

## L'orientatore, professionista dell'educazione degli adulti nei Centri per l'impiego

### The career counselor, a professional in adult education at Employment Centers

Margherita Coppola\*, Gianvincenzo Nicodemo\*\* ,

\* University of Salerno, Italy, [marcoppola@unisa.it](mailto:marcoppola@unisa.it)

\*\*Pegaso Telematic University, Italy, [gianvincenzo.nicodemo@unipegaso.it](mailto:gianvincenzo.nicodemo@unipegaso.it)

#### **ABSTRACT**

L'orientatore è una persona esperta che si prende cura di accompagnare una meno esperta in una fase di sviluppo personale e professionale, aiutandolo a massimizzare il suo potenziale, a sviluppare le skills e migliorare la sua performance, perché possa diventare la persona che vuole essere. Costui ha innanzitutto un ruolo di agente di socializzazione a più livelli e un punto di riferimento continuo, funzioni che negli ultimi anni sono andate perdendosi e che oggi tornano ad essere richieste a gran voce in tutti i principali ambiti della società. Si tratta di una funzione divenuta sempre più importante a causa delle incertezze legate oggi al mercato del lavoro.

L'orientamento è quindi un'attività di consulenza finalizzata ad individuare i percorsi di studio, formazione o lavoro che rispondono maggiormente alle esigenze dell'utente.

Si tratta di un processo che aiuta a riflettere sui propri interessi, ambizioni, qualifiche e competenze, al fine di comprendere meglio come definirsi dal punto di vista umano e lavorativo.

Con la delega alle Regioni del servizio pubblico per l'impiego e dell'orientamento e, in alcuni casi dalle Regioni alle Province, solo alcune di queste amministrazioni si sono adoperate a potenziare i Centri per l'impiego con il nuovo servizio affidato; in queste amministrazioni sono state promosse attività per sensibilizzare gli operatori dei centri per l'impiego alla cultura dell'orientamento e sono stati creati nuovi ruoli e mansioni legati a questa disciplina, ricoperti, dopo un'adeguata formazione.

Questa scelta, nel tempo, ha evidenziato difficoltà di coordinamento tra i diversi servizi delle amministrazioni e si è creato un sistema disomogeneo dove in alcune aree era offerto questo servizio di orientamento ed in altre no, con evidenti disparità di trattamento tra i cittadini.

Il saggio è finalizzato ad analizzare e confrontare le esperienze introdotte relative all'utilizzo della figura del mentoring/orientatore dei Centri per l'impiego e a fornire una job description di questa figura professionale, utile al rafforzamento del suo ruolo nelle attività di orientamento al lavoro.

#### **PAROLE CHIAVE**

Orientamento professionale; competenze, profilo professionale, legislazione; orientamento formativo; formazione professionale

### **KEYWORDS**

Career guidance; skills, professional profile, legislation; educational guidance; professional training.

### **ABSTRACT**

The mentor is an expert who takes care of guiding a less experienced person through a phase of personal and professional development, helping them to maximize their potential, develop their skills, and improve their performance, so they can become the person they want to be.

The mentor primarily acts as an agent of socialization on multiple levels and as a continuous point of reference. These functions have been lost in recent years but are now being demanded loudly in all major areas of society, particularly because this role has become increasingly important due to uncertainties related to the labor market.

A figure capable of building, together with the person concerned, a path of self-awareness and integration into the relevant social, economic, and cultural context. Guidance is therefore a counseling activity aimed at identifying the study, training, or work paths that best meet the user's needs.

It is a process that helps reflect on one's interests, ambitions, qualifications, and skills, to better understand how to define oneself from a personal and professional standpoint.

With the delegation of public employment and guidance services to the Regions, and in some cases from the Regions to the Provinces, only some of these administrations have worked to enhance Employment Centers with the new entrusted service; in these administrations, activities have been promoted to sensitize employment center operators to the culture of guidance, and new roles and tasks related to this discipline have been created, filled after adequate training.

Over time, this choice has highlighted coordination difficulties between the various services of the administrations, creating a non-uniform system where this guidance service was offered in some areas and not in others, resulting in evident disparities in treatment among citizens.

The essay aims to analyze and compare the experiences related to the use of the mentoring/guidance figure in Employment Centers and to provide a job description of this professional figure, useful for strengthening its role in job guidance activities.

### **Introduzione**

Durante il XX secolo, gli interventi di orientamento erano limitati e basati principalmente sui test cognitivi di abilità, considerati stabili nel tempo e di probabile base genetica. Gli interessi, ritenuti altrettanto stabili, si rifacevano a categorie elaborate negli USA nei primi decenni del secolo. Il modello di orientamento passò gradualmente dall'approccio tayloristico, focalizzato sull'adattamento uomo-ruolo, a un modello che offriva un

ventaglio di opzioni, sconsigliando solo i percorsi di studio considerati troppo difficili per alcune abilità innate (Canestrari & Godino, 2002).

Le posizioni di lavoro erano molto stabili, quindi non c'era bisogno di ri-orientamento o orientamento per adulti. La personalità e la motivazione erano considerate di importanza secondaria, con l'orientamento affidato agli educatori, dato che la professione di psicologo non esisteva fino alla fine del secolo (Minello, 2020).

Gli interventi orientativi cambiavano a seconda delle nuove tecnologie e ricerche, migliorando i tempi e i costi delle procedure, mantenendo però l'importanza del colloquio umano.

## **1.IL RUOLO DELL'ORIENTATORE**

Il ruolo dell'orientatore è fondamentale e riconosciuto da numerosi organismi internazionali come CEDEFOP, OCSE, UNESCO, European Training Foundation e International Labour Organization. In Europa, il termine più usato per l'orientamento è "career guidance", come definito dalla rete Euroguidance. La "career guidance" aiuta le persone a gestire la propria carriera e a fare scelte informate su istruzione e professioni, collegando le loro ambizioni e capacità al mercato del lavoro attuale (Schiavetta,2019)

Euroguidance è una rete sostenuta dalla Commissione Europea che promuove la crescita professionale degli orientatori e la mobilità internazionale per studio e formazione. Distribuita in 34 paesi, facilita lo scambio di informazioni sui sistemi educativi e le opportunità di apprendimento in Europa.

Un orientatore è un consulente professionale specializzato nell'aiutare le persone a scegliere il miglior percorso formativo e a pianificare la loro carriera, tenendo conto delle loro attitudini e dei loro obiettivi (Mancinelli, 2002). Il suo lavoro si concentra sull'orientamento professionale e sul career coaching, e si rivolge a diverse categorie di persone: studenti, neolaureati, chi cerca il primo impiego, disoccupati, professionisti in cerca di un cambiamento, e chi vuole reinserirsi nel mondo del lavoro dopo un'assenza. Per ciascuna di queste categorie, l'orientatore propone soluzioni personalizzate, basate su esigenze e interessi individuali (Cardinali, 2019).

L'orientatore accoglie le persone nel suo studio o presso i centri di orientamento, localizzati in scuole, università e altre istituzioni pubbliche; il processo di erogazione del servizio viene avviato attraverso un colloquio conoscitivo e vari test per comprendere le aspirazioni e le competenze dell'utente (Bassi et al., 2023). Tali strumenti consentono all'orientatore di costruire un quadro completo dell'individuo, identificando punti di forza e debolezza per suggerire il percorso formativo e professionale più adatto.

L'orientatore fornisce informazioni dettagliate su percorsi di studio, requisiti e sbocchi lavorativi, mantenendosi sempre aggiornato sulle tendenze del mercato del lavoro e sulle normative vigenti. (Gagliardi et al., 2013). Per facilitare la comprensione, può utilizzare materiali informativi sia cartacei che digitali. Le mansioni specifiche possono variare a seconda del contesto in cui opera.

L'orientatore nell'ambito scolastico informa gli studenti su scuole, enti di formazione e aziende locali, e li aiuta a scegliere il percorso post-diploma più adatto a loro. Utilizza attività di gruppo, laboratori e visite a scuole e aziende per fornire un'esperienza pratica. (Consolini, M., 2002). L'orientatore supporta anche gli adulti nella ricerca di lavoro o nel cambiamento di carriera, offrendo consulenza per CV, lettere di presentazione e preparazione ai colloqui. Fornisce strategie di ricerca lavoro e consigli sull'uso di social network professionali come LinkedIn (Trincherò, 2017).

## **2.UN FARO PER CHI CERCA IL PROPRIO CAMMINO**

L'orientamento richiede il supporto di professionisti esperti, capaci di guidare individui attraverso un processo di auto-conoscenza e integrazione nel loro contesto sociale, economico e culturale di riferimento.

Un buon orientatore è come un vero e proprio faro per chi cerca il proprio cammino. L'orientatore svolge un lavoro articolato, che va dalle informazioni pratiche al counseling, basato su uno studio approfondito e sulla comprensione delle persone e del contesto sociale. Le sue competenze spaziano dalla guida nella pianificazione della carriera ai colloqui orientativi, bilancio delle competenze, ricerca attiva del lavoro e coinvolgimento in esperienze lavorative (Provantini, 2009): progetta e utilizza strumenti innovativi per personalizzare i percorsi orientativi, sviluppando competenze trasversali e organizzando esperienze pratiche; assiste nell'inserimento lavorativo e offre un orientamento continuo, aiutando a fare scelte formative e professionali consapevoli. Il suo supporto è essenziale anche per educatori ed è punto di riferimento durante le transizioni tra studio e lavoro o tra diverse occupazioni.

Questi professionisti svolgono un ruolo cruciale nell'aiutare gli individui a navigare il mercato del lavoro e a sviluppare il proprio potenziale professionale. (Del Gobbo et al., 2021)

## **3.L'ORIENTATORE: UN LINK TRA LA SCUOLA E IL MONDO DEL LAVORO**

Alla fine della scuola superiore, l'orientamento alla carriera viene richiesto sia per scopi accademici che professionali. Si suppone che gli studenti abbiano già deciso se proseguire gli studi o entrare nel mondo del lavoro. L'orientatore dei Centri per l'impiego dovrebbe considerare strettamente correlate le problematiche di formazione e carriera lavorativa, offrendo supporto alla "carriera" in generale. (Serianni, 2012). Quando gli studenti finiscono le superiori e scelgono il percorso universitario, spesso non considerano le opportunità professionali future e le scelte non sempre riflettono i loro veri desideri. Questo accade per via dei cambiamenti negli interessi e nelle informazioni tra i 18 e i 21 anni, e perché il controllo passa dalla famiglia a un contesto sociale più vasto. Inoltre, il mondo del lavoro cambia rapidamente. L'aiuto istituzionale disponibile per gli studenti in questo periodo è il tutorato (Barzanò, 2008).

Inoltre i giovani al di fuori dell'istruzione e del lavoro spesso hanno a che fare con molteplici problemi in diversi ambiti della loro vita, come l'abbandono scolastico, i problemi di salute, la solitudine, problemi economici e altre questioni sociali (Assmann & Broschinski, 2021; Froyland et al., 2022). Questi giovani spesso necessitano di servizi che oltrepassano i confini settoriali (ad esempio, i servizi sociali, educativi e di salute mentale) e avrebbero bisogno di servizi più integrati (Fisher & Elnitsky, 2012).

L'integrazione delle conoscenze e delle competenze di diversi professionisti crea una nuova base di conoscenze condivise che non potrebbero essere raggiunte se lavorassero da soli (Boulton, G., 2014). I professionisti portano con sé diverse risorse organizzative, il che significa che si possono offrire misure differenziate e maggiori opportunità agli utenti del servizio. Non ci si può aspettare che questi giovani si rivolgano autonomamente a un portale nazionale o agli sportelli pubblici. È quindi fondamentale individuarli e intercettarli, spesso combinando strategie che catturino la loro attenzione. Non si tratta solo di un approccio push, ossia "ti aiuto a uscire da una situazione negativa" (che molti di questi giovani non percepiscono chiaramente come tale), ma soprattutto di un approccio pull, con offerte attrattive che li motivino e li guidino verso percorsi virtuosi di miglioramento della propria condizione.

#### **4.L'ORIENTATORE DEL CENTRO PER L'IMPIEGO**

Nel nostro ordinamento, sono diverse le istituzioni che hanno al proprio interno una funzione di orientamento, e quella dei Centri per l'impiego costituisce una delle due principali "gambe" che fondano il sistema dell'orientamento in Italia (Nicodemo & Coppola, 2023). L'attività di orientamento informa tutta l'attività dei centri per l'impiego e ne costituisce il cuore. Essa è collocata all'interno del ciclo di erogazione del servizio del Centro per l'impiego fin dalla stipula del patto di servizio, che è funzionale alla iscrizione e reinscrizione dell'utente al centro per l'impiego.

Attraverso un colloquio, l'operatore analizza le competenze dell'utente in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e provvede ad individuare gli specifici bisogni della persona che si sta rivolgendo al servizio per l'impiego.

Fin da questi primi passi, l'operatore supporta la persona nella comprensione del proprio bisogno, non necessariamente esplicito (analisi della domanda), e mira ad orientare l'utente sulle opportunità di formazione e lavoro che meglio si adattano al suo profilo.

In questa fase il colloquio orientativo "di base" è finalizzato a definire atti di ricerca attiva del lavoro. Questi saranno parte della progettazione contenuta nell'ambito del percorso individualizzato di inserimento e di disponibilità allo svolgimento di determinate attività che saranno formalizzate nel Patto di servizio personalizzato. (D.Lgs. 150/2015, artt. 20, 21, co. 2, 18, co. 1, lett. a).

In questa fase l'operatore e l'utente esaminano congiuntamente le informazioni contenute nel CV. Una profilazione di base consente una valutazione complessiva della condizione personale e lavorativa dell'utente (Fili, 2016).

Qualora l'operatore rilevi informazioni/elementi che segnalino la sussistenza di un potenziale profilo di fragilità socio-relazionale dell'utente, darà corso a prime

informazioni finalizzate/utili a rilevare eventuali elementi di fragilità socio-relazionali che richiedano un ulteriore momento di approfondimento attraverso una “profilazione qualitativa approfondita” che precede la stipula del Patto di servizio. Nell’orientamento di base il compito dell’orientatore è diagnosticare la situazione di transizione in cui la persona è impegnata, in relazione sia alle caratteristiche del compito orientativo che deve affrontare, sia alle condizioni oggettive nelle quali ha luogo la transizione; analizzare il bisogno di sostegno nel fronteggiare la situazione di transizione, al fine di poter identificare le azioni/servizi più efficaci per rispondervi; condividere un percorso personalizzato (orientativo, formativo, esperienziale, professionale, etc.) rispetto al quale l’utente si coinvolge (condivisione di significati) e si attiva (condivisione di strategie). All’esito dell’attività di orientamento di base, l’operatore acquisisce le informazioni che evidenziano le dimensioni personali dell’utente e che influenzano, in diversa misura, il modo con cui egli si prepara a gestire, con un progetto professionale aderente al contesto, il proprio inserimento/reinserimento lavorativo. L’integrazione di queste informazioni di tipo qualitativo con l’esito della profilazione quantitativa porterà a una valutazione complessiva della distanza dell’utente dal mercato del lavoro, e alla stesura di un Patto di servizio.

La profilazione qualitativa (Anpal, 2020) aiuta l’orientatore a individuare le azioni di formazione/inserimento lavorativo più adeguate al profilo complessivo dell’utente che saranno inserite nel Patto di servizio personalizzato, stipulato al termine del colloquio.

Gli ambiti esplorati in questa fase devono consentire all’operatore di valutare se l’utente:

- dispone di un livello di autonomia e iniziativa sufficienti per organizzare la propria ricerca di lavoro;
- utilizzando fonti di informazioni appropriate;
- conosce il proprio mercato del lavoro;
- ha un metodo per la ricerca del lavoro e ha predisposto un piano sulla base di un target di imprese alle quali proporre la propria candidatura;
- è dotato di strumenti per la promozione della candidatura (elaborazione di un CV, tecniche per la conduzione di un colloquio di lavoro, etc.) e se è necessario supportare l’utente nel loro perfezionamento per renderli più fruibili.

Inoltre, l’orientatore valuterà se l’utente dispone di una strategia di ricerca di lavoro basata sulla conoscenza del mercato a vari livelli (locale, regionale, etc.). Il livello di autonomia dell’utente sarà anche individuato considerando la diversità dei canali utilizzati per la ricerca di lavoro e la capacità di attivare una rete di contatti.

Per completare l’analisi, l’orientatore valuterà se l’utente ha la capacità di promuovere efficacemente la propria candidatura, anche ottimizzando la diffusione mirata del proprio CV e partecipando a colloqui di lavoro (Tramontano, 2023).

## **CONCLUSIONI**

L’obiettivo è orientare l’utente verso opportunità di formazione e lavoro adatte al suo profilo, delineando atti di ricerca attiva in un percorso personalizzato. Le informazioni contenute nel CV e nella scheda di orientamento di base vengono esaminate

congiuntamente. Questa scheda integra la profilazione quantitativa con dati qualitativi per una valutazione complessiva della situazione dell'utente (Bevini, 2019).

Se l'orientatore individua potenziali fragilità socio-relazionali, si avvierà un approfondimento qualitativo. Nell'orientamento di base, l'operatore diagnostica la situazione di transizione dell'utente e analizza il bisogno di sostegno, condividendo un percorso personalizzato. Alla fine dell'orientamento di base, l'operatore raccoglie informazioni sulle dimensioni personali dell'utente, integrandole con la profilazione quantitativa per valutare la distanza dal mercato del lavoro e redigere un Patto di servizio mirato ed efficace (Consolini, 2002).

L'analisi qualitativa aiuta a individuare le azioni di formazione/inserimento lavorativo più adeguate, che saranno incluse nel Patto di servizio. Gli ambiti esplorati comprendono l'autonomia e l'iniziativa dell'utente nella ricerca di lavoro, la conoscenza del mercato del lavoro, i metodi e strumenti per la promozione della candidatura, e la capacità di organizzarsi e attivare una rete di contatti.

### **ATTRIBUZIONI**

L'introduzione i paragrafi 1,2 sono attribuiti a Coppola Margherita , il paragrafo 3,4 e le conclusioni a Gianvincenzo Nicodemo.

### **BIBLIOGRAFIA**

- Assmann, M. L., & Broschinski, S. (2021). Mapping young NEETs across Europe: Exploring the institutional configurations promoting youth disengagement from education and employment. *Journal of Applied Youth Studies*, 4(2), 95-117.
- Anpal (2020). L'orientamento di base e la profilazione qualitativa. Collana focus Anpal.n° 88
- Bassi, M., Cardone, S., Cascioli, N., Dato, D., Ladogana, M., & Romano, C. (2023). *Happiness Labs: Percorsi di orientamento per la promozione del benessere degli studenti universitari*. Franco Angeli editore.
- Barzanò, G. (2008). *Leadership per l'educazione. Riflessioni e prospettive dal dibattito globale*. Armando editore.
- Bevini, E. (2019). *Gli operatori dei centri per l'impiego tra discrezionalità operativa e organizzativa.*, Tesi di laurea, Università Politecnica delle Marche Facoltà Di Economia "Giorgio Fuà" .
- Boulton, G. (2014). *Gli imperativi dell'open science*. MAGGIO 2014, 17.Egea editore.
- Canestrari, R., & Godino, A. (2002). *Introduzione alla psicologia generale*. Pearson Italia Spa.
- Cardinali, S. (2019). *Contemporary professional selling: percorsi di ricerca e riflessioni sul nuovo ruolo dei professionisti delle vendite*. FrancoAngeli editore.
- Consolini, M. (2002). *Laboratorio di orientamento. Come organizzare percorsi individualizzati attraverso servizi in rete* (Vol. 49). FrancoAngeli.

- Del Gobbo, G., Frison, D., & Galeotti, G. (2021). Early Career Education. Strategie e prospettive di orientamento. Pensa Multimedia.
- Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183. (15G00162)
- Fili, V. (2016). L'inclusione dal diritto a obbligo. EUT Edizioni Università di Trieste
- Fisher, M. P., & Elnitsky, C. (2012). Health and social services integration: a review of concepts and models. *Social work in public health, 27*(5), 441-468.
- Gagliardi, F., Dellantonio, E., & Ceredi, A. (2013). Orientare i disabili al lavoro: Il caso della Provincia di Bolzano. Ledizioni
- Mancinelli, M. R. (2002). L'orientamento dalla A alla Z. Vita e Pensiero.
- Minello, R. (2020). I dilemmi dell'educazione. Armando
- Nicodemo, G. & Coppola M. (2023). Le due gambe dell'orientamento professionale in Italia. Una lettura in chiave pedagogica della normativa italiana in materia di orientamento al lavoro alla luce delle linee guida ministeriali del 2023. *Personae. Scenari e prospettive pedagogiche, 2*(1), 66-74.
- Parsloe, E., & Leedham, M. (2009). Coaching and mentoring: Practical conversations to improve learning. Kogan Page Publishers.
- Provantini, K. (2009). La scelta giusta: orientarsi dopo la terza media. FrancoAngeli editore.
- Serianni, L. (2012). L'ora d'italiano: scuola e materie umanistiche. Gius. Laterza & Figli Spa.
- Schiavetta, M. (2019). Il bisogno sociale di orientamento permanente come risposta al fenomeno dei NEET. Una teoria emergente per un "modello di orientamento permanente ed inclusivo".
- Tramontano F. (2023). I paradigmi dell' Tesi di dottorato, Università degli studi di Genova.
- Trincherò, R. (2017). Dalla credenza all'evidenza. Principi brain-based per una didattica efficace. In CON LORO da situazione di disagio a opportunità di progettare insieme (pp. 10-13). FixO.