



Sistema del Lifelong Learning della Regione Autonoma della Sardegna

**Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze
e della catalogazione delle competenze emerse nel
curriculum professionale secondo gli standard del
Repertorio Regionale delle Figure Professionali**

INDICE

1	INTRODUZIONE	4
2	MODELLO DI BILANCIO DELLE COMPETENZE.....	5
2.1	Approccio metodologico	6
2.1.1	Finalità e target di utenza	6
2.1.2	Principi del bilancio.....	7
2.1.3	Modalità di svolgimento del bilancio	8
2.1.4	Professionalità degli operatori.....	9
2.1.5	Dopo il bilancio	10
2.2	Indicazioni operative per l'attuazione del modello di bilancio delle competenze.....	11
2.2.1	Durata del percorso di bilancio	11
2.2.2	Fasi del percorso di bilancio.....	11
2.2.2.1	Fase preliminare.....	14
2.2.2.2	Fase centrale	19
2.2.2.3	Fase conclusiva.....	24
2.2.2.4	Follow up	29
3	STRUMENTI E PRODOTTI DEL PERCORSO DI BILANCIO DELLE COMPETENZE	30
3.1	Strumenti a supporto della Fase preliminare	32
3.1.1	Il mio fascicolo personale	32
3.1.2	Scheda di adesione	33
3.1.3	Patto consulenziale	40
3.2	Strumenti a supporto della Fase centrale	45

3.2.1	“Tra ieri e oggi mi vedo”	45
3.2.2	“Tra scuola-formazione e lavoro”	49
3.2.3	“Alla ricerca delle competenze”	57
3.2.4	“Il portafoglio delle competenze”	62
3.2.5	“Il mio profilo di competenze - prima parte”	64
3.2.6	Fare la spesa.....	70
3.2.7	Analisi di esperienze reali di progetto.....	73
3.2.8	Guida per la ricerca sul campo	76
3.2.9	“Il mio profilo di competenze - seconda parte”	80
3.3	Strumenti a supporto della Fase conclusiva	94
3.3.1	Schema per la stesura di un progetto.....	94
3.3.2	Documento di sintesi.....	99
3.4	Strumenti a supporto della Fase di follow up	100
3.4.1	Questionario di follow up	100

1 INTRODUZIONE

Il presente documento si pone l'obiettivo di definire l'approccio metodologico e successivamente illustrare le indicazioni operative per l'introduzione di un **"Modello di bilancio delle competenze"** che identifichi in modo analitico le finalità, le fasi operative e gli strumenti a supporto degli operatori dei servizi competenti della Sardegna quale primo sforzo di omogeneizzazione delle differenti pratiche sul tema dell'identificazione e trascrizione delle competenze in Sardegna, anche nell'ambito delle attività di *profiling* degli utenti del **Programma Garanzia Giovani**.

Il Programma ha evidenziato una particolare attenzione verso le tematiche della "profilazione" degli utenti, dell'assessment delle competenze e della loro valorizzazione attraverso le misure di politica attiva offerte ai giovani (formazione, tirocinio, ecc.). Questa attenzione, che trova un forte riscontro nel panorama internazionale del *"talent management"*, trova una giustificazione più che motivata: è necessario comprendere se le misure di politica attiva avviate sul territorio hanno un effettivo riscontro occupazionale sulla popolazione o, in altre parole, se le competenze riversate sul mercato del lavoro incontrano i reali fabbisogni professionali delle imprese.

Il documento si apre con la descrizione dell'approccio metodologico e del contesto di riferimento che ha consentito la definizione e l'esplicitazione dei capisaldi del nuovo modello. Si prosegue, quindi, con la declinazione delle differenti indicazioni operative per l'esecuzione del percorso di bilancio delle competenze, rivolte agli operatori preposti all'erogazione del servizio sul territorio della Regione Autonoma della Sardegna (RAS). Segue la descrizione dettagliata delle fasi operative di cui si compone il percorso di bilancio delle competenze, dettagliandone modalità, durata e principi di esecuzione.

In conclusione, si riportano, per ciascuna fase operativa, gli strumenti a supporto delle attività degli operatori nell'espletamento delle funzioni di propria competenza.

2 MODELLO DI BILANCIO DELLE COMPETENZE

Nella definizione del nuovo modello di bilancio delle competenze si è ritenuto opportuno tener presente che l'Italia è *partner* della Federazione Europea dei Centri di Bilancio e di Orientamento Professionale (FECBOP), quali standard di riferimento internazionalmente riconosciuti le indicazioni della “Carta della qualità Europea del Bilancio delle Competenze” che fissa regole comuni sul piano metodologico ed etico tra i vari *partner* che fanno parte della rete delle strutture che erogano servizi di bilancio delle competenze nei rispettivi territori nazionali.

Inoltre, per la definizione degli aspetti operativi del modello, si è ritenuto opportuno prendere quale riferimento metodologico primario, il percorso ISFOL **BI.Dicomp.** che ripercorre ed elabora le sperimentazioni di un modello di bilancio delle competenze realizzate in diverse realtà regionali, al fine di cogliere e mettere a fattor comune gli obiettivi, gli elementi salienti, il processo di erogazione ed i relativi strumenti del percorso.

Nei paragrafi successivi sono dettagliati sia l’approccio metodologico per la definizione del modello di bilancio delle competenze proposto, che le indicazioni operative a supporto dei consulenti orientativi che si occupano di bilancio delle competenze.

2.1 Approccio metodologico

Nel presente paragrafo, in coerenza con quanto riportato nella “Carta della qualità Europea del Bilancio delle Competenze” della Federazione Europea dei Centri di Bilancio e di Orientamento Professionale, si illustrano i capisaldi che hanno guidato l’elaborazione della proposta di un “Modello di bilancio delle competenze”.

2.1.1 Finalità e target di utenza

La finalità principale del bilancio delle competenze è la **definizione di un progetto professionale o formativo integrato nell’ambiente socio professionale del beneficiario**, sia esso un dipendente o una persona in cerca d’impiego.

Molteplici obiettivi sono perseguibili attraverso un percorso di bilancio delle competenze; tra gli altri rientra la presa di consapevolezza del beneficiario rispetto alle competenze possedute e sviluppate attraverso i vari momenti della vita professionale ed extraprofessionale, competenze che spesso si danno per scontate o alle quali non si dà sufficiente risalto, e se opportunamente indirizzate invece potrebbero rappresentare un punto distintivo del proprio profilo formativo o professionale.

Il bilancio delle competenze dovrebbe mettere in condizione la persona di anticipare i cambiamenti, di definire il proprio piano di azione o di posizionarsi in modo chiaro, nel caso in cui il percorso di bilancio delle competenze si inserisca in un processo di gestione previsionale degli impieghi e delle competenze all’interno di un’impresa.

Attraverso il bilancio delle competenze è possibile reperire, definire e far valutare gli elementi della propria qualifica e delle proprie competenze acquisite tramite il lavoro, la formazione o l’esperienza sociale. Il ricorso al bilancio delle competenze presuppone, in tal senso, che la persona beneficiaria si interroghi sulle condizioni del suo inserimento o della possibile evoluzione professionale.

Il bilancio delle competenze deve permettere di prendere coscienza dei fattori che possono favorire o meno la realizzazione di un progetto professionale, di delineare le principali tappe della sua attuazione o di identificare gli elementi preliminari per l’elaborazione di un progetto sul quale il beneficiario dovrà lavorare con l’eventuale aiuto di professionisti che lo supportano nel percorso di bilancio.

Se si dovesse rilevare la necessità che il beneficiario segua un percorso di formazione per colmare un eventuale *gap* tra le competenze richieste per un ruolo o una qualifica e quelle effettivamente

possedute, dovrà essere elaborato un progetto di formazione personalizzato quale tappa fondamentale del progetto professionale.

Il beneficiario del bilancio deve poter esercitare delle scelte, in termini di strategie di azione, il che presuppone la formalizzazione di scenari alternativi e l'illustrazione degli stessi da parte degli operatori che lo supportano nel percorso di bilancio. Inoltre, il bilancio delle competenze deve tener conto dell'ambiente socio-economico del beneficiario e i dati e le informazioni riferite al mercato del lavoro in cui esso è collocato.

Il bilancio va proposto, prevalentemente alle persone che non hanno un obiettivo professionale definito o il cui obiettivo professionale sembra irraggiungibile. In particolare, i **destinatari di un percorso di bilancio delle competenze** possono essere:

- persone occupate interessate alla riqualificazione, riconversione e/o sviluppo di carriera, o anche interessate ad azioni di *lifelong learning*;
- persone occupate in mobilità lavorativa e con esperienze pregresse di lavoro discontinue;
- persone inoccupate (in fase di inserimento lavorativo) e persone disoccupate (in fase di reinserimento lavorativo);
- persone che lavorano in aziende impegnate in processi di ristrutturazione e riorganizzazione, anche di concerto con le organizzazioni sindacali, che intendano avvalersi del bilancio di competenze come leva per lo sviluppo delle risorse umane;
- persone che lavorano in aziende in crisi che prevedano un adeguamento delle competenze del personale.

Infine, si ritiene utile evidenziare che il bilancio delle competenze ha lo scopo di **identificare e trascrivere le competenze, non di accertarle e certificarle**; il processo di rilevazione e certificazione delle competenze, in Sardegna, è disciplinato dal Sistema regionale per la certificazione delle competenze, secondo quanto previsto dalla Deliberazione n. 50/26 del 21.12.2012, così come integrato successivamente con la Determinazione n. 19427/2375 del 23.04.2013. Si precisa, inoltre, che la certificazione delle competenze ed è di esclusiva competenza dell'Amministrazione Regionale.

2.1.2 Principi del bilancio

Il principio fondamentale per la corretta esecuzione del percorso di bilancio delle competenze è che i consulenti orientativi considerino il **beneficiario quale attore primario del suo bilancio**, soggetto e non oggetto messo sotto esame da un esperto.

Questo principio contribuisce a distinguere molto chiaramente il percorso di bilancio delle competenze dalla mera selezione. Assumere il ruolo di attore “protagonista” del proprio bilancio significa costruire progressivamente il proprio cammino pur essendo accompagnato e supportato dalla professionalità degli operatori che conducono il percorso di bilancio.

Durante le attività di espletamento delle differenti fasi procedurali del bilancio (per il dettaglio del processo di esecuzione del bilancio delle competenze si rimanda al par. 2.1.3) gli operatori devono tener presente che **la somministrazione di test e questionari deve essere dinamica**, attivando un processo di confronto continuo, evitando di “abbandonare” il beneficiario.

L’analisi e la valutazione del contesto e delle competenze tramite test potrebbe rendersi necessaria in una determinata fase del percorso; tuttavia, questa modalità valutativa non dovrà costituire in nessun caso una condizione preliminare ad ogni bilancio delle competenze né potrà esserne la pietra miliare, in quanto, seppur di rapida esecuzione e di facile analisi, non consente di cogliere appieno gli aspetti più reconditi della personalità del beneficiario.

Al fine di rendere identificabile e sempre riconoscibile il soggetto che accompagnerà il beneficiario del bilancio in tutte le fasi del percorso, anche se non direttamente coinvolto in tutte le singole attività, è preferibile individuare preliminarmente il c.d. “**consulente orientativo**”.

2.1.3 Modalità di svolgimento del bilancio

Così come previsto dalla “**Carta della Qualità del Bilancio delle competenze**” e ripreso poi dal **BI. Dicomp. di ISFOL** il percorso di bilancio di competenze si articola in quattro fasi fondamentali:

- **Fase preliminare**, che è incentrata sulla presentazione e l’accoglienza alla persona. Questa fase è finalizzata ad analizzare, attraverso uno o più colloqui, la natura dei bisogni del soggetto, al fine di rilevare la congruenza tra l’intervento, le attese e i bisogni della persona. Dopo aver verificato l’effettiva motivazione e adesione volontaria alla realizzazione del percorso, si stipula il c.d. “patto di adesione” dove vengono esplicitati obiettivi, modalità, tempi dell’intervento e viene sottolineata la riservatezza dei dati.
- **Fase centrale**, che rappresenta il momento operativo del percorso di bilancio. Questa fase è incentrata sul recupero, l’esplorazione, la valorizzazione e la rielaborazione, in termini di trasferibilità delle competenze acquisite nelle esperienze di vita personali e professionali, con l’obiettivo di costruire un progetto di sviluppo lavorativo coerente con gli interessi, le competenze, i valori e le scelte di vita della persona e aderente al contesto di riferimento.

- **Fase conclusiva**, che è dedicata alla definizione del progetto di sviluppo e alla verifica della sua fattibilità; a tal fine è necessario prevedere azioni volte alla ricerca di informazioni e dati sul contesto socio-lavorativo, alla definizione di obiettivi di sviluppo e cambiamento, alla messa a punto di un progetto di lavoro e di vita comprensivo eventualmente di un piano di azione;
- **Fase di follow up**, che ha il duplice obiettivo di verificare gli esiti del bilancio delle competenze a distanza di tempo e la coerenza con le azioni concordate nella fase conclusiva del percorso di bilancio.

La figura sottostante riporta una rappresentazione grafica delle fasi procedurali del percorso di bilancio delle competenze sopra illustrate.



Figura 1: Fasi del percorso di bilancio delle competenze

Durante l'esecuzione delle differenti fasi del percorso di bilancio delle competenze possono rendersi necessari dei tempi di lavoro personale e di produzione individuale del beneficiario; tali attività diventano, in un secondo momento, occasione di scambio con i consulenti orientativi.

2.1.4 Professionalità degli operatori

Il consulente orientativo è essenzialmente e principalmente una persona al servizio del beneficiario, con l'obiettivo di permettergli di conoscere meglio le sue competenze, assumendo la funzione di "accompagnatore" del percorso stesso.

Il ruolo del consulente orientativo non è quello di imporre un'immagine delle caratteristiche personali del richiedente né una soluzione diretta ai suoi problemi, ma quello di seguire lo svolgimento del bilancio affinché sia praticabile e proficuo. Tale ruolo consiste, da un lato, nel creare un'interazione positiva fatta di fiducia, ascolto, rassicurazione e dall'altro, nell'accompagnare la persona proponendole un metodo per avanzare nell'analisi della sua situazione, delle sue competenze e delle possibilità nell'ambito professionale.

È necessario, quindi, che i tempi di scambio e analisi delle buone pratiche professionali, frutto dell'esperienza dei diversi consulenti orientativi, siano considerati un momento privilegiato per sviluppare la qualità delle risorse interne ed esterne, l'affidabilità dei metodi e delle tecniche utilizzate e il rispetto delle esigenze deontologiche.

L'aggiornamento professionale continuo dei consulenti orientativi richiede la valorizzazione delle competenze possedute e l'acquisizione di nuove, anche attraverso la strutturazione di un piano di formazione fondato su una reale analisi dei fabbisogni formativi del personale.

Il trasferimento nella pratica professionale delle competenze acquisite in ambiti di formazione presuppone la messa in atto di un **monitoraggio interno della qualità del servizio erogato**.

2.1.5 Dopo il bilancio

Al termine del percorso di bilancio delle competenze il consulente orientativo dovrebbe accertare che la persona abbia tutte le informazioni e i suggerimenti necessari per utilizzare al meglio i risultati del proprio bilancio nel suo futuro percorso di ricerca di impiego, di mobilità e di eventuale accesso alla formazione.

Se ritenuto opportuno, i servizi competenti possono proporre un servizio complementare al bilancio che consiste in un vero e proprio **accompagnamento e monitoraggio del beneficiario**, ovvero suggerire il supporto di un altro organismo, ad esempio un'Agenzia Formativa, che possa rendersi partner operativo della realizzazione degli obiettivi professionali e formativi emersi nel percorso del beneficiario.

I servizi competenti possono mettere in atto percorsi e rendere disponibili i mezzi necessari al fine di poter valutare l'impatto e i risultati del percorso di bilancio delle competenze. A tal fine è necessario che ciascun consulente orientativo coinvolto nel processo di bilancio segua una procedura di **valutazione delle azioni poste in essere a seguito del percorso di bilancio delle competenze** facendo riferimento a criteri quantitativi e qualitativi osservabili, quali ad esempio delle interviste strutturate di *follow up*, tramite questionario, che consentono la standardizzazione della rilevazione e la successiva confrontabilità ai fini statistici per la valutazione degli scostamenti tra i risultati attesi e conseguiti dalle azioni pianificate.

Al fine di capitalizzare ogni azione posta in essere nel percorso di bilancio i servizi competenti devono determinare e formalizzare le **procedure di archiviazione nel rispetto della normativa in materia di**

privacy e trattamento dei dati personali, Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione di dati individuali.

2.2 Indicazioni operative per l'attuazione del modello di bilancio delle competenze

Il presente paragrafo descrive le indicazioni operative per l'attuazione del modello di bilancio delle competenze a supporto delle attività orientative in capo operatori dei servizi competenti della Sardegna.

Nei paragrafi successivi si riportano le indicazioni di carattere generale relative agli obiettivi e alla durata del percorso e le indicazioni di carattere particolare in merito alla durata e alle fasi operative del bilancio delle competenze.

2.2.1 Durata del percorso di bilancio

La durata di un percorso di bilancio delle competenze può variare in relazione al tipo di beneficiario e all'obiettivo che si propone di conseguire. Tuttavia, si ritiene opportuno che un bilancio di qualità debba prevedere **almeno 5-6 incontri, per un totale di 15-20 ore, a distanza settimanale, con incontri individuali o in piccoli gruppi (8-12 partecipanti).**

Nel computo delle ore totali del percorso di bilancio delle competenze rientrano tutte quelle attività che il beneficiario svolge presso le strutture dei servizi competenti in cui viene erogato il percorso di bilancio con l'*équipe* e le eventuali attività che il beneficiario svolge autonomamente.

Sono escluse dal computo tutte le attività di *back office* dell'*équipe* di bilancio che non coinvolgono in prima persona il beneficiario del percorso.

2.2.2 Fasi del percorso di bilancio

Così come illustrato nell'approccio metodologico (cfr. par. 2.1.3), il percorso di bilancio delle competenze è articolato in **quattro fasi successive (preliminare, centrale, conclusiva e follow up)** che al loro interno prevedono una serie di attività, individuali e di gruppo, che richiedono il coinvolgimento diretto del beneficiario.

Le **attività previste nel bilancio delle competenze** in cui è richiesto il coinvolgimento del beneficiario, sempre supportato dagli operatori dei servizi competenti, sono principalmente di **due tipologie**:

- **colloqui**, quali forme di interazione, che, talvolta, possono coinvolgere profondamente l'intervistato, il quale, proprio da essi, può partire per scoprire aspetti inediti di sé, per ridefinire la propria identità, per ripensare la propria vita;
- **laboratori**, quali spazi altamente esperienziali in cui è possibile apprendere specifiche tecniche o strumenti di psicologia, utili sia ad arricchire il proprio bagaglio di competenze professionali, sia a promuovere una maggiore comprensione di ciò che si sta affrontando.

La figura sottostante riporta uno schema esemplificativo delle fasi e delle possibili attività che possono caratterizzare un percorso di bilancio delle competenze.

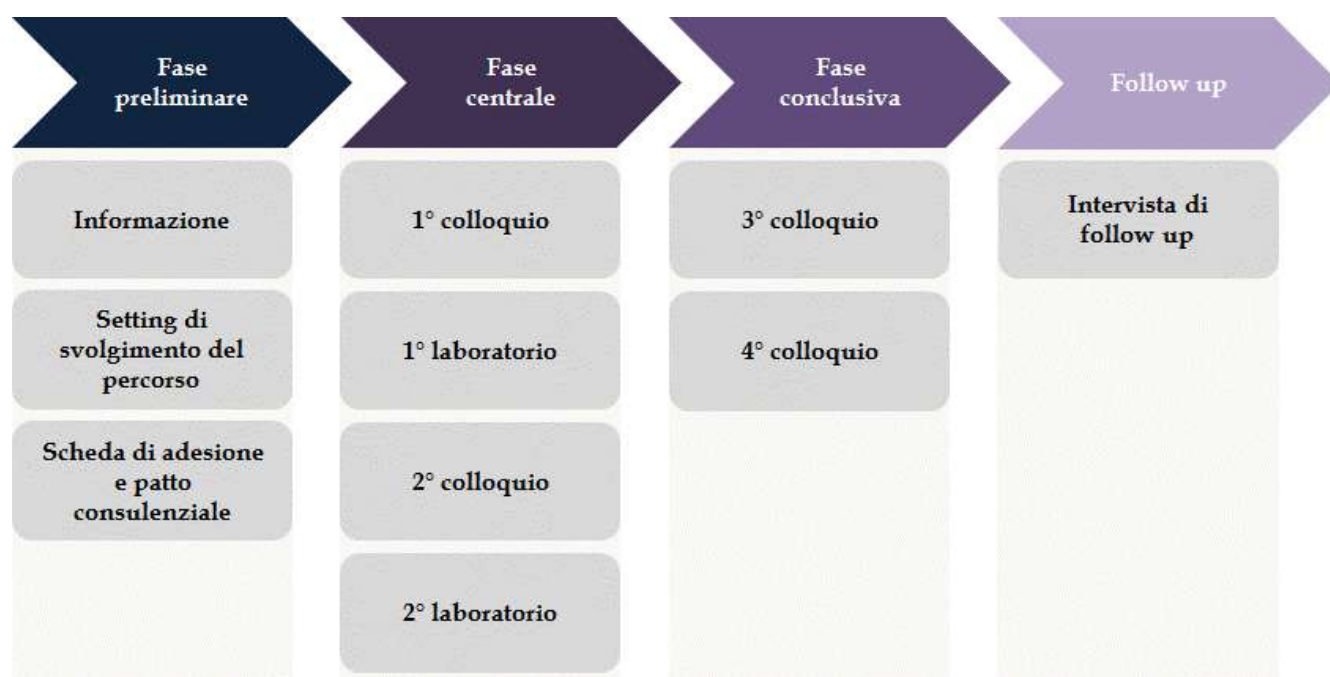


Figura 2: Processo del percorso di bilancio delle competenze

Si precisa che lo schema logico sopra illustrato può rappresentare un **framework generale ed esemplificativo per la definizione di un percorso**; infatti, qualora il consulente orientativo, sulla base della propria esperienza e professionalità, lo ritenesse opportuno per il pieno raggiungimento degli obiettivi del bilancio, potrebbe proporre, di concerto con il beneficiario, alcune variazioni inserendo ad esempio un altro colloquio ovvero un altro laboratorio.

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa che riporta, per ciascuna fase del processo, le attività previste e la relativa durata.

Fasi	Attività	Durata
Fase preliminare	<i>Informazione</i>	<i>1 ora</i>
	<i>Setting di svolgimento del percorso</i>	<i>1 ora</i>
	<i>Scheda di adesione e patto consulenziale</i>	<i>1 ora</i>
Fase centrale	<i>1° Colloquio individuale</i>	<i>1 ora</i>
	<i>1° Laboratorio di gruppo</i>	<i>Da 2 a 3 ore</i>
	<i>2° Colloquio individuale</i>	<i>2 a 4 ore</i>
	<i>2° Laboratorio di gruppo</i>	<i>3 ore</i>
Fase conclusiva	<i>3° Colloquio individuale</i>	<i>Da 5 a 7 ore</i>
	<i>4 ° Colloquio individuale</i>	<i>1 ora</i>
Follow up	<i>Intervista di follow up</i>	<i>20 minuti</i>

Tabella 1: Dettaglio delle attività del percorso di bilancio

Nei paragrafi successivi, per ciascuna fase, si descrivono nel dettaglio le attività previste, segnalando quando necessario gli strumenti a supporto delle stesse, per i quali si rimanda per il dettaglio al cap. 3 “STRUMENTI E PRODOTTI DEL PERCORSO DI BILANCIO DELLE COMPETENZE”.

2.2.2.1 Fase preliminare



La fase in oggetto si articola in momenti distinti e successivi: un momento informativo, anche di gruppo, da organizzare secondo i tempi e le esigenze del servizio, nel quale viene illustrato il percorso di bilancio delle competenze e un colloquio individuale di prima analisi della domanda, con l'utilizzo di una scheda di adesione in cui si raccolgono i dati su motivazioni e aspettative del beneficiario e la sottoscrizione del patto consenziale.

2.2.2.1.1 Informazione

Nelle attività di informazione il consulente orientativo illustra il percorso di bilancio delle competenze, dettagliandone gli obiettivi, la durata, le fasi e le azioni che saranno intraprese di concerto con il beneficiario, ponendo particolare enfasi sul fatto che tale servizio rappresenta una vera e propria occasione di riflessione su di sé e che, se opportunamente “colta”, può consentire, al termine del percorso, di ottenere un piano di sviluppo personale e professionale che potrebbe indirizzare il proprio futuro.



Al fine di preservare al massimo la volontarietà della scelta del beneficiario di partecipare al percorso di bilancio occorre fornire allo stesso un periodo di tempo (almeno qualche giorno) per riflettere e decidere circa la propria adesione e la successiva sottoscrizione del patto consenziale.

Nell'ambito dell'attività in oggetto il consulente orientativo presenta ed illustra al beneficiario del percorso di bilancio delle competenze, nonché lo strumento “*Il mio fascicolo personale*”, vuoto, che nel corso e a conclusione del percorso del bilancio consentirà di tracciare e formalizzare in maniera puntuale le informazioni che vengono raccolte nel corso delle attività e attraverso gli strumenti illustrati di seguito.

2.2.2.1.2 Il setting di svolgimento del percorso

A conclusione della presentazione legata al percorso di bilancio delle competenze occorre tratteggiare alcuni elementi che attengono al *setting*, nel quale dovrebbe realizzarsi il percorso, ma più in generale qualsiasi percorso



di bilancio di competenze.

Se il *setting* è definito come lo spazio nel quale entrano in gioco tutte le variabili, interne ed esterne al contesto, che lo determinano e influenzano (luogo, tempo, relazione tra gli attori coinvolti, ecc.), in un percorso di bilancio diventa un fattore di presidio metodologico importante nella misura in cui permette di fissare i contorni dell'intervento.

Dunque, occorre porsi le questioni relative a **quali spazi** e **quali tempi** sono necessari per la realizzazione di un percorso efficace. Per quanto concerne lo **spazio** valgono le stesse regole tecniche e organizzative relative a qualsiasi processo consulenziale ben gestito. Oltre a una **sede adeguata dal punto di vista dell'accoglienza** che si offre alla persona e **idonea allo svolgimento dei colloqui e delle attività laboratoriali**, è fondamentale prestare attenzione a tutti quei passaggi nella comunicazione che portano al c.d. "consenso informato" circa quanto si realizzerà con il consulente orientativo nel corso del bilancio, cercando di rispettare la riservatezza e la confidenzialità dei dati raccolti.

Rispetto alla questione dei **tempi** occorre tener presente il luogo in cui si propone e si realizza il percorso di bilancio. I luoghi possono essere infatti molto diversi: strutture pubbliche o private, essere collocate in aree socio-economiche svantaggiate oppure no, prevedere un'ampia e consolidata rete di altri servizi, ecc. Tuttavia, a prescindere dalla molteplicità dei contesti realizzativi, il bilancio delle competenze è un percorso che non può richiedere meno di una ventina di ore per il suo svolgimento.

Più precisamente, **oltre alle 16 ore di lavoro vis à vis** previste, occorre considerare che a queste si aggiunge:

- il **lavoro di *back office*** dei consulenti di circa 10 ore a utente;
- il **lavoro che svolge il beneficiario in autonomia** che risulta essere sempre molto variabile, ma che non può essere inferiore a una decina di ore.

La variabilità dell'impegno di tempo e di energie dedicate a svolgere un percorso di bilancio è certamente un fattore soggettivo ma il contesto socio-culturale nel quale si colloca la prestazione consulenziale incide sulla riuscita e l'efficacia dell'intervento.

Fanno parte del contesto tutti gli attori che a vario titolo sono chiamati in causa in questo tipo di percorso: istituzioni, imprese, parti sociali, ecc.

Il consulente orientativo e le attività di setting

Il bilancio di competenze è, per sua vocazione storica, una leva per gestire transizioni e processi di sviluppo dalla valenza sociale in cui fondamentale è la dimensione di rete e di *équipe*. Nel caso di bilancio delle competenze grande importanza va assegnata alla fase iniziale di informazione e sensibilizzazione cercando di formare all'interno del servizio che lo eroga un buon livello di specializzazione professionale tra i vari operatori. Senza entrare nel merito delle competenze richieste a un consulente orientativo e all'*équipe* complessiva che dovrebbe essere disponibile nella rete territoriale è necessario prevedere per l'erogazione di un bilancio delle competenze almeno **tre figure distinte**: chi fa accoglienza, chi segue il bilancio, chi offre supporto nella fase di documentazione e ricerca sul campo (esperto del mercato del lavoro).

Ogni specificità organizzativa e di contesto va comunque tenuta presente in modo da garantire un *setting* consulenziale che rispetti la durata complessiva del percorso e l'alternarsi dei momenti individuali con quelli di gruppo. Se, infatti, il dilatarsi del tempo e dello spazio può compromettere la relazione consulenziale fino a sconfinare in forme a carattere psicologico, un'eccessiva concentrazione dei tempi e delle modalità di lavoro può indebolire la capacità progettuale della persona, non favorendo quel processo di riflessione, ricostruzione, analisi e sintesi.

Anche alla luce di queste riflessioni il percorso di bilancio, pur nella sua strutturazione ben precisa, offre margini di **flessibilità** che ogni consulente, grazie alla propria professionalità, può interpretare e rimodulare a seconda del soggetto che ha di fronte.

Infatti, durante l'esecuzione delle differenti fasi del percorso di bilancio delle competenze possono rendersi necessari dei tempi di lavoro personale e di produzione individuale del beneficiario; tali attività diventano, in un secondo momento, occasione di scambio con i consulenti orientativi.

In altre parole, risulta fondamentale adattare gli strumenti e le modalità di raccolta delle informazioni alla luce del contesto di svolgimento e dell'interlocutore coinvolto nel processo. Questo aspetto, caratteristico di ogni azione consulenziale, rende il bilancio una metodologia elastica nella dimensione tecnica (legata a modalità e strumenti di conoscenza), ma non in quella spazio-temporale legata al *setting*, che mantenga una funzione di contenitore solida ed efficace.

La flessibilità sopra richiamata può avere impatti sul piano della **strumentazione**. In particolare, nell'uso o meno dei questionari di rilevazione, piuttosto che nell'introduzione di altri strumenti già sperimentati dai consulenti come pertinenti e utili per indagare alcune dimensioni. In questo senso, è

auspicabile un uso intelligente degli strumenti che valorizzi quanto già esiste all'interno dei servizi come buone prassi.

Ovvero, è possibile “rimodulare” il percorso sulle specifiche esigenze organizzative dei consulenti nelle attività di strutturazione dei laboratori. L'esperienza sul campo, rilevata anche nei contesti Francesi e Centri per l'Impiego della Provincia di Parma, ha mostrato che **i laboratori possono essere svolti con un minimo di 3 persone fino a un massimo di 8**, tale assunto può essere rivisto, se ritenuto opportuno dai consulenti orientativi, tenendo conto della numerosità dei partecipanti.

In tutti i casi, pur consapevoli che la realtà operativa dei servizi supera spesso la rappresentazione che se ne ha, nell'erogazione del percorso di bilancio è necessario adottare una chiave di contestualizzazione che permetta di:

- agire sia sul fronte del soggetto interno ai servizi (decisori politici e responsabili di strutture) sia su quello esterno mettendo a punto strategie di comunicazione e di promozione del percorso che lo rendano realmente fruibile e visibile;
- dialogare maggiormente con il mondo delle imprese laddove queste non possono continuare a concepire i soggetti competenti della rete regionale dei servizi per il lavoro come semplici luoghi per il collocamento o il ricollocamento, ma alleati preziosi per la gestione e lo sviluppo delle loro risorse;
- formare un'*équipe* di lavoro che valorizzi e integri le competenze di ognuno rafforzando l'autonomia del ruolo e la capacità discrezionale.

2.2.2.1.3 Scheda di adesione e patto consulenziale

Ad un primo momento informativo segue un momento istituzionale con il quale il consulente orientativo traccia la scheda di adesione e successivamente definisce e sottoscrive il patto consulenziale con il beneficiario.



Il primo passo dell'attività in oggetto è la redazione della c.d. **scheda di adesione** finalizzata a raccogliere alcune informazioni di carattere socio-anagrafico, ma anche a esplorare le ragioni per cui il beneficiario si rivolge al servizio competente per avviare, eventualmente, un percorso di bilancio di competenze.

Tali informazioni rappresentano uno spunto per le tematiche che potranno essere ulteriormente approfondite e discusse insieme a un consulente nel corso del processo di bilancio, nei laboratori e colloqui successivi.

Per un beneficiario prendere consapevolezza dell'esigenza di intraprendere un percorso di bilancio delle competenze ed aprirsi spontaneamente con il consulente orientativo può essere difficile; in tal senso, la scheda favorisce la creazione di una relazione tra i due soggetti che saranno coinvolti attivamente nel percorso di bilancio e aiuta l'operatore dei servizi competenti a rompere il ghiaccio con il beneficiario.

In questo caso, la **scheda può rappresentare anche una possibile traccia per il colloquio**, premettendo al beneficiario che, nel corso dell'attività, dovranno essere fornite alcune caratteristiche socio-professionali quali, ad esempio, la pregressa esperienza lavorativa, la motivazione al cambiamento o, meglio, al posizionamento o ri-posizionamento per le persone in cerca di nuova occupazione ma non necessariamente disoccupate.

In tutti i casi il colloquio dovrebbe perseguire i seguenti **obiettivi**:

- raccogliere alcune prime informazioni circa le motivazioni e l'eventuale disponibilità ad aderire a un percorso di bilancio delle competenze;
- completare e arricchire le indicazioni fornite nella fase precedente (cfr. par. 2.2.2.1.1);
- verificare insieme alla persona se ci sono le condizioni per fissare un primo appuntamento con un consulente per avviare il percorso di bilancio.

Una volta compilata, la scheda di adesione rimane al beneficiario, e si procede con l'avvio del percorso di bilancio attraverso la sottoscrizione del c.d. "Patto consulenziale", che sancisce gli impegni reciproci del beneficiario e del consulente orientativo. In particolare, nel Patto:

- il **beneficiario** dichiara di aver compreso appieno gli obiettivi che il percorso si propone di raggiungere e il grado di impegno che questo richiederà, i tempi e le modalità di esecuzione del bilancio e, contestualmente, si impegna a prendere parte al percorso e a svolgere le attività richieste con puntualità;
- il **consulente orientativo** dichiara di aver illustrato il percorso di bilancio e il tipo di lavoro previsto, oltre che i tempi e i modi di svolgimento, si rende garante sia del rispetto della riservatezza delle informazioni fornite dalla persona sia del fatto che i prodotti finali del percorso appartengono al partecipante che deciderà come utilizzarli e se divulgarli.

2.2.2.2 Fase centrale



La fase in oggetto rappresenta il momento operativo del percorso di bilancio, incentrato sul recupero, l'esplorazione, la valorizzazione e la rielaborazione, in termini di trasferibilità delle competenze acquisite nelle esperienze di vita personali e professionali, allo scopo di costruire un progetto di sviluppo lavorativo coerente con gli interessi, competenze, valori e scelte di vita della persona e aderente al contesto di appartenenza.

2.2.2.2.1 Il 1° colloquio: "La storia della persona"

Il primo colloquio della fase centrale rappresenta un momento molto denso del percorso di bilancio di competenze; esso, infatti, si articola in una serie di momenti legati tra loro e fondamentali sotto il profilo della creazione della relazione tra il consulente orientativo e il beneficiario.



Il primo momento del colloquio prevede la ricostruzione della storia socio-professionale della persona. Tale ricostruzione può svolgersi secondo due modalità operative distinte:

- **destrutturata**, con l'ausilio dello strumento individuale *"Tra ieri e oggi mi vedo"*, che viene illustrato nel dettaglio nel par. 3.2.1.
- **strutturata**, che prende spunto da una traccia per il colloquio molto generale e che può essere riformulata alla luce di quanto raccontato dalla persona.

Sebbene il *focus* principale del colloquio sia la ricostruzione del percorso della persona, il consulente orientativo dovrà auspicabilmente cercare di:

- comprendere la relazione tra il percorso professionale della persona e i suoi altri ambiti di vita quali la famiglia, le attività del tempo libero e il percorso formativo;
- comprendere le ragioni degli eventi importanti della vita, ad esempio quali relazioni hanno favorito o modificato il percorso professionale;
- approfondire le azioni messe in essere dal beneficiario prima o dopo un certo evento, le scelte intraprese e il modo con cui sono state selezionate, le risorse attivate, le persone presenti e il loro ruolo, come si è sentita la persona, che cosa ha appreso, quali aspettative, desideri, idee ha rispetto al proprio futuro e che cosa si propone di fare;
- individuare quali sono le dimensioni su cui la persona è eventualmente più "forte" (ad esempio: capacità di fronteggiare degli eventi negativi) e più "debole" (ad esempio: difficoltà a vedersi nel futuro) per iniziare a individuare possibili aree di "attenzione" su cui indirizzare il bilancio.

In particolare, occorre tenere presente che le diverse dimensioni di interesse in questo percorso sono sempre compresenti nel processo di conoscenza e analisi. Al consulente orientativo è, pertanto, richiesta la capacità di modulare la propria attenzione e la riflessione condotta con la persona su quelle che sono più importanti in riferimento alla sua storia individuale e alla possibilità di progettazione futura. Una particolare attenzione, proprio in questo primo colloquio, va posta alla **dimensione della prospettiva temporale**.

Al termine del colloquio il consulente orientativo consegna al beneficiario lo strumento individuale *“Tra scuola-formazione e lavoro”* e *“Il mio profilo di competenze - prima parte”* da compilare in autonomia a casa e rivedere assieme nel corso del I laboratorio. Per quanto concerne il dettaglio degli strumenti si rimanda al par. 3.2.2.

2.2.2.2.2 Il 1° laboratorio: *“L’analisi delle competenze”*

Questo primo laboratorio è articolato in due parti principali; la prima è finalizzata a sensibilizzare e a far acquisire un linguaggio, il più possibile chiaro e condivisibile, sul tema delle competenze professionali, e la seconda è dedicata ad un momento di lavoro, sia in gruppo sia individualmente, sul proprio patrimonio di esperienze e competenze posseduto.



Di seguito si riporta una proposta di traccia a supporto delle attività del consulente per lo svolgimento del laboratorio.

Attività	Descrizione attività
Presentazione	Il consulente orientativo si presenta al gruppo. In un secondo momento, ponendo i partecipanti quali protagonisti dell’attività di presentazione, chiede a ciascuno di essi di presentarsi e di descrivere la propria vita professionale, proponendo un rapido giro di tavolo.
Definizione delle competenze professionali	A seguire, e prendendo esplicitamente a riferimento il linguaggio che le persone hanno utilizzato per descriversi dal punto di vista professionale, il consulente può avviare un discorso intorno al concetto di competenza professionale.
Illustrazione e analisi del portafoglio di competenze	Il consulente mostra il documento “vuoto” del <i>portafoglio</i> di competenze, consegnandone una copia di esempio a ogni partecipante, per analizzarlo insieme. Anche in questo caso può decidere quale supporto sia più adatto per lavorare in gruppo: visivo (proiettando delle slide) o cartaceo (sfogliando una copia assieme ai partecipanti).
Alla ricerca delle competenze...	Nella fase finale del laboratorio il consulente propone al gruppo l’esercitazione: <i>“Alla ricerca delle competenze...”</i> che rappresenta il punto di congiunzione tra la ricostruzione

	delle esperienze e l'analisi delle attività di lavoro svolte individualmente a casa con lo strumento "Tra scuola, formazione e lavoro" e il riconoscimento di competenze, ovvero di conoscenze e capacità nella propria storia.
--	---

Tabella 2: Proposta di traccia del 1° laboratorio

2.2.2.2.3 Il 2° colloquio: "Le risorse per il lavoro"

Il secondo colloquio si propone l'obiettivo di far sedimentare il lavoro svolto nel 1° laboratorio, completandolo e arricchendolo di molti dati individuali che in gruppo, inevitabilmente, non è stato possibile inserire nel proprio *portafoglio* di competenze.



Mentre il laboratorio rappresenta il supporto metodologico e tende a trasferire un modello di raccolta e di sistematizzazione delle informazioni inerenti le competenze, il colloquio in oggetto costituisce allo stesso tempo un momento di approfondimento ed un supporto alla lettura e alla comprensione di quanto emerso nell'attività di gruppo.

Il colloquio è interamente dedicato a lavorare sulla costruzione del proprio profilo di competenze a partire dagli strumenti "Tra scuola, formazione e lavoro" e "Il mio profilo di competenze - prima parte" (per la descrizione di tali strumenti si rimanda ai par. 3.2.2 e 3.2.5).

Nel corso dell'analisi delle conoscenze e delle capacità che la persona sarà riuscita a ricercare nelle sue esperienze di lavoro ed extraprofessionali può essere avviata l'esplorazione di alcune dimensioni personali quali:

- **Stili coping (comportamento) e gestione dello stress**, che indaga aspetti cognitivi e comportamentali che il singolo individuo mette in atto quando si trova a confrontarsi con una situazione stressante;
- **Locus of control**, che indaga su come si interpreta gli eventi che ci accadono;
- **Soddisfazione personale e professionale**, che indaga gli aspettati, motivazionali e comportamentali, legati che portano l'individuo alla soddisfazione nella sfera personale e lavorativa;
- **Autoefficacia percepita**, che indaga gli aspetti inerenti la percezione dell'efficacia del proprio operato, sia in termini di risultato che di qualità.

Di seguito, per ciascuna delle dimensioni sopra citate, si riportano alcuni punti di attenzione e proposte per una loro esplorazione nel corso del colloquio.

Gli **stili di coping e la gestione dello stress** hanno a che fare con le strategie d'azione di fronte a situazioni che vengono soggettivamente percepite come difficili, impreviste, complesse, ansiogene o faticose. Quindi, da un lato si richiama il vissuto emotivo della persona (basti pensare alla classica reazione di fuga di fronte a una situazione che fa paura) e, dall'altro, si rimanda a una generica condizione di stress o di "attivazione" sensoriale e cognitiva. Essendo la parola *coping* di non immediata traduzione sarebbe preferibile, nel corso del colloquio, parlare di "modalità di affrontare le diverse situazioni della vita familiare, professionale, e sociale in genere".

Nell'esplorare quest'area di risorse personali può essere interessante raccogliere e far emergere informazioni relative a:

- situazioni di lavoro (e non solo) particolarmente difficili e stressanti nelle quali si è trovato o si trova la persona;
- situazioni nuove e impreviste nell'ambito professionale che ha affrontato con maggiore o minore soddisfazione.

L'**autoefficacia** è la consapevolezza di potercela fare, di arrivare al risultato. Nel raccogliere le informazioni su questa dimensione contano i giudizi di capacità e non di intenzionalità e di stima complessiva di sé. La percezione della propria efficacia è un giudizio specifico circa le proprie capacità, a differenza dell'autostima che è un giudizio generale circa il proprio valore. Si tratta di fenomeni del tutto differenti che richiamano punti di analisi distinti. Nell'esplorare questa dimensione si possono raccogliere molti spunti e riferimenti circa le situazioni in cui la persona sente di dare il massimo o piuttosto in cui ha pensato "non ce la posso fare". Può essere significativo far riflettere il soggetto su quanto e come sfida le proprie abitudini e i propri limiti, chi gli riconosce grandi capacità e in cosa è più apprezzato.

Il **locus of control** è il modo in cui le persone tentano di spiegare il comportamento proprio e altrui e, più in generale, gli eventi del mondo sociale. In altre parole, fa riferimento al grado con il quale si ritiene di determinare gli eventi o al contrario si pensa che questi ultimi siano governati da forze esterne e non controllabili.

Nell'intreccio con le altre dimensioni, ma sempre contestualmente al lavoro sul proprio profilo di competenze, può essere importante provare a elencare le cose che la persona ritiene dipendano da lei e quelle che pensa non dipendano da lei, facendo riferimento alle situazioni o ai momenti della

propria vita in cui si è sentito/a di giocare “in attacco” e a quelli in cui ha sentito di giocare “in difesa”.

2.2.2.2.4 Il 2° laboratorio: “Dalle competenze al progetto”

Il secondo laboratorio si articola in una serie di momenti finalizzati ad accompagnare la persona dalla fase di riflessione e analisi sulle sue competenze alla fase di elaborazione e stesura del proprio progetto professionale o formativo.



Il primo momento del laboratorio **riprende i temi emersi fino a questo punto del percorso**, cercando di ottenere continuità dalla dimensione individuale a quella collettiva attivando un piccolo confronto su quanto è accaduto nelle attività svolte in precedenza.

In un secondo momento si possono avviare delle **esercitazioni di gruppo** articolate in due fasi: un’apertura di “riscaldamento” con il gioco “*Fare la spesa*” (cfr. par. 3.2.6) e una successiva fase di lavoro di gruppo vero e proprio che utilizza il documento dal titolo “*Analisi di un’esperienza reale di progetto*” (cfr. par. 3.2.7). In particolare, in questo caso si tratta di analizzare e discutere di un progetto realmente elaborato da una persona durante un percorso di bilancio di competenze per iniziare a immaginare il proprio.

In gruppo, eventualmente in sottogruppi se la sessione del laboratorio è molto numerosa, si legge il documento “*Analisi di un’esperienza reale di progetto*” e se ne discute insieme per coglierne i passaggi che hanno consentito di mettere a fuoco gli obiettivi, le fasi e i tempi di definizione del progetto. Al termine di questo lavoro in gruppo il consulente può attivare una riflessione su cos’è e come si compone un progetto con l’idea di capitalizzare e mettere a fattor comune gli spunti di tutti i partecipanti.

Nella seconda parte del laboratorio si riflette sul tema degli stereotipi professionali a partire da una raccolta e analisi di alcuni luoghi comuni legati a certe professioni che conduttore e gruppo via via evidenzieranno nel corso della loro riflessione a voce alta.

L’idea di fondo è facilitare la comprensione delle proprie aspettative professionali, anche attraverso la messa in discussione dei principali stereotipi che ognuno si è costruito nella propria storia, con un’attenzione particolare alla dimensione delle differenze culturali.

Nella parte conclusiva del laboratorio si dedica il tempo adeguato per presentare e consegnare a ogni partecipante il materiale dal titolo *“Guida alla ricerca sul campo”* (cfr. par. 3.2.8). L’obiettivo è quello di creare le premesse perché si avvii un’attivazione personale alla ricerca di informazioni e dati che vadano ad ampliare le proprie rappresentazioni del territorio e delle opportunità che vi sono presenti.

In questa fase sono affidate alla professionalità del conduttore le attività finalizzate a raccogliere esigenze, interrogativi e perplessità legate a questo intermezzo tra il laboratorio e il 3° colloquio nella direzione di capire cosa significa utilizzare al meglio un servizio di informazione e documentazione.

Al termine del laboratorio si consegna la seconda parte dello strumento *“Il mio profilo di competenze”* (cfr. par. 3.2.9) che è finalizzato a fare una sintesi delle conoscenze e delle capacità ricostruite e analizzate nel secondo colloquio.

2.2.2.3 Fase conclusiva



La fase in oggetto rappresenta il momento operativo del percorso di bilancio dedicato alla definizione del progetto di sviluppo e alla verifica della sua fattibilità.

A tal fine occorre reperire informazioni e dati sul contesto socio-lavorativo, alla definizione di obiettivi di sviluppo e cambiamento, alla messa a punto di un progetto di lavoro e di vita comprensivo eventualmente di un piano di azione.

2.2.2.3.1 Il 3° colloquio: *“Lo sviluppo professionale”*

Il terzo colloquio rappresenta un momento di passaggio importante del percorso in quanto si propone di completare i dati sulle competenze, portando a sintesi quanto emerso nel secondo colloquio e nel secondo laboratorio.



In tale fase è importante leggere gli eventuali dati emersi e raccolti nel corso dei colloqui, soprattutto in relazione alla storia e al tipo di esperienze maturate dalla persona.

Operativamente il primo passo è di iniziare a lavorare sulla seconda parte dello strumento *“Il mio profilo di competenze”* insieme al beneficiario.

Il consulente orientativo è chiamato a rivedere analiticamente tutti gli strumenti che attengono alle competenze della persona cercando di individuare e successivamente inserire anche quegli aspetti legati alle risorse personali che arricchiscono le competenze professionali che si stanno individuando.

Nello svolgimento delle attività di riepilogo sopracitate è certamente importante tenere a mente tutto il processo svolto assieme al beneficiario, mantenendo sullo sfondo due ulteriori dimensioni importanti: **gli interessi professionali** e **l'equilibrio tra gli ambiti di vita e lavoro**.

Di seguito si riporta una breve introduzione delle due dimensioni sopracitate con alcuni punti di attenzione per una loro esplorazione di sfondo.

Gli interessi professionali: esprimono in modo generico ciò che piace o non piace di un'attività e, in questo percorso, sono indirettamente esplorati anche nel secondo laboratorio. Per questo non si propongono ulteriori stimoli ma si fa riferimento ai punti di analisi di alcuni strumenti proposti nel momento collettivo per esplorare il contesto esterno e per mettere a punto il proprio progetto di sviluppo professionale. L'obiettivo di un'eventuale riflessione sugli interessi è, anche e soprattutto, quello di mettere in coerenza e in evidenza tutte le informazioni raccolte circa i principali ambiti di preferenza professionale che il beneficiario prende in considerazione, anche alla luce dell'analisi documentale sulle professioni e sugli sbocchi professionali e formativi.

L'equilibrio tra gli ambiti di vita e lavoro: è al centro di un interesse crescente che sembra sempre più affermare la crucialità della conciliazione, intesa come l'insieme delle strategie che la persona mette in atto per costruire un migliore (rispetto a uno standard soggettivo) equilibrio tra i diversi ambiti della sua vita. I punti di attenzione che possono essere messi a fuoco nel corso di questo terzo colloquio si possono riassumere come segue:

- momenti in cui vita personale e vita professionale si sono intrecciati generando un conflitto o un problema di conciliazione. Le dimensioni rispetto alle quali il conflitto è maggiormente visibile (il tempo o la responsabilità);
- attuale vissuto rispetto all'equilibrio tra il lavoro e il resto della vita: accanto alla "fotografia del presente" è importante cogliere gli elementi di soddisfazione e di insoddisfazione per individuare le linee di possibile trasformazione e cambiamento.

In particolare, si suggerisce di intrecciare e collocare anche questi due aspetti, che sicuramente saranno emersi in tanti altri momenti, in un piano prospettico e di progetto. Sia gli interessi professionali, ciò che piace e non piace di un lavoro (che spesso non si può e non si vuole dichiarare

apertamente), sia il tema della conciliazione tra “pubblico” e “privato” sono fattori decisivi per mettersi in una logica progettuale di sviluppo, ovvero di analisi di vincoli e opportunità.

Una volta svolta assieme al beneficiario la fase di lavoro che consente la ricostruzione e analisi delle esperienze di lavoro, e non solo, è necessario procedere al riconoscimento delle varie aree di competenze secondo quanto previsto nello strumento *“Il mio profilo di competenze – parte seconda”*, che consente di categorizzare le proprie competenze nelle macro-aree previste dallo strumento (tecnico professionali, linguistiche, informatiche, comunicativo-relazionali, di analisi e risoluzione di problemi, di valutazione e controllo, di pianificazione e programmazione, di delega e coordinamento e artistico-espressive), se il consulente orientativo lo ritenesse opportuno si può lasciare il compito alla persona di rivedere per conto proprio quanto emerso nel colloquio in modo da riflettere sulle proprie aree di forza e quelle eventualmente da sviluppare in vista di un progetto professionale.

È questo il momento per ragionare su vincoli e opportunità che esistono sia nell’ambito del territorio locale sia in funzione delle proprie scelte; a tal proposito è importante affrontare il tema dei valori professionali e degli orientamenti motivazionali che guidano le nostre azioni di ricerca e progettazione di lavoro.

Attraverso il riconoscimento delle proprie competenze e l’analisi di interessi, valori, motivazioni e dati oggettivi raccolti sul campo si giunge, in fase conclusiva, a perfezionare la propria idea di progetto che rappresenta un’occasione di riflessione e approfondimento nel corso del 4° colloquio.

In previsione di questo ultimo colloquio il consulente consegna lo strumento denominato *“Schema per la stesura di un progetto professionale”* che aiuta la persona nella definizione più puntuale, o ancora in bozza, del suo documento di progetto.

2.2.2.3.2 Il 4° colloquio: “La sintesi”

In questo colloquio il consulente è chiamato a formalizzare un documento di sintesi che ricostruisca e attesti la partecipazione della persona al percorso, evidenziandone le tappe e gli obiettivi raggiunti.



Nel corso dell’ultimo colloquio, il consulente orientativo dovrebbe cercare di raggiungere, in particolare, i seguenti principali obiettivi:

- discutere ed analizzare il documento di progetto compilato dall’utente supportando la persona a prefigurarsi i passaggi successivi;

- condividere il documento di sintesi redatto dal consulente per facilitare la chiusura del bilancio con una proiezione realistica nel futuro;
- concordare le modalità e i tempi di consegna della versione finale del documento di sintesi, corredato dal progetto definitivo della persona;
- fare un bilancio complessivo dell'esperienza, cercando di approfondire l'importanza di ciò che si porta via la persona e come pensa di utilizzarlo, riverificando la sua disponibilità a essere ricontattato a distanza di tempo per un eventuale *follow up*;
- consegnare un questionario di valutazione, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio fornito ai richiedenti del servizio di bilancio delle competenze, anche come strumento più formale di valutazione complessiva, da riportare o rispedire al servizio competente.

Tale documento viene consegnato al beneficiario a conclusione del percorso e rimane strettamente personale. In quanto documento conclusivo, questo va personalizzato sulla base dei dati raccolti e pertanto non è possibile fissare uno standard di stile o di lunghezza, ma si propone qui di seguito uno schema di punti che si ritengono fondamentali per restituire la globalità di quanto emerso nel percorso.

Il documento di sintesi si dovrebbe comporre delle seguenti **parti essenziali**:

- una copertina;
- una parte sulla domanda iniziale che descrive le motivazioni all'origine dell'avvio del bilancio e ripercorre i cambiamenti di motivazioni/aspettative;
- una parte sulla storia professionale e formativa che delinea brevemente le tappe più salienti della biografia professionale e di studio della persona, anche alla luce di quella più personale;
- il documento "*Il profilo di competenze*", che costituisce puntualmente lo strumento compilato nel corso di tutto il percorso.

Il questionario di valutazione che si può proporre a fine percorso va nella direzione di rilevare l'apprezzamento riconosciuto dalla persona rispetto all'esperienza complessiva e può essere strutturato dal servizio sul formato di quelli che già utilizza, per la rilevazione della *customer satisfaction* degli altri servizi erogati in favore dell'utenza.

Si evidenzia, infine, che le informazioni che emergono dai colloqui e dai vari strumenti vanno lette nel loro continuo intreccio rimandando a una visione globale del percorso di conoscenza che si realizza in un bilancio. Un punto importante che ogni consulente abbia cura di tenere a mente è quello di creare e/o mantenere un filo conduttore nei colloqui (quindi nella relazione) che limiti il rischio di frammentazione e dispersione dei contenuti affrontati.

Tuttavia, si è consapevoli, che tante e tali dimensioni esplorate con modalità e strumenti anche molto diversi tra loro richiedono una particolare attenzione nella seconda fase del bilancio, quando si tratta di metterli a fattor comune, sia in previsione della formulazione del progetto di sviluppo professionale da parte della persona, sia in funzione del documento di sintesi che formalizzerà il consulente.

Si propone qui di seguito un elenco di punti che possono rappresentare altrettanti “spunti” per giungere a una lettura integrata delle informazioni, soprattutto di quelle che attengono alla sfera delle risorse personali (e che costituiranno anche una sezione del documento di sintesi):

- i **questionari** non forniscono misure di abilità o misurazioni di buoni o cattivi comportamenti;
- **non esiste una sequenza predefinita** delle dimensioni da esplorare tale per cui tutti i bilanci le esplorano nello stesso modo e con la stessa filosofia;
- le **dimensioni del coping** e della **gestione dello stress**, del **locus of control** e della **soddisfazione personale e professionale** sono di per sé intrecciate dal momento che possono essere trattate come utili indicatori di una condizione di “benessere” o “malessere” presente, ma non necessariamente passata o futura. Una lettura complessiva, anche con i dati della propria storia, può quindi essere d’aiuto nel cercare di capire come un certo tipo e livello di “stress” potrebbe attivare certe azioni e relazioni;
- la **percezione di auto-efficacia** è certamente importante nel fornire un’ulteriore indicazione rispetto alle fonti e al tipo di risorse che si possono mettere in gioco: quando, come e con chi ci si sente positivi o piuttosto ci si abbandona a sfiducia e pessimismo;
- il passaggio da una restituzione su **aspetti di percezione** ad aspetti più di **valutazione di ciò che si ricerca ed è importante nel lavoro** sposta il *focus* da sé al progetto di sé in ambito professionale. Per questo le dimensioni dei valori professionali e degli orientamenti motivazionali sono importanti per analizzare anche le proprie rappresentazioni stereotipiche;
- la **prospettiva temporale** è certamente una dimensione chiave di ogni bilancio che ha il suo punto di attenzione in apertura durante il primo colloquio e in fase conclusiva di progetto. Risulta in ogni caso difficile, oltre che frustrante per l’utente, pensare di “modificare” la propria percezione del tempo attraverso un percorso di bilancio (escludendo a priori l’obiettivo di analizzarne il vissuto), mentre è fattibile guardare al tempo come a una risorsa tra le tante che attiene a come si è gestito nella propria storia, in termini di scelte fatte, cambiamenti avvenuti, relazioni costruite, ecc. Si suggerisce quindi di leggere la collocazione temporale di ogni individuo in una visione concreta che descrive fatti e persone (come si fa nel 1° colloquio) senza arrivare a trattarne il livello più astratto e “filosofico”;
- una particolare centratura su come si considerano e si gestiscono le **differenze culturali in tema di lavoro** (nell’ottica che questa sia un’esigenza sempre più sentita nei contesti

professionali internazionali, multi-etnici e multi-lingue che caratterizzano il mercato del lavoro attuale) può essere interessante da caso a caso. In altre parole, è stata presa in considerazione questa sfumatura valoriale con l'obiettivo di discuterne prima di tutto in gruppo nel secondo laboratorio, ma con l'idea di approfondirla singolarmente a seconda del tipo di storia e di esperienze vissute da ogni persona;

- il tema degli **interessi professionali** e quello dell'**equilibrio tra gli ambiti di vita** (per quanto non esplorati attraverso strumenti dedicati) sono entrambi ritenuti trasversali e ricorsivi in tutto il bilancio. Tuttavia, soprattutto in fase di chiusura, possono essere richiamati all'attenzione della persona per portare il suo ragionamento sulle risorse di cui dispone a confrontarsi con i vincoli e le opportunità non solo del contesto esterno ma anche di quello proprio "interno".

2.2.2.4 Follow up



La fase in oggetto rappresenta un momento di riflessione richiesto al beneficiario a distanza di tempo, **6-8 mesi**, dalla conclusione del percorso di bilancio delle competenze con il duplice obiettivo di verificare se le azioni intraprese hanno consentito alla persona il raggiungimento degli obiettivi prefissati sia in termini formativi che professionali e di valutare la qualità del servizio nell'ottica del miglioramento continuo.

La durata dell'intervista di *follow up* è preferibile che sia molto ridotta, non dovrebbe superare i 20 minuti, per evitare di tediare il beneficiario che non è solitamente molto propenso ad essere ricontattato a distanza di tempo da parte dei consulenti orientativi.

Un primo momento di riflessione è dedicato all'identificazione di alcuni dati relativi alla struttura e ai consulenti che hanno realizzato il percorso, nonché alcuni dati identificativi dell'utente.

Successivamente si indaga l'esperienza generale del percorso di bilancio con l'obiettivo di raccogliere alcune opinioni e valutazioni sul percorso svolto.

Infine, ci si propone di indagare lo stato di attuazione del progetto di sviluppo delineato nella fase conclusiva del bilancio, cercando, se possibile, di registrare i principali risultati raggiunti ed eventuali criticità riscontrate.

3 STRUMENTI E PRODOTTI DEL PERCORSO DI BILANCIO DELLE COMPETENZE

Nel percorso di bilancio delle competenze proposto e sperimentato da ISFOL, Bi.comp, e secondo i principi proposti dalla Federazione Europea dei Centri di Bilancio e di orientamento professionale (FECBOP), è stato possibile individuare una serie di strumenti e prodotti a supporto delle attività di svolgimento e formalizzazione dei risultati del percorso di bilancio.

Ai fini espositivi si è ritenuto opportuno suddividere l'illustrazione degli strumenti nelle corrispondenti fasi operative in cui sono utilizzati dal consulente orientativo e dal beneficiario. La tabella seguente riporta l'elenco analitico degli strumenti a supporto del percorso di bilancio delle competenze dettagliandone per ciascuno di esso, la fase procedurale di riferimento, la denominazione ed il relativo destinatario.

Fase del percorso di bilancio delle competenze	Strumento	Destinatario
Fase Preliminare	<i>Il mio fascicolo personale</i>	Beneficiario
	<i>Patto consulenziale</i>	Beneficiario & Consulente
	<i>Scheda di adesione</i>	Beneficiario
Fase Centrale	<i>Tra ieri e oggi mi vedo</i>	Beneficiario
	<i>Tra scuola-formazione e lavoro</i>	Beneficiario
	<i>Il portafoglio di competenze</i>	Beneficiario & Consulente
	<i>Alla ricerca delle competenze</i>	Beneficiario
	<i>Il mio profilo di competenze - prima parte</i>	Beneficiario
	<i>Fare la spesa</i>	Beneficiario & Consulente
	<i>Analisi di esperienze reali di progetto</i>	Beneficiario & Consulente
	<i>Guida per la ricerca sul campo</i>	Beneficiario & Consulente
	<i>Il mio profilo di competenze - seconda parte</i>	Beneficiario

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

Fase del percorso di bilancio delle competenze	Strumento	Destinatario
Fase conclusiva	<i>Schema per la stesura di un progetto</i>	Beneficiario
	<i>Documento di sintesi</i>	Consulente
Follow up	<i>Questionario di follow up</i>	Beneficiario & Consulente

Tabella 3: Strumenti tradizionali a supporto del bilancio delle competenze

Nei paragrafi successivi sono dettagliati gli strumenti a supporto gli operatori e dei beneficiari del percorso di bilancio delle competenze riportando per ciascuno di essi una breve descrizione e, dove possibile, un *template* di riferimento.

3.1 Strumenti a supporto della Fase preliminare

3.1.1 Il mio fascicolo personale

Lo strumento in oggetto consente al beneficiario, nel corso e a conclusione del percorso del bilancio delle competenze, di tracciare e formalizzare in maniera puntuale le informazioni che vengono raccolte dai differenti strumenti illustrati in dettaglio di seguito, quali ad esempio *il mio profilo di competenze*, prima e seconda parte, e alcuni spunti di riflessione legati al *progetto formativo e professionale*.

Lo strumento di auto-compilazione *“Il mio fascicolo personale”* è suddiviso in 5 sezioni principali:

- **Esperienze**, che consente di esplicitare i momenti chiave della propria biografia evidenziando il *background* professionale ed extra-professionale e descrivendone il contesto di riferimento.
- **Competenze**, che consente di indicare le competenze chiave acquisite in percorsi formali, non formali ed informali, anche nel corso di esperienze lavorative e formative.
- **Interessi e valori**, che consente al cittadino di indicare interessi e valori che vorrebbe coltivare, anche attraverso un'attività lavorativa.
- **Progetto professionale**, che consente al cittadino di riflettere sul proprio progetto professionale ed eventualmente definire le basi per la costruzione di un piano d'azione finalizzato al raggiungimento di un obiettivo professionale.
- **Progetto formativo**, che consente al cittadino di riflettere sul proprio progetto formativo ed eventualmente definire le basi per la costruzione di un piano d'azione finalizzato al raggiungimento di un obiettivo formativo.

Per quanto concerne il dettaglio dello strumento sopracitato si rimanda al documento *“Il mio fascicolo personale”*.

3.1.2 Scheda di adesione

Lo strumento in oggetto ha il duplice obiettivo di raccogliere le informazioni di carattere socio-anagrafico, ed a esplorare le ragioni per cui la persona, il beneficiario, si rivolge al servizio competente per intraprendere, eventualmente, un percorso di bilancio delle competenze.

A supporto delle attività di compilazione della scheda di adesione, con particolare riferimento ai dati anagrafico-curricolari, il consulente orientativo può reperire le informazioni del cittadino attraverso la consultazione della relativa Scheda Anagrafico-Professionale (SAP) ex DM 30 ottobre 2007, disponibile nel Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale – SIL Sardegna.

Di seguito si riporta un possibile modello della Scheda di Adesione.

Scheda di adesione

MOTIVAZIONI, ASPETTATIVE E DATI SOCIO-ANAGRAFICI

Anagrafica

Cognome	
Nome	
Comune di Residenza	
Centro Servizi per il Lavoro di riferimento	

Età

- ☐ tra 18 e 25
- ☐ tra 26 e 30 anni
- ☐ tra 31 e 35 anni
- ☐ tra 36 e 40 anni
- ☐ tra 41 e 45 anni
- ☐ tra 46 e 55 anni
- ☐ Altro

*Specificare***Nazionalità**

- ☐ Italiana
- ☐ Altro

Specificare

Titolo di studio

- ☐ Licenza media
- ☐ Diploma di scuola superiore
- ☐ Laurea
- ☐ Altro

Specificare

Attuale condizione lavorativa

- ☐ Inoccupato
- ☐ Disoccupato
- ☐ Occupato
- ☐ Altro

Specificare

È la prima volta che si rivolge al nostro servizio?

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Se, no quando

Specificare

In questo momento per quali ragioni si rivolge al nostro servizio?

(Indicare la ragione principale)

- ☐ Per trovare un lavoro
- ☐ Per poter cambiare lavoro
- ☐ Per avviare un percorso di crescita professionale
- ☐ Per conoscermi meglio
- ☐ Per mettermi in formazione
- ☐ Per avere nuove informazioni sul mondo del lavoro
- ☐ Per progettare meglio il mio futuro
- ☐ Per affrontare l'attuale momento critico
- ☐ Altro

Specificare

Come è venuta/o a conoscenza del presente percorso di bilancio di competenze?

- ☐ Mi sono documentato su internet
- ☐ Me lo ha presentato adesso il personale del Centro
- ☐ Me ne ha parlato un/una amico/a
- ☐ Me ne hanno parlato in un altro servizio
- ☐ Me ne hanno parlato sul posto di lavoro
- ☐ Altro

Specificare

Che idea si è fatta/o sul bilancio di competenze?

(Indicare al massimo tre risposte)

- ☐ Mi sembra che possa rappresentare un'occasione di crescita
- ☐ Mi incuriosisce
- ☐ Lo conoscevo già ma non così nei dettagli
- ☐ Avevo già pensato di intraprendere un percorso di bilancio
- ☐ Mi sembra un modo di trovare più facilmente un lavoro
- ☐ Mi sembra un modo per migliorare la mia attuale situazione lavorativa
- ☐ Mi sembra che possa aiutarmi a conoscermi meglio
- ☐ Nessuna idea in particolare
- ☐ Altro

Specificare

É disponibile a impegnarsi attivamente durante il percorso?

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Non lo so ancora
- ☐ Altro

Specificare

In base a quello che le è stato detto sul bilancio di competenze che cosa pensa di ottenere al termine del percorso?

(Indicare al massimo tre risposte)

- ☐ Di aumentare le mie competenze
- ☐ Di conoscere meglio le mie competenze
- ☐ Di potermi conoscere meglio
- ☐ Di poter risolvere un momento di crisi
- ☐ Di trovare degli strumenti per realizzare un mio progetto professionale
- ☐ Di trovare un lavoro
- ☐ Di cambiare il mio lavoro
- ☐ Di trovare un percorso di formazione adeguato
- ☐ Di cambiare il mio modo di vedere il lavoro
- ☐ Di acquisire maggiore fiducia in me
- ☐ Di migliorare il mio rapporto con gli altri
- ☐ Altro

Specificare

3.1.3 *Patto consulenziale*

Lo strumento in oggetto rappresenta l'accordo che sancisce gli impegni reciproci tra beneficiario e il consulente orientativo nell'esecuzione del percorso. In particolare:

- il **beneficiario** dichiara di aver compreso gli obiettivi che il percorso si propone di raggiungere e il grado di impegno che richiederà, i tempi e le modalità di esecuzione del bilancio e si impegna nel percorso proposto e di essere pronto a svolgere le attività richieste con puntualità;
- il **consulente orientativo** dichiara di aver illustrato il percorso di bilancio e il tipo di lavoro previsto.

Inoltre, nell'ottica del miglioramento continuo, in calce al patto consulenziale è possibile per il beneficiario esprimere il proprio consenso per le attività di ricontatto, a distanza di circa 6-8 mesi dalla conclusione del percorso di bilancio delle competenze, per le attività di *follow up* e verifica dell'efficacia delle azioni intraprese a seguito del percorso.

Di seguito si riporta un possibile modello del Patto consulenziale.

Patto consulenziale

PATTO CONSULENZIALE

Alla luce di un primo colloquio informativo sul percorso di bilancio delle competenze, mi sono chiari:

- gli obiettivi che un percorso di tal genere si propone di raggiungere e il grado di impegno che mi richiederà, anche vista la sua articolazione complessiva illustratami dal consulente orientativo;
- i tempi del bilancio, cioè che esso si articolerà in una serie di colloqui individuali e di gruppo con il consulente la cui cadenza di massima è già stata concordata per le vie brevi e che proveremo a fissare in una prima ipotesi di calendario;
- i modi con cui lavorerò, vale a dire momenti in gruppo, nei quali incontrerò altri utenti impegnati come me in questo percorso, e momenti di riflessione individuale.

Ritengo di potermi impegnare nel percorso proposto e di essere pronto/a a svolgere le attività richieste con puntualità.

Firma del partecipante

.....

Da parte mia, in veste di consulente orientativo, dopo aver illustrato il percorso di bilancio e il tipo di lavoro previsto, oltre che i tempi e i modi di svolgimento, mi rendo garante sia del rispetto della riservatezza delle informazioni fornite dalla persona sia del fatto che i prodotti finali del percorso appartengono al partecipante che deciderà come utilizzarli e se divulgarli.

Firma del consulente orientativo

.....

IPOTESI DI CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ

Attività	Data	Ora
1° colloquio		
1° laboratorio di gruppo		
2° colloquio		
2° laboratorio di gruppo		
3° colloquio		
4° colloquio		

TRATTAMENTO DEI DATI

In quanto consulente impegnato insieme a Lei nella realizzazione del percorso di bilancio delle competenze, chiedo di poter utilizzare i Suoi dati e i materiali da Lei prodotti durante il percorso ai fini di un'analisi complessiva dei risultati.

Dichiaro che tali dati verranno trattati garantendo l'anonimato del partecipante.

Firma del consulente orientativo

.....

Firma del partecipante per accettazione uso dati

.....

DISPONIBILITÀ AD ESSERE RICONTATTATI

In quanto consulente impegnato insieme a Lei nella realizzazione del percorso di bilancio delle competenze, chiedo la Sua disponibilità ad essere ricontattato/ a in un periodo compreso tra i 6 e gli 8 mesi dopo la conclusione del percorso in occasione di una fase di valutazione dei risultati raggiunti.

Tale fase ha l'obiettivo di comprendere che cosa sarà successo nella Sua vita professionale tra la fine del bilancio di competenze e quel momento, quanto di ciò potrà essere riconducibile all'aver fatto il bilancio stesso, che cosa eventualmente l'intera esperienza Le avrà lasciato a distanza di tempo.

Firma del consulente orientativo

.....

Firma del partecipante per l'accettazione ad essere ricontattato

.....

3.2 Strumenti a supporto della Fase centrale

3.2.1 “Tra ieri e oggi mi vedo”

Lo strumento in oggetto è dedicato alla ricostruzione della storia socio-professionale, segue al primo momento di analisi della domanda di bilancio delle competenze e precede la parte più discorsiva del 1° colloquio.

Qualora il consulente orientativo lo ritenesse opportuno presentando lo strumento, bisognerebbe sottolineare che questo è il primo materiale da inserire nel portafoglio di competenze del beneficiario.

Tra ieri e oggi mi vedo

FAMIGLIA E ALTRE ATTIVITÀ

Ieri | | | | | | | Oggi

LAVORO

Ieri | | | | | | | Oggi

FORMAZIONE

Ieri



Oggi

3.2.2 “Tra scuola-formazione e lavoro”

Al termine del I colloquio il consulente orientativo consegna al beneficiario lo strumento individuale “Tra scuola-formazione e lavoro”; tale strumento, da compilarsi in autonomia quale “compito a casa” per il beneficiario e riconsegnarsi successivamente nel corso del I laboratorio.

Di seguito viene riportato lo strumento per la compilazione da parte del beneficiario.

“Tra scuola-formazione e lavoro...”

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

IL PERCORSO SCOLASTICO	
Periodo dal - al	SCUOLA SUPERIORE ENTE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE (indicare il tipo di istituto frequentato, eventuali indirizzi sperimentali)

Nome e Cognome

Data

NOTA BENE

Al fine di inserire nel proprio portafoglio di competenze la documentazione necessaria per l'attestazione delle esperienze sopra elencate è necessario ricercare i rispettivi attestati e diplomi.

IL PERCORSO UNIVERSITARIO	
Periodo dal - al	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI... (indicare la facoltà o il corso di laurea seguito, eventuali corsi o seminari particolari)

Nome e Cognome

Data

NOTA BENE

Al fine di inserire nel proprio portafoglio di competenze la documentazione necessaria per l'attestazione delle esperienze sopra elencate è necessario ricercare i rispettivi attestati e diplomi.

TIROCINI E STAGE	
Periodo dal - al	TIROCINI E STAGE (indicare il tipo di ente/organizzazione dove si è svolto e i contenuti affrontati)

Nome e Cognome

Data

NOTA BENE

Al fine di inserire nel proprio portafoglio di competenze la documentazione necessaria per l'attestazione delle esperienze sopra elencate è necessario ricercare i rispettivi attestati e diplomi.

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

ESPERIENZA DI LAVORO SUCCESSIVA	
	Periodo (dall'anno - all'anno)
Posto di lavoro presso <i>(indicare il nome il tipo di ente, azienda, organizzazione)</i>	
Tipo di contratto	
Attività e responsabilità svolte <i>(indicare le principali e più frequenti)</i>	Mi occupavo di:

Nome e Cognome

Data

NOTA BENE

Al fine di inserire nel proprio portafoglio di competenze l'esperienza lavorativa sopra elencata è necessario ricercare le lettere di assunzione, di incarico o eventuali certificati.

L'ESPERIENZA DI LAVORO ATTUALE	
	Periodo (dall'anno - all'anno)
Posto di lavoro presso <i>(indicare il nome il tipo di ente, azienda, organizzazione)</i>	
Tipo di contratto	
Attività e responsabilità svolte <i>(indicare le principali e più frequenti)</i>	Mi occupo di:

Nome e Cognome

Data

NOTA BENE

Al fine di inserire nel proprio portafoglio di competenze la documentazione necessaria per l'attestazione delle esperienze sopra elencate è necessario ricercare i rispettivi attestati e diplomi.

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

ALTRE ESPERIENZE SIGNIFICATIVE	
Periodo dal - al	ATTIVITÀ SVOLTE AL DI FUORI DEL LAVORO (di cura, di volontariato, sportive, hobby e passatempi, ecc.)

Nome e Cognome

Data

NOTA BENE

Al fine di inserire nel proprio portafoglio di competenze la documentazione necessaria per l'attestazione delle esperienze sopra elencate è necessario ricercare i rispettivi attestati e diplomi.

3.2.3 “Alla ricerca delle competenze”

L’esercitazione in gruppo “Alla ricerca delle competenze” ha l’obiettivo di creare un vocabolario condiviso in tema di competenze a partire dalla descrizione delle attività di lavoro dei partecipanti.

L’esercitazione si compone principalmente di due fasi, entrambe della durata di circa un’ora:

- la prima fase è rappresentata da una intervista in coppia sulle attività di lavoro attraverso un c.d. “gioco di ruolo” uguale per tutte le coppie di partecipanti del gruppo, finalizzata ad arricchire i verbi utilizzati per descrivere le proprie attività di lavoro passate e attuali nello strumento “Tra scuola-formazione e lavoro...” alla voce “Attività e responsabilità svolte”;
- la seconda fase è rappresentata da un momento di lavoro nel quale si elencano le capacità e conoscenze che potranno essere di aiuto quale spunto di riflessione per il beneficiario per il successivo lavoro a casa individuale sullo strumento “Il mio profilo di competenze – prima parte”.

Di seguito si riporta una guida all’esercitazione “Alla ricerca delle competenze” che può essere utilizzata quale spunto per l’esecuzione delle attività di competenza da parte del consulente orientativo.

Guida all'esercitazione "Alla ricerca delle competenze..."

L'intervistatore può iniziare l'esercitazione, per rompere il ghiaccio con i partecipanti e, con una domanda semplice: *mi descrivi il lavoro che fai?* La persona intervistata inizia a descrivere il suo lavoro liberamente mentre l'intervistatore prende nota dei verbi che la persona usa per descrivere il suo lavoro e le azioni che compie.

È probabile che la persona intervistata descriva il luogo dove svolge il lavoro, i colleghi e il contesto organizzativo in generale. L'intervistatore, a questo punto, dovrebbe specificare che vuole sapere che cosa fa la persona passo per passo in una giornata "tipo".

Una domanda utile per sbloccare la situazione può essere quella di farsi raccontare quali sono i problemi e le difficoltà maggiori che incontra nella sua attività di lavoro.

Il tempo assegnato per la fase di intervista è di 30 minuti.

Al termine di questa fase ci si ritrova in gruppo e gli intervistatori leggono i verbi che hanno segnato nel corso della loro intervista mentre il conduttore li scrive alla lavagna. Probabilmente alcuni di questi verbi si ripeteranno. In questo caso si tratterà di aggiungere al verbo una specifica che consenta di far capire meglio il contesto di esercizio del lavoro descritto.

Terminato l'elenco il conduttore chiede a ogni partecipante di prendere il proprio strumento "Tra scuola, formazione e lavoro" e di confrontare l'elenco dei verbi segnati con quelli utilizzati per descrivere le proprie esperienze di lavoro ed extra-professionali nella casella "Attività e responsabilità svolte".

Obiettivo del confronto è quello di ampliare e arricchire il proprio elenco con i verbi emersi in gruppo e che meglio potrebbero descrivere e qualificare anche il proprio lavoro.

Per il compimento di questa fase occorrono altri 30 minuti.

A partire da questo tabellone il conduttore chiede al gruppo, in plenaria, di scegliere un'attività di lavoro sulla quale concentrare l'attenzione, che potrebbe essere comune a più persone, e si iniziano a ricercare le capacità e le conoscenze richieste per svolgerla.

A questa parte dell'esercitazione è assegnata circa un'ora di lavoro.

La domanda stimolo per fare questo lavoro in gruppo è la seguente: *troviamo 3 capacità e 3 conoscenze che sono necessarie per poter svolgere questa attività con successo?*

Anzitutto si chiarirà che cosa si intende per conoscenze e cosa per capacità.

Le *conoscenze* costituiscono l'insieme dei saperi, dei contenuti, delle informazioni e delle nozioni acquisite nei vari contesti di vita. Sono le cose che si sanno, anche se non tutte si traducono in pratica o hanno una rilevanza nell'attività di lavoro.

Le *capacità* rappresentano il modo di fare le cose, con abilità e destrezza, anche attraverso l'uso di utensili, strumenti e tecnologie o attraverso l'espressione di proprie risorse personali.

Occorre tener presente che, per la descrizione delle capacità e delle conoscenze, il consulente orientativo dovrebbe veicolare la discussione tenendo sempre a mente gli *standard* lessicali del Repertorio Regionale delle Figure Professionali (RRFP) della Sardegna, così come sintetizzato nelle tabelle seguenti.

Capacità

Da un punto di vista sintattico, la **capacità** risulta così composta:

<verbo> + <articolo> + <oggetto dell'attività> + <specificazione>

Per ciascuno degli elementi sopra riportati di seguito si riporta il dettaglio:

- **Verbo**, tale elemento è rappresentato solitamente da un verbo all'infinito di azione, che corrisponde ad un'operazione/attività da realizzare;
- **Articolo**, tale elemento consente di creare il legame tra il verbo e l'oggetto dell'attività;
- **Oggetto dell'attività**, tale elemento precisa "che cosa" si ottiene con quella operazione/attività;
- **Specificazione**, tale elemento consente di precisare le condizioni che permettano di rilevare le modalità di attivazione del soggetto.

Le capacità consentono di evidenziare, attraverso l'azione la mobilitazione del singolo, l'attivazione di comportamenti di lavoro che consentono il raggiungimento dell'obiettivo costituito dalla realizzazione della *performance* secondo un livello di accettabilità minimo.

Nella formulazione della singola capacità potrebbe risultare ulteriormente esplicativo anteporre a ciascuna capacità l'espressione "*essere in grado di ...*", la quale, tuttavia, una volta condivisa la valenza dell'oggetto "capacità", come descritto nel repertorio, andrebbe rimossa in quanto risulterebbe un appesantimento dell'impianto descrittivo.

A titolo esemplificativo, di seguito si riporta una "**capacità**" catalogata nel RRFP:

Presidiare le diverse fasi di produzione del messaggio con gli opportuni mezzi e strumenti

Tabella 4: Standard sintattici delle capacità del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Sardegna

Conoscenze

Da un punto di vista sintattico, la **conoscenza** è esprimibile attraverso:

<sostantivo>

Il *sostantivo*, esprime l'oggetto della conoscenza attraverso uno o più sostantivi indicando la finalizzazione della conoscenza rispetto alla *performance*, in modo da identificare il livello di approfondimento e di padronanza della conoscenza.

Nella formulazione della singola conoscenza potrebbe essere ulteriormente esplicitativo anteporre a ciascuna conoscenza il verbo "*conoscere*", ma per le medesime ragioni espresse in relazione alle capacità, è preferibile omettere tale indicazione.

A titolo esemplificativo, di seguito si riporta una "**conoscenza**" catalogata nel RRFP:

Tecniche di analisi dei costi di produzione connessi a specifici canali comunicativi al fine di valutare le criticità e le potenzialità del loro impiego in funzione dell'obiettivo strategico del messaggio.

Tabella 5: Standard sintattici delle conoscenze del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Sardegna

Nella fase di gruppo il conduttore dovrebbe porre l'attenzione sul fatto che, nel ricordare e ricostruire le proprie attività di lavoro, passate o attuali, è possibile individuare molti verbi e denominazioni utilizzabili per descrivere i compiti e le azioni che si svolgono. Queste stesse parole, come altre che possono emergere, consentono di definire quello che facciamo nel corso delle giornate di lavoro, ma sappiamo che quello che facciamo è molto di più e di diverso da quello che siamo in grado di descrivere noi stessi. Sono soprattutto gli altri, colleghi, capi e collaboratori, che ci aiutano a capire meglio il nostro modo di lavorare.

In ogni caso ogni attività di lavoro, anche la più elementare, chiama in causa un insieme di conoscenze, di capacità e di altre risorse personali che hanno a che fare con la nostra storia, le nostre motivazioni e i nostri stili di pensiero e di relazione.

3.2.4 “Il portafoglio delle competenze”

Il consulente orientativo nel corso del primo colloquio mostra il documento “vuoto” del portafoglio di competenze, consegnandone una copia di esempio a ogni partecipante, per analizzarlo insieme.

Lo strumento in oggetto ha l’obiettivo di raccogliere sistematicamente una serie di informazioni che sono già in possesso del beneficiario del bilancio delle competenze ed altre che invece saranno formalizzate nel corso e a conclusione del percorso di bilancio.

La **prima sezione** del portafoglio è relativa agli elementi di storia personale e comprende:

- **Curriculum Vitae in formato europeo.** Il formato del curriculum europeo consente all’utente di aiutare a presentare le competenze e qualifiche in modo più efficace. “On line” è stato realizzato dalla Comunità Europea, per la compilazione e successiva generazione del curriculum in formato europeo, il portale della Comunità Europea “Europass” disponibile per la consultazione al seguente link:

<https://europass.cedefop.europa.eu/it/documents/curriculum-vitae>

- **Scheda Anagrafico-Professionale.** La Scheda Anagrafico-Professionale (SAP) ex DM 30 ottobre 2007, disponibile nel Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale – SIL Sardegna, contiene tutte le informazioni anagrafiche, curriculari e professionali del cittadino. I servizi competenti, attraverso i servizi “on line” loro dedicati, possono, se ritengono opportuno procedere all’aggiornamento della SAP, di concerto con il beneficiario del percorso di bilancio, e successivamente stamparne una copia da inserire nel “portafoglio delle competenze”.
- **“Tra ieri e oggi mi vedo”.** Si tratta di uno strumento specificamente dedicato alla ricostruzione della storia socio-professionale; segue il primo momento di analisi della domanda di bilancio e precede la parte più discorsiva del colloquio e vuole facilitare un “riscaldamento” alla riflessione. Gli ambiti indicati nello strumento sono la famiglia e altre attività, la formazione ed il lavoro, per ulteriori dettagli cfr. par. 3.2.1.
- **“Tra scuola-formazione e lavoro”.** E’ uno strumento in auto-compilazione che si compone di alcune parti utili per ricostruire e successivamente analizzare le competenze professionali che si sono maturate nei vari contesti di vita, per ulteriori dettagli cfr. par. 3.2.2.

- **Attestati, diplomi, certificati, crediti acquisiti, partecipazione a convegni, seminari, pubblicazioni.** È opportuno inserire nel “*portafoglio delle competenze*” tutta la documentazione attestante il percorso personale, formativo e professionale del beneficiario, al fine di facilitare tale attività può essere utile collezionare tale documentazione nel corso delle attività legate allo strumento “*Il mio profilo di competenze – prima parte*” cfr. par. 3.2.5.

La **seconda sezione** riguarda le risorse e le competenze professionali e comprende “**Il mio profilo di competenze**”. L’obiettivo di tale strumento è quello di aggiungere, all’insieme delle conoscenze e capacità, una parte importante del proprio modo di esprimere le competenze professionali, enfatizzando il fatto che le conoscenze, le capacità e le risorse personali sono fortemente intrecciate.

La **terza sezione** relativa al progetto e al piano di sviluppo professionale prevede i seguenti documenti:

- “**Il documento di progetto**”. Con questo strumento si avvia la formulazione scritta del progetto professionale e le azioni che l’utente intende intraprendere per realizzarlo.
- “**Il piano d’azione**”. La stesura del piano d’azione, cioè dei “passi” che l’utente decide di intraprendere per formalizzare il progetto stesso, richiede una maturità maggiore da parte dell’utente nei termini di vero investimento per la propria ridefinizione professionale.

La **quarta sezione** è relativa ad altri documenti, in particolare al “**Documento di sintesi del bilancio di competenze**”. Al termine di ogni percorso di bilancio, il consulente viene formalizza in un documento di sintesi che ricostruisce e attesta la partecipazione della persona al percorso. In quanto documento conclusivo, ovviamente risulterà personalizzato sulla base dei dati raccolti.

3.2.5 “Il mio profilo di competenze - prima parte”

Lo strumento in oggetto ha l’obiettivo di aggiungere, all’insieme delle conoscenze e capacità, una parte importante del proprio modo di esprimere le competenze professionali, enfatizzando il fatto che le conoscenze, le capacità e le risorse personali sono fortemente intrecciate tra loro.

In particolare, tale strumento consente, prima in autonomia e poi in gruppo, di formalizzare correttamente le proprie capacità e conoscenze.

Tale strumento va consegnato nel 1° laboratorio e riportato compilato al 2° colloquio quale “compito a casa” per il beneficiario del bilancio e punto di partenza per le attività successive.

Di seguito si riporta lo strumento “Il mio profilo di competenze - prima parte” per la consegna da parte del consulente orientativo al beneficiario del bilancio delle competenze.

“Il mio profilo di competenze – prima parte”

LE CONOSCENZE CHE HO ACQUISITO

Di seguito occorre elencare le conoscenze possedute tralasciando quelle di base imparate a scuola o all'università (italiano, matematica, storia, pedagogia, ecc.) in parte deducibili dalla tipologia di studi svolti, ma concentrandosi su quelle utilizzate e utili nelle proprie esperienze di lavoro.

Si rammenta che per la compilazione delle competenze acquisite in ambiente lavorativo è necessario far riferimento agli standard lessicali del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Sardegna, disponibile per la consultazione alla seguente url:

https://servizi.sardegna.gov.it/portal/RRFP_RicercaAreaAttivita.aspx

Si precisa inoltre, che per ciascuna conoscenza specificata occorre indicare il rispettivo livello posseduto; in particolare, per esprimere il proprio livello è possibile indicare uno tra i seguenti valori: "limitato", "adeguato" ed "elevato".

HO CONOSCENZA DI	Ritengo che il livello da me posseduto
<i>A titolo esemplificativo si riporta una conoscenza espressa secondo gli standard del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Sardegna.</i>	<i>A titolo esemplificativo si riporta il livello della conoscenza posseduta</i>
<i>Tecniche di analisi dei costi di produzione connessi a specifici canali comunicativi al fine di valutare le criticità e le potenzialità del loro impiego in funzione dell'obiettivo strategico del messaggio</i>	<i>Elevato</i>

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

HO CONOSCENZA DI	Ritengo che il livello da me posseduto

Nome e Cognome

Data

LE CAPACITÀ CHE HO ACQUISITO

Di seguito occorre elencare le capacità possedute tralasciando quelle di base imparate a scuola o all'università (leggere, scrivere, contare, ecc.), ma concentrandosi su quelle messe in atto nelle proprie esperienze di lavoro.

Si rammenta che per la compilazione delle capacità acquisite in ambiente lavorativo è necessario far riferimento agli standard lessicali del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Sardegna, disponibile per la consultazione alla seguente url:

https://servizi.sardegna.gov.it/portal/RRFP_RicercaAreaAttivita.aspx

Si precisa inoltre, che per ciascuna capacità specificata occorre indicare il rispettivo livello posseduto; in particolare, per esprimere il proprio livello è possibile indicare uno tra i seguenti valori: "limitato", "adeguato" ed "elevato".

HO CAPACITÀ DI	Ritengo che il livello da me posseduto
<i>A titolo esemplificativo si riporta una capacità espressa secondo gli standard del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Sardegna.</i> <i>Organizzare le informazioni raccolte sul prodotto/servizio oggetto della comunicazione al fine di individuare le caratteristiche percettive del suo ambito di azione o di quello proposto dal committente</i>	<i>A titolo esemplificativo si riporta il livello della conoscenza posseduta</i> <i>Elevato</i>

3.2.6 Fare la spesa

Con il gioco “Fare la spesa” ci si pone l’obiettivo di far proiettare le persone in una dimensione futura portandole a riflettere criticamente sul proprio patrimonio di competenze. Il tema è, infatti, quello di riflettere sulle competenze che si vorrebbe avere e su quelle a cui si potrebbe “rinunciare” attraverso un’analisi critica di ciò che in certi casi può essere più utile possedere. Questo momento in gruppo vorrebbe facilitare il passaggio alla successiva costruzione del progetto professionale. Infatti, la persona è chiamata a fare un bilancio tra sé e sé e con gli altri partecipanti sulle proprie competenze in rapporto ai propri desideri e al futuro auspicato.

Il titolo dell’esercitazione “Fare la spesa” deriva dall’ambientazione del gioco; il gioco può essere fatto da tutti i partecipanti se lo desiderano e se c’è il tempo, oppure anche solo da alcuni volontari. Il consulente può sentirsi molto libero di dare forma alla consegna e alle modalità, pur mantenendo fermo lo spirito dell’esercitazione che dovrà essere preparata in adeguata continuità con la successiva.

Il consulente chiede ai partecipanti di immaginare di essere al bancone (si può scegliere a piacere quale) di un supermercato. Il consulente stesso sarà il commesso o la commessa, per la verità, non proprio “affabile”, di questo supermercato. Il consulente preparerà un tavolo (il bancone) su cui collocherà la sua merce: una serie di foglietti di carta indicanti, ciascuno, una competenza (appartenente a categorie diverse) o le conoscenze e le capacità ad essa collegate.

Ogni partecipante è chiamato, uno alla volta, davanti agli altri partecipanti (che rappresentano un’immaginaria “coda al banco”) a fare la sua spesa. Ogni cliente, in quanto fedele acquirente di quel supermercato, ha ricevuto un buono in euro di un ammontare definito dal consulente per acquistare una certa quantità di merce a quel bancone.

Il consulente spiega che ciascuno potrà acquistare le competenze che più desidera e ciascuna ha un certo valore, che stabilirà di volta in volta a piacere in riferimento anche alle ragioni addotte dal cliente. Infatti, dopo che la prima persona ha iniziato a comprare le sue competenze il commesso/commessa comincia a domandarle perché ha fatto quella scelta.

Dopo l’acquisto di quattro o cinque competenze desiderate, il commesso può iniziare a dire che, però, si è sbagliato nel contare il prezzo delle competenze comprate o che quelle acquistate superano l’ammontare del buono: dirà al cliente che potrà portare via solo alcune delle competenze scelte, mentre dovrà lasciarne altre (una sorta di “baratto”). Queste ultime potranno essere competenze appena comprate, oppure competenze che la persona normalmente porta con sé.

Compito del consulente è sfidare il partecipante a considerare di acquistare non solo le competenze socialmente più desiderate, ma quelle che realmente gli servono. Esse talvolta possono essere quelle meno preferite, ma potrebbero poi rivelarsi funzionali per un certo fine. Inoltre, il consulente può sollecitare la persona a lasciare al banco anche qualche competenza su cui il cliente si sente “forte”, magari per sceglierne qualcuna maggiormente da sviluppare.

Nel corso del gioco, che può terminare quando il consulente ritiene di aver esaurito la “sfida” con il cliente e il relativo buono, tutte le altre persone possono intervenire a sostegno o meno delle opzioni del cliente.

Di seguito si riportano, a supporto delle attività di compra-vendita delle capacità e delle conoscenze, dei cartoncini che riportano, a titolo esemplificativo, alcune capacità e conoscenze del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Sardegna.

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

Organizzare le informazioni raccolte sul prodotto/servizio oggetto della comunicazione al fine di individuare le caratteristiche percettive del suo ambito di azione o di quello proposto dal committente.	Valutare tramite opportune informazioni e analisi le caratteristiche dei destinatari ed il loro grado di esigenza, le abitudini ed i costumi, al fine di individuare i fattori di persuasione e di attrazione sui quali agire.	Individuare le caratteristiche oggettive e soggettive dell'utenza di riferimento e del suo ambito di azione per definire le modalità di diffusione più idonee.
Tecniche di analisi dei costi di produzione connessi a specifici canali comunicativi al fine di valutare le criticità e le potenzialità del loro impiego in funzione dell'obiettivo strategico del messaggio	Struttura e strumenti del mercato della comunicazione necessari alla produzione di diverse tipologie di linguaggio, in relazione al contesto ed ai destinatari.	Legislazione e normativa della comunicazione per la corretta gestione delle informazioni dirette a specifiche categorie di destinatari.
Tecniche di marketing e strumenti di comunicazione promozionale al fine di definire l'appropriato piano di comunicazione e valutarne efficacemente l'impatto su uno specifico target attraverso la selezione di opportuni mezzi e strumenti.	Elementi di psicologia e sociologia necessari ad identificare il contesto di riferimento del target, sia per quelli tradizionalmente dedicati alla diffusione dei messaggi sia per quelli innovativi o in fase di sviluppo.	

Si sottolinea che per la predisposizione dei cartoncini a supporto delle attività è consigliabile, a seconda della platea di beneficiari coinvolti, inserire le capacità e le conoscenze più adeguate ai fini dell'esercitazione. Si rammenta che per la compilazione delle capacità e delle conoscenze è necessario far riferimento agli standard lessicali del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Sardegna, disponibile per la consultazione alla seguente url:

https://servizi.sardegna.gov.it/portal/RRFP_RicercaAreaAttivita.aspx

3.2.7 Analisi di esperienze reali di progetto

Nella seconda parte dell'esercitazione "Analisi di un'esperienza reale di progetto", il beneficiario del bilancio delle competenze è chiamato a lavorare in gruppo analizzando il processo con cui altri, in un percorso di bilancio, sono passati dal riconoscimento delle competenze in possesso alla definizione di un progetto di sviluppo professionale.

Occorrerebbe quindi, attraverso l'"Analisi di un'esperienza reale di progetto" stimolato opportunamente dal consulente orientativo, di far lavorare il beneficiario sul modo con cui altri partecipanti all'esercitazione sono passati dal riconoscimento delle competenze possedute alla strutturazione di un progetto, formativo o lavorativo, con esse coerente.

Attraverso un'analisi critica del caso concreto messo a disposizione dei partecipanti, sarà possibile individuare le competenze chiave, quelle mancanti, gli aspetti migliorabili per la realizzazione futura del progetto. In tal modo si intende favorire uno scambio di opinioni tra tutti i partecipanti per sviluppare ulteriormente la capacità di analisi e diagnosi delle risorse disponibili e dei vincoli presenti, fondamentale nella successiva fase di elaborazione del progetto.

Di seguito si riporta, a supporto delle attività del consulente orientativo una guida operativa per le attività dell'esercitazione "Analisi di esperienze reali di progetto".

Guida all'esercitazione "Analisi di esperienze reali di progetto"

Prima fase (lavoro in sottogruppi)

Durata: 30 minuti

Materiali occorrenti: proiettore, slide, pennarelli per lucidi

I partecipanti vengono suddivisi in due sottogruppi (di almeno due persone). Se i partecipanti sono meno di quattro si lavora in un unico gruppo.

Il consulente orientativo consegna a ciascun gruppo una copia del caso da analizzare e chiede loro di individuare:

- le competenze chiave per la realizzazione del progetto in questione (Quali sono? Di che tipo? Dove e quando la persona le ha maturate?).
- le competenze mancanti, da accrescere per la realizzazione del progetto in questione (Cosa manca alla persona? Dove e come può acquisire ciò che manca?)
- i punti di forza e i punti di debolezza del progetto analizzato (Il progetto ha le potenzialità per essere realizzato e perché?).

Il consulente consegna ai gruppi 3 slide su cui sintetizzare le opinioni emerse durante la discussione e chiede a ciascun gruppo di individuare un referente che, nella fase successiva, racconterà il lavoro svolto a tutti i presenti.

Seconda fase (lavoro in plenaria)

Durata: 30 minuti

Materiali occorrenti: lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, pennarelli con punta grossa

Il consulente riunisce tutti i partecipanti in plenaria e chiede al referente del primo gruppo di illustrare il lavoro svolto, su cui si può discutere liberamente già durante la presentazione.

Successivamente il secondo referente illustrerà il lavoro del suo gruppo e ci sarà la discussione comune. Il consulente facilita lo scambio, stimola il confronto tra i contenuti emersi e fa una sintesi conclusiva sulla lavagna a fogli mobili che rappresenti l'idea che tutto il gruppo ha condiviso rispetto al caso analizzato.

3.2.8 Guida per la ricerca sul campo

Dopo aver riflettuto sulla storia professionale di ciascun beneficiario, sul tema delle competenze maturate, aver esplorato le proprie aspirazioni professionali, la dimensione dei valori e quella degli stereotipi professionali, sarebbe opportuno che il consulente orientativo si attivi per ottenere le informazioni necessarie sul campo.

Di seguito si riporta una guida sintetica per la ricerca sul campo che esplicita persone, luoghi e siti *web* che possono essere d'aiuto all'utente nella ricerca delle informazioni utili per l'elaborazione del suo progetto professionale.

Questo documento rappresenta una semplice traccia da seguire quale primo livello di una ricerca che sarà più lunga, strutturata e approfondita, a seconda dei bisogni, degli interessi e della disponibilità di tempo del beneficiario del bilancio.

Guida alla ricerca sul campo

Le persone

La prima risorsa a sua disposizione sono proprio le persone: parli con tutti coloro (amici, conoscenti, amici di amici, o anche sconosciuti disponibili e aperti) che esercitano una professione che le piace, a cui è interessato/ a, vicina alle sue aspirazioni che possono diventare testimoni chiave.

Prenda un appuntamento, preferibilmente sul luogo di lavoro, se è possibile.

Faccia loro un'intervista vera e propria seguendo la traccia allegata al termine del presente documento.

I luoghi

Una tappa successiva è conoscere fisicamente, visitandoli, i servizi cui rivolgersi per ottenere sostegno e informazioni utili alla ricerca. In particolare, è possibile rivolgersi, a livello locale a:

- Centri Servizi per il Lavoro (CSL)
- Agenzie private per il lavoro
- Informagiovani
- Enti di Formazione Professionale
- Sindacati e Associazioni di categoria
- Camere di Commercio, Albi e Ordini professionali
- Agenzie di lavoro interinale
- Società di mediazione private

Si ricordi inoltre che esistono anche un livello nazionale e uno europeo a cui far riferimento per il reperimento di informazioni.

Siti web

Esistono in rete moltissimi siti sul tema di seguito a titolo esemplificativo si riportano alcuni *link* utili:

- www.sardegna lavoro.it/formazione/repertorio
- www.isfol.it
- www.istat.it
- www.europalavoro.it
- www.infoimprese.it
- www.iperorienta.it
- www.jobonline.it

- www.bancaprofessioni.it
- www.informagiovani.it

Traccia per l'intervista ai testimoni privilegiati

1. Quali sono le principali attività che svolge normalmente?
2. Quali sono i risultati e gli obiettivi di queste attività?
3. Quali conoscenze e competenze utilizza più frequentemente nel suo lavoro?
4. Quali sono gli strumenti tecnologici, informativi e le attrezzature che utilizza e quale livello di padronanza richiedono?
5. Con quali persone lavora quotidianamente? Provi a descrivermele...
6. Il suo lavoro prevede attività di gruppo? Qual è il suo ruolo nel gruppo?
7. Quali caratteristiche personali sono importanti per fare bene il suo lavoro?
8. Ha rapporti diretti con i clienti e di che tipo?
9. Mi può raccontare una situazione "tipo" del suo lavoro?
10. Quali sono gli aspetti critici, di maggior difficoltà del suo lavoro?

3.2.9 “Il mio profilo di competenze - seconda parte”

Nell’ambito del 2° colloquio sull’analisi delle competenze di concerto con il beneficiario si è iniziato a produrre l’elenco di conoscenze e di capacità in forma tabellare e formalizzarle nello strumento “Il mio profilo di competenze - prima parte”.

Mentre nel 3° colloquio, sarà compito del consulente orientativo riuscire ad aggiungere, stimolando opportunamente il beneficiario del bilancio, all’insieme delle conoscenze e capacità, una parte importante del modo di esprimere le competenze professionali, le *risorse personali*.

L’obiettivo dello strumento in oggetto è dunque provare a comporre il grappolo o profilo di competenze del beneficiario procedendo per gradi.

Quale prima attività viene richiesto al beneficiario di riprendere gli elenchi delle conoscenze e delle capacità precedentemente redatti e di tenerli a portata di mano. Il passo successivo è iniziare a ricondurre questi insiemi di conoscenze e capacità alle macro-aree di competenze scelte preventivamente come categorie di riferimento; In particolare le macro-aree di competenze sono:

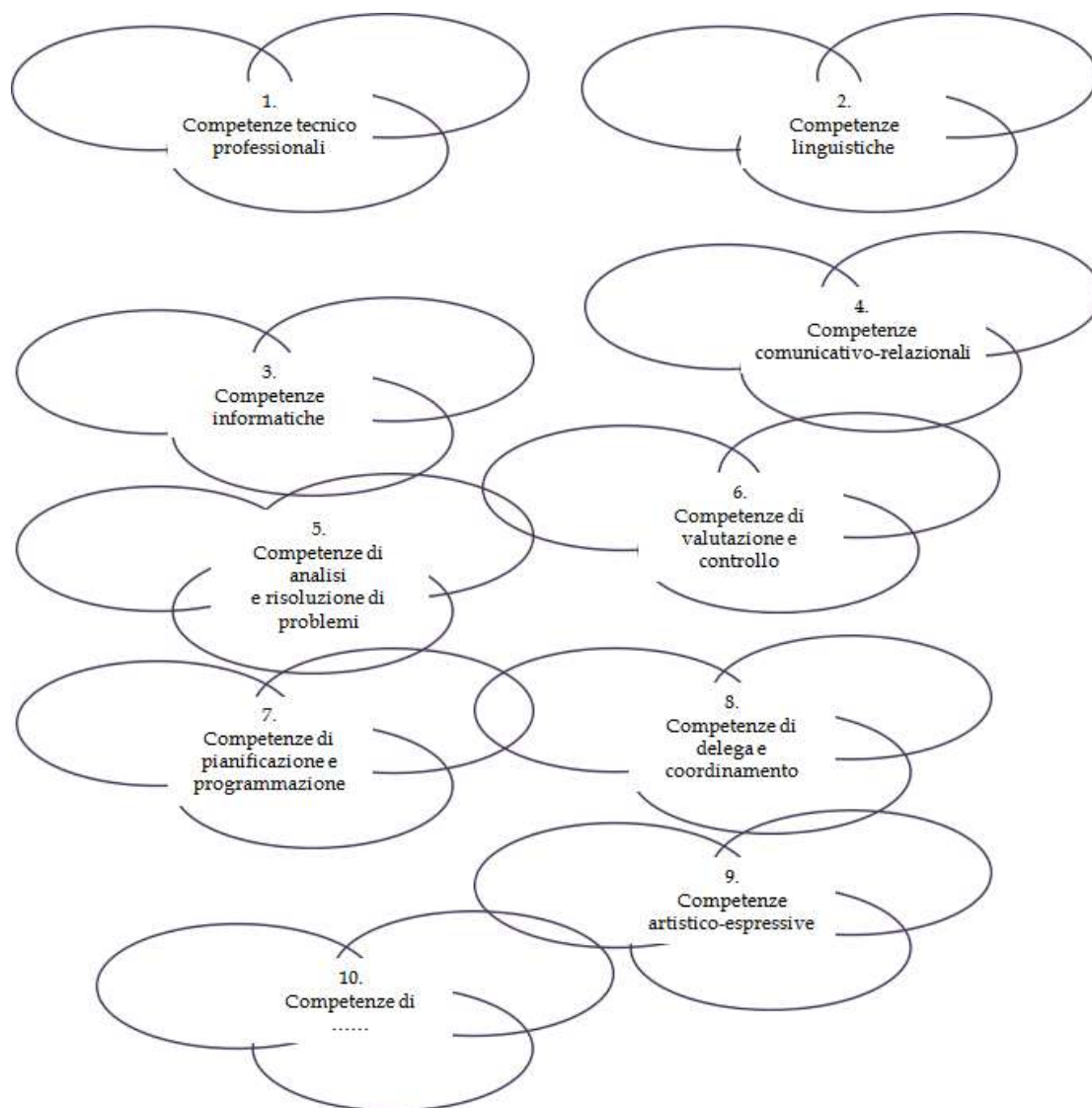
1. *Tecnico Professionali;*
2. *Linguistiche;*
3. *Informatiche;*
4. *Comunicativo-relazionali;*
5. *Di analisi e risoluzione di problemi;*
6. *Di valutazione e controllo;*
7. *Di pianificazione e programmazione;*
8. *Di delega e coordinamento;*
9. *Artistico-espressive.*

Sulla base della ricostruzione delle proprie esperienze e dell’analisi di alcune situazioni “tipo” di lavoro si tratta di riconoscere in quella determinata area di competenza il proprio specifico mix di conoscenze, capacità e risorse personali.

Di seguito si riporta lo strumento “Il mio profilo di competenze – seconda parte” da consegnare al beneficiario.

"Il mio profilo di competenze - seconda parte"

LA MACRO - TIPOLOGIA DI COMPETENZE



Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

PRIMO AMBITO DI COMPETENZE



Insieme di conoscenze, capacità e risorse personali che risulta specifico e distintivo della propria attività professionale

Il presente ambito di competenze, essendo strettamente legato al tipo di lavoro e di professione che uno svolge, non è definibile a priori e risulta quindi di un livello più generale degli altri. A titolo di esempio si elencano alcune competenze più specifiche che potrebbero risultare tecnico-professionali di molte attività di lavoro, così come anche quelle informatiche, linguistiche o artistiche possono essere specifiche di molti lavori.

Si chiede, alla luce dell'analisi delle proprie esperienze professionali ed extra-professionali, di riportare nella prima colonna un nome che descriva il tipo di competenza/e tecnico-professionale/i sviluppata/e ed esercitata/e nella propria carriera e nella seconda colonna gli esempi (tratti facendo riferimento agli altri strumenti) che consentono di riconoscere quel tipo di conoscenze e di capacità.

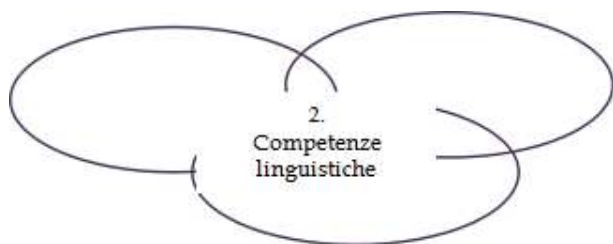
Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRF

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

SECONDO AMBITO DI COMPETENZE

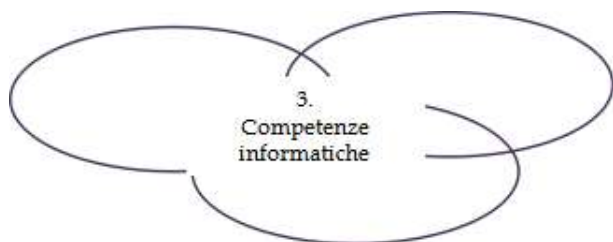


Insieme di conoscenze, capacità e risorse personali volte a gestire la comunicazione orale e scritta della lingua italiana e di eventuali altre lingue.

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)
<i>Esempio: scrivere o leggere o parlare l'italiano e/o altre lingue</i>	<i>Vedi esperienza.....</i>

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

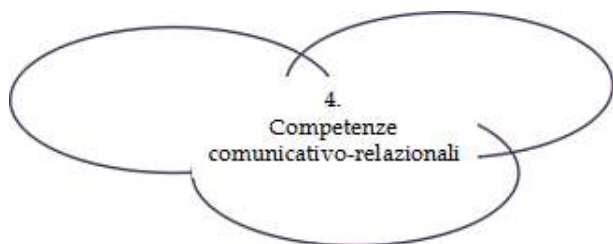
TERZO AMBITO DI COMPETENZE



Insieme di conoscenze, capacità e risorse personali volte a programmare, e/o installare, e/o riparare e/o utilizzare strumenti informatici e di rete

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)
<i>Es: programmazione e/o installazione e/o utilizzazione e/o assistenza tecnica, e/o progettazione di strumenti informatici e tecnologici</i>	Vedi esperienza.....

QUARTO AMBITO DI COMPETENZE

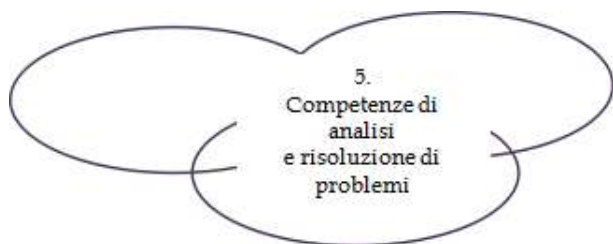


Insieme di conoscenze, capacità e risorse personali che risulta legato alla trasmissione di informazioni, alla gestione dei processi comunicativi e delle relazioni interne ed esterne al lavoro

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)
Es: comunicazione orale e scritta	Vedi esperienza.....

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

QUINTO AMBITO DI COMPETENZE



Insieme di conoscenze, capacità e risorse personali finalizzato ad affrontare situazioni difficili, problematiche o impreviste riguardanti l'organizzazione e la propria attività di lavoro o quella altrui

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)
<i>Es: analisi e soluzione dei problemi di lavoro</i>	<i>Vedi esperienza.....</i>

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

SESTO AMBITO DI COMPETENZE

	<i>Insieme di conoscenze, capacità e risorse personali finalizzato a monitorare e valutare la propria attività o quella altrui, o a verificare le condizioni di funzionamento di macchinari o strumentazioni in generale tenendo sotto osservazione le risorse interne/esterne all'organizzazione utili al loro funzionamento</i>
---	--

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)
Es: ricerca e analisi di prove e feedback sull'andamento dell'attività di lavoro propria o altrui	Vedi esperienza.....

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

SETTIMO AMBITO DI COMPETENZE



Insieme di conoscenze, capacità e risorse personali finalizzato a programmare il proprio o l'altrui lavoro e a prefigurare gli effetti sulla propria attività, a prevedere tempi e modalità di esercizio di macchinari e strumentazione in generale

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)
<i>Es: conoscenza e valutazione di tempi e risorse funzionali al raggiungimento degli obiettivi di lavoro propri o altrui</i>	Vedi esperienza.....

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

OTTAVO AMBITO DI COMPETENZE

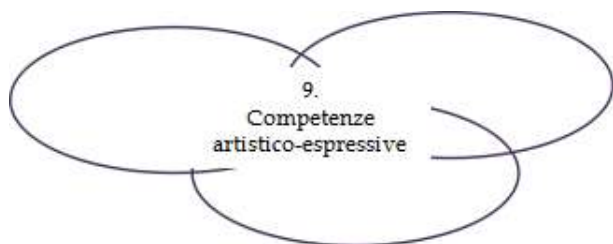


Insieme di conoscenze, capacità e risorse personali tese a favorire la crescita professionale nel ruolo per sostenere e condividere maggiori carichi di lavoro e responsabilità

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)
<i>Es: gestione e integrazione delle persone e presidio delle attività</i>	<i>Vedi esperienza.....</i>

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

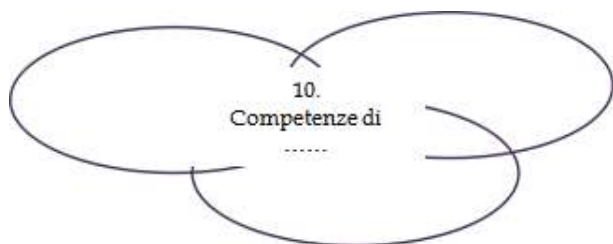
NONO AMBITO DI COMPETENZE



Insieme di conoscenze, capacità e risorse personali, non necessariamente legato ad attività professionali, finalizzate a comporre o esprimere prodotti artistici di vario genere

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)
Es: disegno, grafica, musica, canto, recitazione, scrittura creativa, ecc.	Vedi esperienza.....

DECIMO AMBITO DI COMPETENZE



...

Tipo di competenza/e	Rintracciata/e nelle mie esperienze di lavoro ed extra-professionali (Indicare le conoscenze, le capacità e le risorse personali messe in gioco dove e quando)

3.3 Strumenti a supporto della Fase conclusiva

3.3.1 Schema per la stesura di un progetto

Lo strumento in oggetto consente di formulare il progetto professionale del beneficiario del percorso di bilancio delle competenze e l'identificazione delle azioni che dovrebbero essere intraprese per realizzarlo.

Di seguito si riporta uno schema con le dimensioni fondamentali per la costruzione di un progetto professionale e per la successiva definizione di un piano d'azione.

Schema per la stesura di un progetto

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RREFP

Titolo del progetto

Breve descrizione del progetto

Obiettivi

Tempi di realizzazione

Risorse necessarie a livello:

Di conoscenze e capacità

Di risorse personali

Economico

Di formazione

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

Di relazioni

Risultati attesi

Ostacoli possibili ed eventuali soluzioni alle difficoltà previste

SCHEMA D'AZIONE:

Quando pensa di iniziare?

Quali sono le prime azioni che desidera compiere per concretizzare il suo progetto?

Di che cosa ha bisogno subito per incominciare?

Quali percorsi formativi intende intraprendere?

Dove intende cercare le informazioni? Ed eventuali finanziamenti?



Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRF

Chi può aiutarla? Chi può contattare a livello locale, organizzativo, istituzionale o nella sua rete di relazioni?

Quando vorrebbe che il suo progetto fosse "a regime"?



3.3.2 Documento di sintesi

Nell'ambito del 4° colloquio il consulente orientativo è chiamato a formalizzare un documento di sintesi che ricostruisca e attesti la partecipazione del beneficiario al percorso di bilancio delle competenze.

Tale documento viene consegnato al beneficiario al termine del percorso e rimane strettamente personale. In quanto documento conclusivo va personalizzato sulla base dei dati raccolti e pertanto non è possibile fissare uno standard di stile o di lunghezza, ma si propone qui di seguito uno schema di punti che si ritengono fondamentali per restituire la globalità di quanto emerso nel percorso.

Il documento si compone di:

- una copertina;
- una parte sulla domanda iniziale che descrive le motivazioni all'origine dell'avvio del bilancio e ripercorre i cambiamenti di tali motivazioni/aspettative;
- una parte sulla storia professionale e formativa che delinea brevemente le tappe più salienti della biografia professionale e di studio della persona anche alla luce di quella più personale;
- *"Il profilo di competenze"*, che costituisce puntualmente lo strumento compilato nel corso di tutto il percorso;
- una parte sulle risorse personali che precisa alcune caratteristiche e qualità personali a favore del progetto di sviluppo messo a punto, anche facendo riferimento ai profili emersi dalla compilazione dei differenti strumenti;
- *"Il progetto professionale"*, che presenta le linee di progetto in termini di obiettivi e contenuti elaborati nel corso del bilancio e messe su carta dall'utente stesso. Non richiede una definizione puntuale del piano d'azione nel caso si tratti di un progetto ancora "aperto".

3.4 Strumenti a supporto della Fase di follow up

3.4.1 Questionario di follow up

Lo strumento in oggetto può rappresentare un momento di formalizzazione della riflessione richiesta al beneficiario a distanza di tempo, 6-8 mesi, dalla conclusione del percorso di bilancio delle competenze con il duplice obiettivo di verificare se le azioni intraprese hanno consentito alla persona il raggiungimento degli obiettivi prefissati sia in termini formativi che professionali e a valutare la qualità del servizio nell'ottica del miglioramento continuo.

Di seguito si riporta una traccia di intervista semi-strutturata di *follow up* del percorso di bilancio delle competenze rivolta agli utenti.

Questionario di follow-up

SEZIONE 1 - DATI STRUTTURA E UTENTE

In questa prima sezione, vi preghiamo di riportare alcuni dati relativi alla vostra struttura e ai consulenti che hanno realizzato il percorso, nonché alcuni dati identificativi dell'utente.

(Tali dati possono essere raccolti brevemente per telefono o si può fare riferimento alla scheda compilata durante il percorso e allegata nei protocolli utente).

Struttura	
Sede	
Consulente/i	
Nome e Cognome utente	
Sesso	☐ M ☐ F
Età	☐ tra 18 e 25 ☐ tra 26 e 30 anni ☐ tra 31 e 35 anni ☐ tra 36 e 40 anni ☐ tra 41 e 45 anni ☐ tra 46 e 55 anni ☐ Altro Specificare
Nazionalità	Italiana ☐ Altro

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

	Specificare	
Titolo di studio	☐ Licenza media ☐ Diploma di scuola superiore ☐ Laurea ☐ Altro Specificare	
Condizione lavorativa prima del bilancio	☐ Inoccupato ☐ Disoccupato ☐ Occupato ☐ Altro Specificare	
Condizione lavorativa oggi	☐ Inoccupato ☐ Disoccupato ☐ Occupato ☐ Altro Specificare	

SEZIONE 2 - VALUTAZIONI SUL PERCORSO

L'obiettivo della presente sezione è quello di raccogliere alcune opinioni e valutazioni generali sul percorso svolto.

Nonostante siano passati alcuni mesi quale ricordo ha dell'esperienza di bilancio di competenze in generale?

Quale tra le varie attività proposte nel percorso le è rimasta maggiormente impressa e perché?

(esplorare la domanda sia in positivo sia in negativo)

Tra questi aspetti che cosa migliorerebbe del percorso svolto?

(leggerli uno per uno e barrare la casella corrispondente)

- ☐ I tempi
- ☐ Il laboratorio di gruppo
- ☐ I colloqui individuali
- ☐ La relazione con il consulente
- ☐ Gli strumenti
- ☐ Altro

Specificare

SEZIONE 3 - PRINCIPALI RISULTATI DEL BILANCIO E RICADUTE DEL PROGETTO

L'obiettivo della presente sezione è raccogliere dati sullo sviluppo del progetto delineato nella fase conclusiva del bilancio nonché registrare i principali risultati raggiunti.

Durante o al termine del percorso di bilancio erano emerse piste di sviluppo o particolari esigenze di cambiamento nella sua vita professionale?

- ☐ Sì, le principali aree di cambiamento sono state formalizzate in un progetto
- ☐ Sì, se n'è parlato ma non c'è stata nessuna formalizzazione
- ☐ No, non era emersa nessuna esigenza di cambiamento in particolare
- ☐ Allora non erano emerse ma sono maturate successivamente
- ☐ Altro

Specificare

Se sì, quali di quei cambiamenti si sono realizzati? Se no, perché non si sono realizzati?

Ha seguito le fasi stabilite nel progetto?

(esplorare se sono state intraprese le tappe operative definite nel progetto)

Le è capitato di consultare il portafoglio di competenze prodotto durante il percorso? Lo ha utilizzato in qualche altra occasione?

In sintesi, provando a tirare le somme a distanza di mesi cosa sente di aver scoperto anche grazie al percorso di bilancio di competenze?

(leggerli uno per uno e barrare con una crocetta al massimo due risposte)

- ☐ Maggiore consapevolezza nei miei limiti e possibilità
- ☐ Molte aree di competenze, più di quanto pensassi
- ☐ Maggiore chiarezza di obiettivi per lo sviluppo professionale
- ☐ La voglia di cambiare qualcosa della mia vita

Linee guida operative a supporto del bilancio di competenze e della catalogazione delle competenze emerse nel curriculum professionale secondo gli standard del RRFP

☐ L'importanza di mettersi in gioco

☐ Opportunità di crescita professionale non ancora prese in considerazione

☐ Altro

Specificare

Pensando alla relazione che ha intrattenuto con il suo consulente, cambierebbe qualcosa nella modalità di porsi del consulente?

Pensa che questa esperienza possa essere utile ad altri?

☐ Sì

☐ No

La consiglierebbe a qualcuno?

☐ Sì

☐ No

In particolare a chi?