COM-IN

Co-funded by the European Union

MANUALE

MODELLO DI COMPETENZE PER I CONSULENTI PER PERSONE DI DIFFICILE OCCUPABILITÀ

Progetto COM-IN
Programmi di formazione per consulenti che si occupano dell'inclusione sociale di persone di difficile occupabilità (COM-IN)
Programma: Erasmus +
Numero progetto: 2021-1-SI01-KA2020-VET-000033194

COM-IN

Co-funded by the European Union

Contenuto

INTRODUZIONE 3

1. Metodologia 7

2. Competenze tecniche 9

2.1. Mercato del lavoro e territorio 9

2.2. Domanda e offerta di lavoro 10

2.3. Sostenere i datori di lavoro 10

2.4. Sostenere le persone di difficile occupabilità 11

3. Competenze di *know-how* 13

3.1. Communicazione 13

3.2. Orientamento digitale 14

3.3. Professionalità 14

3.4. Identificare e risolvere criticità e problematiche 15

4. Competenze personali 16

4.1. Impegno, affidabilità, persistenza 16

4.2. Orientamento al cliente 16

4.3. Sviluppo / orientamento personale e flessibilità 17

4.4. Accettare e rispettare la diversità 18

4.5. Collaborazione e multidisciplinarità 18

INTRODUZIONE

Descrizione del progetto

Il presente progetto conviene sul fatto che i consulenti che si occupano di inclusione professionale e sociale e che operano all'interno dei centri per l'impiego, degli enti di formazione professionale, delle ONG, delle realtà comunali e di altre organizzazioni, possiedono poche competenze comuni sulla gestione dell'inclusione lavorativa di persone di difficile occupabilità.

Obiettivi principali del progetto

- Potenziare il ruolo dei consulenti nei centri per l'impiego, negli enti di formazione professionale, nelle ONG e nelle comunità locali con lo scopo di migliorare le metodologie e gli approcci per l'inclusione lavorativa di persone di difficile occupabilità.
- Promuovere lo scambio di esperienze e buone pratiche tra consulenti che provengono da diverse organizzazioni che si occupano di inclusione sociale e lavorativa di persone di difficile occupabilità.
- Potenziare la figura del "*community coordinator*" affinché coordini azioni comunitarie – ovvero, una serie di misure volte all'inclusione sociale e professionale delle persone di difficile occupabilità. Il *community coordinator* avrà il ruolo di organizzare al meglio le attività dei consulenti durante l'intero processo di inclusione lavorativa all'interno delle comunità locali.
- Migliorare la collaborazione e le attività di *networking* tra le diverse organizzazioni durante il processo di inclusione lavorativa e sociale di persone di difficile occupabilità.
- Organizzare un programma per l'inserimento di percorsi di formazione organizzati e introdurre una serie di metodologie all'interno del curriculum degli enti di formazione professionale e di altre organizzazioni che operano nel settore dell'inclusione sociale e lavorativa di persone di difficile occupabilità.
- Stilare delle metodologie per individuare e certificare le conoscenze informalmente acquisite per questo nuovo profilo professionale – "Consulente per persone di difficile occupabilità".

Attività:

Il partenariato del progetto preparerà:
- un programma di formazione per "consulenti per persone di difficile occupabilità";
- un programma di formazione per "*community coordinator*" per persone di difficile occupabilità" ed
- elaborerà una proposta per un programma certificato per "consulenti per persone di difficile occupabilità".

*** Persone di difficile occupabilità**

La creazione di un elenco di persone di difficile occupabilità si basa sui risultati ottenuti dai *partner* del presente progetto, in collaborazione con i partecipanti dei *focus group*:

- Giovani (soprattutto coloro) che non hanno un diploma o dispongono di un basso livello di istruzione, giovani in situazione di insuccesso o abbandono scolastico, giovani non impegnati in corsi di istruzione, occupazione o formazione;
- Disoccupati adulti con oltre 50 anni di età;
- Disoccupati di lunga durata (con un'anzianità di disoccupazione oltre i 12 mesi);
- Persone con disabilità (mobilità ridotte e disabilità sensoriali, problemi di salute mentale, problemi legati allo sviluppo intellettuale).

Oltre a queste quattro principali categorie, nel medesimo elenco si includono persone di difficile occupabilità dovuta a una o più delle seguenti caratteristiche*:

- persone che vivono in zone rurali;
- disoccupati che stanno affrontando difficoltà sociali e professionali e che, al momento, sono assistiti da consulenti;
- Persone con malattie a lungo termine (malattie non certificate);
- Migranti (alla prima esperienza, nuovi residenti, senza permesso di soggiorno);
- Disoccupati con sostegni assistenziali (realtà monoparentali che vivono da soli con figli a carico, non hanno mai lavorato o non hanno lavorato per un determinato periodo di tempo);
- Persone senza fissa dimora;
- Lavoratori autonomi con reddito basso (persone che hanno creato e gestiscono la propria attività lavorativa, ma, a causa di problemi economici, hanno difficoltà a trovare un nuovo lavoro o non hanno mai avuto esperienze come lavoratori dipendenti, ecc.);
- Lavoratori precari – lavoratori considerati in stato di indigenza;
- Persone che presentano dipendenze di vario tipo (droga, alcol, gioco d'azzardo, ecc.).

** NB: Le caratteristiche summenzionate non sono tutte rilevanti (in egual misura) nei paesi che partecipano al presente progetto. Inoltre, possono essere presentate in modo differente e in periodi diversi.*

<u>Nello specifico, si includono per i seguenti paesi partecipanti:</u>

Slovenia:

- Rom / comunità nomadi – in alcune regioni della Slovenia (parte orientale);
- Lavoratori precari:
  - Lavoratori con contratto di lavoro a tempo determinato (compresi gli stagisti);
  - Lavoratori con un rapporto di lavoro stipulato con "l'agenzia interinale in qualità di datore di lavoro" (lavoro tramite agenzia interinale);

- Lavoratori con contratto di lavoro *part-time*;
- Studenti che svolgono un lavoro di tipo temporaneo o occasionale grazie alla segnalazione da parte di un'organizzazione autorizzata;
- Persone che prestano lavoro sulla base di contratti di diritto civile (contratti di lavoro, contratti relativi al diritto d'autore);
- Lavoratori autonomi, nello specifico, "persone economicamente dipendenti" (ovvero, lavoratori autonomi che, sulla base di contratti di diritto civile, svolgono lavori di persona, in maniera indipendente e retribuita per un periodo di tempo molto lungo in circostanze di dipendenza economica, non assumono altri lavoratori e ottengono almeno l'80% del loro reddito dallo stesso datore di lavoro) o nei casi in cui esistono elementi di un rapporto di lavoro.

Francia:

- Persone con qualifiche e specializzazioni elevate o molto elevate;
- Dirigenti: ex amministratori di società;
- Persone licenziate per motivi economici;
- Persone con precedenti penali;
- Atleti di alto livello che concludono la carriera sportiva;
- Persone che hanno lavorato per diversi anni all'estero e, per determinati motivi, devono rimpatriare;
- Rifugiati (richiedenti asilo per motivi politici, economici o di guerra);
- Soldati che hanno lasciato l'esercito: ex soldati che hanno lasciato l'istituzione, ex soldati feriti, ex personale civile in cerca di lavoro, coniugi di militari;
- Persone provenienti da territori d'oltremare francesi;
- Persone appartenenti alla comunità LGBTQIA;
- Persone senza una residenza stabile, compresi coloro che soggiornano presso terzi;
- Persone invisibili: vittime di tratta, persone dichiarate morte;
- Rom / comunità nomadi;
- Funzionari o sindacalisti che terminano il loro mandato e non desiderano ritornare alla posizione lavorativa che ricoprivano prima del mandato;
- Persone che vivono in una determinata area urbana o quartiere;
- Lavoratori precari, ovvero coloro che hanno:
  - lavori a tempo determinato presso industrie o con ruoli professionali dove il tasso di disoccupazione è elevato;
  - lavori privi di sussidi di disoccupazione;
  - lavori non sufficientemente retribuiti per permettersi condizioni di vita accettabili;
  - lavori con clausole di mobilità geografica significativa;

- lavori presso aziende in difficoltà economica all'interno di settori che attraversano cambiamenti di tipo tecnologico e dove la probabilità di essere licenziati "per motivi economici" è elevata;
- lo Stato non è in grado di proteggere un dipendente dal mancato rispetto del contratto di lavoro in essere o da attività lavorative non dichiarate.

Italia:

- Persone licenziate per motivi economici;
- Rifugiati (richiedenti asilo per motivi politici, economici o di guerra);
- Detenuti e persone in misure alternative alla detenzione;
- Persone con sostegni assistenziali, in difficoltà o bisognose di assistenza;
- Lavoratori precari:
  - Lavoratori stagionali che lavorano solamente durante la stagione invernale o estiva, a seconda del luogo geografico in cui sono inseriti, e beneficiano ciclicamente di indennità di disoccupazione durante il periodo in cui non lavorano, in attesa dell'inizio di una nuova stagione;
  - Personale scolastico (insegnanti, impiegati amministrativi, assistenti tecnici, ecc.) che non ha ancora un contratto a tempo indeterminato e viene assunto tramite contratti a tempo determinato che potrebbero durare alcune settimane, mesi o un anno scolastico, potendo variare di anno in anno;
  - Persone che lavorano nel mondo della cultura, degli eventi o dello spettacolo;
  - Persone che, nonostante la loro buona volontà, non riescono ad essere assunti a tempo indeterminato e hanno bisogno di cambiare spesso lavoro, in alcuni casi per motivi personali, in altri casi a causa delle specificità del settore in cui lavorano o per altri fattori esogeni, tra cui i cambiamenti nel mercato del lavoro;

NB: Si ricorda che in Italia sono necessari contratti a tempo indeterminato per richiedere l'affitto di una casa o prestiti finanziari, quindi i lavoratori precari devono affrontare una serie di problemi che vanno oltre il lavoro stesso.

1. Metodologia

Il modello di competenze presentato in questo manuale è stato prodotto dai 3 paesi partecipanti al presente progetto (Slovenia, Italia e Francia) ed è stato realizzato nel corso di **due fasi principali:**

La prima fase prevedeva che ciascun paese *partner* recuperasse informazioni sugli attuali modelli delle competenze (modelli utilizzati all'interno dei centri per l'impiego, degli uffici delle ONG o altri materiali e studi a riguardo) dei consulenti che si occupano attualmente di persone di difficile occupabilità. In questo caso, si è rivelata essere necessaria un'analisi attenta di tutte le categorie (sia quelle comuni, sia quelle specifiche). Questo studio è stato successivamente inserito nel presente manuale.

A partire dall'analisi, ogni *partner* ha preparato una breve relazione sui risultati ottenuti e, in seguito, si è stilato un modello comune e generale delle competenze.

Dopo la preparazione di questo modello, i *partner* hanno lavorato all'organizzazione di diversi studi di ricerca partecipativa al fine di presentare il modello delle competenze e poter raccogliere opinioni sulle competenze identificate o aggiungere / scambiare idee / riflettere insieme su eventuali aree di miglioramento.

La seconda importante fase ha visto invece la partecipazione a 5 *focus group*: 2 per la Slovenia, 2 per l'Italia e 1 per la Francia dove si sono affrontati diversi argomenti, tra cui nuove competenze da aggiungere, competenze chiave e competenze che dovrebbero essere ulteriormente sviluppate, oltre ad identificare diverse sfide e criticità.

Il modello delle competenze è stato accolto favorevolmente dai partecipanti, i commenti a riguardo sono stati positivi e hanno permesso di migliorarne la prima bozza. Complessivamente, i partecipanti hanno dimostrato e confermato il loro interesse per il presente progetto/modello delle competenze. Sono state inoltre presentate le attività previste nei *workshop*, nonché i metodi utilizzati e i risultati ottenuti. I partecipanti dei *focus group* provenivano dai settori che offrono servizi per la ricerca lavorativa, centri per l'impiego, programmi di sostegno ai giovani, programmi di inclusione sociale, enti che si occupano di disabilità, ecc.

A seguito dei 5 *focus group*, si sono organizzati 2 ulteriori incontri tra i *partner* al fine di integrare tutti i commenti e le spiegazioni e poter finalizzare il modello delle competenze che sarà a disposizione di tutti i consulenti che si occupano di persone di difficile occupabilità.

COM-IN

Co-funded by the European Union

Modello delle competenze per consulenti per persone di difficile occupabilità

Come riportato precedentemente, il modello delle competenze è stato preparato dai 3 paesi partecipanti ed è il frutto della discussione e dello scambio di idee con le diverse parti interessate. Il modello delle competenze si suddivide in 3 categorie di azioni relative a:

1. Competenze tecniche
    - Mercato del lavoro e territorio
    - Domanda e offerta di lavoro
    - Sostenere i datori di lavoro
    - Sostenere le persone di difficile occupabilità

2. Competenze di *know-how*
    - Comunicazione
    - Orientamento digitale
    - Professionalità
    - Identificare e risolvere criticità e problematiche

3. Competenze personali
    - Impegno, affidabilità, persistenza
    - Orientamento al cliente
    - Sviluppo / orientamento personale e flessibilità
    - Accettazione e rispetto verso la diversità
    - Collaborazione e multidisciplinarità

2. Competenze tecniche

2.1. Mercato del lavoro e territorio

2.1.1. Essere in grado di monitorare la situazione del mercato (locale) del lavoro e di individuare opportunità lavorative nel contesto locale:

- Saper condividere informazioni affidabili per quanto riguarda l'occupazione e il mercato del lavoro.
- Saper stabilire collegamenti proficui con imprese e istituzioni del settore lavorativo fornendo loro informazioni sul mercato del lavoro con la possibilità di coinvolgere anche persone di difficile occupabilità.
- Agire in modo proattivo.

2.1.2. Essere in grado di sfruttare le conoscenze e le risorse di un territorio al fine di contribuire ad azioni collettive sull'occupazione:

- Saper fornire consulenza alle parti interessate del territorio (organizzazioni pubbliche o private, datori di lavoro provenienti da diversi settori di attività, comunità locali, ecc.) in materia di occupazione, competenze e assunzioni, sfruttando la conoscenza del territorio o di un particolare contesto.
- Saper contribuire a *performance* collettive (offrire servizi di consulenza e *counselling* ad altri consulenti del settore, promuovere collaborazioni tra consulenti e strategie di *networking*), prendere parte all'analisi dei bisogni e delle risorse monitorando la situazione locale del mercato del lavoro.

2.1.3. Avere le conoscenze necessarie per promuovere servizi adeguati e fornire informazioni utili per l'assunzione e il ritorno a un'occupazione di tipo sostenibile:

- Conoscere tutte le possibilità e opportunità del territorio (compresi i servizi offerti dalle organizzazioni di consulenti e dalle organizzazioni *partner*) al fine di adoperarle in base alle esigenze dell'interlocutore: programmi, progetti, organizzazioni, istituzioni, condizioni del mercato del lavoro, ecc.

2.2. Domanda e offerta di lavoro

2.2.1. Saper agire al momento giusto per prevenire criticità legate alla ricerca di occupazione e relativa assunzione, conoscendo tutte le risorse messe a disposizione:

- Realizzare azioni mirate e adattate a coloro che sono alla ricerca di occupazione e ai datori di lavoro tramite l'analisi delle informazioni disponibili, individuali e collettive, con lo scopo di promuovere una rivitalizzazione del percorso di chi cerca lavoro e/o di rimuovere le difficoltà riscontrabili durante il processo di selezione:
    - Azioni mirate per coloro che sono alla ricerca di occupazione: presentazione di varie proposte per intraprendere percorsi formativi, tirocini in azienda, *workshop* specifici e sessioni informative.
    - Azioni mirate per i datori di lavoro: presentazione di aiuti finanziari per le aziende e contratti specifici, sessioni informative, forum di assunzione.

2.2.2. Saper individuare le competenze in grado di soddisfare l'offerta e la domanda di lavoro:

Analizzare le corrispondenze e le eventuali mancanze tra le competenze possedute e le aspettative specifiche di chi è alla ricerca di un'occupazione, e le competenze necessarie e le aspettative specifiche dell'azienda, con lo scopo di trovare soluzioni efficaci per ridurre tali lacune.

2.2.3. Saper promuovere e valutare candidati pertinenti per una buona riuscita delle assunzioni:

- Selezionare candidati in grado di soddisfare le esigenze ed i requisiti aziendali presentati o meno nell'offerta di lavoro.
- Possedere conoscenze specifiche su come preparare il candidato, tenendo conto delle specificità aziendali e della posizione offerta; sostenere il candidato durante la preparazione al colloquio di lavoro (promuovere tecniche specifiche e sviluppare abilità comunicative per poterlo superare).

2.3. Sostenere i datori di lavoro

2.3.1. Saper sostenere il processo di reclutamento sulla base delle esigenze aziendali:

- Saper proporre soluzioni personalizzate alle aziende.
- Saper analizzare la situazione di un'azienda, tenendo conto del mercato del lavoro e delle caratteristiche dell'occupazione in un determinato territorio al fine di stabilire e condividere una diagnosi personalizzata, promuovendo azioni mirate per trovare soluzioni efficaci. Sostenere l'azienda fornendo soluzioni al problema delle assunzioni.
    - Fornire consulenza e sostegno in materia di risorse umane durante il processo di selezione; in particolare, suggerire attività di preselezione e valutazione dei candidati.

  - Fornire consulenza e sviluppare soluzioni su misura per le aziende (legislazione, azioni di sensibilizzazione e consapevolezza, ecc.).
  - Seguire e/o supportare le aziende mantenendo con loro una relazione stabile.
  - Aiutare i datori di lavoro nel costruire ed individuare le priorità, per far emergere soluzioni che si adattino alle loro richieste ed esigenze.
- Utilizzare e coordinare tutte le risorse interne ed esterne (rivolte ai consulenti per persone di difficile occupabilità, ad altri consulenti, agli enti di formazione professionale, alle risorse finanziarie, ecc.) volte a garantire ciascuna di queste fasi:
  - Approcciarsi alla ricerca di lavoro o alla creazione di una posizione lavorativa.
  - Acquisire o sviluppare un'azienda.
- Avere le competenze per attuare e sostenere azioni che migliorino le competenze mancanti con lo scopo di consentire l'assunzione e l'inclusione sostenibile nel mondo del lavoro: formazione specifica e azioni per il potenziamento dei dipendenti, analisi/valutazione delle competenze necessarie per una specifica posizione lavorativa.

2.4. Sostenere le persone di difficile occupabilità

2.4.1. Saper analizzare e riconoscere le esigenze individuali:

- Avere le conoscenze adeguate per poter realizzare una diagnosi: saper analizzare la situazione di una persona in cerca di lavoro tenendo conto del mercato del lavoro, delle circostanze e dei limiti personali, con lo scopo di predisporre e condividere un piano personalizzato.
- Rilevare i fattori chiave che identificano una persona di difficile occupabilità.

2.4.2. Essere in grado di sostenere la creazione e l'attuazione di un percorso di sviluppo professionale al fine di garantire il ritorno ad un'occupazione di tipo sostenibile:

- Supportare a lungo termine le persone di difficile occupabilità, garantendo loro la carriera professionale/un percorso di formazione personalizzato.
- Aiutarle all'interno di un processo costruttivo, al fine di individuare priorità e sviluppare soluzioni che si adattino alle loro richieste ed esigenze.
- Stimolare o (ri)attivare la loro motivazione.
- Incoraggiare e aumentare la loro autostima.
- Valorizzare la loro esperienza professionale ed evidenziare le competenze trasversali.
- Saper comprendere il funzionamento psicologico, sociale e relazionale di un individuo.
- Essere in grado di sostenere le persone di difficile occupabilità:
  - nell'esplorare le loro scelte di orientamento (gestire, quindi, colloqui per individuare le risorse personali e professionali spendibili nel mercato del lavoro);
  - nel definire il loro target professionale e piano d'azione (analizzare il loro percorso personale e professionale);
  - nella presentazione ai datori di lavoro;

- nell'attuare un programma di occupazione che porti ad un'inclusione lavorativa sostenibile (tramite lo sviluppo di percorsi per l'occupazione personalizzati);
- essere consapevoli dell'importanza di essere al centro del proprio percorso di carriera, ponendo domande specifiche e ben ragionate, per comprendere i propri desideri e le reali competenze;
- essere consapevoli dell'importanza di prendersi cura del proprio benessere, promuovendo l'autoconsapevolezza di ciò di cui si ha bisogno, cosa fare e quando, ecc.

2.4.3. Saper monitorare l'inclusione sociale e professionale nell'azienda, negli utenti e nel loro ambiente personale:

- Predisporre un programma di monitoraggio e/o supporto per ogni persona di difficile occupabilità, in collaborazione con un *team* multidisciplinare, al fine di promuovere il processo di inclusione sociale e professionale.
- Monitorare l'utente sulla base del programma pianificato con lo scopo di garantire il mantenimento del suo posto di lavoro.
- Organizzare contatti con l'azienda, determinarne la frequenza per seguire e valutare il processo di inclusione sociale e professionale del singolo utente.

2.4.4. Disporre delle competenze necessarie per attuare e sostenere azioni volte a ridurre la mancanza di competenze, al fine di consentire l'assunzione e un'inclusione sostenibile nel mondo del lavoro*:

- Supportare le persone in cerca di lavoro/lavoratori nella scelta e nell'attuazione di:
  - azioni o programmi di sviluppo delle competenze.
  - convalida delle competenze acquisite.
  - adeguamento delle competenze nell'ambito professionale e l'inclusione sostenibile nel mondo del lavoro.
  - azioni di potenziamento e responsabilizzazione di disoccupati/persone in cerca di lavoro.

** Si tratta principalmente di diminuire i **deficit di competenze attuando azioni specifiche**: saper come sostenere le persone di difficile occupabilità nella scelta di sviluppare o aggiornare determinate competenze **tenendo conto del possibile divario tra il profilo del candidato e la posizione lavorativa specifica e analizzando il valore aggiunto di queste scelte rispetto al mercato del lavoro attuale**.*
NB: Questo punto è diverso dal punto 2.4.2. che tiene conto di tutte le azioni/misure generali, più precisamente del sostegno globale delle persone di difficile occupabilità.

3. Competenze di *know-how*

3.1. Comunicazione

3.1.1. Saper adattare strategie comunicative a diversi interlocutori:

- Conoscere e utilizzare tecniche di mediazione comunicativa, linguistica e relazionale tra il soggetto di difficile occupabilità e il datore di lavoro; saper tradurre ciò che si vuole comunicare tra interlocutori (trasmettendo il punto di vista di entrambe le parti).
- Mantenere una posizione equilibrata e neutra nella mediazione tra gli interlocutori.
- Comunicare correttamente con le persone che sono alla ricerca di lavoro, con i datori di lavoro, con le organizzazioni, con i *partner*, con i gruppi e gli individui provenienti da diversi contesti culturali, *media*, ecc.

3.1.2. Essere in grado di implementare competenze comunicative e di negoziazione:

- Saper utilizzare competenze comunicative (ad esempio: incoraggiare un approccio proattivo nella ricerca di lavoro, trasmettere sentimenti di fiducia e speranza, conoscere i principi della "comunicazione non violenta", ecc.).
- Saper utilizzare competenze di negoziazione (comunicazione verbale e non verbale, ascolto attivo, intelligenza emotiva, pazienza, persuasione, pianificazione, adattabilità, creazione di valore, *problem solving*) con lo scopo di riuscire ad analizzare gli elementi contestuali e a far fronte a situazioni stressanti e conflittuali, mantenendo l'autocontrollo e adoperando, ove necessario, risorse e parti interessate, interne o esterne.
- Saper strutturare e collegare tra loro i comunicatori, trasmettere o scambiare informazioni in modo mirato al fine di fornire messaggi chiari e concisi.
- Saper adattare la comunicazione scritta e orale nei confronti degli interlocutori con lo scopo di veicolarne i messaggi tramite un canale appropriato e tenendo conto del contesto.
- Conoscere e promuovere una comunicazione chiara e realistica, spiegando il motivo di determinate scelte e prospettive (per entrambi i comunicatori).

3.2. Orientamento digitale

3.2.1. Sviluppo delle competenze digitali:

- Conoscere l'impatto della digitalizzazione nelle procedure lavorative, nel contesto professionale, le sue sfide, nonché gli usi principali degli strumenti digitali che possono essere esplorati per aumentare le prestazioni e la qualità del servizio.
    - **Da un lato**: conoscere le applicazioni interne per chi cerca lavoro o per le aziende; le piattaforme online per attivare videoconferenze, come *ZOOM*, *TEAMS* o altri vari strumenti offerti dal pacchetto *Office*;
    - **Dall'altra parte:** promuovere strumenti digitali a coloro che cercano lavoro e alle aziende, compresa l'assistenza per attivare il sistema di identità digitale.

3.2.2. Essere in grado di utilizzare strumenti e software di tipo collaborativo, interni ed esterni, tecniche e tools appropriati per un lavoro di consulenza efficace:

- Conoscere e comprendere come utilizzare gli strumenti collaborativi interni ed esterni e adoperarli per scambiare e condividere informazioni, *best practice* o ottenere riscontri all'interno delle comunità digitali (ad esempio, saper utilizzare i sistemi di gestione o gestione delle relazioni con i clienti al fine di conservare e tenere traccia del percorso del singolo utente).

3.3. Professionalità

3.3.1. Essere in grado di applicare il quadro legislativo e regolamentare (ovvero, leggi sul lavoro e sulla sicurezza sociale):

- Saper utilizzare tutte le conoscenze relative alle normative legali, convenzionali e statutarie del settore della consulenza per svolgere e garantire la produzione e l'offerta di servizi di consulenza.
- Conoscere l'ambiente professionale e le regole della professione.

3.3.2. Essere in grado di garantire il proprio sviluppo professionale personale:

- Saper ricercare, monitorare, selezionare e capitalizzare le informazioni esplorando diverse fonti, al fine di conoscere le evoluzioni di un determinato settore, arricchire le proprie conoscenze, anticipare eventi, adattare metodi e procedure (*per quanto riguarda l'occupazione di persone di difficile occupabilità*) e fornire aiuto tramite azioni decisionali.
- Conoscere l'ambiente interno aziendale, la sua struttura organizzativa, i servizi forniti e i processi interni, al fine di svolgere un'attività di consulenza in grado di seguire le strategie dell'azienda, curandone la reputazione e un'immagine positiva.

- Sapere come acquisire dimestichezza con le novità e le innovazioni del settore professionale, con altri contesti lavorativi e con le istituzioni legate al mondo e al mercato del lavoro (*questo punto concerne diverse aree di conoscenza, ma anche la conoscenza con diverse istituzioni e organizzazioni che lavorano con persone di difficile occupabilità*).

3.4. Identificare e risolvere criticità e problematiche

3.4.1. Essere in grado di identificare e gestire eventuali criticità:

- Conoscere ed implementare tecniche di analisi delle problematiche ed esplorare diverse prospettive ed approcci, al fine di individuare nuove opportunità, trovare e fornire le soluzioni più appropriate nell'implementazione dei servizi.
- Esercitare un approccio "non giudicante" da un lato e, dall'altro, attivare processi di tipo decisionale.
- Essere in grado di gestire e risolvere diverse situazioni - questioni, sfide, problematiche - che possono verificarsi tra l'azienda e il candidato e, se necessario, coinvolgere le diverse parti interessate (ad esempio, il soggetto in cerca di occupazione non comprende bene la descrizione del lavoro e si arrabbia, oppure non è più d'accordo con le mansioni che deve svolgere, non si presenta al colloquio di lavoro e l'azienda incolpa il consulente, ecc.).
- Prendere in considerazione le decisioni/idee/compiti dell'interlocutore (persone in cerca di lavoro, datori di lavoro, *partners* e consulenti per le persone di difficile occupabilità) per raggiungere insieme una soluzione condivisa.

4. Competenze personali

4.1. Impegno, affidabilità, persistenza

4.1.1. Essere in grado di ascoltare e agire con rispetto e fermezza:

- Focalizzare in modo accurato e attivo l'attenzione sull'interlocutore.
- Motivare l'interlocutore ad esprimersi liberamente e con fiducia, migliorando la qualità dello scambio.
- Relazionarsi tramite l'ascolto attivo, l'empatia e la pazienza.

4.1.2. Saper utilizzare le risorse e i mezzi in modo etico:

- Rispettare e attuare i valori fondamentali ed i principi etici, utilizzare in maniera razionale tutte le risorse e i mezzi, il rispetto coerente degli accordi, le regole e le scadenze, la protezione dei dati aziendali e personali.
- Dare e attivare fiducia nelle persone che si confrontano con il mercato del lavoro e del loro ruolo professionale.
- Creare le condizioni necessarie affinché il datore di lavoro possa nutrire fiducia nelle azioni promosse dal consulente e nei confronti delle categorie di persone più fragili da includere.

4.1.3. Essere in grado di prendere iniziative e di agire in modo responsabile:

- Saper spiegare le proprie scelte rispetto agli impegni assunti.
- Avere tenacia e motivazione per raggiungere gli obiettivi nonostante le sfide e gli ostacoli interni ed esterni che si presentano durante il processo di assunzione di persone di difficile occupabilità.
- Saper implementare azioni per raggiungere gli obiettivi, anticipando e affrontando tutte le situazioni al fine di ottenere i risultati attesi.
- Agire in modo flessibile e tenere conto degli sviluppi e degli ostacoli che si potrebbero verificare.

4.2. Orientamento al cliente

4.2.1. Avere la capacità e il desiderio di orientare l'azione verso il benessere di tutti gli interlocutori (di cui i più importanti sono le persone di difficile occupabilità e i datori di lavoro):

- Tessere relazioni positive e costruttive con le varie parti interessate e gli interlocutori e mantenere un alto livello di soddisfazione (e di motivazione per le persone di difficile

occupabilità) attraverso l'offerta di servizi su misura, per soddisfare le esigenze e le aspettative, sempre nel rispetto delle regole e delle possibilità.
- Essere trasparenti e onesti, sia con i datori di lavoro (sulla figura richiesta, sull'ambiente di lavoro, ecc.) sia con le persone da assumere (essere realistici sulle proprie possibilità e condizioni di occupabilità).
- Essere consapevoli dei punti di forza e dei limiti del ruolo.
- Conoscere le esigenze, sapere chi siamo e cosa possiamo/non possiamo fare e dire.
- Avere e mantenere l'auto-motivazione.
- Stabilire i limiti del percorso intrapreso insieme.
- Permettere alle persone di individuare le priorità e di ordinarle a seconda dei bisogni richiesti.

4.3. Sviluppo / orientamento personale e flessibilità

4.3.1. Saper agire sullo sviluppo personale:
- Cercare di apprendere e sviluppare le competenze per un continuo miglioramento personale/professionale (nel settore delle persone di difficile occupabilità e dei datori di lavoro).
- Sviluppare la creatività e l'auto-iniziativa, il continuo (auto)miglioramento e l'attuazione di nuove competenze.
- Avere l'abilità di coinvolgersi nella formazione volontaria (capire quando il consulente deve attivare un corso di formazione, capire quando il consulente ha necessità di imparare una nuova competenza o di insistere su una competenza già utilizzata).
- Avere consapevolezza di sé stessi prima di gestire situazioni che concernono la consapevolezza di altre persone.

4.3.2. Essere in grado di valutare tutte le pratiche o le azioni realizzate:
- Promuovere l'auto-analisi e la riflessione personale, facendo un passo indietro rispetto alle pratiche (anche in una sorta di auto-valutazione) per utilizzare saggiamente le risorse e adattare le strategie d'azione e le priorità ai cambiamenti e alle esigenze, al fine di svolgere il lavoro in modo efficace.
- Passare da un compito all'altro efficacemente, con particolare attenzione alle priorità.
- Adattarsi al destinatario (comprese le persone di difficile occupabilità) in base alle sue esigenze, alle sue caratteristiche e a tutte le possibilità offerte, con lo scopo di sfruttare saggiamente le risorse e le pratiche a disposizione dei consulenti; adattare le metodologie e le procedure (capacità, quindi, di adattabilità, ma anche prontezza).

4.3.3. Avere la capacità di formare:
- Svolgere *workshop* interattivi e assumere un ruolo di *coaching*: utilizzare linguaggi fotografici, attività "rompighiaccio" per un maggiore coinvolgimento; non utilizzare proposte di *workshop* ricche di sole informazioni o basate esclusivamente su un approccio teorico.

4.4. Accettare e rispettare la diversità

4.4.1. Avere la capacità di conoscere, comprendere, rispettare e accettare la diversità:

- Avere sensibilità verso i problemi basati su circostanze personali, contesti culturali e sociali e sull'appartenenza a diversi gruppi sociali.
- Garantire un trattamento giusto ed equo nei confronti dei diversi destinatari, dei gruppi sociali e delle culture: trattamento indipendente e professionale dei destinatari, tenendo conto delle varie normative, della legalità del processo di consulenza e della cooperazione commerciale, della portata e delle possibilità delle misure, della situazione attuale del mercato del lavoro e delle caratteristiche dei diversi destinatari.
- Saper considerare gli interessi comuni, il rispetto delle opinioni altrui, ricercare e accettare compromessi.
- Saper promuovere una cittadinanza attiva (rispettare tutti i cittadini, le istituzioni pubbliche, le leggi e le regole della società, trasmettere un riconoscimento reciproco e tollerante nei confronti delle persone, essere consapevoli di tutti i doveri verso la società e possedere una mentalità aperta).

4.5. Collaborazione e multidisciplinarità

4.5.1. Avere una forte capacità di relazione:

- Creare, coltivare e mantenere relazioni: collaborare con i membri del *team* e/o diversi attori coinvolti nell'inclusione e nell'occupazione, sviluppando azioni e costruendo soluzioni per raggiungere un obiettivo comune.
- Collegare comportamenti e azioni, creare un'atmosfera positiva, accettare i compiti come delle sfide, aiutare colleghi e *partner*, fornire e scambiare informazioni pertinenti.
- Saper apprendere da esperienze provenienti da altri territori geografici, anche e soprattutto quelli europei.

COM-IN

Co-funded by the European Union

Partner del progetto

Al progetto partecipano 9 partner provenienti da tre paesi:

School of Advanced Social Studies Nova Gorica (SLO) (coordinatore),

Fondazione BiT Planota so.p. (SLO),

ŠENTPRIMA – Istituto per la riabilitazione e l`educazione (SLO),

Istituto della Repubblica di Slovenia per l`occupazione (SLO),

Istituto Regionale per l'Educazione e gli Studi Cooperativi – IRECOOP VENETO (I),

Veneto Lavoro (I),

SOFORM SCARL (I),

Pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes (F)

Association EDIAS (F).

Al progetto partecipa anche il partner associato ENSIE (B).

Programmi di formazione per consulenti che si occupano dell'inclusione sociale di persone di difficile occupabilità (COM-IN)

Programma: Erasmus +
Numero progetto: 2021-1-SI01-KA2020-VET-000033194