

Un glossario / un dizionario dei termini utilizzati nell' orientamento

Il segno ---> rimanda ad altre voci esistenti nel glossario. Alcune voci sono ancora in fase di realizzazione.

Nota: Articolo contenuto sul sito www.orientamento.it. Autore © Leonardo Evangelista (www.leonardoevangelista.it). Collocato in rete l'8 gennaio 2006. Ultima modifica 19 marzo 2008. L'articolo rispecchia le opinioni dell'autore al momento dell'ultima modifica. Può essere riprodotto (stampa dal sito per uso personale o fotocopia della pagina stampata dal sito per uso didattico) citando la fonte. La riproduzione del glossario su pubblicazioni a stampa o siti internet può essere concessa a pagamento. L'autore procederà invece per vie legali contro riproduzioni non autorizzate. Come citare questo articolo: Evangelista L. (2006) Un glossario / un dizionario dei termini utilizzati nell' orientamento. Reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/2h.htm>, visitato il (data della vostra visita).

Tutte le voci del glossario (per le definizioni scorrere la pagina)

Abilità di counseling
Accertamento delle competenze
Accompagnamento
Accreditamento
Agenzia orientativa
Agenzia orientativa
Agenzia per il lavoro
Analisi della domanda
Ascolto attivo
Aspirazione professionale
Attitudine
Autocandidatura
Autoconsultazione
Autostima
Bilan de compétences
Bilancio di competenze
Bilancio di competenze per fattori
Bilancio di competenze per storie
Bilancio di prossimità
Bilancio orientativo
Bilancio orientativo per fattori
Bilancio orientativo per storie
Capacità
Capacità tecnica / Capacità tecniche
Capacità trasversali / Capacità trasversale
Centro per l'impiego
Certificazione delle competenze
Colloquio 181
Colloquio 297
Colloquio di aiuto
Colloquio di orientamento di secondo livello
Colloquio di orientamento specialistico
Colloquio di secondo livello

Colloquio specialistico
Competenza /competenze
Competenza di base / Competenze di base
Competenza orientativa / Competenze orientative
Competenza tecnico-professionali / Competenze tecnico-professionali
Competenza tecnica / competenze tecniche
Competenza trasversale / Competenze trasversali
Competenze ISFOL
Conoscenza
Conoscenza tecnica
Consulente di bilancio
Consulente di orientamento
Consulenza orientativa
Contratto di bilancio
Contratto di servizio
Counseling
Counseling orientativo
Counselling
Counsellor
Counselor
Credenza di autoefficacia
Credito formativo
Curriculum vitae
CV
Diritto dovere istruzione e formazione
Documento di sintesi del bilancio
Domanda aperta
Dossier di bilancio
FSE
Fondo Sociale Europeo
Formazione
Formazione orientativa
Gestione del persone per competenze
Identificazione delle competenze
Impiegabilità
Incontri informativi di gruppo
Informagiovani
Informazione orientativa
Informazioni orientative
Interesse professionale
Intervista informativa
Intervista orientativa
ISFOL
Italia Lavoro
Job club
Lettera (o un messaggio, nel caso di invio via email) di accompagnamento
Linguaggio non verbale
Modello ISFOL delle competenze
Obbligo formativo
Obiettivo professionale
Occupabilità

Operatori di accoglienza
Operatori di orientamento
Operatori di primo livello
Operatori di sportello
Orientamento
Orientamento di primo livello
Orientamento di secondo livello
Orientamento narrativo
Orientamento professionale
Orientamento scolastico
Orientamento specialistico
Outplacement
Percorso professionale
Piano d'azione
Piccolo gruppo
Porta a porta
Portfolio
Portfolio di bilancio
Presa in carico
Prodotti del bilancio
Profilo professionale
Progetto professionale
Psichiatra
Psicologo
Psicoterapia
Relazione di aiuto
Relazione di bilancio
Relazione finale di bilancio
Repertorio professionale
Riconoscimento delle competenze
Riconoscimento di credito formativo
Riformulazione
Rinvio
Rilevazione delle competenze
Schede di autonalisi
Servizi di orientamento
Sportello
Sportello di orientamento
Storia professionale
Tecniche di ricerca di lavoro
Tirocinio formativo
Tirocinio orientativo
Tratti di personalità
Tutor dell'obbligo formativo
UFC
Unità formativa capitalizzabile
Valore professionale
Valenza orientativa delle discipline scolastiche
Validazione consensuale
Valutazione del potenziale

Definizioni

Abilità di counseling: tecniche di interazione col cliente messe a punto/ispirate a quelle utilizzate da Rogers. Comprendono fra le altre: ---> domande aperte, dimostrare attenzione col ---> linguaggio non verbale, ---> riformulazione.

Accertamento delle competenze. Definizione: un procedimento che permette di identificare in maniera precisa e misurare le ---> competenze possedute da una persona, utilizzato in genere nella --> formazione e nella selezione. Le modalità di rilevazione dipendono dalla definizione di competenza utilizzata. Le competenze intese come compiti lavorativi che la persona è in grado di svolgere secondo un livello predefinito (definizione di derivazione inglese) possono essere rilevate con una serie di metodi (spesso utilizzati in maniera integrata) quali ad esempio: l'osservazione della persona sul posto di lavoro, simulazioni di compiti e situazioni lavorative, la discussione di case studies, testimonianze dei colleghi e dei supervisori, l'esame di documentazione prodotta durante il lavoro, l'esame di prodotti del lavoro, ad esempio organizzati in ---> portfolio, l'esame del percorso formativo e professionale pregresso. Le competenze intese come caratteristiche personali (definizione di derivazione inglese) vengono invece rilevate con sistemi diversi a seconda della loro natura. Le ---> capacità di natura tecnica possono essere rilevate coi sistemi già indicati sopra. Le ---> conoscenze di natura tecnica possono essere rilevate tramite colloqui, prove scritte, l'esame di prodotti del lavoro. Le ---> capacità trasversali e le altre caratteristiche personali quali ad esempio i ----> tratti caratteriali e i livelli di ---> autostima possono essere rilevate con test, ---> schede di autonalisi, colloqui. Per un approfondimento vedi Evangelista (2006) reperibile da un link in bibliografia.

Accompagnamento. Definizione: assistenza continuata nel tempo da parte di un ---> consulente di orientamento a un cliente impegnato nella realizzazione di un ---> progetto professionale. Possiamo immaginare tre livelli di accompagnamento che vengono progressivamente attivati per livelli sempre più bassi di autostima e impiegabilità dei clienti: disponibilità (una generica disponibilità del consulente a essere ricontattato dal cliente quando questi lo desidera); sostegno (contatti periodici prestabiliti di supporto 'tecnico' alla realizzazione del progetto professionale e supporto psicologico, effettuati a seconda dei casi tramite email, telefono, colloqui faccia a faccia, attività in --> piccoli gruppi o ---> job club variamente combinati); presa in carico. Oltre a supporto tecnico e psicologico la presa in carico comprende azioni dirette del consulente per facilitare il raggiungimento dell'obiettivo professionale, quali (ad esempio in una ricerca di lavoro) analisi periodica delle offerte di lavoro, contatti con possibili datori di lavoro, affiancamento del cliente nel ---> porta a porta e in colloqui di selezione. Per un approfondimento vedi Evangelista (2003c) reperibile da un link in bibliografia.

Accreditamento (per la formazione e ---> l'orientamento). Definizione: autorizzazione allo svolgimento di attività di --> orientamento e/o di ---> formazione con finanziamenti pubblici. L'accreditamento è stato introdotto a livello nazionale col DM 166/2001, poi recepito con normative regionali. Per un approfondimento vedi Evangelista 2002, reperibile da un link in bibliografia.

Agenzia orientativa. Definizione: una organizzazione che ha ottenuto un'autorizzazione a livello regionale (---> accreditamento) per lo svolgimento di attività di ---> orientamento con finanziamenti pubblici. In alcune regioni l'accreditamento per l'orientamento non è richiesto oppure viene concesso in automatico una volta ottenuto l'accreditamento per la formazione.

Agenzia formativa. Definizione: una organizzazione che ha ottenuto un'autorizzazione a livello regionale (---> accreditamento) per lo svolgimento di attività di ---> formazione con finanziamenti pubblici.

Agenzia per il lavoro

Analisi della domanda. Definizione: analisi dei motivi che portano il cliente a rivolgersi all'---> operatore di orientamento e valutazione del tipo di servizio di cui ha bisogno, condotta sulla base della domanda esplicita del cliente, del suo modo di presentarsi in generale e su eventuali domande di approfondimento poste dall'operatore. Presso gli ---> sportelli di orientamento viene routinariamente svolta sia durante le attività di ---> informazione orientativa che in quelle di ---> consulenza orientativa e può portare al ---> rinvio ad altri servizi di orientamento o a servizi di altro tipo offerti dallo ---> sportello o da altre strutture sul territorio.

Ascolto attivo. Definizione: modalità di conduzione del ---> colloquio di aiuto basata sulla ---> riformulazione. Per un approfondimento vedi Evangelista 2005a, reperibile da un link in bibliografia.

Aspirazione professionale. Definizione: a seconda del suo grado di definizione, il termine può essere sinonimo di ---> obiettivo professionale, ---> interesse professionale, ---> valore professionale.

Attitudine. Definizione: predisposizione ad apprendere con facilità determinate ---> capacità trasversali o ---> capacità tecniche. L'identificazione delle attitudini personali è utile nella scelta dell'---> obiettivo professionale; il possesso di determinate attitudini facilita infatti il rapido apprendimento e il buon svolgimento di determinate mansioni rispetto ad altre.

Autocandidatura. Definizione: richiesta di lavoro non sollecitata dall'impresa. Le autocandidature sono per le imprese lo strumento più rapido ed economico di reperimento del personale.

Autoconsultazione. Definizione: consultazione in autonomia di materiale riportante ---> informazioni orientative in spazi appositamente predisposti all'interno di ---> sportelli di orientamento e ---> Centri per l'impiego oppure su siti internet.

Autostima

Bilan de compétences. Definizione: servizio inizialmente previsto in Francia dalla Legge 91/1991 per generalizzare nelle imprese la ---> gestione del personale per competenze. Il servizio è basato sulla rilevazione delle competenze svolta presso apposite strutture denominate CIBC, Centres Interinstitutionnelles de Bilan de Compétences. Viene in genere utilizzato dalle imprese per valutare i propri dipendenti o attivare iniziative di ---> formazione o di ---> outplacement e dai dipendenti per richiedere avanzamenti di carriera, la partecipazione ad attività di formazione o mettere a punto ---> progetti professionali. Dagli anni '90 è stato utilizzato soprattutto per l'orientamento degli adulti senza lavoro (Lemoine 2002:41), e al momento in Francia 2/3 dei Bilan de compétences sono fatti a persone senza precedenza esperienza di lavoro o ex occupati (Lemoine 2002:38).

Bilancio di competenze. Definizione: in Italia, come in Francia, il termine viene utilizzato per indicare attività che hanno in comune l'esame delle ---> competenze ma sono molto eterogenee per filosofia e modalità pratiche di svolgimento, quali ad esempio (in Italia) la valutazione dei candidati durante la selezione del personale, la ---> valutazione del potenziale degli occupati, il ---> riconoscimento di crediti formativi, l'incontro fra domanda e offerta di lavoro, l'individuazione di

un ---> obiettivo e la stesura di un ---> progetto professionale durante attività di ---> orientamento. Per questo motivo può essere opportuno differenziare il bilancio di competenze svolto in ambito orientativo dalle altre attività utilizzando il termine ---> bilancio orientativo. In Italia il bilancio di competenze è stato inizialmente introdotto dalla sperimentazione svolta in Emilia Romagna nella metà degli anni '90 come strumento per l'---> accertamento delle ---> competenze sviluppate sul lavoro per la mobilità contrattata dei lavoratori all'interno e all'esterno dell'azienda, ma (al pari della Francia) ha poi conosciuto uno sviluppo e una diffusione come strumento per l'orientamento di adulti disoccupati presso ---> sportelli che erano sprovvisti di un servizio di questo tipo (Evangelista 2001 –reperibile da un link in bibliografia- e 2004:58-61).

Bilancio di competenze per fattori. Definizione: sinonimo di ---> bilancio orientativo per fattori

Bilancio di competenze per storie. Definizione: sinonimo di ---> bilancio orientativo per storie

Bilancio di prossimità. Definizione: un ---> bilancio di competenze (ma a volte l'analisi si limita al ---> curriculum vitae o alla ---> scheda anagrafico-professionale) che individua i profili professionali più vicini al profilo di competenze personale. Bilanci di prossimità sono prodotti da un software messo a punto dalla società ---> Italia Lavoro.

Bilancio orientativo. Definizione: è un servizio volto ad aiutare le persone a individuare un ---> obiettivo professionale e a mettere a punto un ---> progetto professionale per raggiungerlo. Si distingue dai bilanci di competenze di altro tipo (vedi ---> Bilancio di competenze) perché il cliente lo richiede volontariamente per individuare un obiettivo professionale, perché le ---> competenze vengono solo identificate e non accertate (Bresciani 2001:22-23, Evangelista 2001 e 2006), perché nel ---> bilancio per fattori (la forma più comune di bilancio orientativo) viene dato grande spazio alla stesura del ---> progetto professionale. Al contrario in bilanci di altro tipo (es: per la selezione) la partecipazione può essere obbligata e le ---> competenze vengono accertate, l'obiettivo professionale, (es: per il ---> riconoscimento di crediti formativi) c'è già o è irrilevante e la stesura del progetto professionale non viene affrontata. A seconda delle modalità operative è possibile distinguere fra un ---> bilancio orientativo per fattori e un ---> bilancio orientativo per storie. E' tema dibattuto se l'aiuto (in qualunque modo strutturato) a individuare un obiettivo e mettere a punto un progetto professionale vada considerato come un servizio a sé stante (bilancio orientativo) oppure se sia solo una delle possibilità di svolgimento del colloquio specialistico (vedi ad es: Pombeni 2005:149; Evangelista 2001 e 2004:58-61). Nel primo caso secondo alcuni autori lo svolgimento del bilancio è riservato a una figura professionale ad hoc, denominata ---> consulente di bilancio mentre nel secondo caso è svolto dal ---> consulente di orientamento. Alcuni percorsi di bilancio orientativo liberamente utilizzabili e completi di materiali sono reperibili nella pubblicazione ISFOL (a cura di F. Gergo-D. Pavoncello) Accreditamento sedi orientative; la pubblicazione nonché gli articoli Evangelista 2001 e 2006 sono reperibili da un link in bibliografia.

Bilancio orientativo per fattori. Definizione: si tratta di una delle due modalità in cui secondo Selvatici (2002:116-117 che riprende Levy-Leboyer (1993) e che continua a chiamarlo bilancio di competenze), è possibile strutturare un bilancio. Nel bilancio per fattori è possibile individuare una fase iniziale di analisi delle proprie caratteristiche e aspirazioni (condotta attraverso l'analisi delle esperienze passate e eventualmente con test) e una fase di analisi del settore in cui la persona vorrebbe inserirsi, svolta attraverso l'esame di ---> profili professionali, e quando possibile ---> interviste informative e ---> tirocini orientativi. In questa seconda fase viene individuato un ---> obiettivo professionale e messo a punto un ---> progetto professionale strutturato in maniera logica e cronologica. Un bilancio di questo tipo viene definito 'per fattori' perché nella fase iniziale il cliente passa sistematicamente in rassegna tutti i fattori ritenuti importanti dal consulente al fine della definizione dell'obiettivo professionale. I bilanci per fattori hanno così una strutturazione

abbastanza rigida che rimane la stessa per qualunque cliente. I fattori solitamente considerati sono gli ---> interessi professionali (es: 'Mi piacerebbe lavorare nel sociale'), i ---> valori professionali (es: 'Mi piacerebbe svolgere attività che mi permettono di arricchire rapidamente'), le ---> conoscenze tecniche (es: 'Conosco la ragioneria'), le ---> capacità tecniche (es: 'So lavorare alla fresa'), le ---> capacità trasversali (es: 'Sono bravo a mediare'). Un bilancio per fattori individuale può essere svolto in 5-10 incontri di un'ora a cadenza settimanale, mentre in un piccolo gruppo di 10-15 persone richiede non meno di 12 ore più eventuali colloqui individuali. Vedi anche i ---> prodotti del bilancio. Una versione abbreviata dell'articolo di Selvatici è reperibile su ISFOL (a cura di F. Gergo-D. Pavoncello) Accreditalto sedi orientative; la pubblicazione è reperibile da un link in bibliografia.

Bilancio orientativo per storie. Definizione: si tratta di una delle due modalità in cui secondo Selvatici (2002:116-117 che riprende Levy-Leboyer (1993) e che continua a chiamarlo bilancio di competenze), è possibile strutturare un bilancio. Nel bilancio per storie, contrariamente al ---> bilancio per fattori, il percorso di bilancio non è rigidamente predeterminato, ma viene ogni volta deciso di comune accordo fra ---> consulente e cliente e si sviluppa in maniera ricorsiva a partire in genere dall'esame della storia professionale. Per questi motivi non è possibile indicare una durata standard e può essere difficile differenziare un bilancio di questo tipo da una serie di semplici ---> colloqui di orientamento specialistico volti alla definizione di un ---> obiettivo e di un ---> progetto professionale. Una versione abbreviata dell'articolo di Selvatici è reperibile su ISFOL (a cura di F. Gergo-D. Pavoncello) Accreditalto sedi orientative; la pubblicazione è reperibile da un link in bibliografia.

Capacità. Definizione: possibilità di riuscire a svolgere un compito o una serie di attività. E' possibile distinguere fra ---> capacità tecniche, quali ad esempio guidare un'auto, parlare inglese, cucinare e ---> capacità trasversali, quali ad esempio collaborare, negoziare, dirigere.

Capacità tecnica / Capacità tecniche. Definizione: il termine è riferito a una serie di ---> capacità basate su determinate ---> conoscenze tecniche, quali ad esempio saldare a stagno o gestire la fatturazione clienti.

Capacità trasversali / Capacità trasversale. Definizione: il termine è riferito a una serie di ---> capacità non basate su conoscenze tecniche, quali ad esempio parlare in maniera efficace, organizzare, affrontare, etc. e che possono essere pertanto applicate in più ambiti lavorativi e di vita.

Centro per l'impiego

Certificazione delle competenze. Definizione: un procedimento attraverso cui un soggetto abilitato (una scuola, una ---> agenzia formativa, un soggetto indipendente specializzato in accertamento e certificazione delle competenze), dopo un processo di accertamento (---> accertamento delle competenze), riconosce e certifica a una persona il possesso di determinate ---> competenze. Contrariamente al ---> riconoscimento delle competenze, la certificazione ha valore anche presso soggetti diversi da quello che l'ha rilasciata. La certificazione favorisce la mobilità geografica, professionale, scolastica e formativa.

Colloquio 181 (sinonimo di Colloquio 297). Definizione: colloquio previsto dal DLgs 181/2001 (emendato poi dal DLgs 297/2003) per gli utenti dei ---> Centri per l'impiego. Il colloquio 181 serve per raccogliere o aggiornare dati anagrafici e dati relativi a esperienze, disponibilità e ---> obiettivi professionali, in modo da rendere più agevole l'incontro fra domanda e offerta di lavoro. Serve inoltre per presentare e raccogliere adesioni per gli altri servizi (fra i quali quelli di orientamento) attivati presso i Centri. Ha una durata di 30-60 minuti e viene svolto nel momento in

cui l'utente si iscrive o conferma la propria iscrizione al Centro. Può anche essere svolto fuori dai Centri per l'impiego presso organizzazioni convenzionate, quali ad esempio associazioni sindacali e di categoria. La necessità di raccogliere un alto numero di informazioni rende difficile impostare il colloquio 181 come un ---> colloquio di orientamento specialistico.

Colloquio 297. Definizione: ---> sinonimo di colloquio 181.

Colloquio di accoglienza. Definizione: colloquio utilizzato per ---> l'analisi la domanda del cliente, per fornire informazioni sui servizi disponibili presso il ---> Centro per l'impiego o ---> lo sportello di orientamento, per erogare ---> informazioni orientative senza un esame approfondito delle problematiche del cliente, per procedere al ---> rinvio del cliente agli altri servizi disponibili presso il Centro per l'impiego o lo sportello di orientamento o altri servizi presenti nel territorio. Viene svolto ---> dall'operatore di sportello senza appuntamento, normalmente in piedi o comunque con una durata massima non superiore alla mezz'ora.

Colloquio di aiuto (secondo alcuni autori sinonimo di counseling). Definizione: una modalità particolare di conduzione del colloquio nella ---> relazione di aiuto, messa inizialmente a punto del terapeuta americano Carl Rogers. Nei colloqui condotti secondo questa impostazione si evitano una serie di strategie che spesso compaiono nelle relazioni fra 'aiutante' e 'aiutato', quali ad esempio dare consigli, fornire informazioni, rassicurare, esprimere giudizi morali. Nel colloquio di aiuto classico la strategia dell''aiutante' è invece quello di 'fare da specchio' all'aiutato, rimandandogli, attraverso la tecnica della ---> riformulazione, pensieri ed emozioni inesprese o sottintese, aiutandolo così a metterle meglio a fuoco (Evangelista, 2005:1-2). I vantaggi di questa impostazione sono fondamentalmente una maggiore comprensione delle problematiche dell'aiutato da parte dell'aiutante (per procedere alla riformulazione, l'aiutante deve continuamente ascoltare e sforzarsi di ripetere correttamente, ed eventuali errori di comprensione sono resi evidenti dalla reazione dell'aiutato), un miglior legame dell'aiutato con l'aiutante (tutti noi valutiamo molto positivamente e sentiamo vicine le persone che ci ascoltano e che ci permettono di chiarirci le idee), una maggiore attivazione della persona rispetto a colloqui condotti con modalità diverse (quando l''aiutante' dà consigli, giudica, rassicura si pone come esperto e l''aiutato' viene relegato in un ruolo tendenzialmente passivo) (Evangelista, 2005a:2, reperibile da un link in bibliografia).

Colloquio di orientamento di secondo livello. Definizione: sinonimo di ---> colloquio di orientamento specialistico.

Colloquio di orientamento specialistico (sinonimo di colloquio specialistico e di colloquio di orientamento di secondo livello). Definizione: colloquio dove viene condotto un esame approfondito delle problematiche e delle caratteristiche del cliente utilizzando in genere le tecniche del ---> colloquio di aiuto. Ha durata di circa un'ora e viene svolto (normalmente su appuntamento) dal ---> consulente di orientamento.

Colloquio di secondo livello. Definizione: sinonimo di ---> colloquio di orientamento specialistico.

Colloquio specialistico. Definizione: sinonimo di ---> colloquio di orientamento specialistico

Competenza /competenze. Definizione: esistono varie definizioni (Di Fabio 2002:13-30), qui descriviamo le due più utilizzate che sono di derivazione rispettivamente americana e inglese. Definizione 1: ogni caratteristica personale che (di solito combinata assieme ad altre) può dar luogo a una generica buona prestazione lavorativa (Evangelista 2006). Possono ad esempio essere considerate competenze: ---> conoscenze, ---> capacità trasversali, ---> capacità tecniche, ---> tratti caratteriali, ---> atteggiamenti, ---> attitudini, ---> credenze di autoefficacia, ---> autostima,

acutezza visiva, etc. In questa accezione le competenze sono le cause 'a monte', che precedono e rendono possibile la buona prestazione lavorativa. Vale la pena di evidenziare che in questo approccio le competenze non sono elementi 'reali' allo stesso modo di caratteristiche personali quali capacità e interessi. Il termine competenza è solo un termine generico e sovraordinato (un'etichetta) utilizzato per indicare, fra tutte le possibili caratteristiche personali esistenti, quelle di volta in volta ritenute significative. Storicamente questa definizione è stata introdotta per valorizzare i fattori diversi da titoli di studio e quoziente di intelligenza (Carretta et al. 1992:26), con riferimento a una specifica mansione in una determinata impresa. Negli ultimi anni si è diffusa negli ambiti dell'istruzione, della ---> formazione non aziendale e dell'---> orientamento una variante dove manca il riferimento alla buona prestazione lavorativa. La competenza diventa allora ogni caratteristica personale genericamente utilizzabile sul lavoro, indipendentemente dal contesto lavorativo e dal livello di prestazione ottenibile col suo utilizzo. Definizione 2: un determinato compito lavorativo che la persona è in grado di svolgere secondo un livello predefinito (Evangelista 2006). In questa accezione (di derivazione inglese) le competenze sono comportamenti osservabili propri di una certa mansione che la persona è in grado di svolgere secondo uno standard di prestazione prefissato (Evangelista 2006). In questo caso indicare le competenze di una persona significa elencare tutti i compiti lavorativi che la persona è in grado di svolgere. Un limite soprattutto di questa definizione è che non è chiaro quanto andare in dettaglio, ad esempio la competenza 'gestire relazioni di aiuto' potrebbe essere a sua volta suddivisa in: accogliere e presentare il servizio al cliente, sviluppare l'interazione col cliente, comunicare col cliente via telefono e internet, dare informazioni al cliente, etc. Un problema ulteriore è che in Italia non esiste un elenco di riferimento di competenze per i diversi ambiti professionali (il ---> modello ISFOL delle competenze, che doveva sopperire a questa mancanza, non è mai stato sviluppato in maniera sistematica) e così ogni autore propone per ogni professione un proprio elenco di competenze principali. Riassumendo, nella prima impostazione le competenze sono caratteristiche personali che permettono la buona prestazione lavorativa, e sono indicate con nomi di caratteristiche o attributi personali. Nella seconda impostazione le competenze sono i diversi compiti lavorativi che una persona è in grado di svolgere, e sono descritte dal verbo fare o da un sinonimo. Nel primo caso il termine è stato introdotto per prevedere una buona performance; nel secondo invece per validare una performance reale. Con la definizione n.1. è possibile raggruppare le competenze in alcune grandi categorie di carattere generale (si parla ad esempio di ---> competenze trasversali, ---> competenze tecniche, --->competenze di base, es: 'Ha buone competenze trasversali ma manca di competenze tecniche') mentre non è possibile mettere sullo stesso piano fattori e competenze, ad esempio non è possibile dire 'Per ogni persona saranno rilevate ---> capacità, --->attitudini e competenze' perché capacità, attitudini sono già competenze. Con la definizione n.2, il termine competenza viene sempre fatto seguire dalla descrizione della prestazione (es: 'Ha la competenza di gestire relazioni di aiuto') e non è possibile parlare di competenze tecniche o trasversali. Le due diverse definizioni non possono poi essere utilizzate assieme (ad esempio non posso dire 'Grazie alle sue competenze trasversali ha una buona competenza nella relazione di aiuto') perché creo confusione. Per un approfondimento vedi Evangelista 2006, reperibile da un link in bibliografia.

Competenza di base / Competenze di base. Definizione: in ISFOL 1998:30-31 il termine è riferito a una serie di ---> conoscenze di carattere generale e capacità tecniche fondamentali per l'occupabilità e il diritto di cittadinanza che tutti i cittadini dovrebbero avere, quali ad esempio parlare inglese, saper usare un computer, saper cercare lavoro, sapere analizzare il funzionamento di un'impresa e conoscenze relative al diritto del lavoro e sindacale.

Competenza orientativa / Competenze orientative. Definizione: l'insieme delle ---> capacità trasversali che permettono alle persone di costruire percorsi pienamente soddisfacenti in ambito formativo e professionale, durante tutto l'arco della vita.

Competenza tecnico-professionali / Competenze tecnico-professionali. Definizione: in ISFOL 1998:50 il termine è descritto come 'l'insieme delle --->conoscenze e delle ---> capacità connesse all'esercizio efficace di determinate attività professionali nei diversi comparti/settori; sono costituite dalle conoscenze (i 'saperi') e dalle tecniche operative 'specifiche' di una certa attività professionale che il soggetto deve presidiare per poter 'agire con competenza'. In ISFOL 1998 vengono descritte le ---> competenze tecniche relative ai settori: turistico alberghiero e ristorativi ricettivo; metalmeccanico automazione industriale, produzione; qualità nell'industria; amministrazione finanza e controllo.

Competenza tecnica / competenze tecniche. Definizione: sinonimo di ---> competenza tecnico-professionale.

Competenza trasversale / Competenze trasversali. Definizione: in ISFOL 1998:32 il termine è riferito a una serie di ---> capacità trasversali, vale a dire non connesse a una specifica attività o posizione lavorativa, e che possono essere pertanto applicate in più ambiti lavorativi e di vita. Le competenze trasversali identificate da ISFOL sono: diagnosticare, relazionarsi, affrontare.

Competenze ISFOL. Definizione: vedi ---> modello ISFOL delle competenze.

Conoscenza. Definizione: un sapere che una persona ha acquisito su un tema di qualunque tipo.

Conoscenza tecnica. Definizione: sapere strettamente legato a una o più mansioni lavorative acquisito da una persona.

Consulente di bilancio. Definizione: per alcuni autori è la figura professionale abilitata allo svolgimento di ---> bilanci di competenze e ---> bilanci orientativi.

Consulente di orientamento. Definizione: chi svolge in maniera predominante o esclusiva attività di ---> consulenza orientativa. Il consulente di orientamento è uno specialista nella ---> informazione orientativa e nella ---> relazione di aiuto. Le principali ---> competenze del consulente di orientamento (secondo la definizione di derivazione inglese) possono essere individuate in: ---> analisi della domanda, tenersi aggiornati sulle ---> informazioni orientative, gestire attività in piccoli gruppi, gestire ---> relazioni di aiuto, utilizzare strumenti specifici (test, ---> bilancio), valutare le potenzialità dei clienti e la fattibilità dei loro ---> progetti professionali, attivare relazioni di collaborazione con gli operatori di altri servizi svolti presso lo ---> sportello o presenti sul territorio e ---> rinvio del cliente, quando necessario, a tali operatori, gestire la ---> presa in carico dei clienti.

Consulenza orientativa (sinonimi orientamento di secondo livello, orientamento specialistico). Definizione: le attività di ---> orientamento condotte attraverso un esame approfondito delle problematiche e delle caratteristiche del cliente. A seconda dei casi possono consistere nell'aiutare il cliente a conoscere meglio le proprie ---> capacità e ---> aspirazioni, a operare scelte in ambito formativo e professionale, a mettere in atto i propri ---> progetti professionali accompagnandolo nel tempo. Fanno parte della consulenza orientativa il ---> colloquio specialistico e, secondo alcuni autori, il ---> counseling orientativo e ---> il bilancio di competenze.

Contratto di bilancio

Contratto di servizio

Counseling (sinonimo di counselling). Definizione: ---> psicoterapia condotta secondo la filosofia e le tecniche di interazione col cliente messe a punto da Carl Rogers (1902-1987). In Italia oggi il termine counseling viene indicato anche per con altri significati non compatibili con la definizione precedente: psicoterapia non psicoanalitica (ma non necessariamente rogersiana), psicoterapia breve di qualunque tipo, ---> colloquio di aiuto svolto utilizzando le tecniche di interazione messe a punto da Rogers.

Counseling orientativo (sinonimo di counselling orientativo). Definizione: ---> colloquio di orientamento specialistico condotto utilizzando le ---> abilità di counseling. Se ammettiamo che oggi la gran parte dei ---> colloqui di orientamento specialistico siano condotti utilizzando le abilità di counseling la caratterizzazione del counseling orientativo come un servizio a sé stante distinto dal colloquio di orientamento specialistico è discutibile (Evangelista 2004:62).

Counselling. Definizione: forma inglese del termine americano ---> counseling

Counsellor. Definizione: forma inglese del termine americano ---> counselor

Counselor (sinonimo di counsellor). Definizione: persona che svolge ---> psicoterapia (attività professionale volta a ridurre il disagio psicologico senza l'uso di farmaci condotta da una persona appositamente formata sulla base di teorie che si ritiene abbiano una base scientifica) senza avere i requisiti richiesti dalla legge italiana.

Crederenza di autoefficacia

Credito formativo. Definizione: accorciamento del ciclo di studi o riduzione dei contenuti di studio concesso da una istituzione educativa o formativa (scuola, università, ----> agenzia formativa) a una persona che vuole iniziare o è proseguire gli studi presso l'istituzione stessa. I crediti formativi vengono in genere concessi dopo un processo di accertamento delle competenze.

Curriculum vitae (sinonimo di CV). Definizione: un documento sintetico che riporta informazioni utili per la partecipazione a processi di selezione. E' in genere suddiviso in quattro sezioni: dati anagrafici, esperienze formative, esperienze professionali, altre informazioni che non appartengono alle prime tre categorie, quali ad esempio ---> capacità tecniche, --> capacità trasversali, esperienze di vita e altri dati che possono mettere in buona luce il candidato. E' in genere accompagnato da una ---> lettera (o un messaggio, nel caso di invio via email) di accompagnamento.

CV. Definizione: vedi ---> curriculum vitae.

Diritto dovere istruzione e formazione

Documento di sintesi del bilancio. Definizione: sinonimo di ---> relazione di bilancio. Termine utilizzato in Lemoine 2002:178.

Domanda aperta: domanda a cui non è possibile rispondere sì o no. Ad esempio: 'Mi parli della sua famiglia' è una domanda aperta, mentre 'Ha dei figli?' è una domanda chiusa. La capacità di porre domande aperte è una delle ---> abilità di counseling.

Dossier di bilancio. Definizione: è l'insieme delle schede elaborate durante il ---> bilancio per fattori che riportano l'elenco delle ---> competenze individuate e il ---> progetto professionale della persona.

FSE. Definizione: vedi ---> Fondo Sociale Europeo

Fondo Sociale Europeo. Definizione: è una linea di finanziamenti che l'Unione Europea eroga ai singoli stati membri per aiutarli a superare i problemi occupazionali creati dall'integrazione europea. In Italia il FSE finanzia la gran parte delle attività di ---> orientamento e ---> formazione.

Formazione

Formazione orientativa. Definizione: sinonimo di ---> orientamento formativo.

Gestione del persone per competenze

Identificazione delle competenze. Definizione: un procedimento che permette di mettere in evidenza quali sono le ---> competenze possedute da una persona, senza tuttavia preoccuparsi di rilevarle in maniera oggettiva e misurare il loro livello. In generale le attività di identificazione delle competenze sono svolte nell'---> orientamento e si basano sull'esame della ---> storia professionale e su ---> schede di autonalisi. Per un approfondimento vedi Evangelista (2006) reperibile da un link in bibliografia.

Impiegabilità. Definizione: sinonimo di ---> occupabilità.

Incontri informativi di gruppo. Definizione: incontri della durata di 2-4 ore per gruppi di utenti dove si forniscono ---> informazioni orientative. Rientrano in questa tipologia incontri sulla compilazione sul ---> curriculum vitae svolti ad esempio presso scuole, ---> Centri per l'impiego, --> sportelli di orientamento e incontri sulle possibilità successive alla terza media inferiore svolti presso scuole.

Informagiovani: sportello specializzato nella raccolta e diffusione di informazioni di interesse giovanile, su temi quali lavoro, istruzione, turismo, etc.

Informazione orientativa (sinonimo di orientamento di primo livello). Definizione: le attività di ---> orientamento condotte senza un esame approfondito delle problematiche del cliente. Consistono nella ---> analisi della domanda del cliente, nel ---> rinvio del cliente ad altri servizi disponibili presso lo ---> sportello o nel territorio, nella fornitura di ---> informazioni orientative senza un esame approfondito delle problematiche del cliente. Si assume cioè che i clienti abbiano un'idea precisa del tipo di informazioni di cui hanno bisogno e, una volta fornite o reperite, siano in grado di elaborarle da soli. Fanno parte dell'informazione orientativa servizi quali la predisposizione di spazi e siti per ---> l'autoconsultazione, il ---> colloquio di accoglienza, gli ---> incontri informativi di gruppo. I servizi di informazione orientativa sono erogati dagli ---> operatori di sportello.

Informazioni orientative. Definizione: tutte le informazioni utili per identificare ---> obiettivi professionali e mettere in atto ---> progetti professionali per raggiungerli. Altra definizione: tutte le informazioni relative a lavoro e formazione che i clienti richiedono agli ---> operatori di orientamento. Sono relative a professioni, percorsi educativi e formativi, ---> tecniche di ricerca di lavoro, andamento e caratteristiche del mercato del lavoro, normativa di legge relativa alle assunzioni e al rapporto di lavoro.

Interesse professionale

Intervista informativa. Definizione: sinonimo di ---> intervista orientativa.

Intervista orientativa (sinonimo di intervista informativa). Definizione: intervista con un datore di lavoro o comunque una persona che conosce in maniera approfondita un settore professionale per raccogliere informazioni riguardo all'andamento del settore, alle figure professionali, ai requisiti maggiormente richiesti dai datori di lavoro. E' uno degli strumenti che, assieme alla lettura di ---> repertori professionali e allo svolgimento di ---> tirocini orientativi permettono di definire meglio il proprio ---> obiettivo e ---> progetto professionale.

ISFOL. Definizione: ente pubblico di ricerca scientifica nel campo della formazione delle politiche sociali e del lavoro. Per maggiori informazioni vedi www.isfol.it

Italia Lavoro. Definizione: società pubblica che opera come agenzia tecnica del Ministero del Welfare e delle altre Amministrazioni centrali dello Stato nella promozione e nella gestione di azioni nel campo delle politiche del lavoro, dell'occupazione e dell'inclusione sociale. Per maggiori informazioni vedi www.Italia.lavoro.it

Job club. Definizione: modalità di ---> accompagnamento a persone in cerca di lavoro basato sulla costituzione di un ---> piccolo gruppo che si incontra sotto la supervisione di un ---> consulente di orientamento presso lo ---> sportello a intervalli in genere settimanali per analizzare la ricerca di lavoro condotta in precedenza e svolgere attività di ricerca utilizzando le attrezzature dello sportello.

Lettera (o un messaggio, nel caso di invio via email) di accompagnamento. Definizione: una lettera che accompagna il ---> curriculum vitae e ne riassume i punti di forza. E' importante soprattutto nelle autocandidature, in cui una lettura attenta del curriculum e l'eventuale convocazione per un colloquio non sono scontate, e devono essere per questo stimolate dalla lettera di accompagnamento.

Linguaggio non verbale. Definizione: comunicazione condotta attraverso le espressioni del volto e la postura. La capacità di usare in maniera appropriata il linguaggio non verbale è una delle ---> abilità di counseling.

Modello ISFOL delle competenze. Definizione: è il modello messo a punto da ISFOL nel 1998 come proposta per la realizzazione di un sistema italiano di ---> certificazione dei percorsi formativi e delle ---> competenze acquisite (ISFOL 1998:13). Il modello ha avuto varie sperimentazioni, ma, anche per la sua complessità, non è stato poi sviluppato in maniera sistematica.

Obbligo formativo

Obiettivo professionale. Definizione: obiettivo di natura professionale che la persona desidera raggiungere e per cui è disponibile a impegnarsi, quali ad esempio una professione particolare ('Vorrei diventare geologo), un determinato titolo di studio ('Vorrei laurearmi in ingegneria'), una specifica forma di assunzione (es: 'Vorrei trovare un lavoro part time'), uno specifico ruolo professionale (es: 'Vorrei diventare dirigente'). Il concetto è legato alla credenza, propria dell'orientamento, che le persone possano almeno in parte indirizzare il proprio ---> percorso professionale e che sia possibile identificare determinate decisioni e comportamenti che facilitano il raggiungimento di quanto desiderato.

Occupabilità. Definizione: è il valore di una persona sul mercato del lavoro, dovuto a vari fattori fra i quali: situazione personale (ad esempio età, sesso, condizioni di salute, stato civile, luogo di residenza), richiesta del mercato per le qualifiche o le ---> capacità tecniche possedute, flessibilità (ad esempio, a seconda del tipo di impiego, può trattarsi di disponibilità a fare straordinari, a

lavorare in ore serali, a lavorare nei festivi, a fare trasferte, etc). Nell' ---> orientamento con questo termine ci si riferisce normalmente a quelle componenti che la persona può e vuole modificare, vale a dire le qualifiche e le ---> capacità tecniche possedute. In questo modo la definizione diventa: il valore di una persona sul mercato del lavoro risultante dalla propria preparazione ed esperienza formativa e lavorativa (Evangelista 2005b). L'articolo di Evangelista è reperibile da un link in bibliografia.

Operatori di accoglienza. Definizione: sinonimo di ---> operatori di sportello.

Operatori di orientamento. Definizione: quanti svolgono attività di ---> orientamento in maniera professionale (cioè in cambio di un compenso). Rientrano in questa definizione gli ---> operatori di sportello e i ---> consulenti di orientamento, ma anche figure professionali che svolgono attività di orientamento come attività accessoria, ad esempio gli insegnanti.

Operatori di primo livello. Definizione: ---> sinonimo di operatori di sportello.

Operatori di sportello. (sinonimo di operatori di primo livello e operatori di accoglienza). Definizione: quanti svolgono in maniera predominante o esclusiva ---> attività di informazione orientativa. Gli operatori di accoglienza sono specialisti ---> nell'informazione orientativa e ---> nell'analisi della domanda degli utenti. Le loro principali ---> competenze (secondo la definizione di derivazione inglese) possono essere individuate in: ---> analisi della domanda, ---> rinvio del cliente ad altri servizi disponibili presso lo ---> sportello o nel territorio, creare un buon clima comunicativo, erogare ---> informazioni orientative (direttamente o anche rimandando a fonti informative specifiche), tenersi aggiornati sulle ---> informazioni orientative, raccogliere e tenere aggiornato il materiale di ---> autoconsultazione.

Orientamento. Definizione: l'insieme delle attività volte ad assicurare alle persone la conoscenza di tutte le alternative per loro disponibili nei settori dell'educazione, della ---> formazione, delle professioni, e ad aiutarle a costruire percorsi pienamente soddisfacenti in ambito formativo e professionale, durante tutto l'arco della vita. Le attività di orientamento possono essere suddivise in attività di ---> informazione orientativa, ---> consulenza orientativa e, secondo alcuni autori, in attività di ---> orientamento formativo.

Orientamento di primo livello. Definizione: ---> informazione orientativa.

Orientamento di secondo livello. Definizione: ---> consulenza di orientamento

Orientamento formativo (sinonimo di Formazione orientativa). Definizione: le attività di orientamento volte a far acquisire e sviluppare ---> competenze orientative attraverso attività focalizzate sulle scelte formative e professionali e sulla loro messa in opera, spesso svolte in piccoli gruppi. Il riferimento alle scelte formative e professionali e alla loro messa in opera è necessario per evitare sovrapposizioni con le attività educative normalmente svolte nell'ambito dell'istruzione e della formazione (Evangelista, 2004:62-63). Rientrano nell'orientamento formativo alcune attività svolte nei servizi di informazione orientativa (ad esempio insegnare agli utenti a reperire autonomamente le informazioni di cui hanno bisogno) e nella consulenza di orientamento (ad esempio aiutare gli utenti a programmare la ricerca di lavoro o simulare con loro colloqui di selezione). Per questo motivo possiamo considerare l'orientamento formativo come un tipo di attività 'disciolto' nell'informazione orientativa e nella ---> consulenza orientativa. (Evangelista 2004: 63-64).

Orientamento narrativo

Orientamento professionale. Definizione: attività di ---> orientamento focalizzata sulla definizione e messa in atto di ---> progetti professionali, rivolta in genere ad adulti e a studenti in uscita dai canali scolastico o universitario. Poiché oggi la formazione e il lavoro sono sempre più intrecciati con l'istruzione, diventa sempre più difficile suddividere le attività svolte con gli utenti in attività di ---> orientamento scolastico e attività di orientamento professionale. Per questi motivi entrambe le definizioni sono sempre meno utilizzate.

Orientamento scolastico. Definizione: attività di ---> orientamento focalizzata sulle scelte scolastiche, rivolta in genere a studenti che devono passare da un ciclo di istruzione all'altro (ad esempio dalle medie inferiori alle superiori) e ai loro genitori. Poiché oggi l'istruzione è sempre più intrecciata con la ---> formazione e il lavoro diventa sempre più difficile suddividere le attività svolte con gli utenti in attività di orientamento scolastico e attività di ---> orientamento professionale. Per questi motivi entrambe le definizioni sono sempre meno utilizzate.

Orientamento specialistico. Definizione: sinonimo di ---> consulenza di orientamento

Outplacement

Percorso professionale (sinonimo di storia professionale). Definizione: l'insieme delle esperienze formative e lavorative svolte da una persona, ordinate secondo un criterio cronologico. E' descritta per iscritto e in maniera sintetica nel ---> curriculum vitae.

Piano d'azione: un progetto strutturato in maniera logica e cronologica che indica i passaggi necessari per raggiungere un risultato in ambito formativo e professionale. Viene messo a punto congiuntamente da cliente e ---> consulente durante il ---> colloquio di orientamento specialistico. Il termine può essere utilizzato come sinonimo di ---> progetto professionale, ma in genere ha una dimensione più ristretta e ravvicinata nel tempo. Si parla ad esempio di piano d'azione con riferimento all'insieme delle attività previste durante una ricerca di lavoro.

Piccolo gruppo. Definizione: un gruppo di 6-15 persone periodicamente riunito per svolgere attività di ---> orientamento quali ad esempio un corso sulle ---> tecniche di ricerca attiva di lavoro oppure un corso sulla scelta dell'---> obiettivo professionale. Le attività in piccolo gruppo possono risultare assai efficaci perché permettono di attivare dinamiche di condivisione, sostegno e apprendimento reciproco fra i partecipanti.

Porta a porta. Definizione: attività di ricerca di lavoro condotta presentando la propria ---> autocandidatura di persona presso luoghi di lavoro.

Portfolio. Definizione: (in ambito educativo e formativo) una raccolta (concretamente si tratta in genere di un insieme di documenti conservati in un raccoglitore) di tutto ciò che può dimostrare determinate ---> competenze personali. E' possibile distinguere fra: a. prodotti di attività pratiche (ad esempio: disegni, test di verifica di materie scolastiche, prove scritte in prosa o esercizi numerici, CD contenenti incisioni musicali, etc.) e b. attestati e dichiarazioni di soggetti terzi riferite a ---> conoscenze e ---> capacità tecniche personali. Viene in genere messo a punto dal cliente stesso sotto la guida di un docente o di un ---> consulente. In ambito educativo e formativo può avere lo scopo a seconda dei casi di permettere una valutazione più concreta e meno sintetica di quella condotta coi sistemi tradizionali, di motivare la persona all'apprendimento, e dove previsto da apposite normative, di permettere il riconoscimento di crediti formativi o l'ottenimento di qualifiche professionali. La pratica del Portfolio si sta diffondendo grazie alla crescente attenzione per l'apprendimento in contesti non formali e lungo tutto l'arco della vita.

Portfolio di bilancio (orientativo). Definizione: alcuni autori (Ruffini e Sarchielli 2001:51-52) indicano con questo termine la prima parte di quello che in questo Glossario chiamiamo ---> dossier di bilancio, vale a dire un documento cartaceo che descrive le ---> competenze individuate nel bilancio. La definizione forse impropria perché il termine ---> portfolio è collegato all'idea di documenti e materiali che possono effettivamente dimostrare determinate ---> competenze personali, mentre al contrario nel ---> bilancio orientativo le ---> competenze non sono accertate ma semplicemente identificate (vengono identificate le competenze 'deboli' percepite dal soggetto - Bresciani 2001:22-23, Evangelista 2001). Altri autori (es: Di Fabio 2002:115-116) indicano con questo termine l'insieme di --> dossier di bilancio, ---> relazione di bilancio e attestati e dichiarazioni di soggetti terzi riferite a ---> conoscenze e ---> capacità tecniche personali.

Presenza in carico. Definizione: vedi ---> accompagnamento.

Prodotti del bilancio (orientativo). Definizione: si tratta del risultato finale tangibile del servizio di --> bilancio orientativo, che può variare a seconda delle modalità di svolgimento del bilancio (es: individuale o in piccolo gruppo), del tipo di bilancio (ad es: ---> per fattori o per ---> storie) e dell'approccio del consulente che svolge il bilancio. Il prodotto di un bilancio in piccolo gruppo è in genere il ---> dossier di bilancio, costituito dalle schede elaborate durante il bilancio (che riportano l'elenco delle ---> competenze individuate e il ---> progetto professionale). I prodotti di un bilancio individuale sono in genere il dossier di bilancio e la ---> relazione di bilancio, che descrive lo svolgimento del bilancio, le competenze individuate e il progetto professionale. Ai prodotti fin qui descritti per il bilancio in piccolo gruppo e quello individuale, può eventualmente essere aggiunto il ---> portfolio.

Profilo professionale. Definizione: breve descrizione di una professione, con riferimento a denominazione, mansioni svolte, --->competenze richieste, percorso formativo, livello di reddito, previsioni sulla sua richiesta sul mercato del lavoro. L'insieme di più profili forma un ---> repertorio professionale. Per un elenco dei più importanti repertori professionali su internet vedi Evangelista 2005c, reperibile a partire da un link in bibliografia.

Progetto professionale. Definizione: è un progetto strutturato in maniera logica e cronologica che indica i passaggi necessari per arrivare ---> all'obiettivo professionale. Viene messo a punto dal cliente che manca di un obiettivo o non sa come raggiungerlo in uno o più ---> colloqui specialistici o nel ---> bilancio orientativo. Nel bilancio orientativo per fattori è contenuto nel ---> dossier di bilancio e, nei bilanci individuali, nella ---> relazione finale di bilancio. Per un esempio di progetto professionale vedi Evangelista 2003 reperibile da un link in bibliografia.

Psichiatra. Definizione: medico specializzato in psichiatria (disciplina che cura le malattie psichiche utilizzando i farmaci).

Psicoterapia. Definizione: attività professionale volta a ridurre il disagio psicologico senza l'uso di farmaci condotta da una persona appositamente formata sulla base di teorie che si ritiene abbiano una base scientifica. In passato il termine veniva utilizzato da quanti ritenevano il disagio psicologico una malattia da curare. In Italia il termine psicoterapia indica solo interventi volti a ridurre il disagio psicologico condotti da psicoterapeuti, cioè medici o psicologi iscritti all'albo degli psicoterapeuti (per l'iscrizione all'albo è necessario un corso di specializzazione quadriennale presso scuole pubbliche o riconosciute dal Ministero della sanità). Gli altri interventi di riduzione del disagio psicologico previsti dalla legge italiana sono chiamati 'sostegno psicologico' e riservati a psicologi, anche se poi nell'uso corrente vengono indicati anche con termini diversi e sono condotti anche da figure diverse dagli psicologi, quali fra gli altri i

-->counselor.

Psicologo. Definizione: persona iscritta all'ordine degli psicologi. Per l'iscrizione è necessaria la laurea in discipline psicologiche e il superamento di un esame di stato.

Psicoterapeuta. Definizione: persona iscritta all'albo degli psicoterapeuti. Per l'iscrizione è necessario un corso quadriennale di specializzazione in psicoterapia presso scuole pubbliche o riconosciute dal Ministero della sanità; l'iscrizione al corso è riservata a laureati in medicina e in discipline psicologiche.

Relazione di aiuto. Definizione: una relazione, anche informale, fra due persone, delle quali una aiuta l'altra a superare o ridurre condizioni di sofferenza/confusione/confitto/disabilità (Folgheraiter 2003: 8-13). Relazioni di aiuto possono così essere attivate fra familiari, amici, parroco e fedeli, ma anche con ---> figure professionali specializzate nell'aiuto, quali psicologi, psicoterapeuti, ---> counsellor, ---> consulenti di orientamento. L'aiuto può consistere (riprendendo Murgatroyd 1995:17) nel dare informazioni, nell'ascoltare, nell'insegnare abilità sociali, in un'azione svolta assieme o al posto del cliente (es: accompagnarlo a una visita medica, telefonare per lui ai servizi sociali, tener pulito il suo ambiente di vita). Per un approfondimento vedi Evangelista 2005a, reperibile da un link in bibliografia.

Relazione di bilancio (sinonimo di relazione finale di bilancio). Definizione: è un documento che descrive lo svolgimento del ---> bilancio, le ---> competenze individuate e il ---> progetto professionale. Viene utilizzata nel bilancio individuale ed è messa a punto congiuntamente da cliente e consulente negli incontri finali. Per un esempio di relazione di bilancio vedi Evangelista 2003 reperibile da un link in bibliografia.

Relazione finale di bilancio. Definizione: sinonimo di ---> relazione di bilancio.

Repertorio professionale. Definizione: insieme di ---> profili professionali. Nell'orientamento vengono utilizzati nella ---> consulenza a persone che non hanno un ---> obiettivo professionale. Per un elenco dei più importanti repertori professionali su internet vedi Evangelista 2005, reperibile a partire da un link in bibliografia.

Riconoscimento delle competenze. Definizione: un procedimento attraverso cui un soggetto (una scuola, una ----> agenzia formativa, un datore di lavoro) in genere dopo un processo di accertamento (---> accertamento delle competenze), riconosce a una persona il possesso di determinate ---> competenze. Il riconoscimento delle competenze può ad esempio essere finalizzato a ottenere un ---> credito formativo o un avanzamento di carriera. Contrariamente alla ---> certificazione delle competenze, il riconoscimento ha valore solo per il soggetto che lo concede (ad esempio un ----> credito formativo riconosciuto da una determinata università non è utilizzabile presso altre università).

Riconoscimento di credito formativo. Definizione: procedimento attraverso cui una scuola, un'università, un' ----> agenzia formativa, in genere dopo un processo di accertamento (---> accertamento delle competenze), riconosce a una persona il possesso di determinate ----> conoscenze, anche acquisite presso altri soggetti e in maniera informale, e concede un accorciamento del ciclo di studi.

Riformulazione. Definizione: tecnica che consiste nel parafrasare e/o sintetizzare con parole diverse quanto detto dal cliente, ponendo l'accento di volta in volta sui contenuti (oggettivi o emotivi) o

sulle aspirazioni del cliente. La capacità di riformulare è una delle ---> abilità di counseling. Per un approfondimento vedi Evangelista 2005a, reperibile da un link in bibliografia.

Rinvio. Definizione: rimando del cliente ad altri servizi disponibili presso lo ---> sportello o presso altre strutture presenti sul territorio, dovuto al fatto che l'--->operatore a cui è richiesto o che sta conducendo colloquio non è in grado o non può erogare il servizio di cui ritiene il cliente abbia bisogno. Viene effettuato sulla base ---> dell'analisi della domanda. Esempi di rinvii sono il rinvio da un ---> colloquio di accoglienza a un ---> colloquio di orientamento specialistico o da un ---> colloquio di orientamento specialistico ai servizi sociali della ASL.

Rilevazione delle competenze. Definizione: qualsiasi attività volta a raccogliere dati relativi alle ---> competenze possedute da una persona. Le modalità di rilevazione dipendono dalla definizione di competenza utilizzata; può inoltre essere impostata come una semplice ---> identificazione delle competenze oppure come un ---> accertamento delle competenze. Per un approfondimento vedi Evangelista (2006) reperibile da un link in bibliografia.

Schede di autonalisi. Definizione: schede che possono essere utilizzate per l'identificazione delle competenze durante la consulenza di orientamento svolta con persone che mancano di un obiettivo professionale. Ciascuna scheda riporta

Servizi di orientamento. Definizione: l'insieme dei servizi di ---> informazione orientativa e ---> consulenza orientativa erogabili da uno ---> sportello di orientamento.

Sportello: termine generico riferito a sportelli di orientamento, ---> Centri per l'impiego, e altre strutture che erogano ---> servizi di orientamento, quali ad esempio ---> Informagiovani.

Sportello di orientamento. Definizione: uno sportello dove vengono erogati ---> servizi di orientamento, in genere in via esclusiva.

Storia professionale. Definizione: sinonimo di ---> percorso professionale.

Tecniche di ricerca di lavoro. Definizione: le tecniche e gli accorgimenti utilizzati per una ricerca di lavoro efficace, con riferimento ad esempio a dove reperire le offerte di lavoro, come presentare un'---> autocandidatura, come effettuare il ---> porta a porta, come svolgere un colloquio di selezione, etc.

Tirocinio formativo. Definizione: un periodo di tempo (in genere da 3 a 6 mesi) trascorso presso una organizzazione per imparare a svolgere una determinata mansione le cui ---> conoscenze tecniche sono già state acquisite durante un precedente percorso di studi. Si differenzia dall'apprendistato perché il tirocinante non è formalmente assunto dall'impresa e il periodo di tirocinio solitamente non è retribuito.

Tirocinio orientativo. Definizione: un periodo di tempo non retribuito (da pochi giorni a 1-2 settimane) trascorso presso una organizzazione per approfondire la conoscenza di un settore o di una o più figure professionali. La persona impegnata nel tirocinio orientativo, contrariamente al ---> tirocinio formativo, non svolge nessuna attività produttiva ma si limita ad osservare i compiti svolti dai vari dipendenti dell'organizzazione che lo ospita.

Tratti di personalità: caratteristiche psichiche personali (ad esempio introversione, estroversione, razionalità, sensibilità) da cui dipendono modalità tipiche personali di interazione con gli altri. L'identificazione dei principali tratti di personalità è utile nella scelta dell'obiettivo professionale; il

possesso di determinate tratti di personalità facilita infatti il buon svolgimento di determinate mansioni rispetto ad altre.

Tutor dell'obbligo formativo

UFC. Definizione: vedi: ---> unità formativa capitalizzabile.

Unità formativa capitalizzabile. Definizione: nel ---> modello ISFOL delle competenze corrisponde a un modulo formativo certificabile che permette di raggiungere una determinata competenza (ISFOL 1998:29-31).

Valore professionale

Valenza orientativa delle discipline scolastiche.

Validazione consensuale. Definizione: l'approvazione congiunta da parte del cliente e del consulente di un determinato ---> piano d'azione messo a punto in un colloquio di orientamento specialistico. Il concetto è legato a una pratica dell'---> orientamento non direttiva, in cui il ---> consulente assume un ruolo di facilitatore e non di esperto e aiuta il cliente a formulare un piano d'azione non solo corretto, ma che il cliente sente proprio. Il sentimento di 'proprietà' del piano d'azione da parte del cliente è un requisito fondamentale per la sua effettiva realizzazione. Per un approfondimento vedi Evangelista 2002, reperibile da un link in bibliografia.

Valutazione del potenziale. Definizione: valutazione delle caratteristiche di un dipendente con riferimento alla possibilità di un avanzamento di carriera o comunque all'assegnazione di una nuova mansione.

Bibliografia

Bresciani P. G. (2001) 'Introduzione. La valutazione delle competenze fra bilancio e assessment. Modelli di intervento e dispositivi a confronto'. In Ruffini C., Sarchielli V. (a cura di, 2001), Il bilancio di competenze - Nuovi sviluppi, Franco Angeli

P.G. Bresciani (2005) 'Riconoscere e certificare le competenze. Ragioni, problemi, aporie'. Su Professionalità. N.87 maggio-giugno 2005, pp.9-19

Carretta A., Dalziel M.M., Mitrani A. (1992) Dalle risorse umane alle competenze - Metodi, strumenti e casi in Europa per una gestione e sviluppo delle risorse umane basata su un modello comune di competenze" Franco Angeli

Di Fabio A. (2002), Bilancio di competenze e orientamento formativo, Giunti OS

Evangelista L. (2001a) 'Bilancio di competenze, fine di un mito', su Rivista dell'Istruzione, 4/2002. Una versione rivista dell'articolo è disponibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/3i.htm>

Evangelista L. (2002) Il colloquio di orientamento come validazione consensuale delle scelte individuali. Reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/2d.htm>

- Evangelista L. (2003a) Un esempio di relazione di bilancio. Reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/3g.htm>
- Evangelista L. (2003b) Il Decreto Ministeriale 166/2001 reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/4a.htm>
- Evangelista L. (2003c) L'importanza della presa in carico nei servizi di orientamento. Reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/2e.htm>
- Evangelista L. (2004) Professione Orientamento. Una guida per inserirsi nel settore. Edizioni Sonda. Vedi <http://www.professioneorientamento.it>
- Evangelista L. (2005a) Orientamento, counseling, relazione di aiuto reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/3b.htm>
- Evangelista L. (2005a) Profili e repertori professionali. Dove trovarli su internet. Reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/risorse/repertori.htm>
- Evangelista L. (2005b) Impiegabilità. Occupabilità. Definizione. Reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/2g.htm>
- Evangelista L. (2006a) Orientamento, counseling, relazione di aiuto reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/3b.htm>
- Evangelista L. (2006b) Le competenze. Cosa sono, come rilevarle, come si utilizzano nell'orientamento. Reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/6d.htm>
- Folgheraiter F. (1987) 'La relazione di aiuto nel Counseling e nel Lavoro Sociale' in Mucchielli R. (2' ed. Italiana 1993) *Apprendere il counselling*, Edizioni Erikson
- ISFOL (1998) *Unità Capitalizzabili e crediti formativi. Metodologie e strumenti di lavoro*, a cura di G. Di Francesco, Franco Angeli
- ISFOL, (a cura di F. Gergo-D. Pavoncello), (2004), *Accreditamento delle sedi orientative*, reperibile da questo link <http://www.orientamento.it/risorse/manualeisfol.htm>
- Lemoine C. (a cura di, 2002), *Risorse per il bilancio di competenze*, FrancoAngeli,
- Levy-Leboyer C. (1993) *Le bilan de compétences*, Les Editions d'Organisation
- Murgatroyd S. (1985, trad. Italiana 1995) *Il Counseling nella Relazione d' Aiuto*, Sovera
- Pombeni M.L. (2005) 'I centri di orientamento dedicati', in Pombeni M.L. e Vattovani P. (a cura di, 2005) *Centri dedicati per un sistema di orientamento integrato*, Franco Angeli
- Ruffini C. e Sarchielli V. (2001) 'Nuovi sviluppi delle metodologie e degli strumenti per il bilancio di competenze', in *Il bilancio di competenze - Nuovi sviluppi*, Franco Angeli

Selvatici A., Sarchielli V., (1999) Aspetti istituzionali e organizzativi del bilancio di competenze, pagg.27 e 28, contenuto in Selvatici A., M.G. D'Angelo (a cura di, 1999), Il bilancio di competenze, Franco Angeli

Selvatici A. (2002) 'Percorsi progettuali: differenziare le azioni di bilancio in funzione delle caratteristiche dei destinatari'. In Lemoine C. (a cura di, 2002), Risorse per il bilancio di competenze, Franco Angeli