

Progetto cofinanziato da



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

MODELLO INTEGRATO DI ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO





Indice

Indice

Introduzione	3
1. La logica del modello.....	6
2. Vision	7
3. Mission	9
4. Il modello integrato di orientamento e accompagnamento volto al miglioramento continuo dei servizi orientativi.....	10
4.1 Il Network	11
4.2 Il Servizio Orientativo	14
4.2.1 Promozione	16
4.2.2 Accoglienza	17
4.2.3 Tutorato	19
4.2.4 Colloquio di orientamento	20
4.2.5 Sostegno psicologico	22
4.2.6 Bilancio competenze	23
4.2.7 Servizio al lavoro.....	25
4.2.8 Placement.....	27
4.3 Standard Professionali degli Operatori.....	28
4.4 Organizzazione e Gestione del Servizio di Orientamento.....	29
4.5 Le Srtutture	30
4.6 Information and Communication Technologies	31
5. Allegati.....	32

Progetto cofinanziato da



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

MODELLO INTEGRATO

DI ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO

Introduzione

Gli ESU - Aziende Regionali per il Diritto allo Studio Universitario -di Verona, Padova e Venezia partecipano in partenariato alla Regione del Veneto, a Veneto Lavoro, all'Ufficio Scolastico regionale per il Veneto al progetto CIVIS III (Cittadinanza ed Integrazione in Veneto degli Immigrati Stranieri) a valere sull'azione 1 del Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi terzi (FEI), finalizzato all'attivazione di percorsi di integrazione e di partecipazione sociale attiva per i cittadini di Paesi esteri extra UE residenti nel territorio regionale.

In tale ambito agli ESU Veneti (Padova, Venezia e Verona) compete la realizzazione di un modello di accoglienza, accompagnamento ed orientamento che tenga in considerazione le pratiche già in uso e i modelli già adottati nei diversi contesti.

Per tale finalità sopra descritta, si è richiesta la disponibilità e la collaborazione di alcuni Enti che si occupano di accoglienza, orientamento e placement presenti nel territorio veneto¹.

Nell'impostazione del lavoro si è pertanto tenuto conto *in primis* delle "lezioni apprese" dagli operatori di orientamento intervistati e dei risultati di indagini sul livello di soddisfazione degli utenti extra UE che hanno usufruito del servizio emerse durante la fase di ricerca quanti-qualitativa nonché dei seguenti atti normativi emersi dal dibattito europeo, nazionale e regionale:

- Raccomandazione 2008/C 319/02 Risoluzione del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri, riuniti in sede di Consiglio, del 21 novembre 2008²;

¹ Gli enti che hanno partecipato al progetto oltre agli ESU di Padova, Venezia (ufficio C.U.Or.I. e URP) e Verona sono, l'Università IUAV e il Centro per l'Impiego della Provincia di Venezia, l'Università degli Studi di Verona con l'Ufficio Stage e Orientamento al lavoro e l'Ufficio Relazioni Internazionali, l'ISU-International Students Union di Verona e il Centro per l'impiego della Provincia di Verona, Università di Padova con i suoi diversi servizi e il Servizio Giovani del Comune di Padova.

² «Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente» laddove si definisce l'Orientamento come "insieme di attività che mette in grado i cittadini di ogni età, in qualsiasi momento della loro vita di identificare le proprie capacità, competenze, interessi; prendere decisioni consapevoli in materia di istruzione, formazione, occupazione; gestire i





REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

- Le Linee guida Nazionali per l'Orientamento Permanente" del 19 febbraio 2014 che raccolgono le linee strategiche Europea 2020 e costituiscono un documento di impegno a vari livelli di integrazione affinché l'intervento orientativo assuma un ruolo strategico per tutta la società³;
- Certificazioni di sistema di qualità. In particolare la ISO 9001:2008 ambito EA 37 e la ISO 29990:2010⁴ che è lo standard di riferimento per l'istruzione non formale dove per istruzione non formale si intende tutto ciò che è al di fuori dell'istruzione "classica" - cicli di istruzione superiore ed universitaria - quale ad esempio la Formazione Professionale, la formazione in azienda, l'Alta Formazione e l'Orientamento;
- La sperimentazione del progetto europeo "AQOR, *Amélioration de la qualité de l'Orientation*" in Lombardia e Veneto;
- Le indicazioni presenti nella Raccomandazione del 18 giugno 2009 sulla assicurazione di qualità *EQARF European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training (EQAVET)*;
- Modello nazionale di II generazione di accreditamento degli Organismi di Formazione e di Orientamento sancito nella Conferenza Stato Regioni del 20 marzo 2008;
- L.R. del Veneto n. 19/2002 "Istituzione dell'elenco regionale degli Organismi di Formazione accreditati" e relativa DGR n. 359/2004 Allegato B "modello di accreditamento regionale per la Formazione ed Orientamento";

propri percorsi personali di vita nelle situazioni di apprendimento, di lavoro e in qualunque contesto in cui tali capacità e competenze vengono acquisite e/o sviluppate".

³ Le premesse si sostanziano nei riferimenti europei (Lisbona 2010 e Europa 2020) e rammentano come l'orientamento costituisca un diritto permanente di ogni persona per garantire:

- accesso all'apprendimento permanente;
- maggiore mobilità per i giovani;
- maggiore qualità dei corsi e acquisizione di competenze necessarie per lavori specifici;
- maggiore inclusione;
- mentalità creativa, innovativa e imprenditoriale.

⁴ Tale norma ancora ben poco conosciuta ed adottata ricopre tutto il ciclo del processo di erogazione dei servizi formativi/orientativi: il monitoraggio e la definizione dei fabbisogni degli utenti

- l'adeguatezza delle strutture formative sia in tema di salute e sicurezza sul posto di lavoro che di attrezzature degli spazi didattici
- le competenze, l'aggiornamento e la motivazione delle risorse umane
- la misurazione e valutazione dei risultati in un'ottica di miglioramento continuo
- l'affidabilità economico finanziaria
- Il Business Plan

Progetto cofinanziato da



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

- L.R. del Veneto n. 3/2009 “Disposizioni in materia di occupazione e mercato del Lavoro” e relativa DGR n. 2238/2011 Allegato A “Procedure e requisiti per l’accreditamento di servizi al lavoro”.





Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

1. La logica del modello

L'adozione del modello integrato per i servizi orientativi si prefigge come finalità primaria quella di migliorare un insieme di servizi concepiti intorno agli utenti, soprattutto verso quella pletera di utenti che decidono di iniziare un "viaggio" venendo in Veneto e che portano con sé sul piano sociale, culturale ed economico una ricchezza per il territorio che deve essere valorizzata nella sua molteplicità.

L'innovazione di tale modello darà grande rilevanza all'utenza straniera extra Ue attraverso l'adozione di strumenti di orientamento mirati, quali ad esempio:

- sito web, schede di registrazione e di *Customer Satisfaction*;
- tutoring "peer to peer" svolto da parte di utenti stranieri;
- Network⁵ con realtà regionali, nazionali, internazionali pubbliche e private per intercettare i flussi di migranti ma anche per soddisfare al meglio le esigenze dell'utenza;
- competenze del personale coinvolto nell'erogazione dei vari servizi che non siano solo di tipo informativo, burocratico e tecnico orientativo ma anche linguistico e culturale per favorire l'espressione dei bisogni e la scelta dei percorsi effettivamente corrispondenti alle esigenze delle persone.

L'adozione del modello coinvolgerà a livello sistemico tutta l'Organizzazione in una logica di mainstreaming.

⁵ La creazione e gestione di una rete tematica (partenariato internazionale) è funzionale al miglior svolgimento dei servizi orientativi volti ad aumentare il benessere personale che a livello di sistema si sostanzia in migliori risultati durante il percorso d'inserimento degli utenti ed in un incentivo al radicamento sul territorio. L'utente straniero visto come una risorsa e non solamente come portatore di bisogni e di necessità. Il concetto di rete è altresì, rilevate per attirare un sempre maggior numero di utenti già presenti in Regione.



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

2. Vision

Il modello si ispira ad alcuni principi cardine che discendono da quanto anticipato precedentemente e che possono essere riassunti come segue:

- a) Tenere al centro degli interventi orientativi gli utenti stranieri come persone e non come numero o come generalizzazione tipologia con l'inevitabile diversificazione delle condizioni, delle aspettative e dei bisogni di ciascuno;
- b) Centralità del cittadino straniero come risorsa ad alto potenziale per la crescita del sistema veneto in termini sociali, culturali ed economici;
- c) Rafforzare i network locali, nazionali ed europei con enti pubblici e privati per migliorare gli standard di erogazione dei servizi orientativi secondo il nostro sistema di welfare;
- d) Trasversalità del modello che in una logica di mainstreaming coinvolge non solo l'ufficio orientamento, bensì tutta l'Organizzazione;
- e) Adozione di strumenti di comunicazione declinati in più lingue;
- f) Controllo dei processi di erogazione dei servizi orientativi in un'ottica di miglioramento continuo con approccio PDCA (*Plan-Do-Check-Act*);
- g) Destruzzuralizzazione degli interventi orientativi per permettere all'operatore dell'orientamento di erogare servizi ed utilizzare strumenti in relazione alle specifiche esigenze dell'utente. L'operatore deve essere libero di muoversi tra le diverse azioni orientative per poter meglio rispondere ai bisogni, più o meno espliciti, espressi dall'utente;
- h) Misurazione delle attività e del grado di soddisfazione dell'utente;
- i) Formazione continua e permanente delle Risorse Umane coinvolte nei processi orientativi principalmente su 6 assi:
 - o Lingue straniere;
 - o Interculturalità e *diversity management*;
 - o Conoscenza aggiornata dei servizi rivolti agli immigrati presenti nel territorio;
 - o Conoscenza dei fattori di rischio e del concetto di resilienza;



progetto cofinanziato da



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

- Aggiornamento continuo relativamente alle normative in materia di immigrazione;
- Tecniche di orientamento nelle diverse declinazioni.



REGIONE DEL VENETO



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

3. Mission

Il progetto prevede che l'esperienza maturata dagli ESU nel corso degli anni nel gestire l'accoglienza e l'orientamento di studenti stranieri possa essere utile per disegnare un modello trasferibile alla pluralità di Attori che si occupano di immigrati di recente ingresso. Il modello sarà pertanto adattabile a contesti ed esigenze diverse andando a individuare e mettendo a disposizione le buone pratiche e strumenti utili dai quali i destinatari potranno attingere secondo necessità ed interesse.

L'obiettivo specifico è dunque quello di supportare le Risorse Umane coinvolte nell'erogazione di servizi rivolti a stranieri, e di allargare, al contempo, sempre di più il numero dei servizi che si rivolgono a tale utenza, sviluppando una comunità di pratiche. L'obiettivo generale consiste nel facilitare l'integrazione sociale degli immigrati di recente ingresso in Veneto.

Chi lavora nel campo dell'orientamento ha a che fare con le persone, con le loro storie, le loro idee ed opinioni, i loro desideri e bisogni e non può fare a meno di esplorare il complesso mondo degli atteggiamenti e dei valori⁶. Il modello intende rafforzare un *modus operandi*⁷ volto al miglioramento del benessere delle persone che usufruiscono dei servizi e, di conseguenza, della collettività che si arricchisce con la loro permanenza.

6 ISFOL 2007

7 Così possono essere riassunte le diverse funzioni implicite del *modus operandi*:

Accogliere: nei suoi molteplici significati di incontrare, informare, connettere, orientare, sempre nel rispetto del segreto professionale, facendo sì che lo straniero sia rispettato e riconosciuto in quanto individuo che ha similitudini, ma anche diversità competenze e abilità. Ascoltare in modo empatico è già riconoscere l'utente e i suoi bisogni, quindi costituisce la prima modalità di accoglienza.

Prendere in carico: è la prima risposta che stabilisce il legame con il servizio e la fiducia con l'operatore. Solo successivamente potrà essere rinviato nel tempo per altri appuntamenti o altri servizi.

Studiare: analizzare il fenomeno per capire i reali bisogni dell'immigrato, nella loro evoluzione, macro, e nella specificità, per comprendere l'utente immigrato, per comprendere come la storia, la biografia personale si colloca nel quadro della realtà migratoria e nella cornice culturale di base di quell'individuo, per comprendere i suoi progetti e chi effettivamente abbiamo di fronte. Informandolo e fornendogli spiegazioni affinché possa muoversi sempre più autonomamente.

Sostenere: aiutare le persone nel loro percorso di articolazione e di adattamento, con il contributo di gruppi e associazioni, favorendogli incontri e gli scambi, ascoltando e creando un clima di fiducia nella linea di incrementare il capitale sociale dell'immigrato, a cui il sistema dei servizi alla persona contribuisce in modo rilevante. Assumendo una dimensione di mediatore/garante/attivatore sia rispetto ai servizi, colleghi, che alla rete di risorse che stenta ad attivarsi in presenza di utenti deboli.

Mobilizzare: favorendo l'aggregazione e lo scambio di individui anche in contesti diversi, creare occasioni che facilitino l'accesso alla cittadinanza, mobilitando le conoscenze, le competenze, le abilità del singolo.

Collegare: valorizzare le esperienze positive, creazione di gruppi di aiuto, accrescere e sviluppare la rete delle risorse.

Proporre: azioni adeguate.

Monitorare: per comprendere come evolve il percorso di cittadinanza, ma anche la singola presa in carico.



progetto cofinanziato da



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4. Il modello integrato di orientamento e accompagnamento volto al miglioramento continuo dei servizi orientativi

Di seguito il modello viene suddiviso in 6 aree di attività che idealmente rappresentano gli anelli della catena di erogazione dei servizi orientativi. A monte si possono porre le attività di individuazione e di attrazione dell'utenza *target* mentre a valle del processo si possono individuare le azioni di rielaborazione della Direzione dei risultati delle attività di Customer Satisfaction.

Le aree di attività sono:

1. Il Network;
2. Il Servizio Orientativo;
3. Gli Standard professionali minimi degli operatori;
4. Le Procedure organizzative;
5. Le Strutture di erogazione del servizio;
6. ICT.

Infine si allegheranno in una sezione dedicata gli strumenti di lavoro concepiti *ad hoc*.



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.1 Il Network

Fornire una serie di servizi anche in sinergia con altri enti per rispondere ai diversi bisogni e necessità degli utenti provenienti da Paesi terzi. Non solo da un punto di vista alloggiativo, economico, lavorativo ecc ma anche dell'essere seguiti a livello burocratico, nella mediazione linguistica ecc. Un ente che si occupa dell'accoglienza di stranieri in Italia deve conoscere, collaborare e finanziare economicamente le realtà che possano essere d'aiuto e supporto a questa tipologia di fruitori per dare un servizio a 360° che miri all'integrazione degli stessi.

Nell'area Network, o rapporti con le strutture esterne, è necessario creare e mantenere una rete attiva di partenariato permanente che abbia finalità di:

- Promuovere reti di partenariato con diversi enti locali e nazionali;
- Promuovere l'Ente erogatore nel suo contesto culturale, sociale, economico e lavorativo verso gli *stakeholder* esteri UE ed extra UE;
- Promuovere verso le realtà locali le attività e la potenzialità data dalla presenza straniera.
- Ridurre l'isolamento dell'immigrato ed allo stesso tempo dell'operatore che non si sente più solo di fronte all'utente;
- Facilitare l'attività lavorativa dell'operatore ed ampliarne le competenze;
- Spostare il punto di vista mettendo l'utente al centro della rete di servizi;
- Pianificare progetti più ampi e strutturati in quanto affrontati da diversi punti di vista e con molteplici competenze, al fine di avere una più ampia probabilità di riuscita, migliori condizioni nel reperimento di fondi e la possibilità di incidere maggiormente sulle politiche sociali;
- Attirare un sempre maggior numero di utenti già presenti in regione che sono raggiungibili attraverso ad esempio le Associazioni di stranieri. In tale ottica grande importanza rivestiranno le ambasciate, i consolati e le Camere di Commercio miste presenti all'estero che tradizionalmente forniscono le prime informazioni agli stranieri sul funzionamento del Paese in generale e sul sistema universitario italiano;
- Operatore non come risolutore di problemi altrui ma come colui in grado di indirizzare agli opportuni servizi del territorio in grado di fornire risposte efficaci.





REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

OBIETTIVO	ATTIVITA' E STRUMENTI	MEZZI DI VERIFICA
<p>Creazione mantenimento di reti di partenariati attivi con diversi <i>stakeholder</i> stranieri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Università italiane ed estere - Organizzazioni di Diritto allo Studio - Ambasciate - Consolati - Camere di commercio - Scuole di II grado estere - Associazioni studentesche - Associazioni culturali - Aziende pubbliche e private 	<ul style="list-style-type: none"> - Redazione di protocolli d'intesa (esempio convenzione quadro) - Contratti di servizio con privati (esempio per la mobilità internazionale) - Partecipazione ad attività congiunte quali ad esempio progetti internazionali, saloni orientamento, workshop congressi ecc. - Newsletter mensili con aggiornamenti su partnership, nuovi servizi, convenzioni ecc 	<ul style="list-style-type: none"> - Scheda di misurazione quantitativa e qualitativa delle relazioni con <i>stakeholder</i> stranieri <p>All. 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scheda di misurazione della Customer Satisfaction <p>All. 2</p>
<p>Creazione mantenimento di reti di partenariati attivi con diversi <i>stakeholder</i> locali e nazionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Università italiane ed estere - Accademie - Conservatorio - Inps - Organizzazioni di Diritto allo Studio - Camere di commercio - Associazioni datoriali e sindacali (es. Ufficio Internazionale CGIL, Associazione nazionale immigrati CISL, Ufficio stranieri UIL) - Comune (es. Ufficio stranieri, Ufficio Pari Opportunità) - Provincia (es. Sportello immigrazione) - ULSS (es. Consultorio) 	<ul style="list-style-type: none"> - Redazione di protocolli d'intesa - Contratti di servizio con privati - Partecipazione ad attività congiunte quali ad esempio progetti internazionali, saloni orientamento, workshop congressi ecc. - Newsletter mensili con aggiornamenti su partnership, nuovi servizi, convenzioni ecc - Slide per presentazione servizi nei saloni per l'orientamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Scheda di misurazione quantitativa e qualitativa delle relazioni con <i>stakeholder</i> locali e nazionali <p>All. 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scheda di misurazione della Customer Satisfaction <p>All. 4</p>



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

<p>familiare)</p> <ul style="list-style-type: none">- Questura- Prefettura- Scuole di II grado- Associazioni studentesche- Associazioni culturali- Aziende pubbliche e private (Aeroporto, Azienda trasporti, fiere, fondazioni culturali ecc.)- Aziende per il disbrigo pratiche burocratiche- Centri locali di informazione e servizi per immigra- Associazioni immigrati di gruppi etnici presenti in loco pubbliche e private- Associazioni di volontariato cattoliche e laiche (per mense case accoglienza e dormitori)- Organizzazioni non profit (es: ACLI, ONLUS, CARITAS Diocesana)- Difensore civico- Ombundus Man (difensore a livello Europeo)		
--	--	--





REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.2 Il Servizio Orientativo

Il servizio di orientamento dovrebbe emanciparsi dall'approccio classico. Si propone l'idea di orientamento⁸ inteso come continuità, in cui assumono importanza anche i vissuti intimi dell'individuo: l'azione orientativa si sposta dalla certificazione delle attitudini all'analisi delle dimensioni di personalità, passando da una dimensione prescrittiva, in cui si danno consigli ed indirizzi di orientamento relativi a specifici percorsi scolastici o professionali, ad una dimensione di educazione alla scelta, in cui i soggetti di orientamento diventano responsabili del processo stesso e la scelta è il risultato di un complesso processo di autoconsapevolezza ed autoefficacia.

Gli strumenti che l'orientatore può offrire ai soggetti interessati da situazioni di transizione sono intesi ad aumentare la probabilità degli stessi di compiere le scelte "migliori". Il principio da cui partire è che ciascuno compie in ogni situazione la scelta migliore tra quelle a disposizione – intendendo per scelte a disposizione non solo le alternative esistenti, ma quelle presenti nella propria rappresentazione della realtà. Elementi altrettanto determinanti sono la possibilità di più alternative possibili e la consapevolezza di tali alternative. Quest'ultimo rappresenta un punto cruciale: spesso non sono le poche scelte a disposizione sul territorio a intrappolare il soggetto, quanto le poche scelte emergenti dalla propria interpretazione della realtà. L'orientamento ha il compito quindi di fornire da un lato una panoramica, la più ampia e completa possibile, delle alternative a disposizione, dall'altro deve rendere perspicua la determinazione degli obiettivi, senza sottrarre al soggetto stesso la responsabilità delle scelte da compiere.

In termini operativi le attività consulenziali saranno articolate in un processo che si può definire in 8 servizi:

- Promozione
- Accoglienza
- Tutorato
- Colloquio orientamento
- Sostegno psicologico

⁸ Accordo nazionale sull'orientamento permanente: "processo volto a facilitare la conoscenza di sé, del contesto formativo, occupazionale, sociale, culturale ed economico di riferimento, delle strategie messe in atto per relazionarsi ed interagire con tali realtà, al fine di favorire la maturazione e lo sviluppo delle competenze necessarie per poter definire o ridefinire autonomamente obiettivi personali e professionali aderenti al contesto, elaborare o rielaborare un progetto di vita e di sostenere le scelte relative".

Progetto cofinanziato da



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

- Bilancio competenze
- Servizio al lavoro
- Placement





REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.2.1 Promozione

Per promozione si intende la fase che precede l'arrivo diretto dell'utente extra-UE presso gli uffici dell'Ente.

Nella maggior parte dei casi questo momento si svolge attraverso un contatto telefonico, di posta elettronica o, quando presenti, attraverso l'uso dei *social network*.

Durante la fase di ricerca è emerso che, quando gli utenti si rivolgono all'ente attraverso un contatto diretto, dimostrano di aver già acquisito alcune informazioni utili attraverso i siti web: da qui l'importanza di predisporre informazioni non solo tradotte in lingua straniera, ma anche pensate per i bisogni tipici dell'utenza (documentazione necessaria per il soggiorno, informazioni pratiche sulla vita quotidiana in un paese straniero, informazioni aggiornate sull'offerta istruzione formazione e lavoro).

Nell'ottica di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza, in questa fase si suggerisce l'utilizzo di strumenti on-line per la valutazione del servizio offerto.

OBIETTIVO	ATTIVITA' E STRUMENTI	MEZZI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none">- Presentare i servizi all'utenza a distanza prima dell'ingresso- Informare il potenziale utente rispetto l'offerta di servizi che può trovare- Favorire le condizioni di accesso- identificare i bisogni prima che questi si manifestino in modo problematico	<ul style="list-style-type: none">- Web (descrizione servizi e azienda, cercapersone, sportello on-line, prenotazione e gestione appuntamenti on-line, compilazione pratica)- Social network: collegamento Facebook, Twitter per seguire ultime notizie, aggiornamenti sui servizi- Collegamento skype- Newsletter (mail mensili con aggiornamenti e informazioni sulle varie iniziative)- Saloni orientamento (in collaborazione con altre realtà territoriali)- Mediazione linguistica- Materiale informativo in una o più lingue	<ul style="list-style-type: none">- Misurazione del numero di accessi web e dell'indice di conversione- Compilazione di schede di registrazione e documenti on-line- Registrazione ai social



4.2.2 Accoglienza

Per definire in concetto di Accoglienza siamo partiti dalla definizione dell'ISFOL che la descrive come il "primo momento di incontro e conoscenza tra un cliente e un operatore/trice dei servizi. Focus di questo momento è l'accoglienza della persona presso la struttura, l'offerta di informazione e le modalità di accesso ai diversi servizi attivi. Nella maggior parte dei casi questo momento si svolge allo sportello in tempi piuttosto contenuti, ma variabili a seconda delle strutture."⁹

Le fasi in cui si svolge il processo dell'accoglienza sono:

- Esplorazione della richiesta dell'utente;
- Acquisizione delle informazioni anagrafiche e curricolari ed identificazione dei bisogni dell'utente;
- Sintesi ed invio ad altri servizi offerti dalla struttura o alle realtà associate in rete;
- Monitoraggio degli esiti del servizio.¹⁰

⁹ Le parole dell'orientamento. Un puzzle da comporre - Isfol, 2007.

¹⁰ La qualità nei servizi di orientamento e inserimento lavorativo nei Centri per l'impiego: linee guida e carta dei servizi, Isfol 2007.





REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

OBIETTIVO	ATTIVITA' E STRUMENTI	MEZZI DI VERIFICA
Acquisizione delle informazioni anagrafico curricolari	<p>Apertura di un dossier personale</p> <p>Organizzare l'ambiente dedicato all'accoglienza attraverso l'uso di materiale e indicazioni multilingue</p> <p>Predisposizione di postazioni informatica per espletamento pratiche on-line dove sia possibile compilare – completare - ultimare le pratiche dei servizi di interesse con presenza di un operatore che conosce una o più lingue.</p>	<p>Scheda di misurazione quantitativa e qualitativa delle attività; All. 5</p> <p>Scheda di misurazione della <i>Customer Satisfaction</i> (da tradurre in diverse lingue); All. 6</p>
Identificazione dei bisogni dell'utente;	<p>Aiuto all'utente nell'espressione dei propri bisogni affiancandolo ad un operatore che possa tradurre ed interpretare le sue esigenze comprendendo la lingua da lui parlata;</p> <p>Indagine sulla motivazione e sulle aspettative di chi si rivolge al servizio per poter rispondere efficacemente alla richiesta dell'utente.</p>	<p>Scheda Anagrafica; All. 7</p> <p>Scheda informativa sul rispetto della normativa sulla Privacy D.Lgs 196/2003 e s.m.i. All. 8</p>
Sintesi ed invio ad altri servizi offerti dalla struttura o alle realtà associate in rete;	<p>Erogazione di informazioni utili per guidare l'utente verso altri servizi disponibili presso l'ente o il territorio;</p> <p>Registrazione delle richiesta espressa; raccolta di alcuni dati e informazioni ed eventuale indirizzo verso uno dei servizi attivati.</p>	



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.2.3 Tutorato

La figura del tutor amico è quella di un "connazionale" già esperto del sistema regionale che mira ad accogliere gli stranieri aiutandoli nello svolgimento delle prime pratiche burocratiche oltre che a familiarizzare con i servizi e le strutture didattiche al fine di:

- Facilitare la comunicazione operando una mediazione linguistica;
- Promuovere lo scambio culturale tra tutor e utente straniero;
- Incrementare il grado di autonomia dell'utente straniero.

E' un servizio trasversale in tutte le fasi di accompagnamento dell'utente, e può essere svolto attraverso l'impiego di personale straniero con esperienza di migrazione o in casi residuali di italiani con competenze specifiche linguistiche ed in mediazione culturale.

OBIETTIVO	ATTIVITA' E STRUMENTI	MEZZI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none">- Aiuto nello svolgimento delle pratiche burocratiche;- Accompagnamento presso i vari servizi di cui necessita servirsi l'utente, ad esempio: Inps, Agenzia delle Entrate, Asl, Comune, Provincia, Università ecc.	<ul style="list-style-type: none">- Mantenere contatti con Associazioni di stranieri presenti nel nell'area cittadina;- Contatti con associazioni culturali e di immigrati;- Redazione di protocolli d'intesa ad esempio convenzione quadro o contratti di servizi;	<p>Scheda di misurazione quantitativa e qualitativa delle attività All. 9</p> <p>Scheda di misurazione della <i>Customer Satisfaction</i> (da tradurre in diverse lingue) All. 10</p>





REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.2.4 Colloquio di orientamento

E' il principale strumento di un qualsiasi processo di relazione e conoscenza professionale. Il colloquio si contraddistingue per fungere da "sostegno" individuale ed è particolarmente efficace per contribuire al superamento delle criticità emergenti nelle diverse fasi del processo decisionale di una persona che possono essersi sviluppate in relazione a specifici eventi disorientanti (es.: difficoltà legate allo sviluppo del percorso scolastico e all'inserimento lavorativo; passaggi dal contesto formativo a quello lavorativo; permanenza nel contesto lavorativo).

Nell'ambito del colloquio, compito dell'orientatore è di creare le condizioni ambientali e comunicative in grado di far assumere alla persona un ruolo attivo e anche propositivo, diventando protagonista del processo di costruzione del proprio progetto professionale (e personale).

È possibile utilizzare, all'interno del colloquio, varie tecniche di conduzione (formulazione delle domande, riformulazione, restituzione), avvalersi di diversi strumenti di supporto (test psicologici, schede informative, questionari di autovalutazione, griglie di osservazione). (Isfol, 2007)

Particolare attenzione è da prestare, durante lo svolgimento del colloquio di orientamento, alla fase dell'analisi della domanda, ovvero la lettura e comprensione (decodifica), di una richiesta di servizio o di un bisogno più o meno esplicito di aiuto di una persona.

Nell'ambito della consulenza orientativa, in particolare, il processo di analisi della domanda tende verso tre fondamentali obiettivi che si possono così enunciare:

- la comprensione della situazione della persona, in particolare della transizione che la persona sta vivendo o si sta disponendo a vivere;
- la comprensione del tipo di sostegno di cui la persona può aver bisogno per realizzare quel compito;
- la definizione insieme alla persona del tipo di percorso da intraprendere, analizzare la motivazione che può sostenerlo, cercare di attivare la persona rispetto a esso¹¹.

¹¹ Grimaldi, Pombeni, 2007.



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

OBIETTIVI	ATTIVITA' E STRUMENTI	MEZZI DI VERIFICA
Raccogliere un primo quadro di informazioni sulla condizione di chi si rivolge all'ente e sulle sue aspettative;	Colloquio conoscitivo o questionario per acquisire informazioni su bisogni ed aspettative dell'utente e per ricostruire il suo percorso personale e professionale; Favorire lo sviluppo di un ruolo attivo della persona nella costruzione del proprio progetto professionale	Scheda anagrafica - Questionario per la rilevazione dei bisogni All. 11; Traccia del colloquio All. 12; Scheda informativa sul rispetto della normativa sulla Privacy D.Lgs 196/2003 e s.m.i.; All.8
Accompagnare l'utente nella definizione della sua situazione attuale e degli obiettivi che intende perseguire	Colloquio di secondo livello volto a far emergere aspirazioni formative e/o professionali Illustrare all'utente le possibilità concrete di risolvere il suo problema definire insieme se necessario le tappe successive	Misurazione della Customer Satisfaction All. 13.





REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.2.5 Sostegno psicologico

Il sostegno psicologico è un'attività che lo psicologo utilizza per supportare la persona e alleviare i disagi di natura psicologica. Si tratta di un intervento di spiegazione e chiarificazione riguardo i sintomi, le dinamiche, le peculiarità delle problematiche psichiche, facendo in modo che l'individuo sia agevolato nella riorganizzazione mentale e nell'individuazione di risorse e strategie adeguate.

Può essere svolto direttamente dall'operatore se ne possiede le competenze e l'esperienza oppure si può orientare la persona verso i servizi specifici pubblici e/o privati presenti sul territorio.

OBIETTIVO	ATTIVITA' E STRUMENTI	MEZZI DI VERIFICA
- Aiuto alle persone che si trovino ad attraversare situazioni, anche transitorie, di disagio psicologico.	- Consulenza psicologica attraverso una serie di colloqui individuali e/o di gruppo.	- Scheda anagrafica; All. 14 - Scheda informativa sul rispetto della normativa sulla Privacy D.Lgs 196/2003 e s.m.i.; All. 8 - Misurazione della Customer Satisfaction. All. 15



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.2.6 Bilancio competenze

È un percorso volontario (dove vengono indicati gli obiettivi, il contenuto e i metodi del percorso) che mira a promuovere l'auto riconoscimento delle competenze acquisite nei vari contesti e traiettorie di vita al fine di promuoverne la trasferibilità e la spendibilità nella ridefinizione e riprogettazione del proprio percorso lavorativo.

I potenziali utenti del bilancio sono adulti e giovani in cerca di lavoro, in fase di transizione e/o disoccupati. Attraverso un percorso di consulenza individuale e in gruppo, che può variare nella durata e nelle modalità, con un consulente preparato specificamente su questa metodologia, il soggetto avvia un'attività di riflessione e ricostruzione attiva e coinvolta della propria storia personale e professionale al fine di evidenziare le proprie risorse e abilità e i propri punti di debolezza o di sviluppo.

OBIETTIVO	ATTIVITA' E STRUMENTI	MEZZI DI VERIFICA
Auto riconoscimento delle competenze acquisite nei vari contesti;	<p>Intervento approfondito che si articola in tre fasi:</p> <p>Accoglienza in cui informare e motivare i partecipanti al percorso di bilancio;</p> <p>Esplorazione che indaga le sezioni del CHI SONO, COSA OFFRO, COSA CERCO;</p> <p>Conclusione in cui analizzare i risultati e accompagnare all'azione;</p> <p>1° incontro (individuale e/o di gruppo)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificazione delle motivazioni e delle aspettative degli utenti; - Condivisione degli obiettivi del bilancio e presentazione del percorso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Scheda informativa sul rispetto della normativa sulla Privacy D.Lgs 196/2003 e s.m.i.; All. 8 - Misurazione della Customer Satisfaction; All. 16 - Scheda MOTIVAZIONI, ASPETTATIVE E DATI SOCIO-ANAGRAFICI (ISFOL) Allegato 17;





REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

	<p>2° incontro (individuale e/o di gruppo)</p> <ul style="list-style-type: none">- CHI SONO: una presentazione della biografia, della personalità e dello stile cognitivo della persona;- COSA OFFRO: per fotografare le abilità, le conoscenze e le competenze della persona;- COSA CERCO: per raccogliere attitudini, interessi e valori che ispirano le scelte della persona; <p>Attività individuale di ricerca approfondita sul tipo e sulle caratteristiche del lavoro individuato</p>	<ul style="list-style-type: none">- SCHEDA: Ricostruzione del percorso migratorio; All. 18- Intelligenze multiple (Micheal Berman); All. 19- Questionario di fronteggiamento; All. 20- Io di fronte alle situazioni (ISFOL); All. 21- SCHEDA: Le mie capacità (Competenze specifiche, competenze organizzative; competenze personali); All. 22- SCHEDA: Scheda di lavoro sui valori professionali - I valori - Mettere a fuoco il proprio interesse lavorativo; All. 23
	<p>3° incontro (individuale e/o di gruppo)</p> <p>IL MIO PROGETTO: fase di sintesi e di accompagnamento in cui riflettere su quanto emerso nel corso della fase precedente.</p>	<ul style="list-style-type: none">- SCHEDA: L'obiettivo professionale - Piano d'azione. All. 24



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.2.7 Servizio al lavoro

Insieme di servizi che mirano ad informare, sostenere e a rendere autonomo l'utente nella fase di ricerca attiva di lavoro. Si tratta, in particolare, di informare l'utenza su come viene regolamentato il mondo del lavoro in Italia, sugli aspetti culturali legati al mondo del lavoro e sulle modalità più efficaci per la ricerca di un impiego. Particolare attenzione viene dedicata alla conoscenza degli strumenti di comunicazione del mondo del lavoro (curriculum e lettere di presentazione) e alla preparazione ad un colloquio di selezione. Obiettivo dei servizi al lavoro è quello di aiutare l'utente nella realizzazione del proprio progetto professionale e di fornirgli gli strumenti utili per muoversi in autonomia nella ricerca di un impiego o nella creazione di un'attività imprenditoriale.

OBIETTIVO	ATTIVITA' E STRUMENTI	MEZZI DI VERIFICA
<p>Attività sulla persona</p> <p>Approfondimento della propria condizione attuale per predisporre un piano d'azione individuale</p>	<p>Attivazione di percorsi individuali e/o di gruppo di bilancio di competenze</p> <p>Offerta di informazioni sulle possibili attività formative e di riqualificazione professionale</p>	<p>Scheda di misurazione quantitativa e qualitativa delle attività; All. 25</p> <p>Scheda di misurazione della Customer Satisfaction (da tradurre in diverse lingue) All. 26</p>
<p>Offerta di informazioni</p> <p>Informare l'utente su normative e passi necessari per entrare nel mondo del lavoro</p>	<p>Tipologie contrattuali diritti e doveri del lavoratore</p> <p>Dove e come cercare lavoro anche attraverso l'ausilio di internet</p> <p>Autoimprenditorialità</p>	
<p>Strumenti per la ricerca attiva del lavoro</p> <p>Conoscenza degli</p>	<p>Incontri individuali e/o di gruppo su:</p> <p>Come scrivere un cv</p>	





Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

strumenti di comunicazione del mondo del lavoro per favorire l'autonomia dell'utente	appropriato all'offerta di lavoro Come prepararsi a gestire un colloquio di selezione (anche attraverso simulazioni)	
Attività sul sistema <ul style="list-style-type: none">• Creazione data base• Network con imprese, agenzie per il lavoro, organizzazioni datoriali e sindacali	<ul style="list-style-type: none">• Seminari• Focus group• Mailing• Protocolli d'intesa	



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.2.8 Placement

Insieme di servizi professionali utilizzati sia per favorire e realizzare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro sia per favorire e realizzare la riconversione e ricollocazione professionale.

Si rivolge ai lavoratori che hanno perso il posto di lavoro, ma anche a coloro che sono impegnati a trovare una nuova situazione lavorativa.

OBIETTIVO	ATTIVITA' E STRUMENTI	MEZZI DI VERIFICA
- Incrocio domanda-offerta.	<ul style="list-style-type: none">- Eventi di promozione delle attività di diverse aziende -enti (presentazioni aziendali per recruiting);- Network con imprese, agenzie per il lavoro, organizzazioni datoriali e sindacali;- Creazione di banca dati incrocio domanda offerta;- Analisi dell'esigenze dell'azienda per la definizioni del profilo ricercato.	<ul style="list-style-type: none">- Scheda di misurazione quantitativa e qualitativa delle attività All. 27- Scheda di misurazione della <i>Customer Satisfaction</i> (da tradurre in diverse lingue). All. 28- Scheda informativa sul rispetto della normativa sulla Privacy D.Lgs 196/2003 e s.m.i.. All. 8





4.3 Standard Professionali degli Operatori

CHI	PROFILO DI BASE	AGGIORNAMENTO	REGISTRAZIONE
Operatore di orientamento	Laurea in psicologia, pedagogia o equipollenti + esperienza in ambito orientativo di almeno tre anni + conoscenza della lingua inglese almeno livello intermedio + conoscenza di altra lingua straniera livello base	Aggiornamento biennale delle competenze agite: Tecniche di orientamento Lingue straniere Comunicazione interculturale	CV formato europeo completo delle evidenze documentali archiviato presso la sede dell'Ente.

CHI	PROFILO DI BASE	AGGIORNAMENTO	REGISTRAZIONE
Tutor	Straniero "peer to peer" con esperienza personale di immigrazione Conoscenza del sistema civico locale	Breve formazione iniziale Aggiornamento amministrativo	CV formato europeo archiviato presso la sede dell'Ente.

CHI	PROFILO DI BASE	AGGIORNAMENTO	REGISTRAZIONE
Operatore relazioni internazionali	Laurea in materie umanistiche o equipollenti + esperienza in ambito di progetti internazionali di almeno cinque anni + conoscenza della lingua inglese almeno livello C1 + conoscenza di altre due lingue straniera almeno livello B1	Aggiornamento biennale delle competenze agite	CV formato europeo completo delle evidenze documentali archiviato presso la sede dell'Ente.



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.4 Organizzazione e Gestione del Servizio di Orientamento

Requisito specifico	Procedura e/o Modulistica
Esiste un documento che definisce la struttura, i ruoli e le responsabilità?	Organigramma e mansionario
Gli obiettivi assegnati al Responsabile incaricato della gestione delle attività orientative sono definiti chiaramente e formalizzati?	Procedura dedicata
Sono definite e attuate modalità specifiche di coordinamento e controllo delle attività e dei ruoli gestionali?	Procedura dedicata
Sono definite e operanti modalità sistematiche di definizione delle politiche e delle strategie aziendali sulla base delle esigenze dei clienti interni ed esterni?	Procedura dedicata
Sono definite modalità di analisi e verifica periodica di congruità delle politiche e strategie con i bisogni dei clienti, e controllo della rispondenza dei risultati effettivamente ottenuti rispetto a quelli convenuti?	Procedura dedicata di riesame della Direzione
Esiste ed è operativa una prassi per la raccolta e la gestione dei reclami?	Procedura dedicata
Esistono relazioni con l'esterno sistematiche, documentate e pianificate?	Procedura dedicata





Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.5 Le Strutture

Sul piano strutturale l'Ente deve possedere almeno:

- una sala dedicata a riunioni / focus group che rispetti il requisito di 2 mq a utente. Con una consistenza minima di 25 mq;
- una sala attrezzata con almeno 5 PC per le consultazioni da parte degli utenti;
- due uffici dedicati ai colloqui individuali in caso di colloqui psicologici la stanza utilizzata dovrà rispettare il diritto alla riservatezza e la tutela della privacy degli utenti.

Inoltre gli spazi devono rispettare la normativa vigente in tema di sicurezza sul luogo di lavoro e di abbattimento delle barriere architettoniche. In particolare deve dimostrare il possesso delle seguenti certificazioni:

Prog.	Certificazione	Note
1	Comunicazioni Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i.	
2	NOTS: Nulla Osta Tecnico Sanitario	
3	Certificato Prevenzione Incendi (C.P.I.)	
4	Dichiarazione di Conformità Impianti Elettrici e Termici (L. 46/90 o D.M. 37/08 dal 27/03/08)	
5	Omologazione e Verifica periodica Impianti Elettrici di Messa a Terra (D.P.R. 462/2001)	
6	Superamento delle barriere architettoniche	
7	Dispositivi di Protezione Contro le Scariche Atmosferiche	
8	Ascensori e Montacarichi (D.P.R. 162/99 come modificato dal D.P.R. 214/2010)	
9	Impianti Termici (DPR n. 412/93 - D.Lgs 192/2005 s.m.e i.)	



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4.6 Information and Communication Technologies

Anche grazie al nuovo impulso fornito a livello nazionale dalla emanazione della Linee guida dell'Orientamento permanente, uno dei pilastri delle attività di orientamento sono date dall'impiego delle ICT. In particolare il set minimo di prodotti creare *ex novo* o da ripensare alla luce del modello sono:

- Sito web ed APP dedicata per *smartphones* che comunichi le attività orientative e di tutoraggio realizzate dall'Ente. Questo per avere un impatto di ampio raggio dovrebbe essere realizzato in diverse lingue. Sicuramente in inglese come pure in altre lingue specifiche di popolazioni extra UE (Cinese, Russo, Moldavo, Portoghese, Spagnolo, Arabo, Israeliano ecc.);
- Database relazionale per facilitare il *matching* domanda-offerta di lavoro. Tale strumento dovrebbe essere evoluto e dettagliato affinché possa emergere il *gap* tra il mondo dell'impresa e quello dell'istruzione/formazione professionale e possa essere colmato o direttamente dall'Ente o attraverso il sistema istruzione/formazione professionale locale e/o regionale;
- Funzionamento di diversi terminali e di spazi dedicati a norma di legge per la consultazione di pagine web per orientamento e ricerca attiva del lavoro (banche dati dedicate a pagamento per le aziende e le Agenzie per il Lavoro e gratuite per gli utenti).

Queste due attività dovrebbero essere misurate per l'aggiornamento continuo in termini di contenuti, di fruibilità nella navigazione, di gradimento degli utenti.



progetto cofinanziato da



REGIONE DEL VENETO



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

Allegati