

La Carta delle Città dei mestieri

Le missioni di uno spazio “Città dei mestieri”

Una Città dei mestieri è uno spazio integrato di consulenza e di risorse al servizio del pubblico alla ricerca di riferimenti, orientamento e informazioni sui mestieri e sulla vita professionale. In un contesto di profonde mutazioni, in cui le forme di lavoro e di contrattualizzazione non cessano di trasformarsi e in cui non si eserciterà lo stesso mestiere durante tutta la propria vita, l'obiettivo di un tale spazio è di aiutare i visitatori a diventare in modo più significativo gli attori della propria vita professionale.

Iscritta in una molteplicità di azioni e di dispositivi, destinata a permettere alla popolazione di far fronte alle trasformazioni sempre più rapide dei saperi, degli strumenti, dei modi di pensare, dell'organizzazione del lavoro, una Città dei mestieri si inserisce nelle logiche di sviluppo culturale di un territorio.

[NdT: cultura intesa nella sua accezione sociologica quale patrimonio di valori, norme, linguaggi, e così via]

Con questo spirito, la Città dei mestieri coniuga gli attori dell'economia, dell'integrazione e del lavoro da un lato, con gli attori sociali e culturali dall'altra. [NdT: compresi quelli della formazione]

La sua messa in opera territoriale si effettua quindi in concertazione tra tutti gli attori operanti localmente.

Una Città dei mestieri ha quale missione di dirigere le persone verso tutti i mezzi di elaborazione e realizzazione di obiettivi professionali e di accompagnarli nelle loro scelte.

Per realizzare questa missione, uno spazio “Città dei mestieri” non può fare altro che poggiarsi su un'alleanza di competenze e di risorse proprie dei partner che hanno vocazioni complementari. Questi coniugano i loro sforzi nell'accoglienza, nell'informazione e nel sostegno all'utenza ai fini di aiutarla a costruire strategie d'azione secondo le tre seguenti modalità:

- Colloqui con professionisti delle istituzioni competenti negli ambiti dell'orientamento e della vita professionale;
- Documentazione a libero accesso su tematiche inerenti il lavoro, i mestieri e la formazione;
- Giornate d'informazione, colloqui e incontri organizzati dall'insieme dei partner, o co-prodotti con partner esterni.

I pubblici di uno spazio “Città dei mestieri”

Poiché la Città dei mestieri interviene in tutti i campi della vita professionale, ha la possibilità di raccogliere pubblici che sono altrimenti frammentati, “atomizzati” e, di fatto, per una parte di loro, svalorizzati perché circoscritti a spazi specifici e chiusi.

Una Città dei mestieri è per natura aperta a tutti i pubblici, qualunque sia il loro statuto, l'età, il livello di studi o di qualifica, o l'appartenenza a una categoria professionale o geografica. Per far funzionare al meglio i propri servizi, la Città dei mestieri si appoggia su un certo numero di principi intangibili che costituiscono la sua originalità.

I principi di funzionamento di uno spazio “Città dei mestieri”



1. Uno spazio di accesso libero e gratuito che funziona nello spirito del servizio pubblico

Lo spazio prevede l'accesso libero e gratuito, ciò che presuppone da un lato, che nessuna attività commerciale possa essere esercitata al suo interno, e d'altra parte, che non sia esercitato alcun controllo sociale: si può accedere alla Città dei mestieri senza giustificazioni, né iscrizioni a qualsiasi organo o ente.

I partner si impegnano a diffondere un'informazione che sia la più completa possibile, al di fuori di qualsiasi pubblicità selettiva in favore di una o dell'altra istituzione.

Le missioni di servizio pubblico della Città dei mestieri possono essere concepite solo quale collegamento alle politiche pubbliche del territorio in cui si inserisce la città. Le sue attività sono dunque fondate su istituzioni incaricate di realizzare queste politiche, completate da partenariati con organi pubblici o privati competenti.

2. Servizi centrati sui bisogni dell'utente

Una Città dei mestieri è centrata sulla domanda, la richiesta, il problema dell'utente e non sulle istituzioni e i loro servizi: ciò che conta non è realizzare “la” prestazione della “propria” istituzione, ma che l'utente possa spiegare la propria problematica, la possa sviluppare e si possa riappropriare di una strategia d'azione grazie all'informazione e ai consigli il più possibile di largo spettro.

Lo spazio funziona senza appuntamento: ciò che conta è il tempo dell'utente, l'urgenza della sua richiesta o il rispetto della tappa che ha superato con l'aiuto della consulenza o delle risorse.

L'utente deve percepire fin dal momento della sua entrata che lo spazio è stato approntato per lui. Per questa ragione deve essere data un'attenzione particolare all'atmosfera del luogo, alla sua architettura, al mobilio, alla segnaletica che devono considerare i bisogni dell'utente.

3. Un luogo fondato sulla pluralità dei punti di vista e dei processi

Acquisire la coscienza di poter diventare maggiormente attore della propria vita professionale presuppone per l'utente un percorso, tempi di riflessione, un cammino personale che necessita di molteplici supporti adattati alle differenti tappe della vita professionale. Una Città dei mestieri non è dunque un dispositivo specializzato per un tipo di pubblico o di prestazioni.

È una piattaforma multipartenariale che copre tutti i campi della vita professionale. Una Città dei mestieri non vuole essere semplicemente uno sportello unico. Funziona sulle basi di una cooperazione, un'associazione di sforzi, di competenze e di punti di vista che daranno rilievo alle domande dell'utente: per esempio, l'intervento dell'orientatore potrà sovrapporsi a quello dello specialista del lavoro per rendere più comprensibile la scelta di una professione. L'utente potrà così, alla luce di questa pluralità di punti di vista e a seguito di una serie di colloqui, rivedere la propria strategia d'azione. Per funzionare questa modalità di lavoro presuppone sforzi permanenti di mutualizzazione delle conoscenze e delle competenze da parte dei consulenti.

In uno spazio “Città dei mestieri” si deve poter giungere e ritornare nelle diverse fasi di maturazione delle proprie scelte professionali, per:

- Informarsi sui dispositivi esistenti;
- Scegliere coscientemente una prestazione;
- Rivolgere la propria attenzione verso altre prestazioni.

I servizi si situano a monte delle istituzioni specializzate nel campo della vita professionale e propongono un indirizzo o un reindirizzo verso prestazioni fornite da questi organismi. Essi hanno dunque come vocazione quella di migliorare l'utilizzo dei dispositivi esistenti concentrandosi sui bisogni dell'utente.

La Città dei mestieri è aperta a tutte le modalità di approccio impostate dall'utente, sia che il tema posto corrisponda ad una domanda formulata con chiarezza sia che esso sia esposto in maniera generica e in totale distacco dalle regole del gioco (e dunque dai dispositivi esistenti).

4. Uno spazio pubblico di colloquio; accogliente e valorizzante fondato sulla qualità dell'ascolto e della consulenza

• Consigliare non significa assistere o prescrivere

L'obiettivo di rendere l'utente autonomo è ciò che giustifica l'esistenza di una Città dei mestieri.

Il colloquio deve perciò aiutare l'utente a costruire proprie strategie d'azione e non ha in alcun caso l'obiettivo di aiutare il consulente decida per lui. Affinché vi sia un'effettiva consulenza, non ci deve essere né controllo, né decisione. Ciò permette agli utenti di riappropriarsi della propria presa a carico, dove in altri contesti è completamente affidata alle istituzioni.

• Il rispetto dell'anonimato e della volontarietà

Questa regola imprescindibile valorizza l'assenza di controllo e di prescrizione: affinché la scelta possa essere efficace e concreta occorre che vi sia libertà di parola. I colloqui si svolgono perciò nel quadro di un anonimato reciproco, quello dell'utente e quello dell'istituzione d'appartenenza del consulente che non emerge, permettendo che il processo si svolga con un ascolto e una consulenza qualitativa.

5. Un luogo fondato sull'interazione della consulenza e delle risorse

Una Città dei mestieri è uno spazio di offerte integrate, nelle quali si sviluppa l'interazione tra consulenza e risorse.

La varietà e l'estensione della documentazione sono le condizioni indispensabili affinché il pubblico possa farsi la propria opinione, scoprire le informazioni di cui non era a conoscenza e aprire, contemporaneamente, nuove piste di orientamento, d'integrazione e di formazione.

Senza la presenza del consulente, tutto ciò potrebbe ridursi alla giustapposizione di una molteplicità di strumenti difficilmente accessibili, soprattutto ai pubblici meno autonomi.

È l'interazione tra consulenza e risorse messe a disposizione, che può favorire un processo di apprendimento fondato sull'alternanza tra ricerca autonoma nello spazio delle risorse e processo guidato nello spazio della consulenza.

È a questa condizione che si possono creare spazi d'autonomia per tutti gli utenti lontani da logiche di assistenza.

