



---

## **Profilo di qualificazione dell'orientatore/orientatrice professionale, negli studi e nella carriera**

---

### **Profilo professionale**

L'orientatore/orientatrice professionale, negli studi e nella carriera (OPSC) offre un supporto a giovani e adulti al fine di permetter loro di scegliere una professione, un curriculum di studi o un percorso professionale in linea con le loro aspirazioni, le loro attitudini, le prospettive economiche e l'ambiente nel quale vivono e si muovono.

Per raggiungere questo obiettivo l'OPSC mette in atto delle strategie basate essenzialmente sulla progressiva autonomia dell'utente. Quest'ultimo/a è invitato/a a considerare le opzioni future realizzabili. In numerose situazioni l'OPSC deve trovare il modo di motivare gli/le utenti affinché siano capaci di adottare delle procedure adeguate. Nella maggior parte dei casi l'attività dell'OPSC viene esercitata individualmente, in particolare in occasione di colloqui. In certi casi il suo supporto può essere esercitato in maniera collettiva, in seno a gruppi di lavoro.

L'OPSC deve analizzare le richieste dell'utente al fine di rispondere ai suoi bisogni più profondi. Questa analisi include dei provvedimenti volti ad accrescere l'autonomia decisionale del soggetto: la riflessione sulle proprie aspirazioni, i propri bisogni, l'ambiente, le attitudini, la fattibilità delle opzioni prese in considerazione. Da questo punto di vista, l'OPSC deve essere in grado di fornire tracce degli spunti affinché l'utente possa informarsi in maniera pertinente sulle possibilità di formazione e perfezionamento, le prospettive professionali, le opportunità e le difficoltà dei percorsi presi in considerazione, e di presentare il sistema svizzero di formazione così come le differenti passerelle (passaggi da un indirizzo ad un altro) in maniera trasparente e comprensibile. L'OSP verifica che l'utente abbia integrato tutte queste informazioni e allestito progressivamente un progetto realizzabile. Il raggiungimento di questi obiettivi dipende sempre dall'instaurazione di un rapporto di fiducia tra le due persone.

L'OPSC collabora con diversi partner: famiglie, istituti di formazione, aziende, uffici di collocamento, amministrazioni, servizi sociali,... Oltre allo spirito di apertura e alle conoscenze richieste da questi contatti, l'OPSC deve dimostrarsi attento/a a rispettare le regole di confidenzialità, in particolare in occasione di contatti interistituzionali. In certe situazioni complesse, l'OSP deve valutare i limiti del proprio operato e affidare il caso ad altri specialisti.

L'OPSC assume inoltre compiti di prevenzione, in particolare sviluppando e attivando programmi di preparazione alla scelta professionale. In alcuni casi, l'OPSC può allargare il proprio campo d'attività mediante dei compiti specifici: la concezione e la realizzazione di programmi di informazione o auto-orientamento, il coaching di utenti che devono beneficiare di un supporto di lunga durata, l'organizzazione di manifestazioni legata all'orientamento,...

Il lavoro dell'OPSC implica l'applicazione di conoscenze e attitudini complesse e un saper fare particolare: psicologia dell'adolescente e dell'adulto, tecniche di colloquio, metodi diagnostici, animazione di gruppo, collaborazioni,... La pluralità di compiti, situazioni e contatti necessita un solido equilibrio personale. Al fine di assicurare la qualità del proprio lavoro, l'OSP deve inoltre essere in grado di volgere costantemente uno sguardo critico sul proprio operato per renderlo sempre più efficace.



## Panoramica delle competenze operative

Campi di competenze operative		Competenze operative						
<b>A</b>	Consigliare	A1 – Chiarire la richiesta dell'utente	A2 – Definire gli obiettivi	A3 – Fissare un piano e un contratto d'intervento	A4 – Assicurare la prestazione stabilita	A5 – Valutare costantemente il processo		
<b>B</b>	Condurre un colloquio	B1 – Raccogliere informazioni e valutare lo sviluppo della consulenza	B2 – Condurre il colloquio	B3 – Fare la sintesi	B4 – Decidere quali interventi effettuare	B5 – Aggiornare il dossier		
<b>C</b>	Diagnosticare / valutare	C1 – Definire le dimensioni dell'indagine	C2 – Scegliere le tecniche di valutazione più appropriate	C3 – Assicurarsi che le condizioni siano ottimali per effettuare una diagnosi affidabile	C4 Valutare e interpretare i risultati	C5 – Comunicare i risultati all'utente	C6 – Integrare le informazioni allo sviluppo della consulenza	
<b>D</b>	Informare (utenti)	D1 – Chiarire le richieste di informazione	D2 – Ricercare e sfruttare le fonti di informazione più pertinenti	D3 – Scegliere e trasmettere le informazioni all'utente in base ai suoi bisogni specifici	D4 – Proporre metodi adeguati per la ricerca di informazioni	D5 – Verificare che l'informazione si integri a dovere al progetto dell'utente		
<b>E</b>	Animare una seduta	E1 – Definire i bisogni dei partecipanti	E2 – Determinare i contenuti	E3 – Applicare le tecniche di animazione più appropriate	E4 – Accompagnare il processo tenendo conto della dinamica di gruppo	E5 – Verificare che il risultato si integri a dovere ai progetti dei partecipanti		
<b>F</b>	Accompagnare / condurre attività di 'coaching'	F1 – Fare il bilancio della situazione	F2 – Stabilire un piano d'azione	F3 – Accompagnare e sostenere la persona nel suo processo	F4 – Valutare i progressi			
<b>G</b>	Realizzare e proporre dei moduli di formazione	G1 – Organizzare e pianificare le sedute	G2 – Informare sull'ambito di riferimento e sugli obiettivi dell'offerta	G3 – Animare le sedute	G4 – Valutare il progresso globale d'animazione / d'apprendimento			
<b>H</b>	Fare ricerca	H1 – Identificare e descrivere le domande da porsi	H2 – Definire un proprio metodo di ricerca	H3 – Raccogliere i dati	H4 – Analizzare e interpretare i dati	H5 – Trarre delle conclusioni	H6 – Comunicare i risultati	H7 – Integrare i risultati alla pratica orientativa
<b>I</b>	Rappresentare l'orientamento	I1 – Tenersi aggiornati sui temi di attualità	I2 – Scegliere la strategia, il contenuto e la forma della comunicazione	I3 – Trasmettere le informazioni	I4 – Valutare gli effetti del messaggio			
<b>J</b>	Condurre un progetto	J1 – Chiarire gli obiettivi	J2 – Stabilire un piano d'azione	J3 – Condurre il progetto in base a standard collaudati	J4 – Valutare gli sviluppi del progetto	J5 – Trasmettere le conclusioni	J6 – Considerare l'impatto sulla pratica	
<b>K</b>	Collaborare	K1 – Identificare le persone di riferimento	K2 – Definire e discutere il tipo di collaborazione	K3 – Sviluppare una collaborazione efficace	K4 – Valutare la qualità della collaborazione			
<b>L</b>	Assicurare la qualità	L1 – Definire periodicamente dei criteri di misura	L2 – Raccogliere i dati	L3 – Analizzare, interpretare e discutere i risultati	L4 – Verificare gli effetti legati all'applicazione delle misure prese			
<b>M</b>	Dimostrare le proprie competenze sociali e personali	M1 – Autovalutarsi	M2 – Perfezionarsi	M3 – Aggiornare le proprie conoscenze specifiche	M4 – Mantenere il proprio equilibrio personale	M5 – Dimostrare flessibilità e spirito di adattamento	M6 – Instaurare una relazione	M7 – Instaurare un clima di fiducia
		M8 – Adattarsi ai diversi tipi di pubblico	M9 – Essere al servizio dell'utente	M10 – Gestire lo stress e i conflitti	M11 – Fissare delle priorità	M12 – Gestire il tempo	M13 – Rispettare la deontologia professionale	
		M14 – Dimostrare iniziativa e creatività	M15 – Comunicare con naturalezza (espressione orale e scritta)					

Competenze fondamentali

Competenze complementari

Competenze tecniche trasversali

Competenze sociali e personali

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### A Consigliare (competenza fondamentale)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

In un rapporto di fiducia, l'atto del consigliare implica aiutare l'utente a 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 dell'utente, di fissare con lui degli obiettivi coerenti e di assicurarsi che vi siano effettive opportunità di realizzazione.

#### Contesto

Nel campo dell'orientamento, la consulenza ha lo scopo di aiutare individui soli o accompagnati (famiglia, persone di riferimento, ecc.) a costruire il loro progetto scolastico o professionale, e in questo operare l'orientatore/orientatrice entra in contatto con altri campi di competenza. È quindi necessaria una comprensione approfondita della situazione dell'utente, delle sue potenzialità e del contesto nel quale è cresciuto e vive.

Questo campo d'attività A è connesso ai seguenti ambiti :

B - Condurre un colloquio  
C - Diagnosticare / valutare  
D - Informare

F - Accompagnare / condurre attività di 'coaching'  
K - Collaborare  
L - Assicurare la qualità

Competenze operative	Criteri di valutazione
A1 - Chiarire la richiesta dell'utente A2 - Definire gli obiettivi A3 - Fissare un piano e un contratto d'intervento A4 - Assicurare la prestazione stabilita A5 - Valutare costantemente il processo	L'orientatore/trice è in grado di : <ul style="list-style-type: none"> <li>- condurre un colloquio di investigazione che gli/le permetta di chiarire la vera richiesta dell'utente, al di là della richiesta esplicita (N3)</li> <li>- formulare con l'utente degli obiettivi precisi e realisti (SMART) (N3)</li> <li>- definire chiaramente il piano d'intervento e i rispettivi ruoli (N2)</li> <li>- varare un piano d'azione e mettere in atto delle tecniche volte a stimolare la ricerca di risorse da parte dell'utente al fine di raggiungere gli obiettivi fissati (N4)</li> <li>- misurare lo scarto tra gli obiettivi raggiunti e gli obiettivi di partenza (N3)</li> <li>- all'occorrenza, prendere le misure necessarie per diminuire questo scarto o per ridefinire gli obiettivi (N3)</li> <li>- definire la scadenza del processo di orientamento (N2)</li> </ul>
Competenze sociali e personali	Livelli richiesti
M1 - Autovalutarsi M4 - Mantenere il proprio equilibrio personale M6 - Instaurare una relazione M7 - Instaurare un clima di fiducia M8 - Adattarsi ai diversi tipi di pubblico M9 - Essere al servizio dell'utente M10 - Gestire lo stress e i conflitti M11 - Fissare delle priorità M13 - Rispettare la deontologia professionale M15 - Comunicare con naturalezza (espressione orale e scritta)	N1 = conoscere/sapere N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard) N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### **B** Condurre un colloquio (competenza fondamentale)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

Il colloquio ha lo scopo di offrire all'utente i mezzi per costruirsi una visione d'insieme della sua situazione professionale e personale. Esso mira inoltre ad aiutarlo a 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.

#### Contesto

Il colloquio si svolge spesso nell'ambito di una consulenza più ampia. Esso può fondarsi su diverse basi: esplicitazione, informazione, valutazione, consiglio,...

Questo campo di attività B è connesso ai seguenti ambiti :

A - Consigliare

D - Informare

C - Diagnosticare / valutare

F - Accompagnare / condurre attività di 'coaching'

Competenze operative	Criteri di valutazione
B1 - Raccogliere informazioni e valutare lo sviluppo della consulenza B2 - Condurre il colloquio B3 - Fare la sintesi B4 - Decidere quali interventi effettuare B5 - Aggiornare il dossier	L'orientatore/trice è in grado di : <ul style="list-style-type: none"><li>- consultare le informazioni e i dati messi a disposizione dagli utenti per preparare un intervento (N2)</li><li>- preparare l'intervento tenendo conto dello sviluppo del percorso di orientamento (N2)</li><li>- condurre il colloquio secondo delle tecniche psicologiche consone (N3)</li><li>- considerare tutti i parametri che possono influenzare il progresso del processo, sfruttando gli elementi più pertinenti per strutturare il colloquio (N4)</li><li>- scegliere il tipo d'intervento più pertinente in base alle caratteristiche dell'utente e dell'obiettivo perseguito (N3)</li><li>- organizzare il dossier in maniera chiara e comprensibile (N2)</li></ul>
Competenze sociali e personali	Livelli richiesti
M1 - Autovalutarsi M6 - Instaurare una relazione M7 - Instaurare un clima di fiducia M8 - Adattarsi ai diversi tipi di pubblico M9 - Essere al servizio dell'utente M10 - Gestire lo stress e i conflitti M11 - Fissare delle priorità M12 - Gestire il tempo M13 - Rispettare la deontologia professionale M15 - Comunicare con naturalezza (espressione orale e scritta)	N1 = conoscere/sapere N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard) N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### C Diagnosticare / valutare (competenza fondamentale)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

La diagnosi psicologica ha come scopo quello di analizzare e descrivere le caratteristiche individuali dell'utente (interessi, capacità intellettuali, cognitive e affettive, attitudini,...) e di definire il suo ambiente socio-culturale. La diagnosi / la valutazione si effettua mediante colloqui, test, questionari,...

#### Contesto

Al di là degli indispensabili aspetti tecnici, in occasione della diagnosi / della valutazione è indispensabile instaurare un clima di fiducia con l'utente affinché possa fornire delle prestazioni affidabili. È altresì indispensabile saper trasmettere i risultati in maniera comprensibile e dinamizzante.

Questo campo d'attività C è connesso ai seguenti ambiti :

A - Consigliare

B - Condurre un colloquio

F - Accompagnare / condurre attività di 'coaching'

K - Collaborare

#### Competenze operative

- C1 - Definire le dimensioni dell'indagine
- C2 - Scegliere le tecniche di valutazione più appropriate
- C3 - Assicursi che le condizioni siano ottimali per effettuare una diagnosi affidabile
- C4 - Valutare e interpretare i risultati
- C5 - Comunicare i risultati all'utente
- C6 - Integrare le informazioni allo sviluppo della consulenza

#### Criteri di valutazione

- L'orientatore/trice è in grado di :
- determinare quali dimensioni (sociali, personali, professionali,...) analizzare in base all'obiettivo, alla situazione e alla personalità dell'utente (N3)
  - scegliere la/le tecnica/che di valutazione più adeguata/e in base all'utente, al tempo, alle risorse a disposizione e all'obiettivo perseguito (N3)
  - verificare l'affidabilità dei risultati creando delle condizioni favorevoli alla raccolta dei dati (N2)
  - analizzare i risultati ottenuti in relazione al progetto dell'utente (N4)
  - comunicare i risultati in maniera comprensibile per l'utente, in un'ottica costruttiva (N2)
  - utilizzare i risultati per rinforzare la capacità dell'utente di costruire il suo progetto (N3)

#### Competenze sociali e personali

- M3 - Aggiornare le proprie conoscenze specifiche
- M7 - Instaurare un clima di fiducia
- M8 - Adattarsi ai diversi tipi di pubblico
- M9 - Essere al servizio dell'utente
- M12 - Gestire il tempo
- M13 - Rispettare la deontologia professionale

#### Livelli richiesti

- N1 = conoscere/sapere
- N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard)
- N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco
- N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### D Informare (competenza fondamentale)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

L'informazione punta a dare all'utente tutti gli elementi in grado di aiutarlo nella realizzazione del suo progetto di formazione, d'inserimento e di scelta professionale o di sviluppo personale. Essa ha l'obiettivo di fornire i documenti, gli indirizzi utili e, eventualmente, a spingere l'utente verso i servizi o gli enti pertinenti.

#### Contesto

Informare richiede una buona conoscenza delle informazioni più pertinenti e delle diverse fonti a disposizione. Al fine di rendere più autonomo l'utente, è necessario ottimizzare le sue capacità per permettergli di scoprire da solo le informazioni necessarie, selezionarle per distinguere gli elementi utili e acquisire di conseguenza una competenza trasferibile.

Questo campo d'attività D è connesso ai seguenti ambiti :

A - Consigliare

B - Condurre un colloquio

E - Animare una seduta

F - Accompagnare / condurre attività di 'coaching'

K - Collaborare

Competenze operative	Criteri di valutazione
D1 - Chiarire le richieste di informazione D2 - Ricercare e sfruttare le fonti di informazione più pertinenti D3 - Scegliere e trasmettere le informazioni all'utente in base ai suoi bisogni specifici D4 - Proporre metodi adeguati per la ricerca di informazioni D5 - Verificare che l'informazione si integri a dovere al progetto dell'utente	L'orientatore/trice è in grado di : - valutare lo stato delle conoscenze dell'utente (N2) - definire le sue richieste di informazione e valutare il grado di approfondimento necessario (N3) - conoscere e padroneggiare le diverse fonti di informazione (N2) - trasmettere le informazioni tenendo conto del profilo dell'utente (N3) - dare un parere sulla pertinenza delle diverse informazioni (N3) - sostenere e accompagnare l'utente nella sua ricerca di informazioni (N2) - assicurarsi che l'utente abbia ben compreso l'informazione e che possa utilizzarla a suo vantaggio (N3)
Competenze sociali e personali	Livelli richiesti
M3 - Aggiornare le proprie conoscenze specifiche M6 - Instaurare una relazione M8 - Adattarsi ai diversi tipi di pubblico M9 - Essere al servizio dell'utente M13 - Rispettare la deontologia professionale M15 - Comunicare con naturalezza (espressione orale e scritta)	N1 = conoscere/sapere N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard) N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### **E Animare una seduta** (competenza fondamentale)

#### **Descrizione del campo di competenza operativa**

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.

#### **Contesto**

L'animazione di una seduta si basa su diverse competenze di gestione del gruppo. Saper adattarsi a pubblici talvolta molto differenti richiede una buona padronanza del soggetto e una spiccata flessibilità nella scelta dei metodi e del linguaggio da utilizzare.

Questo campo d'attività E è connesso ai seguenti settori :

D - Informare

K - Collaborare

G - Realizzare e proporre dei moduli di formazione

L - Assicurare la qualità

#### **Competenze operative**

#### **Criteria di valutazione**

E1 - Definire i bisogni dei partecipanti

E2 - Determinare i contenuti

E3 - Applicare le tecniche d'animazione più appropriate

E4 - Accompagnare il processo tenendo conto della dinamica di gruppo

E5 - Verificare che il risultato si integri a dovere ai progetti dei partecipanti

L'orientatore/trice è in grado di :

- identificare gli utenti e definire il loro livello (N2)

- venire a conoscenza dei bisogni specifici dei partecipanti (N2)

- adattare la modalità di presentazione al contesto della seduta (sala, numero di partecipanti, tipo di utenti, materiale a disposizione,...) (N2)

- padroneggiare le differenti tecniche e i supporti d'animazione (N2)

- strutturare il proprio intervento in base all'obiettivo e il tempo a disposizione (N2)

- gestire la dinamica di gruppo (N3)

- assicurarsi che le informazioni trasmesse possano essere utilizzate dagli utenti (N2)

#### **Competenze sociali e personali**

#### Livelli richiesti

M1 - Autovalutarsi

M3 - Aggiornare le proprie conoscenze specifiche

M5 - Dimostrare flessibilità e spirito di adattamento

M7 - Instaurare un clima di fiducia

M8 - Adattarsi ai diversi tipi di pubblico

M9 - Essere al servizio dell'utente

M10 - Gestire lo stress e i conflitti

M12 - Gestire il tempo

M15 - Comunicare con naturalezza (espressione orale e scritta)

N1 = conoscere/sapere

N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard)

N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco

N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### **F** **Accompagnare / condurre attività di 'coaching'** (competenza complementare)

#### **Descrizione del campo di competenza operativa**

In una prospettiva di autonomizzazione progressiva, l'utente è seguito fino alla realizzazione del suo progetto professionale, di formazione, di riorientamento, di inserimento o di riconversione.

#### **Contesto**

L'accompagnamento / il 'coaching' può essere richiesto in situazioni specifiche affinché l'utente possa progredire beneficiando di un supporto ravvicinato e/o a lungo termine.

Questo campo d'attività F è connesso ai seguenti ambiti :

A - Consigliare

B - Condurre un colloquio

C - Diagnosticare / valutare

D - Informare

K - Collaborare

<b>Competenze operative</b>	<b>Criteri di valutazione</b>
F1 - Fare il bilancio della situazione F2 - Stabilire un piano d'azione F3 - Accompagnare e sostenere la persona nel suo processo F4 - Valutare i progressi	L'orientatore/trice è in grado di : - analizzare e comprendere la situazione globale dell'utente (N3) - cooperare con l'utente nella costruzione di un piano d'azione (N3) - proporre delle strategie in grado di mobilitare le risorse personali dell'utente e strutturare il suo sviluppo personale (N4) - rendere l'utente autonomo nella ricerca e nella concretizzazione dei suoi obiettivi (N3)
<b>Competenze sociali e personali</b>	<u>Livelli richiesti</u>
M1 - Autovalutarsi M6 - Instaurare una relazione M7 - Instaurare un clima di fiducia M8 - Adattarsi ai diversi tipi di pubblico M9 - Essere al servizio dell'utente M10 - Gestire lo stress e i conflitti M11 - Fissare delle priorità M12 - Gestire il tempo M13 - Rispettare la deontologia professionale M14 - Dimostrare iniziativa e creatività	N1 = conoscere/sapere N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard) N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### **G Realizzare e proporre dei moduli di formazione** (competenza complementare)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

In certi contesti (per esempio aiuto nell'inserimento o il reinserimento professionale, orientamento a ogni età, riflessione approfondita sulle proprie competenze), l'orientator/orientatrice può trovarsi nelle condizioni di realizzare e animare dei corsi o dei lavori di gruppo volti a stimolare determinate competenze e/o lo sviluppo personale dell'utente.

#### Contesto

I moduli di formazione o un eventuale approfondimento devono essere puntualmente realizzati in base all'obiettivo prefissato. Questo approccio richiede sovente la collaborazione di altri partner : servizi di impiego, collaboratori esterni,...

Questo campo d'attività G è connesso ai seguenti ambiti :

D - Informare

H - Fare ricerca

E - Animare una seduta

K - Collaborare

#### Competenze operative

- G1 - Organizzare e pianificare le sedute
- G2 - Informare sull'ambito di riferimento e sugli obiettivi dell'offerta
- G3 - Animare le sedute
- G4 - Valutare il processo globale d'animazione / d'apprendimento

#### Criteria di valutazione

- L'orientatore/trice è in grado di :
- definire i bisogni degli utenti e, eventualmente, del committente (N2)
  - sviluppare un concetto che risponda a bisogni definiti (N3)
  - creare un dispositivo che permetta di raggiungere gli obiettivi prefissati (N3)
  - realizzare un'offerta dettagliata di moduli (N2)
  - fornire la prestazione padroneggiando le tecniche d'animazione e di gestione del gruppo (N3)
  - assicurarsi che i partecipanti integrino e applichino le nozioni affrontate (N2)
  - valutare i risultati e apportare eventuali correttivi (N4)

#### Competenze sociali e personali

- M1 - Autovalutarsi
- M3 - Aggiornare le proprie conoscenze specifiche
- M4 - Mantenere il proprio equilibrio personale
- M5 - Dimostrare flessibilità e spirito di adattamento
- M7 - Instaurare un clima di fiducia
- M8 - Adattarsi ai diversi tipi di pubblico
- M9 - Essere al servizio dell'utente
- M10 - Gestire lo stress e i conflitti
- M12 - Gestire il tempo
- M14 - Dimostrare iniziativa e creatività
- M15 - Comunicare con naturalezza (espressione orale e scritta)

#### Livelli richiesti

- N1 = conoscere/sapere
- N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard)
- N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco
- N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### H Fare ricerca (competenza complementare)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

Nella sua attività, l'orientatore/orientatrice può essere chiamato ad analizzare o a partecipare (mediante procedure e metodi scientifici) a delle ricerche su problematiche legate all'orientamento professionale.

#### Contesto

Il lavoro di ricerca può essere sostenuto a livello individuale, all'interno di un ufficio o di un'istituzione formatrice oppure ancora in un contesto interistituzionale.

Questo campo d'attività H è connesso ai seguenti ambiti :

B - Condurre un colloquio

C - Diagnosticare / valutare

D - Informare

J - Condurre un progetto

K - Collaborare

L - Assicurare la qualità

#### Competenze operative

- H1 - Identificare e descrivere le domande da porsi
- H2 - Definire un proprio metodo di ricerca
- H3 - Raccogliere i dati
- H4 - Analizzare e interpretare i dati
- H5 - Trarre delle conclusioni
- H6 - Comunicare i risultati
- H7 - Integrare i risultati alla pratica orientativa

#### Criteri di valutazione

- L'orientatore/trice è in grado di :
- definire il campo d'indagine (N3)
  - definire gli obiettivi della ricerca (N3)
  - stabilire un piano sperimentale operativo (N3)
  - scegliere un metodo di ricerca appropriato (N3)
  - assicurarsi dell'affidabilità dei dati raccolti (N2)
  - trattare i dati in base all'obiettivo della ricerca (N4)
  - formulare le conclusioni e delle raccomandazioni (N4)
  - diffondere e commentare i risultati in maniera ottimale (N2)
  - favorire il trasferimento alla pratica (N3)

#### Competenze sociali e personali

- M3 - Aggiornare le proprie conoscenze specifiche
- M11 - Fissare delle priorità
- M12 - Gestire il tempo
- M13 - Rispettare la deontologia professionale
- M14 - Dimostrare iniziativa e creatività

#### Livelli richiesti

- N1 = conoscere/sapere
- N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard)
- N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco
- N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### I Rappresentare l'orientamento (competenza complementare)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

L'orientatore/orientatrice può essere chiamato a presentare i diversi campi di attività legati al mondo dell'orientamento di fronte a diversi tipi di pubblico e a prendere posizione su temi d'attualità nel contesto della formazione e dell'orientamento.

#### Contesto

Potenziali utenti e il pubblico in generale possono beneficiare di questo tipo di informazione.

Questo campo d'attività è connesso ai seguenti ambiti :

D - Informare

K - Collaborare

E - Animare una seduta

#### Competenze operative

- I1 - Tenersi aggiornati sui temi di attualità
- I2 - Scegliere la strategia, il contenuto e la forma della comunicazione
- I3 - Trasmettere le informazioni
- I4 - Valutare gli effetti del messaggio

#### Criteri di valutazione

- L'orientatore/trice è in grado di :
- tenersi informato sui temi legati all'orientamento (N2)
  - definire una strategia di comunicazione in base al pubblico (N2)
  - informare gli ambienti interessati (N2)
  - verificare la pertinenza dei mezzi di trasmissione e il livello di comprensione del pubblico (N4)

#### Competenze sociali e personali

- M3 - Aggiornare le proprie conoscenze specifiche
- M8 - Adattarsi ai diversi tipi di pubblico
- M13 - Rispettare la deontologia professionale
- M14 - Dimostrare iniziativa e creatività
- M15 - Comunicare con naturalezza (espressione orale e scritta)

#### Livelli richiesti

- N1 = conoscere/sapere
- N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard)
- N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco
- N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### J Condurre un progetto (competenza complementare)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

Nella sua attività, l'orientatore/orientatrice può essere chiamato a condurre dei progetti legati al mandato dell'orientamento.

#### Contesto

I progetti possono essere condotti in diversi ambiti : ufficio dell'orientamento, collaborazione interistituzionale, enti intercantionali,...

Questo campo d'attività J è connesso ai seguenti ambiti :

H - Fare ricerca

L - Assicurare la qualità

K - Collaborare

#### Competenze operative

- J1 - Chiarire gli obiettivi
- J2 - Stabilire un piano d'azione
- J3 - Condurre il progetto in base a standard collaudati
- J4 - Valutare gli sviluppi del progetto
- J5 - Trasmettere le conclusioni
- J6 - Considerare l'impatto sulla pratica

#### Criteri di valutazione

- L'orientatore/trice è in grado di :
- definire il campo d'azione e gli obiettivi precisi del progetto (N2)
  - stabilire un piano d'azione e metterlo in atto (N3)
  - mobilitare le persone coinvolte (N2)
  - fare regolarmente il punto e riorientare le proprie azioni(N3)
  - presentare i risultati in maniera operativa (N3)
  - formulare delle raccomandazioni utili e applicabili (N3)
  - valutare l'impatto delle azioni intraprese (N4)

#### Competenze sociali e personali

- M3 - Aggiornare le proprie conoscenze specifiche
- M5 - Dimostrare flessibilità e spirito di adattamento
- M10 - Gestire lo stress e i conflitti
- M11 - Fissare delle priorità
- M12 - Gestire il tempo
- M13 - Rispettare la deontologia professionale
- M14 - Dimostrare iniziativa e creatività

#### Livelli richiesti

- N1 = conoscere/sapere
- N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard)
- N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco
- N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### **K Collaborare** (competenza tecnica trasversale)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

Le attività dell'orientatore sono sempre più interconnesse a enti istituzionali con i quali bisogna collaborare e definire delle aree di attività specifiche e comuni.

#### Contesto

La collaborazione è indispensabile per la maggior parte delle attività d'orientamento. Dalla qualità degli interventi spesso dipendono le probabilità di successo di queste collaborazioni.

Questo campo d'attività K è connesso ai seguenti ambiti :

D - Informare

J - Condurre un progetto

J - Comunicare

L - Assicurare la qualità

#### Competenze operative

- K1 - Identificare le persone di riferimento
- K2 - Definire e discutere il tipo di collaborazione
- K3 - Sviluppare una collaborazione efficace
- K4 - Valutare la qualità della collaborazione

#### Criteria di valutazione

- L'orientatore/trice è in grado di :
- dotarsi degli strumenti per conoscere i potenziali partner e le loro risorse (N3)
  - stringere i contatti e sviluppare la collaborazione e (N2)
  - delimitare i rispettivi campi d'azione e i reciproci contributi (N3)
  - definire una strategia comune (N3)
  - valutare periodicamente la forma e il plusvalore della collaborazione (N3)
  - adattare la modalità di collaborazione (N3)

#### Competenze sociali e personali

- M5 - Dimostrare flessibilità e spirito di adattamento
- M6 - Instaurare una relazione
- M7 - Instaurare un clima di fiducia
- M8 - Adattarsi ai diversi tipi di pubblico
- M10 - Gestire lo stress e i conflitti
- M11 - Fissare delle priorità
- M13 - Rispettare la deontologia professionale
- M14 - Dimostrare iniziativa e creatività

#### Livelli richiesti

- N1 = conoscere/sapere
- N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard)
- N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco
- N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze

## Livello richiesto per l'esercizio della professione

### L Assicurare la qualità (competenza tecnica trasversale)

#### Descrizione del campo di competenza operativa

L'intera attività professionale deve essere oggetto di un controllo di qualità.

#### Contesto

Questo lavoro può essere eseguito in maniera personale, come pure in maniera collettiva, in seno all'istituzione. In questo caso, si tratta di collaborare alla globalità del progetto.

Questo campo d'attività L è connesso ai seguenti ambiti :

H - Fare ricerca

K - Collaborare

D - Informare

Competenze operative	Criteri di valutazione
L1 - Definire periodicamente dei criteri di misura L2 - Raccogliere i dati L3 - Analizzare, interpretare e discutere i risultati L4 - Verificare gli effetti legati all'applicazione delle misure prese	L'orientatore/trice è in grado di : <ul style="list-style-type: none"><li>- definire il campo d'indagine (N2)</li><li>- precisare gli indicatori di misura (N3)</li><li>- scegliere un metodo di misura adeguato (N3)</li><li>- verificare l'affidabilità della raccolta dei dati (N2)</li><li>- analizzare i risultati e trarre delle conclusioni (N3)</li><li>- trasmettere i risultati e motivare ai cambiamenti / miglioramenti (N3)</li><li>- valutare i progressi (N3)</li></ul>
Competenze sociali e personali	Livelli richiesti
M1 - Autovalutarsi M2 - Perfezionarsi M3 - Aggiornare le proprie conoscenze specifiche M7 - Instaurare un clima di fiducia M11 - Fissare delle priorità M13 - Rispettare la deontologia professionale	N1 = conoscere/sapere N2 = agire all'interno di un contesto definito (standard) N3 = agire tenendo conto della complessità dei diversi parametri in gioco N4 = analizzare e valutare le proprie azioni e le loro conseguenze