



ACCOGLIENZA e PRESA IN CARICO

GUIDA METODOLOGICA
PER LA DEFINIZIONE DI BUONE PRASSI

2005

INDICE

PREMESSA	p. 2
CAP.1 ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA	p. 3
1.1. Finalità del servizio	p. 3
1.2. Obiettivi operativi	p. 4
CAP.2 ATTIVITÀ DI PRESA IN CARICO	p. 5
2.1. Finalità del servizio	p. 5
2.2. Obiettivi operativi	p. 6
2.3. Gestione del colloquio di presa in carico	p. 7
2.3.1. Fasi del colloquio	p. 8
2.3.2. Strumenti del colloquio	p. 11

PREMESSA

Questa guida ha lo scopo di ricostruire modalità e contenuti di gestione di due macro-attività che compongono il ciclo di erogazione dei servizi a sostegno dell'inserimento lavorativo dei clienti dei CIP. Lo strumento è costruito a partire dalla descrizione dei processi contenuta nel *Manuale delle procedure* e tiene conto del confronto con gli operatori nell'ambito dei singoli CIP e nel corso dei laboratori formativi dedicati all'approfondimento della funzione di *accoglienza e di presa in carico* del lavoratore disoccupato e occupato tra la fine 2004 e la prima parte dell'anno 2005.

L'obiettivo è quello di identificare la specificità delle singole attività/servizi, partendo dal presupposto che - per le attuali condizioni del contesto socio-economico - l'incontro tra domanda e offerta di lavoro **non** può considerarsi l'**esito di una relazione lineare** fra richiesta del lavoratore e opportunità occupazionale.

Oggi fra la domanda di lavoro del disoccupato e il suo inserimento nel tessuto produttivo si possono inserire un complesso insieme di interventi finalizzati a potenziare il livello di occupabilità del lavoratore. Sia l'operatore che il cliente CIP devono maturare la consapevolezza che **l'obiettivo inserimento lavorativo si può perseguire attraverso una sequenza di azioni complesse, ciascuna delle quali ha una propria particolarità ed aggiunge un valore specifico a fronte del problema/situazione che aiuta ad affrontare.**

Una rappresentazione semplificata della **sequenza di azioni** che il CIP mette in campo per favorire il raggiungimento dell'<obiettivo lavoro> è la seguente:



Nella presente guida si esamina con particolare attenzione il percorso di destra (presa in carico e azioni di potenziamento dell'occupabilità), sapendo che la **sequenza si può ulteriormente complicare** nel momento in cui, nonostante le azioni di potenziamento della condizione di occupabilità del cliente, non si raggiunge l'obiettivo dell'inserimento e quindi è da prevedere un ritorno alla presa in carico e una ulteriore proposta di azioni di sostegno al lavoratore prima di poter arrivare all'azione di incrocio.



Il ritorno alla presa in carico (richiamo) può naturalmente avvenire anche a seguito di un esito *negativo nel tempo* dell'incrocio domanda/offerta.

E' importante quindi che *l'insieme degli operatori* coinvolti nel ciclo di erogazione dei servizi riesca a trasmettere chiarezza al lavoratore circa il fatto che **ogni passaggio della sequenza di azioni possibili** è utile (cioè **porta un contributo specifico**) al raggiungimento dell'obiettivo finale (inserimento lavorativo).

Questa *Guida metodologica* intende condividere con gli operatori la **specificità delle azioni di accoglienza e di presa in carico**, tenendo presente l'insieme della sequenza precedentemente richiamata e cercando di cogliere le relazioni fra i diversi servizi.

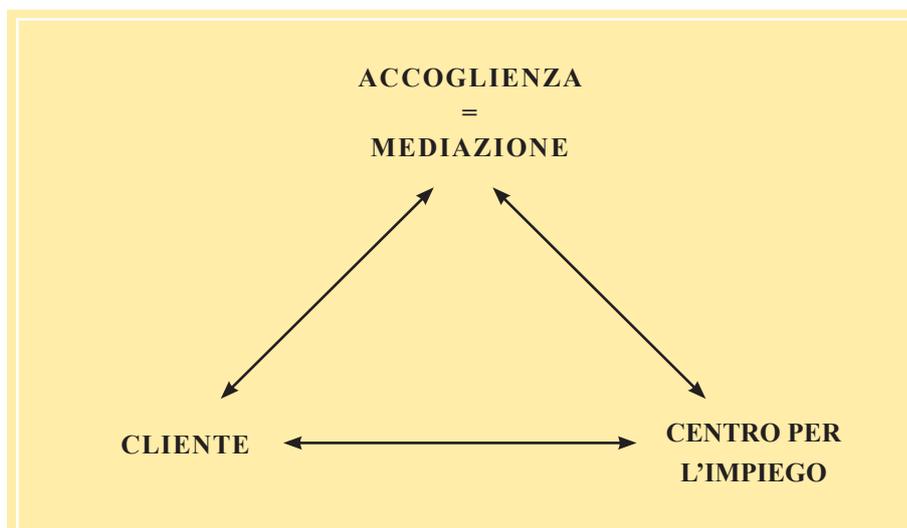
Prima di entrare nel merito delle due funzioni, oggetto di approfondimento, è importante ricordare che **non sempre ad ogni step della sequenza di attività/servizi**, precedentemente rappresentata graficamente, **corrisponde una singola persona fisica** (ad esempio: l'operatore di accoglienza, l'operatore della presa in carico, l'operatore di incrocio domanda/offerta). Il rapporto fra operatore e tipo di attività/servizio dipende dall'**organizzazione interna** del singolo CIP e principalmente dalle sue **dimensioni**. Pertanto è possibile avere un CIP in cui lo stesso operatore svolge sia la funzione di accoglienza che quella di presa in carico e un altro CIP in cui c'è un operatore che si occupa di accoglienza e un altro di presa in carico. La cosa importante è che l'operatore abbia **chiaro l'obiettivo e il contenuto specifico di ogni singola attività** della sequenza e abbia le competenze per svolgere le singole funzioni; questo aiuterà anche il cliente a non percepire ridondanze o sovrapposizione nella fruizione dell'intero ciclo di servizi.

1 ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA

1.1. | Finalità del servizio

L'obiettivo prioritario di questo servizio è quello di **favorire un impatto positivo fra il cliente e la struttura** presso cui il cittadino si rivolge in un momento critico della propria storia lavorativa. Gli standard essenziali relativi alle **attività di accoglienza** sono indicati nell'allegato 2 della delibera di Giunta Regionale 810 del 5 maggio 2003.

Se vogliamo rappresentare in modo semplificato la specificità di questa funzione, possiamo dire che, in questo step specifico della sequenza, l'operatore di accoglienza (o l'operatore *quando fa accoglienza*) svolge un ruolo di *mediazione* fra il cliente (*persona* prima ancora che lavoratore) e il CIP.



1.2. | Obiettivi operativi

Alcune *parole chiave* che ci aiutano a sintetizzare gli **obiettivi** dell'attività di **accoglienza**, possono essere:

- RICEVERE
- PRESENTARE
- INFORMARE
- REGISTRARE
- INVITARE

RICEVERE significa per l'operatore:

- trasmettere una prima immagine della struttura (in un certo senso *presentare il proprio biglietto da visita*);
- mettere a proprio agio il cliente (indipendentemente dal fatto che manifesti un comportamento *timido o arrogante, deciso o imbarazzato, chiaro o confuso*);
- ascoltare la sua richiesta (una persona arriva ad un servizio perché *si aspetta una risposta ad una sua domanda*)
- aiutarlo a muoversi nella struttura (anche da un punto vista logistico).

PRESENTARE significa per l'operatore :

- spiegare le *regole del gioco* per l'acquisizione e la perdita dello *stato di disoccupazione* e quelle per l'*accesso ai servizi erogati dal CIP* (il fatto che ci siano nuove regole e nuove procedure di funzionamento va ricondotto allo sforzo di *migliorare la qualità del servizio*);
- esplicitare la *sequenza di attività/ servizi* che concorrono al raggiungimento dell'obiettivo di incrocio fra domanda e offerta (la ricchezza di proposte che possono essere rivolte al lavoratore va *presentata fin da subito come un valore aggiunto* del rinnovamento della struttura);
- chiarire la *specificità dell'attività di accoglienza*, cioè rendere espliciti i confini del proprio compito (*cosa può fare l'operatore per il cliente in quella fase della sequenza*).

INFORMARE significa per l'operatore:

- essere in grado di rispondere a domande riferite alla *normativa vigente*;
- saper spiegare *aspetti procedurali* connessi all'organizzazione dei servizi;
- essere coinvolto nella *promozione delle attività/servizi* del CIP;
- chiarire al cliente che la *mancata presentazione al colloquio* - senza giustificato motivo- comporta la *perdita dello stato di disoccupazione*;
- precisare che la *data del colloquio può essere modificata* telefonando al CIP o al CALL CENTER (come previsto dal Manuale delle procedure).

REGISTRARE significa per l'operatore:

- soddisfare *richieste procedurali specifiche* come previsto dal Manuale delle procedure (ad esempio, adesioni asta Enti Pubblici, iscrizioni collocamento spettacolo);
- iscrivere il lavoratore nelle *liste di mobilità*;
- verificare lo *stato occupazionale* del cliente;
- acquisire la *dichiarazione di immediata disponibilità* (DID) da parte del lavoratore che *cerca lavoro*.

INVITARE significa per l'operatore:

- favorire l'*accesso di alcuni target* (disabili, giovani in obbligo formativo, extracomunitari) a *servizi dedicati*;
- prenotare il *colloquio di presa in carico*, rinforzando il significato di questo primo passaggio, ed esplicitando che è indispensabile, anche per analizzare più a fondo la condizione di occupabilità del lavoratore ed eventualmente capire che cosa si può fare per migliorare le sue possibilità di inserimento nel mercato del lavoro.

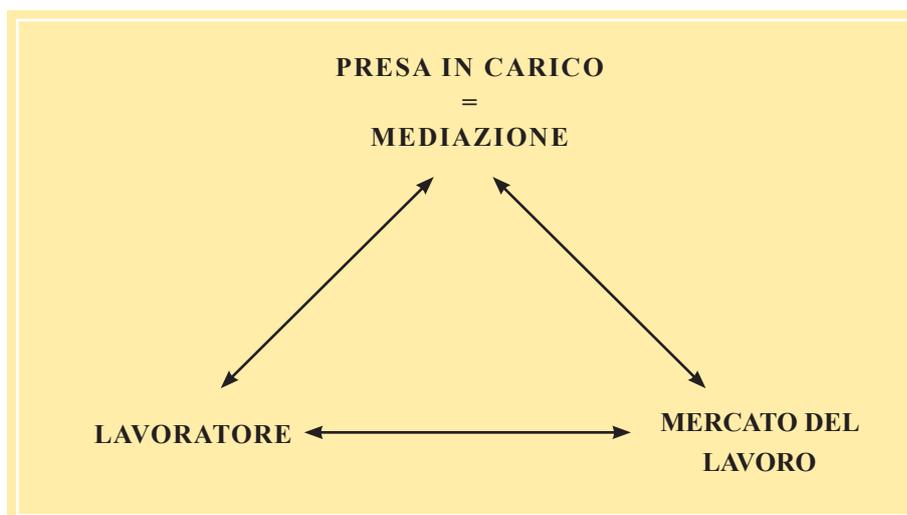
2 ATTIVITÀ DI PRESA IN CARICO

2.1. | Finalità del servizio

L'obiettivo prioritario di questo servizio è quello di **favorire il collegamento fra il cliente che cerca lavoro e le opportunità di inserimento lavorativo:**

- assicurandosi che la persona comprenda il significato del colloquio collocandolo nell'ambito dei nuovi servizi previsti dal DLgs 181/00;
- verificando la permanenza dello stato di disoccupazione dell'utente;
- acquisendo informazioni sugli obiettivi professionali e sul fabbisogno di altre misure orientative o formative del lavoratore;
- illustrando e promuovendo i servizi per il lavoro mirati alle caratteristiche dell'utenza e coerenti con le disposizioni del DLgs 181/00 come integrato dal DLgs 297/02;
- rinviando ai servizi precedentemente condivisi con l'utente.

Se vogliamo rappresentare in modo semplificato la specificità di questa funzione, possiamo dire che, *in questo step specifico della sequenza*, l'operatore di presa in carico (o l'operatore *quando prende in carico il disoccupato*) svolge un ruolo di *mediazione* fra il *lavoratore* (in quanto *persona che cerca lavoro*) e il *mercato del lavoro che ha bisogno di risorse professionali*.



E' importante che l'operatore chiarisca la differenza fra:

- *chiedere lavoro* che sottende implicitamente una *attesa passiva da parte del cliente* e che rimanda molto a quella relazione lineare fra domanda e offerta di cui si è parlato in precedenza e che si ritiene attualmente inadeguata rispetto alle caratteristiche del contesto socio-produttivo;
- *cercare lavoro* che richiama una *nuova prospettiva di porsi rispetto al mercato del lavoro* e una logica da promuovere anche nei lavoratori che accedono ai centri per l'impiego pubblici.

La *presa in carico del lavoratore disoccupato* risulta oggi una **funzione centrale nel ciclo di erogazione dei servizi e nel processo di inserimento lavorativo del cliente**; la centralità di questo servizio ha a che fare sia con il fatto di *costituire un punto di riferimento stabile* per il cittadino ogniqualvolta si venga a trovare in una condizione di criticità, sia con il fatto di *svolgere un'azione di monitoraggio* sull'impegno nella ricerca attiva di lavoro da parte del disoccupato.

L'importanza strategica di questa funzione può essere riassunta nelle due operazioni-chiave che articolano l'attività

dell'*operatore di presa in carico* e cioè:

- la *valutazione di occupabilità* insieme al cliente e la conseguente identificazione di possibili *strategie a sostegno dell'inserimento* lavorativo con la stipula del *patto di servizio*;
- il *monitoraggio del patto* per il potenziamento dell'occupabilità

2.2. | Obiettivi operativi

Quattro *parole chiave* che ci aiutano a sintetizzare gli **obiettivi** dell'attività di ***presa in carico***, possono essere:

- **VALUTARE L'OCCUPABILITÀ**
- **CONDIVIDERE L'ANALISI**
- **CONCORDARE LA PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI**
- **INVITARE AI SERVIZI SPECIALISTICI**

VALUTARE significa per l'operatore:

- *conoscere la storia lavorativa* del cliente cioè raccogliere e aggiornare gli elementi descrittivi del suo percorso (qualifiche, esperienze, insuccessi, ecc.); la scheda professionale supporta l'operatore in questo obiettivo;
- *analizzare la sua spendibilità* rispetto alle richieste del mercato; la conoscenza delle offerte in banca dati e più in generale la conoscenza diretta del tessuto socio-economico del territorio facilitano la formulazione di questa diagnosi;
- *esplorare le disponibilità ed i vincoli individuali* rispetto ad eventuali azioni di potenziamento della sua spendibilità sul mercato.

Questa analisi della professionalità del cliente si basa su dati oggettivi e registra anche informazioni fornite soggettivamente dal cliente; si propone cioè di descrivere una situazione a partire da elementi concreti, in parte verificabili ed in parte espressi dal cliente secondo il suo vissuto. Non è compito dell'operatore cercare di *interpretare o spiegare il perché di certe condizioni o problematiche personali* o preoccuparsi di scoprire *come si è venuta a determinare* una problematica di disagio individuale. L'operatore prende atto di un insieme di fattori che concorrono a descrivere il *quadro del cliente in termini di prospettive occupazionali*.

CONDIVIDERE significa per l'operatore:

- *restituire al cliente gli elementi emersi* nell'analisi della sua condizione lavorativa;
- *esplicitare la spendibilità* del lavoratore rispetto alla conoscenza del mercato del lavoro (le fonti dirette più facilmente utilizzabili sono: richieste delle imprese al servizio, indagine excelsior, disoccupati disponibili, comunicazioni di assunzione);
- *verificare* che il lavoratore abbia *consapevolezza* di eventuali difficoltà / vincoli / ostacoli che rendono problematico il suo inserimento lavorativo;
- *valorizzare con il cliente* la prospettiva di azioni di potenziamento della sua occupabilità.

CONCORDARE LA PIANIFICAZIONE significa per l'operatore:

- *conoscere la specificità delle azioni da proporre*, comprenderne il potenziale contributo in vista dell'obiettivo finale (inserimento lavorativo), senza pregiudizi o stereotipi; per l'operatore della presa in carico sarà più facile riconoscere il valore aggiunto che viene da interventi di altre figure qualora consolidi una identità professionale positiva legata al proprio ruolo;
- *collegare ogni azione* da proporre al proprio cliente *ad un obiettivo preciso*; in altre parole l'operatore deve

cercare di cogliere (e di far cogliere al lavoratore) *quale contributo può ricavare* dalla realizzazione di una certa iniziativa (cioè dal fare un ulteriore passaggio lungo la sequenza delle azioni precedentemente rappresentata);

- *verificare la percorribilità* di quella specifica azione *con la persona* rispetto a motivazioni e vincoli personali; non è detto infatti che un'attività che potrebbe essere molto utile (da un punto di vista esterno) risulti accettabile al disoccupato sia per motivi oggettivi che per resistenze soggettive.

INVITARE significa per l'operatore:

- *condividere* innanzitutto *la proposta con il cliente*, cioè renderne chiare sia le caratteristiche oggettive (tempi, impegno, ecc.) sia i risultati attesi;
- *ridurre* eventuali *resistenze personali* valorizzando il significato dell'azione ed eventualmente facilitando il passaggio fra operatori (soprattutto per le situazioni più a rischio di dispersione);
- *rassicurare sulla continuità della propria funzione*, cioè porsi come punto di riferimento del CIP per il lavoratore;
- *assegnare la risorsa* (orientamento, tutorato, etc.) individuata nelle date concordate (fissare i colloqui).

2.3. | Gestione del colloquio di presa in carico

Spendiamo ora qualche parola sulle modalità di gestione del **colloquio di presa in carico**; esso rappresenta un primo livello di relazione di aiuto e richiede **all'operatore il potenziamento di alcune competenze**, in particolare:

- a) saper *ascoltare il cliente* senza subire pressioni interne ed esterne;
- b) saper *comprendere il punto di vista del lavoratore* senza farsi influenzare da schemi di giudizio o valori personali;
- c) saper *condividere la fatica della persona* di mettersi in gioco in una situazione di difficoltà e/o disagio.

Come si è già detto, obiettivo centrale del colloquio è quello di **analizzare la condizione di disoccupazione** del cliente e di far emergere la sua *reale motivazione* (e successivamente *l'impegno concreto*) *verso azioni di sostegno all'inserimento lavorativo*, quali possono essere la formazione professionale, le esperienze di tirocinio, la consulenza orientativa, il bilancio di competenze, i laboratori di ricerca attiva. Il centraggio dell'attività concerne *l'analisi delle variabili oggettive* (sia della persona che del mercato) che *favoriscono o inibiscono la ricerca attiva e l'inserimento lavorativo* del cliente e l'eventuale pianificazione di una o più azioni in grado di rispondere a bisogni di incremento delle risorse personali e professionali del lavoratore.

A livello operativo il colloquio verte sui **dati della scheda professionale** sulla base dei quali *l'operatore e il cliente* procedono alla definizione dell'effettiva **occupabilità** con conseguente identificazione del percorso più adeguato al raggiungimento dell'obiettivo <inserimento o re-inserimento lavorativo>.

L'**analisi dell'esperienza di disoccupazione** si basa su due fattori strategici:

- le **caratteristiche** della persona in cerca di lavoro (in termini di condizioni oggettive e di risorse personali/formative/professionali);
- la **spendibilità sul mercato del lavoro locale** del profilo individuato.

A conclusione del colloquio, la lettura delle diverse ipotesi incrocia fra loro la variabile *risorse* del lavoratore e la variabile *spendibilità* rispetto alle condizioni del mercato.

Il fuoco del colloquio concerne l'analisi delle variabili oggettive (sia della persona che del mercato) che favoriscono o inibiscono l'inserimento o il reinserimento lavorativo del cliente e l'eventuale pianificazione di una o più azioni in grado di rispondere a bisogni di incremento delle risorse personali e professionali del lavoratore.

Va detto, per completezza di analisi, che uno standard procedurale che fa da “impalcatura” al processo è comunque previsto dal **Manuale delle procedure**, che codifica alcuni passi, anche di natura amministrativa, cogenti e specifici.

2.3.1. | Fasi del colloquio

Il colloquio di <presa in carico> si articola in 7 fasi finalizzate ad approfondire – sia pure in tempi relativamente contenuti – i seguenti passaggi:

- a) presentazione di *obiettivi e contenuti del colloquio*;
- b) approfondimento di informazioni riguardanti l'eventuale *periodo di inattività del lavoratore*;
- c) completamento/aggiornamento della *scheda professionale*;
- d) sintesi delle *risorse del cliente per l'inserimento lavorativo*;
- e) valutazione della *condizione di occupabilità*;
- f) pianificazione di eventuali *azioni di potenziamento della spendibilità del lavoratore*;
- g) formalizzazione del *patto di servizio*.

Di seguito vengono forniti alcuni suggerimenti operativi relativi alle singole fasi del colloquio.

a) **Presentazione obiettivi e contenuti del colloquio:**

Va illustrata al lavoratore la natura dell'incontro, che punta ad identificare le *azioni utili per migliorare l'occupabilità* del lavoratore, attraverso la *valutazione comune* di condizioni personali, possibilità del mercato e opportunità offerte dal Servizio (formazione, servizi specialistici, ecc.). Le azioni identificate dovranno essere *formalizzate in un Patto di servizio* (ultima fase del colloquio).

b) **Approfondimento informazioni sul periodo di inattività del lavoratore:**

Si tratta di esplorare le azioni messe in campo dall'utente per evidenziare la sua reale capacità ed il suo *stile di ricerca attiva del lavoro*, anche al fine di proporre dei cambiamenti. Ad esempio può essere utile capire la *relazione fra grado di attivazione e raggiungimento degli scopi prefissati* (ad esempio: “sono riuscito ad ottenere alcuni colloqui ma poi non ne ho superato nessuno”, oppure, “sì, sono andato ad alcuni colloqui ma poi quel lavoro non è che mi interessasse molto...”). Esplorare le azioni concrete del lavoratore vuol dire anche esplorarne le rappresentazioni circa le sue possibilità di trovare lavoro con le proprie forze.

c) **Compilazione della scheda professionale:**

In questa fase l'operatore aggiorna/raccoglie il *curriculum formativo e lavorativo* della persona, le sue conoscenze, le disponibilità, la presenza di *risorse e vincoli* che, anche in considerazione di alcune variabili personali dell'utente, consentono di procedere insieme alla persona alla valutazione della storia lavorativa e dell'esperienza professionale del cliente, rilevando l'eventuale appartenenza della persona a fasce deboli. (cfr. 2.3.2.1. *Traccia di approfondimento della scheda professionale*).

Identifica quindi le *qualifiche possedute* dal lavoratore ed offre un feedback sulla richiesta del mercato, concordando la *disponibilità con il lavoratore* al loro inserimento in banca dati per l'incrocio domanda/offerta.

Nel caso in cui non sia possibile identificare una o più qualifiche spendibili, l'operatore propone al cliente *possibili azioni per incrementare la propria occupabilità*, dal momento che qualifiche e esperienze del lavoratore, ma anche disponibilità e vincoli personali, non trovano corrispondenza nelle richieste del mercato del lavoro locale. In questa fase possono essere d'aiuto le schede descrittive dei profili professionali fornite a supporto del

SiL. Inoltre una corretta utilizzazione del criterio Istat dell'attribuzione qualifica rende comprensibile al cliente la valutazione che l'operatore ha sintetizzato con un codice.

d) Sintesi risorse / vincoli del lavoratore:

A questo punto è necessario che l'operatore restituisca la sintesi delle informazioni sul lavoratore (raccolte durante la compilazione della scheda professionale) per arrivare insieme a riflettere sulla spendibilità dell'utente nel mercato del lavoro locale. Maggiori sono le informazioni disponibili, maggiore può risultare la difficoltà ad interpretarle e a finalizzarle all'obiettivo specifico (valutare l'occupabilità); allo stesso modo tuttavia può succedere che la scarsità di informazioni induca a formulare delle considerazioni sommarie o scorrette. Per questo passaggio si può fare riferimento allo schema illustrato successivamente al punto 2.3.2.2. *Traccia di sintesi <condizione del lavoratore>*.

e) Valutazione di occupabilità:

Le informazioni concernenti la storia lavorativa del cliente e la sua condizione (risorse e vincoli) devono essere messe in relazione alla conoscenza che l'operatore possiede del mercato del lavoro. Si tratta a questo punto di riflettere non più sulla storia lavorativa del cliente ma **sul mercato (le caratteristiche, le richieste, gli andamenti, ecc.)**. Tale analisi è finalizzata a definire il secondo fattore (*spendibilità*) che incrocia il primo fattore (*risorse*) precedentemente identificato attraverso la descrizione delle risorse/vincoli del lavoratore (dati socio-anagrafici, competenze, esperienze lavorative, disponibilità/flessibilità, attivazione in autonomia rispetto alla ricerca del lavoro).

I dati del CIP e le conoscenze dell'operatore permettono, infatti, di **verificare insieme al cliente la percorribilità di un inserimento lavorativo** in rapporto alle sue competenze ed esperienze professionali. **Nel valutare insieme** la spendibilità rispetto ad un certo tipo di ambito/settore e ad uno specifico lavoro/qualifica, è opportuno fare riferimento ad alcuni elementi, come:

- la richiesta diretta delle aziende (disponibilità nella banca-dati CIP)
- la richiesta attraverso altri canali (società interinale, ecc.)
- il trend occupazionale (assunzioni CIP nell'ultimo semestre)
- le proiezioni /previsioni per il futuro (dati osservatorio, ricerche economiche, ecc.)
- le particolarità delle condizioni di lavoro (turni, tipologie di contratto, ecc.)
- l'elevato numero di candidature per lo stesso tipo di lavoro
- la presenza di una crisi del settore (e di ambiti/ figure connesse).

Queste conoscenze permettono all'operatore di **collocare l'utente lungo un continuum** che va da scarsa spendibilità (-) ad elevata spendibilità (+) sul mercato del lavoro locale (cfr. asse della *SPENDIBILITA'* al punto 2.3.2.2. *Condizione del lavoratore*). Sul segmento dell'asse dal centro al polo negativo sarà possibile immaginare graficamente tre livelli di posizionamento, corrispondenti a 1 segno negativo (-), 2 segni negativi (--), 3 segni negativi (---) che progressivamente indicano una sempre maggiore difficoltà all'inserimento lavorativo nella condizione attuale del lavoratore; mentre sul segmento dell'asse dal centro al polo positivo sarà possibile immaginare graficamente altri tre livelli di posizionamento, corrispondenti a 1 segno positivo (+), 2 segni positivi (++) , 3 segni positivi (+++) che progressivamente indicano una sempre maggiore possibilità/probabilità di inserimento lavorativo per l'utente.

f) Pianificazione azioni di potenziamento della spendibilità sul mercato:

Riprendendo la traccia di sintesi della condizione del lavoratore (risorse/vincoli personali e bassa/alta spendibilità lavorativa) sovrapponiamo alla CROCE le azioni che tendenzialmente vanno più nella direzione

di rispondere ai bisogni del lavoratore. Per questo passaggio si può fare riferimento allo schema illustrato successivamente al punto 2.3.2.3. *Traccia condizione del lavoratore e azioni di potenziamento dell'occupabilità*. Il suggerimento è quello di collegare le diverse azioni (orientamento, formazione, tirocinio, ecc.) ai bisogni che sottostanti le diverse combinazioni fra risorse personali (più o meno forti) e spendibilità lavorativa (più o meno elevata).

In presenza di alcuni vincoli del lavoratore e di una difficile spendibilità sul mercato del lavoro locale, l'operatore arriva a *condividere con il cliente l'azione più efficace* per aumentare le sue possibilità di inserimento lavorativo.

Per fare questa operazione l'operatore deve innanzitutto *conoscere le peculiarità dei diversi servizi* che possono essere offerti al lavoratore, illustrando al cliente che cosa si può aspettare dalle diverse attività ma anche quale tipo di informazioni sul lavoratore possono ritornare all'operatore della presa in carico alla conclusione dell'attività specialistica. Per una maggiore comprensione delle diverse opportunità, l'operatore può consultare i suggerimenti al punto 2.3.2.4. *Strumenti – Caratteristiche delle azioni a sostegno dell'occupabilità*.

g) Formalizzazione del Patto

Il piano d'azione viene formalizzato nel patto di servizio (così come previsto dalle Procedure del servizio) e dovrà costituire l'oggetto del richiamo, che non è altro che la verifica dello svolgimento e dell'eventuale correttezza delle azioni preventivate e delle ipotesi formulate.

A conclusione del colloquio, a livello procedurale, l'operatore può chiedere una autoverifica dei dati immessi (dall'anagrafica alle qualifiche) consegnando al lavoratore i documenti relativi.

Nel caso in cui il piano di azione previsto preveda un rinvio ai Servizi Specialistici i dati raccolti devono essere forniti agli operatori di tali servizi sulla base della documentazione prevista.

L'operatore di presa in carico è a conoscenza del fatto che, nella rete dei CIP provinciali, per sostenere e migliorare il livello di occupabilità dei lavoratori disoccupati vengono attivati i seguenti *servizi dedicati*:

- a) quattro tipologie di *attività specialistiche*, in particolare:
 - Consulenza orientativa individuale
 - Percorsi di orientamento di gruppo
 - Tutorato/accompagnamento per l'inserimento lavorativo
 - Bilancio di competenze
- b) tirocinio;
- c) interventi di formazione riservati;
- d) laboratori di ricerca attiva.

Va evidenziato che nel percorso SIL l'operatore, per selezionare le azioni, fa riferimento alla voce <**obiettivo**>. I servizi dedicati precedentemente citati (corrispondono alla voce <**azioni**>) sono riconducibili agli obiettivi SIL nel modo seguente:

Obiettivo: *sviluppo/aggiornamento della professionalità*

Azioni:

- un ventaglio di interventi di formazione (punto c dei *servizi dedicati*)
- esperienze di tirocinio (punto b dei *servizi dedicati*)

Obiettivo: *sostegno all'occupabilità*

Azioni:

- tutorato/accompagnamento per l'inserimento lavorativo (punto **a** dei *servizi dedicati*)

Obiettivo: *sostegno alla transizione*

Azioni:

- consulenza orientativa (punto **a** dei *servizi dedicati*)
- percorsi di orientamento di gruppo (punto **a** dei *servizi dedicati*)
- bilancio di competenze (punto **a** dei *servizi dedicati*)
- laboratori di ricerca attiva (punto **d** dei *servizi dedicati*)

Obiettivo: *inserimento lavorativo*

Azioni:

- inserimento in banca dati
- laboratori di ricerca attiva (punto **d** dei *servizi dedicati*)

2.3.2. | Strumenti del colloquio

In questa parte della *Guida* vengono fornite le tracce operative e gli schemi esemplificativi che sono stati indicati nel capitolo precedente nella descrizione delle diverse fasi del colloquio.

2.3.2.1 Traccia di approfondimento della scheda professionale

Quando la persona arriva al colloquio di <presa in carico> una serie di **dati anagrafici** sono già stati **raccolti in accoglienza**.

Alle informazioni già disponibili è utile aggiungere altri elementi per valutare eventuali variabili personali (caratteristiche/condizioni/vincoli) che rischiano di aumentare la difficoltà del disoccupato nella ricerca del lavoro.

Nell'aggiornamento/compilazione della scheda professionale, vengono approfondite tre aree di contenuti:

1) in primo luogo, per identificare e condividere con il cliente eventuali **elementi di criticità nella condizione personale** l'operatore:

- registra la eventuale presenza di **dati socio-anagrafici critici**, come :
 - 1.1. età elevata
 - 1.2. genere femminile
 - 1.3. cittadinanza/cultura d'origine straniera
- osserva **elementi di debolezza personale**, come :
 - 1.4. condizione fisica (handicap, invalidità, malattia...)
 - 1.5. assenza di rete familiare/sociale di supporto
 - 1.6. scarsa autonomia (si presenta accompagnato/a)
 - 1.7. scarsa cura di sé (nel vestire, nella pulizia...)
 - 1.8. scarsa capacità di comunicare e interagire
 - 1.9. precedenti problematici (dipendenza da sostanze/alcool, carcere...)
- registra **vincoli nella ricerca del lavoro**, come:
 - 1.10. accudimento e cura (bambini e anziani)

- 1.11. urgenza economica
- 1.12. condizionamenti familiari (genitori, partner....)
- 1.13. tempi e orari
- 1.14. spostamenti / collegamenti difficili (assenza della patente di guida)

2) in secondo luogo, per valutare insieme al cliente i **punti di forza/debolezza della sua professionalità** l'operatore:

- ricostruisce il patrimonio formativo attraverso il **titolo di studio e la qualifica** del lavoratore
- integra queste dati oggettivi, cercando di identificare **altre risorse del cliente** (in termini di conoscenze e competenze di base e trasversali); verifica quindi se il cliente :
 - ha frequentato delle attività formative documentabili (per esempio: corso di lingue, di informatica, ecc.)
 - ha avuto esperienze extra-lavorative che possono aver favorito lo sviluppo di competenze particolari (a livello comunicativo, organizzativo, ecc.)
 - manifesta particolari hobby e interessi personali.

Alla fine di questa analisi, sintetizza **se sono presenti** eventuali **elementi di criticità nel patrimonio formativo del lavoratore**, in particolare:

- 2.1. basso livello di scolarità
- 2.2. scarsa conoscenza della lingua italiana
- 2.3. nessuna conoscenza della lingua inglese
- 2.4. nessuna conoscenza informatica
- ricostruisce inoltre il patrimonio di esperienza lavorativa del cliente attraverso:
 - la registrazione di elementi oggettivi (in termini di ambiti e contesti esperienziali, ruoli e mansioni, forme contrattuali, ecc.)
 - la raccolta di ulteriori informazioni sulla qualità delle esperienze lavorative.

L'operatore, dalle informazioni raccolte, **identifica** eventuali **elementi di criticità nelle esperienze lavorative del cliente**, in relazione a :

- 2.5. bassa professionalità
- 2.6. ripetute interruzioni nel rapporto di lavoro
- 2.7. lunga assenza dal mercato
- 2.8. selettività nella ricerca di lavoro.

3) in terzo luogo, per favorire la **ricerca di un nuovo lavoro** da parte dell'utente l'operatore verifica:

- se il cliente esprime delle **preferenze lavorative realistiche** rispetto al mercato del lavoro locale,
- se ha in mente un **obiettivo lavorativo coerente con le proprie risorse**,
- se **si pone in modo positivo** rispetto a nuove prospettive occupazionali e verso offerte diverse dalle esperienze precedenti (cambiamento di attività, condizioni di lavoro, tipologie di contratto, ecc.),
- se l'utente ha messo in atto delle **strategie di ricerca** verificando qualità ed esiti di tali iniziative.

L'operatore, dalle informazioni raccolte, **identifica** eventuali **elementi di criticità nella ricerca del lavoro**, in particolare registra la presenza di:

- 3.1. un basso livello di **disponibilità/flessibilità**
- 3.2. una scarsa **capacità/volontà di attivarsi** in autonomia.

L'approfondimento di queste tre aree tematiche aiuta l'operatore a **collocare l'utente lungo un continuum** che va da scarse risorse (-) ad elevate risorse (+) sul mercato del lavoro locale (cfr. asse della *RISORSE* al punto 2.3.2.2. Condizione del lavoratore). Sul segmento dell'asse dal centro al polo negativo sarà possibile immaginare graficamente tre livelli di posizionamento, corrispondenti a 1 segno negativo (-) indicando che risulta **critica una delle tre aree** tematiche precedentemente analizzata, 2 segni negativi (--) indicando che risultano **critiche due delle tre aree** tematiche precedentemente analizzate, 3 segni negativi (---) indicando che **tutte le aree** esplorate **presentano delle criticità** nella condizione attuale del lavoratore; mentre sul segmento dell'asse dal centro al polo positivo gli altri tre livelli di posizionamento corrispondono a 1 segno positivo (+) indicando come **punto di forza una delle tre aree** esplorate, 2 segni positivi (++) indicando come **punto di forza due delle tre aree** esplorate, 3 segni positivi (+++) che indicano una elevata possibilità/probabilità di inserimento lavorativo per l'utente a fronte di **elementi positivi in tutte le aree esplorate**.

2.3.2.2. *Traccia di sintesi <condizione del lavoratore>*

Gli **elementi emersi** durante la compilazione della scheda professionale sono riconducibili a **2 fattori** che aiutano l'operatore e l'utente a riflettere sul livello di occupabilità di quest'ultimo e sul bisogno di eventuali azioni di supporto.

Il *primo fattore* (o insieme di informazioni), che in sintesi definiamo *RISORSE PERSONALI*, attiene alla descrizione della condizione attuale del cliente che cerca lavoro (punti 1, 2 e 3 della traccia di approfondimento della scheda professionale).

Il *secondo fattore* (o insieme di informazioni), che in sintesi definiamo *SPENDIBILITA' SUL MERCATO* del lavoro locale, fa riferimento al patrimonio di conoscenze disponibili all'operatore per valutare il livello di occupabilità dell'utente nelle condizioni in cui si presenta al servizio.

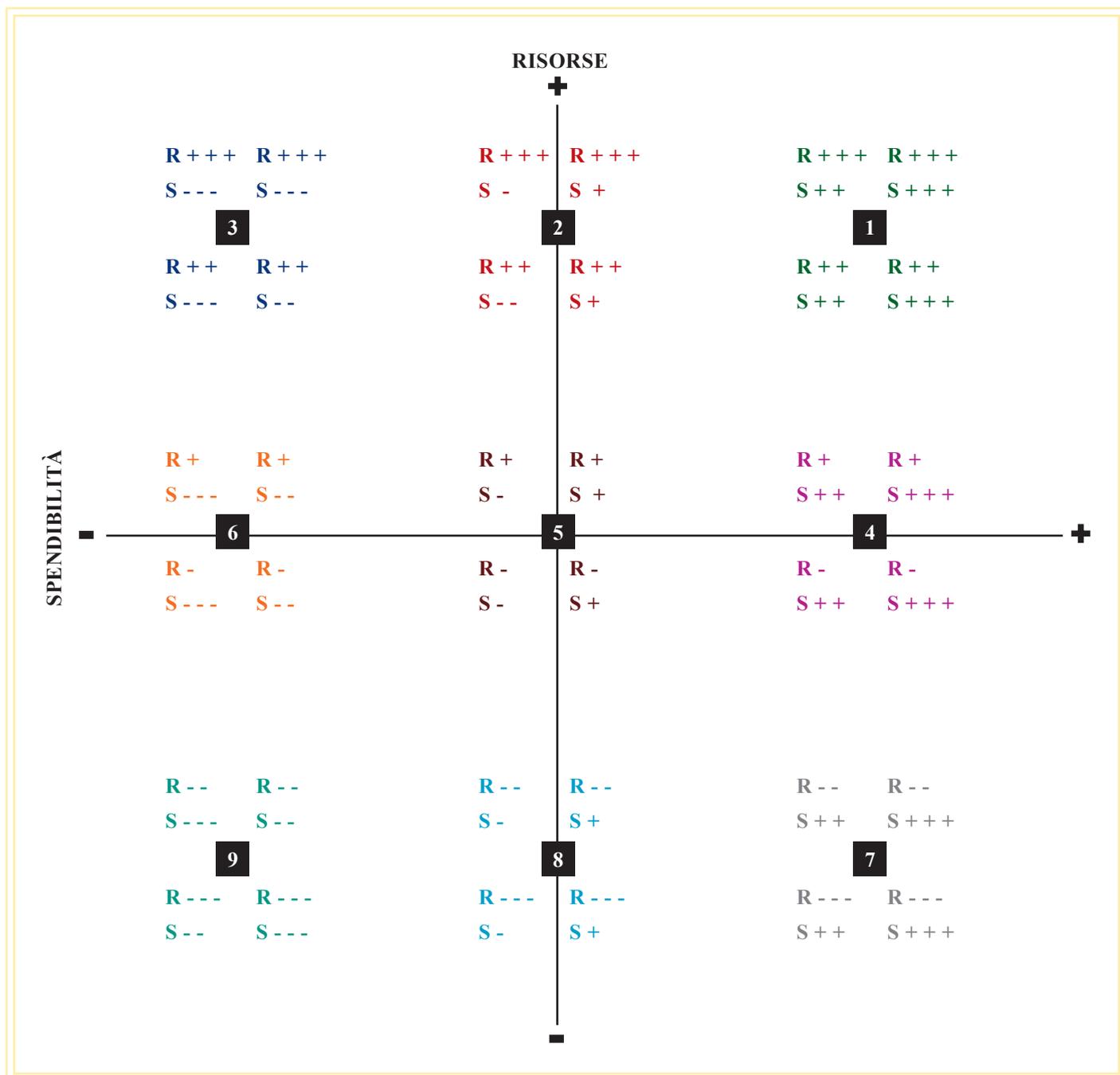
Incrociando questi due fattori è possibile visualizzare graficamente la distribuzione nello spazio di una serie di combinazioni possibili fra:

- il diverso livello di **RISORSE** del lavoratore lungo un continuum alto (+) basso (-)
- il grado di **SPENDIBILITA'** della sua qualifica/professionalità sul mercato del lavoro locale lungo un continuum alto (+) basso (-).

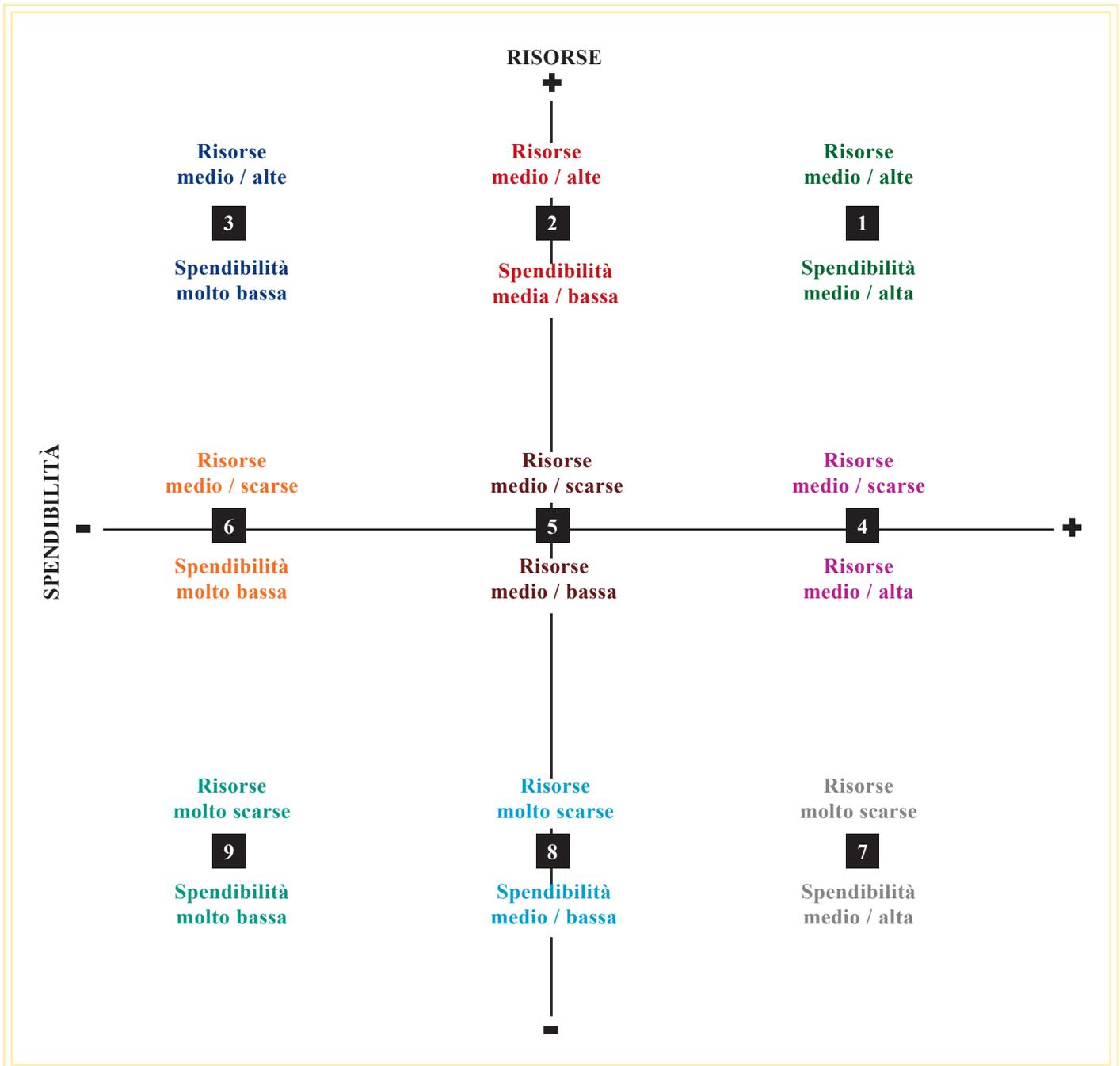
L'intersezione dei due fattori (**risorse e spendibilità**) da origine a 4 quadranti:

- risorse (+) e spendibilità (+)
- spendibilità (+) e risorse (-)
- risorse (-) e spendibilità (-)
- spendibilità (-) e risorse (+)

Ogni quadrante contiene una diversa combinazione dei due fattori (**risorse e spendibilità**) declinati, come è già stato detto, su tre livelli del polo positivo del continuum (+++, ++, +) e su tre livelli del polo negativo del continuum (- - -, - -, -). Nello spazio esterno dei quadranti e attorno agli assi si configurano 9 nuclei di combinazioni possibili visualizzate con diversi colori.



Nel grafico della pagina successiva, sullo schema precedente che visualizza i diversi pesi degli elementi dei singoli quadranti, sono state sintetizzate 9 *condizioni possibili per il lavoratore disoccupato*. Tale esemplificazione ha valore strumentale per facilitare la sintesi degli elementi informativi raccolti durante il colloquio di presa in carico.

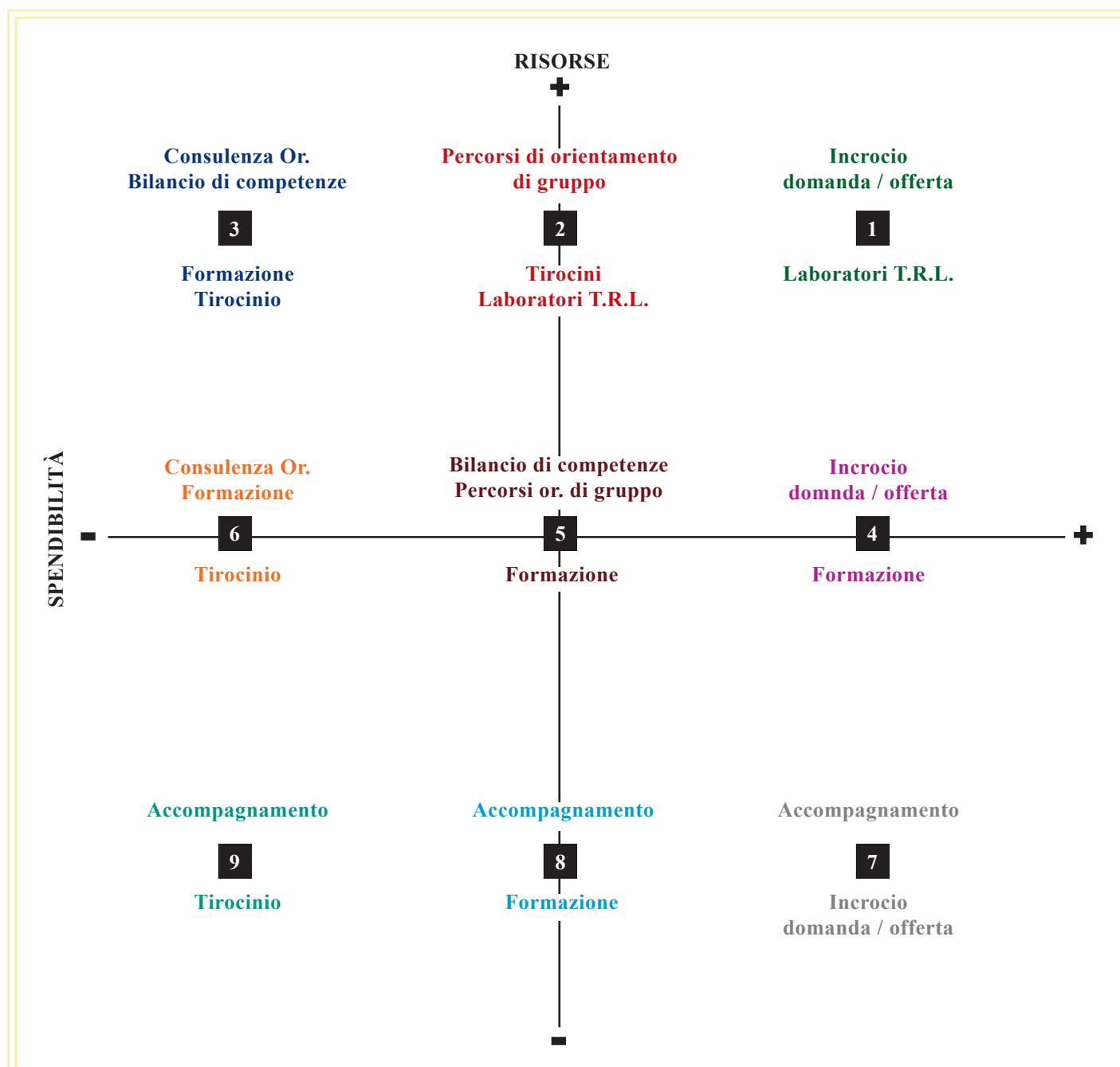


Nel paragrafo seguente, alle **9 condizioni** che sintetizzano le principali combinazioni degli elementi raccolti durante il colloquio vengono collegate le **possibili azioni di potenziamento dell'occupabilità**, finalizzate a sostenere l'inserimento lavorativo dell'utente. L'obiettivo è quello di **aiutare l'operatore nell'individuazione dei servizi** da proporre al cliente e da formalizzare nel **patto di servizio**.

2.3.2.3. Condizione del lavoratore e azioni di potenziamento dell'occupabilità

Nel **quadrante in alto a destra** sono posizionate le persone (*nucleo informativo 1*) che dispongono di **buone risorse personali** (ad esempio, persone con elevata scolarizzazione, buone competenze trasversali, elevata flessibilità, ecc.) ed hanno anche un'**alta spendibilità** (per esempio, titolo di studio/qualifica molto richiesta dal mercato). Per questi utenti si deve prevedere un passaggio diretto dalla presa in carico all'**incrocio fra domanda e offerta di lavoro**; qualora l'utente abbia interesse a migliorare le proprie capacità di ricerca autonoma è opportuno consigliare la partecipazione ad un **laboratorio di tecniche di ricerca attiva del lavoro**. La motivazione di questa scelta è legata alla valutazione di buone opportunità occupazionali rispetto all'obiettivo lavorativo e alla capacità dell'utente di muoversi in autonomia.

Al **centro in alto sull'asse RISORSE**, sono posizionate le persone (*nucleo informativo 2*) che dispongono di **buone risorse personali** ma presentano una **limitata spendibilità** sul mercato (ad esempio, giovani con lauree deboli). Il bisogno di questi utenti può andare nella direzione di ridefinire un progetto professionale poco spendibile (ad esempio, attraverso un *percorso di orientamento di gruppo* dal momento che la persona dispone di buone risorse), di qualificare in modo più mirato al mercato la propria preparazione (attraverso la *formazione*, se il cliente identifica un ambito di interesse specifico)



e/o di fare esperienze di primo inserimento (*tirocinio*, se la difficoltà è legata alla scarsa esperienza lavorativa).

Nel **quadrante in alto a sinistra** sono posizionate le persone (*nucleo informativo 3*) che dispongono di **buone risorse personali** ma sono **difficilmente collocabili** (ad esempio, professionalità per settori produttivi in crisi). In questo caso è preferibile innanzitutto, tenendo conto delle buone risorse personali, un'azione orientativa approfondita attraverso un *bilancio di competenze* (se la persona presenta un'alta motivazione e condizioni favorevoli ad un'azione lunga ed impegnativa) o una *consulenza orientativa* (se tempi e disponibilità sono più ridotte); si rende necessaria tuttavia anche un'azione di *formazione professionale* per prefigurare nuove prospettive occupazionali.

Verso l'**estremo di destra dell'asse SPENDIBILITA'**, sono posizionate le persone (*nucleo informativo 4*) che **dispongono di un** limitato patrimonio di risorse personali **ma hanno una buona possibilità di occupazione** (per esempio, legata alla disponibilità verso condizioni di lavoro particolari o ad accettare lavori poco appetibili). In questo caso è possibile un passaggio diretto all' *incrocio domanda/offerta* (in presenza di elevata disponibilità e flessibilità) oppure una proposta di aggiornamento/qualificazione (se non ci sono vincoli personali ed è presente una motivazione a migliorare la *formazione* posseduta) e/o un'esperienza di *tirocinio* per facilitare l'accesso e la sperimentazione della persona in un contesto lavorativo.

All'**incrocio dei due assi**, sono posizionate le persone (*nucleo informativo 5*) che dispongono di un **limitato patrimonio di risorse** e presentano **possibilità medio/basse di inserimento lavorativo**. L'utente in questo caso ha bisogno di mettere a fuoco il suo reale bagaglio di risorse e di definire un obiettivo lavorativo specifico; può essere utile un'azione di *bilancio di competenze* (se si tratta di un utente con esperienza lavorativa e se ci sono le condizioni strumentali e motivazionali per questo tipo di impegno) oppure un *percorso di orientamento di gruppo* (per esempio, in presenza di utenze giovani e/o con resistenze verso impegni lunghi). E' prevedibile che l'intervento di orientamento faccia emergere ulteriori bisogni di *formazione* per raggiungere l'obiettivo lavorativo identificato.

Verso l'**estremo di sinistra dell'asse SPENDIBILITA'**, sono posizionate le persone (*nucleo informativo 6*) che dispongono di **risorse scarse** e **spendibilità molto bassa**. Per questi utenti è preferibile verificare la disponibilità verso una *consulenza orientativa individuale*, tenuto conto dei probabili vincoli e della eventuale limitata motivazione. Da questo intervento potrebbero emergere bisogni/obiettivi di *formazione* (e si tratterà di sostenerne il significato e la motivazione) e/o eventuali disponibilità di *tirocinio* per facilitare l'accesso e la sperimentazione della persona in un contesto lavorativo.

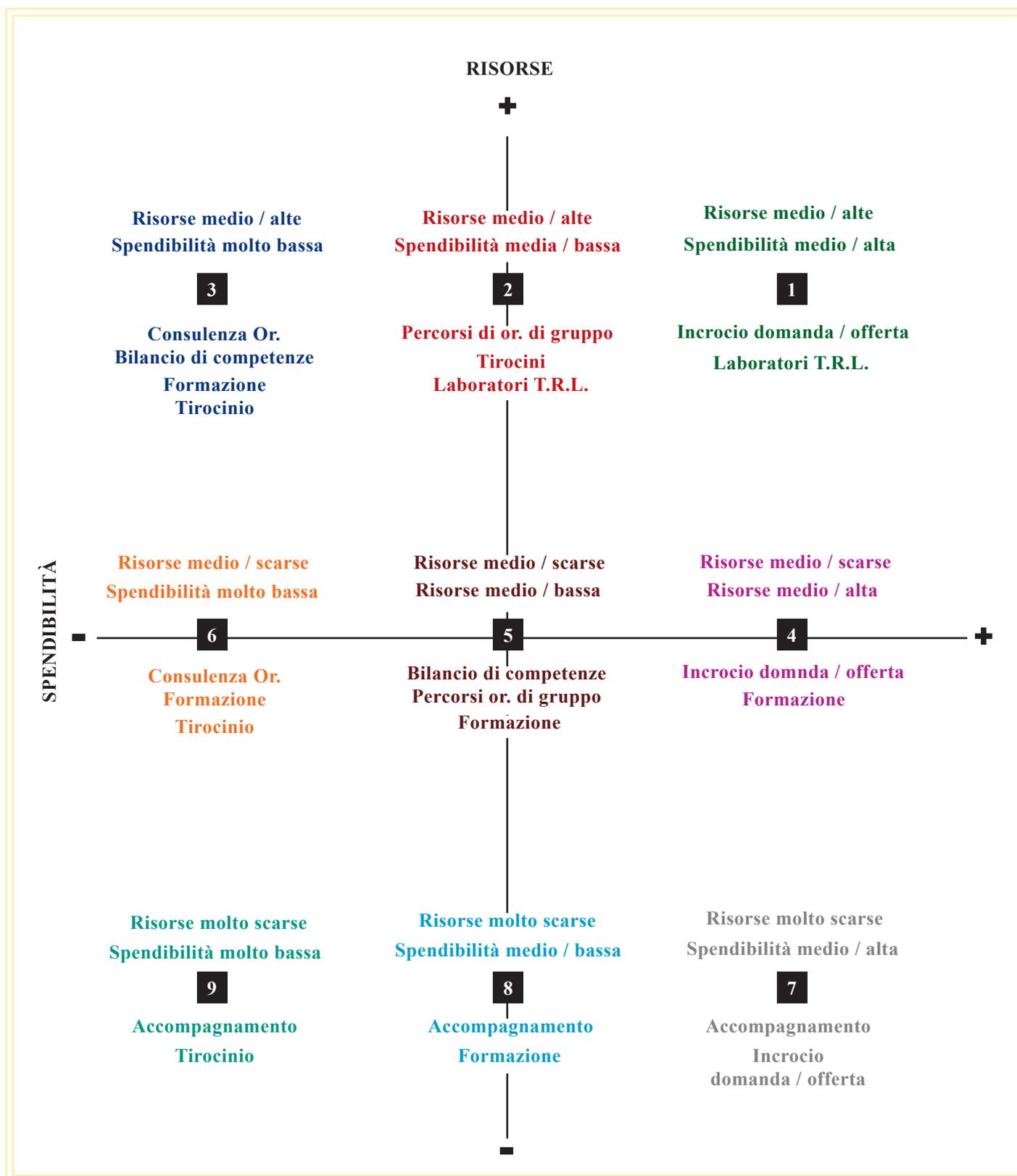
Nel **quadrante in basso a destra** sono posizionate le persone (*nucleo informativo 7*) che dispongono di **risorse molto deboli** ma che possono comunque essere **spese positivamente sul mercato** (anche se probabilmente solo in situazioni limitate). Se esistono le condizioni (alta flessibilità/disponibilità) si può prevedere un passaggio diretto all' *incrocio domanda/offerta*, in caso contrario è preferibile la promozione del servizio di *consulenza orientativa individuale* all'interno del quale l'utente può essere aiutato a pianificare in modo più personalizzato diverse alternative disponibili.

Al **centro in basso sull'asse RISORSE**, sono posizionate le persone (*nucleo informativo 8*) che presentano **molte criticità personali** ed anche la loro **spendibilità sul mercato è piuttosto limitata**. Per questi utenti può essere utile un'azione di *tutorato/accompagnamento* individualizzato per facilitare i diversi step di ricerca del lavoro che la persona in autonomia può avere difficoltà a realizzare. Se ci sono le condizioni sarebbe opportuno potenziare, almeno parzialmente, le competenze/abilità del lavoratore attraverso azioni di *formazione* adeguate ai vincoli personali.

Nel **quadrante in basso a sinistra** sono posizionate le persone (*nucleo informativo 9*) che presentano **maggiori criticità/debolezze sia sul piano personale che lavorativo**. Anche per questo target di utenti è opportuno prevedere un'azione di *tutorato/accompagnamento* individualizzato, in primo luogo finalizzata a mediare le difficoltà di rapporto dell'utente con diversi interlocutori socio-istituzionali ed i quotidiani contesti di riferimento ed in secondo luogo per facilitare i diversi step di ricerca del lavoro che la persona in autonomia avrebbe molte difficoltà a realizzare.

Per concludere è bene ricordare che:

- i suggerimenti che collegano la sintesi delle informazioni, acquisite attraverso il colloquio di presa in carico, alle azioni da proporre all'utente nel patto di servizio hanno valore indicativo; è necessario che l'operatore verifichi l'adeguatezza delle diverse proposte alle specifiche situazioni;
- ogni proposta deve nascere dal confronto e dalla condivisione con il lavoratore per avere delle probabilità di efficacia.



2.3.2.4. Caratteristiche delle azioni a sostegno dell'occupabilità

Per finire, in questo paragrafo vengono fornite agli operatori alcune **indicazioni sulla specificità delle azioni di sostegno all'occupabilità** da proporre al lavoratore nel patto di servizio; tali suggerimenti vanno tenuti presenti nella formulazione delle proposte di promozione dei servizi di cui si è parlato nel paragrafo precedente.

CONSULENZA ORIENTATIVA INDIVIDUALE

Questa azione:

- a) risponde al **bisogno di riflettere sulla propria esperienza lavorativa** per progettarne cambiamenti e/o sviluppi futuri (non tutte le persone avvertono il bisogno di fermarsi a riflettere);
- b) **richiede** una *motivazione personale* a mettersi in gioco in modo aperto e critico e la presenza di *condizioni oggettive favorevoli* (per esempio, il fatto di non avere esigenze economiche impellenti da risolvere attraverso un inserimento lavorativo di qualsiasi tipo);
- c) **non è adatta** a persone con problematiche personali e sociali particolarmente gravi o complesse;
- d) è utile per persone che fanno fatica a relazionarsi /comunicare o hanno resistenze verso proposte di attività in gruppo;
- e) lascia che la persona **realizzi in autonomia gli obiettivi lavorativi** messi a fuoco durante la consulenza e quindi risulta più efficace con soggetti che hanno buone risorse di attivazione personale.;
- f) la possibilità di modulare la lunghezza della consulenza permette al professionista sia di **differenziare l'obiettivo da raggiungere** sia di **adattarsi ai tempi di maturazione** del cliente.

Per il rinvio a questo servizio sono possibili *due motivazioni*:

- 1) rinvio alla consulenza **per approfondire** l'analisi e la valutazione di occupabilità in situazioni di particolare complessità (**un colloquio di approfondimento** che non necessariamente prosegue in un percorso consulenziale);
- 2) rinvio all'azione consulenziale per aiutare il cliente a:
 - a) decidere fra alternative concrete già identificate a livello personale (centraggio sul processo decisionale);
 - b) mettere a fuoco un obiettivo lavorativo (centraggio sul progetto professionale);
 - c) approfondire l'analisi delle risorse personali (competenze, valori, interessi, ecc.);
 - d) verificare la presenza/influenza di condizionamenti sulle scelte professionali (personali, familiari, sociali, ecc.).

All'operatore della presa in carico *devono essere restituite le seguenti informazioni*:

- a) definizione dell'obiettivo lavorativo / progetto professionale (settore e attività lavorativa)
- b) piano personalizzato per perseguire l'obiettivo (insieme di azioni che il lavoratore deve fare)
- c) livello di autonomia /attivazione rispetto all'obiettivo e al piano
- d) vincoli da monitorare per raggiungere l'obiettivo (natura del vincolo e suggerimenti per strategie di aggiramento).

PERCORSI DI ORIENTAMENTO DI GRUPPO

Questa azione:

- a) solitamente ha più successo se rivolta a **giovani** o a **donne** adulte perché chiede una certa **disponibilità a mettersi in gioco** davanti agli altri;
- b) può essere utile per **condividere con altri** le proprie esperienze di insuccesso (ma il gruppo deve essere abbastanza omogeneo per condizione);
- c) aiuta a sviluppare **confronto fra pari e abilità di fronteggiamento** di situazioni specifiche (a differenza della consulenza individuale che è molto centrata sulla relazione asimmetrica fra consulente e cliente);
- d) ottimizza l'**acquisizione e la rielaborazione di informazioni**;
- e) richiede persone con un **discreto livello di risorse personali** (per attivarsi e sperimentarsi in situazione);
- f) **non è adatta** a persone con grosse problematiche personali.

E' utile per aiutare il cliente a:

- a) chiarirsi le idee sulla realtà del mercato del lavoro (in generale, in specifico);
- b) confrontarsi con altre esperienze e ridurre atteggiamenti rigidi o stereotipati;
- c) sviluppare abilità e strategie concrete per l'inserimento lavorativo;
- d) mettere a fuoco un obiettivo lavorativo.

All'operatore della presa in carico **devono essere restituite** le seguenti informazioni:

- a) definizione dell'obiettivo lavorativo / progetto professionale (settore e attività lavorativa)
- b) abilità conseguite / prodotti elaborati (esempio: C.V.)
- c) piano personalizzato per perseguire l'obiettivo (insieme di azioni che il lavoratore deve fare)
- d) livello di autonomia /attivazione rispetto all'obiettivo e al piano

TUTORATO / ACCOMPAGNAMENTO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO

Questa azione:

- a) concerne una vera e propria **mediazione sociale nel percorso di ricerca / inserimento nel lavoro**; in questo caso il ruolo dell'operatore è quello di affiancare concretamente il cliente che ha delle difficoltà ad attivarsi autonomamente e facilitare la promozione di opportunità costruire ad hoc;
- b) implica un **rapporto individualizzato con la persona** che vive un qualche livello di **criticità** (di risultati, di comportamento, di metodo, di motivazione, ecc.) nel corso della propria esperienza formativa e lavorativa;
- c) risulta un dispositivo privilegiato per l'**accompagnamento delle fasce deboli**;
- d) è necessario che il CIP provveda ad un'**integrazione fra risorse** di contesti diversi in un'ottica di lavoro di rete;
- e) è necessario che il CIP si ponga il problema del collegamento con le aziende per la ricerca di opportunità lavorative "di nicchia".

E' utile per aiutare il cliente ad attivarsi ed investire energie verso esperienze specifiche e lo facilita nel suo rapporto con diversi ambienti sociali e lavorativi.

All'operatore della presa in carico devono essere restituite le seguenti informazioni:

- a) identificazione di prospettive di inserimento (anche in collaborazione con il servizio di incrocio D/O);
- b) quadro complessivo sull'utente: potenzialità, risorse del contesto, rapporto con i servizi (nel caso l'inserimento non sia prevedibile).

BILANCIO DI COMPETENZE

Questa azione:

- a) si configura come un **insieme di pratiche** (in parte consulenziali ed in parte di accompagnamento nella realizzazione del progetto professionale) a sostegno dell'inserimento o re-inserimento lavorativo;
- b) risponde soprattutto al bisogno di definire operativamente un progetto professionale personale, a partire da una **esperienza lavorativa pregressa** che può essere valorizzata in un nuovo percorso lavorativo;
- c) si fonda sulla **nozione di competenza**, con riferimento al valore dell'expertise professionale, al riconoscimento soggettivo (e oggettivo) e alla trasferibilità in esperienze /contesti diversi; la nozione di riconoscimento delle competenze (obiettivo del percorso di bilancio) è diversa da quella di certificazione delle competenze. Il riconoscimento fa riferimento ad un processo di identificazione e presa di consapevolezza delle competenze maturate; mentre la certificazione richiede una legittimazione sociale garantita da specifici dispositivi;
- d) richiede **persone che non abbiano grossi vincoli** (di tempi, di guadagno, ecc.);
- e) in linea di massima potrebbe essere più adatto ad una persona già occupata (anche in modo precario) che ha interesse a **promuovere la propria professionalità** (motivazione personale e mancanza di urgenze strumentali);
- f) il bilancio si conclude con l'elaborazione di tre prodotti strutturati:
 - il **Progetto professionale** che è un **piano di azione finalizzato** in vista della realizzazione di un orientamento professionale;
 - il **Documento di sintesi** è un rapporto sulle dinamiche del **percorso svolto**, sulle informazioni raccolte, sul progetto elaborato e sul piano di azione corrispondente;
 - il **Portafoglio delle competenze** è un documento che valorizza l'**insieme delle risorse** che il soggetto ha maturato nel corso delle proprie esperienze formative e lavorative.

E' utile per aiutare il cliente a:

- a) mettere a fuoco un **progetto professionale**;
- b) **ricostruire e valorizzare le competenze** maturate durante l'esperienza lavorativa.

All'operatore della presa in carico **devono essere restituite** le seguenti informazioni:

- a) definizione del progetto professionale (o competenze spendibili)
- b) piano personalizzato per perseguire l'obiettivo (insieme di azioni che il lavoratore deve fare)
- c) livello di autonomia /attivazione rispetto all'obiettivo e al piano.

TIROCINIO

Questa azione può svolgere due funzioni:

- a) essere un buon dispositivo per **facilitare l'inserimento lavorativo**;
- b) favorire un **contatto orientativo con un ambiente di lavoro**.

E' un'azione che trova maggior riscontro nei **target più giovani**, mentre risulta difficile da comprendere per lavoratori adulti con precedenti esperienze lavorative.

Richiede un'attività di **preparazione prima** e di **rielaborazione alla fine** dell'esperienza.

E' **da ricomprendere all'interno di percorsi personalizzati** a favore delle fasce più deboli.

FORMAZIONE

I **percorsi di formazione** rispondono ad un **bisogno della persona di sviluppare competenze**.

L'operatore insieme all'utente può valutare la necessità di un potenziamento sia delle **competenze tecno-professionali** sia delle **competenze di base o trasversali**.

Nella valutazione di eventuali azioni formative, l'operatore deve tener conto innanzitutto del **ventaglio di proposte corsali** offerte dagli Enti di formazione nel quadro della programmazione annuale. Qualora tali iniziative non risultino adeguate ai bisogni o ai vincoli dell'utente, l'operatore prende in esame le **opportunità formative riservate agli utenti CIP**.

Quando l'operatore valuta con il disoccupato la necessità di un percorso formativo, è importante che lo **aiuti a comprenderne il valore strategico rispetto all'inserimento lavorativo**.

L'attenzione a **valorizzare il dispositivo della formazione** risulta particolarmente strategica **in presenza di target sociali** che possono mostrare **resistenze** ad intraprendere nuove o ulteriori esperienze formative in seguito ad esperienze negative pregresse (ad esempio, giovani drop-out) o in presenza di sentimenti di minaccia dell'identità professionale acquisita (ad esempio, per lavoratori adulti espulsi dal mercato).

LABORATORI RICERCA ATTIVA

Lo scopo di attività è quello di sviluppare nella persona abilità finalizzate a **migliorare strategie ed esiti** di sforzi messi in atto autonomamente. Sono da privilegiare utenti con **buone risorse personali**.

A differenza dei percorsi orientativi di gruppo, i **laboratori** per il tempo limitato a disposizione sono finalizzati ad **ottimizzare l'acquisizione di abilità strategiche** per permettere al disoccupato di muoversi in maniera autonoma nella ricerca del lavoro. I percorsi orientativi di gruppo infatti, oltre a sviluppare abilità di ricerca del lavoro, favoriscono nell'utente un processo di maturazione di un progetto professionale (o di un obiettivo lavorativo a medio termine) e ne accompagnano la pianificazione in termini di azioni utili al suo raggiungimento.

I **laboratori** sono focalizzati su un argomento definito (le strategie di ricerca del lavoro) e necessitano quindi di un **utente che ha già maturato un'idea progettuale o ha identificato un obiettivo lavorativo da perseguire** e attraverso questi incontri acquisisce informazioni e suggerimenti operativi per attivarsi nella ricerca.

E' preferibile attivare laboratori con **gruppi abbastanza omogenei** per ottimizzare i risultati, dal momento che i tempi sono piuttosto contenuti e potrebbe risultare difficile per l'operatore che gestisce il laboratorio tener conto di esigenze individuali particolari.

2.3.2.5. Scheda per il colloquio di richiamo

Il colloquio di *richiamo* è finalizzato a **verificare l'andamento e/o l'esito delle azioni formalizzate nel patto di servizio** durante l'attività di presa in carico.

I **contenuti** del colloquio di **richiamo** sono rivolti a :

- 1) verificare il **rispetto degli impegni** assunti nel Patto;
- 2) valutare gli **esiti delle azioni** concordate con il lavoratore,
- 3) qualora gli esiti non risultino positivi (mancato inserimento), **correggere e/o integrare l'analisi e la valutazione di occupabilità** che ha portato alla pianificazione di una determinata azione; in specifico rivedere le informazioni relative a:
 - a) **condizione personale/professionale** del lavoratore
 - b) **condizione del mercato del lavoro** (rispetto alla spendibilità di qualifica /settore)
 - c) azioni di **potenziamento dell'occupabilità** del lavoratore;
- 4) ridefinizione di nuove strategie e condivisione di **ulteriori azioni da inserire nel Patto di servizio**;
- 5) pianificazione dei tempi della **nuova verifica**.

PROGETTO
AZIONE 2 < Attività di sostegno agli operatori dei Centri per l'Impiego
per l'implementazione del nuovo modello di servizio >
P.A. 2003-4132 / BO

SOGGETTO GESTORE

