



Funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



The PERsonal facilitator: a challenge for VET

# Personal facilitator: il curriculum




Numero di progetto 2015-1-CZ01-KA202-014013

*ProEduca*



*Il contenuto di questa pubblicazione non rispecchia necessariamente il parere ufficiale dell'Unione Europea. La responsabilità per le informazioni e le opinioni espresse nel documento sono interamente a carico degli autori.*

# Indice

	Il progetto ed i partners	4
	Premessa	5
	Profilo e curriculum del Personal facilitator	7
	Conclusioni	15

# Il progetto ed i partners



Il progetto PerVET - The PERsonal facilitator: a challenge for VET - finanziato dall'Agenzia nazionale Ceca nell'ambito del programma europeo Erasmus + è stato ideato e realizzato, in linea con le indicazioni specifiche del programma nel settore VET (Vocational Educational and Training), con l'obiettivo prioritario di contribuire a incrementare la rilevanza dell'offerta formativa nel settore, andando a indagare, attraverso una ricercata alleanza fra il mondo dell'offerta formativa e quello del mercato del lavoro, spazi di applicazione per la creazione di nuove figure professionali, in linea con i potenziali sviluppi del mercato e della società, attuali e futuri.

Fil rouge del progetto la volontà di scoprire e delineare il profilo, le competenze - di base, specifiche e trasversali - e il complessivo curriculum di una nuova figura professionale: una figura capace di supportare, operando all'interno di realtà lavorative sia private sia pubbliche, le persone che in quelle realtà lavorative svolgono il proprio lavoro, e le organizzazioni stesse, nel raggiungere due obiettivi strategici:

- migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo;
- migliorare la qualità di vita delle persone attraverso un rinnovato equilibrio tra vita lavorativa e vita privata.

Il progetto è il frutto della collaborazione e dello scambio di competenza fra tre organizzazioni provenienti da tre Paesi diversi - Repubblica Ceca, Lituania e Italia; organizzazioni diverse per storia, profilo, attività e competenze: un partenariato multisetoriale che rappresenta il mondo della formazione, quello dell'associazionismo e quello delle aziende.

Proeduca z.s. - Repubblica Ceca

Viesoji istaiga Panevezio darbo rinkos mokymo centras - Lituania

Bluebook Srl - Italia.

La diversità delle organizzazioni e delle persone che hanno lavorato al progetto ha consentito di guardare agli obiettivi in modo trasversale e da punti di vista complementari raccogliendo, in una rinnovata unione di forze, settori e persone appartenenti a contesti diversi, sia dal punto di vista sociale, sia dal punto di vista economico e politico.

# Premessa

Il ruolo del lavoro nella vita delle persone e delle aziende è molto cambiato nel tempo, in relazione al cambiamento delle condizioni economiche e delle esigenze sociali. In origine, il lavoro era una questione di necessità e sopravvivenza: nel corso degli anni questo concetto si è radicalmente evoluto: oggi, il lavoro è ancora una necessità, ma sempre più si afferma il principio che esso deve essere, e può essere, anche fonte di soddisfazione personale.

In questa direzione, l'equilibrio tra lavoro e vita rappresenta, da un punto di vista olistico, il veicolo necessario per il raggiungimento di obiettivi sia personali sia professionali dove i due elementi si completano senza escludersi.

Gli strumenti e le politiche di conciliazione si sviluppano oggi su canali ampiamente sperimentati - quali ad esempio il part-time, il telelavoro, la flessibilità degli orari - attraverso strumenti in via di affermazione, quali ad esempio il job sharing, ma lasciano, tuttavia, spazi aperti alla sperimentazione. In questi spazi si colloca il progetto PerVET, attraverso il quale, come anticipato, sono state esplorate le potenzialità di una nuova figura di supporto alle politiche di conciliazione e ne è stato definito il relativo curriculum.

Il risultato finale del progetto è una ricerca, pubblicata in lingua inglese sul sito di progetto e tradotta, nelle sue parti essenziali, nelle diverse lingue delle organizzazioni partner.

Nel documento complessivo, che rappresenta il frutto del lavoro di ricerca e di analisi sviluppato sia come selezione di fonti sia come raccolta di dati attraverso questionari e interviste, il tema della conciliazione è stato esplorato, sia a livello europeo sia nei tre Paesi partner, partendo da un'analisi del contesto da cui esso trae le proprie origini: le politiche di genere e le più recenti politiche di Corporate Social Responsibility e di Corporate Family Responsibility.

La definizione del contesto è poi seguita, nel documento complessivo in lingua inglese che trovate sul sito di progetto, dai risultati delle interviste condotte a livello locale nei tre Paesi, a supporto dell'elaborazione finale dei parametri del nuovo curriculum proposto.

Le interviste hanno coinvolto circa trecento persone, cento in ognuno dei Paesi partner, divise in tre diversi gruppi target: imprenditori, lavoratori e agenzie VET. I risultati, raccolti e analizzati per Paese e nel loro insieme, hanno consentito un approfondimento sulle modalità attraverso cui la nuova figura professionale proposta può incidere positivamente sulla vita delle persone e sull'efficienza delle aziende e sono stati utilizzati come base di partenza per la definizione del curriculum, inteso come documento normativo che stabilisce il quadro necessario a pianificare le esperienze di apprendimento e a fornire risposte per realizzarle.

In questa prospettiva il curriculum del personal facilitator - consulente personale in grado di supportare le persone nel gestire compiti e mansioni extralavorativi del loro quotidiano - è stato delineato riassumendone i compiti, suddivisi in una sequenza di tre livelli di complessità, e andando a definire le competenze specifiche necessarie per svolgerli: competenze di base, specifiche e trasversali.

A seguire l'elenco delle mansioni e dei compiti proposti nell'ambito dell'indagine considerati come punto di partenza per la definizione del curriculum.

I compiti di livello di base riguardano i servizi di lavanderia, i servizi di acquisto, le prenotazioni, la raccolta e la consegna dei prodotti, il pagamento di bollette e di bollettini.

I compiti di livello intermedio includono il trasporto/ accompagnamento dei bambini/ragazzi a scuola, l'accompagnamento di familiari a visite mediche e controlli, l'emissione/la consegna di documenti (come visti di viaggio, biglietti aerei, rinnovo della patente di guida, certificati vari), ricerca di articoli di difficile reperimento, ricerca di offerte.

I compiti di livello avanzato riguardano, ad esempio, la consulenza, l'assistenza legale e il tutoring.

Il documento che vi proponiamo in questa sede, in lingua italiana, rappresenta una selezione del documento complessivo in lingua inglese, che ci auguriamo vogliate approfondire attraverso il sito di progetto\*, e riporta in traduzione il risultato principale del progetto: la definizione del curriculum; un risultato che rappresenta lo step conclusivo del progetto, ma è allo stesso tempo punto di partenza. Il benessere delle persone, l'opportunità di un lavoro che soddisfi i loro bisogni e l'equilibrio fra la vita lavorativa e la vita personale sono temi quanto mai attuali e ci sono, in questo settore, ampi spazi di sperimentazione che possono e debbono essere esplorati.

La sfida è aperta: noi l'abbiamo raccolta e abbiamo lavorato in questa direzione, delineando una delle molte strade possibili.

\*Vi invitiamo a visionare l'intero documento in lingua inglese su [www.pervet-erasmusplus.eu](http://www.pervet-erasmusplus.eu)



# Profilo e curriculum del personal facilitator

## Il curriculum

Le interviste e i questionari proposti alle aziende nella fase di ricerca hanno confermato - come ipotizzato in fase di preparazione del progetto - il bisogno di strumenti di conciliazione e l'interesse delle persone intervistate per strumenti complementari a quelli tradizionali, in particolare hanno confermato l'interesse per la proposta avanzata dal progetto: la potenziale funzionalità di una figura di supporto, operante all'interno dell'azienda o come consulente esterno, alle politiche e agli strumenti di conciliazione attraverso la fornitura di una serie di servizi alle persone che all'interno delle aziende operano e lavorano, mentre le interviste e i questionari proposti alle agenzie di formazione hanno consentito la raccolta di dati, informazioni e suggerimenti per la definizione del curriculum e rappresentano la base su cui il profilo della figura proposta è stato delineato.

### **Curriculum: obiettivi**

Obiettivo del curriculum è definire il profilo della figura individuata nel suo ruolo di supporto alle esistenti politiche di conciliazione e i percorsi necessari per la sua formazione, fornendo, attraverso un percorso teorico e pratico, arricchito da un'esperienza di work based learning, un mix di competenze di base, specifiche e trasversali necessarie a svolgere i compiti individuati come prioritari per questo ruolo.

Attraverso le interviste e i questionari nelle aziende, i campi di attività del personal facilitator sono stati delineati a tre livelli progressivi di complessità: un primo livello di base che raccoglie un insieme di servizi semplici - come ad esempio supportare le persone nel fare la spesa - un livello intermedio che comprende ad esempio attività quali la ricerca di beni e servizi on-line e un livello di complessità superiore che contempla attività quali il counseling o il supporto legale\*.

\*L'elenco non è tuttavia esaustivo e sebbene adattabile alla maggior parte delle realtà lavorative in Europa, un'analisi preventiva dei bisogni a livello locale è raccomandata.

## **Competenze professionali**

Per svolgere in modo adeguato le attività individuate e rispondere ai bisogni delle persone in modo esaustivo e appropriato integrando la propria attività in un contesto aziendale in essere, la figura del personal facilitator deve essere in grado di esprimere:

### **a. competenze di base\*:**

- per creare documenti digitali;
- per comunicare in una lingua straniera (Inglese);
- per conoscere e riconoscere le diverse funzioni dei software;
- per utilizzare gli strumenti della rete internet,

### **b. competenze trasversali:**

- per assolvere le richieste del personale dipendente;
- per comunicare in modo adeguato all'interno dell'azienda al fine di mantenere un clima lavorativo positivo;
- per comunicare in modo adeguato con l'esterno (famiglie, uffici pubblici, banca etc.)
- per applicare i principi della deontologia professionale.

### **c. competenze specifiche:**

- per contribuire al mantenimento di un ambiente lavorativo sicuro (Elementi di diritto del lavoro);
- per contribuire al mantenimento di un ambiente lavorativo che operi nel rispetto della normativa vigente (Elementi di sicurezza sul lavoro);
- per effettuare acquisti su siti di e-commerce/e-shop;
- per conoscere gli aspetti legali dell'e-commerce.

\* Per avere maggiori informazioni su competenze di base e trasversali visita il sito dell'UE [https://ec.europa.eu/education/initiatives/key-competences-framework-review-2017\\_en](https://ec.europa.eu/education/initiatives/key-competences-framework-review-2017_en)



## Il percorso formativo

La durata del percorso formativo è di 360 ore. Il programma è suddiviso in formazione teorica e pratica: 196 ore per la formazione teorica, 124 ore per la formazione pratica e 40 ore aggiuntive in azienda per percorso di Work-based learning.

Dodici le Unità Formative proposte.

N.	Unità formativa	Ore		
		Totale	Formazione teorica	Formazione pratica
<b>I.</b>	<b>Formazione teorica o pratica</b>	<b>320</b>	<b>196</b>	<b>124</b>
1	Mansioni e profilo professionali del personal facilitator	28	28	0
2	Sicurezza sul lavoro	4	4	0
3	Elementi di diritto	12	12	0
4	Psicologia della comunicazione, Deontologia professionale	60	40	20
5	Gestione documenti	20	8	12
6	Elementi di gestione del personale	40	20	20
7	Comunicazione interna ed esterna	8	8	0
8	Amministrazione	12	8	4
9	Elementi di gestione aziendale	20	16	4
10	Lingua straniera (Inglese)	16	16	0
11	Information technology	60	16	44
12	E-commerce	40	20	20
<b>II.</b>	<b>Work-Based Learning</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>40</b>

Formazione teorica +  
Formazione pratica  
(incluse 40 ore di WBL)

$$360 = 196 + 164$$

## Competenze, abilità, unità formative

Competenze	Abilità	Unità formativa
<b>Competenze di base</b>		
Per creare documenti digitali	Abilità nel rispettare le regole relative alla preparazione e messa a punto dei documenti	Gestione documenti
Per comunicare in una lingua straniera (Inglese)	Abilità nel migliorare ed aggiornare il livello di conoscenza della lingua straniera (inglese) secondo le esigenze specifiche della prestazione professionale richiesta	Lingua straniera (Inglese)
Per conoscere e riconoscere le diverse funzioni dei software	Abilità nell'individuare e utilizzare il programma adeguato ai propri obiettivi lavorativi	Information technology, gestione documenti
	Abilità nell'inserimento, elaborazione e organizzazione di dati di testo	Information technology
	Abilità nella preparazione di documenti attraverso software di calcolo e visualizzazione dei dati in grafici	Information technology
Per utilizzare gli strumenti della rete internet	Abilità nell'utilizzare gli strumenti del web (i.e. utilizzo e gestione della posta elettronica)	Information technology
	Abilità nel trasferire in modo sicuro i dati	Information technology

Competenze	Abilità	Unità formativa
<b>Competenze trasversali</b>		
Per assolvere le richieste del personale	Abilità nella comprensione e valutazione delle tecniche e delle funzioni di management aziendale	Elementi di gestione del personale
	Abilità nel valutare le dinamiche organizzative dell'azienda e dell'ambiente di lavoro	
	Abilità di analisi della struttura organizzativa	
	Abilità di comunicare in modo adeguato con i colleghi	Deontologia professionale, psicologia della comunicazione
	Abilità nell' applicare le regole della deontologia professionale	Deontologia professionale, psicologia della comunicazione, mansioni e profilo professionali del personal facilitator
	Abilità nel rispettare i compiti ed i tempi assegnati	Comunicazione interna ed esterna, information technology, gestione documenti, elementi di gestione aziendale
Per comunicare in modo adeguato all'interno dell'azienda al fine di mantenere un clima lavorativo positivo	Abilità di comunicare in modo adeguato sul posto di lavoro sia in forma scritta che verbalmente (i.e rispondere al telefono, scrivere comunicazioni)	Comunicazione interna ed esterna, gestione documenti
Per comunicare in modo adeguato con l'esterno (famiglie, banca etc.)	Abilità di comunicare in modo adeguato sul posto di lavoro sia in forma scritta che verbalmente (i.e rispondere al telefono, scrivere comunicazioni) in una lingua straniera (Inglese)	Deontologia professionale, psicologia della comunicazione, mansioni e profilo professionali del personal facilitator, comunicazione interna ed esterna, lingua straniera
Per applicare i principi della deontologia professionale	Conoscere gli elementi base della deontologia professionale	Deontologia professionale

<b>Competenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Unità formativa</b>
<b>Competenze specifiche</b>		
Per effettuare acquisti su siti di e-commerce/ e-shop	Abilità nello spiegare l'e-commerce, le sue caratteristiche e potenzialità	E-commerce
	Abilità di pagamento attraverso l'internet banking	
Per conoscere gli aspetti legali dell'e-commerce	Abilità nel riconoscere i problemi relativi ai pagamenti online	E-commerce, elementi di diritto
Per contribuire al mantenimento di un ambiente lavorativo sicuro	Abilità nell'applicare e rispettare le regole relative alla sicurezza sul lavoro	Sicurezza sul lavoro, amministrazione
Per contribuire al mantenimento di un ambiente lavorativo che operi nel rispetto della normativa vigente	Abilità nell'applicare gli elementi di diritto del lavoro	Elementi di diritto



## Metodologia del percorso formativo

La metodologia del programma si basa su un apprendimento integrato: le conoscenze teoriche sono combinate con la formazione pratica e sul campo.

L'apprendimento avviene attraverso:

- lavori di gruppo;
- lavori individuali;
- lezioni frontali;
- lavori pratici;
- discussioni.

## Attrezzature ed elementi per formazione

Elementi e attrezzature necessari per la formazione :

aula di formazione;  
misure tecniche;  
connessione internet;  
computer;  
proiettore;  
scanner;  
materiale di supporto (ppt, video...);  
compiti pratici (toglierei)  
dispense.  
esercizi.

L'agenzia formativa assicura una formazione pratica in un vero e proprio ambiente di lavoro, stipulando un accordo tripartito tra studente e datore di lavoro per un totale di 40 ore all'interno dell'azienda.

## Risultati e valutazioni

I risultati e le conoscenze finali sono valutate tenendo conto:

- dei risultati ottenuti nei test
- dei risultati ottenuti dall'intervista;
- dei risultati della presentazione del lavoro pratico.

La valutazione nell'ambito della formazione teorica avviene per ogni unità formativa. La valutazione consiste in un'intervista o in una prova orale e/o scritta.

La valutazione nell'ambito della formazione pratica avviene alla fine del compito pratico assegnato attraverso una dimostrazione pratica che conferma o meno l'apprendimento delle competenze.

I risultati della valutazione sono presentati nel modo seguente:

una valutazione soddisfacente della formazione teorica corrisponde a "passato", una valutazione non soddisfacente corrisponde a "non passato".

Una valutazione soddisfacente nell'ambito della formazione pratica corrisponde a "eseguito"; una valutazione non soddisfacente corrisponde a "non eseguito".

L'attività di valutazione finale consiste:

- nella valutazione di una prova teorica (conoscenza);
- nella valutazione di un report di formazione pratica.

Le abilità e le competenze vengono testate e valutate attraverso il test e il report di formazione pratica.

Dopo che le conoscenze teoriche e le competenze pratiche sono valutate positivamente, l'istituto di formazione professionale rilascia un certificato di frequenza.

## Requisiti minimi del corpo docente

Il corpo docente deve presentare i seguenti requisiti minimi per l'accesso all'insegnamento:

- Almeno un diploma di scuola superiore nel campo corrispondente alla disciplina insegnata;
- Almeno un anno di insegnamento;
- Conoscenza di carattere pedagogico, psicologico e metodologico secondo i requisiti nazionali.

## Requisiti minimi del discente

Livello di educazione richiesta: secondario di secondo grado



# Conclusioni

A partire dai risultati ottenuti dalle interviste e dai questionari proposti a circa trecento persone nei tre Paesi partner - appartenenti ad aziende sia private sia pubbliche ed enti di istruzione e formazione professionale - le potenzialità della figura professionale delineata, nell'ambito del mercato del lavoro europeo, sembrano essere promettenti, anche alla luce di rinnovate politiche del lavoro che riconoscono nel capitale umano il vero valore di ogni soggetto economico.

Nelle aziende l'indagine ha verificato l'interesse nei confronti di un potenziale inserimento della figura del personal facilitator, all'interno dell'azienda stessa o come consulente esterno, intervistando persone di diverso ruolo occupazionale mentre, attraverso la collaborazione con le agenzie VET, ne ha esplorato il profilo e le competenze necessarie a svolgere il ruolo.

I risultati ottenuti dall'indagine all'interno delle aziende ha rivelato che la maggior parte delle persone ritiene utile un supporto personale nella gestione dei propri tempi di vita e di lavoro (più del 68% dei dipendenti dichiara che utilizzerebbe volentieri i servizi proposti e il tasso è ancora più alto tra i dipendenti in situazioni familiari difficili) e ha registrato un interesse rilevante, da parte dei quadri dirigenziali, per i servizi proposti attraverso l'impiego del personal facilitator, sia per i servizi di livello medio e alto, sia per quelli di base.

Questo interesse è indubbiamente legato ad un cambiamento in corso nel mercato del lavoro che, oggi, è certamente ancora una necessità, ma sempre più vuole essere, nelle intenzioni delle persone e delle aziende, strumento di affermazione e soddisfazione: nel lavoro le persone cercano oggi spazi di espressione - dei loro interessi e delle loro competenze - e ritengono, allo stesso tempo, determinante trovare strumenti di mediazione e di conciliazione fra vita lavorativa e vita personale.

Fra gli strumenti di conciliazione attualmente affermati che sono stati sottoposti all'analisi delle persone che hanno partecipato alla ricerca, la flessibilità degli orari e i permessi di lavoro sono risultati essere gli strumenti più richiesti: queste opzioni sono state scelte rispettivamente dal 67% e dal 48% delle persone intervistate.

Le scelte riflettono un evidente dato di base: un crescente bisogno di tempo, la mancata soddisfazione del quale genera stress e insoddisfazione, attivando meccanismi negativi che si riflettono sia sulla vita privata sia nel lavoro.

Fra le altre opzioni proposte il telelavoro si è dimostrato essere strumento di rilevante interesse con una risposta del 45%. Il dato conferma il bisogno di tempo espresso dalle persone intervistate attraverso le scelte citate precedentemente, ma esprime anche un diverso bisogno di autonomia nella gestione del proprio lavoro e del proprio tempo.

Focalizzando l'orizzonte della ricerca sull'esplorazione di nuovi strumenti di conciliazione è stato chiesto alle persone intervistate di individuare una serie di attività che normalmente svolgono autonomamente, ma che potrebbero delegare a una persona esterna, contribuendo anche al pagamento dei servizi svolti.

Fra quelli proposti, i servizi selezionati dalla maggioranza delle persone intervistate sono stati i servizi che più sono percepiti come time-consuming: fare la spesa, portare i bambini a scuola, ma anche, ad esempio, la ricerca on-line per l'acquisto di servizi e beni.

Come anticipato la ricerca ha coinvolto, all'interno delle aziende (l'85% delle aziende che hanno risposto sono di piccole e medie dimensioni e il 75% sono aziende private) persone occupate a diverso livello: circa cento fra le persone intervistate sono state selezionate in relazione al loro ruolo dirigenziale o di gestione delle risorse umane.

La domanda più rilevante che è stata posta loro, in relazione agli obiettivi del progetto, è relativa al ruolo che una figura di supporto, così come è stata delineata, potrebbe svolgere all'interno delle loro aziende.

I risultati complessivi registrano un'attitudine positiva nei confronti della proposta: il 58% delle persone che hanno risposto dichiarano che il personal facilitator potrebbe contribuire a migliorare le performance lavorative delle persone, mentre il 42% ritiene che potrebbe contribuire a ridurre lo stress. Altri contributi positivi sono individuati in un potenziale miglioramento del clima e dell'immagine aziendale e in una possibile riduzione dell'assenteismo. Per quanto riguarda la copertura dei costi, le persone intervistate dichiarano, nel 69% dei casi, che essi dovrebbero essere coperti da un contributo dell'azienda in collaborazione con gli utenti finali del servizio; il 24% dichiara che essi dovrebbero essere coperti interamente dall'azienda, il 2% che dovrebbero essere a carico totale dell'utenza.

Definito il contesto aziendale del profilo, il progetto ha coinvolto, come anticipato, le agenzie di formazione, che sono state chiamate a contribuire alla raccolta di dati, informazioni e suggerimenti per la definizione del curriculum: core mission del progetto PerVET.

La ricerca documentaria iniziale ha dimostrato che la figura proposta, se si escludono alcune isolate iniziative all'interno di grandi aziende extraeuropee o alcune iniziative private nel settore dei servizi, è del tutto nuova nel panorama europeo delle politiche di conciliazione e così lo è il relativo curriculum. I dati raccolti attraverso le interviste e i questionari proposti alle agenzie formative hanno confermato i presupposti di partenza del progetto, che delineava il curriculum come un mix di competenze di base, tecniche e trasversali.



In linea con quanto presupposto a livello progettuale, il risultato finale della ricerca raccoglie un elenco dei servizi che il personal facilitator potrebbe svolgere, selezionati fra quelli che sono stati giudicati prioritari e/o più interessanti, le competenze che questa persona dovrebbe acquisire attraverso il percorso formativo, le materie di studio, il monte ore complessivo, la descrizione del percorso nel suo insieme.

Il documento è stato pubblicato, come Open Educational Resource, in lingua inglese e nelle tre lingue dei Paesi partner ed è a disposizione di tutti coloro che lo vorranno utilizzare come base di partenza per continuare sulla strada che abbiamo esplorato.

Gli spazi che le politiche di conciliazione aprono, in Europa, alla progettazione creativa sono molti e la consapevolezza che lo sviluppo di queste politiche rappresenta un'opportunità vincente per tutti - persone, aziende, mondo del lavoro e della formazione - è ampiamente diffusa. La proposta su cui abbiamo lavorato è una delle molte strade possibili, ma le premesse sono positive e aprono nuovi spazi di sviluppo e di collaborazione con il mondo del lavoro attraverso tutti i suoi attori: persone, aziende, soggetti politici e di rappresentanza sindacale, agenzie di formazione.

Come abbiamo anticipato nell'introduzione al documento, la sfida è aperta.

Noi l'abbiamo raccolta e abbiamo in programma di proseguire in questa direzione candidandoci per la continuazione del progetto, allargando la rete.

Se volete saperne di più

# [www.pervet-erasmusplus.eu](http://www.pervet-erasmusplus.eu)

