



LABOUR OFFICE & CLIENTS

CAPACITÀ DI ORIENTAMENTO  
E COMUNICAZIONE  
PER CONSULENTI UFFICIO DEL LAVORO  
E MEDIATORI DEL LAVORO

CURRICULUM &  
MANUALE PER LA FORMAZIONE





Istruzione e cultura

## Leonardo da Vinci

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

### Crediti

Promotore di progetto: Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Dunajská Streda,  
Alice Dobra, Ádorská 41, 929 48 Dunajská Streda  
Web: [www.upsvar.sk](http://www.upsvar.sk)

Coordinatore di Progetto: BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH,  
Helmut Kronika, Mariahilfer Straße 8, 1070 Wien  
Web: [www.best.at](http://www.best.at)

Numero di Progetto: SK/04/B/P/PP-177401

# PREFAZIONE

## **Collocamento**

I nuovi Orientamenti per l'Occupazione (2005-8) della Strategia Europea per l'Occupazione (SEO) sono efficienti. Si tratta di otto linee guida che delineano tre priorità: innanzi tutto attrarre e trattenere nelle fila dell'occupazione più persone. Gli obiettivi richiedono un sistema di comunicazione efficiente, all'interno del quale i servizi di pubblico impiego hanno un ruolo preminente. Rafforzare l'efficacia dell'orientamento professionale e del collocamento costituisce una preoccupazione a livello europeo. Tra gli obiettivi chiave della SEO troviamo una migliore corrispondenza tra chi cerca lavoro e i posti disponibili nel mercato del lavoro.

## **Il progetto "Ufficio del Lavoro & Clienti" (ULC)**

.... da questo punto di vista mira a promuovere la diffusione delle esperienze e competenze nell'area dell'orientamento professionale e del collocamento. L'apprendimento cooperativo e lo scambio di conoscenze professionali esperte costituiscono la base per sviluppare ed incentivare la consapevolezza dell'importanza di abilità chiave specifiche nei settori professionali dell'orientamento e della mediazione occupazionale.

## **Questo Prodotto – Curriculum e Manuale**

... è un prodotto congiunto di 16 organizzazioni in 10 nazioni europee. L'istruzione professionale offerta mira ad ottimizzare l'orientamento professionale e a rafforzare l'efficacia operativa dei servizi di pubblico impiego a livello regionale e locale.

## **Successo duraturo della formazione significa messa in pratica**

La caratteristica centrale necessaria per il successo e l'alta qualità dell'istruzione professionale è definita e riconosciuta sulla base dei cambiamenti duraturi nelle abitudini e nelle prestazioni. Questo nuovo approccio include l'ampliamento delle abilità e delle competenze, al fine di portare a termine i compiti quotidiani...

## **Le abilità chiave sono indispensabili**

... per raggiungere un – ragionevole – successo tramite l'addestramento. In particolare, comunicazioni e competenze sociali hanno un ruolo centrale nel processo di trasferimento di conoscenza e competenze nella pratica quotidiana dell'orientamento professionale e della mediazione occupazionale.

Di conseguenza, il seguente Curriculum e Manuale, è pensato per svolgere entrambe le funzioni: sviluppare competenze chiave e ampliare le competenze delle attività professionali. Fanno chiaramente un lavoro eccellente nel trasmettere conoscenze professionali avanzate e generali, che sono gli elementi essenziali delle offerte classiche nel campo dell'istruzione professionale.

### **Indicatori di Qualità**

I partecipanti al corso saranno coinvolti dal punto di vista cognitivo (conoscenza), affettivo (sensazioni, valori etici ed intrinseci) e in relazione alle abitudini e alle azioni alternative. Questo sottolinea e sostiene il trasferimento attivo autogestito nella pratica individuale dell'orientamento professionale e della mediazione occupazionale nel singolo luogo di lavoro, in relazione al processo. Uno dei criteri centrali di qualità e successo consiste nella definizione dettagliata e nella selezione di gruppi obiettivo e di necessità di addestramento (Approccio del Marketing Sociale).

### **Metodi**

Questo tipo di organizzazione della formazione professionale funziona meglio con il lavoro di gruppo e con i workshop. L'esposizione si basa su una vasta gamma di stili di apprendimento. I metodi e i moduli offrono una modalità di apprendimento basata sui bisogni, offrono una variabilità innovativa e individuale e contengono una miscela di elementi di addestramento cooperativi e partecipativi.

### **Materie: Servizi indirizzati al gruppo target**

L'ULC – Curriculum e Manuale, è pensato per svolgere entrambe le funzioni: sviluppare competenze chiave e ampliare le competenze delle attività professionali

- ❑ per rafforzare e comunicare una cultura orientata al servizio all'interno degli Uffici del Lavoro e degli Uffici di Collocamento, al fine di differenziare i clienti e stabilire un monitoraggio e una valutazione dettagliati
- ❑ aumentare la consapevolezza dell'importanza delle competenze proprie dell'area relazionale
- ❑ promuovere il dialogo tra uffici del lavoro e mercato del lavoro



## INDICE DEI CONTENUTI

PREFAZIONE.....	3
<b>1. CAPIRE I CLIENTI .....</b>	<b>9</b>
ORIENTAMENTO PER I DISOCCUPATI .....	10
SCHEMA 01 – CORSO DI DUE GIORNI.....	13
INDIRIZZARE I RIFUGIATI, I RICHIEDENTI ASILO E GLI EMIGRANTI .....	17
SCHEMA 02 – CORSO DI TRE GIORNI .....	20
ORIENTAMENTO PER CLIENTI CON DEFICIT DI COMPETENZE DI BASE .....	24
SCHEMA 03 – CORSO DI DUE GIORNI.....	27
SCHEMA 04 – CORSO DI UN GIORNO .....	32
ORIENTAMENTO PER LE DONNE.....	34
SCHEMA 05 – CORSO DI SEI MEZZE GIORNATE.....	37
<b>2. ESIGENZE DEL MERCATO DEL LAVORO.....</b>	<b>47</b>
L'IMPORTANZA DELLE COMPETENZE PROPRIE DELL'AREA RELAZIONALE NEL MERCATO DEL LAVORO .....	48
SCHEMA 06 – 18 SESSIONI DI MEZZA GIORNATA .....	51
SELEZIONE DEL LAVORO E COLLOCAMENTO .....	64
SCHEMA 07 – CORSO DI CINQUE GIORNI .....	65
RELAZIONI CON IL CLIENTE – COME PROMUOVERE IL DIALOGO TRA UFFICI DEL LAVORO E DATORI DI LAVORO .....	71
SCHEMA 08 – CORSO DI TRE GIORNI .....	72



ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO: NUOVO LAVORO & MOBILITÀ .....	75
SCHEMA 09 – CORSO in DUE sessioni .....	77
ORIENTAMENTO PROFESSIONALE PER LE DONNE GIOVANI .....	79
SCHEMA 10 – CORSO DI DUE MEZZE GIORNATE .....	81
<b>3. DISTINZIONE CULTURALE E DI GENERE: .....</b>	<b>85</b>
INTEGRAZIONE DI GENERE (IG) – SENSIBILIZZAZIONE PER I CONSULENTI DEGLI UFFICI DEL LAVORO, ORIENTATORI E MEDIATORI OCCUPAZIONALI .....	86
OBBLIGHI POLITICI E LEGALI IN CAMPO PROFESSIONALE PER I CONSULENTI DEGLI UFFICI DEL LAVORO, ORIENTATORI E MEDIATORI OCCUPAZIONALI .....	93
SCHEMA 12 - CORSO DI CINQUE MEZZE GIORNATE .....	95
APPROCCI ALL'INTERAZIONE CHE PROMUOVONO LE ATTIVITÀ DI COLLOCAMENTO E DI FORMAZIONE ORIENTATE AL GENERE .....	101
SCHEMA 13 - CORSO DI CINQUE MEZZE GIORNATE .....	103
PARI OPPORTUNITA' .....	109
SCHEMA 14 - CORSO DI TRE MEZZE GIORNATE .....	111
GESTIONE DELLA DIVERSITÀ PER CONSULENTI DELL'UFFICIO DEL LAVORO, ORIENTATORI E MEDIATORI OCCUPAZIONALI .....	115
SCHEMA 15 – DUE MEZZE GIORNATE .....	117
<b>MANUALE ESERCIZI &amp; TEORIA .....</b>	<b>121</b>
01 TEORIA DEFICIT DI ABILITÀ DI BASE .....	122
02 TEORIA ESPERIMENTI SU DEFICIT DI ABILITÀ DI BASE .....	126
03 LO STATO DELLE MIE CONOSCENZE .....	128
04 ANALFABETISMO FUNZIONALE .....	129
05 TEORIA: CONDIVIDERE LE IDEE .....	130
06 LA MIA CULTURA .....	132
07 CERCANDO MODELLI E ABILITÀ MULTICULTURALI DI ORIENTAMENTO .....	133
08 TEORIA: ORIENTAMENTO CULTURALE .....	134
09 TEORIA: A CHE PUNTO È LA MIA ORGANIZZAZIONE ORA .....	135
10 TEORIA: L'ORGANIZZAZIONE PER CUI LAVORATE ... II .....	136



11	CREARE UNA VISIONE .....	137
12	COMPILARE UN MODULO .....	138
13	SCUSE .....	139
14	PIANIFICAZIONE DELL'AZIONE .....	141
15	COME "ESSI" VIVONO LE LORO VITE .....	143
16	APPROPRIAZIONE DELL'APPROCCIO DI COSTRUZIONE DI PROGETTO PROFESSIONALE.....	144
17	UN GIORNO IN FUTURO .....	145
18	OPPOSTI O DIVERSITÀ? .....	146
19	PESSIMISTI ED OTTIMISTI .....	147
20	IL TIPO DI MESSAGGIO TRASMESSO DALLE FOTO .....	148
21	RIFLESSIONE "CHI SONO IO ...?" .....	149
22	ASPETTATIVE DEL CORSO .....	150
23	SESSIONE MATTUTINA CON STRUMENTI MUSICALI.....	151
24	COMPETENZE SOFT NEL CONTESTO PROFESSIONALE.....	152
25	UN COLLAGE CHE MOSTRA LA VARIETA' NELLA COMUNICAZIONE .....	153
26	UNA "PALLA" DI COMUNICAZIONE COME FEEDBACK .....	154
27	L'UNICO .....	155
28	„GIOCO A PALLA IN CERCHIO“ .....	156
29	COME TRATTARE LE BARRIERE DI COMUNICAZIONE .....	157
30	IMMAGINI NASCOSTE .....	158
31	DETTATO DI IMMAGINI .....	159
32	ESPRESSIONE E VARIETA' DI COMUNICAZIONE NON VERBALE .....	160
33	DISEGNO DEL MATTINO.....	161
34	CATENA DI INFORMAZIONI .....	162
35	STRATEGIA DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI.....	163
36	MODI DI INCONTRARE LE PERSONE .....	164
37	LAVORO DI SQUADRA.....	165
38	RISCALDAMENTO .....	166
39	ELEMENTI DI RILANCIO DELLA MOTIVAZIONE .....	167
40	I FATTORI MOTIVAZIONALI IN PRIMO PIANO.....	168
41	PERCEZIONE: CONFUSIONE .....	169
42	ATTIVITÀ DI DIVULGAZIONE .....	170
43	SUONO FINALE .....	171
44	FEEDBACK.....	172
45	ELABORAZIONI DI INTERVISTE.....	173
46	QUALIFICHE CHIAVE .....	174
47	NETWORKING .....	176
48	PROFESSIONI TIPICHE ? .....	177
49	LE DONNE SI AUTO-OCCUPANO .....	178
50	SENSIBILIZZAZIONE DI GENERE.....	179



51 SENTIRE LA DIFFERENZA .....	180
52 UFFICIO TECNICO COMUNALE .....	182
53 LA MIA VITA .....	183
54 PROGETTO „OCCHIO DI FALCO “ .....	184
55 QUALITÀ .....	185
56 CLASSIFICA.....	186
57 IL METODO 6-3-5.....	187
58 RUOLI E ASPETTATIVE .....	188
59 ATTIVAZION .....	189
60 CHIARIRE LE ASPIRAZIONI DI CARRIERA INDIVIDUALI .....	190
61 IL PRINCIPIO EISENHOWER.....	191
62 DIARIO DI APPRENDIMENTO .....	192
63 DIARIO DI APPRENDIMENTO II .....	193
64 L'UNICO .....	202
65 ALBERO DELLA VITA .....	203
66 LA MIA PERSONALE CURVA DI VITA .....	204
67 LA MIA PERSONALE CURVA DI VITA II .....	205
68 RETE DI COMPETENZE .....	206
69 TEWORIA: RETE DI COMPETENZE .....	207
70 METTERE IN RISALTO LE MIE COMPETENZE INDIVIDUALI .....	208
70 METTERE IN RISALTO LE MIE COMPETENZE INDIVIDUALI .....	209
71 DESCRIVERE LE MIE COMPETENZE INDIVIDUALI .....	210
72 ANALISI DELLE ABILITÀ .....	216
73 TERIA: ANALISI DELLE ABILITÀ .....	217
74 ANALISI DELLE ABILITÀ II.....	218
75 L'ULTIMO SUCCESSO.....	219
76 VEICOLO FEEDBACK .....	220
77 REGOLE DI FEEDBACK .....	221
78 SEDIA DI FEEDBACK.....	222
79 REGOLE PER IL FEEDBACK E LA CONSULTAZIONE COLLEGALE .....	223
80 CHE CONOSCENZE, CHE COMPETENZE ED ESPERIENZE HO?.....	224
81 PRESA DI COSCIENZA DEL PENSIERO, PENSIERO RAZIONALE & POSITIVO .....	225
82 “LE MIE STRATEGIE DI SOPRAVVIVENZA” .....	227
83 COSA È FACILE O DIFFICILE NELLE SITUAZIONI DI APPRENDIMENTO .....	229
84 TEORIA: SITUAZIONI DI APPRENDIMENTO .....	230
85 ASCOLTARE E VALUTARE EVENTI SIGNIFICATIVI .....	232
86 ASCOLTARE E VALUTARE EVENTI SIGNIFICATIVI .....	233
87 CONFRONTO ALL'AMERICANA .....	235
88 TEORIA: CONFRONTO ALL'AMERICANA .....	236
89 DIECI DOMANDE .....	240
<b>PARTENARIATI .....</b>	<b>244</b>

## PARTENARIATI

Il consorzio di progetto comprende 16 partner da 10 paesi. Il multi-partenariato comprende partner di sviluppo, partner esperti e organizzazioni amministrative del mercato del lavoro.

- ❑ Labour Office Dunajska Streda (SK), promotore di progetto
- ❑ BEST Training (AT), coordinatore di progetto
- ❑ Telehaus Wetter (DE)
- ❑ IRFA Sud (FR)
- ❑ IFOA (IT)
- ❑ DACE – Department of Adult Continuous Education, University of Glasgow (UK)
- ❑ LPIA Latvian Adult Education Association (LV)
- ❑ Czech Association for Personnel Management (CZ)
- ❑ AMS Arbeitsmarktservice Niederösterreich (AT)
- ❑ Labour Office Znojmo (CZ)
- ❑ Urad Prace Olomouc (CZ)
- ❑ Arbeitsamt Zwiesel (DE)
- ❑ Labour Office Sète (FR)
- ❑ GMSMK Labour office Hungary (HU)
- ❑ SPL Servizio Politiche del Lavoro (IT)
- ❑ SEA State Employment Agency of Latvia (LV)