

¹Proposta ISFOL: verso una ipotesi di profili professionali per un sistema territoriale di orientamento (Gennaio 2003)

INTRODUZIONE

La proposta del Gruppo di Lavoro ISFOL intende fornire un contributo alla definizione di possibili profili professionali che si riferiscono a figure dedicate presenti in diversi contesti organizzativi (scuola, università, formazione professionale, servizi per il lavoro, sportelli di informazione e orientamento) che con finalità diverse erogano azioni di sostegno al processo di autoorientamento della persona lungo tutto l'arco della vita.

Tenendo conto della pluralità di tipologie di azioni orientative attualmente messe in campo da diversi soggetti e della peculiarità dei sistemi di riferimento del processo orientativo (scuola, formazione e lavoro), è preferibile scartare la proposta di una figura unitaria di orientatore che andrebbe a ricoprire funzioni molto diverse le une dalle altre con il rischio di legittimare un profilo troppo generico e inadeguato per rispondere ai bisogni diversi di clienti che fanno riferimento a sistemi diversi in momenti/esperienze diverse di transizione che riguardano i percorsi formativi, il passaggio dalla formazione al lavoro, le esperienze lavorative.

Pur nella consapevolezza che l'attesa sociale va, presumibilmente, verso il riconoscimento di una figura unica, si ritiene come punto qualificante della proposta l'individuazione di almeno quattro ambiti di professionalità dedicate che hanno a che fare (a diverso titolo) con le attività e i servizi di orientamento. Tali ambiti differenziano almeno quattro macro-tipologie di funzioni di supporto alla gestione e allo sviluppo di un potenziale meta-sistema territoriale di orientamento, intendendo con tale termine la messa in valore (ottimizzazione delle funzioni, condivisione degli obiettivi, coordinamento dei servizi, integrazione delle risorse) della componente di orientamento (insieme di attività e/o servizi erogati) presente all'interno dei diversi sistemi (scuola, università, formazione professionale, lavoro).

In specifico, tre funzioni hanno a che fare con l'erogazione di interventi rivolti direttamente all'utente (cioè di sostegno al processo spontaneo di auto-orientamento della persona), mentre la quarta funzione risponde a bisogni di analisi e progettazione delle azioni in una logica di sviluppo sia intra-sistema (nel rispetto della valorizzazione delle missioni specifiche e dell'autonomia di ciascun sistema) che inter-sistemi (in vista della costruzione/condivisione di un meta-sistema dedicato).

La proposta del gruppo di lavoro ISFOL va nella direzione di fornire un contributo alla descrizione (in termini di funzioni e competenze) di quattro figure dedicate e di promuoverne un processo di riconoscimento (in termini di professionalità acquisite sul lavoro e di percorsi di formazione in ingresso).

Di seguito vengono delineate alcune caratteristiche di ciascun profilo professionale, in riferimento alla funzione orientativa, alle macro-aree di competenze, ai contesti organizzativi di riferimento. Per quanto concerne in specifico le competenze, il contributo si limita ad una prima analisi distintiva di alcune capacità concernenti le diverse attività della singola figura (senza entrare nel complesso di conoscenze che le sostanziano), in quanto ulteriori approfondimenti specifici dovranno essere collegati ad attività future di definizione dei sistemi di riconoscimento delle professionalità maturate attraverso l'esperienza lavorativa (per gli operatori che hanno già maturato la professionalità) e di

¹ © ISFOL. Contenuto sul sito www.orientamento.it

progettazione dei percorsi formativi in ingresso e sul lavoro (per coloro che vogliono costruirsi il profilo professionale).

Per quanto concerne, invece, alcune competenze trasversali ai 4 profili viene sottolineata l'importanza di maturare competenze/conoscenze relative alle seguenti macro-aree:

a) area della «Comunicazione» intesa come capacità di ascolto e decodifica, attenzione al genere, riconoscimento della specificità dei target, ecc;

b) area dell' «Organizzazione» riferita alla capacità di lavorare in team, alla cultura di rete, alla mediazione/negoziazione intra ed inter-organizzativa, ecc;

c) area della «Legislazione» che comprende conoscenze essenziali della normativa relativa ai sistemi scolastici e di formazione professionale, di elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica, ecc.;

d) area dell'«Informatica e delle nuove tecnologie» con riferimento a competenze di base del settore.

DEFINIZIONE DELLE PROFESSIONALITÀ DEDICATE

I profili identificati sono i seguenti:

1) Una figura che si occupa dell'informazione finalizzata ai processi di orientamento (percorsi scolastico formativi e opportunità lavorative); quello dell'operatore dei servizi di informazione è un profilo già in parte delineato anche dalla ricchezza di esperienze attivate in varie realtà italiane (Informagiovani, sportelli informativi di diversa denominazione, ecc.).

La funzione dell'operatore dell'informazione orientativa fa riferimento ad un ventaglio di attività di primo contatto con l'utenza, quali:

-accoglienza e filtro (attraverso brevi colloqui di analisi della domanda e presentazione dei servizi deputati a rispondere) per prevenire la dispersione dei clienti e aumentare l'efficienza dei servizi;

-erogazione di informazioni (attraverso l'assistenza all'auto-consultazione o la mediazione dell'operatore) per garantire pari opportunità di accesso alle diverse possibilità formative e lavorative;

-apprendimento di abilità sociali (attraverso training focalizzati come, ad esempio, le tecniche di ricerca del lavoro) per facilitare il raggiungimento di obiettivi specifici.

Tali interventi orientativi si propongono di potenziare un insieme di risorse da parte dei target-bersaglio che hanno a che fare con la capacità della persona di attivarsi/ricercare, di confrontarsi con altri punti di vista, di decodificare/interpretare nuove conoscenze, di mettersi in gioco/simulare la spendibilità di abilità sociali finalizzate a sostenere momenti critici dei processi di transizione.

Sono prevedibili due possibili collocazioni di questa figura:

1. all'interno di un servizio di informazione funzionale all'inserimento in un sistema (ad esempio, l'università oppure le strutture di formazione professionale); in questo caso l'attività informativa è specifica per "orientarsi" all'interno delle opportunità offerte da quel sistema;
2. in una struttura che eroga informazioni trasversali ai diversi sistemi ed è in grado di svolgere anche una funzione di primo filtro e rinvio fra le diverse strutture.

Da sottolineare che nella descrizione di questa figura non viene presa in esame tutta quella componente di professionalità che ha a che fare con l'attività di back office (reperimento delle informazioni, gestione di banche dati, ecc.), in quanto è ormai ampiamente dimostrato dall'esperienza dei numerosi servizi informativi realizzati sul territorio nazionale che il problema della costruzione dell'informazione va collocato altrove, sia per esigenze di razionalizzazione della funzione sia per caratteristiche delle professionalità coinvolte.

Le principali competenze distintive del profilo fanno riferimento alle seguenti aree:

- a) area della «Relazione interpersonale» per quanto concerne la capacità di gestire un colloquio a finalità informativa, la capacità di lettura della situazione di transizione (variabili oggettive personali e di contesto), la capacità di attivare un piccolo gruppo centrato su un compito informativo e/o sulla sperimentazione di abilità sociali (esempio, la costruzione di un curriculum vitae);
- b) area della «Promozione e del marketing» intendendo con questo termine soprattutto la pubblicizzazione del servizio, ma anche le campagne o gli interventi di sensibilizzazione (come ad esempio, seminari con genitori, saloni dell'orientamento, ecc.);
- c) area dell'«Informazione» con riferimento sia alle conoscenze da trasmettere, sia alle metodologie comunicative di erogazione/diffusione di determinati contenuti, sia alla consultazione di banche dati e di altri canali utili per il reperimento delle informazioni da veicolare al destinatario finale;
- d) area dell'«Informatica e delle nuove tecnologie» si tratta in questo caso di superare il livello di competenze definito come trasversale a tutte le professionalità del settore per identificare competenze distintive di profilo.

2) Una figura che si occupa delle attività di accompagnamento in itinere dei percorsi (di scolarizzazione, di formazione, di ricerca del lavoro, di inserimento lavorativo, ecc.); questa funzione di orientamento risulta essere molto diffusa nei diversi sistemi ed erroneamente, per molto tempo è stata inopportunamente sovrapposta alla funzione di sostegno ai processi decisionali (scelta scolastica e progettualità lavorativa). La funzione di questa figura è invece quella di tutorato/monitoraggio orientativo di un'esperienza in atto (ad esempio, scolastica o universitaria) o di una situazione/ condizione in essere (ad esempio, il passaggio fra canali formativi o la ricerca del lavoro). Nei diversi sistemi, infatti, si rendono necessarie azioni di accompagnamento delle situazioni in essere la cui finalità orientativa è connessa alla prevenzione di comportamenti inefficaci e alla pianificazione di strategie di ottimizzazione dei percorsi (formativi, di inserimento lavorativo, di monitoraggio della condizione di disoccupazione, ecc.).

Si tratta di una figura di tecnico dell'orientamento che opera in relazione ad un sistema specifico (all'interno del sistema scolastico, nei percorsi di formazione professionale, nei servizi di sostegno all'inserimento lavorativo e di incontro fra domanda e offerta di lavoro). L'esercizio di questa

funzione richiede una profonda conoscenza del sistema in cui si opera (scuola, università, formazione professionale, lavoro), sia sotto il profilo delle finalità (competenze istituzionali, normativa, mission di servizio, ecc.) che in termini di funzionamento (organizzazione, contenuti, metodologie, relazioni, ecc.).

L'attuale quadro di riferimento operativo per questo tipo di figura è costituito da un insieme di buone prassi che cercano di dare risposta a bisogni orientativi di differenti target di utenti.

Nella scuola, questa figura può svolgere, ad esempio, attività di:

- monitoraggio dei percorsi formativi (come, ad esempio, le azioni di accoglienza nelle fasi di ingresso nei nuovi cicli di studio oppure le azioni di prevenzione dell'insuccesso scolastico);

- monitoraggio di aggiustamenti di percorso nelle scelte scolastiche attraverso lo strumento delle passerelle fra indirizzi di studio;

- monitoraggio delle transizioni fra canali formativi diversi (come, ad esempio, i percorsi orientativi integrati per l'assolvimento dell'Obbligo Scolastico e dell'Obbligo Formativo)

Nel sistema di formazione professionale, questa figura può svolgere, ad esempio, attività di:

- tutorato nelle fasi di passaggio dal sistema scolastico a quello di formazione professionale;

- monitoraggio in itinere nei percorsi di assolvimento dell'obbligo formativo all'interno del canale della formazione professionale.

- preparazione e accompagnamento dei tirocini sia in alternanza formazione-lavoro sia come dispositivo di inserimento lavorativo.

Nel servizi per il lavoro, questa figura può svolgere, ad esempio, attività di:

- monitoraggio della condizione di disoccupazione (con particolare riferimento alle pratiche istituite dal D.L. 181 e successivo D.L. D.L. 297 presso i Centri per l'Impiego);

- sostegno all'inserimento lavorativo come mediazione sociale per il superamento di difficoltà individuali nella ricerca del lavoro;

- prevenzione e recupero dell'evasione dell'obbligo formativo attraverso un monitoraggio individualizzato dei giovani che non risultano inseriti nei diversi canali (scuola, formazione professionale, apprendistato).

Tali interventi orientativi si propongono di potenziare un insieme di risorse della persona che hanno a che fare con la capacità di attivarsi/ricercare opportunità, di analizzare e ripianificare percorsi, di mettersi in gioco/ sperimentarsi, di verificare/riplanificare alternative.

Questa figura professionale che, come si è detto, ha una forte appartenenza di sistema, si connota tuttavia anche per la sua forte capacità di lavorare in rete con le altre risorse del territorio (agenzie formative, servizi di informazione e per il lavoro, cooperative sociali, servizi socio-sanitari, ecc.).

Le principali competenze distintive del profilo fanno riferimento alle seguenti aree:

a) area relativa a «Presenza in carico e tutorato individuale» con riferimento alla capacità di analizzare situazione e problemi (personali e di contesto), di costruire una relazione interpersonale di aiuto, di gestire relazioni con contesti significativi di riferimento, (famiglia, scuole, servizi sociali, ecc.);

b) area relativa alla «Gestione di gruppi intra ed interorganizzativi» sia nell'attività diretta con i destinatari (tutorato fra pari) sia negli incontri con interlocutori dei sistemi che ruotano attorno all'esperienza del singolo cliente (incontri con gli insegnanti, con operatori di altri servizi, ecc.);

c) area relativa al «Lavoro di rete» con riferimento alla capacità di animare le potenzialità della rete, di condividere obiettivi e strategie di intervento, di progettare azioni integrate complesse, di valutare esiti degli interventi e possibili azioni correttive per il miglioramento dei risultati.

3) Una figura che interviene a supporto dei processi decisionali in corrispondenza delle scelte scolastico-formative e della maturazione di progetti professionali verso il lavoro o sul lavoro; si tratta di un consulente di orientamento che, usando metodologie dedicate e strumenti diagnostici, è in grado di attivare un processo di rielaborazione delle storie formative/lavorative personali e di prefigurarne traiettorie di sviluppo coerenti con l'identità del soggetto e realistiche in termini di opportunità.

L'attuale quadro di riferimento operativo per questo tipo di figura è costituito da un insieme di buone prassi che cercano di dare risposta a bisogni di:

- maturazione di scelte scolastico formative come supporto alle decisioni individuali in coerenza con le attese della persona e con le opportunità ed i vincoli del sistema (counselling orientativo);

- maturazione di progetti professionali come supporto a scelte soddisfacenti per la persona e realizzabili per le condizioni di mercato (bilancio di competenze e counselling di carriera).

Tale figura può trovare spazio:

- presso i (o in collegamento con i) sistemi formativi (scuola, università, formazione professionale), soprattutto per attività di orientamento alle scelte scolastico-professionali;

- presso i servizi per il lavoro (pubblici e privati) in relazione ai bisogni di sviluppo di progetti professionali per i lavoratori disoccupati, in mobilità o in cerca di un cambiamento lavorativo;

- presso le aziende (o in collegamento con esse) per rispondere a nuove strategie di gestione delle risorse umane in funzione dei crescenti processi di riorganizzazione dei contesti produttivi e/o sostegno di percorsi individuali di sviluppo di carriera (orizzontale o verticale).

Tali interventi orientativi si propongono, globalmente, di potenziare un insieme di risorse della persona che hanno a che fare con la capacità di confrontarsi /decentrarsi sulle esperienze, decodificare/interpretare nuovi contesti ' dare senso/significato a nuove opportunità, mediare/negoziare desideri e realtà, valutare/decidere fra alternative diverse, progettare/ identificare obiettivi, responsabilizzarsi/investire rispetto a nuove esperienze.

Questa figura si caratterizza per le competenze di gestione di una relazione di aiuto centrata sulla persona sia operando individualmente che in piccolo gruppo. Si possono prendere in considerazione percorsi di professionalizzazione che nell'esperienza sul campo si differenziano in rapporto alla specificità delle scelte (scolastico-formative da un lato e lavorative, dall'altro). Si potrebbe quindi

intravedere una declinazione esperienziale (interna allo stesso profilo) fra consulente d e] l'orientamento scolastico-formativo e consulente dei l'orientamento professionale.

Le principali competenze distintive dei profilo fanno riferimento alle seguenti aree:

a) area della «Analisi dei bisogni e delle risorse individuali» relativa alla capacità di lettura dei processi di transizione, ai comportamenti individuali e sociali, alle influenze implicite ed esplicite, alle dinamiche personali e relazionali;

b) area della «Gestione della relazione di aiuto» relativa alla capacità di condurre percorsi consulenziali individuali e in piccolo gruppo, di evitare i coinvolgimenti emotivi, di far maturare consapevolezza nella persona rispettando tempi e modalità personali;

c) area della «Strumentazione diagnostica» relativa all'uso competente di materiali di analisi e assessment delle risorse personali e professionali, di valutazione dei processi di apprendimento, di analisi delle prestazioni lavorative, di maturazione di interessi professionali, ecc.

d) area dell'«Intervento nelle organizzazioni» relativa alla capacità di progettare interventi per le risorse umane all'interno dei loro contesti lavorativi di appartenenza come risposta mediata fra bisogni dei lavoratori e richieste dell'organizzazione.

4) Una figura di analista di politiche e servizi di orientamento che ha a che fare soprattutto con attività di:

- assistenza tecnica alle istituzioni e ai sistemi nella fase di definizione delle politiche di orientamento;
- promozione e sviluppo delle reti territoriali;
- costruzione di piani di intervento (obiettivi, progetti, azioni, verifiche);
- coordinamento di servizi dedicati;
- progettazione di interventi (analisi dei bisogni, delle risorse, delle strategie, ecc.);
- analisi dei fabbisogni di formazione/aggiornamento delle risorse dedicate;
- consulenza alla gestione/pianificazione delle risorse economiche per interventi di orientamento;
- verifica, valutazione e monitoraggio degli interventi (azioni/servizi).

Questa figura si caratterizza soprattutto per la sua capacità di:

- analisi di sistemi complessi;
- interfaccia fra livelli politico-programmatici di indirizzo e tecnico-operativi di gestione delle attività;
- costruzione e negoziazione di relazioni intra ed inter-istituzionali.

In termini di competenze è possibile fare riferimento alle seguenti macro-aree di risorse professionali:

a) area della «Progettazione di interventi complessi» che comprende competenze di analisi del contesto, di definizione delle priorità, di programmazione degli interventi, di verifica dei risultati;

b) area della «Promozione delle risorse locali» che fa riferimento alla capacità di attivare i singoli sistemi e le reti territoriali, di gestire e coordinare azione integrate, di far dialogare istituzioni diverse;

c) area del «Coordinamento di strutture/servizi» che chiama in causa competenze giuridico amministrative, di gestione del personale, di funzionamento dell'organizzazione.

IN SINTESI

Per rendere più comprensibile la proposta, è opportuno sintetizzare alcuni assunti impliciti, in particolare:

1) l'individuazione di una pluralità di figure professionali dedicate non comporta l'assunzione di un rapporto di relazione gerarchica verticale fra le stesse; si tratta di ruoli e funzioni con finalità diverse che globalmente concorrono a sostenere il processo di autoorientamento di un ventaglio potenziato di interlocutori diversi (giovani e adulti, uomini e donne, studenti e lavoratori, occupati e disoccupati, disabili, immigrati, ecc.).

2) La collocazione di tutte le figure non è necessariamente da intendersi come organigramma di minima di un servizio dedicato di orientamento; è possibile infatti che in alcuni contesti/sistemi siano presenti solo alcune figure e quindi vengano erogate solo alcune funzioni/ attività.

3) Le diverse figure quindi trovano spazio sia all'interno dei singoli sistemi, sia in strutture dedicate trasversali ai sistemi. Infatti, a titolo del tutto esemplificativo, è possibile ipotizzare che:

a) la scuola, oltre ad una funzione implicita di orientamento connessa alla propria finalità istituzionale di formazione dello studente e realizzata dai docenti attraverso la cosiddetta didattica orientativa, svolga anche una funzione esplicita di accompagnamento/tutorato orientativo del percorso scolastico con particolare riferimento alla prevenzione dell'insuccesso da parte di personale docente dedicato (appositamente formato). Per quanto concerne invece attività accompagnamento/tutorato orientativo nei casi di transizione dal sistema scolastico a quello della formazione professionale, è da prevedere un'integrazione anche con risorse di questo sistema. Infine, per quanto concerne la funzione consulenziale di sostegno ai processi di scelta scolastico/formativa potrà acquisire il servizio dall'esterno o attraverso collaborazioni con singoli professionisti certificati o in integrazione con servizi accreditati per lo svolgimento di questa attività.

b) L'università possa essere in grado di gestire con risorse/ servizi interni la funzione di informazione, consulenza alla scelta e tutorato, mentre debba integrarsi con risorse esterne (esempio, formazione professionale e servizi per il lavoro) per erogare servizi attinenti la transizione al mercato del lavoro (ricerca del lavoro, sostegno all'inserimento, bilancio di competenze, ecc.).

c) La formazione professionale possa svolgere una funzione interna al proprio sistema (cioè connessa ai percorsi formativi di vario livello) per quanto riguarda attività di informazione/ accoglienza, di tutorato orientativo durante i percorsi formativi e sostegno all'inserimento lavorativo (in transizione dalla formazione al lavoro). Mentre potrebbe svolgere attività in integrazione con la scuola per l'accompagnamento alle transizioni fra sistemi formativi, in integrazione con l'università per la transizione dalla formazione al lavoro, in integrazione con i centri per l'impiego per il sostegno all'inserimento lavorativo.

d) I servizi per il lavoro possono/debbono svolgere sia funzioni di informazione che di accompagnamento che di consulenza; dipenderà dalle diverse soluzioni organizzative il fatto che i servizi vengano erogati totalmente o parzialmente all'interno (con risorse proprie dedicate o con risorse esterne certificate) oppure in convenzione con servizi esterni accreditati per lo svolgimento delle diverse funzioni.

4) La definizione di professionalità dedicate porta con sé il problema del riconoscimento delle competenze degli operatori già in servizio e dei percorsi di formazione sia finalizzati al completamento della professionalità dei lavoratori non immediatamente certificabili sia di preparazione dei nuovi ingressi nel settore.

5) La definizione delle figure professionali sulla base di macro tipologie di funzioni (finalizzate a sostenere il processo di auto-orientamento) deve trovare una relazione con i criteri della organizzazione delle strutture/servizi di orientamento; non è possibile, infatti, separare il problema della definizione degli standard dei servizi da quello del riconoscimento delle competenze degli operatori dal momento che entrambi fanno riferimento ad una proposta possibile di articolazione delle attività di orientamento per macro-funzioni.

PROSPETTIVE DI SVILUPPO

Sulla base delle considerazioni appena svolte, il Gruppo di Lavoro ISFOL ritiene che si possano prefigurare diverse piste di lavoro per il futuro. Sarebbe utile infatti:

- 1) La messa a punto di un'ipotesi di un modello formativo completo che traduca i contenuti professionali in percorsi di formazione consoni con il modello di competenze proposto.
- 2) Costruire e sperimentare, in collaborazione con una o più Regioni, una proposta di dispositivi di riconoscimento delle figure professionali (non necessariamente tutte e quattro).
- 3) Progettare e sperimentare un percorso di formazione a distanza (per una delle quattro figure) che sia rivolto ad operatori interessati al riconoscimento della professionalità maturata sul lavoro ma non in possesso dei pieni requisiti.
- 4) Progettare e sperimentare, in accordo con le Università, un master di primo livello (per la figura di tecnico di orientamento) e un master di secondo livello (per la figura di consulente di orientamento) da destinare a giovani laureati (laurea e laurea specialistica).
- 5) Progettare e sperimentare di un master per operatori con esperienza-finalizzato a formare figure di analisti di politiche e di servizi di orientamento da realizzare in accordo con il Ministero del lavoro, il Coordinamento nazionale delle Regioni e l'Università.

In Italia, attualmente, non esistendo una prefigurazione condivisa sui ruoli professionali degli operatori di orientamento, accade che le figure preposte a tali attività siano professionalità differenti, a volte provenienti da settori completamente diversi, con competenze diverse, che devono adattarsi a ruoli e organizzazioni poco chiari e poco consolidati. Per questo spesso, nella realizzazione di attività che corrispondano a medesimi bisogni degli utenti, non esistono orientamenti condivisi, o, viceversa, con la stessa denominazione sono indicate attività diverse che richiedono anche diversi ruoli professionali. Sulla base di tali considerazioni emerge con forza l'urgenza di un modello di competenze e professionalità condivisibile su scala nazionale.

La proposta del gruppo di lavoro Isfol, qui presentata, intende fornire un contributo alla definizione di possibili profili professionali dedicati per l'orientamento. Essa costituisce una premessa nonché una promessa ad un lavoro finalizzato all'individuazione di standard minimi per la messa a punto di un'ipotesi di un modello di formazione che Individui diverse ipotesi e percorsi innovativi anche alla luce delle pressanti richieste di un contesto in forte evoluzione. Tale modello, potrebbe costituire la base per l'allestimento di un dispositivo formativo a carattere continuo, in grado di ricomporre eventuali crediti formativi e acquisizioni professionali o esperienziali in un sistema di competenze equilibrato, che tenga conto delle specificità territoriali e/o organizzative nonché contenuti e compiti professionali.

Il gruppo di lavoro è costituito da Anna Grimaldi, responsabile del progetto, Marco Amendola Isfol, Francesco Avallone Università degli studi di Roma "La Sapienza", Cristina Castelli Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Giuseppe Ferraro Università "Federico II" di Napoli, Andrea Laudadio Isfol, Giusi Montalbano - Isfol, Raffaella Nardiello Isfol, Maria Luisa Pombeni Università di Bologna, Rita Porcelli Isfol, Paolo Renzi Università degli studi di Roma "La Sapienza", Alessia Rossi Polis 2000, Ciro Sementina Telecom Italia, Giancarlo Tanucci Università di Bari.

In sintesi:

1. **operatore dell'informazione orientativa** con funzioni di accoglienza e filtro, erogazione di informazioni, attività per favorire l'apprendimento di abilità sociali quali ad esempio le tecniche di ricerca del lavoro. Le principali competenze proprie di questa figura sono quelle relative alle aree *Relazione interpersonale, Promozione e marketing (dei servizi), Informazione, Informatica e nuove tecnologie*
2. **tecnico dell'orientamento** con funzioni di accompagnamento in itinere (tutorato/monitoraggio orientativo) nei percorsi (di scolarizzazione, di formazione, di ricerca del lavoro, di inserimento lavorativo, etc.). Le principali competenze proprie di questa figura sono quelle relative alle aree *Presa in carico e tutorato individuale, Gestione di gruppi intra ed interorganizzativi, Lavoro di rete*
3. **consulente di orientamento** con funzioni di supporto dei processi decisionali in corrispondenza delle scelte scolastico-formative e della maturazione di progetti professionali verso il lavoro o sul lavoro. Le principali competenze proprie di questa figura sono quelle relative alle aree *Analisi dei bisogni e delle risorse individuali, Gestione della relazione di aiuto, Strumentazione diagnostica, Intervento nelle organizzazioni*
4. **analista di politiche e servizi di orientamento** con funzioni di assistenza tecnica alle istituzioni e ai sistemi nella fase di definizione delle politiche di orientamento, promozione e sviluppo delle reti territoriali, costruzione di piani di intervento, coordinamento di servizi dedicati, progettazione di interventi, analisi dei fabbisogni di formazione/aggiornamento degli operatori, consulenza alla gestione/pianificazione delle risorse economiche per interventi di orientamento, verifica, valutazione e monitoraggio degli interventi. Le principali competenze proprie di questa figura sono quelle relative alle aree *Progettazione di interventi complessi, Promozione delle risorse locali, Coordinamento di strutture/servizi.*