

Istruzioni di montaggio del KIT



1 Stampa il file “copertina e retro.png” su un foglio A3.

2 Stampa il file “interno.png” sull’altro lato del foglio A3.





3 Stampa il file “Tasche.png” e ritaglia lungo i bordi.

4 Incolla le tasche sui rettangoli viola.

Le schede di questa prima sezione del KIT sovrappongono alcuni elementi metodologici generali per la gestione del colloquio e una proposta di contestualizzazione dell'attività rispetto a diversi luoghi di erogazione del servizio e diversi target di potenziali clienti.

Le schede di questa seconda sezione del KIT sono finalizzate a facilitare l'approccio di invito del cliente ad ulteriori interventi raccogliendo un tentativo di descrizione di alcune caratteristiche delle principali azioni collegate alla funzione di filtro senza avere la pretesa di coprire tutta la gamma di bisogni e richieste dei diversi clienti.

IL COLLOQUIO DI ANALISI DELLA DOMANDA

LA FUNZIONE DI FILTRO

Scheda 1**NOTE METODOLOGICHE PER LA GESTIONE DEL COLLOQUIO DI ANALISI DELLA DOMANDA**

L'importante distinguere fra un colloquio che utilizza il termine analisi della domanda in riferimento alla:

- a) decodifica di una richiesta di servizio/aiuto; tale azione si basa sulla raccolta di dati oggettivi (personali e di contesto) funzionali alla verifica della domanda espressa dal cliente;
 b) interpretazione di un bisogno personale non necessariamente esplicitato dal cliente; tale azione si basa sulla lettura integrata di elementi oggettivi e soggettivi funzionale alla valutazione dei bisogni personali e alla definizione dei servizi/attività più efficaci a soddisfarli.

Sul piano organizzativo e metodologico, tale distinzione comporta sostanziali differenze (caratteristiche del setting, tempi, professionalità, strumenti).

La prima tipologia di colloquio (finalizzato alla decodifica di una richiesta esplicita) coincide sostanzialmente con la funzione di ACCOGLIENZA la quale, oltre a mantenere tutte le altre finalità previste da questo servizio (prima informazione, promozione servizi, monitoraggio flusso, ecc.) svolge anche un'attività di raccolta di informazioni-quadro sulle caratteristiche del cliente e della domanda formulata; in questo caso si tratta prevalentemente di accogliere la persona nel suo impatto con la struttura, registrare il tipo di richiesta espressa, raccogliere le informazioni di base per contestualizzare cliente e richiesta e fare in modo che la persona possa accedere al servizio richiesto.

I tempi di erogazione risultano contenuti (da 5 a 15 minuti), anche se possono variare a seconda della tipologia di interlocutori, della complessità del servizio erogato, del flusso di clienti, del numero di risorse professionali disponibili.

L'attività viene svolta da un operatore formato per questa funzione specifica, ma non necessariamente da una professionalità dedicata.

Il contesto richiede garanzie minime di tutela della privacy e disponibilità di adeguate attrezzature informatiche.

E' previsto l'utilizzo di una scheda di registrazione-cliente (cartacea, informatizzata, ecc.), oltre al materiale promozionale e informativo.

Il fuoco della relazione operatore-cliente è centrato sul processo di accoglienza presso la struttura e sulla messa a disposizione di elementi informativi diversi (attraverso l'interazione verbale, materiali cartacei, ecc.).

Operando nel quadro di questi pre-requisiti non è corretto usare il costrutto di valutazione dei bisogni personali in riferimento alla finalità di questo colloquio, in quanto il livello di analisi della domanda si basa su un approccio descrittivo riferito ad una situazione così come viene riportata dalla persona interessata.

Qualsiasi operazione interpretativa rischia di prestarsi alla legittimazione di processi di categorizzazione sociale che semplificano la complessità, privilegiando l'utilizzo di schemi valoriali di riferimento dell'operatore.

Il secondo tipo di colloquio (finalizzato all'interpretazione di un bisogno personale) si basa sull'analisi di ciò che può essere utile al soggetto in una determinata situazione e di cui la persona non sempre ha consapevolezza o riesce ad esprimere in modo chiaro e corretto; fa riferimento ad un'azione professionale e come tale deve considerarsi fase iniziale di una azione consulenziale (che non necessariamente deve proseguire in un percorso successivo di consulenza specialistica). Consiste sempre in una raccolta di elementi informativi descrittivi delle caratteristiche del cliente (che ovviamente non si deve ripetere qualora avvenga all'interno di una struttura che raccoglie già in accoglienza questo tipo di elementi); tuttavia non si limita a registrare informazioni ma cerca di comprendere una situazione (cioè, analizza, collega, interpreta, valuta le informazioni che raccoglie in un processo di co-costruzione di significati dell'esperienza portata dalla persona, processo che cerca di condividere con il cliente).

IL COLLOQUIO DI ANALISI DELLA DOMANDA

Le schede di questa seconda sezione del KIT sono finalizzate a facilitare l'azione di rilievo del cliente ad ulteriore interventi raccolgono un tentativo di descrizione di alcune caratteristiche delle principali azioni collegate alla funzione di filtro senza avere la pretesa di coprire tutta la gamma di bisogni e richieste dei diversi clienti.

6 Inserisci le schede contenute nella tasca “il colloquio di analisi della domanda” nel seguente ordine.

Le schede di questa prima sezione del KIT contengono alcuni strumenti metodologici generali per la gestione del colloquio e una proposta di contestualizzazione dell'attività rispetto a diversi luoghi di erogazione del servizio e diversi target di potenziali clienti.

Scheda 6 IL COUNSELING DI ORIENTAMENTO

Il counseling di orientamento si colloca in una prospettiva olistica dello sviluppo umano che integra il problema specifico della sfera formativa e lavorativa nel ciclo di vita della persona.

Questa azione risponde al bisogno di riflettere sulla propria esperienza per progettarne cambiamenti e/o sviluppi futuri e richiede:

- una motivazione personale a mettersi in gioco in modo aperto e critico;
- la disponibilità ad attivare un processo che non può essere strutturato in tempi rigidi e predefiniti;
- la presenza di condizioni oggettive favorevoli (per esempio, il fatto di non avere esigenze economiche impellenti da risolvere attraverso un inserimento lavorativo di qualsiasi tipo).

Il counseling di orientamento (in senso stretto) è rivolto soprattutto a giovani che stanno costruendo una progettualità per un futuro professionale collocato in una prospettiva temporale dilatata; è finalizzato soprattutto ad impostare una propria storia lavorativa.

Il counseling di carriera (in termini di orientamento ad una storia lavorativa in essere) è rivolto prevalentemente a lavoratori occupati che sono interessati (in autonomia, cioè senza pressioni esterne) a migliorare/modificare la propria esperienza.

Le fasi del percorso di counseling (di carriera e personale / di orientamento) sono:

I° fase: Analisi della domanda

II° fase: Ricostruzione della storia personale, in particolare:

- approfondimento della storia formativa e lavorativa nella narrazione del cliente;
- consapevolezza delle interazioni fra sfere di vita e analisi dei possibili collegamenti.

III° fase: Sviluppo progettuale personale; in particolare:

- valorizzazione delle risorse personali (caratteristiche, competenze, interessi, valori, ecc.) in una prospettiva sia di ricostruzione del progresso che di valutazione del potenziale;
- identificazione delle risorse di contesto (familiari, ambientali, ecc.) e specificazione del ruolo che possono svolgere a sostegno della transizione;
- definizione di una traiettoria di sviluppo della storia personale;
- responsabilizzazione personale ed eventuale identificazione di strategie di supporto rispetto agli obiettivi maturati.

LA FUNZIONE DI FILTRO

7 Inserisci le schede azioni nella tasca “la funzione di filtro” nel seguente ordine.

Ecco il tuo KIT di lavoro!!!

Le schede di questa prima sezione del KIT contengono alcuni riferimenti metodologici generali per la gestione del colloquio e una proposta di contestualizzazione dell'attività rispetto a diversi luoghi di erogazione del servizio e diversi target di potenziali clienti.

Scheda 5
IL COLLOQUIO NELLA STRUTTURA DEDICATA

Scheda 4
IL COLLOQUIO NEL CENTRO PER L'IMPIEGO

Scheda 3
IL COLLOQUIO NEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE

Scheda 2
IL COLLOQUIO NEL CONTESTO SCOLASTICO

Scheda 1
NOTE METODOLOGICHE PER LA GESTIONE DEL COLLOQUIO DI ANALISI DELLA DOMANDA

IL COLLOQUIO DI ANALISI DELLA DOMANDA

Le schede di questa seconda sezione del KIT sono finalizzate a facilitare l'azione di filtro del cliente ad ulteriori interventi: raccolgono un tentativo di descrizione di alcune caratteristiche delle principali azioni collegate alla funzione di filtro senza avere la pretesa di coprire tutta la gamma di bisogni e richieste dei diversi clienti.

Scheda 11
I SERVIZI PSICOLOGICI

Scheda 10
IL TUTORATO ORIENTATIVO

Scheda 9
L'INSERIMENTO LAVORATIVO

Scheda 8
LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

Scheda 7
IL BILANCIO DI COMPETENZE

Scheda 6
IL COUNSELING DI ORIENTAMENTO

LA FUNZIONE DI FILTRO