

Seminario di studio in onore e ricordo di Maria Luisa Pombeni

*“Life designing e career counseling:  
il problema della formazione e della certificazione delle competenze dei  
professionisti dell'orientamento”*

## ***Le competenze degli operatori degli Sportelli di orientamento per l'Educazione degli Adulti (EDA)***

Padova, 14 maggio 2011

**Daniela Pavoncello - Giulio Iannis**

**Comune di Roma**

***Percorso di  
formazione per gli  
operatori di Sportello  
EDA***

**2010**

Comune di Roma  
Assessorato alle Attività Produttive,  
al Lavoro e al Libero  
Dipartimento Attività Economico-Produttive,  
Formazione- Lavoro- Direzione Lavoro e  
Formazione professionale

REGIONE LAZIO  
Direzione Regionale Istruzione, Programmazione,  
servizi della Scienza e l'Innovazione e Diritto allo Studio

PROGETTO EDA

ABCDE

2x(4+7)

LAVORO

EDUCAZIONE PERMANENTE DEGLI ADULTI

*Un'opportunità per te, una risorsa per Roma*

**COMUNE DI ROMA**  
***Orientare ad apprendere.***

***La funzione dell'orientamento  
negli sportelli EDA***

**EDA**  
Educazione degli Adulti

## OBIETTIVI del PROGETTO

- Costruire un servizio di “accoglienza e primo orientamento” di qualità, rispondente ai bisogni delle persone e alla mission degli sportelli
- Costruire un servizio condiviso e quindi omogeneo da parte di tutti gli Sportelli municipali
- Costruire un servizio professionale, gestito da operatori competenti
- Acquisire la capacità di progettazione di una azione di orientamento

14/05/2011

3

## La formazione degli operatori

- La FORMAZIONE degli OPERATORI



14/05/2011

4

## La formazione degli operatori

*“La formazione è una porta  
che si apre dall'interno”*

C. Argyris



14/05/2011

5

## La formazione degli operatori

### Ricerca Azione Partecipativa

- **Ricerca** come metodo di indagine (nella teoria)
- **Azione** come possibilità di trasformazione (nella pratica)
- **Partecipativa** come processo di costruzione di conoscenza e di verifica con gli operatori



14/05/2011

6

## La formazione degli operatori

- Il modello di intervento

### RICERCA AZIONE PARTECIPATIVA

Leggere le esigenze del contesto

Costruire processi e strumenti in modo condiviso

Avviare azioni di miglioramento e risoluzione dei problemi

14/05/2011

7

## Metodologia - Ricerca Azione Partecipativa

- Operatori come ricercatori
- Processo di apprendimento trasformativo
- Costruzione sociale della conoscenza
- Documentazione di ogni fase
- Riflessione-in-azione



14/05/2011

8

## La guidance nel sistema LLL

### LifeLong Guidance

LifeLong Learning  
Sistemi aperti e collegati



14/05/2011

9

## La formazione degli operatori – Il percorso

Il modello di intervento

- L'esperienza concreta → utilizzare uno strumento di orientamento

[www.sorprendo.it](http://www.sorprendo.it)



Teoria

Approccio Metodologico

Tecnologia

Emergenza di bisogni formativi

Mapa delle competenze e posizionamento

Riflessione sulle competenze necessarie

14/05/2011

10

## La formazione degli operatori

- Principali riferimenti

Apprendimento trasformativo (Mezirow)

Pensiero riflessivo (Schön)

Approccio costruttivo (Peavy)

14/05/2011

11

## ORIENTAMENTO NELL'EDA obiettivi generali

- Sostenere le persone ad affrontare e gestire il cambiamento
- Portare i soggetti ad auto-orientarsi nella vita e a fare scelte libere e motivate
- Scoprire e sviluppare le risorse della persona
- Potenziare abilità e competenze
- Accompagnare e facilitare i processi decisionali di fronte alle scelte
- Coniugare progettualità personali ed esigenze del mondo del lavoro

14/05/2011

12

## **ORIENTAMENTO NELL'EDA** **obiettivi specifici**

- Rielaborare l'evento critico
- Ristrutturare l'esperienza rispetto ai nuovi obiettivi
- Ampliare il bagaglio informativo
- Favorire l'apprendimento di metodologie e di tecniche adatte ad affrontare un nuovo compito

14/05/2011

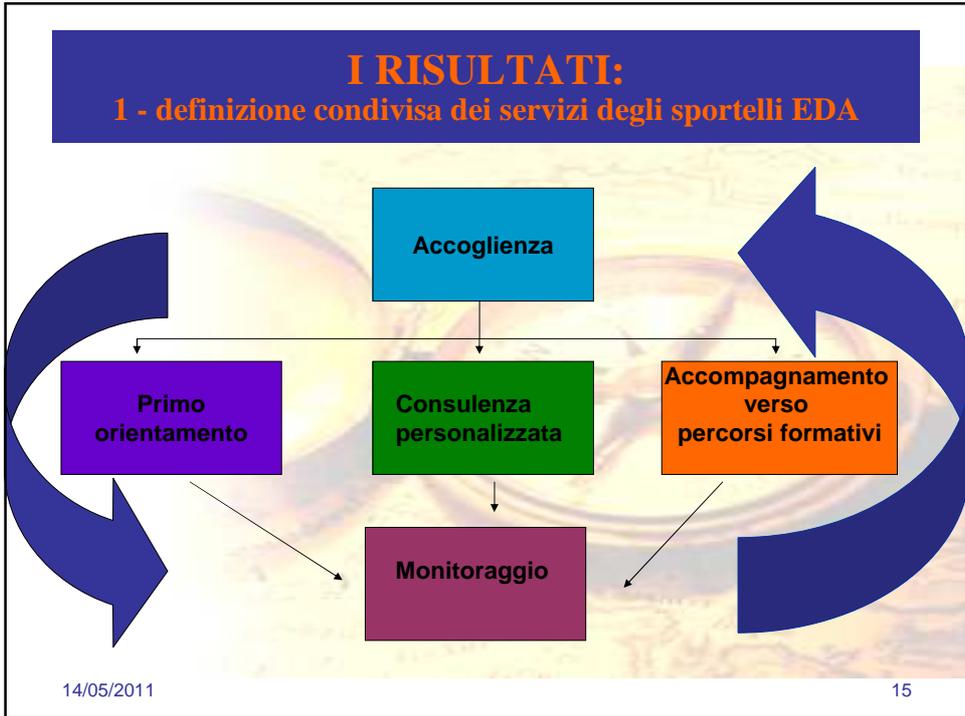
13

## **LA FUNZIONE DELLO SPORTELLO EDA**

- Requisiti della struttura (organizzazione, servizi, reti...)
- Competenze dell'operatore
- Relazione con l'utente

14/05/2011

14



**I RISULTATI:**  
**3 – Declinazione delle competenze dell'operatore**

Ad esempio → **ACCOGLIENZA**

<b>Attività</b>	<b>Competenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere il cliente;</li> <li>• Analizzare la richiesta e identificare l'esigenza del cliente;</li> <li>• Inserire i dati relativi nel sistema informativo;</li> <li>• Fornire al cliente informazioni sui servizi interni e sulla rete territoriale dei servizi;</li> <li>• Elaborare una ipotesi di rinvio ad un servizio interno o esterno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza dei servizi interni ed esterni;</li> <li>• Gestione del colloquio e comunicazione;</li> <li>• Analisi della domanda del cliente;</li> <li>• Progettazione di percorsi individuali;</li> <li>• Utilizzo di data-base e sistemi informativi.</li> </ul>

**I RISULTATI:**  
**3 – Declinazione delle competenze dell'operatore**

Ad esempio → **PRIMO ORIENTAMENTO**

<b>Attività</b>	<b>Competenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alla scelta formativa, professionale e lavorativa;</li> <li>• Analisi e riconoscimento delle competenze e risorse individuali, in funzione della loro spendibilità;</li> <li>• Definizione di un progetto formativo o professionale individuale, e di un piano di azione conseguente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza dei servizi interni e della rete territoriale;</li> <li>• Conoscenza delle caratteristiche del mercato del lavoro locale;</li> <li>• Conoscenza della normativa sul collocamento e degli incentivi connessi all'inserimento;</li> <li>• Comunicazione e relazione;</li> <li>• Gestione del colloquio (e di quello di consulenza orientativa in particolare) e della relativa strumentazione di supporto (analisi delle competenze, degli interessi, etc.);</li> <li>• Utilizzo di media diversi (carta, video, computer);</li> <li>• Progettazione di percorsi individuali (formativi, professionali, di inserimento)</li> </ul>

## I RISULTATI: 4 – Definizione di una proposta di standard dei servizi

- Finalità
- Principi etici e approcci metodologici
- Livelli essenziali di prestazioni
- Indicatori

- *Servizi svolti nel rispetto dei principi etici quali l'onestà nelle relazioni, il realismo nelle soluzioni proposte, la personalizzazione delle soluzioni, la trasparenza, etc.;*
- *Servizi riconoscibili dal cittadino e con livelli essenziali di prestazioni definiti;*
- *Servizi comunicati attraverso la Carta dei Servizi, elaborata in accordo a quanto definito nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi per l'erogazione dei Servizi pubblici".*

14/05/2011

19

## I RISULTATI: 4 – Costruzione e condivisione degli strumenti

- Per ogni servizio
- Per ogni processo

### *Il servizio di accoglienza:*

- scheda contatto telefonico utente
- scheda di ingresso
- traccia per la conduzione del colloquio di accoglienza
- analisi della richiesta
- scheda esito del contatto
- scheda di invio
- scheda monitoraggio accoglienza
- questionario di gradimento

### *Servizio informazione orientativa*

- scheda bisogni informativi dell'utenza
- scheda repertorio fonti informative
- scheda domanda informativa utente
- scheda monitoraggio del servizio

### *Servizio consulenza orientativa*

- resoconto consulenza orientativa
- cartella personale

### *Servizio accompagnamento/tutoring*

- scheda di monitoraggio del percorso individuale

### *Monitoraggio e valutazione*

- Master di tabella indicatori di efficacia/efficienza
- Master piano di valutazione

14/05/2011

## Fonti di riferimento

- COSPES (2009), Orientare alle scelte, LAS, Roma
- Guichard J., Huteau M. (2003), Psicologia dell'orientamento professionale. Teorie e pratiche per orientare la scelta negli studi e nelle professioni, Raffaello Cortina Ed. Milano.
- Milan G., (1994), Educare all'incontro. La pedagogia di Martin Buber, Città Nuova, Roma
- Pavoncello D.(2008), Presupposti per la costruzione di un sistema nazionale di orientamento, in "Rassegna CNOS" 2(2008), pp.47-60.
- Pavoncello D. (2007), La qualità nei servizi di orientamento e inserimento lavorativo nei CPI: linee guida e carta dei servizi, Rubettino, Soveria Mannelli (CS)
- Pietripaoli D. (2006), Accoglienza e individualizzazione, Anicia, Roma
- Sultana R.G. (2007), L'Europa e la sfida dell'orientamento professionale lungo l'arco della vita, in "Rassegna CNOS" 3(2007), pp.28-45.
- Peavy, V. , *Sociodynamic Counselling: A Constructivist Perspective for the Practice of Counselling in the 21st Century*. Victoria, B.C., Canada, Trafford Publishing, 1997
- Peavy, R.V., A constructivist model of training for career counsellors, in *Journal of Career Development*, 1992, 18(3), p. 215 - 228
- Amundson N.E., *Active Engagement. Enhancing the career counselling process*. Ergon Communications, Richmond Canada, 2003
- Amundson N.E., Harris-Bowlsbey J., Niles S.G., *Essential Elements of Career Counselling*, Pearson Education, New Jersey USA, 2005
- de Mennato P. (a cura di), *Progetti di vita come progetti di formazione*. ETS, Pisa, 2006
- Frauenfelder E., Saracino V. (a cura di), *L'orientamento. Questioni pedagogiche*. Liguori, Napoli, 2000
- Iannis G. (a cura di), *Lifelong guidance*, Ed. I Mori, Siena, 2010

14/05/2011

21



**Grazie per l'attenzione!!!!**

**Contatti**

**DANIELA PAVONCELLO**  
[d.pavoncello@isfol.it](mailto:d.pavoncello@isfol.it)

**GIULIO IANNIS**  
[orientamento@pluriversum.it](mailto:orientamento@pluriversum.it)

14/05/2011

22