

# La consulenza in orientamento

Esplorando la consulenza in orientamento, il suo concetto e le sue implicazioni



Dipartimento dell'educazione,  
della cultura e dello sport  
Ufficio dell'orientamento  
scolastico e professionale

# Sommario

1	Introduzione	p. 4
1.1	<i>Scopi e funzioni dell'orientamento scolastico e professionale</i>	p. 4
1.2	<i>Organigramma e struttura del servizio</i>	p. 5
2	Quadro teorico di riferimento per l'orientamento	p. 6
3	Breve quadro legale per l'orientamento	p. 7
4	L'approccio nella consulenza orientativa	p. 8
5	La consulenza in orientamento	p. 9
5.1	<i>Altre prestazioni</i>	p. 10
5.2	<i>Lavoro di rete</i>	p. 10
6	Gruppi target	p. 11
7	Il profilo degli orientatori e delle orientatrici	p. 12
7.1	<i>Le competenze</i>	p. 12
8	Conclusioni	p. 14
9	Indirizzi di contatto	p. 15

## **Direzione del progetto e redazione**

Ufficio dell'orientamento scolastico  
e professionale, Bellinzona

## **Concetto grafico e impaginazione**

Marlene B. De Leoni, GraficaNene,  
Olivone

## **Stampa**

Tipografia Dazzi SA, Chironico

Versione aggiornata a ottobre 2023

# Prefazione

---

L'obiettivo principale di questo documento è quello di porre un quadro utile a delineare i contorni delle pratiche, degli obiettivi e della portata sociale delle consulenze offerte dall'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale del Canton Ticino (UOSP). È altresì un invito all'apertura e alla riflessione su come l'offerta di consulenza, gli strumenti e le visioni potranno evolvere in futuro per poter rispondere ai bisogni delle persone e alle dinamiche mutevoli del mercato del lavoro e della formazione. Questo documento è nato da una riflessione e dal lavoro di un ristretto gruppo di colleghi ed è stato in seguito condiviso e adottato da tutti gli orientatori e le orientatrici dell'UOSP. Non si tratta naturalmente di un documento statico e definitivo, ma vuole essere un punto di riferimento da cui partire per sviluppare ulteriormente attività e competenze di noi professionisti come pure strumenti e contenuti rivolti al nostro pubblico e accessibili a tutti. L'ambizione è quella di mettere a fuoco le basi su cui poggia la nostra professionalità affinché si possa offrire alle persone un'immagine più chiara e leggibile delle caratteristiche dei nostri interventi di orientamento e dei motivi per cui potrebbero decidere di beneficiarne.

# 1. Introduzione

## 1.1 Funzione individuale, sociale, preventiva

*Scopi e funzioni dell'orientamento scolastico e professionale* Le trasformazioni economiche e tecnologiche recenti hanno cambiato i meccanismi e le dinamiche del mercato del lavoro, rendendo più difficile anticipare il futuro che è spesso percepito come instabile e difficilmente prevedibile. Gli individui non seguono più dei percorsi professionali e di vita lineari ma sono confrontati più spesso con cambiamenti, transizioni professionali e scelte di carriera. L'orientamento scolastico, professionale, universitario e di carriera rileva questa sfida nel sostenere i giovani nella prima transizione con l'intento di consolidare le competenze di orientamento cruciali per farvi fronte con successo e preparare le transizioni future che costelleranno la loro vita. Oltre a ciò l'orientamento accompagna le persone adulte che si interrogano sulla propria traiettoria professionale, aiutandoli a riflettere al senso e al grado di centralità del lavoro nella propria vita e a comprendere quali obiettivi perseguire e quali competenze sviluppare. Infatti, non sono più solo gli adolescenti a cercare di rispondere alla domanda: "Che cosa ho intenzione di fare nella mia vita?" ma essa riguarda tutti coloro che si troveranno a riflettere ai cambiamenti nelle condizioni di lavoro, di salute o nelle relazioni personali. Le attuali pratiche di orientamento si prefiggono di sostenere sia le persone adulte sia quelle più giovani nell'affrontare e anticipare queste scelte appropriandosi del proprio vissuto, rafforzando e investendo le competenze e incrementando quella consapevolezza di sé indispensabile per afferrare saldamente le redini della propria vita e dirigerla verso quello che si è veramente. Si può affermare che la sfida dell'orientamento per la persona consiste nella costruzione continua di sé. Se da una parte l'orientamento può accompagnare le persone nell'affrontare momenti di transizione nella loro vita, dall'altra deve avere un ruolo preventivo. Ciò significa interessarsi al futuro delle persone prima che queste si trovino davanti alle difficoltà delle transizioni. L'orientamento si prefigge di aiutare le persone a potenziare la capacità di prevedere i cambiamenti, a trovare delle strategie per soddisfare le proprie aspettative, ad incrementare la propria adattabilità professionale. Gli interventi in orientamento favoriscono lo sviluppo nella persona di una sana preoccupazione per il futuro, il sentimento di controllo, la curiosità, la fiducia e l'impegno.

1.2 *Organigramma e struttura del servizio* La struttura dell'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale è definita dal Regolamento sull'orientamento scolastico e professionale del 1° luglio 2014.

Il servizio di orientamento scolastico e professionale è organizzato in quattro sedi regionali: Bellinzona, Locarno, Lugano e Mendrisio, che fungono da punto di riferimento per i rispettivi comprensori.

Il servizio di orientamento scolastico e professionale assicura l'orientamento degli allievi e delle allieve nella scuola media con presenza negli istituti scolastici.

Inoltre nelle sedi regionali offre consulenze a giovani e adulti che intendono cambiare professione, specializzarsi, avviarsi verso una nuova formazione o inserirsi nel mondo del lavoro.

Il servizio di orientamento alle scuole universitarie assicura l'orientamento a tutte le persone interessate ad una formazione universitaria ed è presente presso le scuole medie superiori del Cantone. Accompagna inoltre le persone adulte in possesso di un titolo universitario nella gestione della loro carriera.

Il servizio documentazione assicura l'informazione su professioni, formazioni e mondo del lavoro attraverso la redazione di testi e documenti informativi destinati alle scuole e alle persone interessate. Esso cura e gestisce l'infocentro presso la sede di Bellinzona, i siti internet e le banche dati relative all'informazione documentaria dell'orientamento. Si occupa inoltre di fornire consulenza informativa all'utenza in presenza, tramite e-mail o telefonicamente.

## 2. Quadro teorico di riferimento per l'orientamento

*Approccio umanista, centro sull'individuo* La persona è al centro, con la sua esperienza di vita, le attitudini, i sentimenti, le percezioni, l'ambivalenza, le difficoltà e tutti gli elementi del proprio mondo interiore e del contesto in cui vive.

L'implicazione autentica e sincera dell'orientatore e dell'orientatrice nella relazione, l'assenza di giudizio, il rispetto, la capacità di comprensione aperta e empatica permettono alla persona accompagnata di prendere consapevolezza in modo oggettivo dell'immagine di sé slegata dalle complicazioni emotive. L'individuo, tramite l'esperienza dell'accettazione da parte di un'altra persona del proprio sé e degli aspetti contraddittori fino ad allora inaccessibili alla coscienza, può adottare la stessa attitudine di accettazione verso sé stesso. Creare nuovi modi di vedere sé stessi permette un vantaggio evidente: se esistono molteplici modi per interpretare le diverse esperienze di vita, allora diventano possibili diverse prospettive e progetti di vita.

*Psicologia positiva* La psicologia positiva si occupa del funzionamento ottimale delle persone, dei gruppi sociali e delle organizzazioni, interessandosi alle risorse individuali e sociali che possano contribuire a migliorare il benessere. Tramite l'approccio trasversale della psicologia positiva è possibile aiutare la persona a identificare e rafforzare le risorse personali (come i tratti di personalità, le attitudini, i valori, l'intelligenza emotiva, la resilienza, ecc.) e di carriera (conoscenze e competenze, senso e identità professionale, motivazione, risorse sociali e del contesto, azioni e strategia) per migliorare l'adattamento all'ambiente in cui evolve, alle sfide che le si presenteranno nel corso della vita e per costruirsi una vita piena di senso e di potenzialità.

*Approccio costruttivista, life design* Nella società attuale caratterizzata da un'economia globale, da potenti mezzi tecnologici, e dalla pluralità di modelli di vita possibili, gli ambiti di vita sono sempre di più interconnessi. Non è quindi più possibile affrontare lo sviluppo professionale isolandolo dalle altre sfere di vita. Un cambio di prospettiva è richiesto, ciò significa prendere in considerazione l'idea di traiettorie di vita in base alle quali le persone progettano e costruiscono progressivamente la loro vita, compresa quella professionale. Questo approccio permette alla persona di costruire in modo soggettivo la propria carriera dando un senso alle esperienze passate o attuali, ai desideri e alle aspettative verso il futuro. Inoltre favorisce lo sviluppo di un'identità professionale che includa i valori, gli interessi e i temi di vita importanti, e che serva da "bussola interiore" a disposizione della persona, sia essa giovane o adulta, per affrontare scelte di vita future.

### 3. Breve quadro legale per l'orientamento

L'operatività dell'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale del Canton Ticino è fondata e disciplinata sulla base di leggi federali e cantonali.

La Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (LFPr) definisce lo scopo dell'orientamento professionale, negli studi e nella carriera (Art. 49) e delega ai Cantoni la realizzazione di un servizio specifico (Art. 51).

A livello cantonale, la Legge sull'orientamento scolastico e professionale e sulla formazione professionale e continua (Lorform, 4 febbraio 1998) prevede che il Cantone promuova l'informazione e l'orientamento sulle professioni e sugli studi con lo scopo di sostenere giovani e adulti a scegliere in modo consapevole e responsabile gli studi e la professione mediante:

- l'informazione individuale e collettiva sulle vie di formazione, sulle caratteristiche delle professioni e sull'evoluzione del mondo del lavoro, in base a un contatto assiduo con quest'ultimo;
- la consulenza individuale;
- la collaborazione nel collocamento a tirocinio;
- corsi collettivi di bilancio.

## 4. L'approccio nella consulenza orientativa

La complessità delle situazioni a cui siamo confrontati come professionisti implica la necessità di impostare qualsiasi consulenza di orientamento nel modo più appropriato agli elementi personali e contestuali dell'individuo, cogliendone i bisogni e le domande esplicite ed implicite.

Affinché la consulenza orientativa sia efficace e sia percepita dalla persona come un supporto è necessario procedere inizialmente ad un'analisi delle diverse sfaccettature che rappresentano il suo quadro di riferimento, come ad esempio elementi d'ordine personale, evolutivo, emotivo, culturale, economico, sociale o spirituale. Viene così costruita una rappresentazione della persona con la persona: un'immagine globale che non è fissa ma che verrà costantemente aggiornata e adattata con l'avanzare del processo.

Nella nostra pratica la persona non è mai considerata come un individuo isolato, ma è inserita in un sistema di relazioni che stimola e condiziona le sue scelte: questo sistema va identificato, compreso e rispettato, accompagnando la persona nel riconoscerlo e a sfruttarne le potenzialità quanto possibile. Allo stesso modo va considerato il momento specifico della traiettoria di vita nella quale la persona si trova e che può essere caratterizzato da aspettative, ambizioni, riflessioni, rimesse in questione, transizioni e cambiamenti.

La creazione di un legame tra la persona e l'orientatore o l'orientatrice è una condizione necessaria alla riuscita della consulenza, è quindi responsabilità di noi professionisti favorire un'alleanza di lavoro. Questo legame di fiducia e sincero interesse per la persona è basato sull'empatia, l'autenticità, l'astensione dal giudizio, e su di un mutuo accordo riguardo agli obiettivi. La persona si sentirà sostenuta, distanziandosi dall'emotività del proprio contesto, appropriandosi della sua esperienza di vita e ragionando liberamente sui diversi aspetti del progetto.

Tramite l'integrazione di diversi metodi e modelli ci facciamo garanti della buona riuscita della consulenza orientativa contribuendo alla creazione di uno scambio dialettico, di un metodo per fare progetti di vita, di uno spazio condiviso dove nascono nuove capacità e prospettive.

Il nostro approccio parte da una riflessione individuale e intima ma si pone l'obiettivo di sfociare in un progetto concreto e di stabilire assieme le strategie per la sua realizzazione tenendo conto nelle risorse attuali e potenziali della persona.



## 5. La consulenza in orientamento

Il processo di consulenza in orientamento si diversifica in funzione della situazione e dei bisogni della persona, tuttavia possiamo identificarne alcuni elementi fondamentali.

---

*Analisi della domanda e anamnesi* All'inizio di ogni di consulenza vengono chiariti la situazione, le aspettative, i bisogni e le domande esplicite e implicite della persona. Inoltre vengono esplicitate e comprese le esperienze e i vissuti così come delle strategie già messe in atto. Successivamente si definiscono congiuntamente gli obiettivi della consulenza. Gli obiettivi descrivono ciò che dovrebbe essere raggiunto alla fine del processo di consulenza e possono essere adattati o riformulati nel corso degli incontri. L'orientatore o l'orientatrice formula ipotesi sulla base della situazione iniziale e degli obiettivi e definisce in accordo con la persona le strategie, la struttura e le fasi operative del processo di consulenza. Rende trasparenti le sue considerazioni e si assicura che la procedura sia comprensibile. Se necessario, facilita la presa di contatto con risorse esterne al servizio. Lungo tutto l'arco della consulenza l'orientatore o l'orientatrice si assicura di costruire e mantenere una solida alleanza di lavoro con l'utente. Ciò ne faciliterà l'implicazione nel processo di consulenza favorendo inoltre l'appropriazione dell'esito della stessa.

---

*Contenuti delle consulenze in orientamento* **Esplorazione**  
L'orientatore o l'orientatrice accompagna la persona nello sviluppo un quadro sufficientemente preciso e realistico dei suoi interessi, dei suoi valori, delle sue capacità e abilità. Vengono affrontati i concetti di senso, personalità e motivazione. Per raggiungere questo obiettivo è possibile avvalersi dell'utilizzo di test e questionari, ma anche di esercizi e riflessioni. L'orientatore o l'orientatrice accompagna inoltre la persona nel trovare e nel comprendere informazioni sulle formazioni, sulle professioni e sul mondo del lavoro e ad utilizzarle in modo strategico. Favorisce il confronto con la realtà attraverso il contatto con il mondo del lavoro e accompagna nella riflessione delle esperienze. Sostiene inoltre la persona nel suo percorso verso l'autonomia nella ricerca e nella comprensione delle informazioni essenziali per la sua scelta.

### **Sviluppo di soluzioni**

Sulla base degli elementi emersi vengono elaborate assieme vari scenari in risposta ai suoi bisogni e vengono immaginate nuove possibilità. Queste piste sono approfondite, testate, affinate ed eventualmente scartate in funzione della situazione, dei bisogni e delle aspirazioni della persona.

### **Decisione**

L'orientatore o l'orientatrice rafforza la volontà, la competenza e l'autonomia della persona nel prendere decisioni. L'utente è in grado di sapere in quale direzione vuole andare, cosa è importante per la sua decisione e quali risorse lo sostengono. La persona ha inoltre sufficienti elementi per prendere una decisione professionale o formativa in maniera cosciente e sa identificare delle possibilità o delle alternative di carriera adeguate e realizzabili.

### **Realizzazione**

L'orientatore/orientatrice accompagna la persona nella realizzazione della scelta. Favorisce e rafforza la sua motivazione nel passaggio all'azione. In collaborazione con lei definisce e struttura i passi da intraprendere. Accompagna la persona nel tempo nella realizzazione del suo progetto aiutandola a sviluppare le competenze necessarie per acquisire autonomia in questo processo.

---

*Durata del processo di consulenza* La consulenza in orientamento propone un accompagnamento a breve termine ed è volta ad affrontare e risolvere situazioni specifiche utilizzando tecniche e strategie mirate. Non è però da intendersi come un intervento unico e puntuale ma generalmente si struttura su più incontri. La durata del processo di orientamento è quindi estremamente variabile e dipende dalla situazione e dai bisogni della persona.

---

*Strumenti* In funzione della domanda e delle fasi della consulenza l'orientatore/orientatrice si può avvalere di strumenti quantitativi e qualitativi (per esempio test e questionari, riflessioni guidate, metodi narrativi, esercizi di proiezione nel futuro, ecc.) per favorire il processo di consulenza e incrementare la riflessività e la consapevolezza nella persona.

5.1 *Altre prestazioni* Alle consulenze in orientamento con allievi/e delle scuole medie, allievi/e delle scuole medie superiori, apprendisti, studenti e persone adulte, si affiancano prestazioni per specifici tipi di pubblico come i bilanci di competenze e di riqualifica, la consulenza viamria per il sostegno all'impiegabilità delle persone over 40, le consulenze su mandato per assicurati AD, AI, assistenza sociale nonché le manifestazioni e gli incontri di informazione collettiva che mirano a favorire la scoperta del mondo del lavoro e delle formazioni presenti sul territorio.

5.2 *Lavoro di rete* Gli orientatori e le orientatrici collaborano con diverse figure del mondo scolastico, formativo ed economico. Di seguito sono elencate le collaborazioni più importanti:

**Collaborazioni:**

Uffici regionali di collocamento (URC)

Ufficio dell'assicurazione invalidità (AI)

Divisione della formazione professionale (DFP)

Aziende

Associazioni di categoria

Istituto della transizione e del sostegno (ITS)

Sezione dell'insegnamento medio (SIM)

Enti sociali e sanitari del territorio ticinese

Gruppi di lavoro nazionali e intercantonali

## 6. Gruppi target

L'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale, attraverso i suoi servizi, offre prestazioni specifiche in funzione dell'utenza.

Utenti	Motivi delle richieste	Domande tipo	Luogo
Allievi/e di scuola media e i loro genitori	- Sostegno nell'affrontare la prima scelta formativa/professionale	Non ho idea di cosa fare dopo la scuola media. Ho un sogno ma non so come realizzarlo. Ho già un'idea precisa ma vorrei pensare a delle alternative. Ho un'idea ma non so come realizzarla. Non so come muovermi per realizzare il mio progetto. Non so cosa è importante per capire che scelta fare. L'importante è che mio figlio faccia ciò che gli piace ma non so come aiutarlo. Vorrei capire quali sono le opportunità dopo l'apprendistato. Vorrei fare il liceo ma non sono sicuro che mi piaccia. Non mi sento ancora pronto a fare una scelta. Non mi sento pronto ad entrare nel mondo del lavoro. Chi mi conosce mi dà tanti consigli ma io la penso diversamente, cosa posso fare? Sono indeciso tra più opzioni come faccio a scegliere? Ho un'idea ma non mi vedo a fare quello tutta la vita. Non mi piace studiare ma penso che il liceo sia la scelta giusta per me. Non mi piace nulla. Come si trova un posto di apprendistato? Quali sono i requisiti di ammissione alla tal scuola? Cosa faccio se non mi prendono?	Sedi di scuola media
Allievi/e di scuole medie superiori	- Scelta degli studi universitari - Informazioni sugli sbocchi professionali - Interruzione della formazione - Richieste di informazioni	Al liceo mi piacciono un po' tutte le materie, non so proprio cosa fare. Sono andato al liceo perché avevo un'idea fin da piccolo, ora è svanita e non so più cosa vorrei studiare. Forse lo studio universitario non è il tipo di percorso che vorrei, ma non so cosa potrei trovare d'altro. Tutti mi dicono che sono portato per lo studio di una materia ma io non sono sicuro che è quello che fa per me. Sono indeciso, non ho nessuna idea. Sono indeciso fra due possibilità ma non so proprio come si fa a scegliere. Mi interessa una materia in particolare, ma non so dove potrei andare a studiare e come funziona lo studio. Mi appassiona questa materia e vorrei saperne il più possibile, ho quindi deciso di studiarla, ma dopo gli studi che lavoro potrò fare? Lo studio di questa materia mi attira molto, ma gli sbocchi lavorativi no, come faccio a uscire da questa situazione?	Sedi di scuola media superiore
Persone in formazione	- Specializzarsi / perfezionarsi - Riqualficarsi - Interruzione della formazione - Inserimento professionale	Otterrò presto il diploma, come faccio a trovare lavoro? Dopo questa formazione vorrei continuare a specializzarmi, cosa posso fare? So che ho tante porte aperte, ma non so bene verso cosa dirigermi. Adesso che ho fatto questa formazione so che questo lavoro non fa per me, ma non so cos'altro vorrei fare per essere felice.	Uffici regionali
Persone attive professionalmente	- Problemi sul lavoro / perdita di motivazione - Specializzarsi / perfezionarsi - Possibilità di perdita di impiego - Richieste di informazioni - Bisogno di un cambiamento	Ho 40 anni, sono troppo vecchio per cambiare lavoro? Con il mio diploma cosa potrei fare d'altro nel mercato del lavoro odierno? Sento il desiderio di un cambiamento nella mia vita lavorativa, ma non so bene cosa potrei o vorrei cambiare.	Uffici regionali
Persone non in formazione e non attive professionalmente	- Reinserirsi nel mercato del lavoro - Formarsi / specializzarsi / perfezionarsi - Richieste di informazioni	Vorrei trovare un lavoro rapidamente, esistono corsi brevi che posso seguire? Invio centinaia di candidature ma nessuno mi risponde, non c'è posto per me nel mercato del lavoro? Ho già svolto una formazione in passato ma non voglio o non posso più lavorare in quella professione, vorrei fare una riqualifica. Ho sempre lavorato ma senza alcun diploma, ora sono disoccupato, per trovare lavoro sarebbe meglio avere un certificato riconosciuto? Posso far riconoscere la mia esperienza?	Uffici regionali

## 7. Il profilo degli orientatori e delle orientatrici

La legge federale sull'orientamento scolastico e professionale dice che ogni Cantone deve provvedere ad offrire un ampio servizio di orientamento scolastico e professionale (art. 51 LFPr).

Al fine di adempiere al loro mandato gli orientatori e le orientatrici dispongono di una formazione specifica a livello universitario riguardante, tra gli altri aspetti, la consulenza, la gestione di carriera e la psicologia. Il titolo deve inoltre essere riconosciuto dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI), si tratta quindi di una professione protetta il cui esercizio è regolamentato a norma di legge.

Gli orientatori aggiornano e perfezionano costantemente le proprie competenze e conoscenze e curano le relazioni con le aziende e il tessuto economico del territorio.

### 7.1 Il profilo di qualificazione degli orientatori e delle orientatrici comprende le seguenti Competenze competenze:

Competenze fondamentali	Descrizione	Competenze operative
<b>Consigliare</b>	In un rapporto di fiducia, l'atto del consigliare implica accompagnare la persona nello stabilire un piano d'azione e a condurre un processo sistematico e adeguato che favorisca il raggiungimento degli obiettivi. Si tratta quindi di comprendere le domande esplicite e, spesso, implicite della persona, di fissare con lei degli obiettivi coerenti e di assicurarsi che vi siano effettive opportunità di realizzazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chiarire la richiesta della persona</li> <li>- Definire gli obiettivi</li> <li>- Fissare un piano e un contratto d'intervento</li> <li>- Assicurare la prestazione stabilita</li> <li>- Valutare costantemente il processo</li> <li>- Instaurare e mantenere una buona alleanza di lavoro</li> </ul>
<b>Condurre un colloquio</b>	Il colloquio ha lo scopo di offrire alla persona i mezzi per costruirsi una visione d'insieme della sua situazione professionale e personale. Esso mira inoltre ad accompagnarla nel progredire verso la realizzazione del suo progetto. Il colloquio si fonda su dei metodi e dei modelli psicologici volti a far emergere un progetto nell'ambito di una consulenza individuale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccogliere informazioni e valutare lo sviluppo della consulenza</li> <li>- Condurre il colloquio</li> <li>- Fare la sintesi</li> <li>- Decidere quali interventi effettuare</li> <li>- Aggiornare il dossier</li> </ul>
<b>Diagnosticare / valutare</b>	La diagnosi psicologica ha come scopo quello di analizzare e descrivere le caratteristiche individuali della persona (gli interessi, i valori, lo stile d'attribuzione, le risorse di carriera, le difficoltà decisionali, le competenze, ecc.) e di definire il suo ambiente socio-culturale. La diagnosi / la valutazione si effettua mediante colloqui, test, questionari,...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definire le dimensioni dell'indagine</li> <li>- Scegliere le tecniche di valutazione più appropriate</li> <li>- Assicurarsi che le condizioni siano ottimali per effettuare una diagnosi affidabile</li> <li>- Valutare e interpretare i risultati</li> <li>- Comunicare i risultati alla persona</li> <li>- Integrare le informazioni allo sviluppo della consulenza</li> </ul>
<b>Informare</b>	Grazie alla conoscenza di fonti d'informazione neutre e affidabili e dei mezzi per effettuare delle ricerche, l'orientatore/trice accompagna la persona nell'esplorazione e nell'approfondimento delle possibili vie per il suo progetto professionale. L'obiettivo è duplice, permettere alla persona di disporre delle informazioni cruciali per la costruzione di un progetto e rinforzare la sua autonomia nella ricerca e nella selezione delle informazioni pertinenti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chiarire il bisogno di informazione della persona</li> <li>- Conoscere e sfruttare le fonti di informazione più pertinenti, affidabili e neutrali</li> <li>- Integrare le informazioni raccolte nel processo di consulenza</li> <li>- Proporre metodi adeguati per la ricerca di informazioni</li> </ul>
<b>Animare una seduta</b>	Animare una seduta richiede qualità pedagogiche volte a dinamizzare i processi individuali dei partecipanti, favorendo quindi le interazioni e stimolando i comportamenti e le attitudini utili alla realizzazione dei progetti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definire i bisogni dei partecipanti</li> <li>- Determinare i contenuti</li> <li>- Applicare le tecniche d'animazione più appropriate</li> <li>- Accompagnare il processo tenendo conto della dinamica di gruppo</li> <li>- Verificare che il risultato si integri a dovere ai progetti dei partecipanti</li> </ul>

Competenze complementari	Descrizione	Competenze operative
<b>Accompagnare / condurre attività di "coaching"</b>	In una prospettiva di autonomizzazione progressiva, la persona è accompagnata fino alla realizzazione del suo progetto professionale, di formazione, di riorientamento, di inserimento o di riconversione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fare il bilancio della situazione</li> <li>- Stabilire un piano d'azione</li> <li>- Accompagnare e sostenere la persona nel suo processo</li> <li>- Valutare i progressi</li> <li>- Motivare la persona lungo il processo di cambiamento</li> </ul>
<b>Realizzare e proporre dei moduli di formazione</b>	In determinati contesti, l'orientatore/orientatrice concepisce, realizza e anima formazioni e corsi volti a stimolare determinate competenze e/o lo sviluppo personale della persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare il target della formazione, sviluppa una proposta di formazione mirata</li> <li>- Animare sessioni di formazione attraverso metodi e tecniche efficaci e attivanti</li> <li>- Valutare il processo di apprendimento dei partecipanti, adattare il percorso in caso di bisogno</li> </ul>
<b>Fare ricerca</b>	Nella sua attività, l'orientatore/orientatrice partecipa o conduce ricerche su tematiche legate all'orientamento (mediate procedure e metodi scientifici).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare e descrivere le domande di ricerca</li> <li>- Definire la metodologia di ricerca</li> <li>- Raccogliere i dati</li> <li>- Analizzare e interpretare i dati</li> <li>- Trarre delle conclusioni</li> <li>- Comunicare i risultati</li> <li>- Integrare i risultati alla pratica orientativa</li> <li>- Ricercare, selezionare, preparare il materiale didattico</li> </ul>
<b>Rappresentare l'orientamento</b>	L'orientatore/orientatrice rappresenta e promuove la propria organizzazione nelle relazioni con i partner del mondo del lavoro, della formazione e verso la società. Presenta gli obiettivi e l'utilità delle prestazioni dell'Ufficio e favorisce un dialogo innovativo sui temi dell'orientamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenersi aggiornati sui temi di attualità</li> <li>- Scegliere la strategia, il contenuto e la forma della comunicazione</li> <li>- Mantenere e ampliare la propria rete di contatti.</li> <li>- Partecipare a eventi e incontri con i partner costruendo una buona immagine dell'Ufficio e dell'orientamento</li> </ul>
<b>Condurre un progetto</b>	Nella sua attività, l'orientatore e l'orientatrice partecipa e conduce progetti per lo sviluppo dell'attività di orientamento, degli strumenti di lavoro e delle prestazioni dell'Ufficio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare i bisogni o le domande per strutturare efficacemente un progetto</li> <li>- Sviluppare e costruire idee innovative per progetti innovativi inerenti l'orientamento</li> <li>- Collaborare con colleghi e partner esterni alla realizzazione del progetto</li> <li>- Condurre il progetto in base a standard di qualità</li> <li>- Valutare gli sviluppi del progetto</li> <li>- Trasmettere le conclusioni</li> <li>- Considerare l'impatto sulla pratica</li> </ul>

Competenze tecniche e trasversali	Descrizione	Competenze operative
<b>Collaborare</b>	Le attività dell'orientatore/orientatrice sono sempre più interconnesse a enti istituzionali con i quali instaurare sinergie e collaborazioni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare le persone di riferimento</li> <li>- Definire e discutere il tipo di collaborazione</li> <li>- Sviluppare una collaborazione efficace</li> <li>- Valutare la qualità della collaborazione</li> </ul>
<b>Assicurare la qualità</b>	Valuta e migliora costantemente la qualità della propria pratica facendo riferimento agli standard della professione, all'etica, alla scientificità e all'efficacia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere e sviluppare i criteri di qualità</li> <li>- Osservare costantemente il proprio operato in modo critico e aperto</li> <li>- Favorire un dialogo sul tema della qualità con i propri colleghi</li> <li>- Integrare buone pratiche nel quotidiano</li> <li>- Formarsi in modo continuo per sviluppare costantemente la propria pratica professionale</li> </ul>

Competenze sociali e personali	Descrizione	Competenze operative
<b>Dimostrare le proprie competenze sociali e personali</b>	Nella propria pratica professionale, dalle consulenze fino alle relazioni con colleghi e partner esterni, sviluppa e dimostra competenze sociali e personali che facilitano le relazioni e instaurano un clima di fiducia e di collaborazione. Si presenta e agisce in conformità con i valori e le norme professionali della propria organizzazione.	Auto-valutarsi, Perfezionarsi, Aggiornare le proprie conoscenze specifiche, Mantenere il proprio equilibrio personale, Dimostrare flessibilità e spirito di adattamento, Instaurare una relazione, Instaurare un clima di fiducia, Adattarsi ai diversi tipi di pubblico, Essere al servizio della persona, Gestire lo stress e i conflitti, Fissare delle priorità, Gestire il tempo, Rispettare la deontologia professionale, Dimostrare iniziativa e creatività, comunicare con naturalezza (espressione orale e scritta)

## 8. Conclusioni

Le persone che si rivolgono al nostro servizio hanno spesso compiuto dei passi da sole, ad esempio riflettendo sulla propria situazione, parlandone con chi sta loro vicino, raccogliendo informazioni, immaginando delle soluzioni, tentandone alcune, abbandonandone altre. Malgrado ciò, le loro azioni non sono state sufficientemente efficaci per risolvere la situazione e da qui nasce la loro richiesta di aiuto che il nostro servizio accoglie, chiarisce e prende a carico. Le persone potranno confrontarsi quindi con orientatori e orientatrici che non sono in possesso a prescindere di soluzioni o risposte, ma che sanno come e con quali strumenti e capacità si possono aiutare gli individui ad affrontare le proprie sfide e a costruirsi scenari per il futuro, autentici e significativi. La consulenza è quindi un incontro tra due persone complementari: una, professionista esperta del processo di accompagnamento e garante dei risultati e l'altra, esperta della propria storia di vita e della propria situazione. I principi importanti che abbiamo esposto nei capitoli precedenti vogliono fare luce su questo incontro tanto particolare che è la consulenza di orientamento e sottolineare quali direzioni e quale sensibilità caratterizzano oggi il nostro intervento.

Questi principi costituiscono l'insieme di norme e valori ai quali gli orientatori e le orientatrici fanno riferimento nella pratica quotidiana. Abbiamo voluto raccoglierci in questo documento affinché siano sempre a disposizione di tutti come strumento di lavoro e di riflessione affinché ognuno possa sviluppare costantemente la qualità e l'efficacia delle prestazioni di orientamento. Il nostro concetto di consulenza è anche stato pensato come documento di presentazione delle caratteristiche dell'offerta di prestazioni dell'UOSP per i numerosi partner del mondo del lavoro e della formazione con cui collaboriamo costantemente, ma anche e tutte le persone, le famiglie interessate alle nostre attività.

### Direzione Ufficio cantonale dell'orientamento scolastico e professionale

Stabile Torretta  
Viale Stefano Franscini 32  
6500 Bellinzona  
**091 814 63 51**  
decs-uosp@ti.ch

La Direzione gestisce e coordina le attività. Rappresenta l'Ufficio e cura le relazioni con le scuole, le associazioni dei genitori, le organizzazioni del mondo del lavoro, nonché con enti e servizi che svolgono attività o ricerche utili per l'orientamento.

#### Servizio di orientamento scolastico e professionale

**Bellinzona**  
Stabile Torretta  
Viale Stefano Franscini 32  
6500 Bellinzona  
**091 814 63 51**  
decs-uosp.bellinzona@ti.ch

**Lugano**  
Via Maggio 1B  
6900 Lugano  
**091 815 61 81**  
decs-uosp.lugano@ti.ch

**Locarno**  
Via della Posta 9  
6600 Locarno  
**091 816 14 71**  
decs-uosp.locarno@ti.ch

**Mendrisio**  
Via P. F. Mola  
6850 Mendrisio  
**091 816 41 21**  
decs-uosp.mendrisio@ti.ch

#### Servizio di orientamento alle scuole universitarie

**Bellinzona**  
Stabile Torretta  
Viale Stefano Franscini 32  
6500 Bellinzona  
**091 814 63 51**  
decs-uosp.bellinzona@ti.ch

**Lugano**  
Via Maggio 1B  
6900 Lugano  
**091 815 61 81**  
decs-uosp.lugano@ti.ch

**Locarno**  
Via della Posta 9  
6600 Locarno  
**091 816 14 71**  
decs-uosp.locarno@ti.ch

**Mendrisio**  
Via P. F. Mola  
6850 Mendrisio  
**091 816 41 21**  
decs-uosp.mendrisio@ti.ch

#### Servizio documentazione Infocentro

**Bellinzona**  
Stabile Torretta  
Viale Stefano Franscini 32  
6500 Bellinzona  
**091 814 63 51**  
decs-uosp.infodoc@ti.ch

[www.ti.ch/orientamento](http://www.ti.ch/orientamento)



@orientamento\_ti

