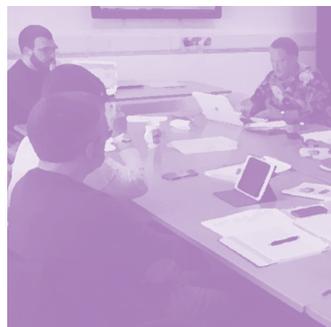


GOOD GUIDANCE Stories 2.0



Good Guidance Stories 2.0 Guida a una pratica efficace nei servizi di orientamento

Luglio 2020

Joelle Caimi, a nome del consorzio del progetto Good Guidance Stories 2.0



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Il partenariato Good Guidance Stories 2.0



Ulteriori informazioni sul progetto e sui partner di cui sopra sono disponibili sul sito web del progetto:

www.goodguidancestories.org

Good Guidance Stories 2.0, finanziato dal fondo Erasmus+ dell'Unione Europea, mira a migliorare i servizi di informazione, orientamento e accompagnamento (Information, Advice, Guidance in inglese, d'ora in poi IAG) per i giovani adulti, attraverso lo sviluppo e l'implementazione di materiale didattico e opportunità di formazione continua per gli operatori IAG. Guide 2.0 è il terzo progetto della serie Guide e pone particolare attenzione al gruppo target dei giovani adulti (18 - 35 anni), con un focus quelli che si trovano ad affrontare complesse barriere all'occupazione. Il progetto è implementato da un consorzio di partner provenienti da sei paesi europei, impegnati a generare cinque output fondamentali che comprendono un **Quadro Metodologico**, una serie di innovativi moduli di formazione on-line ospitati su una piattaforma di e-learning Moodle (il **Blended Learning Curriculum**, il **Facilitator Resource Pack** e il **Case Study Learning Resource**) e questa Guida a una Pratica Efficace nei Servizi di Orientamento che costituisce una sorta di "diario di bordo" del progetto, comprensivo di obiettivi, attività e indicazioni per l'implementazione di pratiche efficaci in ambito di orientamento.

Tutti i progetti Guide lavorano, in una prospettiva europea transnazionale, con un approccio didattico basato sull'uso di casi di studio "real-life" per l'aggiornamento permanente delle competenze e delle attitudini dei professionisti IAG, al fine di soddisfare al meglio le esigenze dei loro beneficiari. Le tematiche dei casi studio dei progetti Guide sono state sviluppate in riferimento al quadro di competenze per la professionalizzazione dell'orientamento professionale sviluppato dal Cedefop (Centro Europeo per lo Sviluppo della Formazione Professionale), quadro che fornisce un riferimento, condiviso a livello europeo, sugli standard professionali degli operatori dell'orientamento.

In Guide 2.0, sette nuovi casi studio (che vanno ad arricchire un portfolio di altri otto casi di studio già prodotti nei due precedenti progetti Guide e Guide Plus), incentrati sullo sviluppo di competenze per l'occupabilità e sulle sfide del mercato del lavoro odierno, sono stati sviluppati da una Comunità di Pratica (Community of Practice - C.o.P.), virtuale e transnazionale, che ha lavorato e interagito attraverso la metodologia degli Action Learning Set (Set per l'Apprendimento Attivo - ALS), con un approccio di co-produzione.

Nel corso del progetto, abbiamo sperimentato un approccio formativo innovativo basato sull'apprendimento sociale e "peer-led" con metodi altamente partecipativi, potenziando le reti professionali dei membri della C.o.P. a livello europeo e valorizzando uno scambio costruttivo di conoscenze tra colleghi che affrontano problematiche simili nei rispettivi contesti nazionali. La partecipazione agli Action Learning Sets ha favorito lo sviluppo delle capacità di auto-riflessione, ascolto attivo e problem-solving dei membri della C.o.P., competenze sempre più rilevanti nel lavoro di orientamento professionale di oggi. I partecipanti hanno avuto modo di comprendere, attraverso il coinvolgimento diretto, il valore di un approccio di co-produzione applicato alla scrittura di casi studio, apprezzando la rilevanza e la sostenibilità di questo approccio "dal basso" che permette di ripensare ruoli, relazioni e mentalità: lo hanno fatto soprattutto on-line, attraverso un'esperienza di autoapprendimento che ha permesso loro di autogestire la propria formazione in modo flessibile, con il costante supporto e feedback dei colleghi.

L'esperienza di apprendimento veicolata da Guide 2.0, che ha coinvolto un gruppo di operatori IAG provenienti da sei città europee, impegnati nella condivisione di buone pratiche ed idee innovative su possibili percorsi per ripensare creativamente i servizi di orientamento profes-

sionale, ha evidenziato come una pratica efficace sia:

1) Basata sulla formazione continua e sul coinvolgimento attivo degli operatori del settore: gli operatori IAG sono in prima linea e ricoprono un ruolo chiave nell'offerta dei servizi di orientamento. Il loro punto di vista e le loro istanze dovrebbero essere adeguatamente prese in considerazione, in quanto si basano sull'interazione quotidiana con le richieste dei beneficiari. Garantire agli operatori opportunità di formazione coinvolgenti e accessibili per aggiornare costantemente le loro competenze è fondamentale per fornire servizi IAG di alta qualità. La formazione dovrebbe in particolare migliorare quelle competenze e quelle attitudini che gli operatori stessi considerano fondamentali per costruire relazioni positive con i loro beneficiari più giovani, come le capacità di riflessione critica e di problem-solving e le competenze interpersonali e di ascolto attivo. Gli approcci formativi di maggiore impatto sono quelli che promuovono l'apprendimento partecipativo tra pari, radicando l'esperienza di formazione nella realtà professionale e nei contesti autentici e basandosi sulla condivisione di esperienze tra professionisti esperti. L'approccio didattico dei casi di studio e la creazione di una Comunità di Pratica capace di lavorare con metodi inclusivi, si è rivelato un approccio formativo efficace per favorire l'offerta di servizi di orientamento al passo con le richieste degli utenti.



L'approccio didattico dei casi di studio e la creazione di una Comunità di Pratica capace di lavorare con metodi inclusivi, si è rivelato un approccio formativo efficace per favorire l'offerta di servizi di orientamento al passo con le richieste degli utenti.

2) Co-progettata e co-prodotta: è ampiamente riconosciuto che i servizi migliorano in termini di efficacia quando i differenti stakeholder sono coinvolti nella progettazione e nella produzione degli stessi, spostando l'attenzione sulle istanze della domanda dei servizi, piuttosto che su quelle dell'offerta (Bezanson, 2005). Consultare e coinvolgere i giovani beneficiari e gli operatori IAG al fine di raccogliere

le loro idee su quali possano essere i fattori abilitanti di un'esperienza di orientamento soddisfacente, può migliorare la qualità dei servizi e fornire indicazioni per la definizione di politiche pertinenti. Guide 2.0 lavora con un approccio altamente partecipativo ed "empowering", implicando tutti gli stakeholder nelle attività del progetto in quanto esperti dei propri bisogni e come agenti attivi del proprio sviluppo personale.

3) Olistica e centrata sulla persona: un processo di orientamento efficace si occupa di persone, non di semplici "casi". La vita delle persone è sempre complessa e gli interventi di orientamento devono in qualche modo affrontare tale complessità. Adottare un modello di orientamento olistico significa che ogni beneficiario viene approcciato nella sua "totalità di persona" che porta con sé desideri, bisogni, questioni emotive, valori, background culturali e talenti che meritano di essere attentamente valutati e valorizzati quando si cerca di determinare il miglior percorso professionale possibile per ciascun individuo. A volte, problematiche contingenti (come ad esempio questioni legate a salute mentale, ad emergenze abitative o di dipendenza da sostanze) sono portate all'attenzione degli operatori e impediscono di entrare direttamente in un percorso di orientamento professionale: servizi efficaci dovrebbero essere preparati ad affrontare tali questioni, sapendo come indirizzare i beneficiari a

strutture di supporto appropriate (vedi punto successivo). Se l'ottenimento di un impegno o l'inizio di un percorso di formazione rimangono i risultati più immediati di qualsiasi processo di orientamento, l'orientamento olistico fa un passo in più: lavora per promuovere l'empowerment e il coinvolgimento attivo dei beneficiari nella società, sostenendoli nella realizzazione delle proprie potenzialità, nell'individuazione dei propri punti di forza e di debolezza, e nell'esplorazione di opportunità di sviluppo realistiche e a lungo termine, attraverso un processo realmente riflessivo e critico, che è co-costruito con la facilitazione dell'operatore, ma di cui il cliente si appropria. L'orientamento professionale va dunque inteso come un processo attivo che favorisca una cultura di partecipazione e una crescita verso l'indipendenza.

4) Sistemica: i servizi di orientamento funzionano meglio quando operano all'interno di una rete istituzionale consolidata, attraverso la cooperazione inter-organizzativa e il coinvolgimento strutturale dei datori di lavoro, strategie che consentono un approccio sistemico e coordinato nell'offerta di tali servizi, aumentandone al contempo la visibilità presso potenziali beneficiari. Le esigenze complesse e interconnesse dei giovani utenti dovrebbero essere affrontate in una prospettiva multidisciplinare, assicurando che l'orientamento professionale non si svolga in "isolamento" rispetto ad altri tipi di supporto (ad esempio, assistenza psichiatrica o servizi di alloggio) e che i giovani clienti siano indirizzati a servizi di supporto complementari in modo meno frammentato.

L'obiettivo principale di questo documento è quello di raccontare le diverse fasi di implementazione del progetto Guide 2.0, valorizzando gli elementi chiave del suo approccio metodologico e didattico e i suoi elementi innovativi (anche rispetto ai precedenti progetti Guide), fornendo al contempo alcune linee guida, basate sull'esperienza professionale degli operatori e degli utenti coinvolti, per una pratica efficace nel settore dell'orientamento. La prima parte è dedicata a una panoramica del contesto, in continuo mutamento, dell'offerta di servizi IAG per i giovani adulti, con una riflessione sulle competenze chiave per rispondere alle esigenze di questo specifico target, evidenziando come l'approccio dei casi studio possa essere integrato come metodologia valida per innovare un'offerta di orientamento più "tradizionale". A seguire, presentiamo i principali risultati di un processo di indagine partecipativa, effettuato nella fase iniziale del progetto, che ha coinvolto circa 180 intervistati tra operatori e manager di servizi IAG e giovani beneficiari, con l'intento di raccogliere le loro impressioni su come debbano evolversi i servizi di orientamento per rimanere rilevanti nel contesto lavorativo di oggi.

La parte centrale della pubblicazione è dedicata alla narrazione dell'esperienza di formazione di Guide 2.0 e del lavoro sperimentale della Comunità di Pratica del progetto, sfociato nella co-produzione di una serie di casi studio di "nuova generazione", mostrando le potenzialità delle C.o.P. come approccio sostenibile per la formazione e la condivisione di know-how e la rilevanza degli Action Learning Sets come metodologia innovativa per la formazione professionale continua degli operatori IAG.

Nella parte conclusiva, oltre a riassumere i pilastri per una pratica di orientamento efficace, condividiamo alcune linee guida metodologiche ed operative (basate sulle lezioni apprese dai partner del progetto e su un solido processo di valutazione), rendendo conto dei punti di forza e di debolezza dell'approccio Guide 2.0 ed evidenziando quegli elementi di "buona pratica", testati e validati nel corso del progetto, per ispirare ulteriori sperimentazioni nell'offerta formativa per operatori IAG.



**GOOD
GUIDANCE**
Stories 2.0