronanza della loro esperienza di vita.

Nel progetto si è sottolineata la possibilità di potenziare l'altro rendendolo soggetto attivo del relativo sviluppo professionale. Colui che beneficia dei percorsi di orientamento deve pertanto esser sostenuto soprattutto nella gestione dei processi di transizione, aiutandolo ad una lettura di sé rispettosa dei punti di forza e delle potenzialità personali.

Grazie ai percorsi di counseling e di bilancio il beneficiario può così accedere a prospettive e punti di vista nuovi che possono condurre a nuove consapevolezze, ad una più ricca immagine di sé, a nuove capacità di problem solving, ad una nuova lettura dei vincoli del mondo esterno/interno, a nuove consapevolezze sulle strategie di coping adottate facilitando, nel complesso, la percezione delle varie risorse, sia personali sia del contest, realmente disponibili.

L'obiettivo di fondo, e la cautela da adottare, è principalmente quella di impedire che il beneficiario si chiuda in una rappresentazione di sé stesso che lo induca a sottrarsi al confronto con il mercato del lavoro, in un atteggiamento quindi rinunciatario, apparentemente "auto-giustificato" da sensazioni di insuccesso o impotenza. Il progetto professionale che ci si propone di costruire con le attività di bilancio necessita di essere opportunamente e realisticamente tarato in modo da migliorare la percezione del self-efficacy professionale, sviluppando l'approfondimento delle complessità tanto dell'ambiente esterno quanto del mondo interno alla persona.

Riepilogando i principali assi di azione da tenere presente sono:

- evitare situazioni di sofferenza umana attraverso lo sviluppo di interventi proattivi;
- implementare azioni che siano non solo basate sulla teoria ma anche su risultati empirici;
- utilizzare pratiche adeguate al contesto di applicazione sotto il profilo culturale;
- sviluppare interventi che tengano conto sia di fattori individuali sia sistemici e contestuali;
- favorire l'aumento di consapevolezza, conoscenza ed abilità per la prevenzione nei processi educativi e formativi;
- puntare sul miglioramento della legislazione a sostegno del benessere della popolazione.

Sostanzialmente si ritiene di gran lunga più adeguato un approccio di intervento di tipo sistemico, orientato alla complessità del contesto sociale e non solo piuttosto che interventi più tipicamente individuali come nei modelli medico psicologici.

Infine un utile richiamo è dovuto all'importanza di accompagnare le politiche di sostegno, counseling e bilancio verso gli utenti con adeguate politiche pubbliche, anche sul fronte

normativo e della legislazione sociale, attingendo dalle migliori esperienze europee in atto da svariati anni, come ad esempio in Francia. Tutto ciò nell'ottica di integrare gli stimoli migliori e perfezionare una politica realmente preventiva e di salvaguardia del benessere personale e sociale.