

ACCOGLIENZA, ANALISI DELLA
DOMANDA E CONSULENZA NEL
SERVIZIO DI ORIENTAMENTO

ANNA GRIMALDI



Lo scenario di riferimento

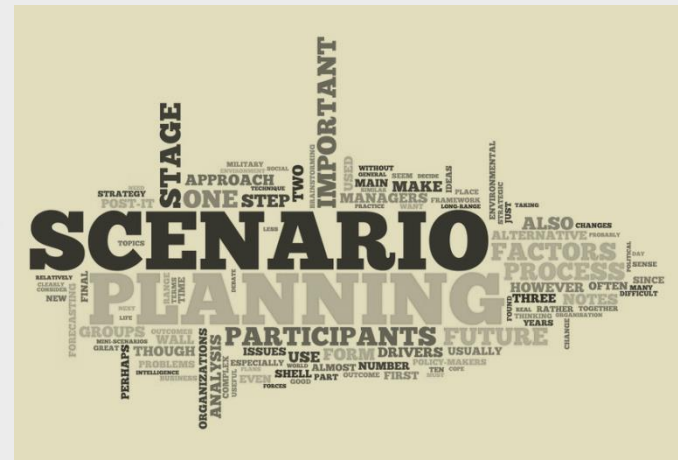


I cambiamenti strutturali degli ultimi due ultimi decenni nell'ambito dell'economia hanno avuto delle profonde ripercussioni a livello sociale e individuale, modificando anche i ruoli professionali e i percorsi di vita delle persone.

In questo contesto caratterizzato anche da una instabilità della durata della prestazione lavorativa, l'orientamento si caratterizza sempre più come leva strategica di politica attiva del lavoro, soprattutto se si considerano le sue funzioni di:

- aiuto allo sviluppo della carriera (professionale e personale);
- capacità di far fronte alle transizioni che contraddistinguono la vita professionale dell'attore sociale.

Lo scenario di riferimento



Nell'ultimo decennio è andata diffondendosi una cultura dell'orientamento che trova il fondamento nel riconoscimento del ruolo centrale che giocano molte variabili, tipiche delle società complesse, nel condizionare le scelte degli individui, gli atteggiamenti e i comportamenti lavorativi e non lavorativi.

Con riferimento a tale concezione assumono rilievo concetti ed espressioni come la promozione della conoscenza di sé (dei punti di forza e di debolezza) e del mondo del lavoro (conoscere le opportunità formative ed educative disponibili, le aree occupazionali, le aree professionali), per poter definire un percorso personale e professionale articolato in obiettivi formativi e di carriera a breve e medio termine.

La definizione di Orientamento

Il processo volto a facilitare la conoscenza di sè, del contesto formativo, occupazionale, sociale, culturale ed economico di riferimento, delle strategie messe in atto per relazionarsi ed interagire con tali realtà, al fine di favorire la maturazione e lo sviluppo delle competenze necessarie per poter definire o ridefinire autonomamente obiettivi personali e professionali aderenti al contesto, elaborare o rielaborare un progetto di vita e di sostenere le scelte relative (Accordo 20.12. 2012).





L' accoglienza : le funzioni principali

- la registrazione della richiesta espressa o comunque del come e perchè si è arrivati al servizio;
- la raccolta di alcuni dati e informazioni sul cliente, solitamente attraverso una scheda predefinita: si vuole infatti raccogliere informazioni in modo da renderne facile l'archiviazione e il recupero;
- l'offerta di informazioni utili pertinenti alla richiesta espressa e relative ai servizi disponibili nella struttura;
- l'eventuale indirizzo verso uno dei servizi attivati dalla struttura, unitamente alle informazioni necessarie per accedervi.

L' accoglienza : un quadro di sintesi

FINALITÀ	Attivare una prima raccolta di informazioni rispetto al cliente e informare sulle possibilità offerte dal servizio
OBIETTIVI	<p>Raccogliere dati socio-anagrafici attraverso la compilazione della scheda di registrazione-cliente adottata dal servizio</p> <p>Offrire informazioni rispetto alle varie opzioni di servizi offerti nella struttura ma anche da altre strutture presenti sul territorio (funzione di filtro)</p>
CONTENUTI/ STRUMENTI	<p>Scheda socio-anagrafica adottata dal servizio</p> <p>Check-list di domande stimolo</p> <p>Materiale promozionale e informativo</p>

L' accoglienza: luogo

Nella maggior parte dei casi si svolge allo sportello, in tempi piuttosto contenuti e molte strutture dispongono di uno strumento (una scheda cartacea o informatizzata) per la registrazione dei dati del cliente.



Il colloquio di accoglienza e il suo svolgimento

Durata: circa 20/30 minuti

Oggetto del colloquio di accoglienza è la registrazione di alcuni dati relativi all'utente e della domanda portata al servizio, l'informazione sui servizi offerti dalla struttura e la raccolta di una prima serie di condizioni/esigenze.

Si cerca di comprendere in prima istanza e a un livello solo esplorativo, il livello e la natura del problema. A seconda del target specifico e della problematica possono essere offerte al cliente prime informazioni riguardo ai servizi attivati e su chi li eroga.

La raccolta di informazioni di base avviene attraverso la scheda utilizzata abitualmente dal servizio. Può essere tuttavia utile integrare tale scheda con domande pensate ad hoc per i diversi target, qualora alcune di esse non fossero già presenti.



Il colloquio di accoglienza: alcune domande stimolo

- Quali sono le ragioni principali che l'hanno spinto/a a rivolgersi al nostro servizio?
- Da chi ha saputo di questa opportunità?
- Cosa cerca in particolare in questo servizio?
- Quali sono gli aspetti della sua vita che la preoccupano maggiormente (ad es. famiglia, scuola, lavoro, tempo libero...)?
- Pensando a questi aspetti quali sono i problemi e le difficoltà maggiori che incontra? (qualche esempio concreto di situazione)



Il colloquio di accoglienza: sintesi

In sintesi, il colloquio di accoglienza è finalizzato a:

- facilitare l'accesso presso una struttura
- presentare l'offerta dei servizi erogati
- decodificare la richiesta di aiuto del cliente
- favorire il passaggio a servizi specifici (funzione di filtro)



Il colloquio di accoglienza: alcuni punti di attenzione



- disponibilità all'ascolto e alla decodifica della domanda
- compilazione di una scheda con dati socio-anagrafici
- identificazione del servizio che può farsi carico della domanda/esigenze espressa
- rinvio ad un colloquio di approfondimento (fissando subito la data per evitare allontanamenti) per una più accurata analisi della domanda soprattutto quando non chiara e confusa.

L'analisi della domanda: gli obiettivi

La comprensione più profonda e l'interpretazione del bisogno, non necessariamente esplicito, portato dal cliente e l'individuazione di una possibile linea d'azione per rispondervi è oggetto del momento di analisi della domanda.

Per ricostruire la peculiarità del processo di analisi della domanda facciamo riferimento ai contributi di letteratura concernenti in senso lato la gestione della relazione di aiuto e a quelli riferiti specificamente alle azioni di *counseling* orientativo.



L'analisi della domanda: gli obiettivi

il primo obiettivo del colloquio di analisi della domanda risulta essere l'ascolto attivo della richiesta espressa dal cliente, ciò significa prestare attenzione all'enunciazione del problema così come viene espresso dal cliente.

Un'attenzione particolare viene riservata al comportamento non verbale dell'operatore che deve essere congruente e cercare di esprimere empatia (attraverso contatto visivo, postura, tono di voce) e a quello del cliente.

Da questa prima componente della relazione si possono trarre informazioni importanti sul modo di rapportarsi col servizio e con operatore, sulle motivazioni e sulle attese nei confronti della prestazione.



L'analisi della domanda: le tecniche

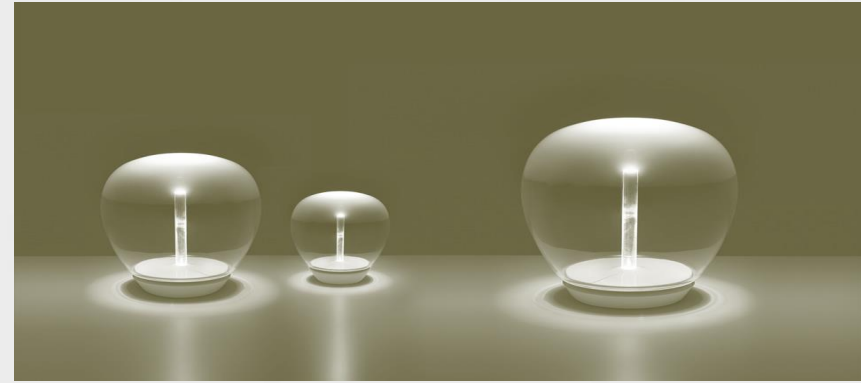


l'uso delle tecniche di riformulazione viene considerato strategico per:

- favorire uno scambio aperto fra i due interlocutori;
- sostenere processi di codifica e decodifica dei messaggi;
- chiarire punti oscuri o incoerenti;
- verificare ciò che è stato compreso, rispettando il più possibile il modo in cui il problema è esposto e vissuto dal cliente senza deformarne il contenuto;

L'analisi della domanda: la gestione delle emozioni da parte dell'operatore

- evitare le provocazioni,
- cercare di mediare nei conflitti,
- capire gli stati d'animo dell'altro,
- non farsi prendere dal panico,
- rispettare reazioni diverse dalle proprie,
- resistere alle pressioni,
- mobilitare le risorse verso un obiettivo specifico,
- portare a termine i processi innescati nell'altro,
- ignorare le distrazioni,
- non fermarsi davanti a incidenti,
- mantenere un distacco professionale dal problema



L'analisi della domanda: processo e contenuti

Dal punto di vista dei contenuti è prioritaria l'attenzione all'elemento scatenante la domanda di aiuto:

- eventi naturali nello sviluppo dei percorsi (ad esempio, le scelte fra cicli di studio o la ricerca del primo lavoro)
- vissuti di disagio (come ad esempio, gli insuccessi formativi e la perdita del lavoro);



L'analisi della domanda: gli errori più frequenti

- parlare di se stesso (delle proprie esperienze), pensando così di aiutare l'altro;
- cercare di minimizzare il problema dell'interlocutore con l'intenzione di rincuorarlo;
- intravedere e comunicare subito una soluzione al problema posto;
- pensare che aiutare il cliente comporti necessariamente fare qualcosa di concreto per lui;
- ritenere di dover dare almeno un consiglio valido per valorizzare il proprio ruolo professionale.



L'analisi della domanda: focus e finalità

Il colloquio di analisi della domanda si caratterizza pertanto come funzione dedicata, finalizzata a comprendere e definire il problema portato dal cliente:

- diagnosticare la problematica e/o la situazione di transizione in relazione sia alle caratteristiche del compito orientativo che deve affrontare, sia alle condizioni oggettive e il contesto nelle quali ha luogo l'intervento;
- analizzare il bisogno di sostegno al fine di poter identificare le azioni (servizi) più efficaci per rispondervi;
- condividere un percorso personalizzato (orientativo, formativo, esperienziale, ecc.) e formulare un patto di servizio.



L'analisi della domanda: un quadro di sintesi



FINALITÀ	Esplorare a 360° la “domanda di aiuto” della persona e comprendere come proseguire il lavoro e in quale direzione
OBIETTIVI	<p>Approfondire l'analisi della situazione della persona e del bisogno che l'ha condotta al servizio</p> <p>Comprendere come si articola il bisogno della persona tra dimensione professionale, di vita privata e/o familiare al fine di individuare le aree su cui la persona potrebbe lavorare in modo più approfondito</p> <p>Presentare, a seconda del bisogno emergente, le diverse possibilità offerte dal servizio (materiale informativo, brochure dei diversi percorsi, ecc.) o altre opzioni di intervento in altri contesti</p>
CONTENUTI/ STRUMENTI	<p>Recupero e conferma dei dati socio-anagrafici riportati nella scheda compilata in fase di accoglienza, messa in relazione tra questi dati e le proposte possibili; presentazione delle opzioni di servizi offerti a livello territoriale a seconda del bisogno emergente.</p> <p>Gli strumenti proposti sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- check-list di domande- a volte con questo specifico target che fa difficoltà ad aprirsi può essere utile l'utilizzo di materiali che favoriscono l'interazione come cartoncini stimolo, fotografie, ecc..

L'analisi della domanda: svolgimento

Durata: 50/60 minuti circa



Il colloquio si articola in due momenti successivi:

1. il primo di *esplorazione* della situazione attuale della persona alla luce di quanto indicato anche nella scheda compilata in fase di accoglienza destinata alla raccolta dei dati socio-anagrafici e delle motivazioni che hanno portato la persona a rivolgersi al servizio;
2. il secondo di *attivazione* della riflessione.

L'analisi della domanda: prima fase

raccogliere i significati dell'esperienza portata dalla persona e rendere il più chiara ed esplicita possibile la domanda a partire dai dati e dalle prime informazioni raccolte in sede di accoglienza.



- Quali sono le ragioni per cui è giunto al nostro servizio e di cui ha già avuto modo di parlare in sede di accoglienza?
- Quali sono le riflessioni che ha maturato a valle della fase di accoglienza? Come mai ha deciso di venire a questo colloquio?
- Mi può descrivere la sua situazione personale e professionale di oggi? Come la definirebbe?
- Nel valutare la sua situazione professionale attuale quali sono i principali elementi di soddisfazione e di insoddisfazione?

L'analisi della domanda: seconda fase



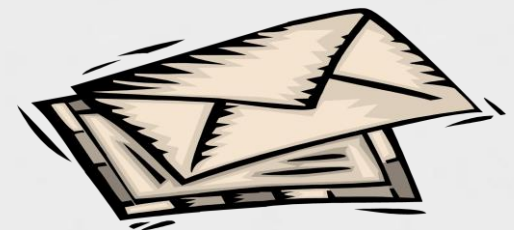
1. approfondire il tema proponendo sollecitazioni che vadano a circoscrivere i bisogni importanti: si vuole cioè giungere a una ridefinizione del problema e a una progressiva focalizzazione (supporto di stimoli proposti dal consulente che offrano una differente rappresentazione dei temi in oggetto);
2. comprendere quali sono le aree in cui la persona vorrebbe provare a migliorare e quelle che sono fonte di difficoltà o di maggiore ostacolo, al fine di definire gli obiettivi per fronteggiare il problema in vista dell'individuazione delle possibili azioni da intraprendere (compito del consulente in questo momento è quello di presentare possibili percorsi attivati dal servizio e non).

La consulenza specialistica: gli obiettivi

Le finalità della consulenza specialistica e del counseling di orientamento consistono nell'offrire alla persona l'opportunità di esplorare, scoprire e rendere chiari i propri schemi di pensiero e di azione:

- aumentando il proprio livello di consapevolezza;
- facendo un uso migliore delle proprie risorse;
- pervenendo a un grado maggiore di benessere.

Il fine perseguito è l'autonomia della persona, un maggior senso di dignità e autostima attraverso un percorso individuale che consenta la libera espressione delle sue potenzialità ovviamente coniugate coerentemente e adeguatamente, nel momento della scelta, con la realtà circostante.



La consulenza specialistica: i presupposti



Per affrontare un percorso di consulenza specialistica esistono alcune condizioni imprescindibili:

- la *motivazione all'auto-riflessione*;
- la capacità della persona di *prendersi carico attivamente e consapevolmente* della propria esperienza formativa /lavorativa.

La partecipazione a un percorso consulenziale richiede un utente:

- motivato e disponibile a gestire consapevolmente il proprio processo di auto-orientamento;
- capace di interagire attivamente con il professionista che promuove un processo di cambiamento.

Macro obiettivi alla base del processo consulenziale



Standard di qualità dell'intervento consulenziale

- disponibilità degli utenti a mettersi in gioco durante il percorso consulenziale;
- consapevolezza rispetto agli elementi caratterizzanti le proprie esperienze personali di formazione e lavoro;
- acquisizione della capacità di analisi del proprio contesto di appartenenza;
- identificazione delle strategie di coping attivo per fronteggiare con successo la fase di transizione connessa al compito orientativo che è stato oggetto del percorso consulenziale;
- potenziamento del sentimento di auto-determinazione necessario a portare avanti gli obiettivi che sono stati identificati alla conclusione del percorso.

Il processo di counseling: tre fasi chiave



In sintesi il processo di counseling può essere distinto in tre fasi chiave:

- nella prima fase il *compito del professionista* è quello di *capire* per portare *il cliente* a definire il problema;
- nella seconda fase il *compito del professionista* è quello di *stimolare* per portare *il cliente* a *ri-definire* il problema;
- nella terza fase il *compito del professionista* è quello di *mobilitare* le risorse per portare *il cliente* a gestire il problema.

Il profilo del consulente



Il consulente è un *professionista* in grado di *analizzare domanda* e di elaborare *risposte originali* a partire da diversi compiti

(scelte scolastiche, progetti professionali, ricollocazione lavorativa, sviluppo di carriera, ecc.) e da diverse condizioni/caratteristiche psicosociali della persona che esprime una domanda di orientamento.

Questo insieme complesso di competenze lo differenzia dalla figura dell'operatore che svolge funzioni orientative di primo livello (ad esempio, di carattere informativo, di tutorato/accompagnamento, etc.).

L'utilizzo di buone prassi consolidate e verificate attraverso l'esperienza rappresenta un buon completamento della professionalità del consulente ma non può identificarsi tout court con l'insieme delle competenze di riferimento per l'articolazione di questo profilo.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

ANNA GRIMALDI

