



S.I.O.

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEGLI ORIENTATORI

- 1. Premessa**
- 2. Il ruolo della S.I.O.**
- 3. Definizione del repertorio delle competenze**
- 4. Obiettivi**
- 5. Metodologia**
- 6. Organizzazione della qualificazione e procedura**
- 7. Implementazione della Certificazione**
- 8. Formazione e aggiornamento professionale**
 - Allegati a) Richiesta di certificazione**
 - b) Questionario di certificazione**

1. Premessa

L'ipotesi di definire e implementare un **SISTEMA di CERTIFICAZIONE delle COMPETENZE degli ORIENTATORI** trova il suo principale riferimento nell'esigenza di contribuire al rafforzamento della figura di quanti operano professionalmente nell'ambito dell'orientamento, rendendone ostensibili le competenze professionali.

Si tratta di una questione dibattuta da tempo, ma che oggi acquista particolare attualità in rapporto al percorso legislativo consolidatosi con la **Legge 4/2013 – Disposizioni in materia di professioni non organizzate** - che affida alle **libere associazioni** professionali, organizzazioni a carattere privatistico ed adesione volontaria, senza alcun vincolo di rappresentanza esclusiva, il compito di **valorizzare le competenze dei professionisti ad esse iscritte**, attraverso il rilascio di un'attestazione di qualificazione professionale.

La certificazione delle competenze costituirà uno dei compiti essenziali della nostra Associazione sia in termini di tutela dei Committenti e dei Clienti che utilizzano l'attività professionale degli orientatori, sia per il riconoscimento, la valorizzazione e lo sviluppo degli stessi operatori.

Le **S.I.O.** intende:

- essere attiva in questo ambito partecipando, a tutti i livelli, alle **iniziative nazionali** finalizzate alla definizione dei profili di competenza relativi alla professione di orientatore
- dotarsi di criteri, procedure, strumenti idonei a sviluppare **percorsi di valutazione delle competenze** possedute dai propri associati ed a rilasciare le relative **certificazioni**
- collaborare con altre associazioni al fine di individuare **criteri di valutazione e procedure omogenei per la certificazione delle competenze.**

2. Il ruolo della S.I.O.

La **Società Italiana per l'Orientamento** è sorta anche con l'obiettivo, tra gli altri, di promuovere e diffondere contemporaneamente in termini scientifici e professionali la cultura dell'orientamento per la tutela dei clienti e degli stessi orientatori.

La S.I.O. – associazione di livello nazionale e rappresentante italiana presso gli organismi internazionali – già adotta un particolare rigore nei requisiti di ammissione in qualità di socio, prevedendo, di regola, un titolo di studio specifico accompagnato da esperienze professionali significative. Questi requisiti, interni all'associazione e definiti dallo Statuto, non appaiono tuttavia adeguati a **rappresentare la molteplicità delle figure professionali presenti nel sistema dell'orientamento**: in questo quadro, un impegno specifico nella costruzione e nella gestione di un sistema di accreditamento e di certificazione delle competenze degli orientatori appare doveroso, soprattutto tenendo conto della necessità di offrire anche nel nostro Paese standard riconosciuti che possano rendere omogenea la figura professionale dell'orientatore con le diverse situazioni presenti a livello UE.

L'accREDITAMENTO e la certificazione delle competenze - innanzitutto rivolta ai soci, ma destinata ad aprirsi a tutti coloro che svolgono professionalmente attività di orientamento – si ispira al principio dell'inclusione: è infatti interesse del sistema dell'orientamento, del quale la S.I.O. è espressione, censire, riconoscere e certificare le competenze presenti nell'ambito dell'orientamento, anche se si esprimono attraverso **attività estremamente diversificate o complementari all'orientamento**.

L'iniziativa di procedere con la certificazione delle competenze degli orientatori, che assume rilievo strategico, è ovviamente connessa in maniera sistemica con tutte le attività che caratterizzano la S.I.O.: la formazione e l'aggiornamento, il decentramento sul territorio, la tutela della professione, l'allargamento degli spazi di studio e intervento dell'orientamento. Ma soprattutto rappresenta un effettivo servizio ai Soci, che vedranno riconosciuta e valorizzata la propria professionalità, ed alle Istituzioni e al territorio, che potranno contare su professionisti qualificati ed in possesso di effettive competenze.

3. Definizione del repertorio delle competenze

Tradizionalmente, i sistemi di accreditamento e di certificazione in ambito professionale ricorrono ad uno o più dei seguenti criteri:

- titolo di studio
- esperienza professionale nell'attività specifica
- possesso di conoscenze, capacità e competenze

In Italia, malgrado il perdurante valore legale del titolo di studio, acquista crescente consenso il criterio relativo al **possesso di conoscenze, capacità e competenze**, che sembra quello più idoneo ad apprezzare un'effettiva professionalità, atteso

che la stessa deve costituirsi come un'effettiva idoneità ad esprimere una specifica performance, della quale queste tre dimensioni ne rappresentano, in maniera variabile, i presupposti.

Analizzato in termini di competenze, il problema della figura professionale dell'orientatore trova una sua nitida definizione. Non si tratta infatti di partire dal profilo per arrivare alle competenze, bensì, prendendo atto della molteplicità delle attività di svolte dagli operatori, di **definire, per ciascuna di queste attività i requisiti specifici di competenza, rinunciando a definire un profilo unitario, bensì riconoscendo più unità di competenza** che possono a loro volta risultare una componente di altre professioni, oppure sommarsi tra di loro, dando luogo ad operatori che offrono informazioni con finalità utili alla scelta, ad operatori che svolgono "bilanci", ad operatori che sensibilizzano all'orientamento, etc., in sostanza ad operatori "nel" o "per" l'orientamento, oppure ancora sommarsi con competenze più complesse in un profilo professionale più consistente, complessivamente riconducibile a quello del professionista dell'orientamento in grado di svolgerne le diverse attività. In altre parole, al di là della denominazione che assume la posizione – che risente comunque delle condizioni del mercato e dell'assetto organizzativo dell'organismo in cui si svolge l'attività - gli operatori, coerentemente col modello delle competenze, vedranno riconosciute le effettive competenze professionali possedute.

È inoltre opportuno **distinguere tra accreditamento e certificazione**: l'accREDITamento – scelta unilaterale e volontaria di colui che dichiara il possesso di alcuni titoli e di talune esperienze – esprime l'intenzione di essere riconosciuto presente all'interno di una comunità professionale; la certificazione è invece una attività con la quale vengono "rese certe" – e quindi ostensibili - alcune competenze professionali specifiche. In questa prospettiva, debbono essere pensati due criteri e due tipi di requisiti.

Per quanto riguarda l'**accreditamento**, la procedura è ormai da tempo operativa. Prendendo atto dei molti modi con i quali può esprimersi un'attività o una "intenzione" orientativa, la S.I.O. ricorre ad un **repertorio molto semplice** che, partendo dai **contesti** nei quali si svolge l'attività (scuola, organizzazioni, servizi per l'impiego, etc), si limita ad individuare alcune **macro aree specifiche di competenza**. Un **soggetto che operi in un contesto appropriato e che possieda le competenze fondamentali ed almeno due delle specialistiche può definirsi un orientatore e ricevere l'accREDITamento**, così come peraltro avviene nel network internazionale di cui la S.I.O. fa parte. Naturalmente dovranno essere posseduti anche alcuni requisiti più generali (ad es., adesione ad un codice etico), ma in sostanza la S.I.O. si limita a richiedere che l'attività di orientamento, anche se svolta in modo saltuario insieme ad altre, sia comunque consistente. In definitiva, l'**accreditamento** non verifica e dunque non convalida quanto dichiarato dal soggetto, bensì rappresenta una mera **presa d'atto** di ciò che questi dichiara come caratterizzante la propria attività professionale e che giustifica l'appartenenza a uno o più gruppi professionali. Rappresenta però il presupposto per l'eventuale ulteriore certificazione delle competenze.

REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO

INDICATORI PER L' ACCREDITAMENTO	LIVELLO MINIMO RICHIESTO	DOCUMENTAZIONE PROBATORIA
STUDI UNIVERSITARI E <i>POST LAUREAM</i>	Titolo di studio universitario integrato da ulteriori percorsi di specializzazione che saranno valutati dalla Commissione	Copia dei certificati e degli attestati comprovanti gli studi e le specializzazioni conseguite.
ESPERIENZA PROFESSIONALE	Esperienza nelle attività di orientamento di almeno 5 anni.	Autocertificazione delle attività svolte dichiarate dal candidato con allegate almeno 3 dichiarazioni firmate da committenti/datori di lavoro.
COMPETENZE PROFESSIONALI	Competenza nel raggiungere gli obiettivi orientativi attraverso un'adeguata progettazione, svolgimento e monitoraggio della propria attività. Svolgimento di un volume minimale di attività di orientamento di 500 ore, in un arco di tempo da tre a cinque anni.	Autovalutazione sulla base del Repertorio AIOSP. Dovranno essere possedute tutte le <i>Competenze Fondamentali</i> e almeno due tra quelle <i>specialistiche</i> , con un punteggio minimo medio pari a 6.

Diversa la questione della **certificazione** dove occorre invece adottare in maniera più stringente ed articolata il **criterio delle competenze** professionali specifiche, cioè distintive dell'orientatore, riferendoci ad un repertorio costruito sul modello NVQ e che risulti "comparabile" con quello AIOSP/IAEVG. In particolare ciascuna Unità di competenza è convenientemente articolata in dettagliati elementi tesi ad identificare in maniera compiuta le effettive competenze richieste. Inoltre, per facilitare l'esame, risulta opportuno riferire le competenze alle effettive attività svolte nei percorsi di orientamento, pur tenendo presenti alcune competenze comuni (o generali). In questa fase dell'impegno S.I.O., è inoltre opportuno limitare le competenze oggetto di certificazione ad **un elenco semplice e largamente condiviso**, ma che evidenzi con chiarezza e trasparenza le competenze specifiche rispetto alle quali è offerta la certificazione, che può essere richiesta per una o più delle stesse.

La **certificazione** presuppone, accanto all'autovalutazione, che il Candidato partecipi ad effettivi momenti di valutazione: con i criteri dell'assessment, si prevede **lo svolgimento di prove situazionali o di colloqui**, destinati nell'insieme a consentire

l'effettivo apprezzamento delle "competenze" per le quali è richiesta la certificazione, tra le quali in particolare quelle distintive e critiche nell'ambito professionale entro il quale opera l'orientatore.

Per competenza, nel sistema di certificazione, si deve intendere in maniera specifica una **"idoneità a fare"**, cioè ad esprimere, se richiesti o comunque necessario, uno specifico comportamento operativo. La competenza cioè, insieme alle conoscenze ed alle capacità, rappresenta l'immediato **antecedente della performance** della quale costituisce il presupposto. Ovviamente la competenza può essere descritta, valutata quanto a livello e contesto in cui si esprime e, soprattutto, può essere definita in termini di comportamenti che dovranno risultare evidenti perché se ne possa riconoscere il possesso. Se applichiamo all'**orientamento** questo criterio, risulta senz'altro individuabile, nell'ambito dei diversi ambiti ove i professionisti dell'orientamento svolgono la propria attività, la necessità del possesso di **specifiche competenze professionali**. In pratica, qualsiasi attività, se svolta correttamente, richiede infatti un background teorico e metodologico (conoscenze), particolari skill (capacità) e l'adozione di procedure operative per lo svolgimento di specifiche attività (competenze). Questo insieme talvolta può essere espressione di poche e specifiche attività, in altri casi essere più consistente ed integrato. In altre parole, vi sono alcune **competenze centrali** o "obbligatorie", il cui possesso caratterizza il **professionista dell'orientamento**, mentre altre, pur significative, sono presenti anche in attività non specificamente riferibili all'orientamento e comunque presenti anche in altre professioni..

Il **confronto interno alla S.I.O.**, più volte discusso nell'ambito di numerose iniziative sia di carattere scientifico che professionale ha portato ad individuare queste competenze che si rivelano significative e caratterizzanti l'operato professionale degli orientatori: in definitiva, possono essere considerate alla stregua di **job requirement**.

REPERTORIO DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI DEGLI ORIENTATORI	
competenze	Elementi di competenza
analizzare e valutare le competenze professionali del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgere attività di assessment delle competenze tecnico professionali • Collaborare con esperti delle professioni e del mercato del lavoro
mantenere relazioni con colleghi e clienti	<ul style="list-style-type: none"> • gestire le relazioni con i colleghi • gestire le relazioni con i clienti • sviluppare l'accettazione del servizio • offrire feed back ai colleghi del servizio
assistere i Clienti nel decidere ed attuare scelte che ne soddisfano le	<ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nel chiarire obiettivi ed esigenze • identificazione opzioni che soddisfino esigenze del cliente

esigenze (counselling)	<ul style="list-style-type: none"> • mettere in grado i Clienti di scegliere un'opzione • verificare con i Clienti la realizzazione del progetto • stabilire il contratto di consulenza • rendere i clienti capaci di identificare i problemi • renderei Clienti capaci di lavorare sui problemi • controllare il processo di consulenza • portare a termine il processo di consulenza
organizzare stage e tirocini	<ul style="list-style-type: none"> • promuovere l'attività di stage • accedere alle banche dati della domanda/offerta di stage • monitorare gli stage • stipulare convenzioni e rilasciare certificazioni
valutare e sviluppare il proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • controllare il proprio mondo interno • controllare i propri effetti sui Clienti • utilizzare la supervisione • partecipare ad iniziative di aggiornamento professionale • sviluppare iniziative di auto-aggiornamento professionale
identificare ed istituire relazioni con gli attori pubblici e privati utili al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • implementare le relazioni all'interno della rete • scambiare e diffondere le informazioni nella rete • usare in maniera appropriata i network • ricevere persone indirizzate da altri organismi • attuare feedback verso altri organismi • raccogliere informazioni su quanti offrono opportunità
operare all'interno di una rete	<ul style="list-style-type: none"> • implementare le relazioni all'interno della rete • scambiare e diffondere le informazioni nella rete • usare in maniera appropriata i network • identificare e utilizzare i nodi della rete
supportare i Clienti nel pianificare ed attuare il proprio progetto personale	<ul style="list-style-type: none"> • assistere i Clienti nel chiarire obiettivi ed esigenze • mettere in grado i Clienti di scegliere un'opzione • verificare con i Clienti la realizzazione del progetto
mettere in grado il cliente di accedere alle informazioni e di utilizzarle	<ul style="list-style-type: none"> • fornire informazioni • ideare una strategia informativa

	<ul style="list-style-type: none"> • identificare i contenuti dei momenti informativi • attuare dei feedback nei confronti dei clienti • identificare le informazioni richieste dal cliente
accogliere il Cliente mettendolo in grado di identificare le potenzialità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • accordarsi con il Cliente sui modi di lavorare • sviluppare l'interazione con i clienti • mettere in grado i clienti di esplorare le proprie esigenze • instaurare e gestire la comunicazione con il cliente • stabilire con i Clienti la rispondenza del servizio • aiutare i Clienti ad utilizzare il servizio offerto • contribuire a creare un setting adeguato
creare e gestire opportunità di apprendimento a livello individuale e di gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • identificare le esigenze di apprendimento • strutturare le opportunità di apprendimento • realizzare momenti di apprendimento individuali e di gruppo • creare un clima favorevole all'apprendimento

È bene sottolineare che **il Repertorio non è esaustivo** di tutte le competenze che possono essere richieste ed espresse dai professionisti dell'orientamento: anzi, in un periodo di forte evoluzione dell'orientamento, è fortemente probabile che **altre competenze andranno ad aggiungersi**, mentre alcune diminuiranno la propria importanza. Parimenti, **alcune competenze degli orientatori sono rintracciabili anche in altre professioni**: un'ulteriore conferma della flessibilità e del mutamento presenti nel mercato del lavoro. In questa prospettiva, il Repertorio delle competenze S.I.O. tiene conto di quelle più comunemente richieste nelle attività di orientamento, mentre lo sviluppo della ricerca e delle applicazioni ne suggerirà altre.

In esito alla procedura **la S.I.O. rilascerà uno o più attestati di competenza**, strettamente riferiti a quelle di cui il candidato ha domandato la certificazione e ne ha dimostrato il possesso: il candidato potrà definirsi **“certificato presso la S.I.O per le competenze x y”** ed ottenere il **rilascio del portfolio SIO**, dal quale risultano le competenze possedute in rapporto alle diverse attività dell'orientamento.

4. Obiettivi

Alla luce di quanto sopra, **il SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEGLI ORIENTATORI** si propone i seguenti obiettivi:

- a. **offrire ai professionisti dell'orientamento l'opportunità di vedere valutate e certificate alcune delle principali competenze professionali loro richieste;**
- b. **offrire ai Committenti ed ai Clienti del professionista dell'orientamento la possibilità di disporre di una valutazione indipendente della proprie competenze**
- c. **favorire lo sviluppo e la formazione continua degli orientatori**
- d. **qualificare il ruolo della S.I.O. nei confronti dei propri Associati**

5. Metodologia

Il quadro di riferimento metodologico nel quale si colloca la procedura di certificazione delle competenze è quello dell'**assessment**. Come noto, l'**assessment** prevede la somministrazione al candidato di una serie di prove, progettate ad hoc per le esigenze della procedura, destinate ad indagare alcune competenze significative ricavate dall'analisi del lavoro. Le prove possono consistere in test, questionari, prove di gruppo, colloqui.

Gli **assessor**, nell'ambito della procedura sono individuati tra soggetti esterni agli organi direttivi dell'associazione ed in particolare nei **Direttori dei Master Universitari** o dei **Corsi di Perfezionamento Universitari** in materia di orientamento.

Le **prove** possono consistere sia in una prova di gruppo che in un colloquio individuale.

I Direttori, costituiti in Comitato di Certificazione, decideranno la natura delle prove cui saranno sottoposti i Candidati alla certificazione e potranno svolgere sessioni di certificazione presso le loro sedi, in accordo con il CD nazionale.

L'esito della procedura di certificazione è rappresentato da un documento emesso dalla S.I.O. che attesta la certificazione conseguita. È prevista la pubblicizzazione, sul sito istituzionale, dei Soci certificati

6. Organizzazione della certificazione e procedura

La certificazione è per il momento **riservata ai Soci S.I.O.**. Successivamente, con particolari accordi, potrà essere offerta agli orientatori che operano nell'ambito di strutture (**Enti, Centri per l'impiego, Centri di Orientamento, Scuole, etc.**) ove si svolga attività di orientamento.

I Soci interessati alla certificazione dovranno trasmettere alla S.I.O.:

- **la domanda di certificazione (all. A)**, specificando le competenze per le quali viene richiesta;
- **il proprio CV aggiornato**;
- **[il questionario di accreditamento](#)**, qualora non sia già stata esperita la relativa procedura;
- **il questionario di certificazione (all.B)**, debitamente compilato in relazione alle specifiche competenze per le quali è richiesta la certificazione;
- **ogni altro elemento ritenuto utile a comprovare l'effettivo possesso delle competenze in esame.**

La Segreteria, esaminata la regolarità e la completezza di quanto trasmesso dal Socio, sottoporrà tutta la documentazione al **Comitato di Certificazione**. Il Comitato, sulla base del repertorio delle competenze, provvede a definire le specifiche modalità di accertamento delle stesse, a partire da una descrizione da parte del candidato degli elementi di performance personale, dai quali è possibile ricavare una prima ricognizione circa l'effettivo possesso di ciascuna competenza che il candidato afferma di possedere. Successivamente, invita il Socio a partecipare alla sessione di certificazione.

In esito ai risultati, il Socio ottiene la certificazione delle competenze esaminate

7. Formazione e aggiornamento professionale

Costituisce un impegno specifico della S.I.O. promuovere **specifiche iniziative di aggiornamento professionale**, costruite sulla base del sistema delle competenze e dei relativi standard. Queste attività potranno avere luogo sia presso la stessa SIO, sia, attraverso opportune convenzioni, presso altre sedi (Università, Centri di formazione, associazioni professionali, etc.) sul territorio nazionale.

Ciascuna iniziativa di formazione e di aggiornamento, se previamente costruita sulla base degli standard di competenza e riconosciuta come tale dall'Associazione determina il **riconoscimento automatico delle competenze** maturate e la relativa certificazione. D'altra parte, la necessità di provvedere alla formazione professionale ed all'aggiornamento permanente dei Manager rientra certamente tra le politiche dell'Associazione che, direttamente o tramite convenzioni, proporrà – ai soci e non soci – **percorsi formativi specifici ed “accreditanti” o “certificanti”**.

Il Consiglio Direttivo della S.I.O.

A) DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

IL SOTTOSCRITTO _____ richiede alla S.I.O. la certificazione delle seguenti competenze professionali

Allega alla presente:

- **il proprio CV aggiornato;**
- **il questionario di accreditamento** se non già esperita la relativa procedura;
- **il questionario di certificazione (all.B)**
- _____
- _____

data e firma

B) QUESTIONARIO DI CERTIFICAZIONE

REPERTORIO DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI DEGLI ORIENTATORI		
competenze	Elementi di competenza	Descrizione degli elementi di performance espressi relativi alla competenza
analizzare e valutare le competenze professionali del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgere attività di assessment delle competenze tecnico professionali • Collaborare con esperti delle professioni e del mercato del lavoro 	
mantenere relazioni con colleghi e clienti	<ul style="list-style-type: none"> • gestire le relazioni con i colleghi • gestire le relazioni con i clienti • sviluppare l'accettazione del servizio • offrire feed back ai colleghi del servizio 	
assistere i Clienti nel decidere ed attuare scelte che ne soddisfano le esigenze (counselling)	<ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nel chiarire obiettivi ed esigenze • identificazione opzioni che soddisfino esigenze del cliente • mettere in grado i Clienti di scegliere un'opzione • verificare con i Clienti la realizzazione del progetto • stabilire il contratto di consulenza • rendere i clienti capaci di identificare i problemi • rendere i Clienti capaci di lavorare sui problemi • controllare il processo di consulenza • portare a termine il processo di consulenza 	
organizzare stage e tirocini	<ul style="list-style-type: none"> • promuovere l'attività di stage • accedere alle banche dati della domanda/offerta di stage • monitorare gli stage • stipulare convenzioni e rilasciare certificazioni 	
valutare e sviluppare il proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • controllare il proprio mondo interno • controllare i propri effetti sui Clienti • utilizzare la supervisione • partecipare ad iniziative di aggiornamento professionale • sviluppare iniziative di auto-aggiornamento professionale 	

identificare ed istituire relazioni con gli attori pubblici e privati utili al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • implementare le relazioni all'interno della rete • scambiare e diffondere le informazioni nella rete • usare in maniera appropriata i network • ricevere persone indirizzate da altri organismi • attuare feedback verso altri organismi • raccogliere informazioni su quanti offrono opportunità 	
operare all'interno di una rete	<ul style="list-style-type: none"> • implementare le relazioni all'interno della rete • scambiare e diffondere le informazioni nella rete • usare in maniera appropriata i network • identificare e utilizzare i nodi della rete 	
supportare i Clienti nel pianificare ed attuare il proprio progetto personale	<ul style="list-style-type: none"> • assistere i Clienti nel chiarire obiettivi ed esigenze • mettere in grado i Clienti di scegliere un'opzione • verificare con i Clienti la realizzazione del progetto 	
mettere in grado il cliente di accedere alle informazioni e di utilizzarle	<ul style="list-style-type: none"> • fornire informazioni • ideare una strategia informativa • identificare i contenuti dei momenti informativi • attuare dei feedback nei confronti dei clienti • identificare le informazioni richieste dal cliente 	
accogliere il Cliente mettendolo in grado di identificare le potenzialità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • accordarsi con il Cliente sui modi di lavorare • sviluppare l'interazione con i clienti • mettere in grado i clienti di esplorare le proprie esigenze • instaurare e gestire la comunicazione con il cliente • stabilire con i Clienti la rispondenza del servizio • aiutare i Clienti ad utilizzare il servizio offerto • contribuire a creare un setting adeguato 	
creare e gestire opportunità di apprendimento a livello individuale e di gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • identificare le esigenze di apprendimento • strutturare le opportunità di apprendimento • realizzare momenti di apprendimento individuali e di gruppo • creare un clima favorevole all'apprendimento 	

