

# **Itinerario integrale di inserimento sociale e professionale**

**La strada più breve verso il inserimento sociale e  
professionale dei settori sfavoriti**



PROYECTO CREIN  
PROJECT CREIN  
PROYECTO CREIN  
PROJECT CREIN  
PROYECTO CREIN  
PROJECT CREIN



PROGETTO CREIN PROJECT CREIN  
PROYECTO CREIN PROJĖKT PROJĖKT  
PROYECTO CREIN PROJĖKT PROJĖKT

## INDICE

---

INTRODUZIONE.....	257
IL PROGETTO CREIN.....	259
MODULO DI FORMAZIONE.....	260
1. Sviluppo delle competenze trasversali e delle conoscenze informatiche.....	260
2. Fasi della formazione.....	262
3. Tecniche formative di base.....	266
4. Disegno degli esercizi.....	267
Allegato 1: Contenuti informatici.....	269
Allegato 2: Esercizi modello.....	271
MODULO DI SENSIBILIZZAZIONE E DIFFUSIONE.....	282
1. Conoscere le persone socialmente e professionalmente sfavorite.....	282
2. Contatti con l'ambiente industriale, specialmente PMI, e analisi delle sue necessità.....	283
3. Riunione fra le imprese e le persone alle quali è diretta l'iniziativa.....	284
4. Sensibilizzazione e diffusione attraverso i mezzi di comunicazione.....	285
5. Argomenti che potrebbero essere d'aiuto.....	285
6. Esempi di buone pratiche.....	286
MODULO DI TIROCINI/ ACCOMPAGNAMENTO NELLE IMPRESE.....	287
Allegato 3: Documenti da compilare per il controllo del tirocinio.....	289
MODULO DI VALUTAZIONE.....	293
1. Strumenti di valutazione.....	293
2. Tappe di valutazione.....	295
Allegato 4: Esempi di formulari di valutazione.....	297
BIBLIOGRAFIA.....	301



## INTRODUZIONE

La nuova società della conoscenza rappresenta un giacimento di lavoro per quelle persone che sanno rispondere alle sue richieste e necessità, però, allo stesso tempo, i cambiamenti rapidi e profondi generati in molti settori costituiscono una crescente minaccia di isolamento ed esclusione per alcuni collettivi che, per qualsiasi motivo, non hanno potuto o non possono adattarsi alla congiuntura.

In questi collettivi, il problema principale di adattamento è la carenza di determinate abilità sociali e personali per gestire in modo soddisfacente la propria vita personale e, di conseguenza, la vita professionale. Lo sviluppo di queste abilità è un elemento chiave per il loro inserimento o reinserimento.

Una volta possibile l'accesso ad una formazione continua adattata alle necessità e caratteristiche dei gruppi professionali e socialmente sfavoriti<sup>1</sup> e orientata alla richiesta del settore industriale europeo, questi gruppi avranno a disposizione gli strumenti chiave per fomentare la propria motivazione e per adattarsi ai cambi tecnologici ed organizzativi, ed arrivare così ad avere le stesse opportunità rispetto agli altri cittadini europei.

Tuttavia, lo sviluppo della conoscenza e delle abilità sociali e personali non può essere possibile senza una realizzazione pratica. È per questo motivo che è essenziale realizzare un periodo di tirocinio in un ambiente professionale reale. Questo tirocinio può essere realizzato solo se esiste una buona predisposizione da parte delle imprese, alle quali si arriva attraverso un'attività di sensibilizzazione. Di conseguenza, un'iniziativa di reinserimento dovrebbe includere queste tre tappe: formazione, sensibilizzazione e tirocinio nelle imprese.

Per ottenere l'obiettivo del reinserimento, questo itinerario integrale di reinserimento sociale e professionale è stato disegnato come una guida utile per gli organismi di reinserimento sociale e professionale, per svolgere un'azione personalizzata o di gruppo, con l'intenzione di realizzare un reinserimento completo e duraturo.

Questo documento è strutturato in quattro moduli diversi che però nella pratica si sviluppano insieme:

- **Modulo di Formazione:** contenuti e mezzi di formazione
- **Modulo di Sensibilizzazione:** strategie ed esempi di tirocini per sensibilizzare un ambiente industriale restio a priori.
- **Modulo di tirocinio/accompagnamento nelle imprese:** direttrici per realizzare il controllo del tirocinio nelle imprese.
- **Modulo di valutazione:** strumenti e fasi di valutazione per raggiungere gli obiettivi dei tre moduli anteriori.

Questo itinerario è il risultato dell'esperienza realizzata all'interno del Progetto CREIN che è stato portato a termine con l'aiuto della Comunità Europea.

<sup>1</sup>"Si possono definire come popolazioni particolarmente sfavorite a causa dell'esistenza di certi svantaggi di ordine sociale o individuale" come per esempio, persone con un passato penitenziario, giovani che hanno abbandonato prematuramente l'insegnamento, uomini e donne disoccupati da molto tempo e persone con qualche handicap fisico o mentale: *Inserimento sociale e professionale di persone sfavorite*, Serie: Buone Pratiche Programma Leonardo da Vinci, Ufficio di Pubblicazioni delle Comunità Europee, Lussemburgo, 2003.



## IL PROGETTO CREIN

Il progetto CREIN nasce dalla necessità di apportare una risposta specifica e duratura alla problematica dell'esclusione e dell'emarginazione, utilizzando le sue fonti principali come mezzo di inserimento. Di fatto, i profondi cambiamenti nella configurazione del mondo del lavoro, nelle condizioni e nell'organizzazione del lavoro come risultato dell'imposizione delle Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione (TIC) hanno ampliato i fattori di esclusione. Il progetto CREIN si propone dunque di utilizzare le nuove tecnologie come motivazione di cambiamento per questi settori esclusi della società; combattere la paura delle TIC attraverso la loro conoscenza.

L'obiettivo finale del progetto CREIN era quello di sviluppare il presente Itinerario integrale di inserimento sociale e professionale come risultato delle varie tappe di lavoro:

- Determinare le necessità attuali e future delle imprese, così come il profilo del pubblico destinatario e le sue necessità.
- Preparazione teorica e formativa di acquisizione di conoscenze delle TIC e di sviluppo delle competenze trasversali attraverso una formazione di prova.
- Sensibilizzazione dell'ambiente industriale e sociale nel loro insieme come riconoscimento esplicito della formazione.
- Periodo di consolidamento dell'apprendimento mediante il tirocinio nelle imprese.
- Disegno ed elaborazione definitiva dell' Itinerario integrale di capacità personale di inserimento sociale e professionale.

Per poter lavorare con il problema dell'esclusione sociale e dal lavoro dei diversi settori sfavoriti, il progetto venne basato su donne recluse, visto che costituiscono un gruppo che riunisce tutte le caratteristiche più significative dell'esclusione sociale (persone maggiori di 25 anni senza qualificazione e disoccupate, tossicodipendenti, emigranti, ecc). Di fatto, dopo la permanenza in prigione, queste donne devono affrontare molti problemi di inserimento e riabilitazione per ragioni psicologiche, per mancanza delle competenze necessarie (soprattutto nelle TIC) e per le loro condizioni di salute (dipendenza dalla droga in alcuni casi). A questi ostacoli si aggiungono problemi di discriminazione e di diffidenza da parte dei potenziali datori di lavoro e di tutta la società per la loro condizione di ex- recluse.

Tutte le attività sono state portate a termine in tre paesi europei (Francia, Polonia e Spagna) con l'appoggio metodologico ed organizzativo dei soci austriaci e italiani. Grazie a questa collaborazione, abbiamo ottenuto una visione integrale delle diverse realtà europee e abbiamo assicurato lo sviluppo di uno strumento adattabile a tutte le realtà e a tutti i settori sfavoriti socialmente.

## MODULO DI FORMAZIONE

Questo modulo spiega, passo a passo, la metodologia generale della formazione in modo che si adatti meglio alle necessità del pubblico sfavorito socialmente e professionalmente. Così, questa metodologia di formazione si presta ad essere adattata a qualsiasi livello e a qualsiasi profilo per una maggiore diffusione e applicabilità.

La formazione si articola su due punti: sviluppo delle competenze trasversali<sup>2</sup> e insegnamento delle Tecnologie dell'informazione e Comunicazione, concretamente l'informatica. Questi due elementi sono stati scelti per il loro carattere di base in relazione al mondo del lavoro. Di fatto, le TIC e le competenze trasversali rappresentano un requisito obbligatorio per qualsiasi tipo di lavoro e generalmente hanno uno sviluppo nullo o molto basso nei settori sfavoriti. Di conseguenza, l'obiettivo generale della formazione è l'apprendimento dell'informatica e delle abilità sociali. Ciò significa che i partecipanti alla formazione devono riuscire a sviluppare conoscenze di saper stare e saper fare.

### 1. Sviluppo delle competenze trasversali e delle conoscenze informatiche

Il presente modulo offre uno schema generale per essere adattato alla formazione dei settori sfavoriti. Di fatto, ogni settore ha le sue proprie particolarità, per cui gli obiettivi e la durata della formazione devono essere formulati specificatamente per ogni gruppo. Le azioni preparatorie da seguire sono:

1. decidere gli obiettivi essenziali della formazione insieme alle imprese,
2. verificare l'adeguatezza degli obiettivi della formazione con i futuri partecipanti (discussioni con i partecipanti sulle loro attitudini e motivazioni),
3. definire la durata della formazione e i suoi obiettivi in riferimento alle competenze trasversali (nozioni che i partecipanti possono acquisire durante la formazione, cambiamenti del loro modo di fare, definizione degli obiettivi individuali, lavoro in gruppo, integrazione, ecc.).

#### Sviluppo delle competenze trasversali

Affinché i partecipanti possano identificare le competenze trasversali, è necessario che effettuino una riflessione personale per mettere in rilievo le proprie conoscenze ed attitudini. Ciò comporta una tappa descrittiva che implica un tempo di riflessione individuale. Questo processo sbocca in un confronto o intercambio che gli permetterà di scoprire le conoscenze metacognitive del resto del gruppo e di costruire un linguaggio più o meno comune. Si tratta di una tappa importante. Di fatto, la rappresentazione personale dell'apprendimento del formatore dev'essere la stessa di quella dei partecipanti, altrimenti perde efficacia. È necessario mettere in risalto le nozioni preve di ogni integrante del gruppo per il loro carattere soggettivo e singolare. Questa tappa è un'opportunità di dialogo e di partecipazione.

<sup>2</sup>...l'insieme delle abilità, capacità e attitudini che appartengono al soggetto, oltre al bagaglio culturale che la persona accumula nella sua esperienza di vita...": *Competencias transversales, un reto para la formación profesional*, A. Mazariegos et al., Edición SURT, Barcelona, 1999

Quest'analisi permetterà di identificare i seguenti elementi:

- Il significato di competenza trasversale: dev'essere la stessa fra il formatore e i partecipanti.
- La percezione nei partecipanti dell'utilità delle competenze trasversali: far capire l'utilità di queste competenze, la loro importanza e il loro significato nell'ambiente di lavoro.
- La percezione nei partecipanti del carattere educabile delle competenze trasversali e del loro livello di competenza.
- I fattori che possono influire nell'esercizio delle abilità: stanchezza, rumore, interesse verso l'attività, ecc.
- Le strategie sviluppate nell'esercizio della competenza: possono essere diverse da un partecipante all'altro.

### **Le competenze trasversali orientate al mercato del lavoro**

Le competenze trasversali orientate al mercato del lavoro costituiscono una parte fondamentale della formazione. I partecipanti e i formatori devono approfondire questi temi durante il processo di educazione:

- Forme e metodi per una ricerca di lavoro effettiva: come cercare lavoro attivamente, fonti d'informazione.
- L'immagine personale: sviluppo di un pensiero positivo, di accettazione di se stessi, di autovalutazione e analisi della relazione con gli altri.
- Bilancio personale: per determinare punti deboli e forti, analisi delle proprie qualificazioni, abilità e conoscenze necessarie per ottenere certi obiettivi e ambizioni professionali.
- Preparazione dei documenti necessari nel processo di ricerca di lavoro: curriculum vitae, richieste di lavoro, lettera di presentazione, risposta agli annunci di offerte di lavoro.
- Il colloquio di lavoro: la propria presentazione, comunicazione non verbale, negoziazione con il potenziale datore di lavoro.

### **Conoscenze informatiche**

Questa metodologia si basa sulla trasmissione di conoscenze tecniche delimitate, e perciò facilmente controllate. È più conveniente una formazione selettiva e profonda delle conoscenze richieste frequentemente che una formazione esaustiva in tutte le capacità di un programma. Ciò è facilmente giustificabile date le caratteristiche del profilo collettivo destinatario, che non è abituato a una formazione sistematica, le sue conoscenze informatiche di partenza sono basse o nulle, e che, in generale, non ha alcun accesso a un computer fuori dall'ambiente di formazione.

Perciò, il temario tecnologico (allegato 1) si limita alle abilità tecniche seguenti:

- Corrispondenza (fax, posta elettronica, lettere)
- Documentazione imprenditoriale (ricevute, fatture)
- Analisi numerica e grafica di base
- Trattamento d'immagini
- Autoforme e immagini
- Presentazioni
- Altri

## 2. Fasi della formazione

La formazione si sviluppa attraverso l'esposizione degli esercizi, che vengono distribuiti ai partecipanti in blocchi. Essi faranno ciò di cui si sentiranno capaci sotto il controllo del formatore; successivamente si effettuerà un lavoro in comune per valutare i risultati. Non è necessario seguire un ordine concreto durante le varie fasi.

Durante il corso, verranno stabilite varie relazioni sociali: si formeranno gruppi o si lavorerà individualmente. Queste relazioni possono servire ad eliminare la conflittività del gruppo. Quando sorge un problema, è raccomandabile che il formatore proponga la questione per la riflessione e la valutazione da parte di tutto il gruppo.

Gli esercizi proposti come esempio (allegato 2) permettono agli studenti di acquisire nozioni sulle TIC e sul mondo del lavoro, di conoscere meglio se stessi e di comprendere come relazionarsi con il resto della società. Insomma, gli permettono di ottenere un'adattamento e una riabilitazione migliori.

La corretta successione di obiettivi da raggiungere e delle tecniche da applicare per raggiungere tali obiettivi si suddivide in 7 fasi correlative. Vengono esposti, per ogni fase, i contenuti (1), le competenze trasversali sviluppate (2), la formazione nelle TIC (3), le tecniche formative utilizzate<sup>3</sup> (4) e il tipo di esercizi applicati (5).

### Fase 1: Iniziazione all'informatica

- 1) Nella prima fase si stabiliscono tutti i contenuti di base per poter lavorare con un computer.
- 2) Rispetto alle competenze, in questa fase il lavoro è di base. Si identificano le competenze di ogni partecipante e si formano gruppi di lavoro. Il professore si limiterà a sviluppare le competenze di tipo linguistico come la comprensione, la non aggressività e, a un livello sociale e di relazione, a incentivare l'affiatamento del gruppo.
- 3) La gestione di base di archivi e documenti, l'edizione di questi documenti (formato, paragrafi ed edizione) dev'essere presentata in forma ludica. Ciò è facile, visto che si tratta di processi abbastanza intuitivi, permettendo un margine sufficiente per esplorare senza grandi rischi di disorientamento.
- 4) La formazione attraverso la dimostrazione, insieme alla formazione mediante il gioco, è utile nei casi in cui non si conosce il nuovo strumento. L'esposizione diretta del formatore aiuta a fissare le nozioni, che in parte sono presentate come delle scoperte. La formazione in collaborazione, che incita i partecipanti ad aiutarsi fra di loro, permette una certa libertà al formatore, che può concentrarsi sulle persone che hanno maggior bisogno d'attenzione. Inoltre, la formazione in collaborazione permette di creare piccoli gruppi variabili, come mezzo per sviluppare l'affiatamento fra i partecipanti.
- 5) Gli esercizi sono orientati a sviluppare alcune competenze poco relazionate con aspetti sociali (autostima, creatività, ecc.), salvo la collaborazione con le altre persone del gruppo.

<sup>3</sup> Vedere punto 3: Tecniche formative di base

**Fase 2:  
Creazione di Relazioni sociali**

- 1) In questa fase viene potenziato il lavoro in gruppo, realizzando alcuni esercizi in piccoli gruppi (2-4 persone). Gli esercizi permettono di realizzare le prime relazioni all'interno del gruppo, che posteriormente verranno valutate.
- 2) Lavoro in gruppo
- 3) Gli argomenti informatici si estendono leggermente, però si tratta fondamentalmente di esercizi di consolidazione delle conoscenze di base: approfondimento dell'edizione di documenti.
- 4) La formazione in collaborazione, che continua dalla fase anteriore, permette di creare relazioni sociali di maggior importanza.
- 5) Gli obiettivi degli esercizi devono essere molto chiari, affinché i piccoli gruppi costituiti li possano risolvere senza grossi problemi. Gli esercizi introducono gradualmente le competenze trasversali per creare una base per le fasi posteriori.

**Fase 3:  
Riflessione e comunicazione**

- 1) In questa fase si realizzano esercizi che permettono al gruppo una riflessione posteriore. Nella maggior parte dei casi si tratta di esercizi in gruppo (2-4 persone) nei quali si devono risolvere una serie di problemi proposti dall'esercizio. Una volta studiati dai gruppi, si espongono al resto della classe e, mediante l'aiuto del professore, si effettua una riflessione e si acquisiscono nuove strutture di conoscenza e di lavoro.
- 2) È necessario rilevare che questa fase richiede molto sforzo sia da parte dei professori che degli alunni, visto che nelle riunioni in gruppo possono sorgere vari tipi di conflitti. È importante che acquisiscano l'abitudine alla tolleranza e alla comunicazione che, nella maggior parte di questi gruppi, è una delle capacità più difficili da acquisire.
- 3) In questa fase i contenuti cambiano concettualmente. Il concetto delle tabelle e la loro manipolazione, per esempio, offre nuove prospettive per l'edizione di documenti.
- 4) Inizialmente, la formazione attraverso la dimostrazione segnerà un solido punto di partenza. La formazione in collaborazione riceve una particolare importanza, visto che i partecipanti si trasmettono le nozioni fra di loro, consolidano le relazioni e analizzano gli esercizi in gruppo.
- 5) L'analisi di gruppo dell'esercizio è di vitale importanza per valutare i cambiamenti nelle competenze di ogni partecipante e il formatore deve osservare la dinamica dei gruppi prima della riunione per poter intervenire nei punti che considera convenienti.

Fase 4:  
Iniziativa

- 1) In questa fase viene potenziata l'iniziativa degli alunni. Gli esercizi sono molto simili agli anteriori, però adesso uno dei partecipanti diventa il responsabile e il coordinatore del gruppo formato da due a quattro persone (in modo rotativo). Devono imparare a gestire le risorse dei loro compagni e dell'aula. Il professore esercita un controllo dell'attività.
- 2) In questa fase bisogna fare attenzione alle relazioni che stabiliscono gli alunni.
- 3) Introduzione a fogli di calcolo e base di dati.
- 4) La scoperta e l'apprendimento delle nozioni precedenti conferiscono ai partecipanti una certa sicurezza, per cui si assisterà ad un aumento di curiosità. Ciò si verifica sia nel comportamento dei partecipanti che comincia a cambiare, sia nelle nozioni tecniche acquisite. Così, diventa molto importante a questo punto la formazione attraverso il gioco, visto che deve stimolare la curiosità di scoprire concetti nuovi (sia relativi all'informatica che alle competenze trasversali).
- 5) Esercizi che fomentano la creatività, la ricerca di simboli o immagini, gli elenchi, il trattamento avanzato delle tabelle, l'empatia o l'autoconoscenza e, in generale, tutti quegli esercizi che permettano di scoprire nuovi concetti saranno il punto d'appoggio tecnico per la fase successiva. Uno degli esercizi proposti è quello di iniziare il disegno di un'impresa e la gestione dei vari dipartimenti.

Fase 5:  
Riconoscimento personale

- 1) Una volta realizzate varie attività di gruppo, si ritorna al lavoro individuale, visto che verranno impartite le nozioni adeguate per l'acquisizione di un posto di lavoro. Bisogna lavorare sull'immagine personale, sull'espressione, cercare di determinare gli obiettivi che si hanno nella vita, ecc..
- 2) In questa fase, è molto importante l'introspezione, visto che, essendo già riusciti a stabilire nelle fasi anteriori delle relazioni sociali con i loro compagni e avendo valutato i fattori più esterni, dovranno adesso realizzare una valutazione personale. L'obiettivo della fase è che gli alunni siano coscienti delle loro carenze e che siano capaci di superarle, però allo stesso tempo osservino le loro virtù e sappiano sfruttarle.
- 3) Una volta acquisite le nozioni di base relative agli elenchi, al maneggio delle tabelle, e altri strumenti di classificazione, si usano le nozioni imparate per sviluppare esercizi d'analisi e, specialmente, di autoconoscenza.
- 5) Mediante tabelle di pro e contro, liste di caratteristiche o attributi di qualche persona, cosa o situazione e, specialmente, delle proprie, si ottiene la fissazione delle nozioni tecniche, e parallelamente, l'analisi e lo studio delle proprie caratteristiche.

**Fase 6:  
Comunicazione**

- 1) Uno degli aspetti più importanti nella formazione è la comunicazione degli alunni, visto che da ciò dipende l'integrazione nel mondo del lavoro. Per questo motivo è necessario dotarli di un linguaggio imprenditoriale e di un'immagine propria che sia adeguata per la loro contrattazione nel mondo del lavoro.
- 2) Devono essere educati alla varietà d'ambienti e situazioni e bisogna fornirgli gli strumenti per affrontare nuove problematiche e prospettive che possono trovare in ambienti non abituali, mediante la sicurezza personale e la fiducia nel proprio "ego", in ambienti sconosciuti fino a quel momento, per cui bisogna migliorare le abilità sociali.
- 3) Riguardo all'informatica, la fase non riveste speciale interesse, visto che le nozioni tecniche sono già state imparate sufficientemente per lasciar spazio alla concentrazione sui contenuti della comunicazione.
- 4) Formazione attraverso la dimostrazione.
- 5) È molto raccomandabile disporre di modelli di documenti imprenditoriali, per usarli come riferimento e modello di comunicazione (preferibilmente scritta). In questi gruppi esiste una grande carenza rispetto al disegno e ai contenuti dei documenti legati al lavoro. Devono essere impartiti anche esercizi di comunicazione orale e telefonica.

**Fase 7:  
Impresa**

- 1) In questa fase ciò su cui si lavora di più sono le relazioni di lavoro. Mediante le nozioni acquisite anteriormente, si fingerà di creare un'impresa, nella quale gli alunni dovranno occuparsi della gestione, con la creazione dei vari dipartimenti e la produzione dei documenti e delle strutture necessarie affinché l'impresa possa lavorare in qualsiasi momento. Questo rappresenta il culmine di tutti gli aspetti su cui si è lavorato nelle fasi anteriori e la messa in pratica di tutte le nozioni esposte.
- 2) Le competenze sulle quali si è lavorato sono tutte esposte nei moduli anteriori. Da una parte verranno valutate le capacità di ciascuno per i diversi posti di lavoro all'interno dell'impresa e, dall'altra, verrà fatta una valutazione dei dipartimenti creati.
- 3) L'obiettivo informatico in questa fase è quello di liberare tempo e risorse informatiche per concentrarsi sull'analisi e la fissazione dei concetti e delle competenze trasversali.
- 4) Il calcolo delle percentuali, il concetto di base di dati, o l'analisi grafica permetteranno di fissare meglio gli obiettivi degli esercizi, in modo che l'apprendimento possa essere realizzato mediante la formazione attraverso la dimostrazione.

### 3. Tecniche formative di base

Nelle sessioni educative si utilizzano diverse tecniche formative: conferenze (introduzione teorica del contenuto della formazione secondo il curriculum dei partecipanti), consultazioni (aiuto individuale del formatore per risolvere problemi e spiegare il materiale), prove (esercizi pratici disegnati per ripassare il materiale e approfondire le nuove nozioni), formazione attraverso il gioco, formazione attraverso la dimostrazione e formazione in collaborazione.

La seguente tabella offre una descrizione delle ultime tre tecniche:

<b>FORMAZIONE ATTRAVERSO IL GIOCO</b>	
<p><b>Definizione</b> Questo tipo di formazione, usata concettualmente in questa metodologia, si basa sul disegno di contenuti ludici, che utilizzano il gioco come strumento motore per l'apprendimento. Si usa abitualmente come esercizio di scoperta, in aree della formazione nuove o non esplorate.</p>	<p><b>Vantaggi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produce un alto livello di motivazione, a radice della curiosità per la scoperta, caratteristica che rende utile questa tecnica per l'insegnamento a gruppi socialmente sfavoriti.</li> <li>- Si basa inizialmente sul dare libertà al partecipante nella ricerca o scoperta delle nozioni, mediante la descrizione del risultato desiderato, fino a che trova il modo di realizzarlo. Questo permette di esplorare le capacità del programma informatico e di aumentare la curiosità, disfando il lavoro se è necessario.</li> </ul>
<b>FORMAZIONE ATTRAVERSO LA DIMOSTRAZIONE</b>	
<p><b>Definizione:</b> Si basa sull'esposizione diretta di un esempio, totalmente spiegato, passo a passo e dal principio alla fine, con la spiegazione antecedente dell'obiettivo dell'esercizio. Si indicherà il risultato sperato e il modo di ottenerlo. Durante la dimostrazione, o alla fine, verranno chiariti i motivi pertinenti a causa dei quali viene seguito un cammino ben preciso, spiegando i problemi che potrebbero sorgere.</p>	<p><b>Vantaggi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permette l'esposizione diretta e visiva dei processi più complessi o visivi (p.es. combinazione di corrispondenza, gestione della sbarra di strumenti...).</li> <li>- In gruppi poco abituati alla formazione, questa tecnica permette di esporre contenuti in modo breve ed efficace, conoscendo precedentemente l'obiettivo proposto.</li> </ul>
<b>FORMAZIONE IN COLLABORAZIONE</b>	
<p><b>Definizione:</b> Si basa sulla trasmissione di nozioni fra i partecipanti oltre alla trasmissione del formatore ai partecipanti. Dopo l'esposizione concettuale e alcune indicazioni, il formatore spiegherà personalmente il modo di operare a tutto il gruppo o ad alcuni di loro. I partecipanti che non acquisiscono le nozioni in modo completo, lo acquisiranno così attraverso l'esposizione personale dei loro compagni.</p>	<p><b>Vantaggi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gran parte delle nozioni si trasmettono usando il linguaggio proprio del gruppo.</li> <li>- È stato provato che l'esposizione ad un'altra persona è il miglior modo di capire e di fissare le nozioni.</li> <li>- Viene fomentato l'affiatamento del gruppo.</li> <li>- Maggiore disponibilità dei partecipanti.</li> </ul> <p><b>Punti deboli:</b> Alcuni dettagli possono risultare mal spiegati per effetto del "passa parola", anche se permette di trasmettere meglio le nozioni a persone che richiedono delle attenzioni personalizzate.</p>

#### 4. Disegno degli esercizi

Alla luce delle tecniche esposte e con l'obiettivo di sviluppare competenze trasversali, il disegno dei contenuti deve contemplare:

- **Fomento della curiosità:** al fine di stabilire una dinamica di esplorazione libera o assistita, che agisca da motore della motivazione dell'apprendimento.
- **Trasmissibilità del processo:** se l'esercizio viene presentato per essere risolto in collaborazione, è importante che nel manuale del formatore sia presente il processo di risoluzione in modo chiaro, affinché possa essere trasmesso ai partecipanti che dovranno ritrasmetterlo al resto del gruppo.
- **Chiarezza degli obiettivi:** gli obiettivi devono essere esposti chiaramente, in modo univoco se si pretende di raggiungere un unico risultato, o spiegando il tipo di risultato sperato se si desidera fomentare qualche competenza trasversale come la creatività. Si raccomanda caldamente di includere esempi del risultato che si spera di ottenere, dato che visivamente e concettualmente è stato chiarito, però si corre il rischio che il partecipante copi il risultato senza lavorare sulla competenza trasversale.
- **Previsibilità del risultato:** ottenere un risultato inaspettato, un blocco del sistema o aspetti informatici che conducano a risultati non desiderati possono avere effetti negativi sulla motivazione.

L'uso della creatività è molto importante nel disegno e nello sviluppo degli esercizi. Questi possono essere suddivisi in tre tipi: quelli che sviluppano esclusivamente le competenze trasversali, quelli che sviluppano solo contenuti formativi e quelli che combinano i due esercizi anteriori, costituendo la parte più estesa.

Il manuale di esercizi dev'essere diviso nella versione per il formatore e la versione per il partecipante. Ogni esercizio si identifica con la fase alla quale appartiene, visto che gli obiettivi di ogni fase sono diversi. Gli esercizi sono di durata variabile e vengono suddivisi in ordine non gerarchico e indipendente. In questo modo, il formatore possiede esercizi flessibili e li può adattare ai partecipanti.

Gli esercizi disegnati devono risultare semplici però stimolanti. Gli educatori devono assicurarsi che vengano presentati chiaramente e semplicemente, e che gli esempi, che vengono selezionati, siano abbastanza superiori al livello che hanno gli alunni, in modo da rappresentare una sfida, però non devono avere un livello troppo alto tanto da scoraggiare gli alunni. Ciò implica la classificazione e la graduazione degli esercizi a seconda della difficoltà prevista.

Alcune attività devono includere esercizi in gruppi strutturati, giochi di ruolo, di ingegno e problemi. Anche se hanno un contenuto che può sembrare alieno agli interessi e alle esperienze dei partecipanti, ciò è intenzionale. Sono stati concepiti così per ampliare gli orizzonti delle persone del gruppo, stimolarle a pensare a delle cose a cui pensano raramente, dargli l'opportunità di praticare abilità in contesti poco familiari e fargli sentire che sono capaci di affrontare problemi che prima pensavano fossero fuori dalla loro portata.

Possono esserci anche una serie di esercizi con carattere più ludico, affinché il professore possa utilizzarli in momenti di tensione che possono sorgere durante il corso. Esercizi di logica, indovinelli, creazione di progetti per giocattoli, biglietti d'auguri, e altri simili che permettano ai formatori di distendere il gruppo e di creare un buon ambiente di lavoro.

Un'ampia varietà di contenuti è essenziale non solo per evitare la noia, ma anche per assicurarsi che le abilità possono generalizzarsi ed estendersi attraverso situazioni diverse.

Durante le sessioni, si consiglia di proporre un'ampia varietà di domande per incitare la discussione in gruppo, per aiutare i partecipanti a comprendere le abilità che si stanno insegnando e per dare opportunità di applicazione delle abilità acquisite. I gruppi di discussione su temi di conflitto interpersonale, problemi sociali e valori sono un veicolo essenziale per esercitare l'abilità cognitiva in questione.

È importante tener conto che l'obiettivo è quello di aiutare gli alunni a inserirsi nel mondo del lavoro e che esistono contenuti specifici che devono imparare. Quando si raggiunge questo obiettivo, vengono definite meglio le competenze trasversali e gli alunni possono effettuare una riflessione personale e sociale per raggiungere la loro integrazione.



## Allegato 1: Contenuti informatici

### Windows

**Obiettivi:** Acquisire conoscenze necessarie per lavorare con il sistema operativo Microsoft Windows.

#### **Programma:**

Introduzione al sistema operativo Microsoft Windows: Principali caratteristiche del sistema. Uso del sistema: uso del mouse, uso dei menu e finestre. Esploratore di Windows: floppy, cartelle e archivi. Configurazione del sistema. Desktop: cartelle e accessi diretti. MS-DOS con Windows 98. Accessori: Wordpad, paint, calcolatrice. Strumenti del sistema.

### Word di Base 2000

**Obiettivi:** Scrivere, presentare, modificare e stampare documenti creati con Microsoft Word 2000.

#### **Programma:**

Introduzione a Microsoft Word 2000. Vista del documento: normale, disegno, schema, disegno di pagina, disegno sullo schermo. Edizione di base di un documento: selezione di testo, opzione cliccare e scrivere, formato di carattere, animazione di testo, formato paragrafo: margini, rientri, tabulazioni, bordi e sfondi. Edizione avanzata di un documento: configurazione della pagina, margini, dimensioni del foglio, orientazione della pagina, bordi e sfondi della pagina. Numerazione e elenco puntato. Correzione ortografica: supporto multilingue. Autocorrezione. Correzione grammaticale. Ricerca e sostituzione. Tabelle. Inizio e fine pagina: numerazione delle pagine. Presentazione preliminare e stampa. Assistente d'aiuto. Personalizzazione della sbarra degli strumenti.

### Word 2000 Avanzato

**Obiettivi:** Dominare i comandi avanzati del processore di testi Microsoft Word per l'edizione di documenti.

#### **Programma:**

Ripasso di Microsoft Word 2000: Configurazione della pagina, tabelle, tabulazioni, correzione ortografica e grammaticale: autocorrezione. Opzioni di configurazione avanzata della pagina: sezioni di pagina, configurazione delle sezioni, sezioni di colonne. Inserimento d'immagini in un documento: effetti di colore, effetti 3D, creazione di grafici. Gli oggetti WordArt. Creazione di modelli personalizzati. Uso di stili. Combinazione di corrispondenza (creazione di mailing).

### Excel 2000 di Base

**Obiettivi:** Creazione di libri di calcolo che permettono di effettuare il controllo dei dati introdotti. Esplorare le funzioni dell'utente del foglio di calcolo, creatore di grafici, gestione di dati e operazioni con formule in Microsoft Excel 2000.

#### **Programma:**

Introduzione a Microsoft Excel 2000. Contenuto delle celle: testo, numero, formule, funzioni di Microsoft Excel 2000. Riferimenti relativi, assoluti e misti. Intervalli, nomi di celle e intervalli. Formati delle celle: numero, allineazione, fonte, bordi, motivi, protezione, formato condizionale.

Autoformato. Gestione di libri di lavoro: inserire fogli, eliminare fogli, muovere fogli, cambiare nome ai fogli, creazione di gruppi, gestione di varie operazioni in gruppi di fogli. Inserire funzioni di Microsoft Excel 97: matematica, statistica, data/ora, testo. Creazione ed edizione di grafici. Stampa del foglio di calcolo.

### **Excel 2000 Avanzato**

**Obiettivi:** Conoscere le funzioni avanzate dei libri di lavoro personalizzando lo strumento. Realizzare analisi di dati e integrare Microsoft Excel 2000 con altre applicazioni.

#### **Programma:**

Ripasso di Microsoft Excel 2000. Base di dati: raggruppamento di dati, utilizzazione di filtri. Creazione di modelli. Oggetti WordArt. Creazione di organigrammi.

### **PowerPoint 2000**

**Obiettivi:** Creare presentazioni di vari temi e orientarla verso diversi spazi con Microsoft PowerPoint 2000.

#### **Programma:**

Introduzione a Microsoft PowerPoint 2000. Vista della presentazione. Assistenti: assistente di presentazioni, assistente di diapositive. Creazione e modificazione della diapositiva. Oggetti grafici: creazione, eliminazione, modificazione, proprietà degli oggetti grafici, organizzazione, organigrammi Microsoft OrgChart, grafici di Microsoft Excel 2000, cartine di Microsoft Map. Sbarra di strumenti. Stampa di una presentazione. Intercambio di fotogrammi. Effetti di transizione e progressione. Animazione di oggetti nella diapositiva.

### **Internet: Navigazione e posta elettronica (Internet Explorer– Outlook Express)**

**Obiettivi:** Presentare le nuove tecnologie dell'informazione applicate all'impresa e concretamente alle possibilità che offre Internet, analizzare il suo funzionamento e vedere i servizi più comuni che si possono utilizzare.

#### **Programma:**

Introduzione a Internet. Autostrade dell'informazione: verso la società dell'informazione, infrastrutture e servizi, le imprese in Internet, servizi on-line. Internet: storia, Chi controlla Internet? Rete di reti intercollegate, protocollo TCP/IP comune, che cos'è un dominio in Internet? Connessione a Internet, sicurezza in Internet. Servizi di comunicazione: posta elettronica (e-mail), gruppi di notizie (NewsGroup), Liste di distribuzione (Mailing List), Internet Relay Chat (IRC), altri. Navigatore Internet Explorer: navigazione attraverso le pagine Web, stampa di una pagina, preferiti, configurazione di Microsoft Internet Explorer. Servizi di Ricerca: ricerca dell'informazione, ricerca di documenti, ricerca di schedari, ricerca di utenti. Introduzione a Outlook Express. Lettura di messaggi di e-mail: controllare nuovi messaggi, vedere cartelle di un server, leggere messaggi, organizzazione dei messaggi. Creazione ed invio di messaggi e-mail: inviare messaggi, formato di testo, inserimento di vincoli, immagini e documenti, sicurezza. Rubrica: gestione, organizzazione della rubrica, ricerche, uso della rubrica con altri programmi.

## Allegato 2: Esercizi modello

Esercizio	Creare cartelle personali
<p><b>Suggerimento di realizzazione</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esporre l'uso del "Esploratore di Windows".</li> <li>2. Differenziare le cartelle dagli archivi.</li> <li>3. Ogni gruppo deve creare una cartella generale nel disco duro per immagazzinare le informazioni posteriori.</li> <li>4. Creare una sub cartella per i moduli di lavoro in corso.</li> </ol>	
<p><b>Obiettivi da raggiungere</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formativi             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Maneggio del Sistema Operativo Windows.</li> </ol> </li> <li>2. Competenze trasversali             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Gestione dell'informazione</li> <li>b. Analizzare problemi</li> <li>c. Senso comune.</li> </ol> </li> </ol>	
<p><b>Metodologia</b> <span style="float: right;">Fase 1: Iniziazione all' informatica</span></p> <p>Prima della realizzazione dell'esercizio, il docente deve aver esposto come funziona un computer, cosa sono il sistema operativo e la gestione degli archivi. Un esempio per poter realizzare questa esposizione formativa è quello di paragonare il computer ad una biblioteca per una migliore comprensione degli alunni. Una volta esposte queste nozioni, verranno create le cartelle del corso, queste cartelle devono essere create con l'obiettivo di immagazzinare posteriormente gli esercizi realizzati durante il corso.</p> <p>La realizzazione dell'esercizio avrà bisogno dell'aiuto del professore, visto che probabilmente ci saranno alunni che non avranno mai utilizzato un computer. Se venissero a crearsi dei problemi con l'uso del mouse, si può realizzare un disegno con il programma Paint di Microsoft Windows (così praticheranno l'uso della tastiera e del mouse) e immagazzinare l'immagine nelle cartelle create anteriormente. Il formatore deve spiegare anche come organizzare l'informazione (per esempio secondo il programma usato, documenti di <i>word</i> o di <i>excel</i>) oppure a seconda delle categorie (offerte a clienti, reclamazioni di clienti, tariffe di prezzi...). Ciò permetterà ai partecipanti di acquisire un concetto chiaro di classificazione dell'informazione.</p> <p>Analogamente, per quegli alunni che non abbiano mai utilizzato un computer, dovrebbero essere spiegati i concetti elementari di maneggio di programmi informatici (aprire e chiudere documenti, salvarli in cartelle, massimizzare, restaurare e minimizzare programmi, ecc.).</p> <p>Prima di creare la struttura delle cartelle proposta nell'esercizio, sarebbe conveniente far riflettere gli alunni su come dovrebbero immagazzinare gli esercizi che realizzeranno durante il corso.</p> <p>L'idea più ragionevole è quella di creare una cartella per conservare gli esercizi di <i>word</i>, una cartella per conservare gli esercizi di <i>excel</i>, e una struttura di cartelle coerente con questo concetto. È importante trasmettere che questo modo d'immagazzinare l'informazione è il modo corretto, dato che la suddivisione dell'informazione che si userà durante il corso è precisamente a seconda del tipo di programma che si sta imparando in quel momento. In un'impresa, la suddivisione potrebbe essere orientata secondo qualsiasi altro concetto ('clienti', 'fornitori', e dentro queste cartelle: 'posta', 'offerte', 'prezzi'...)</p>	
<p><b>Tempo previsto</b> <span style="float: right;">2 ore.</span></p>	
<p><b>Altri dati</b> <span style="float: right;">Numero di persone raccomandato del gruppo: 1 persona.</span></p>	

<b>Esercizio</b>	<b>Riflessione/esercizio 8 palline</b> Abbiamo 8 palline, però una pesa un po' meno delle altre. Possiamo usare la bilancia con due bracci solo due volte. Come possiamo coprire qual è?
<b>Suggerimento di realizzazione</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Non si utilizza il computer</li> <li>2. La soluzione è pesare 3 palline in ogni lato. Se la bilancia è equilibrata, la pallina minore sarà una delle due restanti, che con una pesata si può determinare. Se è fra le tre che pesano meno, se ne pesano due e si determina se è fra quelle due, oppure se è quella che resta.</li> </ol>	
<b>Obiettivi</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competenze trasversali <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Riflessione</li> <li>b. Analisi</li> <li>c. Autostima (se si raggiunge l'obiettivo)</li> </ol> </li> </ol>	
<b>Metodologia</b>	Fase 1: Iniziazione all'informatica
<p>Anche se quest'esercizio non richiede l'uso del computer e potrebbe essere catalogato fra gli esercizi ludici, dovrebbe essere realizzato nella prima o nella seconda sessione, visto che gli alunni capirebbero così che la formazione da realizzare non solo comprenderà il lavoro con il computer, ma richiederà anche l'uso di altre abilità. Un'altra finalità dell'esercizio è quella di "rompere il ghiaccio" che normalmente si crea nelle prime sessioni di formazione. Inoltre, è importante trasmettere che, per risolvere gli esercizi e i problemi, a volte è necessario riflettere tenacemente.</p> <p>Il formatore può suggerire come metodo di verifica di sottomettere a prova ed errore dal resto dei partecipanti, che dovrebbero simulare il modo di farlo, scoprendo se funziona o no. Sottolineare che per analizzare l'affidabilità di una proposta di soluzione, bisogna realizzare l'ipotesi e l'antitesi (nell'esercizio, che la pallina si trovi in un gruppo o in un altro).</p>	
<b>Tempo previsto</b>	1 ora.
<b>Altri dati</b>	Numero di persone raccomandato del gruppo: 1 persona.
<b>Precauzioni</b>	Avvisare che se qualcuno conosce il trucco, non lo spieghi. Fare in modo che non si arrendano dopo dieci minuti. Fargli notare che la prima soluzione non è corretta, però che si sentiranno molto soddisfatti se riusciranno a scoprirla. Valutare i piccoli passi che vengono fatti ('sei sulla buona strada').

## Esercizio

**Creare un'opera di teatro 1/2**

Scrivere una piccola opera comica di teatro da far rappresentare a due o tre persone. L'opera deve includere l'espressione non verbale.

**Suggerimenti di realizzazione**

1. Il gruppo decide un copione di base di una situazione comica.
2. Suggerimenti: Ritirare la macchina dall'officina senza che sia stata riparata, trovare il proprio partner con un'altra persona, una truffa in un negozio...
3. Prima stesura dell'argomento.
4. Introdurre frasi ingegnose o spiritose, accompagnandole dalle indicazioni per la gesticolazione corrispondente.
5. Redazione definitiva e revisione.

**Obiettivi:**

1. Formativi
  - a. Trattamento di base di un documento
  - b. Formato di base delle fonti
  - c. Linguaggio non verbale.
2. Competenze trasversali
 

<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Espressione scritta</li> <li>b. Empatia</li> <li>c. Immaginazione</li> <li>d. Creatività</li> <li>e. Relazionarsi</li> <li>f. Aiuto fra compagni</li> <li>g. Perfezionismo</li> <li>h. Autocontrollo</li> <li>i. Partecipazione</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>j. Iniziativa</li> <li>k. Motivazione</li> <li>l. Espressione corporale</li> <li>m. Tolleranza</li> <li>n. Introspezione</li> <li>o. Riflessione.</li> </ol>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Metodologia**

Fase 2: Creazione di relazioni sociali

Questo esercizio permette di creare all'interno del gruppo, che può essere composto dal professore o dagli stessi alunni, relazioni sociali per potenziare la relazione dei vari partecipanti con il resto dei compagni e per scoprire quali profili sociali eseguono. Dentro questi microgruppi è facile realizzare una correzione delle attitudini dominanti o passive che si possono trovare, e rompere la dinamica se conviene. Allo stesso tempo, trattandosi di un esercizio che comporta una carica comica di fondo, è molto più facile realizzare questo tipo di lavoro. Permette anche di osservare come si comporterebbero in altri ambienti.

Le relazioni di gruppo stabilite in questo tipo di esercizi faranno in modo che gli alunni, quando passeranno alle fasi posteriori (principalmente la Fase 3 e 4), dispongano già dei meccanismi di creazione e interazione sociale con il resto dei compagni, che si dovranno valutare e correggere per una maggiore integrazione e che posteriormente saranno valutati dalla stessa persona e dai suoi compagni.

Questo esercizio può essere utilizzato anche in altre fasi come la Fase 4 Iniziativa, visto che si può scegliere un responsabile dell'opera dentro il gruppo affinché decida una frangia oraria per la rappresentazione dell'opera davanti al resto dei compagni. Permette anche di lavorare sulla Fase 6 Comunicazione, visto che, anche se è più orientata all'ambiente di lavoro, si può cercare di iniziare nella Fase 4 una valutazione delle diverse condotte verbali e non verbali espresse dalle persone che hanno rappresentato l'opera.

<b>Esercizio</b>	<b>Creare un'opera di teatro 2/2</b> Scrivere una piccola opera comica di teatro da far rappresentare a due o tre persone. L'opera deve includere l'espressione non verbale.
<b>Tempo previsto</b>	4 ore.
<b>Altri dati</b>	Numero di persone raccomandato del gruppo: 2 o 3 persone.
<b>Suggerimenti</b>	- Estensione raccomandata: 2 pagine - Mettere in negretto i nomi degli attori in ogni rappresentazione e i gesti in corsivo, insieme al nome. Fare in modo che le descrizioni dei gesti e delle intenzioni siano il più chiare possibili.
<b>Precauzioni</b>	L'obiettivo finale dell'esercizio è quello di sviluppare la capacità di affrontare con umorismo una situazione tesa.



**Esercizio Diario di Formazione 1/2**

Creazione di una tabella con contenuti che verranno definiti dai partecipanti per controllare il proprio apprendimento.

**Suggerimenti di realizzazione**

1. Elezione di un coordinatore e/o di un direttore
2. Dibattito sui campi da includere
3. Sono stato creativo?
4. Dibattito sul disegno
5. Distribuzione di lavori
6. Auto-organizzazione (individualmente, o in sottogruppi)
7. Esecuzione delle parti
8. Montaggio della tabella
9. Confronto con il resto delle tabelle del gruppo.

**Obiettivi**

1. Formativi
  - a. Maneggio di base di tabelle (creazione, dimensioni...)
  - b. Maneggio avanzato di tabelle (combinazione di caselle, sfondi, colori...)
  - c. Wordart e oggetti nelle tavole
2. Competenze trasversali
  - a. Dibattito, diversità
  - b. Coordinazione. Assunzione di ruoli in questo progetto. Separazione di lavori (disegno, esecuzione, contenuti...)
  - c. Auto-organizzazione
  - d. Collaborazione
  - e. Autoconoscenza
  - f. Lavoro individuale imprescindibile per la conclusione del lavoro

<b>Esercizio</b>	<b>Diario di Formazione 2/2</b> Creazione di una tabella con contenuti che verranno definiti dai partecipanti per controllare il proprio apprendimento.
<b>Metodologia</b>	Fase 3: Riflessione e Comunicazione
	<p>Una volta prodotti i diari per gruppi di 4 o 6 persone, si realizzerà un lavoro in comune con gli altri partecipanti, si indicheranno quali fattori si considerano più importanti e perché, (forse si troveranno degli aspetti che per il formatore non rivestono importanza, pero che la rivestono per il gruppo). Una volta che gli alunni avranno scoperto e accordato i fattori da valutare, devono essere formulate le domande per il loro controllo, assessorate nella relazione (che non sia tendenziosa, negativa, ecc...) e verrà definito un questionario.</p> <p>Quando saranno stati definiti gli item, si realizzerà dentro l'attività un concorso di disegno del questionario, si dovranno scrivere le domande in un disegno appropriato, affinché posteriormente il resto dei compagni introducano i dati. Una volta realizzati i vari disegni di questionari, si disporranno sul tavolo con dei numeri (non con i nomi delle persone che hanno realizzato l'esercizio), e gli alunni sceglieranno il disegno che gli sembrerà più adatto.</p> <p>Se nell'applicazione del diario di formazione, i partecipanti scoprono che non si adatta alle valutazioni che devono realizzare, oppure queste sono variate durante il corso, si può ripetere l'esercizio, dato che in esso gli alunni scoprono le competenze che devono valutare e quindi sviluppare, ciò che permette di realizzare una riflessione su ciò che desiderano ottenere, e che permette anche al professore di raccogliere molte indicazioni sulla strada che sta seguendo il gruppo.</p> <p>Può essere interessante indicare che l'obiettivo del diario di formazione è quello di analizzare "giorno per giorno" l'evoluzione delle diverse competenze e fare un controllo sia delle nozioni apprese che dei diversi stati d'animo e circostanze che influiscono nell'apprendimento.</p> <p>La preparazione del diario di formazione in una tabella non riveste grandi problemi. Si può suggerire anche di usare caselle di verifica numerate da 0 a 10 (o a 5) per confezionare il diario più rapidamente.</p> <p>Una volta scelto il disegno e il contenuto, il diario verrà usato durante la formazione. Alla fine del corso, questo permetterà di effettuare un'analisi storica dell'evoluzione della formazione, e allo stesso tempo costituirà un mezzo per indagare quali fattori influiscono su ogni persona.</p>
<b>Tempo previsto</b>	4 ore.
<b>Altri dati</b>	Numero di persone raccomandato del gruppo: 4-6 persone.
<b>Suggerimenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formare specificatamente gli alunni che realizzano il disegno affinché questi insegnino poi al resto del gruppo (formazione in collaborazione).</li> <li>- Dare la pista che le persone che realizzano l'esecuzione dovrebbero controllare tecnicamente il disegno per determinare se va bene o no.</li> <li>- Suggestire che, in caso di dubbio, vale la pena provarci di nuovo o consultare il formatore (il formatore non dovrà indicare 'COME' farlo, ma solo indicare "QUELLO CHE SI PUÒ FARE").</li> </ul>
<b>Precauzioni</b>	Le tabelle in word non sempre funzionano come si spera. Le tabelle "disegnate" sono peggiori da maneggiare rispetto alle tabelle "inserite".

Esercizio <b>Scrivere un giornale</b>	
<b>Suggerimento di realizzazione</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si tratta di ottenere un documento che abbia l'aspetto di un giornale, che includa articoli di vari partecipanti.</li> <li>2. Articoli proposti: Relazione sul funzionamento della mensa; opinione: l'informatica nel futuro; notizie: aumento dell'immigrazione.</li> <li>3. Fonti di documentazione: Internet, stampa.</li> <li>4. Ogni partecipante scrive il suo articolo/ opinione/ relazione, assegnato da un coordinatore. Deve includere la correzione grammaticale e ortografica e l'uso dei sinonimi.</li> <li>5. Uno degli integranti del gruppo non scrive nessun articolo, ma si dedica a scoprire le tecniche di redazione (inizio e fine della pagina, portata del giornale, inserimento di immagini). Tutto ciò lo può realizzare con un testo qualsiasi, per vedere il comportamento.</li> <li>6. Tutto il gruppo compone e disegna il giornale.</li> <li>7. Stamparne varie copie.</li> </ol>	
<b>Obiettivi</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formativi               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Colonne</li> <li>b. Inizio e fine pagina</li> <li>c. Correzione ortografica e grammaticale</li> <li>d. Sinonimi</li> <li>e. Inserire immagini.</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Competenze trasversali               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Lavoro in gruppo</li> <li>b. Motivazione</li> <li>c. Riflessione</li> <li>d. Immaginazione</li> <li>e. Creatività</li> <li>f. Gestione del tempo</li> </ol> </li> <li>g. Comunicazione</li> <li>h. Espressione scritta</li> <li>i. Cameratismo</li> <li>j. Tolleranza.</li> </ol>
<b>Metodologia</b>	Fase 4: Iniziativa
<p>Prima si realizza un lavoro di riflessione sulla pubblicazione, definendo che tipo di giornale sarà e quali sezioni verranno pubblicate. Una volta realizzato questo passo, il professore definirà il disegno del giornale (fonti, n° di parole per articolo, colonne, immagini, ecc.).</p> <p>Gli alunni eleggeranno un coordinatore di ogni sezione e un coordinatore – direttore del giornale che si incaricherà di scrivere l'editoriale e di coordinare le varie sezioni e articoli che appariranno. Gli altri partecipanti si suddivideranno il resto delle sezioni, incaricandosi di almeno tre articoli della sezione assegnata. Se qualcuno desidera realizzare un articolo di un'altra sezione, dovrà prima realizzare quelli assegnati e poi consultare il responsabile della sezione, in caso affermativo verrà comunicato alla direzione del giornale per evitare la pubblicazione dello stesso articolo in due sezioni diverse. Un giorno prima della chiusura, i responsabili delle sezioni devono dare i titoli alla direzione per elaborare la prima pagina. Mano a mano che gli articoli vengono terminati, si inizierà a realizzare la composizione del giornale.</p> <p>Il formatore deve esercitare un controllo in questo esercizio, dato che gli alunni devono coordinare e controllare che il linguaggio scritto sia adeguato e l'ortografia corretta. Questo esercizio permette di esercitare le competenze sopra indicate, in modo che i partecipanti realizzino la gestione del loro lavoro, e allo stesso tempo, sviluppino le loro competenze, perché le useranno in funzione dello scenario di lavoro nel quale si trovano. Questo esercizio rinforza anche la motivazione, visto che, trattandosi di un prodotto realizzato completamente da loro, genera un grado di partecipazione molto elevato.</p>	
<b>Tempo previsto</b>	15 ore.
<b>Altri dati</b>	Numero di persone raccomandato del gruppo: tutto il grupo.
<b>Suggerimenti</b>	Il gruppo dovrebbe riunirsi prima per decidere i contenuti del giornale, cercando di assegnare ad ogni partecipante il tema che gli piaccia, tenendo conto che devono essere d'interesse generale.

Esercizio	<b>Come si prepara il curriculum vitae?</b> Elaborazione del curriculum vitae Redazione della lettera di presentazione
<b>Suggerimento di realizzazione</b> 1. Contenuto: a. Orientamento di lavoro b. Ripasso della struttura di una lettera formale c. Struttura del curriculum	
<b>Obiettivi</b> 1. Formativi: a. Nozioni medie di grammatica e sintassi 2. Competenze trasversali: a. Comunicare con chiarezza b. Buon senso c. Far bene le cose d. Capacità/ limiti e. Autofiducia	
<b>Metodologia</b>	Fase 5: Riconoscimento personale  La realizzazione di un CV è molto importante e si deve sottolineare che questo processo include una profonda riflessione su ciò che si desidera comunicare attraverso di questo. La parte descrittiva del curriculum deve includere i dati personali rilevanti, che prima devono essere enumerati. Se si ha già qualche esperienza di lavoro, indicare le varie forme di presentarla (ordine diretto o inverso, per affinità, ecc.).  Infine, il formato e la presentazione del CV riflettono un'immagine di chi lo presenta, e per questo motivo l'aspetto finale dev'essere completamente soddisfacente. Prima di realizzare il curriculum, il formatore esporrà come si prepara e realizzerà una descrizione del mercato di lavoro attuale, mostrando vari posti di lavoro e le caratteristiche per accedervi. Indicare che non è il posto di lavoro quello che fa la felicità di una persona, ma il riconoscimento personale del lavoro ben fatto e che, a volte, per raggiungere un obiettivo di lavoro si devono seguire diverse strade.  Con questo esercizio si fa in modo che l'alunno visualizzi la propria situazione attuale e riconosca quali aspettative di lavoro può affrontare in futuro. Il formatore acquisisce il ruolo di tutore, perché indica quale orientamento di lavoro può essere più adeguato e gratificante a seconda del profilo. Allo stesso tempo, facilita la riflessione degli alunni sulla loro situazione e sui loro obiettivi per il futuro.
<b>Tempo previsto</b>	4 ore.
<b>Suggerimenti</b>	Quando si termineranno gli esercizi, dedicare un po' di tempo a commentare gli errori o a spiegare come possono migliorare i documenti.

Esercizio	Realizzare la presentazione di un prodotto 1/2
<p><b>Suggerimento di realizzazione</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selezionare un nuovo prodotto di vendita per la nostra impresa.</li><li>2. Disegnare l'immagine del prodotto.</li><li>3. Definire in un documento di Microsoft Word che strategie commerciali si possono realizzare per la vendita di un prodotto (lettere, cataloghi, Internet, ecc.).</li><li>4. Elaborare una presentazione del nuovo prodotto su Microsoft Power Point, indicando le sue caratteristiche, i modi di migliorare davanti alla concorrenza, i prezzi, ecc.</li><li>5. Realizzare la presentazione al resto dei partecipanti.</li></ol>	
<p><b>Obiettivi</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formativi<ol style="list-style-type: none"><li>a. Maneggio dei programmi Word, PowerPoint, Adobe Photoshop.</li></ol></li><li>2. Competenze trasversali<ol style="list-style-type: none"><li>a. Lavoro in gruppo</li><li>b. Motivazione. Fare bene le cose</li><li>c. Creatività</li><li>d. Comunicare con chiarezza</li><li>e. Attitudine recettiva: imparare ad ascoltare le altre persone</li><li>f. Autocontrollo</li><li>g. Trasferimento dell'informazione</li><li>h. Adattabilità</li><li>i. Autofiducia</li><li>j. Autonomia</li></ol></li></ol>	

Esercizio	Realizzare la presentazione di un prodotto 2/2
<p><b>Metodologia</b></p>	<p style="text-align: right;">Fase 6: Comunicazione</p> <p>L'esercizio permetterà di consolidare il lavoro di gruppo e di compaginarlo con la creatività individuale, e inoltre permetterà di migliorare le competenze trasversali citate. Inizialmente, bisognerà selezionare una linea di prodotti, su quali tutti siano d'accordo, con l'aiuto del coordinatore del gruppo. Una volta stabilito il tipo di impresa e i prodotti, i partecipanti dovranno decidere consensualmente un'immagine corporativa, argomentandola (es: comunicazione; cerchio, colori; verde: fresco...).</p> <p>In questa fase del disegno dell'impresa e della sua immagine corporativa, realizzata in gruppo, il formatore deve esercitare la funzione di tutore e assistente, controllando il corretto funzionamento dei gruppi e prestando una speciale attenzione alla persona che coordina il gruppo e osservando l'attitudine del resto delle persone nei suoi confronti.</p> <p>Un'altra competenza trasversale importante che sviluppa l'esercizio è quella di comunicare con chiarezza. Questa competenza si applica sia nella fase citata (argomenti relativi all'impresa e immagine corporativa), sia nella fase del disegno della presentazione.</p> <p>La presentazione dei prodotti dell'impresa permetterà, da parte sua, il lavoro di due competenze di base, oltre al lavoro in gruppo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Creatività:</b> Una volta stabilita l'immagine corporativa dell'impresa e la sua linea di prodotti, si deve realizzare una presentazione molto attraente e originale orientata ai clienti dell'impresa. Per fare questo, è necessario conoscere i meccanismi informatici di PowerPoint e saper usarli in modo creativo per realizzare la presentazione. Conviene osservare se c'è poco contenuto e molto effetto, e ricordare agli alunni che la cosa più importante è quello che si dice, più di come viene detto, pur essendo anche questo importante.</li> <li>2. <b>Comunicare con chiarezza:</b> riguardo a questa competenza trasversale, conviene che gli alunni scelgano il linguaggio adeguato al tipo di clienti e che la redazione del testo e la sua compaginazione siano adatti. In questo caso il formatore deve consigliare i contenuti e le strategie di comunicazione della presentazione. Dovrà anche spiegare ai partecipanti che devono realizzare un'esposizione orale della propria presentazione che sarà valutata dal resto del gruppo.</li> </ol> <p>Il formatore indicherà che tipo di linguaggio utilizzare, dato che la maggior parte di loro non ne avrà idea perché non avrà mai realizzato nessun lavoro di questo tipo. Verranno mostrate una serie di tecniche e verranno insegnati vari modelli di presentazione di prodotti in funzione del disegno, formalità del linguaggio, tipo di impresa e collettività destinataria.</p>
<b>Tempo previsto</b>	12 ore.
<b>Altri dati</b>	Numero di persone raccomandato del gruppo: 2-3 persone.

Esercizio	Dipartimenti di un'impresa
<p><b>Suggerimento di realizzazione</b></p> <p>1. Decidere in gruppo che dipartimenti sono necessari per il funzionamento di un'impresa. 2. Disegnare in una tabella i dipartimenti selezionati e le funzioni di ciascuno di questi.</p>	
<p><b>Obiettivi</b></p> <p>1. Formativi</p> <p>a. Maneggio dei programmi Word – Tabelle</p> <p>2. Competenze trasversali</p> <p>a. Motivazione. Fare bene le cose</p> <p>b. Creatività</p> <p>c. Comunicare con chiarezza</p> <p>d. Lavoro di gruppo</p> <p>e. Empatia</p>	
<p><b>Metodologia</b> <span style="float: right;">Fase 7: Creazione di un'impresa</span></p> <p>Per avere una visione globale dei dipartimenti di un'impresa e della sua missione, gli alunni analizzeranno, insieme al formatore, il funzionamento di un'impresa e dei suoi dipartimenti, il flusso d'informazione e di lavoro sia dentro che fuori dall'impresa.</p> <p>Informaticamente parlando, l'esercizio non è di grande difficoltà, dato che l'obiettivo è quello di fissare le nozioni mediante una trascrizione. Il lavoro di gruppo servirà per accordare la lista di attività proprie di ciascun dipartimento.</p> <p>Questo esercizio permette sia di conoscere più a fondo il mondo imprenditoriale, che di riconoscere in modo facile le diverse funzioni dei dipartimenti di un'impresa e le gerarchie di lavoro, in modo che in un posteriore inserimento nel lavoro possano distinguere in che posto dell'impresa si trovano ubicati e con che tipo di responsabilità.</p> <p>Durante tutta la formazione e nelle fasi anteriori, il formatore avrà già esposto i diversi profili professionali e la loro ubicazione nei vari reparti di un'impresa, però quando gli alunni creeranno i dipartimenti della loro impresa, riconosceranno la necessità dei diversi profili professionali e delle gerarchie imprenditoriali.</p>	
<b>Tempo previsto</b>	3 ore.
<b>Altri dati</b>	Numero di persone raccomandato del gruppo: 2-3 persone.

## MODULO DI SENSIBILIZZAZIONE E DIFFUSIONE

Il nostro punto di partenza è che la disoccupazione fra persone sfavorite socialmente e professionalmente o “portatrici di handicap” non è dovuta ad una stretta mancanza di esperienza o di qualificazioni professionali, bensì è dovuta alle immagini e agli stereotipi sociali che queste persone portano con sé. La discriminazione non è dovuta a parametri obiettivi, ma a parametri creati da un punto di vista sociale e personale. Siccome la discriminazione è generalmente frutto dell’ignoranza e della mancanza di volontà di conoscere e accettare come uguale una persona con qualsiasi tipo di handicap, la nostra miglior arma contro la disoccupazione di questo tipo di persone è la distruzione di queste barriere discriminatorie e l’avvicinamento del mondo industriale e della società in generale alle persone “portatrici di handicap.”

In un itinerario integrale di inserimento sociale e professionale è quindi di grande importanza sviluppare le migliori strategie per sensibilizzare gli imprenditori. Il principale obiettivo di questo modulo di sensibilizzazione è dunque quello di avvicinare le persone “con handicap” e gli imprenditori per lottare contro i pregiudizi e le paure di entrambi.

A continuazione vengono indicate una serie di strategie che si potranno mettere in pratica per raggiungere tale obiettivo: si tratta solo di proposte che possono essere organizzate secondo l’ordine qui stabilito o in altro modo. Alcune di queste sono, nonostante tutto, molto importanti, dato che influiscono sul corretto sviluppo delle altre. Il resto può essere svolto oppure no, e in modi diversi. Offriamo anche esempi di tirocini corretti e altri esempi per aiutare a comprendere il contenuto.

Le due attività principali che vengono proposte sono:

- Conoscere le persone sfavorite socialmente e professionalmente o “portatrici di handicap”.
- Contatti con l’ambiente industriale, specialmente PMI, e analisi delle sue necessità.

Altre attività:

- Riunione fra le imprese e le persone “portatrici di handicap” alle quali è rivolta l’iniziativa.
- Sensibilizzazione e diffusione attraverso i mezzi di comunicazione.
- Argomenti che potrebbero essere d’aiuto.
- Esempi di tirocini corretti.

### 1. Conoscere le persone socialmente e professionalmente sfavorite

Può sembrare superfluo dare enfasi a questa questione, però è un punto chiave nel nostro lavoro di sensibilizzazione. Di fatto, è necessario avere una buona conoscenza della collettività per poter combattere meglio ogni classe di stereotipi creati all’interno della società. Le persone sfavorite socialmente professionalmente o “portatrici di handicap” sono diverse fra loro: le persone con un handicap sensoriale presentano un profilo distinto a quello delle collettività con un passato penitenziario, per esempio. Anche gli stereotipi che esistono nella società sono diversi a seconda delle persone.

È importante definire:

- Le caratteristiche principali (età, stato civile, figli, ecc.)
- I timori e le aspettative in quanto a inserimento sociale e professionale

- Obiettivi nella vita
  - Il curriculum
  - Gli stereotipi personali nei confronti del resto della società e del mondo del lavoro.
- Il modo migliore per determinare il profilo di ogni persona è mediante la realizzazione di colloqui personali e in gruppo.

## **2. Contatti con l'ambiente industriale, specialmente PMI, e analisi delle sue necessità**

Affinché risultino efficaci, i contatti con l'ambiente industriale dovrebbero essere costanti e progressivi. La società in generale possiede molti stereotipi riguardo alle persone portatrici di handicap. Perciò, è importante sottolineare prima di tutto quelli che sono i principali stereotipi; a continuazione, sviluppare gli argomenti per combatterli; e, soprattutto, fare in modo che le imprese siano coscienti della situazione di esclusione e dell'aiuto che potrebbero prestare, oltre al beneficio che traerrebbero dalla loro assunzione.

### **Foglietto o depliant**

Il primo passo consiste nel mettere in moto alcuni meccanismi per divulgare l'iniziativa di sensibilizzazione ed per arrivare alle imprese e ad altri organismi finali. Questo meccanismo può essere un foglietto o depliant da inviare alle imprese previamente catalogate a seconda del settore d'attività o degli obiettivi.

### **Questionario d'analisi**

Insieme al depliant, si può inviare alle imprese e agli altri organismi un questionario d'analisi, per conoscere meglio le loro necessità professionali e per poter determinare con maggior esattezza il tipo di profilo professionale di cui hanno bisogno e, specialmente, per poter definire con precisione i loro stereotipi sociali, per combatterli in una seconda fase di sensibilizzazione. In un'iniziativa di questo tipo, è estremamente importante mantenersi il più neutrali possibile e strutturare il questionario in modo che le imprese non si sentano scomode e accettino di rispondere, senza avere l'impressione di essere giudicati moralmente per le idee espresse.

Esempi di domande che si possono fare

- Ha mai contrattato una persona con un handicap psichico? Sì o no.
- Sapeva che può beneficiarsi di interessanti incentivi fiscali e di aiuti se contratta un impiegato socialmente o fisicamente sfavorito? Sì o no.
- Dopo aver realizzato una selezione previa, contratterebbe un impiegato se sapesse che nel passato è stato in prigione? Se la risposta è negativa, perché no?

### **Telefonate**

In funzione del questionario, si possono chiamare le imprese per telefono in modo che conoscano meglio l'iniziativa e per ricordargli che benefici potrebbero trarre da una tale azione e come possono collaborare.

Se non è stato realizzato il questionario, è di vitale importanza aver avuto un contatto previo per iscritto con le imprese. Sono soliti non dare importanza a quello che ricevono per posta, anche se a volte gli danno un'occhiata prima di buttarlo via. Per questo motivo, è di grande importanza pianificare dettagliatamente l'invio di informazioni e i contatti telefonici posteriori in un termine relativamente corto. Se il questionario è stato realizzato, le risposte possono essere considerate come un appoggio positivo al programma di inserimento.

### Alcune indicazioni

- Può essere utile mettersi in contatto previamente con la camera di commercio della regione per avere un'idea delle imprese esistenti e classificarle secondo l'attività. Le camere di commercio o qualsiasi altro organismo imprenditoriale conoscono quasi sempre la situazione economica e possono aiutare ad orientare meglio l'iniziativa. Tuttavia, se non si prepara nessun questionario, si può anche "tastare il terreno" dell'ambiente industriale di una regione determinata in quanto a temi sociali.
- Se le compagnie rifiutano di partecipare o incluso di dare il loro appoggio all'iniziativa, si può chiedere se ne conoscono altre che potrebbero accettarla (in un 60% dei casi provati, offre risultati interessanti).
- I risultati di ogni fase iniziata devono essere comunicati alle imprese che hanno risposto. È un modo di implicarle con maggiore profondità nell'iniziativa.

## 3. Riunione fra le imprese e le persone alle quali è diretta l'iniziativa

### Forum di sensibilizzazione

Il forum di sensibilizzazione è un tipo di congresso nel quale i vari agenti sociali e industriali sono invitati a conoscere l'iniziativa e il pubblico al quale viene diretta, e naturalmente a dare la propria opinione. Si può condurre in due modi diversi e in diversi momenti:

1. Come un modo di realizzare l'analisi delle imprese. In tal caso, le imprese sono invitate a una colazione e a partecipare a una tavola rotonda sul tema di cui ci occupiamo. Previamente avranno ricevuto il questionario o no.
2. Come un modo per fargli conoscere l'iniziativa, per diffonderla o come un forum di riunione. In tal caso, è importante invitare gli agenti sociali, i mezzi di comunicazione, gli imprenditori e gli uffici di lavoro. È una buona opportunità per presentare le persone alle quali è diretta l'iniziativa e fargli conoscere le imprese attraverso gli organismi sociali che lavorano con loro. Un'altra possibilità è quella di invitare alcuni dei partecipanti dell'itinerario affinché conoscano le imprese.

### Visita all'ambiente delle persone sfavorite

Evidentemente, dipende dal tipo di persone alle quali ci dirigiamo. Questo tipo di attività è specialmente raccomandabile nel caso di persone socialmente sfavorite come reclusi, tossicodipendenti, ecc. Le imprese che accettano di partecipare sono invitate da queste persone al fine di conoscersi meglio: si presentano mutuamente, espongono i loro progetti, gli interessi e le aspettative. Le imprese possono conversare direttamente con loro, ciò che contribuisce fondamentalmente a distruggere le barriere degli stereotipi.

### Colloqui e prove teoriche

Oltre ai primi contatti, la visita alle imprese o altri stabilimenti, può essere proposta alle imprese o agli altri organismi che si mostrino più interessati e che effettuino colloqui e prove tecniche per conoscere meglio queste persone prima di contrattarle o selezionarle. Previamente si può inviare il curriculum vitae, in modo che l'impresa possa compiere una prima selezione.

#### 4. Sensibilizzazione e diffusione attraverso i mezzi di comunicazione

Visto che il tipo di iniziativa che promuoviamo ha importanti conseguenze sociali e lavorative, è di vitale trascendenza tener conto l'idea di un'ampia diffusione nei mezzi di comunicazione locali, regionali e incluso nazionali: giornali, riviste, televisione, radio o stampa specializzata. Una campagna di questo tipo dev'essere disegnata e preparata fin dall'inizio dell'iniziativa, dato che non è facile realizzare contatti e la pianificazione si realizza a largo termine.

#### 5. Argomenti che potrebbero essere d'aiuto

Anche se è molto importante conoscere il profilo delle persone sfavorite e portatrici di handicap, è ugualmente importante conoscere bene tutti i tipi d'aiuto dei quali potrebbero avvantaggiarsi le imprese. Questi aiuti sono generalmente di tipo fiscale (sconti nel versamento dei contributi). Nel caso di persone con handicap sensoriali e motrici, esistono misure obbligatorie per le imprese. Tutte queste misure sono armonizzate attraverso l'Unione Europea e sono simili nei paesi membri dei candidati.

##### Esempi

- In Spagna, per quanto riguarda le persone che soffrono un'esclusione sociale e professionale, gli imprenditori possono avvantaggiarsi di uno sconto del 65% nei contributi da versare durante i primi 24 mesi di contratto (testo della Legge di Statuto dei Lavoratori, Real Decreto Legislativo 1/95, del 24 marzo 1995, BOE 29-III-95).
- In Spagna, per quanto riguarda le persone con handicap fisici e sensoriali, in imprese di 50 lavoratori o superiori, il 2% del personale dev'essere formato da persone portatrici di handicap (Real Decreto 27/2000 del 14 gennaio).
- In Belgio, le imprese che contrattano un impiegato di maggior età (uomo o donna) possono avvantaggiarsi di sconti nel versamento dei contributi.
- In Belgio, le imprese che contrattano persone portatrici di handicap possono avvantaggiarsi di aiuti economici per compensare la perdita economica, e anche di sconti nel versamento dei contributi per fomentare la contrattazione di persone portatrici di handicap.
- In Polonia, gli imprenditori che contrattano reclusi hanno diritto a uno sgravio fiscale. (Esperti di ACT con data 28 agosto 1997 sulla disoccupazione di reclusi).
- In Polonia, anche le istituzioni penitenziarie possono organizzare sezioni di lavoro al fine di creare le condizioni adatte per contrattare reclusi e sviluppare un'attività economica. I reclusi devono rappresentare almeno il 20% delle persone impiegate nella sezione di lavoro dell'istituzione penitenziaria (Esperti di ACT con data 28 agosto 1997 sulla disoccupazione di reclusi).

## 6. Esempi di buone pratiche

- All'interno del quadro di lavoro del progetto CREIN, il Centro di Sviluppo Imprenditoriale (Rzeszów, Polonia) e il Centro Penitenziario di Rzeszów organizzarono un forum di sensibilizzazione che riunì diversi settori del mondo del lavoro: rappresentanti di imprenditori, uffici di collocamento, istituzioni di formazione, organizzazioni femminili, Centro di Appoggio di ONG, Centro di Aiuto Sociale, Gruppi di Lavoro e mezzi di comunicazione. L'obiettivo di questo avvenimento era quello di riunire vari agenti del mercato del lavoro e di presentargli la realtà delle prigioni e i risultati del progetto realizzato.
- All'interno del quadro di lavoro del progetto CREIN, I&IMS, insieme a INK Catalunya e al Ministero di Giustizia della Catalonia (Barcellona, Spagna) invitarono varie imprese a conoscere la prigione. I rappresentanti delle imprese hanno potuto così scoprire la vita quotidiana e la realtà della prigione, e sono potuti entrare in contatto con i reclusi nel loro ambiente provvisorio. I reclusi si sono presentati, hanno esposto la loro vita, i loro obiettivi professionali e le loro aspettative rispetto alle imprese presenti. È stata organizzata una tavola rotonda di "domande e risposte" fra i partecipanti.
- All'interno del quadro di lavoro del progetto CREIN, il Centro di Sviluppo Imprenditoriale (Rzeszów, Polonia) e il Centro Penitenziario di Rzeszów hanno organizzato un congresso nel centro penitenziario sul "Funzionamento dell'istituzione penitenziaria di Rzeszów nell'ambiente sociale". Il principale obiettivo di questo congresso, che ha riunito i rappresentanti del sistema penitenziario e tutte le istituzioni e organizzazioni che cooperano per offrire aiuto ai reclusi, era quello di presentare la cooperazione fra l'istituzione penitenziaria e le varie organizzazioni della regione di Podkarpackie.

## **MODULO DI TIROCINI/ ACCOMPAGNAMENTO NELLE IMPRESE**

Questo modulo dev'essere considerato come parte integrante del modulo di formazione, dato che i tirocini nelle imprese costituiscono la logica applicazione di qualsiasi formazione professionale. Dato che il profilo singolare del pubblico sfavorito socialmente e professionalmente è, in termini generali, la causa della sua stessa esclusione, il controllo dei tirocini dev'essere continuo per ottenere risultati positivi e definitivi.

La selezione delle imprese per i tirocini è uno degli aspetti più importanti. Una persona "portatrice di handicap" non si può inserire in un'impresa per svolgere il tirocinio senza ricevere un'importante tutela addizionale; è molto importante che il partecipante venga seguito durante il suo processo di inserimento. Ciò dev'essere così non solo nella preparazione della formazione, ma anche nello sviluppo della struttura d'accompagnamento: un comitato di *mentoring*, che avrà un significato distinto e anche un compito distinto, a seconda del tipo di handicap o svantaggio del partecipante. Questo comitato formerà parte della struttura dell'organizzazione che svolge il processo di inserimento (organizzazione di inserimento sociale, organismo di aiuto professionale, ecc.).

### **Preparazione dell'impresa**

Prima di iniziare il tirocinio, è importante preparare le imprese. Quest'attività si può condurre in modi diversi (vedere modulo di sensibilizzazione):

- Mailing d'informazione.
- Riunione informativa.
- Relazione sul pubblico destinatario riguardo agli aiuti fiscali che un'impresa può ottenere al momento della contrattazione.
- Persona di contatto per tutelare il partecipante.
- Ecc.

### **Preparazione della formazione**

Prima di iniziare il tirocinio nell'impresa, la formazione dovrebbe dotare i partecipanti di buone nozioni e di buone tecniche, però dovrebbe prepararli anche per il periodo successivo al tirocinio. Questa fase permetterà una risocializzazione sostanziale per affrontare positivamente il periodo del tirocinio.

### **Stabilire una relazione con l'impresa**

Dopo aver effettuato la selezione di imprese potenziali, riceve gran importanza lo studio delle opportunità di tirocinio che queste offrono e la relazione con le capacità e necessità dei partecipanti.

### **Stabilire l'accordo del tirocinio**

Si raccomanda che il responsabile vada all'impresa per avere una prospettiva migliore del tirocinio futuro, per essere cosciente delle condizioni di lavoro e per conoscere il tutore dei tirocini all'interno dell'impresa (vedere Passo 1: proporre un tirocinio di lavoro).

### **Proposta di un tirocinio di lavoro**

Una volta che l'impresa ha accettato il partecipante proposto, in principio, il tutore dell'impresa propone una serie di mansioni da svolgere nel tirocinio. Il tutore dell'impresa fornirà la massima informazione sulla compagnia e il lavoro, affinché l'adattamento possa realizzarsi nelle condizioni migliori (vedere Passo 2: Conferma del tirocinio).

## Tirocinio

L'accordo di tirocinio viene firmato da entrambe le parti (impresa e partecipante) con l'accordo del consigliere. A partire da questo momento possono iniziare i tirocini. Durante il tirocinio, si effettuerà un controllo continuo, che verrà svolto nel modo seguente:

- Al principio del tirocinio, il consigliere controllerà il suo corretto inizio;
- Il responsabile delle attività di *mentoring* è una persona di contatto fra il partecipante e l'impresa durante il tirocinio;
- A metà del periodo, la realizzazione di una relazione (vedere Passo 3: Relazione sullo sviluppo del tirocinio) permetterà di effettuare una prima valutazione e di correggere i problemi e gli errori.

## Fine del tirocinio

La valutazione verrà effettuata con l'impresa, da una parte, e con il partecipante, dall'altra. La situazione ideale è continuare a valutare il partecipante, incluso dopo il tirocinio, fino a quando non ne abbia più bisogno, forse per delle settimane o per alcuni mesi. Durante questo controllo successivo al tirocinio, è molto importante implicare altre associazioni di inserimento.

## Documenti utili per il controllo del tirocinio

### Passi da seguire<sup>4</sup>

- Proporre tirocini (impresa, consigliere, date, luogo e contenuto *a priori*), attraverso un documento (Passo 1).
- Confermare le attività accordate con il responsabile del tirocinio compilando il documento Passo 2. Questo documento verrà consegnato al consigliere, al più presto possibile.
- Informare il consigliere sullo sviluppo del tirocinio attraverso il documento Passo 3 (A metà del periodo di tirocinio).
- Analizzare e valutare i risultati del tirocinio attraverso una relazione (4-5 pagine) i cui contenuti sono descritti nel documento Passo 4. Questo documento verrà consegnato al consigliere per essere corretto e valutato, al più tardi, una settimana dopo il tirocinio.

### I contatti del partecipante

- Il tutore dell'impresa
- Il consigliere dell'organizzazione.

### Convalidazione del tirocinio

Insieme al partecipante, il comitato di *mentoring* convaliderà il tirocinio firmando l'accordo o convenzione di tirocinio.

<sup>4</sup> I documenti saranno compilati dal partecipante e dal consigliere

### Allegato 3: Documenti da compilare per il controllo del tirocinio

- Passo 1: Proposta di tirocinio
- Passo 2: Conferma del tirocinio
- Passo 3: Informazione sullo sviluppo del tirocinio
- Passo 4: Analisi e convalidazione: relazione finale del periodo di tirocinio.

#### **PASSO 1: Proposta di tirocinio**

- Nome e cognome del partecipante:
- Nome dell'impresa:
- Indirizzo dell'impresa:
- Numero di telefono dell'impresa:
- Fax dell'impresa:
- Attività principale dell'impresa:
  
- Nome del tutore del tirocinio – impresa:
- Attività/servizio del tutore del tirocinio dentro l'impresa:
  
- Numero di telefono del tutore del tirocinio dell'impresa:
- E-mail del tutore del tirocinio dell'impresa:
- Nome del consigliere del tirocinio – organizzazione di *mentoring*:
- Numero di telefono del consigliere del tirocinio:
- E-mail del consigliere del tirocinio:
  
- Titolo del tirocinio:
- Specialità principale del tirocinio:
  
- Servizio nel quale viene realizzato il tirocinio:
- Categoria della persona durante il periodo di tirocinio:
- Data del tirocinio:
- Indirizzo del tirocinio:
- Rimunerazione accordata:
- Lavori accordati fra il consigliere del tirocinio e l'impresa:
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - Ecc.

Nome del consigliere:

Data:

Firma:

**PASSO 2: Conferma del tirocinio**

**PER FAVORE, COMPILI LE SEGUENTI SEZIONI SOLO SE SONO DIVERSE DA QUELLE DEL DOCUMENTO DEL PASSO 1**

- Nome dell'impresa:
- Indirizzo dell'impresa:
- Numero di telefono dell'impresa:
- Fax dell'impresa:
- Attività principale dell'impresa:
- Nome del tutore del tirocinio – impresa:
- Attività/servizio del tutore del tirocinio nell'impresa:
  
- Numero di telefono del tutore del tirocinio dell'impresa:
- E-mail del tutore del tirocinio dell'impresa:
- Data del tirocinio:
- Indirizzo del luogo di tirocinio:
- Titolo del tirocinio:
- Specialità principale del tirocinio:
- Servizio nel quale viene realizzato il tirocinio:

**È OBBLIGATORIO COMPILARE LE SEGUENTI SEZIONI**

- Presentazione dell'impresa, dei suoi prodotti e/o servizi.
- Presentazione dell'ambiente di tirocinio: servizio, gestione, ecc.
- Attività potenziali per offrire questo tirocinio e alcuni consigli da dare ai futuri partecipanti.
- Funzioni del partecipante:
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - Ecc.
  
- Valutazione della qualità globale del periodo di tirocinio:  
 Ottima     Buona     Normale     Pessima
  
- Difficoltà incontrate:
  
- Osservazioni:
  
- Opinione del consigliere:  
 Confermare la convalidazione del tirocinio  
o  
 Chiedere una modifica del contenuto.

Nome:

Data:

**PASSO 3: Informazione sullo sviluppo del tirocinio**

- Nome e cognome del partecipante:
- Nome dell'impresa:
- Indirizzo dell'impresa:
- Numero di telefono dell'impresa:
- Attività principale dell'impresa:
  
- Nome del tutore del tirocinio – impresa:
- Attività/servizio del tutore del tirocinio dentro l'impresa:
  
- Numero di telefono del tutore del tirocinio dell'impresa:
- E-mail del tutore del tirocinio dell'impresa:
- Nome del consigliere del tirocinio.
- Numero di telefono del consigliere del tirocinio:
- E-mail del consigliere del tirocinio:
  
- Titolo del tirocinio:
  
- Servizio nel quale si realizza il tirocinio:
  
- Revisione dei compiti convalidati del partecipante:
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - Ecc.
  
- Compiti nuovi , se vengono considerati opportuni:
  
- Progresso in ogni compito:
  - Svolgimento previsto:
  - Risultati:
  
- Nozioni ed esperienze acquisite (tecnica e/o capacità personali utilizzate e sviluppate):
  
- Difficoltà che si sono presentate:
  
- Osservazioni:

**PASSO 4: analisi e convalidazione: reazione finale sul periodo di tirocinio**

- Compiti principali svolti:
- Obiettivi;
- Risultati;
- Mezzi utilizzati;
- Conoscenze sviluppate;
- Ecc.
  
- Principali nozioni ed esperienze acquisite attraverso il tirocinio:
  
- Nozioni ed esperienze acquisite valutabili per il resto dell'itinerario del partecipante:
  
- Consigli per i futuri partecipanti:



## MODULO DI VALUTAZIONE

Il modulo di valutazione presenta gli obiettivi principali della valutazione periodica e continua delle varie attività e risultati dell'itinerario (modulo di formazione, modulo di tirocinio e accompagnamento e modulo di sensibilizzazione). L'obiettivo della valutazione è quello di assicurare la corrispondenza fra gli obiettivi originali e il risultato ottenuto.

### 1. Strumenti di valutazione

Questi sono strumenti per valutare le varie tappe dell'itinerario di inserimento, specialmente il modulo di formazione e tirocinio in imprese:

- Questionario
- Osservazione
- Relazione di aneddoti e interpretazione
- Colloqui individuali e di gruppo
- Tabella di valutazione periodica
- Formulario di graduazione

#### Questionari

Un questionario è un documento di valutazione costituito da domande che possono essere aperte (la persona intervistata risponde come desidera), semi-aperte (si sceglie fra varie risposte e si giustifica la scelta o si danno degli esempi) o chiuse (si sceglie fra varie risposte). Questi tre tipi di domande possono essere mischiate o no, secondo la persona che effettua la valutazione e il tipo di risposta attesa.

#### Osservazione

L'osservazione consiste nell'assistere ad una lezione di formazione o ad una giornata di tirocinio ed osservarne lo svolgimento. L'obiettivo è scrivere e sottolineare gli elementi che non compaiono nelle valutazioni tradizionali attraverso un questionario o qualsiasi altro metodo scritto. Le osservazioni possono svolgersi a richiesta di uno dei partecipanti (impresa, partecipante, pubblico destinatario) o possono formar parte del processo normale. In generale, questo strumento è associato al seguente.

#### Relazione di aneddoti e interpretazione

I risultati della valutazione non sono sempre "pura statistica". Il lato umano di una valutazione costituisce una parte importante anche per il buon funzionamento del lavoro. La relazione di aneddoti permette di introdurre la valutazione con una dimensione umana.

Questo tipo di strumenti permette a tutti gli utenti e partecipanti di qualsiasi attività di valutare un elemento (solo uno!) che giudichi rilevante per il corretto svolgimento del resto dei compiti. Attraverso un formulario prestabilito, saranno in grado di raccontare un avvenimento o di offrire la propria interpretazione o soluzione di un fatto accaduto. Il formulario della relazione di aneddoti dovrebbe essere concepito in due parti ben definite: la relazione di aneddoti o avvenimenti e l'interpretazione dell'utente. Inoltre, questo formulario dev'essere compilato subito dopo un avvenimento o un fatto accaduto.

### Colloqui individuali o di gruppo

Costituisce uno strumento complesso, visto che riunisce altri strumenti di valutazione come il questionario e l'osservazione. Basicamente, i colloqui individuali o di gruppo consistono nel riunire gli utenti destinatari per raccogliere i loro commenti/impressioni/opinioni attraverso risposte che hanno dato nel questionario o nella relazione di aneddoti o nell'osservazione.

In quanto al questionario, la valutazione è la stessa rispetto al caso anteriore, salvo che le persone intervistate oralmente rispondono a delle domande. La risposta può essere individuale o di gruppo. Il questionario può essere aperto, semi-aperto o chiuso. In quanto alla relazione di aneddoti, si effettua attraverso un colloquio con una o più persone su un fatto concreto. Tutti questi strumenti possono essere combinati all'interno della stessa valutazione, che però dev'essere rigorosa.

### Tabella di valutazione periodica

Questo strumento di valutazione permette di confrontare le aspettative e i risultati in qualsiasi momento dell'itinerario di inserimento. Permette di confrontare gli obiettivi specifici e generali di un'attività e quelli proposti prima di iniziarla e i risultati ottenuti attraverso questa, per segnalare qualsiasi modificazione e giustificarla.

La tabella di valutazione periodica si può presentare nel modo seguente:

Compito	Obiettivi	Valutazione 1 (data)	Obiettivi	Valutazione 1 (data)	Obiettivi	Valutazione 3 (data)
Preparazione della formazione						

### Formulario di graduazione

Questo strumento include un formulario che riunisce tutti gli aspetti importanti della valutazione e offre una scala di graduazione dall' 1 al 10 e la possibilità di introdurre commenti.

Esempio:

La formazione che ho appena ricevuto:

ha soddisfatto le mie aspettative?

Assolutamente no

Completamente

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Commenti:

## 2. Tappe di valutazione

### Tappa 1: Modulo di Formazione

#### 1. 1. Aspetti:

In questa tappa di valutazione, gli aspetti verranno divisi in due parti essenziali: soddisfazione di formatori e alunni e adeguatezza della formazione rispetto agli obiettivi principali del programma.

#### 1. 2. Tappe di valutazione:

- Nel momento in cui vengono selezionati i partecipanti alla formazione: colloqui individuali per determinare il loro profilo soggettivo.
- All'inizio della formazione: colloqui con i partecipanti per determinare il loro livello di soddisfazione e l'adeguatezza della prima attività. Con i formatori per determinare il loro grado di soddisfazione rispetto ai contenuti e la loro adeguatezza rispetto al pubblico.
- A metà della formazione: per gli stessi motivi della tappa anteriore e con le stesse persone.
- Alla fine della formazione per determinare il grado di soddisfazione di tutti i partecipanti e l'adeguatezza della formazione per realizzare possibili cambi in quelle che organizzeremo più tardi.
- Puntuale: ogni qual volta venga sollecitata da un partecipante o da un formatore.
- Durante la fase di tirocinio: sarà una valutazione indiretta, dato che attraverso i risultati del tirocinio potremo determinare se la formazione raggiunge o no i suoi obiettivi.

#### 1. 3. Persone interessate:

- Formatori
- Entità organizzatrice (organizzazione di *mentoring*)
- Partecipanti
- Imprese

#### 1. 4. Strumenti proposti:

- Colloqui individuali o di gruppo;
- Questionari aperti e semi-aperti;
- Osservazione;
- Relazione di aneddoti e interpretazione;
- Paragone fra gli obiettivi iniziali e la realizzazione progressiva;
- Formulario di graduazione (si applicherà soprattutto negli strumenti informatici utilizzati e nel contenuto della formazione).

### Tappa 2: Modulo di sensibilizzazione

#### 2. 1. Aspetti:

- Determinare il livello di successo delle attività proposte (diversi contatti con l'ambiente industriale, riunioni fra imprese e pubblico destinatario, forum di sensibilizzazione).
- Determinare gli argomenti che convincono maggiormente le imprese.

#### 2. 2. Tappe di valutazione:

- Durante i contatti con l'ambiente industriale.
- Durante la riunione fra le imprese e il pubblico destinatario.
- Durante il forum di sensibilizzazione.

**2. 3. Persone interessate:**

- Imprese partecipanti
- Entità organizzatrice (organizzazione di *mentoring*)

**2. 4. Strumenti proposti:**

- Osservazione;
- Questionari;
- Relazione di aneddoti e interpretazione;
- Utilizzeremo anche la tecnica della chiamata telefonica nel caso in cui l'informazione che ci venga fornita dal questionario sia povera.

**Fase 3: Modulo di tirocinio/accompagnamento nell'impresa****3. 1. Aspetti:**

Come nel caso del modulo di formazione, la valutazione del tirocinio nelle imprese sarà utilizzata per valutare alcuni aspetti essenziali: soddisfazione personale delle persone interessate dopo quest'attività (partecipanti e imprese) e adeguatezza della formazione agli obiettivi delle imprese.

**3. 2. Tappe di valutazione:**

- Dopo aver selezionato le imprese: determinare le aspettative e l'obiettivo delle imprese come paragone e punto di partenza della valutazione.
- Due settimane più tardi: colloqui con i partecipanti per determinare il loro grado di soddisfazione e l'adeguatezza dei primi lavori. Con le imprese, determinare il loro grado di soddisfazione rispetto al tipo di controllo che viene effettuato dal coordinatore e lo sviluppo del tirocinio.
- A metà del tirocinio: per gli stessi motivi della tappa precedente e con le stesse persone interessate.
- Dopo il tirocinio per determinare il grado di soddisfazione di tutti i partecipanti e l'adeguatezza della formazione per effettuare i cambi possibili che verranno introdotti più tardi e che costituiranno un buon contributo al modulo di tirocinio.
- L'organizzazione di *mentoring* effettuerà una valutazione continua.
- Osservazione puntuale. Sessioni di osservazione in imprese per dare un'altra prospettiva al progetto.
- Valutazione puntuale: ogni qual volta un partecipante o un'impresa lo richiedano.

**3. 3. Persone interessate**

- Partecipanti
- Imprese

**3. 4. Strumenti proposti:**

- Colloqui individuali o di gruppo;
- Questionari aperti e semi-aperti;
- Osservazione;
- Relazione di aneddoti e interpretazione;
- Paragone fra gli obiettivi iniziali e la realizzazione progressiva (molto importante);
- Formulario di graduazione.

## Allegato 4: Esempi di formulari di valutazione

### Valutazione dei partecipanti durante il corso di formazione

(a metà e alla fine della formazione)

1. Come valuterrebbe il corso di formazione?

Per favore, segni:

1. molto difficile
2. difficile
3. un po' difficile
4. abbastanza facile
5. facile

Per favore, giustifichi la sua risposta.

2. Per favore, valuti la competenza del formatore usando la scala dall' 1 al 5.

1. molto bravo
2. bravo
3. normale
4. non molto bravo
5. pessimo

Per favore, giustifichi la sua risposta.

3. Per favore, valuti il comportamento del formatore verso i partecipanti:

1. amichevole
2. scortese
3. indifferente

4. Le è piaciuto lavorare in gruppo?

5. Che parte della materia d'apprendimento ha trovato più difficile?

6. Che parte della materia d'apprendimento le piacerebbe che il formatore spiegasse di nuovo?

7. Crede di aver fatto progressi, e perché (no)?

8. Ha trovato utili i materiali/i libri/gli esercizi di formazione, ecc.?

9. Crede di aver bisogno di fare più esercizi dopo la lezione?

10. Altri commenti:

### Questionari per partecipanti dopo il periodo di tirocinio

1. Ha avuto qualche opportunità di rinforzare le sue nozioni di informatica e di nuove abilità durante il tirocinio nell'impresa?
2. Spera che la sua partecipazione al tirocinio aumenterà le sue opportunità nel mondo del lavoro?
3. Le è piaciuta la formazione selezionata e il periodo di tirocinio?
4. Se non le è piaciuto, per favore, specifichi a che tipo di formazione le sarebbe piaciuto partecipare.
5. Che cosa cambierebbe del tirocinio in vista di altri partecipanti?
6. Che cosa cambierebbe nella formazione?
7. Altre osservazioni:

### Valutazione dei partecipanti per impiegati e la persona responsabile del tirocinio

Periodo di tirocinio:

Nome:

Valutazione dei seguenti aspetti:

1. Organizzazione del tempo
2. Lavoro in gruppo
3. Puntualità
4. Soluzione di problemi
5. Attitudine e adattabilità
6. Predisposizione a svolgere lavoro addizionale
7. Responsabilità/iniziativa/autonomia
8. Comunicazione
9. Altre osservazioni

### Valutazione della formazione da parte del formatore

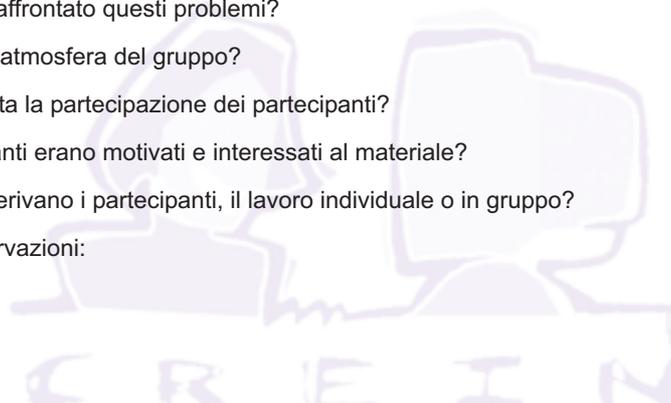
Data:

Nome del formatore:

Materie impartite durante il corso:

Impressioni del formatore:

1. Quali erano gli obiettivi della sessione?
2. Che parte della formazione è risultata più difficile per i partecipanti? Perché?
3. Per favore, realizzare una lista di problemi sorti durante il corso:
4. Come ha affrontato questi problemi?
5. Qual era l'atmosfera del gruppo?
6. Com'è stata la partecipazione dei partecipanti?
7. I partecipanti erano motivati e interessati al materiale?
8. Cosa preferivano i partecipanti, il lavoro individuale o in gruppo?
9. Altre osservazioni:





## BIBLIOGRAFIA

### Libri

- *Competencias transversales, un reto para la formación profesional*, A. Mazariegos et al., Edición SURT, Barcelona, 1999.
- *El cambio a través de la interacción. Procesos psicosociales en consejo y psicoterapia*, S. R. Strong and C.D. Claiborn, Ed. Desclée de Brouwer, Bilbao.
- *Forma y equilibrio sociales*, W. Pareto, Alianza Editorial, Barcelona, 1980.
- *“El pensamiento prosocial”, Una guía de trabajo para la prevención y el tratamiento de la delincuencia y de la drogodependencia. Volúmenes I y II*, R. R. Ross, E. Fabiano, V. Garrido and A. M. Gómez, Edición Cristóbal Serrano Villalba, Valencia, 1996.
- *La Entrevista Motivacional*, W. R. Miller and S. Rollnick, Ed. Paidós, Barcelona, 1999.
- *Teoría del currículum y escolarización*, U. P. Lundgren, Ediciones Morata, Madrid, 1991.

### Monografie

- *Développer des compétences transversales – Autant savoir*, P. Dunnay, Ministère de la Communauté Française de Belgique, FNDP de Namur, 2001.
- *Què valoren les empreses en la contractació de titulats universitaris?*, Universitat de Barcelona Fundació Bosch i Gimpera, Barcelona, May 2000.
- *Social and occupational integration of disadvantaged people*, Series: Good practices Leonardo da Vinci Programme, Office for official publications of the European Communities, Luxemburg, 2003.

### Conferenze

- *Key Qualifications: From theory to practice: Transforming Learning in Education and Training*, European Seminar June 5-6 2000, Sintra (Portugal).
- *Programa modular de capacitación e información sobre género, pobreza y empleo. Guía del lector*, Santiago, Oficina Internacional del Trabajo, 2001.

### Articoli

- *El cuerpo, el desarrollo y la psicomotricidad*, P. P. Berruezo et al., in *Psicomotricidad*, revista de estudios y experiencias, nº49, 1995. Vol.1, pp. 15-26.
- *Las cárceles se llenan de mujeres*, in *El País*, Sunday 21<sup>st</sup> October 2001, Madrid.

### Pagine Web

- *Aula abierta*, [http://grupocys.eresmas.com/Docencia/Aula\\_Abierta/La\\_Entrev\\_Motivacional/\\_Que\\_es\\_la\\_E\\_M/\\_que\\_es\\_la\\_e\\_m\\_.html](http://grupocys.eresmas.com/Docencia/Aula_Abierta/La_Entrev_Motivacional/_Que_es_la_E_M/_que_es_la_e_m_.html)
- *GAT interpersonal skills should managers develop?*, A. Dziejczak in HRM.PL Portal,
- *La entrevista motivacional*, S. Lizarraga and M. Ayarra ,
- *Las 40 preguntas más frecuentes sobre competencia laboral*, Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (Cinterfor) de la Organización Internacional del Trabajo,
- *Modelo escolar en transformación y formación de la personalidad*, J. C. Tedesco, Buenos Aires, 1999.
- *Psychomotricite*, M. Bernard, <http://www.arfe-cursus.com/psymot.htm>



- ' -

Este libro se ha realizado con la ayuda de la Comunidad Europea. Su contenido no refleja necesariamente la posición de la Comunidad Europea, ni implica ninguna responsabilidad por parte de la misma.

Aquest llibre ha estat realitzat amb l'ajut de la Comunitat Europea. El seu contingut no reflecteix necessàriament la posició de la Comunitat Europea, ni implica cap responsabilitat d'aquesta.

Dieses buch wurde mit Unterstützung der Europäischen Gemeinschaft finanziert. Der Inhalt dieses buches gibt nicht notwendigerweise die Meinung der Europäischen Gemeinschaft wieder, und die Europäische Gemeinschaft übernimmt dafür keinerlei Haftung.

This book has been carried out with the support of the European Community. The content of this book does not necessarily reflect the position of the European Community, nor does it involve any responsibility on the part of the European Community.

Ce livre a été financé avec le soutien de la Communauté européenne. Son contenu ne reflète pas nécessairement la position de la Communauté européenne et n'engage en rien sa responsabilité.

Questo libro è stato realizzato con il sostegno della Comunità europea. Il contenuto del libro non riflette necessariamente la posizione della Comunità europea e non implica alcuna responsabilità da parte della Comunità europea.

- ' -