



MIGLIORARE LE COMPETENZE IN MATERIA DI
ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE PER
CONSULENTI DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO
E MEDIATORI DEL LAVORO

LABOUR OFFICE & CLIENTS
MANUALE





“Migliorare le competenze in materia di orientamento e comunicazione per consulenti dei servizi per l’impiego , consulenti di orientamento e mediatori del lavoro”

Manuale

Questo manuale è stato prodotto nel quadro del Progetto pilota LEONARDO DA VINCI “Labour Office & Clients - Improving the Communication Between Labour Office Advisers and Their Clients” (ID: SK/04/B/F/PP-177401).



Education and Culture

Leonardo da Vinci

DISCLAIMER

Questo progetto è stato finanziato con il contributo della Commissione Europea .
Questa pubblicazione riflette esclusivamente le opinioni degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Una versione di questa pubblicazione può essere scaricata, per scopi esclusivamente non commerciali, fino al 31 marzo 2009 dal sito : www.labour-office-and-clients.org

© 2006 Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v Dunajskej Strede, Ádorská 41,
929 48 Dunajská Streda, Slovakia
Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria



PARTENARIATO

LABOUR OFFICE & CLIENTS – MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TRA CONSULENTI DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO E I LORO UTENTI NEI NUOVI STAI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA

Il partenariato multiattore include i partner tecnici, esperti ed enti che offrono servizi per il mercato del lavoro.

Labour Office
Dunajska Streda
(SK), promotorr

Persona da contattare:
Ildiko Hanuliakova
Email: ildiko.hanuliakova@upsvar.sk
www.upsvar.sk



BEST Training (AT),
coordinatore

Persona da contattare:
Helmut Kronika
Email: projekte@best.at
www.best.at



Labour Office Znojmo
(CZ)

Persona da contattare:
Dagmar Berkova
Email: berkovad@upznojmo.cz
<http://zn.uradprace.cz>



Telehaus Wetter
VeFAR e.V. (DE)

Persona da contattare:
Imke Troltenier
Email: troltenier@telehaus-wetter.de
www.telehaus-wetter.de



IRFA Sud (FR)

Persona da contattare:
Ghislaine Tafforeau
Email: gtaff@irfa.ft
www.irfa.fr



District Labour office
Győr-Moson-
Szombathely (HU)

Persona da contattare:
Livia Meszaroszne Nemeth
Email: meszarosnelivia@lab.hu
www.fmm.gov.hu



IFOA (IT)

Persona da contattare: Luca Boetti

Email: boetti@ifoa.it

www.ifoa.it



LPIA Latvian Adult
Education Association
(LV)

Persona da contattare:

Ingrida Mikisko

Email: ingrida@laea.lv

www.laea.lv



Peoples University
Kristianstad (SE)

Persona da contattare:

Martin Persson

Email:

martin.persson@folkuniversitetet.se

www.folkuniversitetet.se



DACE – Department
of Adult Continuous
Education, University
of Glasgow (UK)

Contact person : Pamela Clayton

Email: P.Clayton@educ.gla.ac.uk

www.gla.ac.uk/adulteducation



INDICE

DISCLAIMER	4
PARTENARIATO	5
INDICE.....	7
PREFAZIONE	11
1 CAPIRE GLI UTENTI	13
1.1 ORIENTAMENTO PER UTENTI IN SITUAZIONI DI SVANTAGGIO	13
L'importanza dell'istruzione	13
L'uso e l'abuso della consulenza e dell'orientamento	14
Il processo di consulenza e orientamento	15
La procedura di ricerca di lavoro	18
Esclusione Sociale.....	19
Esclusione sociale e apprendimento lungo tutto l'arco della vita	22
Formazione lungo tutto l'arco della vita e orientamento e consulenza	23
Barriere all'entrata.....	26
Mancanza di servizi nazionali/regionali.....	27
Residenza in aree rurali	27
Disabilità fisica, psicologica e di apprendimento	27
Precariato o bassi livelli di retribuzione o qualifica.....	28
I senza tetto	29
Gli ex-carcerati	31
Le minoranze etniche, esiliati/rifugiati e nomadi	31
Le minoranze etniche	31
Esiliati e rifugiati.....	32
La popolazione Rom.....	33
1.2. L'EMPOWERMENT DELL' UTENTE.....	35
Autostima.....	36
Affrontare.....	36
Personalizzare.....	38
E' importante che il consulente facilitatore tenga conto di questi aspetti quando individua le modalità per accrescere le abilità sociali di un utente, dato che non si tratta semplicemente di dare gli strumenti per interagire in un ambiente specifico. Una grande percentuale di utenti ha avuto solo un basso livello di istruzione	38
Indicatori di autostima	38

Schemi di compensazione della bassa autostima	40
Accrescere l'autostima.....	43
1.3 ORIENTARE UTENTI CON ABILITA' DI BASE CARENTI	45
Introduzione generale	45
Uno sguardo alla vita degli analfabeti funzionali	45
Focus sulle strategie di occultamento ed elusione	45
La gestione del gruppo target.....	46
Chi ne è affetto?.....	46
Gruppi trasversali per età	47
Contesto scolastico	47
Status socio professionale.....	48
Lavori tipici.....	48
Migranti	50
Fattori di rischio	51
Situazione familiare	51
Istruzione scolastica.....	52
Immagine negativa di sè stessi – pessimismo durante il processo di ricerca del lavoro	54
Analfabetismo funzionale come fenomeno sociale.....	54
Disoccupazione – una minaccia permanente	54
Ostacoli nella vita quotidiana	55
Strategie di occultamento ed elusione.....	56
Modelli comportamentali e scusanti tipiche	58
Dipendenza da altri.....	60
Ingannare le persone più vicine	60
Lavorare col gruppo target.....	60
Accompagnamento e motivazione in itinere	62
Costruire la fiducia.....	62
Riflessione generale e sostegno pratico	63
Motivare alla ripresa dei contatti sociali.....	63
Accompagnamento didattico e personale durante la fase della formazione	63
1.4 ORIENTAMENTO PER GLI ANZIANI	65
Atteggiamento e approcci dello staff.....	65
Informazione e consulenza.....	66
Orientamento.....	67
Stile della formazione.....	70
Promozione di iniziative e piani di azione per la terza età.....	71
Iniziative per i datori di lavoro	73



2 FABBISOGNI DEL MERCATO DEL LAVORO	76
2.1 L'IMPORTANZA DELLE COMPETENZE TRASVERSALI NEL PROCESSO DI RICERCA ATTIVA DEL LAVORO.....	76
Quali skills sono soft skills?	77
Soft skills e occupabilità	79
Classificazione dell'importanza delle caratteristiche/competenze del candidato ideale secondo i datori di lavoro.....	80
2.2 QUALI SONO LE "SOFT SKILLS"?	82
Lavorare in gruppo	82
Comunicare	82
Organizzare	82
Capacità di affrontare la pressione	86
Riflessione su di sé	86
Abilità sociale.....	87
Apertura a nuove esperienze	88
2.3 OCCUPABILITA': CAPIRE IL LINGUAGGIO DEI DATORI DI LAVORO ...	89
Origini dell'occupabilità.....	91
I quattro aspetti dell'occupabilità	91
Conclusioni	94
2.4 LE ASPETTATIVE DELLE AZIENDE SULLA FORMAZIONE E LE QUALIFICHE PROFESSIONALI	95
Le competenze che cercano le aziende.....	95
Competenza	97
Media ponderata.....	97
Competenza	98
Media ponderata.....	98
Competenza	99
Media ponderata.....	99
Competenza	100
Media ponderata.....	100
Competenza	100
Media ponderata.....	100
Raccomandazioni.....	101
2.5 ASPETTATIVE DELLE AZIENDE NEI CONFRONTI DEI CANDIDATI	102
1. Autopromozione	102
2. Comunicazione diretta	102
3. Apertura.....	102
4. Consapevolezza delle prospettive professionali	102

5. Responsabilità individuale nella ricerca di lavoro	103
6. Atteggiamento informale durante il colloquio.....	103
7. Puntualità	103
8. Lettere di motivazione e Curriculum efficaci	103
9. Uguaglianza	103
10. Conoscenza dell'azienda preliminare al colloquio	104
3 DIVERSITA' CULTURALE E DI GENERE	105
3.1 DIVERSITY MANAGEMENT	105
Cos'è il diversity management?	105
Capire gli utenti - aspetti della diversità nel processo di consulenza	105
"Trattare gli altri come vorremmo essere trattati" contro "Trattare gli altri come vorrebbero essere trattati"	107
Approccio individuale	108
Correttezza contro giustizia	108
Conseguenze dell'ignorare la diversità	109
Sensibilizzare le aziende: argomenti che incontrano le loro esigenze.....	109
Vantaggi della diversità nel luogo di lavoro	110
Gestione della diversità tra i dipendenti di un'azienda	111
Diversità and sostenibilità	112
Valutazione e revisione della politica organizzativa	113
Problemi della diversità sul posto di lavoro	114
3.2 MAINSTREAMING DI GENERE	116
La Strategia Europea di Mainstreaming di Genere.....	116
Ruolo chiave dei servizi per l'impiego.....	117
Percezione sensibile al genere	118
I requisiti di genere del mercato del lavoro	119
Politica Organizzativa	121
L'implementazione dei principi di mainstreaming di genere nella pratica delle attività di placement, di formazione e qualificazione.	123
Rappresentanza	123
Risorse	123
Realia	123





Education and Culture

Leonardo da Vinci

This project has been funded with support from the European Commission. The publication (communication) reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use, which may be made of the information contained therein.