# M2 — Accoglienza e Prima Informazione

**Corso OAF-PC — Sistema IVC Plus PR FSE+ 2021-2027 Piemonte — Campuslab**

SLIDE 1 — Apertura

# Accoglienza e Prima Informazione — Il primo contatto con il cittadino

### Modulo 2 di 4

8 ore asincrono online su Campuslab

### Relazione di fiducia

L'accoglienza costruisce la relazione di fiducia e formalizza l'avvio del percorso

### Riduzione degli errori

Un'accoglienza corretta riduce gli errori procedurali nelle fasi successive

1 Informativo

2 Valutativo

3 Procedurale

**Output:** Modulo di adesione firmato + prima orientazione verso il Repertorio

**Nota per il relatore:** Sottolineare che l'accoglienza non è una «fase burocratica» ma una fase metodologicamente rilevante. Introduce il tono del percorso e orienta l'utente verso le aspettative corrette.

SLIDE 2 — La Funzione dell'Accoglienza

# Cosa è (e cosa NON è) l'accoglienza IVC

### ✅ È

- Informare sul servizio
- Verificare ammissibilità
- Formalizzare l'adesione

### ❌ Non è

- Costruire il Dossier (→ M3)
- Valutare le competenze
- Fare orientamento professionale completo

### Atto endoprocedimentale

Il Modulo di adesione è un atto endoprocedimentale: ha valore giuridico. Dopo la firma le ore di servizio iniziano ad essere rendicontate.

### Scelta consapevole

La firma deve seguire una scelta consapevole: l'utente deve capire cosa firma.

**Nota per il relatore:** Insistere sul concetto di «atto endoprocedimentale»: non è una firma di routine. Enfatizzare la sequenza: prima l'informazione completa, poi la firma.

SLIDE 3 — Tecniche di Colloquio

# Ascolto attivo, domande aperte, riformulazione

## Ascolto attivo

Contatto visivo, nessuna interruzione, segnali di ricezione, no appunti ostensivi

## Domande aperte

Esplorative, di approfondimento, di verifica, di orientamento

## Riformulazione

Restituire il contenuto con parole proprie — verifica + valorizzazione

⚠ **Attenzione:** Riformulare ≠ interpretare; non aggiungere elementi non detti dall'utente

ⓘ **Esempio:** «Ho lavorato vent'anni in cucina, ma in nero» → non chiudere, esplorare

> **Nota per il relatore:** Proporre un role-play nel Clinic su un caso simulato (es. Caso A — Marco R.). Far notare come le stesse informazioni si ottengano con domande molto diverse a seconda della tecnica usata.

SLIDE 4 — Verifica dei Requisiti

# Condizioni di ammissibilità e casi di inammissibilità

1

### Età e residenza

Età 15-64 · residenza/domicilio Piemonte · occupato o disoccupato

2

### Qualificazione target

Deve essere presente nel Repertorio regionale (verifica obbligatoria)

3

### Non duplicazione

L'utente non deve aver già conseguito la stessa qualificazione

### In caso di inammissibilità

Comunicare con chiarezza e orientare verso altri servizi

### In caso di dubbio

→ Coinvolgere l'ETC prima di procedere

> **Nota per il relatore:** Usare la tabella dei requisiti come checklist mentale. Richiamare l'errore più frequente: avviare il percorso senza verificare la presenza del profilo nel Repertorio.

SLIDE 5 — Il Modulo di Adesione

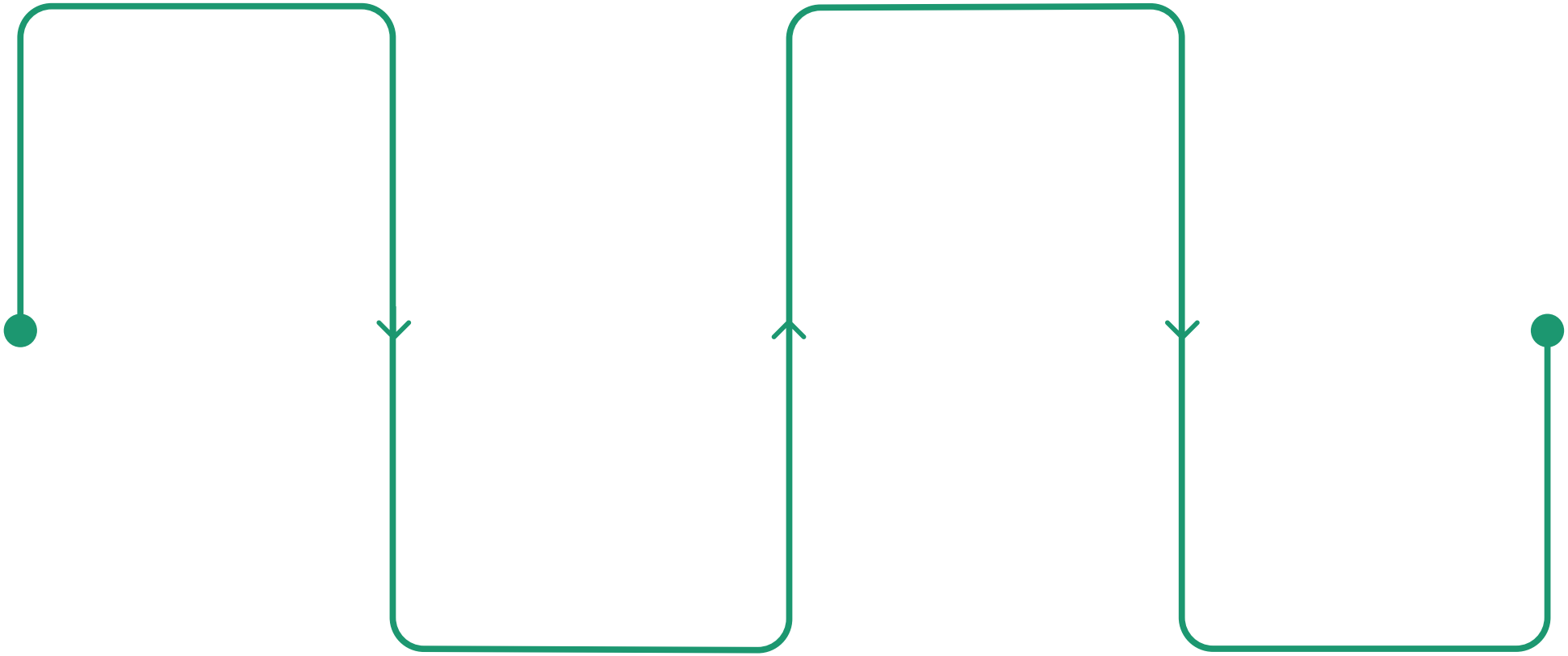
# Struttura e procedura di compilazione del Modulo di adesione

**Il Modulo contiene:**

**Anagrafica**
Condizione occupazionale · residenza

**Qualificazione target**
ID + SEP + EQF

**Informativa privacy**
Lettura, firma privacy e firma modulo



Va compilato insieme all'utente durante il colloquio — non in anticipo. Consegnare copia al cittadino; conservare l'originale nel fascicolo. Usare sempre il format aggiornato post D.D. 378/2025.

> **Nota per il relatore:** Mostrare il format del Modulo disponibile su Campuslab. Sottolineare che la compilazione condivisa è una garanzia di consenso informato, non solo una procedura.

SLIDE 6 — Casi Particolari

# Profili regolamentati · Utenti fragili · Cittadini stranieri

### Profili regolamentati

IVC non rilascia abilitazioni professionali — informare chiaramente

### Utenti fragili (DSA, disabilità, bassa scolarizzazione)

Linguaggio semplice, tempi adattati, coinvolgere ETC

### Cittadini stranieri extra-UE

Verificare permesso di soggiorno e domicilio; titoli esteri come evidenze dichiarative

### Percorsi IeFP incompleti

Verificare con ETC prima di avviare

### Conflitto di interesse

OAF-PC conosce l'utente: segnalare all'ETC

**Nota per il relatore:** Usare il Caso B (Fatima B., SEP 20, EQF 2) come esempio per la gestione di un'utente straniera e fragile. Rimandare al materiale allegato al modulo.

SLIDE 7 — Riepilogo M2

# Punti chiave del Modulo 2

1. **Tre finalità dell'accoglienza**
   Informare · verificare ammissibilità · formalizzare

2. **Tecniche di colloquio**
   Ascolto attivo · domande aperte · riformulazione (non interpretazione)

3. **Verifica sistematica**
   Di tutti i requisiti, inclusa la presenza del profilo nel Repertorio

4. **Modulo di adesione**
   Atto giuridico, compilato insieme, firmato dopo consenso informato

5. **Documentazione completa e conservata**
   Soggetta a controlli regionali

**Nota per il relatore:** Rimandare al quiz di autoverifica su Campuslab. Incoraggiare la partecipazione al Clinic per esercitare le tecniche di colloquio su casi simulati.

SLIDE 8 — Domande di verifica M2

# Domande guida per la verifica di fine modulo

| | |
|---|---|
| 1 | **Finalità dell'accoglienza**<br>Quali sono le tre finalità dell'accoglienza e come si distinguono? |
| 2 | **Profilo non compatibile**<br>Cosa deve fare l'OAF-PC se nessun profilo del Repertorio è compatibile con l'utente? |
| 3 | **Riformulazione vs interpretazione**<br>Qual è la differenza tra riformulazione e interpretazione nel colloquio? |
| 4 | **Firma del Modulo**<br>In quale momento viene firmato il Modulo di adesione e perché non prima? |
| 5 | **Coinvolgimento ETC**<br>Quando è obbligatorio coinvolgere l'ETC durante l'accoglienza? |

**Nota per il relatore:** Queste domande possono essere usate come debriefing dopo il role-play nel Clinic. Incoraggiare risposte motivate, non solo mnemoniche.

*SlideM2 — Corso OAF-PC | Sistema IVC Plus PR FSE+ 2021-2027 Piemonte | Campuslab | Aprile 2026*

## Corso

OAF-PC

## Sistema

IVC Plus PR FSE+ 2021-2027 Piemonte

## Piattaforma

Campuslab

## Data

Aprile 2026