

Processo di erogazione

CO4

Consulenza orientativa

INDICE

1. RIFERIMENTI	2
2. SCOPO	2
3. GENERALITÀ	2
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	2
6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	4
7. ALLEGATI	4
8. MODULISTICA	4

...../2004	0	Idealtipo di procedura documentata	Assicurazione di qualità	Direzione
DATA	REV.	DESCRIZIONE	PREPARATO E VERIFICATO	APPROVATO

1. RIFERIMENTI

D.M. 166 con particolare riferimento all'Area C - Erogazione, Area operativa consulenza Leggi e circolari regionali in materia di accreditamento e/o funzionamento delle Sedi orientative

Manuale della Qualità della Sede orientativa.

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le modalità messe in atto dalla Sede orientativa per accompagnare l'utente nella chiarificazione dei propri obiettivi personali/professionali, per la elaborazione e realizzazione di un progetto realisticamente fondato.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica nei processi di erogazione di natura consulenziale rivolti a soggetti in grado di gestire autonomamente, attraverso la mediazione dell'operatore, il proprio percorso di transizione formativa/lavorativa.

4. GENERALITÀ

Il servizio di consulenza si colloca all'interno del processo di erogazione come intervento individualizzato diretto ad un'utenza (giovani e adulti) che presenta le seguenti caratteristiche:

- medio livello di autonomia personale
- scarsa capacità progettuale
- inadeguata capacità di affrontare situazioni di transizione

Attraverso la mediazione dell'operatore, il soggetto analizza la sua condizione formativa e/o lavorativa, individua gli obiettivi che intende raggiungere e costruisce il suo piano di inserimento formativo/professionale.

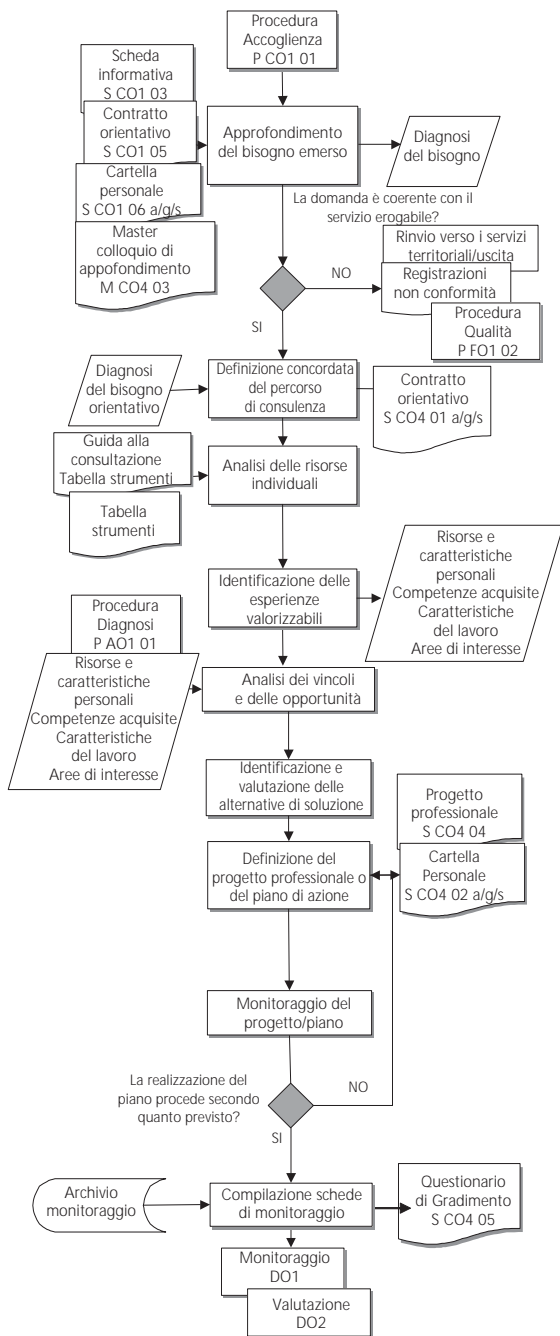
Gli strumenti utilizzati all'interno del processo (vedi Tabella allegata) supportano sia l'analisi della condizione dell'utente sia l'individuazione di risorse e vincoli utilizzabili per la costruzione del progetto professionale. Qualora l'operatore abbia la competenza per utilizzare strumenti di natura psicodiagnostica, la loro applicazione s'intende finalizzata a promuovere la capacità di orientarsi autonomamente e a gestire un'evoluzione positiva della propria condizione.

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Nelle pagine seguenti sono riportati i flussi delle attività con le relative responsabilità.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ

RESPONSABILITÀ/CRITERI



Orientatore

Approfondisce gli elementi emersi in fase di accoglienza al fine di identificare il bisogno orientativo, verifica la coerenza fra bisogno orientativo identificato e percorso consulenziale e definisce con l'utente l'eventuale rimando ad altri servizi interni o territoriali oppure l'articolazione del percorso di consulenza. Registra inoltre le eventuali non conformità, utili al miglioramento delle azioni di screening della domanda. Tali informazioni implementano le procedure di qualità.

Nel caso in cui si concordi con l'utente di procedere con l'erogazione del servizio consulenziale, vengono definiti durata, tempi e modalità del servizio stesso e viene stipulato il contratto orientativo/sez. consulenza.

Successivamente, utilizzando gli strumenti opportuni, raccoglie le informazioni relative alle esperienze individuali e le analizza in funzione dell'obiettivo consulenziale e delle esigenze orientative identificate.

Condivide con l'utente le esperienze valorizzabili e la loro riorganizzazione in funzione del fronteggiamento e della risoluzione del problema orientativo. Insieme all'utente, identifica modalità e strumenti per reperire ed analizzare le informazioni sul contesto, valutando vincoli e opportunità in relazione al problema orientativo e alle risorse individuali.

Successivamente supporta l'utente nella identificazione e nella valutazione delle alternative funzionali al superamento della situazione di transizione, utili alla definizione del progetto professionale o del piano di azione.

Supporta l'utente nella formulazione di un progetto professionale o, a seconda delle esigenze emerse, di un piano di azione finalizzato al superamento della situazione di transizione.

Successivamente concorda con l'utente il piano di monitoraggio del percorso. Le verifiche periodiche concordate consentono all'orientatore di verificare con l'utente lo scostamento fra piano e azioni realizzate, rimodulando eventualmente il progetto.

A conclusione del percorso l'utente compila le schede per la valutazione e il monitoraggio del servizio. I documenti in uscita implementano le procedure di monitoraggio e di valutazione per la definizione degli indicatori di efficacia e di efficienza dell'azione di consulenza.

6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Vengono di seguito riportati i documenti elaborati nel corso delle attività descritte dalla presente procedura e che vengono mantenuti in archivio al fine di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di erogazione.

Documento	Funzione/ruolo che archivia	Modalità di archiviazione	Tempi di archiviazione	Accessibili a: ¹	Eventuali modalità di eliminazione ¹
Contratto orientativo	Orientatore	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente al contratto di accoglienza e alla cartella personale	Fino alla conclusione del progetto e secondo termini di legge	Orientatore, Coordinatore	Distruzione
Progetto professionale	Orientatore	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente alla cartella personale	Fino alla conclusione del progetto e secondo termini di legge	Orientatore, Coordinatore	Distruzione
Cartella personale	Orientatore	Raccoglitori specifici	Fino alla conclusione del progetto e secondo termini di legge	Orientatore, Coordinatore	Distruzione
Questionario di gradimento	Orientatore - Assicurazione Qualità	Dossier documentazione qualità	Come previsto da sistema qualità	Orientatore - Assicurazione Qualità	Nessuna

1. Valutare eventuali necessità di garanzia di riservatezza dei dati, in osservanza alla legge sulla privacy 196/2003.

7. ALLEGATI

Vengono di seguito elencati tutti i documenti allegati alla presente procedura:

Allegato 1: Guida alla consultazione della tabella strumenti

Allegato 2: Tabella strumenti consulenza orientativa

8. MODULISTICA

Viene di seguito elencata la modulistica da utilizzare nel corso delle attività descritte dalla presente procedura:

S	CO4 01 a/g/s	Contratto orientativo
S	CO4 02 a/g/s	Cartella personale
M	CO4 03	Master colloquio di approfondimento
S	CO4 04	Progetto professionale
S	CO4 05	Questionario di gradimento

N.B. Nel manuale della Raccolta degli Idealtipi di Strumenti per l'erogazione dei servizi orientativi sono riportati a titolo esemplificativo, percorsi di consulenza in relazione a specifici target.

La " tabella strumenti per la consulenza orientativa" è stata predisposta con l'obiettivo di supportare l'operatore nella scelta degli strumenti da utilizzare nel processo consulenziale. Sono stati selezionati alcuni degli strumenti più diffusi ed utilizzati a supporto della prassi orientativa, privilegiando i mezzi corredati da guida all'utilizzo e indicanti i criteri di valutazione o di lettura dei risultati, in modo da rendere la scelta dello strumento da parte dell'operatore coerente con il bisogno dell'utente e gli obiettivi consulenziali.

Il presupposto concettuale è che si renda opportuno avviare l'attività di consulenza orientativa nei casi in cui sia utile o necessario supportare l'utente nella formulazione di un progetto professionale e che tale azione necessiti congiuntamente, in relazione alle condizioni di ingresso rilevate, di interventi finalizzati a rafforzare l'autonomia del soggetto, a potenziare la capacità di affrontare situazioni di transizione e a rafforzare e sviluppare la capacità progettuale dell'utente.

Inoltre, ulteriore presupposto è che ciascuna tipologia di intervento renda necessario un lavoro differenziato secondo distinte ed identificabili dimensioni personali, tali da prevedere il supporto di specifiche classi di strumenti.

Di seguito viene esposta un'ipotesi di lavoro elaborata in ambito sperimentale che consente di identificare:

- le aree di indagine per l'approfondimento del bisogno orientativo
- i criteri per valutare l'esito dell'indagine al fine di progettare l'intervento consulenziale
- gli strumenti a supporto in relazione al bisogno emerso e agli obiettivi dell'intervento progettato

1. le aree di indagine per l'approfondimento del bisogno orientativo

In fase di approfondimento del bisogno è importante rilevare:

- la necessità di un intervento specialistico finalizzato a favorire la riorganizzazione delle proprie esperienze per il superamento della fase di transizione. La difficoltà dell'utente a raggiungere tale obiettivo senza l'aiuto dell'operatore può risiedere in:
 - livello di autonomia non adeguato al compito
 - scarsa capacità progettuale
 - inadeguata capacità di affrontare le situazioni di transizione o specifiche situazioni connesse ai contesti di istruzione, formazione e lavoro. In tal caso è necessario escludere una situazione di disagio che ostacoli il superamento della fase di transizione, che richiederebbe eventualmente un intervento di counselling.

2. Criteri per la valutazione delle aree di indagine

La presenza dei seguenti indicatori indica la necessità di potenziare le corrispondenti dimensioni individuali

- livello di **autonomia** non adeguato al compito:

- il livello di sostegno richiesto dall'utente per la realizzazione di azioni ed attività è inadeguato se valutato in rapporto all'età del soggetto, risorse e vincoli individuali e di contesto
- non si rileva coerenza fra livello di autoefficacia percepito e risultati raggiunti/azioni intraprese
- inadeguata **capacità di affrontare la situazione di transizione** in cui il soggetto si trova:
 - il soggetto dimostra confusione nella definizione di sé, non riesce a descriversi attraverso una adeguata e realistica valorizzazione di sé e della sua immagine, non riesce ad identificare i vincoli soggettivi di ostacolo alla realizzazione dei suoi obiettivi lavorativi e professionali.
 - l'attribuzione di responsabilità (locus of control) non appare realistica e bilanciata fra interno ed esterno. Il soggetto tende ad attribuire la responsabilità degli eventi che gli accadono relativamente al suo progetto professionale ad agenti esterni o in alternativa si descrive come eccessivamente responsabile e colpevole degli eventi accaduti o futuri.
- scarsa **capacità progettuale**:
 - gli obiettivi professionali (formativi o lavorativi in relazione all'età del soggetto) non risultano identificati né identificabili dal soggetto.
 - il soggetto non realizza azioni utili al raggiungimento degli obiettivi professionali.
 - il soggetto denota scarsa capacità di valutare le alternative, mettendo in atto inadeguati (rispetto all'età e agli obiettivi professionali) processi di reperimento, decodifica, analisi e valutazione delle informazioni in relazione agli obiettivi professionali.
- **disagio** (qualora la presenza degli indicatori di area risultasse significativa è necessario rinviare ad un'azione di counselling o ad altri servizi territoriali specialistici)
 - esistenza di ripetuti insuccessi scolastici, formativi, lavorativi che presentano un medesimo "script" narrativo o una ridondanza nella messa in atto di strategie disfunzionali al raggiungimento dell'obiettivo
 - strategie di fronteggiamento inappropriate alle situazioni e non riferibili al quadro socio-culturale e familiare. Qualora risulti una forte adesione da parte del soggetto a contesti socio-familiari devianti o problematici si rende necessaria una più approfondita valutazione specialistica al fine di progettare e realizzare interventi multidisciplinari integrati.

3. Strumenti a supporto del processo consulenziale

In relazione all'area di lavoro che necessita di supporto consulenziale, si possono identificare specifiche dimensioni individuali da esplorare e relativi strumenti di supporto all'esplorazione. Va specificato che l'esplorazione non viene considerata, in questa sede, di natura diagnostica, ma finalizzata all'identificazione degli aspetti da potenziare per consentire al soggetto una efficace riorganizzazione delle proprie risorse per il superamento del compito orientativo.

- **Area dell'autonomia.** L'esplorazione dei fattori connessi a questa dimensione necessita di strumenti che possano fornire informazioni relativamente alle dimensioni di **personalità** del soggetto e ai **valori** cui fa riferimento. Risultano particolarmente interessanti le informazioni che riguardano la percezione di autoefficacia, gli stili personali e le caratteristiche di personalità. Tali elementi, insieme ai modelli valoriali soggettivi possono fornire informazioni circa gli elementi identitari (genere, ruolo, ecc.) che direttamente ricadono e delimitano la sfera dell'autonomia. Tali aspetti possono fornire un contributo utile alla progettazione di un intervento mirato a potenziare l'autonomia del soggetto in relazione alla situazione da fronteggiare. L'esplorazione dell'area delle capacità/abilità non viene ritenuta in stretta relazione alla dimensione dell'autonomia, non volendo identificare la fase di esplorazione in alcun modo con un'indagine diagnostica. È consigliabile l'impiego di tali strumenti di indagine solo in caso di interventi con giovani o con soggetti che non abbiano maturato un'esperienza specifica tale da far emergere delle aree di risorsa utilizzabili a rinforzo della percezione di autoefficacia e/o come elemento motivante il processo di autonomia. In tal senso, l'impiego di tali strumenti può supportare efficacemente il lavoro di potenziamento della dimensione. L'eventuale valutazione di possibili oggettivi vincoli e disabilità individuali può, invece, più proficuamente venire delegata ad altre funzioni e/o figure specialistiche o basarsi su valutazioni pre-esistenti, mantenendo il focus dell'esplorazione consulenziale sugli elementi indicati. Diversamente, l'area degli interessi non sembra direttamente correlabile e finalizzata alla costruzione di un intervento volto a potenziare l'autonomia del soggetto, se non in maniera marginale, e comunque appare più fortemente connessa con la dimensione progettuale.
- **Capacità progettuale.** L'esplorazione dei fattori connessi a questa dimensione necessita di strumenti che possano fornire informazioni relativamente alle dimensioni di **personalità** del soggetto, ai **valori** e agli **interessi** cui fa riferimento. Anche qui l'esplorazione dell'area delle capacità/abilità non viene ritenuta necessaria, non volendo connotare la fase di esplorazione in alcun modo in termini diagnostici. L'area della personalità può indicare gli stili personali e le dimensioni che caratterizzano le modalità di funzionamento prevalenti in modo da costruire una progettualità sostenibile per il soggetto e armonica con il suo stile personale. In tal senso appare particolarmente utile la conoscenza approfondita dei valori e degli interessi professionali del soggetto per identificare e costruire un piano di monitoraggio del progetto personale, realistico ed aderente ai bisogni e agli scopi individuali.

- **Capacità di affrontare la situazione di transizione.** L'esplorazione dei fattori connessi a questa dimensione necessita di strumenti che possano fornire informazioni relativamente alle dimensioni di **personalità** del soggetto e ai **modelli valoriali** cui fa riferimento. L'esplorazione dell'area delle **capacità/abilità** diviene necessaria al fine di sostenere il soggetto nell'identificazione delle proprie risorse e nella ricostruzione di una adeguata immagine di sé. L'area degli interessi, invece, non sembra direttamente correlabile alle modalità di fronteggiamento, anche se può essere utilizzata come contenuto su cui modellare ed organizzare strategie soggettive.

Per ciascuno strumento descritto nella tabella seguente è stata effettuata una descrizione di sintesi finalizzata a consentire un aggancio immediato del mezzo alla dimensione orientativa cui lo strumento è collegato e vengono fornite tutte le informazioni per la sua applicazione sia in relazione agli aspetti tecnici (obiettivi, contenuti, destinatari, ecc.) che organizzativi (informazioni per il reperimento dello strumento, modalità e tempi di applicazione, professionalità richiesta, ecc.).

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
ABILITÀ/ ATTITUDINI	BTAC	Mancinelli M.R., Ramella E.	<ul style="list-style-type: none"> • ABILITÀ GENERALE • ABILITÀ VERBALE • ABILITÀ NUMERICA • ABILITÀ SPAZIALE • ABILITÀ MECCANICA 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • GRIGLIA • FOGLIO RISPOSTA 			90'	GIOVANI ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO
	OTIS	Grandi L., Pellizzari E.	<ul style="list-style-type: none"> • COMPRENSIONE • MEMORIA • RAGIONAMENTO • STILI COGNITIVI 	<ul style="list-style-type: none"> • VERIFICARE 			30'	GIOVANI ADULTI	ORIENTATORE
	FCPP	Polacek C.	<ul style="list-style-type: none"> • STILE DI PENSIERO • STILE DI APPRENDIMENTO • STILE DI AZIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA 			-	GIOVANI	ORIENTATORE
	QES	Brown W.F. Holtzman W.H.	<ul style="list-style-type: none"> • prontezza negli impegni scolastici, il metodo di studio, l'atteggiamento verso gli insegnanti e l'accettazione delle finalità d'istruzione della scuola 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA • FOGLIO PROFILO • GRIGLIA 			-		<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO
	BPA Batteria di Prove Attitudinali	Castelli C., Mancinelli M.R., Ramella E.	<ul style="list-style-type: none"> • ABILITÀ GLOBALE • ABILITÀ VERBALE • ABILITÀ NUMERICA • ABILITÀ SPAZIALE • ABILITÀ PERCETTIVA 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • GRIGLIA • FOGLIO RISPOSTA 			80'	GIOVANI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
	GAT General Aptitude Test	Smith P., Wethon C.	<ul style="list-style-type: none"> • RAGIONAMENTO VERBALE • RAGIONAMENTO NUMERICO • RAGIONAMENTO SPAZIALE • RAGIONAMENTO ASTRATTO 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • GRIGLIA • FOGLIO • RISPOSTA 			R. V. 15' R. N. 20' R. S. 20' R. A. 20'	ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO
	GATB General Aptitude Test Battery	U.S. Department of Labor Bureau of Employment Security	<ul style="list-style-type: none"> • ABILITÀ GLOBALE • ABILITÀ NUMERICA • ABILITÀ SPAZIALE • ABILITÀ MECCANICA 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • GRIGLIA • FOGLIO • RISPOSTA 				GIOVANI ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO
	DAT- 5	Bennett G.K, Seashore, H.G. Wesman A.G.	<ul style="list-style-type: none"> • Ragionamento meccanico • Velocità e precisione • Ragionamento astratto • Ragionamento numerico • Ragionamento verbale • Rapporti spaziali • Uso del linguaggio 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FOGLI DI RISPOSTA • FASCICOLI • GRIGLIE DI CORREZIONE 			• R.M.-R.V.; R.A.;R.S.: 25' • R.N.:30' • U.L.: 25' • V.P.: 3'+ 3'	GIOVANI ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO
	GMA	Psychometric Research Unit The Hatfield Polytechnic	<ul style="list-style-type: none"> • ABILITÀ NUMERICA • ABILITÀ VERBALE • ABILITÀ ASTRATTA 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • GRIGLIA • FOGLIO • RISPOSTA 			90' (30' PER CIASCUN FATTORE)	ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
	IST 2000	Amthauer R.	Modulo di base: <ul style="list-style-type: none"> • capacità di astrazione • capacità di capire il modo in cui è impostato un problema • capacità di analizzare sequenze numeriche e produrre delle successioni logiche • capacità di prospettare e tentare soluzioni adeguate al problema • capacità di organizzare dati iconici in strutture significative • capacità di rappresentazione spaziale tridimensionale • capacità di identificare sequenze logiche di tipo algoritmico e la versatilità mentale • memoria Modulo complementare: <ul style="list-style-type: none"> • Capacità verbale • Capacità numerica • Capacità figurativa 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • GRIGLIA • FOGLIO RISPOSTA 			160'	GIOVANI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
VALORI	IVP	Boerchi D., Castelli C.	ORIENTAMENTO A: • RISULTATO • RELAZIONE • AVANZAMENTO • LEADERSHIP • RETRIBUZIONE • MIGLIORAMENTO DI SÉ • INNOVAZIONE • VARIETA • RESPONSABILITÀ • MOBILITÀ • ATTIVITÀ FISICA	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA • FOGLIO PROFILO • SOFTWARE 		20'	GIOVANI ADULTI	ORIENTATORE	
	QVP	A cura di Polacek C.	<ul style="list-style-type: none"> • AUTOREALIZZAZIONE • AMBIZIONE • CONVENZIONALITÀ • REQUISITI LAVORO • LAVORO CON I DATI • LAVORO CON LE COSE • LAVORO CON LE PERSONE • SCALA DI VERIFICA 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA 		-	GIOVANI SVAN-TAGGIATI	ORIENTATORE	
	S.I.V. (survey of interpersonal values)	Gordon L.V.	<ul style="list-style-type: none"> • BISOGNO DI SUPPORTO • CONFORMISMO • BISOGNO DI RICONOSCIMENTO • INDIPENDENZA • BENEVOLENZA • LEADERSHIP 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO CON RISPOSTE • GRIGLIA DI CORREZIONE 			GIOVANI ADULTI	PSICOLOGO	

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
	WIS/SVP	Trentini G., Bellotto M., Bolla M.C.	Realizzazione italiana del Work Importance Study di Super Valori: <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo delle Proprie Abilità • Raggiungimento dei Risultati • Avanzamento • Estetica • Altruismo • Autorità • Autonomia • Creatività • Guadagni Economici • Stile di Vita • Sviluppo Personale • Attività Fisica • Prestigio • Rischio • Interazione Sociale • Relazioni Sociali • Varietà • Condizioni Ambientali • Identità Culturale • Capacità Fisica • Sicurezza Economica ORIENTAMENTI <ul style="list-style-type: none"> • Materialistico • al sé • agli altri • all'indipendenza TIPI <ul style="list-style-type: none"> • creativo 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA <ul style="list-style-type: none"> • GRIGLIA • FOGLIO • PROFILO • SOFTWARE 			30'	GIOVANI ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
			<ul style="list-style-type: none"> • tranquillo • rampante • duro • autonomo • sociale 						
PERSONALITÀ	BFO	Caprara G.V., Barbaranelli C., Borgogni L.	FATTORI: <ul style="list-style-type: none"> • ENERGIA • AMICALITÀ • RESPONSABILITÀ • EQUILIBRIO EMOTIVO • APERTURA MENTALE 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO • RISPOSTA • GRIGLIA • FOGLIO • PROFILO • SOFTWARE 		20' - 40'	GIOVANI ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> • PSICOLOGO SENIOR 	
	16PF 5	Cattell R.B., Cattell A.K., Cattell K.P.	DIMENSIONI DI PERSONALITÀ: <ul style="list-style-type: none"> • SCHIZOTIMIA/CICLOTIMIA • BASSA ATTIVITÀ GENERALE/INTELLIGENZA • INSTABILITÀ • GENERALE/FORZA DELL'IO • SOTTOMISSIONE/DOMINANZA • DESURGENZA/SURGENZA • DEBOLEZZA DI CARATTERE/FORZA SUPER-IO • INIBIZIONE SCHIZOTIMICA/INTRAPRENDENZA CICLOTIMICA • RUDEZZA/DELICATEZZA 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO • RISPOSTA • GRIGLIA • FOGLIO • PROFILO • SOFTWARE 		35' - 50'	GIOVANI ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> • PSICOLOGO 	

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
			<ul style="list-style-type: none"> • LIBERTÀ DA TENSIONI PARANOICHE/TENDENZA PARANOICA • ATTEGGIAMENTO PRATICO/INDIFFERENZA ALLE CONVENZIONI SOCIALI • INGENUA SEMPLICITÀ/SOFISTICAZIONE • LIBERTÀ DA ANSIA/INSICUREZZA ANSIOSA • CONSERVATORISMO/RADICALISMO • DIPENDENZA DAL GRUPPO/AUTOSUFFICIENZA • MANCANZA DI STABILITÀ DI CARATTERE/FORZA DI VOLONTÀ • DISTENSIONE/ANSIA SOMATICA <p>INDICI DELLO STILE DI RISPOSTA</p>						
	ARI Autopercezione	Pombeni M. L.	<ul style="list-style-type: none"> DIMENSIONI: • ATTEGGIAMENTO VERSO IL FUTURO 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO 		-	GIOVANI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO 	

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
	Risorse Individuali		<ul style="list-style-type: none"> • AUTOEFFICACIA ORIENTATIVA • CARATTERISTICHE PERSONALI • VALORI E VISSUTI VERSO LA FORMAZIONE E IL LAVORO • STILE DI FRONTEGGIAMENTO DEGLI EVENTI 	<ul style="list-style-type: none"> • FOGLIO RISPOSTA MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA 					
	QA Questionario di Autovalutazione	Mancinelli M. R.	FATTORI: <ul style="list-style-type: none"> • ENERGIA • AMICALITÀ • RESPONSABILITÀ • EQUILIBRIO EMOTIVO • APERTURA MENTALE • AUTOSTIMA 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA 		10'	GIOVANI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO 	
	TMA /Test Multidimensionale Autostima	Bracken B.A.	IL CONCETTO DI SÉ E L'AUTOSTIMA	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO 		30' CIRCA (non è previsto un tempo)	GIOVANI	ORIENTATORE	
	POI Profilo Orientativo Individuale	Pombeni M. L.	<ul style="list-style-type: none"> • VISSUTO FORMAZIONE E LAVORO • INTERESSI 		In "Il Colloquio di Orientamento" Ed. NIS 1996	-	GIOVANI ADULTI SVANTAGGIATO	ORIENTATORE	

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
INTERESSI	OIP Questionario degli Interessi Professionali	Castelli C., Lubelli B., Mancinelli M.R.	AREE: • AMBIENTALE • AMMINISTRATIVO-COMMERCIALE • ARTISTICO ARTIGIANALE • LETTERARIA • SCIENTIFICA • SOCIALE-EDUCATIVA • TECNICA • TURISTICO-LINGUISTICA	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA 			20'	GIOVANI SVAN-TAGGIATI	ORIENTATORE
	IIP Inventario Interessi Professionali	Kuder G.F.	AREE: • APPLICATIVA • TECNICA • COMMERCIALE • SCIENTIFICA • PE • ARTISTICA • LETTERARIA • MUSICALE • UFFICIO	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • GRIGLIA • FOGLIO PROFILO 			40'	GIOVANI ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO
	QPP Questionario sulle Preferenze professionali	Holland J.	AREE: • CONVENZIONALE • ARTISTICA • SOCIALE • INTRAPRENDENZA • AMMINISTRATIVA • INFREQUENZA • STATUS • AUTOCONTROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA • GRIGLIA • FOGLIO PROFILO 			20'	GIOVANI	ORIENTATORE

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
	SDS SELF-DIRECTED SEARCH - FORMAR	Holland J. L.	INTERESSI	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • LIBRETTO TEST • LIBRETTO TROVA-LAVORO • LIBRETTO TU E LA TUA CARRIERA 			40' - 50'	GIOVANI ADULTI	ORIENTATORE
	OPAP Questionario delle Preferenze Accademiche e Professionali	Bonelli E., Mancinelli M.R.	INTERESSI	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA 			-	GIOVANI	ORIENTATORE
MOTIVAZIONI	Questionario di Motivazione e Metodo di Studio	Mancinelli M.R.	OPINIONI/ATTEGGIAMENTI VERSO L'IMPEGNO SCOLASTICO	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALE • FASCICOLO • FOGLIO RISPOSTA 			-	GIOVANI	ORIENTATORE
GESTIONE COLLOQUIO DI CONSULENZA	L'analisi della domanda	Carli R.	Metodologia per l'analisi della domanda nella consulenza rivolta a singoli ed organizzazioni		Ed. Giuffrè, Milano 1993		-	OPERATORI	<ul style="list-style-type: none"> • ORIENTATORE • PSICOLOGO
	La consulenza orientativa	Consolini M., Pombeni M. L.	Il processo di consulenza: metodi e strumenti. Proposta di un kit di strumenti per la gestione del processo		Ed. Franco Angeli, Milano 2001		-	OPERATORI	ORIENTATORE

segue

Costrutti	Titolo	Autore	Contenuti	Tipologia strumento e materiale			Tempi di somministrazione	Target	Risorse
				Test questionari	Sussidi	Schede			
	Colloquio psicologico e relazione interpersonale	Giovannini D.	Il colloquio psicologico: teorie e tecniche di gestione		Ed. Carocci, Roma 1998		-	OPERATORI • ORIENTATORE • PSICOLOGO	
	Il colloquio di motivazione	Miller W. Rollnick S.	Il colloquio motivazionale: teorie e tecniche		Edizioni Erickson, Trento 1994		-	OPERATORI • ORIENTATORE • PSICOLOGO	
	Il colloquio di orientamento	Pombeni M. L.	Il colloquio di orientamento nella consulenza orientativa: tecniche e strumenti		Ed. La Nuova Italia Scientifica, Roma 1996		-	OPERATORI • ORIENTATORE • PSICOLOGO	
	Tecnica del colloquio	Semi A.A.	Il colloquio psicologico: teorie e tecniche di gestione		Raffaello Cortina Editore Milano 1985		-	OPERATORI • ORIENTATORE • PSICOLOGO	
	Consulenza individuale e orientamento di gruppo: un modello integrato per la transizione al lavoro	Muscolo M., Sarlo P., Aquilano M. T.	Il processo di consulenza: tecniche e strumenti. Proposta di un percorso per la gestione del processo		Associazione Arkesis		-	OPERATORI • ORIENTATORE • PSICOLOGO	

(sottoscrizione degli impegni reciproci)

Data compilazione: ____/____/____

Operatore: _____ utente _____

Il/la sottoscritta _____

DICHIARA

- ***Di aver accolto positivamente la proposta di avviare un percorso di consulenza orientativa finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:***
 - Scelta delle aree di interesse e degli ambiti scolastici/formativi/lavorativi di sviluppo professionale
 - Definizione del proprio progetto professionale
 - Identificazione di alternative di inserimento
 - Altro _____

- ***Di aver concordato e identificato con l'operatore quali risultati da raggiungere:***
 - Identificazione del percorso scolastico
 - Identificazione del percorso formativo
 - Identificazione di profili professionali di interesse
 - Formulazione del progetto professionale
 - Identificazione delle alternative occupazionali più funzionali alla realizzazione del progetto professionale
 - Altro _____

- ***Di concordare ed accettare quali modalità per lo svolgimento del percorso consulenziale:***
 - colloqui individuali;
 - test e questionari;
 - attività di gruppo;
 - Altro _____

Le attività oggetto del contratto avranno inizio in data ____/____/____ e si concluderanno entro ____/____/____. La durata potrà essere prorogata, di comune accordo tra le parti.

Per lo svolgimento delle attività consulenziali, si concordano le seguenti condizioni economiche:

- partecipazione non retribuita
- partecipazione retribuita
- altro _____

Inoltre, l'utente si impegna a:

- ***cooperare per il raggiungimento degli obiettivi indicati***
- ***rispettare il piano di attività concordato con il consulente***
- ***rispettare le regole ed i regolamenti che saranno adottati di comune accordo, nel rispetto delle normative vigenti, per lo svolgimento delle attività.***

Autorizzo l'operatore che condurrà l'azione di orientamento a raccogliere i dati che la riguardano. Tali notizie rimarranno riservate e verranno utilizzate ai soli fini dell'attività concordata ai sensi della legge 196/2003.

FIRMA DELL'UTENTE

Al fine di realizzare l'oggetto del contratto l'**operatore** si impegna a:

- ***Mettere a disposizione dell'utente la propria competenza per la buona riuscita dell'azione orientativa***
- ***Operare in rete in collaborazione con altri servizi utili al buon esito dell'azione orientativa***
- ***Rispettare e valorizzare ogni esperienza ed apprendimento precedente***
- ***Dare una visione chiara di come sarà verificato ed eventualmente certificato l'andamento del percorso***
- ***Richiedere pareri sulle attività svolte e sui servizi forniti***
- ***Porre in atto le azioni necessarie per ovviare ai problemi che dovessero sorgere***
- ***Informare su tutti gli sviluppi delle attività e delle situazioni del progetto che potrebbero riguardare l'utente***
- ***Rispettare le regole ed i regolamenti che saranno adottati di comune accordo, nel rispetto delle normative vigenti, per lo svolgimento delle attività***
- ***Rispettare la riservatezza delle informazioni.***

FIRMA DELL'OPERATORE

Fonte: ISFOL

ORIENTAMENTO - CONSULENZA

Operatore: _____

Durata azione dal ____/____/____ al ____/____/____

1. RISULTATI ATTESI

- _____
- _____
- _____

2. DESCRIZIONE ATTIVITÀ SVOLTE

Tipo di attività	Data di svolgimento	Data	Strumenti utilizzati	Sintesi/note

3. RISULTATI OTTENUTI (allegare eventuali documenti prodotti - progetto professionale, ecc.)

- _____
- _____
- _____

Firma utente

Firma operatore

Lo strumento di seguito proposto per la gestione del colloquio di approfondimento consta di due sezioni. La prima è dedicata all'identificazione delle fasi del colloquio e alla descrizione di alcune aree di attenzione, intendendo in tal senso la sistematizzazione delle indicazioni che afferiscono più ad una dimensione metodologica-operativa in senso ampio, ma che risultano essenziali per un funzionale ed efficace svolgimento del colloquio consulenziale. La seconda sezione descrive in maniera più puntuale i contenuti su cui può essere utile focalizzarsi durante il colloquio e la loro valutazione in funzione della definizione degli obiettivi, della strutturazione del percorso e della scelta degli strumenti.

I SEZIONE

1. FASE DI AGGANCIO/ACCOGLIENZA

Finalità della prima fase del colloquio è di accogliere l'utente, metterlo a proprio agio e consentirgli di modulare le rappresentazioni del contesto e del colloquio, adeguandole alle finalità e alle proposte reali del servizio.

A tal fine può risultare utile illustrare le finalità del servizio consulenziale e la necessità di partire dall'identificazione del bisogno come punto di partenza per la progettazione dell'intervento, definendo l'obiettivo del colloquio come identificazione del reale bisogno orientativo/lavorativo della persona e il conseguente percorso attivabile utile al soddisfacimento del bisogno.

- **Aree di attenzione**
 - **relazione operatore-utente**
 - **chiarezza dell'informazione**

2. FASE DI IDENTIFICAZIONE DEL PROBLEMA

Finalità della fase è l'identificazione del problema orientativo che l'utente deve risolvere e la comprensione della natura e della tipologia che lo caratterizza, al fine di verificare l'appropriatezza del servizio in relazione al tipo di problema e l'esistenza delle condizioni di attivazione del servizio stesso (cfr. aree di indagine).

- **Aree di attenzione**
 - **ascolto attivo**
 - **analisi della domanda**

3. FASE DI RESTITUZIONE

Finalità di questa fase è restituire all'utente i contenuti emersi in fase di indagine, riorganizzandoli in maniera da poter essere utilizzabili in maniera produttiva ai fini del percorso orientativo e comunque da poter essere riconoscibili e rappresentativi dei bisogni espressi. Obiettivo è pertanto poter aiutare l'utente a dotare di senso gli elementi problematici, fornendo una struttura di connessione che faciliti l'identificazione del problema e le conseguenti ipotesi di soluzione.

- **Aree di attenzione**
 - **riformulazione del problema**

4. FASE DI DEFINIZIONE DEL CONTRATTO

Finalità di questa fase è:

- correlare il bisogno emerso con i percorsi/servizi attivabili, riformulando gli obiettivi in termini di risultati concreti ottenibili attraverso il percorso di consulenza. È importante in questa fase esplicitare e condividere con l'utente i risultati attesi/ottenibili in modo che risultino fortemente agganciati al suo bisogno.
- definire con l'utente il perché del contratto (dal punto di vista organizzativo, dal punto di vista della sottoscrizione dell'impegno e dell'investimento reciproco) e trascrivere i bisogni specifici che potrebbero trovare soddisfazione nel percorso e che l'utente si attende di soddisfare e i conseguenti obiettivi e risultati attesi.

Qualora si rilevi un problema che necessita di interventi di altra tipologia e natura, interni e/o esterni alla sede, è utile indirizzare l'utente verso le strutture preposte, fornendo le informazioni necessarie per entrare in contatto con gli operatori di riferimento.

- **Aree di attenzione**
 - **formulazione degli obiettivi**
 - **livello di definizione dei risultati attesi**

II SEZIONE

1. AREE DI INDAGINE PER L'APPROFONDIMENTO DEL BISOGNO ORIENTATIVO

In fase di approfondimento del bisogno è importante rilevare la necessità di un intervento specialistico finalizzato a favorire la riorganizzazione delle proprie esperienze per il superamento della fase di transizione. La difficoltà dell'utente a raggiungere tale obiettivo senza l'aiuto dell'operatore può risiedere in:

- un livello di autonomia non adeguato al compito, scarsa capacità progettuale
- inadeguata capacità di affrontare le situazioni di transizione o specifiche situazioni connesse ai contesti di istruzione, formazione e lavoro. In tal caso è necessario escludere una situazione di disagio che ostacoli il superamento della fase di transizione, che richiederebbe eventualmente un intervento di counselling.

Per la valutazione delle aree di indagine si fa riferimento alla 'guida alla consultazione della tabella strumenti', in cui vengono indicati i criteri di valutazione e gli strumenti utilizzabili in funzione dei risultati emersi.



Scheda N° 4

ORIENTATORE

Risorse e caratteristiche personali

Competenze acquisite

Aree di interesse / profili professionali

Caratteristiche del lavoro / formazione

INFORMAZIONI SUL CONTESTO

Informazioni da reperire

Strumenti

Modalità

Tempi

Scheda N° 6

ALTERNATIVA DI SOLUZIONE N. 1

Analisi vincoli e opportunità

ALTERNATIVA DI SOLUZIONE N. 2

Analisi vincoli e opportunità

ALTERNATIVA DI SOLUZIONE N. 3

Analisi vincoli e opportunità

Scheda N° 7

Progetto Individuale

Progetto Individuato

Obiettivi a breve termine:

Obiettivi a medio termine:

Obiettivi a lungo termine:

Azioni	Attori	Durata
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

Fonte: ASSOCIAZIONE ARKESIS - Iniziative Locali di Sviluppo e Occupazione

Il questionario che segue ha l'obiettivo di verificare l'efficacia dell'intervento di orientamento a cui Lei ha partecipato. La Sua valutazione potrà contribuire a costruire interventi sempre più rispondenti alle esigenze delle persone che richiederanno questo servizio. Le chiediamo pertanto di esprimere il Suo grado di accordo con le affermazioni che seguono, barrando la valutazione che maggiormente ritiene aderente alla Sua opinione.

1. Quanto l'attività di consulenza è stata utile a rispondere ai suoi dubbi iniziali?

per niente	poco	molto	moltissimo
1	2	3	4

2. Aveva mai riflettuto sulle tematiche affrontate nell'ambito del percorso di consulenza?

per niente	poco	molto	moltissimo
1	2	3	4

3. Crede che l'aver riflettuto su tali tematiche potrebbe aiutarla a risolvere il problema per cui si è rivolto alla nostra struttura?

per niente	poco	molto	moltissimo
1	2	3	4

4. Ritiene che le tematiche affrontate siano coerenti con il percorso che Le è stato presentato nel corso del colloquio di accoglienza?

per niente	poco	molto	moltissimo
1	2	3	4

5. Le metodologie e gli strumenti utilizzati dall'operatore sono stati utili allo scopo?

per niente	poco	molto	moltissimo
1	2	3	4

6. Esprima sinteticamente l'obiettivo del percorso che ha svolto.

7. Ritieni che tale obiettivo sia stato raggiunto?

per niente	poco	molto	moltissimo
1	2	3	4

Data di compilazione

Orientatore

Fonte: ISFOL