



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Filosofia, sociologia, pedagogia e psicologia applicata
FISPPA

Corso di laurea in Scienze psicologiche sociali e del lavoro

Elaborato finale

LO PSICOLOGO DEL LAVORO E IL SUO RUOLO ALL'INTERNO DI UNO SPORTELLINO INFORMATIVO

The Work Psychologist and his role in "Informagiovani" office

Relatrice

Prof.ssa Roberta Maeran

Laureanda:

Serena Gatto

Matricola:

1162869

Anno Accademico 2021-2022

INDICE

INTRODUZIONE	3
CAPITOLO 1: IL SERVIZIO INFORMAGIOVANI IN ITALIA	5
1. Cos'è l'Informagiovani.....	5
2. La nascita degli Informagiovani.....	6
3. La Rete Informagiovani di Mantova	6
4. Il Servizio Informagiovani del Comune di Ostiglia (MN).....	5
5. Il lavoro dell'operatore Informagiovani.....	5
CAPITOLO 2: I SERVIZI OFFERTI ALL'INFORMAGIOVANI	9
1. Supporto nella ricerca attiva del lavoro	9
2. Servizi specialistici offerti dall'Informagiovani.....	10
2.1 <i>Redazione e screening curriculum vitae e lettera di presentazione</i>	10
2.2 <i>Colloqui specialistici e orientativi</i>	11
2.3 <i>Organizzazione eventi</i>	12
CAPITOLO 3: COME È CAMBIATA LA RICERCA DEL LAVORO DOPO L'ARRIVO DEL COVID-19	14
1. Introduzione	14
2. Nuove tipologie di colloquio.....	14
3. Competenze ricercate dai recruiter oggi.....	16
CAPITOLO 4: LO PSICOLOGO DEL LAVORO ALL'INTERNO DELL'INFORMAGIOVANI	18
1. Chi è lo psicologo del lavoro.	18
2. Quali servizi può effettuare lo psicologo del lavoro nell'Informagiovani	18
2.1 <i>Il Bilancio delle competenze</i>	18
2.2 <i>Certificazione delle competenze</i>	19
2.3 <i>Orientamento, counseling e colloqui di empowerment</i>	20
2.4 <i>Servizio di outplacement</i>	22
3. Come far diventare l'Informagiovani un servizio accreditato al lavoro.....	23
CONCLUSIONE	24
BIBLIOGRAFIA	25
SITOGRAFIA	26

INTRODUZIONE

L'Informagiovani è un servizio fondamentale per tutti quei cittadini che necessitano di un supporto nella ricerca di lavoro, informazioni su corsi di formazione, cultura, tempo libero, mobilità, vita sociale e volontariato. L'obiettivo di questo servizio è quello di supportare gli utenti nel prendere decisioni in modo autonomo, consapevole e mostrare tutte le opportunità disponibili.

Io sono un'operatrice dell'Informagiovani del Comune di Ostiglia (MN) dal 2011 e insieme alla mia collega, effettuo quotidianamente colloqui di primo orientamento lavorativo e scolastico, agli utenti interessati, che si rivolgono al nostro sportello per essere accompagnati nella ricerca attiva del lavoro, partendo, ad esempio, dalla revisione del proprio curriculum vitae. Il nostro scopo è quello di favorire la crescita e l'autonomia dell'utente in cerca di lavoro.

L'obiettivo di questo elaborato è far conoscere il valore degli sportelli Informagiovani e le potenzialità che possono offrire, assumendo del personale qualificato, come gli psicologi del lavoro. Lo scopo, quindi, è valorizzare la figura dello psicologo del lavoro, proponendo nuovi progetti e attività da poter svolgere con gli utenti.

Il primo capitolo è dedicato alla spiegazione di cosa sono gli sportelli Informagiovani, come sono stati creati, arrivando a conoscere la Rete Informagiovani Mantovana, con un breve excursus sullo sportello Informagiovani di Ostiglia (MN). In questo capitolo è inserito anche un paragrafo sul lavoro dell'operatore Informagiovani, dove vengono spiegate tutte le attività quotidiane che contraddistinguono questo sportello.

Nel secondo capitolo si entra nel dettaglio dei servizi offerti dagli sportelli Informagiovani, partendo dal supporto nella ricerca attiva del lavoro e parlando di tutti i servizi specialistici che vengono offerti, come la redazione di curricula e lettere di presentazione, colloqui specialistici e orientativi e l'organizzazione di eventi su diverse tematiche legate alla ricerca di lavoro.

Il terzo capitolo parla dei diversi cambiamenti che il COVID-19 ha portato nella ricerca del lavoro. L'allontanamento forzato delle persone, ha portato allo svilupparsi di nuove strategie per raggiungere le aziende in cerca di personale e all'invenzione di nuove tipologie di colloquio, per permettere ai selezionatori di continuare a svolgere il loro lavoro,

non più in presenza. Un paragrafo riguarda le competenze ricercate attualmente dai recruiter.

Il quarto capitolo è dedicato alla figura dello psicologo del lavoro e della sua importanza in un servizio Informagiovani. Nei vari paragrafi sono elencati i servizi che lo psicologo del lavoro potrebbe offrire per migliorare la qualità dello sportello Informagiovani.

CAPITOLO 1

IL SERVIZIO INFORMAGIOVANI IN ITALIA

1. Cos'è l'Informagiovani

Barbato definisce l'informagiovani come una struttura in grado di raccogliere/elaborare/trasmettere informazioni nei diversi settori di interesse giovanile, per essere facilmente e direttamente utilizzabili dall'utente (Barbaro, 1993)¹. È uno spazio pubblico dove avere una consulenza professionale sulla ricerca del lavoro, sulla formazione, su cultura e tempo libero, mobilità e viaggi, vita sociale e volontariato, esperienze all'estero, ecc. La mission dell'Informagiovani è quella di offrire un'informazione trasversale, che potenzialmente possa soddisfare tutte le necessità conoscitive dei ragazzi, aumentando in loro la consapevolezza delle proprie potenzialità, supportando percorsi di autonomia, promuovendo opportunità di crescita e di partecipazione (Russo, 2017)². È un servizio finalizzato a supportare gli utenti nel prendere decisioni in modo autonomo e consapevole (Russo, 2017)³.

Nello specifico, i settori trattati dall'operatore Informagiovani sono:

1. Lavoro: strumenti per la ricerca attiva del lavoro, opportunità lavorative, lavoro temporaneo e stagionale, lavoro all'estero, volontariato nazionale e internazionale;
2. Formazione: superiore, universitaria, posta laurea, professionale;
3. Cultura: manifestazioni, spettacoli;
4. Turismo.

La finalità principale è quella di fornire supporti informativi e interventi di primo orientamento che consentano di compiere scelte opportune e consapevoli rispetto al futuro lavorativo.

¹ Barbaro, F., Crovella, G., Marcelli, A., Rossi, T., Solbiati, R. (1993). *“Informagiovani. Dai centri di informazione locali al sistema informativo nazionale per i giovani”*. Roma: Istituto poligrafico e Zecca dello Stato

² Russo, M. C. (2017). *“Informagiovani oggi: che senso hanno”* in *“L'Informagiovani c'è. Manuale per operatori Informagiovani e per i decisori delle politiche per i giovani”* pag. 4

<http://www.anci.lombardia.it/documenti/7589-Manuale%20IG.pdf>

³ Russo, M. C. (2017). *“Partiamo dai giovani”* in *“L'Informagiovani c'è. Manuale per operatori informagiovani e per decisori delle politiche giovanili”* pag. 3

<http://www.anci.lombardia.it/documenti/7589-Manuale%20IG.pdf>

2. La nascita degli Informagiovani

Le prime esperienze in Europa di strutture di carattere informativo dedicate ai giovani si hanno negli anni '60, quando si capisce la necessità di raccogliere le informazioni per renderle raggiungibili e fruibili a tutti gli interessati e di fornire indicazioni e strumenti per facilitare l'inserimento nel mondo lavorativo. Con il tempo, gli Informagiovani hanno assunto un carattere più strutturato, attento alle esigenze delle persone e alle innovazioni (AA.VV., 2017)⁴.

Il Belgio e la Francia sono stati i primi paesi, alla fine degli anni '60, a creare strutture di informazione: a Bruxelles è stato creato il primo Centro di Informazione con lo scopo di offrire, ai figli degli emigrati, concrete possibilità per ambientarsi, mentre in Francia è stato creato un Centro d'Informazione, con lo scopo di facilitare l'accesso dei giovani alle strutture e ai servizi tradizionali. L'intervento francese rappresenta la prima rete di centri coordinata a livello nazionale, voluta e finanziata dal governo e affidata a una associazione nazionale per la realizzazione tecnica (AA.VV., 2017)⁵.

La diffusione degli Informagiovani in Italia comincia negli anni '70, quando il Ministero degli Interni inizia a promuovere scambi bilaterali per permettere la conoscenza di iniziative europee a favore dei giovani: queste esperienze sono lo stimolo alla nascita dei primi Informagiovani nel nostro paese (AA.VV., 2017)⁶.

3. La Rete Informagiovani di Mantova

Gli Informagiovani, nella provincia di Mantova, esistono dal 1993 e, ad oggi, sono presenti undici sportelli aperti sul territorio.

La Rete Informagiovani Mantovana è fondata su due cardini:

- L'idea di qualità: si lavora sulla formazione, sul progettare e sul definire criteri di qualità;

⁴ AA.VV. (2017). "Informagiovani un'esperienza che nasce da lontano" in "L'Informagiovani c'è. Manuale per operatori informagiovani e per i decisori delle politiche per i giovani", pag. 9

<http://www.anci.lombardia.it/documenti/7589-Manuale%20IG.pdf>

⁵ AA.VV. (2017). "Informagiovani in Europa" in "L'Informagiovani c'è. Manuale per operatori Informagiovani e per i decisori delle politiche per i giovani", pag. 10

<http://www.anci.lombardia.it/documenti/7589-Manuale%20IG.pdf>

⁶ AA.VV. (2017) "L'esperienza italiana" in "L'Informagiovani c'è. Manuale per operatori Informagiovani e per i decisori delle politiche per i giovani", pag. 16

<http://www.anci.lombardia.it/documenti/7589-Manuale%20IG.pdf>

- L'idea di sistema integrato: rappresentato dal Coordinamento, dal Centro Risorse e dal Protocollo provinciale (AA.VV., 2005)⁷.

4. Il Servizio Informagiovani del Comune di Ostiglia (MN)

Il Servizio Informagiovani del Comune di Ostiglia è nato nel 1999 per volontà dell'amministrazione comunale che ha creduto fortemente nel servizio. Negli anni è diventato un punto di riferimento di molti utenti della provincia di Mantova e delle province limitrofe, in quanto, purtroppo, esistono ancora pochi servizi di questo tipo sul territorio. Dal 2011 il servizio è appaltato ad una cooperativa sociale e attualmente vi lavorano due operatrici a 21 e 24 ore settimanali.

5. Il lavoro dell'operatore Informagiovani

L'operatore Informagiovani svolge un importante lavoro di back-office, oltre che di front-office con l'utenza. Il lavoro di back-office consiste nell'individuazione delle fonti, il reperimento delle informazioni, la produzione e la preparazione del materiale per l'utenza. Questo lavoro si pone l'obiettivo di predisporre per l'utenza informazioni ampie, complete ed efficaci, utili per il successivo lavoro di front-office. I servizi erogati durante il front-office, invece, sono: orientamento lavorativo, orientamento scolastico, internet point, colloqui d'accoglienza dei nuovi utenti. Il colloquio di accoglienza è una fase molto importante perché è il momento iniziale di ascolto, che se viene fatto nel migliore dei modi, incoraggia l'utente a tornare presso l'Informagiovani (AA.VV., 2005)⁸.

Gli utenti che si rivolgono allo sportello vengono accompagnati nella ricerca attiva del lavoro, viene fatto uno screening del curriculum vitae e vengono mostrate le offerte disponibili sul territorio. L'obiettivo finale dell'operatore è di favorire la crescita e l'autonomia dell'utente nella ricerca attiva del lavoro. Si cerca di rispondere alle necessità dell'utenza, svolgendo colloqui individuali e attività specialistiche, cercando di dare risposte affidabili e aggiornate, in modo personalizzato.

Il lavoro quotidiano dell'operatore consiste nelle seguenti attività:

⁷ AA.VV. (2005). *“La qualità dei servizi informagiovani della Provincia di Mantova. Analisi, valutazioni, proposte”*. Mantova

⁸ Ibidem

- colloqui specialistici con gli utenti in cerca di lavoro (l'operatore valuta insieme all'utente la strategia migliore da utilizzare per la ricerca di lavoro)
- screening, revisione o creazione di curriculum vitae
- ricerca e selezione quotidiana delle offerte di lavoro
- organizzazione, catalogazione e aggiornamento quotidiano di diverse informazioni in modo che siano velocemente accessibili
- creazione di una newsletter settimanale con l'elenco delle offerte di lavoro disponibili sul territorio, dei corsi di formazione e dei concorsi
- creazione di volantini e depliant per pubblicizzare gli eventi e i servizi offerti
- organizzazione di eventi per la ricerca attiva del lavoro e per l'orientamento scolastico/universitario
- compilazione di statistiche
- assistenza alle aziende in cerca di personale
- mantenimento di una rete di relazioni con altri servizi e associazioni del territorio, in modo da poter offrire all'utenza il maggior numero di opportunità.

L'operatore deve essere in grado di mantenere un'atmosfera accogliente e informale, in modo da permettere all'utente di sentirsi a suo agio e per chiarire tutti i suoi dubbi. È importante far capire alla persona che si è disponibili ad ascoltarlo, infatti l'interazione personale e l'ascolto sono alla base del lavoro dell'operatore: in questo modo è possibile capire le reali esigenze e propensioni personali.

I colloqui che vengono svolti dagli operatori partono dalla stesura/revisione del curriculum vitae dell'utente. Durante questa fase è importante fare delle domande mirate per individuare le caratteristiche attitudinali, motivazionali e le propensioni dell'utente. Terminato questo passaggio, si aiuta la persona a valutare le diverse opportunità lavorative, lasciando però poi a lui la scelta, in questo modo si sviluppa la capacità di stabilire autonomamente quali sono le opportunità più consone al proprio profilo lavorativo.

In quanto operatori Informagiovani è necessario fornire sempre informazioni di qualità. L'operatore deve dedicare tempo e risorse adeguate per essere in grado di orientare la persona sui temi di interesse fornendo risposte adeguate, verificate, complete e in tempi consoni (AA.VV., 2017)⁹.

⁹ AA.VV. (2017). "Informagiovani in Europa" in "L'Informagiovani c'è. Manuale per operatori informagiovani e per i decisori delle politiche per i giovani". pag. 41
<http://www.anci.lombardia.it/documenti/7589-Manuale%20IG.pdf>

CAPITOLO 2

I SERVIZI OFFERTI ALL'INFORMAGIOVANI

1. Supporto nella Ricerca attiva del lavoro

Gli operatori Informagiovani durante il primo colloquio orientativo, informano l'utente che la ricerca di un lavoro deve essere considerata "un vero e proprio lavoro". È un importante processo, fatto di organizzazione, metodo e di una visione chiara dei propri obiettivi. Per farlo serve tempo, costanza, impegno e soprattutto conoscenza dei passaggi da fare (Asnor, s.d.)¹⁰.

L'utente deve avere chiara la distinzione tra ricerca attiva e passiva del lavoro: la ricerca passiva non prevede una reale attivazione della persona, ma il minimo sforzo personale (ricerche di annunci on line, invio o distribuzione del proprio Curriculum Vitae senza un criterio definito, registrazione sui vari portali di lavoro). Questa strategia produce sicuramente dei risultati, soprattutto dal punto di vista quantitativo, in quanto permette di candidarsi a molte posizioni, ma non si va oltre una situazione di attesa passiva. Gli strumenti di ricerca attiva del lavoro, invece, consentono di raggiungere risultati importanti anche dal punto di vista qualitativo. Attraverso questi strumenti si possono realizzare scelte mirate e ragionate delle aziende e del proprio percorso professionale. Per i motivi appena esposti, è fondamentale affiancare agli strumenti passivi, quelli attivi che permettono invece una connotazione di qualità della ricerca (Asnor, s.d.)¹¹.

Durante il primo colloquio con l'utente, quindi, l'operatore dovrà spiegare in modo dettagliato quali sono i passaggi fondamentali per effettuare una ricerca di lavoro attiva e mirata. Dovrà aiutarlo a capire i propri obiettivi, le proprie competenze e come organizzare la propria ricerca. Si partirà con la redazione del proprio curriculum vitae e della lettera di presentazione. Successivamente si danno informazioni su come effettuare una candidatura di lavoro, dove trovare le offerte, come sostenere i colloqui di lavoro e come sviluppare una rete di contatti utile allo scopo.

È necessario far capire alla persona che l'azione di ricerca di un lavoro non si improvvisa, ma serve metodo e organizzazione. Per questo motivo si consiglia di predisporre

¹⁰ Asnor, Associazione Nazionale Orientatori. La ricerca attiva del lavoro: gli aspetti e i passaggi più importanti.

L'orientamento: Il magazine per la scuola, l'università e il lavoro.

<https://asnor.it/it-schede-483-la-ricerca-attiva-del-lavoro>

¹¹ Ibidem

un quaderno dove segnare tutte le azioni che si compiono, le candidature effettuate, le chiamate ricevute e i siti consultati. La persona dovrà attivarsi perché difficilmente sarà il mercato a contattare.

Quando la ricerca del lavoro è agli inizi, è importante che si programmino le azioni da mettere in atto. Quando invece è diverso tempo che la persona è alla ricerca di un lavoro, sarebbe opportuno verificare cosa si è fatto sino a quel momento al fine di individuare eventuali errori commessi e di apportare le modifiche necessarie alle azioni durante la ricerca del lavoro (Benincasa, s.d.)¹².

È importante che l'operatore sappia effettuare le domande giuste nel momento giusto: sarà quindi necessario alternare domande aperte¹³ a domande chiuse, a momenti di riformulazione¹⁴ dei concetti espressi, in modo da poter capire se si è in linea con il pensiero dell'utente o se non si è percepita qualche informazione essenziale. Importante è anche il linguaggio non verbale, infatti la persona dovrà percepire un'apertura verso di sé.

2. Servizi specialistici offerti dall'Informagiovani

2.1 Redazione e revisione curriculum vitae e lettera di presentazione

Amadori ritiene che il curriculum sia il nostro biglietto da visita lavorativo, un micro-manifesto delle competenze e delle esperienze svolte durante la vita ed è un utilissimo strumento per farsi conoscere (Amadori, 2009)¹⁵.

Uno dei compiti principali dell'operatore Informagiovani è quello di supportare l'utente nella redazione o revisione del proprio curriculum vitae. Questa attività permette la creazione di un curriculum efficace, che possa emergere tra i diversi curricula che arrivano ai selezionatori. È importante far capire all'utente che dovrà adeguarlo alla candidatura che andrà a fare, il curriculum deve essere un documento fluido, in grado di adattarsi ai diversi contesti lavorativi. Infatti una persona può aver avuto esperienze lavorative in conte-

¹² Università degli Studi Suor Orsola Benincasa "Linee guida per la ricerca attiva del lavoro" pag. 18
https://www.unisob.na.it/universita/placement/materiali/a011_b4.pdf

¹³ **Domande aperte:** "sono quelle domande a cui non è possibile rispondere con un sì o con un no oppure con una informazione sintetica. [...] Le domande aperte servono a capire come l'utente vede o vive la sua situazione o il suo problema e in particolare quali sono le proprie aspirazioni e quando necessario le proprie emozioni riguardo al tema del lavoro e delle scelte professionali" (Evagelista, 2020).

¹⁴ **Riformulazioni:** "La riformulazione è una sintesi delle cose più importanti che sono emerse in uno spezzone di colloquio. [...] Le riformulazioni servono a verificare che abbiamo effettivamente compreso quello che ci sta dicendo l'utente [...], a far capire all'utente che lo abbiamo capito e a evidenziare all'utente aspetti della sua situazione di cui non era pienamente cosciente.

¹⁵ Amadori A. (2009). "Come preparare il curriculum vincente". Firenze: Giunti, pag 43

sti diversi e volersi candidare in questi ambiti: il curriculum dovrà quindi essere adeguato al contesto.

Un altro documento fondamentale per la ricerca di lavoro è la lettera di presentazione (o di accompagnamento), che deve essere scritta in modo corretto, mirato, non troppo frettoloso e superficiale. La lettera deve permettere di agganciare l'attenzione del selezionatore, incentivandolo alla lettura del curriculum vitae. Il compito dell'operatore Informagiovani, in questo caso, è far capire all'utente che la lettera va personalizzata, non vanno ripetute le informazioni del proprio curriculum ma bisogna far emergere quali sono le potenzialità della persona, ciò che potrebbe dare all'azienda e le proprie motivazioni.

2.2 Colloqui specialistici e orientativi

Il primo colloquio conoscitivo è fondamentale per instaurare un rapporto duraturo e di fiducia con l'utente. L'operatore dovrà fornire le prime informazioni sui servizi disponibili e dovrà effettuare le domande più idonee per capire quali sono i bisogni dell'utente e cosa l'ha portato a rivolgersi all'Informagiovani. A questo punto si valuterà se fermarsi al primo colloquio (ad esempio quando la richiesta dell'utente può essere soddisfatta nell'immediato), oppure se proseguire effettuando dei colloqui specialistici più approfonditi. Questi colloqui si fanno quando l'operatore si accorge che è necessaria un'analisi più profonda della situazione.

Qualora l'operatore e l'utente decidessero di iniziare un percorso di orientamento, si deve decidere quali saranno i tempi utili per svolgere questa attività ed è necessario chiarire che servirà impegno e costanza. Come osserva Pombeni, spesso gli utenti si presentano con idee distorte rispetto a ciò che andranno a fare, con alte aspettative e sono spesso impazienti verso un risultato che potrebbe non essere immediato (Pombeni, 1996)¹⁶.

Evangelista, nel suo manuale, spiega che durante i colloqui specialistici l'operatore deve supportare l'utente nelle sue scelte, aiutandolo a definire gli obiettivi professionali e formativi, aumentando il suo livello di consapevolezza rispetto alle proprie potenzialità e incoraggiarlo nell'individuazione di strategie utili per un'efficace ricerca attiva del lavoro (Evangelista, 2020)¹⁷.

¹⁶ Pombeni, M.L. (1996). *"Il colloquio di orientamento"*. Roma: Carocci Editore, pag 69

¹⁷ Evangelista, L. (2020). *"Manuale sull'orientamento di persone adulte ad uso di navigator e neo-orientatori"*. pag 24

L'operatore durante il colloquio deve mostrare un interesse verso la persona, libero dai pregiudizi, con un atteggiamento di non giudizio né di colpevolizzazione, lasciando alla persona l'iniziativa rispetto alla presentazione del problema e al modo di gestirlo durante il colloquio e per osservare tutti i messaggi impliciti ed espliciti comunicati dall'utente (Pombeni M. L., 1996)¹⁸.

Evangelista ritiene che l'attività di orientamento serva per aiutare le persone a riconoscere le proprie capacità e aspirazioni e a individuare su questa base obiettivi professionali appaganti (Evangelista, 2020)¹⁹. Capita spesso, però, che l'utente pensi che l'operatore possa trovargli il lavoro desiderato senza dover fare alcuno sforzo. Per questo motivo è importante che l'operatore spieghi che non potrà svolgere una ricerca per conto dell'utente, ma dovrà essere lui stesso ad attivarsi, seguendo le indicazioni date (Evangelista, 2020)²⁰.

Secondo Pombeni i due momenti più difficili del colloquio di orientamento sono la fase di avvio e quella di chiusura. All'inizio se l'utente mostra delle resistenze, è meglio non forzare la situazione, cercando di cambiare modalità di interazione o suggerendo alla persona altre soluzioni per perseguire lo stesso obiettivo. Anche il momento del distacco può presentare qualche difficoltà, specialmente con un'utenza debole o problematica che potrebbe cercare anche un supporto emotivo o un punto di riferimento sociale (Pombeni M. L., 1996)²¹.

2.3 Organizzazione eventi

Gli operatori Informagiovani sono specializzati nell'organizzare eventi di settore, che fino al 2019 si svolgevano esclusivamente in presenza, mentre con l'arrivo del COVID si è scelto di effettuare questi incontri online utilizzando varie piattaforme come ad esempio Zoom o Meet. Le tematiche affrontate riguardano principalmente le tecniche di ricerca attiva del lavoro e l'orientamento. Sono incontri tenuti direttamente dagli operatori o con l'intervento di specialisti del settore. Questi eventi sono gratuiti, su iscrizione: laboratori dove le persone si mettono direttamente in gioco, oppure incontri nozionistici in cui i relatori spiegano le varie tecniche e rispondono alle domande dei partecipanti.

¹⁸ Pombeni, M. L. (1996). *"Il colloquio di orientamento"*. Roma: Carocci Editore, pag 38

¹⁹ Evangelista, L. (2020). *"Manuale sull'orientamento di persone adulte ad uso di navigator e neo-orientatori"*, pag 30

²⁰ Ibidem, pag 54

²¹ Pombeni, M. L. (1996). *"Il colloquio di orientamento"*. Roma: Carocci Editore, pag 70

Gli operatori Informagiovani sono inoltre formati per svolgere incontri di orientamento rivolti ai ragazzi in uscita dalle scuole superiori: in questi incontri (svolti in presenza o online) vengono date informazioni sulle opportunità formative rivolte ai neodiplomati e vengono esposte le prime indicazioni per una ricerca attiva del lavoro efficace.

CAPITOLO 3

COME È CAMBIATA LA RICERCA DEL LAVORO DOPO L'ARRIVO DEL COVID-19

1. Introduzione

L'epidemia di COVID-19 ha portato molti cambiamenti nella vita delle persone e nel mondo del lavoro. Le aziende hanno incentivato nuove modalità lavorative, come lo smart working²² e l'impossibilità di spostarsi ha permesso la creazione di nuove strategie per selezionare il personale. Si sono ridotti notevolmente gli incontri di persona e si è favorito l'utilizzo di strumenti digitali, anche successivamente al periodo di lockdown²³.

Le persone in cerca di lavoro hanno imparato a utilizzare piattaforme online, nuovi mezzi tecnologici e nuovi portali, che hanno facilitato i contatti con le aziende e la ricerca di offerte di lavoro. Gli esperti del settore, inoltre, si sono specializzati nella creazione di corsi di formazione online, che hanno permesso a tutte le persone di formarsi e informarsi direttamente da casa, utilizzando uno smartphone o il computer. Oltre alla didattica a distanza (sia gratuita che a pagamento) sono stati fatti webinar²⁴ da personale qualificato, su diverse tematiche legate alla ricerca di lavoro.

2. Nuove tipologie di colloquio

Dal 2020, con la comparsa del COVID-19, le aziende e le agenzie per il lavoro hanno dovuto adeguare le proprie modalità lavorative alle normative sanitarie imposte dal governo. Per un lungo periodo le persone in cerca di lavoro non hanno potuto recarsi fisicamente presso gli uffici e per questo motivo è stato necessario utilizzare dei mezzi alternativi per effettuare i colloqui.

²² **Smart working**: modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro; una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, a favorire la crescita della sua produttività (Legge n. 81/2017 Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali).

²³ **Lockdown**: procedura di sicurezza che prevede l'isolamento temporaneo di un edificio, di un'area più o meno estesa, di un'intera città, impedendone uscita e ingresso; usato in modo estensivo anche in riferimento ai provvedimenti, quali il confinamento nelle abitazioni di residenza della popolazione di un intero paese, il conseguente blocco della maggior parte delle attività e dei trasporti, volti a contenere l'emergenza da Sars-Cov-2 (Accademia della Crusca).

²⁴ **Webinar**: seminario condotto sul web. La caratteristica principale di tutti i webinar è la partecipazione di persone dislocate in luoghi differenti (Enciclopedia Treccani).

Secondo Maola il recruiting post covid deve avere tre caratteristiche: deve essere innovativo, inclusivo e sostenibile. Innovativo in termini di tecnologia, con la creazione di nuovi database efficienti e pratici da utilizzare. La tecnologia porterà ad una maggior sostenibilità, riducendo gli spostamenti per andare ai colloqui. Infine il recruiting diventerà sempre più inclusivo, con maggiori opportunità di lavoro per tutti (Maola, A. 2021)²⁵.

Fondamentale in questa fase storica è la creazione di un profilo professionale sui social che sia adeguato: i recruiter, nel momento della ricezione di un curriculum vitae, spesso controllano il profilo LinkedIn²⁶ del candidato ed eventualmente le pagine social (Facebook, Instagram o Twitter). Questo avviene per avere un'immagine completa della persona, già prima che arrivi a colloquio.

Il primo contatto telefonico che il selezionatore effettua con la persona diventa fondamentale: è un vero e proprio colloquio telefonico che permette di conoscere il candidato, spiegare in che cosa consiste il lavoro e capire quali sono le reali intenzioni della persona. Il candidato non deve sottovalutare questo momento conoscitivo, in quanto viene effettuata già una prima selezione. Superato il primo colloquio, il selezionatore potrà contattare la persona per effettuare un colloquio online attraverso diverse piattaforme: anche questa modalità si è sviluppata negli ultimi anni, per ovviare al problema di non potersi incontrare personalmente. È necessario che il candidato sia preparato per effettuare questi colloqui, soprattutto se non ha familiarità con la tecnologia. Il tempo a disposizione è spesso limitato e per questo motivo è importante verificare che gli strumenti siano adeguati e funzionanti, per non compromettere il proprio colloquio. I colloqui a distanza, a differenza di quelli di persona, posso presentare alcune particolarità a cui si potrebbe non essere preparati. Ad esempio, capire qual è il momento giusto di prendere la parola senza interrompere l'interlocutore può essere più difficile durante una videochiamata²⁷.

Un'altra modalità di colloquio sviluppata negli ultimi anni è la video intervista registrata, in modalità asincrona: viene chiesto al candidato di effettuare un video in cui parla di sé o in cui risponde a diverse domande in un tempo prestabilito. Una volta registrato il video si potrà caricare su una piattaforma o inviare via mail al recruiter. Questo tipo di col-

²⁵ Maola, A. (2021). *"Il Lavoro che verrà. Idee, prospettive e dati sul Mercato del Lavoro post Covid"* pag 7

https://www.dropbox.com/s/5ck8kybawhxgmbp/defff%20Report%20Lavoro%20-%20DEF_compressed.pdf?dl=0

²⁶ **LinkedIn**: è un social network professionale, è la prima rete sociale web interamente volta al mondo del lavoro (Enciclopedia Treccani).

²⁷ Di Più – Generazione Alleanza (2021) *"Lavoro e Covid-19: cosa è cambiato"*

<https://blog.alleanzalavoro.it/lavoro-e-covid-19>

loquio può essere efficace in quanto dà la possibilità di preparare le risposte per tempo e di fare delle prove prima di inviare il video, ma può risultare molto imbarazzante per chi non ha dimestichezza con queste applicazioni.

Queste nuove modalità di selezione verranno sempre più utilizzate, in quanto permettono di risparmiare tempo e di incontrare candidati che abitano molto distanti dalla sede, anche se diventa più difficile valutare la comunicazione non verbale durante il colloquio e la parte emotiva del candidato.

3. Competenze ricercate dai recruiter oggi

Tra le competenze più ricercate oggi dai recruiter compaiono le soft skills, cioè le abilità personali, legate all'intelligenza emotiva e alle capacità che le persone possiedono e che non riguardano le competenze tecniche²⁸.

Secondo uno studio di Milano Exe²⁹ aumenta l'importanza delle soft skills, che ora incidono quasi per il 40% nella scelta del candidato. Tra queste troviamo la capacità di adattarsi ai cambiamenti, di lavorare sotto stress e per obiettivi e la flessibilità, in particolare delle mansioni lavorative (Maola, A. 2021)³⁰. Secondo uno studio condotto dal Centro Studi Performance 4 Man Consulting³¹, per il 67% degli intervistati, a parità di percorso lavorativo e di competenze tecniche possedute, le soft skills vengono considerate un valore aggiunto. Per il 24% le soft skills sono più importanti del numero di anni di esperienza o delle competenze tecniche. Questi risultati sono dovuti al fatto che chi padroneggia le soft skills risulta più capace e più veloce nell'adattarsi ai cambiamenti (Maola, A. 2021)³².

La rivista statunitense Forbes ha individuato le soft skills che potrebbero essere utili per avere successo nel periodo post Covid: adattabilità e flessibilità (adattarsi ai luoghi di lavoro in continua evoluzione e di aggiornarsi continuamente), competenze tecnologiche, creatività (capacità di adattarsi al cambiamento), competenze di data analysis (capacità di

²⁸ Adecco "Soft Skills: cosa sono ed esempi pratici per il tuo CV"

<https://www.adecco.it/come-trovare-lavoro/soft-skill>

²⁹ **Milano Exe:** azienda con oltre 25 anni di esperienza nel recruiting e selezione di venditori in ambito commerciale, assicurativo e bancario. Ha realizzato questa indagine su un panel di 300 imprenditori.

³⁰ Maola, A. (2021). "Il Lavoro che verrà. Idee, prospettive e dati sul Mercato del Lavoro post Covid". pag 6

https://www.dropbox.com/s/5ck8kybawhxgmbp/deff%20Report%20Lavoro%20-%20DEF_compressed.pdf?dl=0

³¹ **Centro Studi Performance 4 Man Consulting:** società di consulenza specializzata in Performance Management, per analizzare i trend dei settori di interesse.

³² Maola, A. (2021). "Il Lavoro che verrà. Idee, prospettive e dati sul Mercato del Lavoro post Covid". pag 9

https://www.dropbox.com/s/5ck8kybawhxgmbp/deff%20Report%20Lavoro%20-%20DEF_compressed.pdf?dl=0

comprendere meglio e in maniera più rapida le tendenze del momento), pensiero critico, competenze digitali, leadership (capacità di guidare un team con autorevolezza, cercando di tirare fuori il meglio da ciascuno, stimolando la collaborazione), formazione continua e aggiornamento, intelligenza emotiva (Marr, B. 2020)³³.

³³ Marr, B. (2020). *"8 job skills to succeed in a post-coronavirus world"*
<https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2020/04/17/8-job-skills-to-succeed-in-a-post-coronavirus-world/?sh=740e6882096d>

CAPITOLO 4

LO PSICOLOGO DEL LAVORO ALL'INTERNO DELL'INFORMAGIOVANI

1. Chi è lo psicologo del lavoro

Lo psicologo del lavoro si occupa della gestione e dello sviluppo delle risorse umane, per quanto riguarda la formazione, carriera, selezione, valutazione e motivazione al lavoro. Per svolgere questo lavoro, viene richiesta un'ottima conoscenza del funzionamento aziendale, in particolare per quanto riguarda la selezione e lo sviluppo del personale³⁴. Secondo la classificazione proposta da Europsy (certificazione di qualità fondata su standard europei di formazione accademica e professionale messa a punto dall'EFPA) gli psicologi del lavoro si occupano delle scelte lavorative e della motivazione, dell'inserimento delle persone nel lavoro, dei processi di socializzazione alla vita professionale, della costruzione dei percorsi professionali e delle carriere organizzative, degli effetti della mobilità occupazionale anche non volontaria e della disoccupazione e dell'outplacement³⁵.

2. Quali servizi può effettuare lo psicologo del lavoro nell'Informagiovani

2.1 Il bilancio delle competenze

La figura dello psicologo del lavoro all'interno dell'Informagiovani potrebbe essere fondamentale per supportare l'utente nella propria ricerca di lavoro. Come dice Amadori, "per affrontare con successo qualunque momento del processo di selezione il punto di partenza è l'analisi di sé stessi: della propria storia, delle proprie attitudini e capacità, delle proprie aspirazioni" (Amadori, A. 2008)³⁶.

Il bilancio delle competenze è uno strumento che lo psicologo del lavoro dovrebbe offrire in un ufficio Informagiovani. Si aiuta la persona a effettuare una preanalisi del proprio profilo, si analizzano gli studi effettuati, le abilità e le competenze acquisite, le propen-

³⁴ Comune di Ferrara – Assessorato Cultura, Turismo, Giovani – Agenzia Informagiovani *"Farsi un'idea, sbocchi professionali per la laurea in psicologia"*

https://www.informagiovani.fe.it/media/uploads/allegati/3/psicologia_2016.pdf

³⁵ Consiglio nazionale ordine degli psicologi *"Lo psicologo del lavoro, dell'organizzazione e delle risorse umane"*

https://www.psy.it/allegati/aree-pratica-professionale/psicologo_del_lavoro.pdf

³⁶ Amadori, A. (2008). *"La guida del Sole 24 ore al curriculum vitae"*. Milano: Il Sole 24 ore, pag 23

sioni e resistenze nei confronti di determinate attività lavorative (Amadori, A. 2008)³⁷. Questa tecnica permette alla persona di esplicitare tutte quelle caratteristiche personali utili sul lavoro e permette di delineare un piano d'azione per arrivare a svolgere il proprio lavoro (L. Evangelista, 2021)³⁸. Evangelista ritiene che questo servizio dovrebbe essere proposto a quegli utenti che non hanno una professione obiettivo³⁹ definita o la cui professione obiettivo è poco realistica (Evangelista, L. 2020)⁴⁰.

Il bilancio di competenze, come abbiamo detto, può servire per identificare quali sono le competenze e le potenzialità lavorative della persona, ma può anche favorire l'acquisizione di capacità di autovalutazione e di scelta, lo sviluppo di registri emotivi appropriati per reggere situazioni di transizione/cambiamento, per investire sulla propria progettualità e la costruzione di un progetto di sviluppo professionale (AA.VV. 1999)⁴¹.

2.2 Certificazione delle competenze

Un altro servizio importante che lo psicologo del lavoro potrebbe effettuare all'interno di uno sportello Informagiovani (con il supporto di altri specialisti) è la certificazione delle competenze.

In alcune regioni italiane il cittadino può rivolgersi a un soggetto abilitato e chiedere una certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali (L. Evangelista, 2021)⁴². Il sistema nazionale di certificazione delle competenze è stato introdotto da vari provvedimenti legislativi, in particolare i Commi 56 e 68 della legge 92/2012⁴³, il D.Lgs 12/2013⁴⁴, il DL 30-6-2015⁴⁵. Attraverso questo processo di certificazione delle competenze la persona ha la possibilità di ottenere una qualifica professionale senza frequentare un corso di formazione, ma attraverso dei colloqui si individuano le competenze

³⁷ Amadori, A. (2008). *“La guida del Sole 24 ore al curriculum vitae”*. Milano: Il Sole 24 ore, pag 61

³⁸ Evangelista, L. (2021). *“Il bilancio delle competenze spiegato semplice: 40 domande e risposte per capire il bilancio di competenze nell'orientamento”*, pag 22

³⁹ **Professione obiettivo**: lavoro che la persona vorrebbe svolgere o eventualmente un settore dove la persona vorrebbe lavorare

⁴⁰ Evangelista, L. (2020). *“Manuale sull'orientamento di persone adulte ad uso di navigator e neo-orientatori”*. pag 70

⁴¹ AA.VV. (1999). *“Il bilancio di competenze”*. Milano: FrancoAngeli, pag. 44

⁴² Ibidem, pag. 31

⁴³ **Legge 28 giugno 2012, n. 92** “Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita”

⁴⁴ **Decreto legge 12 settembre 2013, n. 104**: “Misure urgenti in materia di istruzione, università e ricerca”

⁴⁵ **Decreto 30 giugno 2015**: “Definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13”

acquisite durante il suo percorso lavorativo o informale. Successivamente un altro operatore riesamina tutta la documentazione. Se una o più competenze non sono sufficientemente dimostrate, l'operatore, assieme a un esperto del settore, può far svolgere al candidato una verifica, attraverso una simulazione, davanti a una commissione composta anche da un rappresentante della Regione. La commissione rilascia la qualifica (nel caso di possesso di tutte le competenze richieste), oppure un documento che dichiara quali sono le singole competenze padroneggiate (L. Evangelista, 2018)⁴⁶.

2.3 Orientamento, counseling e colloqui di empowerment

I servizi di orientamento e counseling sono un altro tassello importante da inserire tra le attività dell'Informagiovani. Secondo il Ministero della salute italiano il counseling è tra le attività che non possono essere riconosciute ad una professione non regolamentata. Per questo motivo, lo psicologo, in quanto figura regolamentata, può svolgere questa attività.

Koch ritiene che il counseling possa essere usato ogni volta che una persona ha un problema da risolvere e per questo cerchi un appoggio e un confronto per uscirne. Nel counseling è importante porre domande che aprano, che diano la possibilità di comunicare ed è necessario far sentire a proprio agio la persona, cercando di usare le sue parole e il suo modo di esprimersi (Koch, M.C., 2017)⁴⁷.

Secondo Mucchielli si struttura una relazione di aiuto quando avviene l'incontro tra una persona che in quel momento si trova in una situazione di confusione o sofferenza ed un'altra dotata di un grado superiore di adattamento e con maggiori competenze rispetto alla situazione problematica dell'altra persona (Mucchielli, R., 1993)⁴⁸. Questo tipo di colloquio è estremamente utile perché permette una migliore comprensione e una maggiore attivazione dell'aiutato (Evangelista, L., 2005)⁴⁹. Un colloquio di questo tipo parte dal problema presentato dall'utente e cerca di lavorare sulla persona nella sua interezza. È rivolto

⁴⁶ Evangelista, L. (2018). *"Certificazione delle competenze e bilancio di competenze"*

<https://www.orientamento.it/certificazione-delle-competenze-e-bilancio-di-competenze/>

⁴⁷ Koch, M. C. (2017). *"Counseling. Un modo di abitare il mondo"*. Milano: Guerini Next, pag 66

⁴⁸ Mucchielli, R. (1993). *"Apprendere il counseling: manuale di autoformazione al colloquio d'aiuto"*. Trento: Erickson

⁴⁹ Evangelista, L. (2005). *"Counseling, relazione di aiuto e orientamento"*,

<https://www.orientamento.it/orientamento-counseling-relazione-di-aiuto/>

a persone che una volta aiutate a sbloccarsi, saranno poi in grado di muoversi in modo autonomo (Bruscaglioni, M., 2007)⁵⁰.

Supportare le persone in cerca di lavoro con un percorso strutturato basato sull'empowerment potrebbe essere un altro valido aiuto da dare in un contesto come l'Informagiovani. L'empowerment è un processo finalizzato a promuovere in maniera armonica lo sviluppo delle potenzialità presenti nella persona (Maeran, R., 2016)⁵¹. Secondo Brusaglioni il processo di empowerment è un "processo di apertura di nuove possibilità personali per ampliare lo spettro delle proprie possibilità" (Bruscaglioni, M., 2007)⁵². Questo percorso aiuterebbe la persona ad avere una maggiore consapevolezza di sé, delle proprie potenzialità e per riuscire a gestire meglio gli insuccessi, rendendoli momenti di crescita personale. Ci sono persone che, come scrive Brusaglioni, non sanno integrare stabilità e cambiamento, ciò che porta ad un mutamento e ciò che spinge a restare nella stessa situazione, sono due sentimenti estremamente forti e contrapposti, che fanno bloccare la persona in questa condizione, in un limbo di indecisione, difficile da superare. Brusaglioni individua una terza via, chiamata processo di apertura di nuova polarità (possibilitazione), che non è ancora cambiamento, ma nemmeno permanenza nella stabilità. Il fatto di sentire in sé una nuova possibilità permette di scegliere e questo modifica la propria percezione e il vissuto della situazione (Bruscaglioni, M., 2007)⁵³. Il supporto della persona verso l'apertura di una nuova possibilità rappresenta nell'approccio del self empowerment (empowerment personale) la via principale ed è determinante per arrivare ad un cambiamento. Si parla di un gesto di sperimentazione, che all'inizio potrebbe essere difficile da individuare, ma che aiuterebbe ad innescare il processo innovativo dei comportamenti successivi. Con questo approccio si cercano nuove risorse che la persona può individuare dentro di sé. Per supportare l'attivazione del self empowerment è importante inserire nella comunicazione un segnale di novità, che fa intuire un cambiamento, chiamato "segnale di comunicazione generativa" e questo può essere fatto, ad esempio ritornando sull'unico elemento positivo emerso nel dialogo, oppure andando a parlare di qualcosa di diverso rispetto a ciò che è emerso fino a quel momento (Bruscaglioni, M. 2017)⁵⁴. La persona deve imparare a cambiare in modo attivo, per effetto di una propria scelta (anche se la causa i-

⁵⁰ Brusaglioni, M. (2007). *"Persona Empowerment"*. Milano: FrancoAngeli

⁵¹ Maeran, R., Boccato A. (2016). *"Lavoro e psicologia – Le persone nelle organizzazioni"*. Milano: LED Edizioni Universitarie

⁵² Brusaglioni, M. (2007). *"Persona Empowerment"*. Milano: FrancoAngeli

⁵³ Ibidem

⁵⁴ Brusaglioni, M. (2017). *"Il self empowerment per la persona"* in *"Counseling – Un modo di abitare il mondo"*. Milano: Guerini Next, pagg. 95-111

niziale del cambiamento deriva da una causa subita, come un licenziamento). È necessario che la persona impari ad aggirare l'effetto bloccante provocato dal problema, trovando delle soluzioni alternative (Bruscaglioni, M., 2007)⁵⁵.

2.4 Servizio di outplacement

L'Informagiovani potrebbe diventare un punto di riferimento per le aziende del territorio che vogliono investire in percorsi di outplacement per offrire un'azione di ricollocamento dei propri dipendenti. Grazie al Decreto Legislativo 276 – Legge Biagi nel 2003 si è intervenuto sul disciplinare l'attività di ricollocazione professionale.

Per outplacement si intende l'attività con la quale le società specializzate forniscono consulenze per la ricollocazione dei dipendenti verso una nuova posizione professionale. Durante questo processo si cerca di accompagnare il lavoratore verso una riqualificazione professionale, mostrando quali potrebbero essere le nuove opportunità; è una consulenza specializzata, in grado di offrire tutti gli strumenti utili per arrivare al raggiungimento dell'obiettivo. Quello che lo psicologo del lavoro può offrire è un servizio informativo, organizzativo e psicologico, in supporto alla persona che ha bisogno di un aiuto per placare le frustrazioni dovute alla situazione. Si crea un percorso, fatto di tappe da rispettare, per accompagnare la persona. Queste azioni vengono svolte grazie all'azienda che ha licenziato la persona e con l'esplicito assenso del candidato. Questo servizio può essere finanziato dal settore pubblico o dall'azienda di appartenenza della persona (Maeran. R. 2016)⁵⁶.

In questo sportello potrebbero essere inclusi diversi servizi, come un supporto emotivo costante, strumenti di job search (selezione delle offerte di lavoro disponibili, supporto nelle candidature), allenare la capacità di comunicare la propria professionalità e interventi di personal branding⁵⁷.

⁵⁵ Bruscaglioni, M. (2007). *“Persona Empowerment”*. Milano: FrancoAngeli

⁵⁶ Maeran, R., Boccato A. (2016). *“Lavoro e psicologia – Le persone nelle organizzazioni”*. Milano: LED Edizioni Universitarie

⁵⁷ Carignano, A. Randstad (09/05/2022) *“Cos'è l'outplacement e come funziona”*
<https://www.randstad.it/knowledge360/gestione-del-personale/cos-e-outplacement/>

3. Come far diventare l'Informagiovani un servizio accreditato al lavoro

L'informagiovani è un servizio molto utile per la comunità e, come abbiamo visto, ha la possibilità di coprire moltissime esigenze. Con gli anni, però, ci siamo accorti che manca un tassello importante per definire questo servizio completo, che possa supportare l'utente nella ricerca di lavoro, dall'inizio fino alla realizzazione del suo obiettivo. Questo tassello potrebbe essere completato effettuando un processo di accreditamento del servizio al lavoro, che permette di erogare servizi di politiche attive del lavoro (politiche finalizzate al sostegno dell'occupazione). L'ANPAL (Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro) promuove queste azioni che sono finalizzate al reinserimento del disoccupato nel mondo del lavoro.

Secondo la normativa della regione Lombardia⁵⁸ possono richiedere l'iscrizione:

- le imprese
- le società e gli enti dotati di riconoscimento giuridico
- i soggetti emanazione delle parti sociali in possesso dei requisiti previsti
- enti pubblici, singoli o associati che abbiano capacità giuridica e autonomia statutaria, il cui statuto preveda un puntale anche se non esclusivo, riferimento ad una o più attività attinenti ai servizi per i quali si chiede l'iscrizione all'albo

L'informagiovani, quindi, rientra a tutti gli effetti tra i servizi che possono essere accreditati. Per effettuare la domanda è necessario registrarsi sul sito "BorsaLavoro" della Regione Lombardia, allegare tutti i documenti richiesti ed effettuare il pagamento di una marca da bollo. Se in fase di controllo non vengono riscontrate irregolarità, il procedimento di accreditamento si conclude entro il sessantesimo giorno dalla data di invio della richiesta⁵⁹.

⁵⁸ L.R. 28 settembre 2006, n. 22 "Il mercato del lavoro in Lombardia"; D.G.R. n. IX/2412 del 26/10/2011; d.d.u.o. n. 9749 del 31/10/2012

⁵⁹ Regione Lombardia "Accreditamento per i servizi al lavoro"

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioProcedimento/servizi-e-informazioni/enti-e-operatori/Occupazione-e-formazione-professionale/Accreditamento-operatori/accreditamento-servizi-lavoro/accreditamento-servizi-lavoro>

CONCLUSIONE

Lo sportello Informagiovani deve essere ritenuto un servizio fondamentale da attivare nelle sedi delle principali amministrazioni pubbliche in quanto può diventare un punto di riferimento per tutte quelle persone che stanno vivendo un momento di difficoltà dovuto alla mancanza di lavoro, ma anche per chi ha semplicemente bisogno di informazioni su diverse tematiche. Questo servizio deve essere collocato all'interno di una rete formata dai servizi sociali delle pubbliche amministrazioni, enti accreditati al lavoro, aziende del territorio ed enti di formazione. Senza una rete solida alle spalle e senza i giusti finanziamenti, purtroppo, questi servizi rischiano di non poter dare il supporto necessario alle persone interessate, che spesso non sanno orientarsi in modo autonomo e rischiano di restare per tanto tempo senza lavoro.

Le amministrazioni pubbliche che decidono di aprire uno sportello Informagiovani devono puntare sulla qualità del servizio, che può essere offerto esclusivamente da personale qualificato e non da volontari (come purtroppo a volte accade). Il personale che lavora all'interno di un Informagiovani potrà accompagnare gli utenti in percorsi (più o meno lunghi, in base alle esigenze) finalizzati all'autonomia e verso una maggiore consapevolezza delle proprie potenzialità e delle opportunità disponibili sul territorio. Il personale che lavora all'interno di questi servizi dovrebbe avere una formazione tecnica psicologica, in particolare sarebbe importante collocare uno psicologo del lavoro per poter offrire dei servizi sempre più specializzati: colloqui orientativi, counseling e colloqui di empowerment, effettuare il bilancio delle competenze o la certificazione delle competenze e proporre, quanto necessario, un servizio di outplacement. Sarebbe inoltre importante far diventare l'Informagiovani un servizio accreditato al lavoro, per poter offrire anche tutti quei servizi legati alle politiche attive.

BIBLIOGRAFIA

- AA.VV. (1999). *"Il bilancio di competenze"*. Milano: FrancoAngeli
- AA.VV. (2005). *"La qualità dei servizi informagiovani della Provincia di Mantova. Analisi, valutazioni, proposte"*. Mantova
- Amadori, A. (2009). *"Come preparare il curriculum vincente"*. Firenze: Giunti
- Amadori, A. (2008). *"La guida del Sole 24 ore al curriculum vitae"*. Milano: Il Sole 24 ore
- Barbaro, F., Crovella, G., Marcelli, A., Rossi, T., Solbiati, R. (1993). *"Informagiovani. Dai centri di informazione locali al sistema informativo nazionale per i giovani"*. Roma: Istituto poligrafico e Zecca dello Stato
- Buscaglioni, M. (2007). *"Persona Empowerment"*. Milano: FrancoAngeli
- Evangelista, L. (2020). *"Manuale sull'orientamento di persone adulte ad uso di navigator e neo-orientatori"*.
- Evangelista, L. (2021). *"Il bilancio delle competenze spiegato semplice: 40 domande e risposte per capire il bilancio di competenze nell'orientamento"*.
- Koch, M. C. (2017). *"Counseling. Un modo di abitare il mondo"*. Milano: Guerini Next
- Maeran, R., Boccato A. (2016). *"Lavoro e psicologia – Le persone nelle organizzazioni"*. Milano: LED Edizioni Universitarie
- Mucchielli, R. (1993). *"Apprendere il counseling: manuale di autoformazione al colloquio d'aiuto"*. Trento: Erickson
- Pombeni, M. L. (1996). *"Il colloquio di orientamento"*. Roma: Carocci Editore.
- Selvatici, A., D'Angelo, M.G. (a cura di), (1999). *"Il bilancio di competenze"*. Milano: Franco Angeli

SITOGRAFIA

Accademia della Crusca

<https://accademiadellacrusca.it/>

Adecco *"Soft Skills: cosa sono ed esempi pratici per il tuo CV"*

<https://www.adecco.it/come-trovare-lavoro/soft-skill>

Asnor, A. N., Associazione Nazionale Orientatori (s.d.). *"La ricerca attiva del lavoro: gli aspetti e i passaggi più importanti. L'orientamento: Il magazine per la scuola, l'università e il lavoro"*. https://asnor.it/it-schede-483-la_ricerca_attiva_del_lavoro

Benincasa, U. d. (s.d.). *"Linee guida per la ricerca attiva del lavoro"*

https://www.unisob.na.it/universita/placement/materiali/a011_b4.pdf

Carignano, A. Randstad (2022) *"Cos'è l'outplacement e come funziona"*

<https://www.randstad.it/knowledge360/gestione-del-personale/cos-e-outplacement/>

Comune di Ferrara – Assessorato Cultura, Turismo, Giovani – Agenzia Informagiovani
"Farsi un'idea, sbocchi professionali per la laurea in psicologia"

https://www.informagiovani.fe.it/media/uploads/allegati/3/psicologia_2016.pdf

Consiglio nazionale ordine degli psicologi *"Lo psicologo del lavoro, dell'organizzazione e delle risorse umane"*

https://www.psy.it/allegati/aree-pratica-professionale/psicologo_del_lavoro.pdf

Consulta Informagiovani Lombardia (2017). *"L'Informagiovani c'è. Manuale per operatori informagiovani e per i decisori delle politiche per i giovani"*

<http://www.anci.lombardia.it/documenti/7589-Manuale%20IG.pdf>

Di Più – Generazione Alleanza (2021) *"Lavoro e Covid-19: cosa è cambiato"*

<https://blog.alleanzalavoro.it/lavoro-e-covid-19>

Enciclopedia Treccani

<https://www.treccani.it/enciclopedia/>

Evangelista, L. (2018) *"Certificazione delle competenze e bilancio di competenze"*

<https://www.orientamento.it/certificazione-delle-competenze-e-bilancio-di-competenze/>

Evangelista, L. *"Cos'è il bilancio delle competenze"*

<https://www.orientamento.it/cose-il-bilancio-di-competenze/>

Evangelista, L. (2005) *"Counseling, relazione di aiuto e orientamento"*,

<https://www.orientamento.it/orientamento-counseling-relazione-di-aiuto/>

Maola, A. (2021) *"Il Lavoro che verrà. Idee, prospettive e dati sul Mercato del Lavoro post Covid"*

https://www.dropbox.com/s/5ck8kybawhxgmbp/defff%20Report%20Lavoro%20-%20DEF_compressed.pdf?dl=0

Marr, B. (2020) “8 job skills to succeed in a post-coronavirus world”
<https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2020/04/17/8-job-skills-to-succeed-in-a-post-coronavirus-world/?sh=740e6882096d>

Regione Lombardia “Accreditamento per i servizi al lavoro”
<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioProcedimento/servizi-e-informazioni/enti-e-operatori/Occupazione-e-formazione-professionale/Accreditamento-operatori/accreditamento-servizi-lavoro/accreditamento-servizi-lavoro>

Università degli Studi Suor Orsola Benincasa “Linee guida per la ricerca attiva del lavoro”
https://www.unisob.na.it/universita/placement/materiali/a011_b4.pdf