

Le attività di



Risorse Territoriali Motivazione Orientamento

**Progetto della Regione Friuli Venezia Giulia
finalizzato a promuovere sinergie
nelle azioni di orientamento sul territorio**

L'inserto raccoglie alcune riflessioni sulle principali attività sviluppate tramite il Progetto Ri.T.M.O..

Promosso dal **Servizio istruzione e orientamento**

della *Direzione centrale istruzione, cultura, sport e pace*

nell'ambito del Programma Operativo dell'Obiettivo 3 - 2000/2006 del Friuli Venezia Giulia.

Il progetto è finalizzato allo sviluppo di un sistema integrato scolastico e professionale in regione.

La sua realizzazione operativa viene curata da un'Associazione temporanea d'impresе tra le società

Aster, Cetrans, Ires FVG, Gandalf, Codess FVG e Cramars.

Ulteriori informazioni sono disponibili nella sezione *Orientamento* del sito della Regione Friuli Venezia Giulia

(www.regione.fvg.it/orientamento/orientamento.htm).

ACCESSIBILITÀ E STRATEGIE DI UTILIZZO DELL'INFORMAZIONE ORIENTATIVA

La recente indagine OCSE sulle politiche di orientamento in 14 Paesi Europei ed extra-europei¹ sottolinea come la qualità e l'accessibilità dell'informazione orientativa siano condizioni essenziali per l'erogazione di servizi orientativi di qualità.

Oltre a richiamare l'attenzione su aspetti ben noti alla comunità degli operatori ma ancora evidentemente poco praticati, quali ad esempio, la necessità di un'informazione 'coordinata' fra i settori dell'istruzione e del lavoro, basata sui bisogni dell'utenza anziché sulle esigenze del Servizio che la produce e che utilizza appieno le nuove potenzialità offerte dalle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione, i ricercatori evidenziano un concetto che è assolutamente centrale rispetto alla riflessione sulla qualità dei servizi e che può essere così riassunto: le strategie per l'erogazione dell'informazione non possono essere disgiunte dalle strategie per il loro utilizzo.

Affrontare il problema dell'informazione orientativa in questa prospettiva significa porre attenzione non solo alla fase di 'produzione' e di 'distribuzione' ma anche alle azioni che possono rendere significativa, rilevante e quindi fruibile l'informazione stessa per gli utilizzatori finali. Si tratta, in altri termini, di non considerare 'esaurito il compito' di un servizio con la realizzazione di materiale informativo, pur di ottimo livello, con la messa a disposizione dello stesso all'interno di ambienti reali o virtuali di consultazione e con l'offerta di un supporto consulenziale esclusivamente nel momento in cui l'utente, di sua iniziativa, accede al servizio, sia questo in presenza o a distanza. Ad integrazione di queste attività occorre individuare iniziative che *comunichino* l'esistenza di informazioni e ne *promuovano l'utilizzo* all'interno di contesti significativi per i destinatari finali, anche anticipando possibili bisogni e raggiungendo la popolazione attraverso attività decentrate degli sportelli informativi.

Il progetto Ri.T.M.O., fin dalla sua prima fase, conclusasi nel giugno 2004, ha sempre posto un'attenzione importante alla tematica dell'*Information Management*. La creazione parallela di un Centro risorse regionale - quale luogo deputato, in primis, alla produzione di informazioni a livello centralizzato regionale e all'erogazione di servizi di consulenza orientativa a distanza - e di 8 Sportelli territoriali di accoglienza e informazione, testimoniano della volontà di affrontare in maniera organica e non episodica l'organizzazione dell'intero ciclo di fruizione dei servizi di informazione orientativa.

Per quel che si riferisce, in particolare, alla caratterizzazione degli Sportelli territoriali, questi hanno sempre dedicato un'attenzione importante non solo alle tradizionali attività di *back office* e di *front office* ma anche ad una serie di azioni riconducibili alla categoria dell'*animazione territoriale*, atte a 'portare' l'informazione all'interno di contesti 'altri' rispetto allo sportello residenziale. Si pensi, ad esempio, all'attivazione di *sportelli temporanei* sul territorio anche in modalità itinerante o all'attività di *informazione presso gruppi di utenza organizzati* (scuole, biblioteche, ecc.), attraverso cui sono stati promossi, in modo capillare, servizi e prodotti a disposizione dei destinatari finali.

Nella seconda fase del progetto Ri.T.M.O., attraverso la partecipazione degli Sportelli territoriali ai cosiddetti 'Progetti Speciali' a valenza regionale o sub regionale², è stato dato particolare impulso ad attività realizzate in collaborazione con altre strutture operanti sul medesimo territorio, nell'ambito delle quali la componente *informativa* risulta integrata all'interno di azioni orientative innovative e/o complesse, in linea con le strategie suggerite a livello europeo³.

Le esperienze che vengono riportate nelle pagine seguenti costituiscono un esempio del tentativo di declinare in termini operativi i concetti di 'accessibilità' e 'fruibilità' dell'informazione orientativa attraverso azioni, strumenti e linguaggi differenziati per specifici target di riferimento. In questa prospettiva ci auguriamo che possano costituire un elemento utile di conoscenza per quanti si confrontano con queste tematiche convivendo la necessità di 'convertire l'informazione in azione'⁴.

Maria Grazia D'Angelo

Responsabile Tecnico del progetto Ri.T.M.O. – ASTER

1 OCSE, *'Career guidance and public policy: bridging the gap'*, 2003

2 Per un approfondimento sul tema si veda Vattovani P. *'Riparte il progetto Ri.T.M.O. con l'avvio di una seconda fase di attività'*, in Quaderni di orientamento n. 25, novembre 2004, inserto 'Le attività di Ri.T.M.O.'

3 OCSE, op. cit.

4 OCSE, op. cit.

Gli Sportelli di accoglienza e informazione del progetto Ri.T.M.O.

Attività informativa e progetti speciali

I principali punti di accesso al sistema integrato per l'orientamento del progetto Ri.T.M.O. sono gli otto Sportelli territoriali di accoglienza e informazione, sei situati all'interno dei Centri regionali di Orientamento di Cervignano del Friuli, Gemona del Friuli, Gorizia, Pordenone, Trieste e Udine, e due attivati nei Comuni di Maniago e Tolmezzo, i cui operatori sono gestiti rispettivamente dalle Cooperative Codess FVG e Cramars.

In questi anni il lavoro degli Sportelli si è basato sulla filosofia di fondo per cui solo attraverso il coordinamento della molteplicità di azioni e interventi è possibile garantire ai cittadini del Friuli Venezia Giulia l'erogazione di servizi omogenei per efficacia e standard qualitativi.

Le attività e le funzioni garantite dagli Sportelli possono suddividersi in:

- back office;
- front office;
- attuazione di 'progetti speciali'.

Entrando nello specifico, si può sottolineare come l'attività di **back office** sia lo strumento di lavoro comune agli operatori degli Sportelli; l'impostazione di tale lavoro comprende soprattutto le due attività fondamentali e proprie del Servizio, ovvero l'attività di ricerca e quella di documentazione.

Il lavoro di ricerca ha come obiettivo l'individuazione di tutte le fonti informative necessarie allo sviluppo dei settori d'interesse trattati dagli Sportelli Informativi e il successivo relazionarsi con esse. Un elemento particolarmente importante in questa fase del lavoro chiama in causa la professionalità del personale: si tratta della valutazione delle fonti stesse, siano esse pre-trattate (ad es. banche dati), oppure oggetto di successivo trattamento documentario.

Fare ricerca significa in sostanza attivare, mantenere e incrementare il flusso delle informazioni in ingresso, relativamente ai settori di competenza.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati è necessario: *a.* avere cognizione delle fondamentali metodologie di ricerca delle informazioni; *b.* conoscere il territorio in cui gli Sportelli sono inseriti; *c.* sapere dove e come cercare le informazioni; *d.* conoscere tecniche e strumenti di ricerca (lettera, fax, telefono, rassegna stampa, colloquio personale, consultazione Internet, consultazione di banche dati e guide, partecipazione a eventi quali fiere, convegni, seminari, congressi); *e.* essere in contatto con fonti e referenti che producono o detengono informazioni; *f.* mantenere e coltivare i rapporti collaborativi instaurati con le fonti e i referenti individuati; *g.* riconoscere le informazioni utili in base alle tematiche trattate e alle richieste dell'utenza.

Agli Sportelli informativi arrivano quotidianamente diverse informazioni reperibili sui più svariati supporti (dépliant, manifesti, opuscoli, guide, libri, riviste...). Scopo degli operatori è tradurre, elaborare, organizzare le informazioni in modo da renderle fruibili agli utenti: è questa l'attività di documentazione, che si esplica in attività specifiche che consistono nel:

- leggere, interpretare, rielaborare e trattare in modo corretto le informazioni in entrata;
- produrre schede di sintesi delle informazioni da inserire negli archivi cartacei;
- classificare correttamente le informazioni sulla base del piano di classificazione adottato dagli Sportelli;
- trattare le informazioni sulla base della loro validità temporale, del target di utenza cui l'informazione è destinata, del supporto, delle vie di accesso alle stesse;
- aggiornare e mantenere le informazioni (dossier, bacheche, vetrine, espositori presenti presso il servizio).

I principi su cui si basa l'attività e la filosofia degli Sportelli informativi sono rappresentati da due aspetti fondamentali: la centralità della persona e la titolarità del diritto alle prestazioni. Ciò implica, sul piano operativo, trasparenza dei processi, integrazione dei servizi, globalità delle risposte, qualità delle prestazioni.

Per quanto riguarda l'attività di **front office**, gli Sportelli informativi offrono un servizio rivolto alle persone, quindi l'informazione erogata non deve intendersi come un semplice e tradizionale meccanismo di 'dare' notizie, ma come *processo di comunicazione* in cui informato e informatore sono ugualmente e attivamente impegnati nella scoperta e nell'individuazione dei più favorevoli canali di comunicazione reciproca. Uno degli obiettivi primari del servizio, pertanto, è rendere la trasmissione delle informazioni uno strumento di crescita per i giovani e tutte le persone che si rivolgono agli Sportelli, sì da far diventare la conoscenza della propria realtà e della varietà delle possibilità uno strumento capace di creare nuove opportunità.

Le principali attività di front office, quotidianamente svolte, possono così riassumersi:

- accoglienza diretta degli utenti presso i centri;
- accoglienza degli utenti tramite telefono e i canali telematici;
- analisi dei bisogni dell'utenza;
- gestione dello sportello informativo e organizzazione del front office;
- assegnazione della consulenza individuale con lo psicologo del Centro e azione informativa integrata con l'attività di consulenza;
- registrazione dei servizi erogati tramite compilazione di schede relative alle attività svolte (schede monitoraggio utenza, schede di programmazione delle attività e di descrizione delle attività svolte, schede interventi esterni, schede partecipazione eventi/fiere);
- mappatura e monitoraggio di enti, associazioni, istituzioni, servizi e strutture utili al servizio.

Nello svolgimento delle diverse attività gli operatori degli Sportelli organizzano inoltre interventi specifici, progettati e pianificati in base alle esigenze emergenti del territorio, al fine di fornire un approfondimento su determinate tematiche. Questi **Progetti Speciali** riguardano la realizzazione operativa di iniziative a carattere innovativo e integrativo.

Innanzitutto, in tal senso, gli operatori degli Sportelli svolgono, principalmente su richiesta delle scuole presenti sul territorio di competenza, vari interventi presso le scuole medie di I e II grado che si possono distinguere in *interventi di base* e *interventi specifici*.

Interventi di base – Il progetto Orientamento on line

Gli operatori propongono principalmente alle classi IV e V degli Istituti scolastici superiori e alle classi III delle Scuole medie il progetto 'Orientamento on line'.

Tale progetto si pone l'obiettivo generale di utilizzare nella gestione dei servizi di orientamento le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie, sperimentando nel contempo anche alcune possibilità di interazione e di dialogo che la 'rete Internet' permette. In particolare con 'Orientamento on line' gli Sportelli di accoglienza e informazione si propongono le seguenti finalità:

sviluppare o ristrutturare in ambiente Internet degli strumenti informativi e di orientamento in grado di integrarsi con i prodotti di stampo più tradizionale, che vengono utilizzati presso i Centri regionali di orientamento e gli altri sportelli territoriali; favorire nelle persone l'autonomia e la ricerca attiva delle informazioni.

Gli incontri di 'Orientamento on line', generalmente, vengono organizzati presso gli Istituti scolastici nelle aule informatiche in dotazione e si articolano attraverso l'illustrazione dei servizi e dei prodotti offerti dell'Amministrazione Regionale (e in particolare dai Centri regionali di orientamento) e la presentazione nello specifico del contenuto del sito internet *Planet Giovani*, lasciando tempo per le domande e la navigazione libera da parte degli studenti nel sito presentato o attraverso altri link utili;

Interventi specifici

A seguito della presentazione del progetto 'Orientamento on line' proposto nelle scuole del territorio già da svariati anni, gli Sportelli informativi, tra le varie attività, strutturano oggi degli interventi più approfonditi di orientamento presso le classi degli Istituti che ne fanno richiesta, in maniera tale da offrire degli interventi mirati alle specifiche esigenze informative emerse all'interno della singola scuola e segnalate direttamente dagli studenti o dagli insegnanti referenti per l'orientamento. Infatti, per quanto riguarda gli Istituti scolastici di II grado, gli studenti, compilando una scheda di adesione, scelgono a quale intervento partecipare, in base ai personali bisogni informativi e tenuto conto delle preferenze espresse, gli operatori pianificano gli incontri che riguardano tre principali tematiche di interesse:

- orientamento alla scelta;
- orientamento all'università e alla formazione;
- orientamento al mondo del lavoro.

Per le scuole di I grado gli interventi riguardano i temi dell'obbligo formativo, la scuola e la formazione, attività in questo caso concordate con i dirigenti scolastici e gli insegnanti referenti per l'orientamento.

Nel corso degli anni gli Sportelli hanno creato e attivato inoltre tutta una serie di contatti con le strutture e gli enti presenti sul territorio, tra i quali Comuni (Servizi sociali, Aziende per i servizi sanitari -ad es. il SERT-, Centri per l'impiego, Servizi per l'Inserimento Lavorativo, Enti di formazione, Centri Territoriali Permanenti, Università, Biblioteche, Informagiovani, Associazioni di categoria, Associazioni, ecc.) con le quali si sono attivati progetti mirati di orientamento, (sportelli itineranti presso le sedi degli enti, laboratori con tematiche specifiche, ...) a seguito dei bisogni rilevati.

Nello svolgimento dei progetti speciali sono stati attivati da parte degli operatori (preferibilmente presso i Centri di orientamento) dei **laboratori rivolti a gruppi ristretti di persone**, al fine di offrire ai partecipanti gli strumenti adeguati per affrontare le problematiche riscontrate, ricevendo indicazioni utili per approfondire determinate tematiche.

Gli interventi in tal senso hanno riguardato varie tipologie di partecipanti, ad esempio: donne adulte, per un possibile reinserimento nel mondo del lavoro (i temi affrontati hanno riguardato l'imprenditorialità femminile e la creazione del Curriculum vitae); donne immigrate che seguivano percorsi di studio per la licenza media (conoscenza del territorio, dei servizi presenti e le possibilità offerte dopo il conseguimento della licenza media); studenti, con interventi informativi sull'obbligo scolastico, la scelta post diploma e iniziative per fronteggiare la dispersione scolastica.

Tra tutti i laboratori attivati si mettono in evidenza:

- *i laboratori 'Job'*, rivolti a studenti e a persone adulte con il supporto degli operatori per la creazione del Curriculum vitae e delle lettera di presentazione, con indicazioni strategiche sulla ricerca del lavoro;
- *i laboratori 'Arte'*, pensati per orientare gli studenti degli Istituti d'Arte alla scelta post diploma in campo artistico;
- *i laboratori 'Il riconoscimento dei titoli di studio e delle qualifiche professionali'* per gli stranieri (comunitari e non) residenti in Italia.

Gli Sportelli, infine, attraverso le diverse azioni e iniziative consolidano costantemente i contatti con i vari enti e strutture del territorio di pertinenza, questo, sia in vista di un'eventuale programmazione di progetti speciali sia al fine di sensibilizzare gli stessi per nuove adesioni alla rete regionale di orientamento.

Gli operatori degli sportelli, con la loro professionalità, stanno apportando un contributo più che positivo sul territorio, nei confronti delle persone che cercano un supporto di informazione e orientamento.

Francesca Bassi
Coordinatore Sportelli Ri.T.M.O. - Codess FVG

Laboratorio 'Job'

Le persone che si rivolgono allo Sportello di accoglienza e informazione presso il Centro di orientamento del Basso Friuli - con sede a Cervignano del Friuli (Ud) - sono prevalentemente donne, in età adulta (35-45 anni), con un livello di scolarizzazione medio-basso e disoccupate.

Il loro bisogno esplicito è ovviare alla mancanza di un'occupazione lavorativa, tramite l'iscrizione a un corso di formazione professionale che possa fornire loro una nuova professionalità o tramite la ricerca di un nuovo lavoro.

Spesso, la consapevolezza di Sé non è molto sviluppata e le utenti giungono al Centro lamentandosi della loro condizione di inattività, non riuscendo a fornire una spiegazione relativa alla loro realtà: la risposta è da ricercarsi sia nelle difficoltà oggettive (relative al mondo del lavoro, all'età, al grado d'istruzione, al contesto familiare) sia nelle risorse psico-sociali che esse possiedono e attivano.

L'intervento proposto vuole rappresentare uno stimolo, uno spunto sul quale gli individui coinvolti possano basare la loro riflessione e uno strumento efficace per attivare una 'ricerca attiva'.

Gli obiettivi principali dell'iniziativa 'Laboratorio Job' possono essere così schematizzati:

- Un prodotto più concreto e spendibile nell'immediato, articolato nelle seguenti attività:
 - spiegazione inerente la compilazione del curriculum vitae e della lettera di presentazione;
 - preparazione al colloquio di selezione;
 - presentazione di un piano di lavoro efficace.
- Un prodotto più astratto ma agente a lungo termine: da un lato, l'approfondimento della conoscenza posseduta dal soggetto a più livelli (ideale, potenziale e reale) al fine di permettere una consapevole elaborazione del proprio progetto professionale, dall'altro l'inserimento all'interno di un contesto sociale del ruolo ricoperto dalla fascia target considerata (cultura di genere).

Il percorso è finalizzato all'autopromozione personale dell'individuo che si fonda sulla propria conoscenza risultante da tre elementi fondamentali:

- 'chi sono' (interessi, valori, atteggiamenti, desideri e aspettative);
- 'cosa so fare' (punti di forza e limiti, competenze);
- 'cosa voglio fare' (raccolta delle informazioni e valutazioni delle alternative, presa di decisione sulla base dell'analisi della fattibilità dell'obiettivo, strutturazione del progetto professionale).

Fondamentale è, innanzitutto, il livello di approfondimento che il soggetto compie in relazione alle proprie esperienze pregresse (analisi degli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali); in secondo luogo anche il confronto con gli altri membri del gruppo rappresenta un arricchimento, in quanto può stimolare la presa di coscienza di un diverso punto di vista e permettere un ridimensionamento degli eventi.

Nello specifico, il Laboratorio Job consiste in un incontro di gruppo (composto da 4/6 utenti) della durata media di 3 ore, durante il quale vengono affrontate le tappe e forniti in anteprima gli strumenti fungenti da base per l'approfondimento successivo, che avviene in uno o più colloqui individuali svolti in raccordo con gli Psicologi del Centro regionale di orientamento. Pertanto la struttura logico-temporale del laboratorio è organizzata, seppur con scopi prevalentemente introduttivi, secondo le diverse tappe di un percorso di orientamento al lavoro che di seguito si sintetizzano brevemente:

Fase introduttiva

Iniziale stipula del 'patto formativo': pubblicizzazione degli obiettivi, analisi delle aspettative delle partecipanti in merito al percorso delineato.

Socializzazione dei membri del gruppo tramite l'autopresentazione, al fine di creare un clima di conoscenza che favorisca l'adeguata partecipazione di tutti.

Fase di conoscenza del contesto

Presentazione delle caratteristiche dell'odierno mercato del lavoro e del moderno concetto di carriera lavorativa, con particolare attenzione al tema dell'occupazione femminile e delle Pari Opportunità. Ciò permette di sottolineare l'importanza che attualmente rivestono sia le abilità di base che le abilità trasversali (autopromozione, intraprendenza, cooperazione, ecc.) e di introdurre la fase successiva.

Fase di indagine personale

Autoesplorazione individuale per definire l'immagine di Sé mediante l'utilizzo di schede relative alla propria biografia personale e professionale (aspetti legati alle professioni svolte, ai percorsi d'istruzione e formazione intrapresi, all'ambito sociale e familiare) ed al proprio arco di vita (ruoli ricoperti nei diversi momenti) con sottolineatura di alcune dimensioni psico-sociali (motivazioni, valori, interessi) emerse da tali descrizioni.

Fase di bilancio personale

In seguito alla domanda aperta 'Cosa pensate di saper fare?' e alle relative risposte si passa ad esporre il concetto di competenza nelle sue declinazioni (*sapere, saper fare, saper essere*). Successivamente si chiede di compilare la scheda sul bilancio personale (analisi delle competenze possedute, punti di forza e di debolezza) proprio sulla base delle riflessioni compiute in precedenza.

Infine, si analizza la differenza relativa alle competenze di genere, al fine di sottolinearne aspetti positivi e ostacoli in rapporto al mondo del lavoro.

Fase di ricerca attiva

- presentazione e spiegazione del formato Europeo del Curriculum Vitae e della lettera di presentazione/accompagnamento;
- simulazione del colloquio di selezione e suggerimenti per affrontarlo in maniera adeguata;
- sitografia/fonti di reperimento di informazioni utili inerenti la ricerca di lavoro locale, i profili professionali, il sistema di Formazione Professionale regionale, il mercato del lavoro e l'imprenditoria;
- importanza di un'agenda efficace (contatti e reti sociali, personal network, ecc.).

Il laboratorio presentato riscontra, di volta in volta, l'emergere di diversi aspetti.

In primis, la partecipazione attiva delle utenti coinvolte permette loro di compiere una buona "spendibilità" teorica delle capacità e abilità derivanti dalle loro esperienze pregresse, legate soprattutto ai lavori di cura. Secondariamente, riescono a superare alcuni stereotipi di genere presenti in ambito formativo e lavorativo che permeano anche lo stesso mondo femminile. Infine, relativamente all'*Empowerment*, si ravvisa una vera e propria condizione di protagonismo per cui la donna riesce a capovolgere i ruoli finora sperimentati: essa giunge a percepirsi quale *soggetto* attivo artefice del proprio cambiamento individuando nel lavoro, invece, l'*oggetto*. L'intervento attuato si propone di raggiungere un giusto equilibrio in risposta alle diverse necessità, fornendo da un lato *significati* per la rilettura delle esperienze pregresse, dall'altro *strumenti* per la ricerca attiva del lavoro.

Durante l'anno scolastico 2004/05 l'esperienza formativa è stata sperimentata anche nelle classi V di un Istituto Tecnico del territorio di competenza del Centro di orientamento del Basso Friuli, apportando i dovuti accorgimenti pedagogici e didattici: poiché l'intervento ha destato molto interesse nell'utenza coinvolta, verrà riproposto anche durante l'anno scolastico in corso.

Per informazioni sul laboratorio Job:
Centro di orientamento del Basso Friuli
via I maggio, 9
tel. 0431 35296
fax 0431 371882
e-mail: cent.r.o.cervignano@regione.fvg.it

Elena Marcigaglia, Sara Vizin
*Sportello di accoglienza e informazione
del Centro regionale di orientamento del Basso Friuli*

Laboratori 'Arte'

All'interno della cornice dell'attività esterna di animazione territoriale che i Centri regionali di orientamento realizzano presso le Scuole Superiori per facilitare e supportare la scelta post diploma, lo Sportello informativo del Centro di orientamento di Udine dal 2003 ad oggi ha realizzato numerosi interventi nell'ambito del progetto 'Orientamento on line'. Tale progetto rivolto alle classi quarte e quinte degli Istituti Superiori che ne fanno richiesta è realizzato attraverso un incontro di massimo due ore in aula informatica presso la scuola e si pone l'obiettivo di portare i ragazzi a conoscenza del sito Planet Giovani (<http://www.regione.fvg.it/frame-planet.htm>), fonte di numerose banche dati, servizi e siti utili alla scelta post diploma.

L'intervento, a favore delle classi quarte e quinte, ha interessato tra le scuole di Udine:

il Liceo scientifico *Marinelli*, il liceo scientifico *N. Copernico*, l'ITC *Zanon*, l'IPSSCART *Stringher*, il Liceo *Percoto*, l'Istituto per geometri *Marinoni*, l'Istituto d'Arte *Sello*, il Liceo *Uccellis*, l'Istituto *Cecon*, il corso per Tecnico dei servizi sociali, l'ITC e Liceo *Linussio di Codroipo*.

In particolare fin dall'avvio del Progetto Ri.T.M.O. è iniziata una proficua collaborazione con l'Istituto d'arte *Sello* di Udine, facilitata dalla fattiva collaborazione della referente per l'Orientamento della scuola e dalla vicinanza di sede. Tali fattori hanno contribuito già nel 2003 a realizzare anche delle visite guidate al Centro di Orientamento di alcune intere classi quinte, con l'accompagnamento dell'insegnante.

Tale attività ha permesso da un lato un maggiore approfondimento delle informazioni fornite agli studenti e dall'altro di individuare la possibile funzione dei servizi a loro offerti. Inoltre gli studenti hanno scoperto che il Centro può essere un punto di riferimento non solo per la finalità più urgente della scelta post diploma, ma anche in momenti di scelta successivi. Relativamente all'informazione il contatto con i materiali del Centro quali guide universitarie, dox suddivisi per argomento, CD Rom, internet, hanno fatto emergere la peculiarità di esigenze informative che gli studenti di un istituto d'Arte sentono per il proprio futuro.

Dall'ascolto delle richieste è infatti emerso che gli argomenti spaziano su moltissimi campi:

Accademie di Belle Arti, Università e corsi di formazione pubblici e privati su: Architettura, Design (d'interni, del gioiello, di parchi e giardini, dell'auto, della calzatura...), Moda, Cinema, Fumetto, Grafica, Mosaico, Restauro, Multimedia, Fotografia, ecc.

Sulla base di questi input sono stati creati dei raccoglitori di informazioni ad hoc per approfondire tali argomenti.

In tale maniera il progetto 'Orientamento on line' si è via via arricchito trasformandosi in un vero e proprio laboratorio su misura per le esigenze dell'Istituto d'Arte. Negli incontri nell'aula informatica della scuola, infatti, sono stati portati i raccoglitori da poter consultare anche in piccolo gruppo, per approfondire, in una fase successiva, l'input fornito da tale materiale cartaceo attraverso i siti internet.

Trasformando l'iniziativa in un laboratorio si è comunque dato continuità all'obiettivo di utilizzare le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie per favorire nelle persone l'autonomia e la ricerca attiva delle informazioni, creando un'offerta informativa specialistica.

Grazie a quest'esperienza si è raggiunto un maggiore grado di attenzione, interesse e soddisfazione da parte degli studenti coinvolti nel laboratorio, alcuni dei quali poi hanno proseguito le loro ricerche informative anche presso lo Sportello informativo del Centro ed eventualmente hanno richiesto dei colloqui di consulenza specialistica per la scelta, seguiti dagli psicologi del Centro.

L'esperienza verrà riproposta per l'anno scolastico 2005/2006 e, come già si è sperimentato lo scorso anno, si chiederà ai ragazzi di scegliere fra due laboratori:

- il laboratorio 'Arte', ovvero di approfondimento sulle prospettive di ulteriore formazione;
- il laboratorio sul 'Mercato del Lavoro e ricerca attiva del lavoro', perché si è riscontrato che diversi studenti hanno manifestato l'intenzione di un inserimento diretto nel mondo del lavoro.

In tal modo è possibile lavorare con dei gruppi omogenei che presentano ipotesi di scelta simile. Infatti rimanere vincolati al gruppo classe risulta inevitabilmente meno proficuo, perché l'intervento deve rispondere a una eterogeneità di situazioni. Infatti possono essere compresenti: chiarezza per il percorso da intraprendere e nessuna esigenza informativa, indecisione generale che non permette di usufruire dell'informazione, interesse verso un immediato inserimento lavorativo, così come domande di approfondimento molto specifiche.

Per ottenere maggiori informazioni sul laboratorio 'Arte':

Centro regionale di orientamento di Udine
Sportello territoriale di accoglienza e informazione
via Morpurgo, 34 Udine
tel. 0432 555753

e-mail: cent.r.o.ud@regione.fvg.it

Referenti:

Fabiana Burco
Francesca Bassi

Fabiana Burco
*Sportello di accoglienza e informazione
del Centro regionale di orientamento di Udine*

Laboratorio

'Il riconoscimento dei titoli di studio e delle qualifiche professionali per gli stranieri residenti in Italia'

Al giorno d'oggi è sempre più evidente l'aspetto dell'internazionalizzazione delle relazioni che comporta la mobilità delle persone, soprattutto per motivi di lavoro o di studio. Di conseguenza, nell'ambito della vita quotidiana ci si trova sempre più spesso a confrontarsi con lingue, religioni, tradizioni molteplici e diverse tra di loro.

Tale incontro di culture differenti necessita di una particolare attenzione da parte delle istituzioni in modo tale che le diversità relative ai sistemi di istruzione e alle professioni non 'compromettano' un inserimento ottimale nella società del paese ospitante.

A partire da queste considerazioni, che rispecchiano bene anche la realtà della Provincia di Pordenone caratterizzata da un consistente flusso immigratorio, nonché dalla collaborazione avviata con gli insegnanti delle scuole pordenonesi, è emersa l'esigenza di realizzare un'attività di orientamento informativo strutturata in laboratori sul riconoscimento dei titoli di studio e delle qualifiche professionali per gli stranieri (comunitari e non comunitari) residenti in Italia.

La realizzazione concreta di tali laboratori è stata preceduta da una lunga fase preparatoria che ha coinvolto diversi attori: Centro regionale di orientamento di Pordenone, Centro risorse regionale di orientamento, insegnanti e dirigenti dei CTP (Centri Territoriali Permanenti per l'educazione degli adulti) delle Scuole Medie Inferiori di Prata, Sacile, San Vito al Tagliamento e Torre, Università degli studi di Trieste e di Udine, Ufficio Scolastico Regionale FVG, Centro Servizi Amministrativi (ex Provveditorato agli Studi) di Pordenone, CCIAA di Gorizia e Trieste. Tale momento iniziale è stato utile per definire un piano di lavoro condiviso circa obiettivi, destinatari, strumenti, spazi, tempi e ruoli.

E' bene precisare, al fine di evitare fraintendimenti, che l'obiettivo principale di questa iniziativa non consiste nel risolvere i singoli casi, ma nel dare un quadro di riferimento informativo 'ordinato' sulle procedure del percorso del riconoscimento.

In seguito, nella fase operativa, i laboratori sono stati condotti dagli operatori degli Sportelli informativi Ri.T.M.O, con il supporto degli insegnanti dei CTP, nel periodo marzo-maggio 2005, prevalentemente in orario serale per facilitare la partecipazione anche di coloro che lavorano.

La scelta dei CTP quali strutture in cui svolgere le attività è giustificata dal fatto che vi è un'alta concentrazione di stranieri che frequentano i corsi di lingua italiana e per il conseguimento della licenza media.

Per quanto riguarda le modalità di presentazione dei contenuti, si è scelto di organizzare laboratori costituiti da piccoli gruppi (massimo 10/15 persone), in modo tale da favorire il dialogo e ci si è avvalsi del materiale realizzato dal Centro risorse (slides in power point e lucidi). A riguardo, sulla nuova area web per gli operatori di orientamento (<http://reteorientamento.regione.fvg.it>, sezione 'Approfondimenti') si può prendere visione del materiale informativo prodotto.

In merito agli argomenti trattati, è utile a questo punto fornire una illustrazione sintetica. Innanzitutto, quando si parla di riconoscimento ci si riferisce all'insieme delle procedure che permettono di ottenere il formale riconoscimento e l'accettazione dei titoli di studio e delle qualifiche professionali acquisite nel paese di origine al fine di continuare gli studi o di esercitare una professione in un altro paese ospitante. Poi, è importante distinguere tra il riconoscimento per motivi di studio e il riconoscimento per l'esercizio di una professione. La prima tipologia implica l'inserimento in un percorso formativo per conseguire un titolo scolastico italiano oppure la valutazione di titoli di studio già conseguiti all'estero per ottenerne l'equipollenza. La seconda tipologia comporta la distinzione tra professioni regolamentate e non regolamentate. Per esempio, in Italia ci sono professioni che si basano sulla normativa settoriale (medico, infermiere, odontoiatra, veterinario, farmacista e architetto), sulla direttiva transitoria (professioni collegate ad attività artigianali, commerciali e industriali) e sul sistema generale di riconoscimento (principio della "mutua fiducia" tra paesi comunitari ed extracomunitari).

E' chiaro che la varietà dei molteplici casi di riconoscimento per studio o lavoro implica differenziazione circa enti di riferimento, procedure, documentazione, durata, costi.

In tale situazione, articolata e complessa, la realizzazione di laboratori informativi mirati è stata apprezzata sia dagli insegnanti che dagli utenti stranieri dei CTP, perché hanno potuto 'riordinare' le loro nozioni frammentarie e quindi comprendere meglio l'iter del riconoscimento. Tuttavia, l'eterogeneità delle richieste, a volte anche specifiche, dei partecipanti non può essere affrontata solo nell'ambito di un incontro collettivo, ma necessita anche di una consulenza informativa individuale per dare una risposta più personalizzata. Ed è proprio tale modalità di lavoro che si è cercato di adottare.

Inoltre, oltre al bisogno di avere delle informazioni chiare è emersa anche l'esigenza di un percorso di accompagnamento nelle procedure da espletare, di cui spesso gli stranieri lamentano la mancanza e al quale sarebbe importante dare una risposta adeguata.

Gli esiti sostanzialmente positivi di tale attività di orientamento informativo sul riconoscimento dei titoli di studio e delle qualifiche professionali pongono le basi per una futura collaborazione tra gli enti coinvolti ed anche con eventuali altre strutture interessate a tale ambito, in quanto è sulla base di un lavoro di rete che è possibile affrontare in modo adeguato tale tematica, attraverso la realizzazione di pratiche e di strumenti efficaci.

Per ulteriori informazioni sul laboratorio:
Centro regionale di orientamento di Pordenone
Piazza Ospedale Vecchio, 11/A
33170 Pordenone
tel. 0434 529033
fax 0434 529025
e-mail: cent.r.o.pn@regione.fvg.it

Chiara Pivetta
*Sportello di accoglienza e informazione
del Centro regionale di orientamento di Pordenone*