

# CASE STUDY

scritto da Employment Services Unit,  
City of Tampere, Ene Härkönen

Un orientamento

di qualità?

## CONTENUTO

Riassunto	2
Parole chiave	2
Introduzione	2
Antefatto	3
Disoccupazione giovanile a Tampere, Finlandia	3
L'Unità dei Servizi per l'Impiego, Città di Tampere	3
Liisa la professionista dell'orientamento	4
I clienti di Liisa	4
Il corso di formazione	5
La situazione	5

### Riassunto

Il presente caso di studio è materiale formativo per i professionisti dell'orientamento, tutor e assistenti sociali. Descrive la routine quotidiana di un professionista dell'orientamento e mostra quanto sia in realtà difficile trovare tempo a sufficienza per aggiornare le proprie capacità e le

proprie conoscenze. Il caso fornisce alcune informazioni di fondo in merito all'unità di servizi per l'impiego della città di Tampere (Finlandia) e una panoramica generale della disoccupazione giovanile nella stessa città.

### Parole chiave

Professionisti dell'orientamento, servizi per l'occupazione, disoccupazione giovanile, Finlandia, aggiornamento delle proprie capacità professionali e delle proprie conoscenze, materiale formativo e didattico

### Introduzione

È il 5 marzo e Liisa, una professionista nel campo dell'orientamento, deve affrontare un'ordinaria e intensa giornata di lavoro: incontri con 2 clienti, negoziazione con un potenziale datore di lavoro che potrebbe offrire un tirocinio ad un giovane disoccupato, un incontro di aggiornamento con i colleghi del team, molte pratiche da disbrigare, ecc.

Improvvisamente riceve una e-mail: c'è la possibilità di seguire un corso di 2 giorni dal 15 al 16 marzo e le è stato offerto un posto per via di una cancellazione. Liisa aveva fatto richiesta di partecipazione a gennaio, ma dato che il corso era molto ambito, non era stata accettata. Liisa è più che contenta – si sente come se avesse vinto la lotteria!

Tuttavia, proprio quei due giorni sono fitti di appuntamenti sul calendario – un appuntamento con un funzionario pubblico, incontri con 4 clienti<sup>1</sup>, un incontro con un potenziale datore di lavoro<sup>2</sup>, ecc. Inoltre, il 16 marzo scade il termine per la presentazione delle candidature presso gli istituti di istruzioni. Di solito questo periodo è, per Liisa, il

momento più indaffarato dell'anno perché la maggior parte dei suoi clienti è obbligata a presentare una candidatura entro i termini previsti. Adesso ha un problema da risolvere: riuscirà mai a riorganizzare la sua agenda in modo da poter partecipare al corso?

## Antefatto

### DISOCCUPAZIONE GIOVANILE A TAMPERE, FINLANDIA

I giovani finlandesi si trovano in una situazione di contraddizione: il benessere ha raggiunto livelli mai visti prima, ma al contempo il tasso di disoccupazione è molto elevato. Il 10% dei finlandesi è disoccupato, ma fra i giovani questo dato raggiunge il 20%. Ciò significa che molti giovani sono costretti a chiedere aiuto ai propri genitori o alla società. La minaccia è che si venga a costituire una nuova classe di poveri.

Di conseguenza, il governo finlandese ha emanato una nuova legge: la Youth Guarantee - Garanzia per i Giovani. La Garanzia per i Giovani prevede che ciascun soggetto al di sotto dei 25 anni e i laureati al di sotto dei 30 anni ricevano l'offerta di un lavoro, di un tirocinio o di una possibilità di studio, di workshop o la partecipazione ad un programma di reinserimento nel mercato del lavoro, entro i tre mesi dal raggiungimento dello status di disoccupati. Il programma Garanzia per i Giovani è stato avviato all'inizio del 2013<sup>3</sup>. La nuova legge è motivo di grande pressione sui professionisti dell'orientamento che hanno a che fare con i giovani disoccupati di tutto il paese.

Secondo numerosi studi, Tampere è uno dei luoghi più popolari in cui vivere di tutta la Finlandia<sup>4</sup>. Sin dall'inizio del 19esimo secolo, Tampere è una città industriale di grande rilievo (industria tessile, industria della carta e industria meccanica). Oggi questa città è il centro di attività impren-

ditoriali con un alto livello di know-how; città dell'istruzione e della cultura; città leader nell'industria e centro con una società dell'informazione.

Tampere ha 215.000 abitanti. Il tasso di disoccupazione è del 13 per cento, vale a dire che oltre 14.500 persone sono in cerca di un'occupazione. Il numero dei giovani disoccupati della città (al di sotto dei 25 anni) è di oltre 2.000<sup>5</sup>. Ciononostante, non tutti vanno alla ricerca delle prestazioni offerte dall'unità per i servizi dell'impiego.

<sup>1</sup> Solitamente viene dedicata un'ora per ciascun incontro con i clienti.

<sup>2</sup> Il potenziale datore di lavoro è interessato ad assumere un giovane disoccupato. Liisa incontrerà questo datore di lavoro per esporre i benefici di assunzione in questo caso particolare (in relazione con la Youth Guarantee - Garanzia per i Giovani - in Finlandia).

<sup>3</sup> [http://www.tem.fi/files/34273/Youth\\_guarantee.pdf](http://www.tem.fi/files/34273/Youth_guarantee.pdf)

<sup>4</sup> <http://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/?x1541726=2486678>

<sup>5</sup> Pirkanmaan työllisyyskatsaus, elokuu 2012. Tampereen työ- ja elinkeino toimiston tiedote 25.9.2012.

## L'UNITÀ DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO, CITTÀ DI TAMPERE

L'unità dei servizi per l'impiego è stata fondata nel 2009 come un progetto pilota della durata di 4 anni. Grazie all'efficacia del lavoro svolto presso l'unità, il consiglio municipale di Tampere ha deciso di renderla un'unità permanente della città.

Il centro possiede quasi 50 impiegati e il numero di clienti è di 3.500 all'anno. L'obiettivo dei servizi offerti è quello di muovere i soggetti privi di un'occupazione verso il mercato aperto del lavoro o verso l'istruzione professionale.

I servizi disponibili presso l'unità sono:

- › **Esperienza di lavoro riabilitativa** basata su un programma di attivazione (collaborazione con il cliente, un assistente sociale del comune e un consulente dell'ufficio per l'impiego). Le attività di lavoro sono organizzate in diversi dipartimenti della città e in varie associazioni e fondazioni.

- › **Servizi per i giovani**
- › **Formazione professionale per gli immigrati** (servizi di formazione e collocazione in programmi di praticantato per gli immigrati)
- › **Servizi di sviluppo e supporto**
- › **Centro per i servizi del lavoro nella regione della città di Tampere (LAFOS)**, dove i servizi vengono gestiti insieme da tre diverse agenzie pubbliche (vale a dire l'ufficio per l'impiego e lo sviluppo, le municipalità locali e l'istituto finlandese di assicurazione sociale). Il LAFOS offre servizi per tutti coloro i quali l'accesso al mondo del lavoro è difficile. Il modello di servizi si basa su un lavoro di squadra fra diverse figure professionali come funzionari per l'impiego, assistenti sociali, professionisti nell'assistenza sanitaria e altri partner.

## Liisa la professionista dell'orientamento

Liisa ha 30 anni e lavora da circa cinque anni. Negli ultimi due anni ha lavorato come professionista nel settore dell'orientamento presso l'unità di servizi per l'impiego della città di Tampere. Il suo contratto di lavoro ha una durata di 4 anni e scade a dicembre del 2013.

Lavora per un progetto i cui clienti sono giovani disoccupati (al di sotto dei 30 di età). Le sue principali mansioni consistono nell'aiutare i clienti a trovare lavoro, tirocini (attività che prevede la ricerca di nuovi datori di lavoro, la cura dei rapporti con i datori di lavoro a lungo termine) e potenziali professioni, come pure a presentare candidature presso istituti e per corsi di formazione adeguati. Inoltre dà anche consigli su come candidarsi per un lavoro (candidature, Curriculum Vitae) e su come presentare richiesta per l'indennità di sussistenza. Di tanto in tanto organizza giornate di tutoraggio con incontri di gruppo (6 ore) che vertono su diverse tematiche (ad es. capacità nella ricerca di un impiego, formazione pratica, consapevolezza di sé, capacità di interazione e interrogativi riguardo all'istruzione).

Il quotidiano lavoro di rete di Liisa include la comunicazione con istituti di formazione, datori di lavoro (del settore privato e pubblico) e agenzie pubbliche che operano nel campo dell'impiego e dei servizi sociali. Oltre alle mansioni sopra descritte, deve occuparsi dell'elaborazione di alcuni documenti, come la scrittura di relazioni, di contratti con i datori di lavoro e curare l'attività di statistica e marketing per i servizi dall'unità (ad es. le fiere).

Il lavoro di Liisa presenta due caratteristiche che lo rendono particolarmente difficoltoso. In primo luogo, Liisa non è un'impiegata statale e il suo lavoro è organizzato in forma di progetto che viene finanziato principalmente dall'Unione Europea. Di conseguenza, il suo calendario è l'ultimo ad essere considerato quando vengono presi degli appuntamenti con le agenzie pubbliche, come ad esempio con gli assistenti sociali. In secondo luogo, Liisa trova che sia difficile programmare una continuità e una coerenza a lungo termine dell'impiego giovanile, perché i finanziamenti sono stanziati solo fino alla fine del progetto. Il suo

futuro all'interno dell'unità è incerto, perché nessuno sa se verranno mantenuti anche negli anni a venire i servizi per i giovani disoccupati.

Di suo, Liisa è estremamente gentile e si dedica completamente al suo lavoro e ai suoi clienti, è diligente e comprende le situazioni altrui. È anche ambiziosa ed è

molto interessata a sviluppare ancor di più le sue capacità professionali. Visto che lavora già da 5 anni in questo campo, desidera proprio un aggiornamento delle sue capacità professionali! Il corso di formazione le fornirebbe nuovi metodi per migliorare il suo lavoro. Questo è un grande fattore di motivazione per Liisa!

## I clienti di Liisa

Come menzionato sopra, Liisa lavora con i disoccupati al di sotto dei 30 anni. La maggior parte dei clienti è in età compresa fra i 16 e i 25 anni (80 %) e sono disoccupati da 6 – 12 mesi di media. Di solito i clienti hanno gradi di istruzione inferiori, hanno abbandonato la formazione professionale e sono completamente privi di un orientamento per la loro vita. Spesso questi giovani non ricevono alcun sostegno da parte dei parenti – è anche probabile che rappresentino la seconda generazione di disoccupati della famiglia.

Oltre al basso livello di istruzione, alcuni clienti hanno anche avuto problemi di dipendenza dall'alcol e dalle droghe. Tuttavia, quando si recano agli incontri con Liisa, questi problemi dovranno già essere stati risolti – in caso contrario verrà fissato per loro un incontro con un assistente sociale. È già capitato che alcuni clienti siano stati trovati

sotto l'effetto di stupefacenti sul posto di lavoro e casi del genere richiedono un'azione immediata.

Ciascun caso ha sempre due lati: uno positivo e uno negativo. Solitamente i giovani cercano di evitare gli incontri presso le agenzie pubbliche. Ma dato che Liisa non è un'impiegata statale, è più facile che i giovani partecipino ad un incontro con lei. Al momento dell'incontro, i clienti hanno delle aspettative molto elevate, pretendono servizi immediati: un lavoro o un tirocinio, ecc. Ma nonostante i tempi di attesa per una "azione reale" (ad es. l'inizio del tirocinio, le giornate dedicate al tutoraggio di gruppo), il feedback dei clienti è molto positivo. Alcuni di loro hanno avuto la sensazione che "per la prima volta nella loro vita, qualcuno sia realmente interessato a prestare il proprio aiuto!" Questo feedback è una "droga" per Liisa.

## Il corso di formazione

Il corso di formazione riguarda l'Analisi del Profilo Personale Thomas (PPA). La PPA trae origine dagli scritti di Marston (1928, 1931) il quale postulava una teoria che vede il comportamento umano come funzione di due dimensioni bipolari, una esterna e l'altra interna. Queste due dimensioni forniscono una matrice a partire dalla quale potrebbe essere descritta la struttura dell'interazione individuale sulla base di quattro caratteristiche: dominanza, influenza, stabilità e coscienziosità (DISC). La teoria di Marston ipotizza che la maggior parte degli esseri umani è in grado mostrare tutte e quattro le caratteristiche in momenti diversi<sup>6</sup>.

L'analisi fornisce una buona indicazione su chi sono i vari soggetti: quali sono le loro fonti di motivazione, quali sono i punti di forza, i limiti principali e il loro potenziale.

Il corso di due giorni al quale potrebbe prendere parte Liisa insegnerà ai partecipanti tutti gli elementi del sistema PPA. Spiega gli antefatti e la teoria del sistema e la terminologia utilizzata. Fornisce ai partecipanti capacità pratiche come ad esempio il modo in cui va letto un profilo PPA, come dare un feedback ai candidati, come modificare il proprio comportamento al fine di gestire la squadra,

<sup>6</sup> [www.thomasinternational.net](http://www.thomasinternational.net)

come e quando utilizzare le valutazioni e le relazioni disponibili e in che modo la propria organizzazione può trarre beneficio dal loro uso. Tutti i partecipanti ricevono inoltre un tutorial pre e post corso per il quale un consulente della Thomas andrà a fare visita al loro ufficio. Il consulente spiegherà nel dettaglio come utilizzare una PPA e risponderà a tutte le domande specifiche che i vari partecipanti avranno modo di porre. Questa figura professionale collaborerà con loro su base regolare al fine di offrire il proprio aiuto e il proprio sostegno nell'utilizzo della PPA e per tutti gli aspetti che riguardano il ciclo di vita degli impiegati.

La tassa d'iscrizione al corso è di 3.000 euro e alla fine Liisa riceverà un certificato. Il datore di lavoro di Liisa si farà carico di tutte le spese. Di conseguenza la motivazione di Liisa in prospettiva della partecipazione al corso è molto alta. Inoltre sente che sarà un importante passo avanti per la sua carriera!

## La situazione

Liisa è oberata di lavoro perché la recessione economica ha causato un notevole aumento della disoccupazione in Finlandia e per tale ragione il numero dei clienti di Liisa è cresciuto in maniera proporzionale. Dato che il calendario di Liisa è completamente pieno per i giorni in cui si terrà il corso, deve confrontarsi col fatto che la prossima data disponibile per fissare un nuovo appuntamento con i clienti è il 9 aprile. Dal punto di vista dei clienti, questa alternativa è inaccettabile: nella vita dei giovani un mese è un periodo di tempo molto lungo.

Da un lato Liisa è ben cosciente di tutta la pressione che un'eventuale partecipazione potrà causare sul lavoro da svolgere e sui clienti. Sarebbe più facile abbandonare l'idea e continuare il lavoro con la normale routine. Dall'altro però sa anche che questa è la sua ultima opportunità di partecipare ad un corso PPA completamente pagato dal datore di lavoro. Il prossimo corso avrà luogo troppo tardi - il suo contratto di lavoro sarà infatti già scaduto prima della successiva data disponibile.

La questione non è incentrata sui soldi - ha realmente bisogno di un nuovo fattore di motivazione per il suo lavoro perché non aggiorna le sue capacità e le sue conoscenze già da molto tempo. Inoltre, entrando in possesso di un certificato PPA, le possibilità di ottenere un rinnovo del contratto o di trovare un nuovo lavoro aumenteranno notevolmente.

# CHI HA REALIZZATO GUIDE!

Guide! è stato realizzato dal gruppo  
MetropolisNet e dal suo Network.  
Siamo organizzazioni che lavorano per  
promuovere l'inclusione sociale, il lavoro e lo  
sviluppo urbano delle aree metropolitane

MetropolisNet EEIG

[www.metropolisnet.eu](http://www.metropolisnet.eu)

GUIDE! Contatti in Italia

CIOFS/FP

Via di San Saba, 14  
Roma 00153

Telefono: 0039-06-5729911

Fax: 0039-06-45210030

Direttore

Angela Elicio

[aelicio@ciofs-fp.org](mailto:aelicio@ciofs-fp.org)

Persona di contatto

Federica Ruggiero

[fruggiero@ciofs-fp.org](mailto:fruggiero@ciofs-fp.org)

*Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.*