

## **Competenze, formazione e deontologia dei professionisti dell'orientamento**

Salvatore Soresi e Laura Nota  
*Università degli Studi di Padova*

### **Premessa**

In questi ultimi anni, come noto, la domanda di orientamento è notevolmente accresciuta e, parallelamente, si è acceso anche il dibattito a proposito delle competenze che dovrebbero essere riconosciute ai professionisti di settore, della loro formazione e dell'eticità dei comportamenti che gli stessi si trovano ad assumere nello svolgimento della propria professione.

Si tratta di tematiche complesse e che spesso, proprio per questo, vengono affrontate in modo "separato": nel corso di questo contributo la disamina delle competenze, della formazione che dovrebbe essere prevista per il loro sviluppo e l'adesione ad una serie di norme deontologiche, saranno analizzate "congiuntamente" nel convincimento che la professionalità degli orientatori dovrebbe essere valutata considerando contemporaneamente queste tre componenti. Se, come anni fa suggeriva Fabi (1977), "il lavoro del professionista è essenzialmente un'attività intellettuale, che tende a cambiare una determinata realtà mediante calcolati interventi per evitare fino al possibile l'influenza del caso" (p. 2) e "lo specifico di ogni professione è il progettare con competenza una condizione futura, utilizzando strumenti e procedure verificati nella loro validità", la relazione esistente tra formazione, competenze e deontologia appare, a mio avviso, in tutta la sua evidenza. Nelle parole di Fabi, infatti, si fa riferimento ad un'attività essenzialmente intellettuale che non può che basarsi sul possesso di conoscenze e procedure da mettere in atto ogni qualvolta si desidera programmare con competenza un intervento e tutto questo non può che discendere da una seria attività formativa. Inoltre, trattandosi di azioni che si propongono di stimolare cambiamenti e miglioramenti è opportuno che le azioni di orientamento vengano realizzate e valute anche per quanto concerne il loro spessore etico e la loro adesione a precise norme deontologiche.

Per quanto sopra nelle pagine seguenti, dopo aver almeno sommariamente approfondito le questioni dell'analisi delle competenze degli orientatori, si proporranno alcune considerazioni a margine del Codice deontologico che l'Associazione SIO (Società Italiana per l'Orientamento) ha approvato nella sua prima assemblea generale del 2004.

### **Orientamento ed orientatori**

Per poter delineare in modo sufficientemente esaustivo le competenze che i professionisti dell'orientamento dovrebbero dimostrare di possedere è necessario, da un lato, analizzare i problemi di natura professionale che questi operatori sono chiamati ad affrontare e, dall'altro, ipotizzare, ancorandosi alle teorie dell'orientamento, i percorsi formativi necessari.

Nelle pratiche di orientamento che vengono realizzate in Italia si assiste spesso ad una serie di contrapposizioni che sarebbe opportuno tentare di ridimensionare. Ci si riferisce, in particolare, a quella che vede l'orientamento informativo contrapposto a quello prettamente formativo ed educativo, da un lato, e l'orientamento scolastico contrapposto a quello professionale, dall'altro.

Per quanto concerne la prima "disputa" è evidente che per scegliere bisogna possedere informazioni a proposito delle caratteristiche delle diverse opzioni e delle loro probabilità di far registrare vantaggi e soddisfazione alle persone che si soffermano a considerarle in un contesto decisionale. Le informazioni che in questo ambito si considerano generalmente rilevanti si riferiscono, da un lato, alle caratteristiche del decisore (sue aspirazioni ed interessi, valori e capacità, credenze di efficacia ed abilità di problem solving, ecc.) e, dall'altro, a quelle dei diversi contesti formativi ed occupazionali che la stessa persona ritiene opportuno considerare in vista di una scelta per il proprio futuro. La raccolta del primo tipo di informazioni, oltre a richiedere sensibilità e competenze di tipo psicologico, comporta il ricorso a specifiche procedure di assessment (questionari e test) e la disponibilità della persona in questione ad effettuare questo tipo di investigazione. L'attendibilità e la validità di queste procedure, come è stato recentemente ricordato da Nota, Soresi e Ferrari (2006), oltre a dipendere dai requisiti psicometrici degli strumenti che di fatto si utilizzano, richiedono motivazione e collaborazione da parte di coloro che richiedono l'aiuto dell'orientatore e, spesso, sofisticate capacità di autovalutazione e di analisi introspettive. A questo riguardo non si può dimenticare che i professionisti, nella stragrande maggioranza dei casi, si trovano a considerare informazioni "indirettamente

raccolte”, che si presentano come “risposte” che le persone forniscono a loro specifici stimoli, domande, item. Pur ricorrendo a strumenti standardizzati sono le autovalutazioni del cliente ad essere di fatto oggetto di analisi e di riflessione dell'orientatore. Da quanto sopra deriva che la pretesa di oggettività degli accertamenti che vengono compiuti, soprattutto quando si è interessati a stimare l'intensità della presenza di alcuni importanti costrutti (interessi, valori, aspettative, credenze di efficacia, ecc.) non può che essere considerata “ingenua” in quanto non sarebbe obiettivamente rilevabile ciò che la persona pensa a proposito di se stessa, ciò che le provoca piacere e soddisfazione, i suoi sentimenti di attrazione o repulsione, i suoi desideri, le speranze o le attese. Chi fa orientamento oggi si trova pertanto a dover riconoscere un ruolo centrale a costrutti e dimensioni che risultano stimabili affidandosi massicciamente alle capacità introspettive dei propri utenti riconoscendo loro, di fatto, la capacità di codificare ed elaborare la propria esperienza, di produrre idee ed ipotesi, di progettare percorsi nuovi, di formulare delle previsioni circa i risultati che possono ottenere, e di esprimere ad altri pensieri ed esperienze anche complessi.

Il secondo tipo di informazioni che ogni orientatore si trova ad utilizzare nel corso della sua attività di aiuto riguarda le caratteristiche delle diverse opzioni scolastico-professionali che si presentano alla persona come interessanti per una possibile scelta. Come sosteneva molti anni fa anche Watts (1983), lo scopo essenziale del ricercare e fornire informazioni di questo genere è quello di aiutare gli individui ad esercitare un controllo maggiore sulla propria vita e sulle decisioni che ne determinano il corso. Da questo punto di vista, il compito di qualsiasi professionista dell'orientamento è quello di far sì che le persone che le ricercano e le utilizzano, le rapportino alle proprie effettive caratteristiche ed esigenze: tutto ciò, ovviamente, per non ridursi ad una mera e standardizzata attività di pubblicizzazione di dati, di percorsi e di opportunità lavorative, richiede professionalità, competenze ed atteggiamenti che debbono essere anche di tipo psicopedagogico. Oltre a “fornire informazioni”, il professionista dell'orientamento dovrebbe, da questo punto di vista, dimostrare una serie di cautele a proposito di ciò che trasmette, diffondendo, soprattutto, il convincimento che difficilmente esse sono “neutrali”, “oneste” ed esenti da errori. Sarebbe a mio avviso deontologicamente molto apprezzabile il constatare che chi si occupa di orientamento, divulgando informazioni sul mondo della formazione e del lavoro, lo fa allertando i propri utenti a proposito del fatto che esse si propongono spesso di influenzare le scelte, di promuovere immagini, di catturare adesioni e che, proprio per questo, possono essere “offerte” in modo “attraente” e “convincente”. Le azioni di questo tipo privilegiano generalmente parametri e criteri di tipo economico e dedicano particolari attenzioni, agli scenari e alle esigenze dell'occupazione trascurando di compiere analisi di tipo psico-sociale che, invece, sarebbero maggiormente predittive dell'impatto che le stesse occasioni di inserimento lavorativo farebbero registrare a proposito della qualità della vita dell'individuo (Watts, 1983).

In ogni caso, disponendo di questi due tipi di informazioni (quelle relative alla persona e quelle descrittive le caratteristiche dei contesti formativi e lavorativi), possono essere compiute operazioni diverse che potrebbero costituire altrettanti ambiti di competenza che il professionista dell'orientamento dovrebbe dimostrare di possedere anche in sede di “certificazione” della sua professionalità. Ci si riferisce, in particolar modo, a quanto necessario per:

- a) l'identificazione dei possibili collegamenti tra la persona, la formazione e il lavoro;
- b) l'analisi di specifici compiti lavorativi scelti sulla base delle aspirazioni e possibilità della persona;
- c) la precisazione delle aspettative di prestazione del datore di lavoro, del soggetto, dei servizi sociosanitari, dei familiari e di altre persone significative;
- d) l'identificazione delle eventuali discrepanze esistenti tra le capacità e le abilità implicate nel lavoro e dei punti di forza, di debolezza e delle possibilità di apprendimento della persona considerata;
- e) il ridimensionamento di queste eventuali discrepanze e differenze.

L'altra contrapposizione che come anticipato si desidera richiamare in questa sede, si riferisce alla dicotomia “*orientamento scolastico e orientamento professionale*”. Si tratta, a ben vedere, di una sterile differenziazione in quanto né l'uno né l'altro possono teoricamente e operativamente sussistere in modo separato e contrapposto. Una moderna concezione dell'orientamento non può che ancorarsi alla definizione di “*problema professionale*”, di ciò che, in altre parole, sussisterebbe ogni qualvolta viene avvertita la presenza di una discrepanza tra una situazione di indecisione e un forte desiderio di decisione. E', questa, una situazione che si accompagna sovente a confusione, ansia, depressione, e stress e che, per essere felicemente superata, richiede l'integrazione di capacità, il saper pianificare, il maturare speranza e fiducia nelle proprie possibilità, l'attribuire all'interno piuttosto che all'esterno il locus della causalità. In questa prospettiva un problema professionale può essere considerato risolto quando viene compiuta una scelta

professionale tra una rosa di opzioni possibili e un'attività di orientamento "efficace" solamente quando si facilitano i processi decisionali.

Fare orientamento, in questa prospettiva, significa essenzialmente "erogare aiuti finalizzati a supportare la persona nelle operazioni di raccolta, processazione ed uso delle informazioni di tipo formativo e professionale e nella pianificazione e realizzazione delle sue decisioni" (Soresi, 2000b, p. 216).

Va da sé che la realizzazione di una decisione professionale comporta sovente la necessità di programmare quanto necessario al perseguimento delle competenze necessarie per svolgere, con sufficienti probabilità di successo e soddisfazione, un determinato compito lavorativo e che la "scelta scolastica", per essere analizzata in termini di congruenza e funzionalità, non può che essere letta in una "prospettiva professionale". L'adeguatezza delle scelte scolastico-formative, in altri termini, può essere oggetto di valutazione solamente se si riesce a confrontarle tra di loro alla luce, anche, delle diverse loro possibilità di rendere di fatto praticabile un'opzione professionale.

Sono ragioni come quelle qui sintetizzate e che anche in altre sedi abbiamo già proposto (Soresi, 2000a; Soresi e Nota, 2000; Soresi, Nota, e Lent, 2004) che ci spingono a raccomandare l'ancoraggio dell'orientamento e delle sue azioni alla definizione di problema professionale. Essa, infatti:

1. consente il superamento della dicotomia orientamento scolastico e orientamento professionale: quello scolastico, essendo visto alla luce ed in funzione dell'inserimento lavorativo, acquista concretezza e tutto questo può far superare la discrepanza, spesso denunciata, tra il mondo della formazione e quello del lavoro;
2. suggerisce una serie di ambiti che la ricerca in materia di orientamento dovrebbe tenere presenti e privilegiare (come si possono aiutare e supportare le persone, come si possono analizzare, processare ed utilizzare le informazioni; come si può pianificare un progetto professionale; quali relazioni sussistono tra le diverse variabili e i diversi processi implicati nella presa di decisione e nella soddisfazione professionale, ecc.);
3. fornisce precisi riferimenti a proposito delle variabili e delle dimensioni di cui dovrebbero occuparsi i professionisti dell'orientamento e questo sia in sede di assessment per la stesura dei profili di orientamento sia in vista della realizzazione di interventi finalizzati al ridimensionamento di eventuali difficoltà e all'abbattimento di ostacoli e barriere;
4. caratterizza la tipologia di utenti che potrebbero trarre i vantaggi più consistenti dal ricorso ad un servizio che si occupa di orientamento. Questi, in altre parole, dovrebbero occuparsi soprattutto di coloro che avvertono difficoltà nell'affrontare il "proprio problema professionale" e nel raccogliere, processare ed utilizzare le informazioni necessarie per farlo;
5. indica il tipo di competenze e di collaborazioni che risulterebbero necessarie per la realizzazione di un programma di orientamento efficace, integrato ed integrante dal momento che quanto sopra richiede collaborazioni e coinvolgimenti diversi.

### **Le conoscenze, le abilità e le competenze degli orientatori**

Nel proporre alcune considerazioni a proposito delle competenze del professionista dell'orientamento si cercherà di applicare quanto McIntire, Bucklan e Scott (1995) suggeriscono in tema di job analysis.

Sulla base delle loro puntualizzazioni è necessario procedere differenziando preliminarmente le funzioni professionali dai compiti lavorativi.

Le *funzioni* rappresentano le principali attività che, collegate tra loro e prese assieme, consentono al professionista di portare a termine un importante obiettivo lavorativo. Esempi di funzioni che il professionista dell'orientamento dovrebbe essere in grado di soddisfare sono riportati nella tav. n. 1.

***Alcune funzioni del lavoro del professionista dell'orientamento***

Acquisire, ordinare, classificare ed immagazzinare informazioni scolastico-professionali  
Affrontare l'indecisione, le difficoltà decisionali, le basse credenze di efficacia, ecc.  
Analizzare dati di tipo economico  
Analizzare dati di tipo psicopedagogico e sociale  
Animare un gruppo di persone poco motivate all'orientamento  
Archiviare, scegliere ed estrapolare informazioni  
Calcolare la significatività delle differenze intra ed inter individuali  
Calcolare, considerando un campione di dati, indicatori di tendenza centrale e di variabilità  
Condurre un colloquio di orientamento  
Condurre un gruppo di orientamento  
Controllare e verificare ipotesi  
Costruire un questionario  
Favorire la collaborazione  
Fissare degli obiettivi di orientamento  
Gestire i contatti con committenti diversi  
Lavorare in équipe  
Parlare in pubblico in presenza di persone autorevoli  
Predisporre la traccia di un'intervista  
Predisporre relazioni scritte aventi per oggetto attività di orientamento da realizzare e realizzate  
Presentare a persone diverse i risultati di un'indagine di orientamento  
Programmare e realizzare interventi di coinvolgimento comunitario  
Programmare e realizzare interventi di coinvolgimento degli insegnanti  
Programmare e realizzare interventi di coinvolgimento delle forze sociali ed economiche presenti nel territorio  
Programmare e realizzare interventi di coinvolgimento parentale  
Programmare un intervento di orientamento  
Raccogliere informazioni di tipo psicologico  
Registrare i processi  
Registrare le operazioni  
Stimare l'attendibilità e la validità di procedure e strumenti  
Stimolare l'autovalutazione  
Utilizzare programmi computerizzati di statistica  
Valutare l'efficacia di programmi ed interventi

*Tav. 1. Esempi di funzioni associate alla professione dell'orientatore*

I *compiti* sono una serie di attività che vengono eseguite dai lavoratori con lo scopo di portare a termine un'importante funzione lavorativa. Un esempio di compito incluso nella funzione principale di "gestire un intervento di orientamento alla scelta professionale" potrebbe essere, ad esempio, quello di "intervistare la persona interessata per raccogliere delle informazioni sulle qualifiche professionali che già possiede". Una funzione si esplica ovviamente in diversi compiti (vedasi Tav. n. 2) che possono essere considerati delle piccole unità in cui potrebbe risultare pratico ed utile suddividere un determinato lavoro.

Adattare	Comunicare	Differenziare	Ipotizzare	Rifiutare
Aggiornare archivi	Coinvolgere	Dirigere	Misurare	Riformulare
Aiutare	Condurre	Discutere	Monitorare	Rinforzare
Analizzare	Confrontare	Documentare	Motivare	Riportare
Animare	Conservare	Elencare	Notificare	Rispondere
Apprendere	Consigliare	Esaminare	Organizzare	Ritirare
Applicare	Contattare	Esemplificare	Osservare	Rivedere
Approvare	Controllare	Estrapolare	Parlare	Scegliere
Archiviare	Convincere	Facilitare	Pianificare	Segnalare
Assegnare compiti	Coordinare	Fare consultivi	Prescrivere	Selezionare
Assicurare	Coordinare	Fare indagini	Presentare	Sigliare
Assistere	Consolidare	Fare preventivi	Prevedere	Sintetizzare
Calcolare	Correggere	Formulare	Prevenire	Spiegare
Cambiare	Creare archivi	Fornire feedback	Progettare	Stabilire
Chiarire	Creare file	Gratificare	Programmare	Stimolare
Citare	Definire	Identificare	Raccogliere dati	Supervisionare
Classificare	Delegare	Incoraggiare	Redarre profili	Tabulare
Codificare	Descrivere	Informare	Registrazione	Testare
Collegare	Determinare	Insegnare	Relazionare	Trasmettere
Comparare	Diagnosticare	Interessare	Revisionare	Valutare
Completare	Difendere	Interpretare	Richiedere	Verificare
		Intervenire	Riferire	
		Intervistare		

Tav. 2. Esempi di alcuni compiti associati all'attività del professionista dell'orientamento

Il considerare le funzioni e i compiti associati al lavoro dell'orientatore può essere utile da diversi punti di vista:

- in sede di formazione per progettare la formazione procedendo con la precisazione di ciò che, in futuro e sul campo ed in seguito ad essa, dovranno essere in grado di "fare" coloro che aspirano a questo tipo di professione;
- in sede di "valutazione della professionalità" e di certificazione delle competenze di coloro che si trovano già inseriti all'interno dei servizi e si propongono in termini di esperti di orientamento;
- in sede di precisazione di eventuali "debiti formativi" che anche chi da tempo svolge questa professione potrebbe essere invitato ad onorare dopo la valutazione dell'efficacia dei suoi interventi e l'accertamento delle sue competenze.

La funzione "raccogliere informazioni di tipo psicologico", ad esempio, per essere realizzata in modo esaustivo, deve prevedere lo svolgimento di una serie di compiti. L'operatore in questione dovrà innanzitutto scegliere le dimensioni e le variabili da analizzare, presentare gli strumenti che intende utilizzare, motivare alla collaborazione, facilitare l'espressione dei punti di vista del cliente, registrare le sue reazioni, codificare, correggere, calcolare, interpretare, sintetizzare, ecc.

Lo svolgimento di ciascun compito e l'attivazione delle azioni ad esso associate richiedono al professionista il possesso di specifiche conoscenze, abilità e, a volte, anche alcune particolari caratteristiche di tipo personale.

In questo specifico contesto:

- con il termine *conoscenza* si fa riferimento ad un insieme di informazioni concettualmente e teoricamente collegate, ai modelli teorici che il professionista dell'orientamento deve padroneggiare per poterli applicare ed utilizzare nello svolgimento dei suoi compiti lavorativi. Si tratta ovviamente di conoscenze che non possono che derivare da uno specifico percorso formativo. La realizzazione della funzione più sopra indicata richiede ad esempio che l'operatore in questione conosca i presupposti della misurazione e della valutazione, le basi teoriche del testing psicologico, le condizioni che rendono confrontabili informazioni e dati che possono riferirsi ad ambiti e a persone diverse. Dovrà inoltre aver studiato e padroneggiare le problematiche associate all'attendibilità e alla validità e, in relazione alle diverse tipologie di procedure, le variabili che possono favorire od ostacolare la raccolta di questo o quel genere di informazione psicologica.

- Le *abilità* si riferiscono a comportamenti osservabili e valutabili che il professionista deve manifestare per eseguire i compiti lavorativi. Queste vengono solitamente ed inizialmente apprese in sede di formazione, esercitazione e tirocinio e perfezionate tramite l'esperienza e la pratica. Riprendendo l'esempio di cui sopra, nel corso di un colloquio di orientamento, il professionista in questione dovrà manifestare una serie di comportamenti indicanti la sua abilità nel porre domande "senza suggerire risposte", nel riformulare e reiterare ciò che il cliente ha espresso e comunicato; nel corso di una attività di analisi dell'attendibilità di un questionario, l'orientatore dovrà applicare la procedura di Cronbach, o quella di Guttman, o i modelli di Rasch e così via.
- Accanto alle conoscenze e alle abilità alcuni compiti possono richiedere il possesso di alcune *caratteristiche personologiche* (elevati livelli motivazionali, tolleranza nei confronti della frustrazione, autoefficacia professionale, assertività, predilezione per compiti richiedenti meticolosità, sistematicità, ecc.) che, se non presenti, potrebbero di fatto ostacolare la realizzazione adeguata ed efficace delle prestazioni associabili a questo o a quel compito lavorativo, a questa o quella funzione professionale. In sede di colloquio, ad esempio, il nostro professionista dovrebbe dimostrare disponibilità, accettazione e rispetto delle posizioni del cliente, pazienza, attenzione, così come, nel calcolare l'attendibilità di un'operazione di raccolta delle informazioni, accuratezza, meticolosità, ordine e precisione.

Considerando le funzioni, i compiti, le conoscenze, le abilità e le diverse caratteristiche che potrebbero essere associati alla professione dell'orientatore potrebbe essere abbastanza agevole scegliere il tipo di operatore di cui un determinato servizio necessita e, perchè no, attribuire ad operatori diversi la responsabilità di occuparsi di tipologie diverse di utenti. Da questo punto di vista, anche in Italia si sta sviluppando un dibattito a proposito della possibilità ed opportunità di individuare, nell'ambito dell'orientamento, figure professionali diverse alle quali attribuire eterogenee funzioni e compiti di orientamento.

### **Quali e quanti esperti di orientamento?**

Come è noto sul mercato dell'orientamento si stanno proponendo molte agenzie e sedicenti esperti di orientamento di cui non sono sempre note le competenze specifiche che sono in grado di mettere in campo. Sebbene sia vero che a numerose "azioni" possano essere riconosciute valenze e significati di tipo orientativo (si pensi ad esempio a quelle che possono porre in essere gli insegnanti di ogni ordine e grado, le "segreterie didattiche" delle scuole e delle università, i servizi di tutorato, i servizi psicopedagogici e quelli sociosanitari, i "centri per l'impiego", gli informagiovani, i servizi di segretariato sociale, ecc.), il pensare a differenziazioni di funzioni che consentano altrettante differenziazioni all'interno dello stesso ambito professionale (quello dell'orientamento) può far sorgere una serie di perplessità. Di fatto, facendo così, dovrebbe essere possibile attribuire rilevanza sociale, specificità e complessità almeno sufficienti a profili professionali diversi, che però spesso comportano riconoscimenti, percorsi formativi e contesti occupazionali chiaramente differenti.

Sebbene sia auspicabile che molti professionisti e molti servizi manifestino una certa "sensibilità" nei confronti delle tematiche dell'orientamento e sebbene nello svolgimento delle proprie e principali funzioni professionali molti potrebbero trovarsi nella necessità di proporre informazioni, di "orientare" verso questo o quel servizio, di suggerire come opportuno questo o quel tipo di approfondimento, riconoscere ad essi responsabilità in materia di orientamento ed attribuire loro competenze professionali facilmente declinabili e definibili è, se non proprio impossibile, almeno estremamente rischioso per una serie di ragioni.

In effetti la differenziazione delle azioni di orientamento, delle responsabilità e delle funzioni, necessarie per addivenire alla proposta di diversi profili professionali, potrebbe incrementare l'idea che:

- a) l'orientamento possa essere suddiviso in momenti e in attività affrontabili in modo "separato" in luoghi e tempi diversi e da "professionisti" aventi spessore e qualifiche diverse;
- b) sia opportuno consolidare l'abitudine a proporre interventi di orientamento superficiali da un punto di vista contenutistico, irrilevanti da un punto di vista sociale, non "controllabili" per quanto concerne la loro efficacia contribuendo in tal modo ad incrementare il diffondersi di un probabile e generalizzato discredito nei confronti dell'orientamento stesso e di quanti, anche da un punto di vista scientifico, si occupano di esso;
- c) sia corretto ed opportuno classificare variamente le attività di orientamento in ragione dei loro contenuti (scolastico e/o professionale, informativo e/o formativo, ad esempio) o delle caratteristiche dei possibili beneficiari (per studenti o lavoratori; per occupati o disoccupati, per uomini o per donne; per giovani o adulti; per disabili e/o per gruppi minoritari o devianti, e così via);

Tutte le situazioni che presentano un problema professionale e tutte le persone che ne sono portatrici hanno diritto, a mio avviso, di interagire con un professionista in possesso di elevati livelli di competenza che dovrebbero essere documentate grazie anche all'assolvimento di specifici obblighi formativi. La differenziazione di profili professionali in materia di orientamento, inoltre, potrebbe dar adito all'idea che sia possibile individuare "livelli" di professionalità facilmente ordinabili in termini di retribuzione e di rilevanza gerarchica: i livelli più bassi, molto probabilmente, risulterebbero quelli richiedenti un numero inferiore di competenze e la formazione meno consistente. Ad essi potrebbero essere affidate responsabilità lavorative meno gratificanti, ruoli subalterni e con scarse possibilità di carriera. E' quanto, tra l'altro, abbiamo già sperimentato quando, negli anni sessanta/settanta erano state proposte le figure degli psicometristi-testiti, dei consiglieri di orientamento e degli psicologi dell'orientamento che, oltre a non trovare spazi adeguati e chiari riconoscimenti nemmeno all'interno di quei servizi che tradizionalmente si occupavano di orientamento, hanno fatto frequentemente registrare conflitti di ruolo, sovrapposizioni e conclamate situazioni di burnout. Alla differenziazione dei profili professionali, inoltre, dovrebbe poter seguire una realistica e differenziata proposta di adeguati percorsi formativi professionalizzanti. In considerazione del fatto che qualsiasi operatore di orientamento dovrebbe, tra l'altro, vedersi riconoscere delle competenze specifiche anche da parte di coloro che per svariati motivi si trovano ad essere interessati e coinvolti nell'analisi e nello sviluppo dei progetti professionali (genitori, insegnanti, datori di lavori, esperti del mondo del lavoro e dell'economia, professionisti afferenti a diverse tipologie di agenzie e servizi) è indispensabile che possieda un titolo di studio sufficientemente elevato e "prestigioso". Considerato che difficilmente i giovani universitari possono lasciarsi attrarre da lauree triennali e specialistiche centrate sulla formazione nell'ambito dell'orientamento, si ritiene che al di là delle "specializzazioni" che possono essere conseguite con una laurea dovrebbe essere la frequenza di un Master post lauream a caratterizzare un professionista dell'orientamento. La presenza di lauree diverse di provenienza, per altro, costituirebbe una risorsa interessante da mettere a disposizione dei servizi e degli utenti di orientamento. La possibilità attribuita ai Master di personalizzare i percorsi, riconoscendo crediti formativi ed individuando una serie di "debiti" da onorare, consentirebbe a laureati diversi di continuare a sostenere "le proprie preferenze professionali" (quelle derivanti, ad esempio, dall'aver già beneficiato di una formazione psicologica, economica, statistica, giuridica, ecc.) e di approfondire quanto necessario alla realizzazione di interventi di natura orientativa. Il titolo di Master in orientamento potrebbe essere accompagnato da una certificazione delle competenze acquisite e questo potrebbe avvenire:

- tramite la valutazione di quanto gli orientatori riescono ad applicare nel loro contesto lavorativo, delle conoscenze e delle tecniche possedute derivanti direttamente dalla letteratura in materia di orientamento e dal loro progetto formativo personalizzato;
- tramite l'accettazione di vincoli deontologici associati all'esercizio della professione (riservatezza, uso di procedure già validate e sperimentate, ricorso sistematico a procedure di verifica, rispetto delle scelte e delle aspirazioni dei clienti, ecc.) e la presenza di documentazioni a proposito del permanente e specifico aggiornamento professionale.

Questi professionisti di orientamento, in ogni caso, ed in considerazione della diffusione delle azioni di orientamento e della probabile presenza di interventi che difficilmente potrebbero essere considerati validi ed efficaci, dovrebbero dimostrare di possedere le conoscenze e le competenze necessarie ad implementare e realizzare rigorose operazioni di valutazione della loro efficacia. Tutto questo richiede specifiche attività formative, come quelle che abbiamo tentato di realizzare proponendo il Master di II livello in Psicologia dell'Orientamento alle Scelte presso l'Università di Padova. Con esso, in effetti, ci siamo essenzialmente proposti di incrementare le capacità professionali necessarie per:

- a) analizzare le dimensioni che possono determinare la qualità delle scelte scolastico-professionale;
- b) implementare e realizzare interventi di orientamento tesi a ridimensionare le capacità inibenti di determinanti prossimali e distali di tipo ambientale e psicologico;
- c) consolidare le loro credenze di efficacia professionale degli orientatori a proposito delle loro capacità di realizzare significativi interventi di orientamento finalizzati a far registrare decrementi nelle difficoltà eventualmente sperimentate dai loro utenti.

Per quanto concerne i contenuti, quelli che consideriamo più importanti sono riassunti nella tavola sottostante (Tav. n. 3).

1. Definizioni e modelli di orientamenti
2. Sumenti e tecniche (scale di auto ed eterovalutazione; procedure di osservazione; il colloquio; referti di orientamento, ecc.)
3. Il modello socio-cognitivo
4. Il modello dell'human information processing
5. L'indecisione scolastico-professionale
6. I processi decisionali
7. Lo sviluppo vocazionale e l'identità professionale
8. Le abilità sociali e di problem solving professionale
9. Il mercato del lavoro e i processi economici
10. L'intervento educativo di orientamento
11. Le tecniche di insegnamento
12. Procedure di analisi dei dati
13. La verifica dell'efficacia delle attività di orientamento

Tav. n. 3. Contenuti dell'attività formativa.

Anche l'attività di formazione che si desidera proporre per la preparazione dei futuri professionisti dell'orientamento, oltre ad essere attentamente programmata, deve essere oggetto di sistematiche operazioni di monitoraggio e verifica.

Il professionista dell'orientamento che si ha in mente, oltre ad aver ricevuto una specifica formazione post lauream ed essere in possesso di una documentata certificazioni delle sue competenze, nello svolgimento della propria attività dovrebbe testimoniare la sua adesione ad un preciso codice deontologico.

Questo professionista, per quanto mi concerne, dovrebbe innanzitutto evitare, nel limite del possibile:

- di ridursi a decodificare ed elaborare, con modalità diagnostico-valutative, le esperienze degli utenti;
- di formulare per loro ipotesi e previsioni;
- di prospettare e progettare per loro scelte e percorsi;
- di incoraggiare la tendenza alla passività, alla delega e all'esternalità.

E, infine, ricordando alcuni articoli del *Codice deontologico dell'Associazione SIO*, l'orientatore, nell'esercizio della propria professione dovrebbe chiaramente dimostrare che:

- rispetta la dignità, il diritto alla riservatezza, all'autodeterminazione e all'autonomia dei suoi utenti;
- ne rispetta le opinioni e le credenze e non opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, status socio-economico, genere, orientamento sessuale e disabilità;
- interviene esclusivamente su richiesta del cliente o di chi lo rappresenta e, in quest'ultimo caso, ne richiede l'assenso. Nel caso in cui il cliente manifesti problematiche non attinenti a quelle dell'orientamento, evita di occuparsene e rinvia la ricerca di soluzione ad altri specialisti;
- mantiene un livello adeguato di preparazione e aggiornamento; usa solo strumenti per i quali ha acquisito adeguata competenza e, ove necessario, formale autorizzazione;
- salvaguardia la propria autonomia di scelta di tecniche e strumenti e si considera responsabile della loro utilizzazione e dei risultati che ottiene;
- permette all'utente di consultare il suo curriculum che avrà cura di aggiornare;
- nei casi in cui le aspettative e gli interessi dell'utente e del committente dell'intervento di orientamento non coincidano, si impegna a tutelare prioritariamente gli interessi dell'utente.

### **Bibliografia**

- Carr, P.B., & Steele, C.M. (2009). Stereotype threat and inflexible perseverance in problem solving. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45(4), 853-859.
- Fabi A. (1977). Valutazione e professionalità dell'educatore. *Elle*, I, n. 4-5, 1-3.
- Ferrari, L., Nota, L., & Soresi, S. (2010). Time perspective and indecision in young and old adolescents. *British Journal of Guidance & Counselling*, 38, 61-82.
- Frese, M. (2001). Personal initiative (PI): The theoretical concept and empirical findings. In M. Erez, M.



- Kleinbeck, & H. Thierry (Eds.), *Work motivation in the context of a globalizing economy* (pp. 99-110). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Kuijpers, M.A.C.T., Schyns, B., & Scheerens, J. (2006). Career competencies for career success. *The Career Development Quarterly*, 55, 168-178.
- Lent, R. W. (2005). A social cognitive view of career development and counseling. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp.101-127). New York: Wiley.
- Lent, R. W., Brown, S. D., Tracey, T. J. G., Soresi, S., & Nota, L. (2006). Development of Interests and Competency Beliefs in Italian Adolescents: An Exploration of Circular Structure and Bidirectional Relationships. *Journal of Counseling Psychology*, 53, 181-191.
- McIntire S., Bucklan M.A., e Scott D.R. (1995). *Job Analysis Kit*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Nota L., Soresi S. e Ferrari L. (2006). Modelli e strumenti di orientamento. In F. Rovetto e P. Moderato (a cura di), *Progetti di intervento psicologico. Idee, suggestioni e suggerimenti per la pratica professionale* (pp. 123-145). Milano: The McGraw-Hill.
- Nota, L. & Soresi, S. (2010). *Sfide e nuovi orizzonti per l'orientamento. Metodologie e nuove pratiche*. Firenze: Giunti-Organizzazioni Speciali.
- Parker, D. (2007). *The self in moral space. Life narrative and the good*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Savickas, M. L. (2005). The theory and practice of career construction. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counselling: Putting theory and research to work* (pp. 42-70). Hoboken, NJ: Wiley.
- Savickas, M. L. (2008). Helping people choose jobs: A history of the guidance profession. In R. Van Esbroeck, & J.A. Athanasou (Eds.), *International handbook of career guidance* (pp. 97-113). Dordrecht: Springer.
- Savickas, M.L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J.P., Duarte, M.E., Guichard, J., Soresi, S., Van Esbroeck, R., & van Vianen, A.E.M. (2009). Life designing: A paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 239-250.
- Soresi S., Nota L. & Lent R. (2004). Relation of type and amount of training to career counseling self-efficacy in Italy. *The Career Development Quarterly*, 52, 194-201.
- Soresi, S. & Nota, L. (2009). Career Counseling in Italy: From Placement to Vocational Realization. In P. Heppner, L. Gerstein, S. Ægisdótti, A. Leung, & K. Norsworthy (Eds.), *Handbook of Cross-Cultural Counseling: Cultural Assumptions and Practices Worldwide* (pp. 291-300). London: Sage Publications.
- Soresi, S. (2000b). Considerazioni a proposito dell'istituzione di un servizio di orientamento universitario. In S. Soresi (Ed.), *Orientamenti per l'orientamento* (pp. 215-224). Firenze: Giunti-Organizzazioni Speciali.
- Soresi, S., Nota, L., Ferrari, L., Sgaramella, M.T., Ginevra, M.C., & Carrieri, L. (2009). *Progettazioni itinerari e passi possibili di orientamento*. Firenze: Giunti-Organizzazioni Speciali.
- van Dam, K. (2004). Antecedents and consequences of employability orientation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13, 29-51.
- Watts, A.G. (1983). *Informazione ed orientamento: Contenuti, sistemi, metodi*. Relazione presentata al XI Congresso Mondiale di Orientamento, AIOSP, 26.