

# CASE STUDY

Erasmus Plus  
GUIDE+ Good Guidance Stories Project<sup>1</sup>  
Rinova

“Migliorare le prassi di IAG<sup>2</sup>  
attraverso un efficace lavoro  
di partnership e collaborazione  
all'interno delle reti”

---

<sup>1</sup> Output Identification: 02, Output Title: British Case Study & Corresponding Teaching Notes

<sup>2</sup> Information, Advice and Guidance (IAG)s

## INDICE DEI CONTENUTI

Abstract	2
Parole chiave	2
Introduzione	3
Contesto di riferimento	3
Scenario n. 1	4
Commenti e argomenti di discussione	5
Situazione n. 2	6
Commenti e argomenti di discussione	7

### Abstract

Questo caso studio è stato realizzato per sostenere lo sviluppo professionale continuo di operatori nel settore dell'informazione, della consulenza e dell'orientamento (IAG), consulenti di carriera e Youth Workers che desiderino migliorare competenza, efficienza e prestazioni. In particolare, è adatto a coloro che offrono IAG in un contesto informale. La storia è particolarmente rilevante per coloro che lavorano con i giovani e garantiscono programmi innovativi di occupabilità. In questo contesto, il caso fornisce alcune informazioni relative a un programma di inserimento professionale dei giovani posto in essere a Londra.

**Parole chiave:** informazione, consulenza e orientamento, guidato dai giovani, programmi di occupabilità innovativi, sviluppo professionale continuo in contesto informale, apprendimento inter-attivo e tra pari.

**Definizione di partnership:** in questo contesto una partnership si intende costituita da due o più organizzazioni che cooperano per creare un modello di distribuzione che offre ai finanziatori l'ampiezza e la profondità di esperienze per affrontare molteplici e complessi problemi. Tali partenariati si costituiscono normalmente al fine di adempiere a degli obblighi contrattuali e si sciolgono una volta che il contratto è concluso o il fondo di sovvenzione è scaduto.

**Definizione di rete:** in questo contesto una rete è costituita da un gruppo locale o tematico di organizzazioni e / o portatori di interesse che condividono l'obiettivo di migliorare l'interconnessione tra aree chiave del lavoro. Le reti sono piuttosto comuni e permangono oltre il periodo contrattuale o il periodo di finanziamento, aggiungendo valore all'espletamento del contratto e dei servizi.

## Introduzione

Siamo nel secondo trimestre del secondo anno di un programma quinquennale di inserimento professionale guidato dai giovani. Leo, un operatore IAG coinvolto nel progetto, è appena uscito da una riunione del team di progetto. In tale riunione si è convenuto che egli si occupi di migliorare il riferimento incrociato tra i giovani e le organizzazioni partner che contribuiscono al progetto, in modo che la performance del progetto e l'impatto per i giovani migliori. È stato altresì chiesto di sviluppare un approccio innovativo relativo a come l'organizzazione potrebbe fare meglio per consentire ai giovani di essere sostenuti attraverso il programma, di sviluppare le proprie reti.

## Il contesto di riferimento

I giovani nel Regno Unito hanno una probabilità di essere disoccupati di quasi tre volte superiore rispetto al resto della popolazione, in particolare i ragazzi tra i 16 e i 24 anni di età. Più della metà di questi disoccupati si sentono in ansia rispetto a situazioni di vita quotidiana, con molti che affermano di evitare di conoscere gente nuova. Quasi sei su dieci dei giovani disoccupati intervistati hanno dichiarato che l'ansia ha impedito loro di chiedere aiuto, mentre il 41% ha detto che ha addirittura impedito loro di uscire di casa. Questo è quanto è emerso da un sondaggio condotto su 2.265 giovani di età compresa tra i 16 ed i 25 anni, pubblicato in un rapporto di Prince's Trust. Si segnala inoltre che il numero di giovani inglesi che vivono in condizioni di povertà raggiungerà i 5 milioni entro la fine del decennio.

I giovani che aspirano all'istruzione superiore hanno una motivazione più forte in tal senso rispetto ai loro coetanei, così come avviene per coloro i cui genitori nutrono per loro aspirazioni simili (Gutman e Akerman, 2008b). Aspirazioni educative e professionali sviluppate durante l'adolescenza possono durare per tutta la vita, influenzando esiti occupazionali futuri. (Schoon e Parsons, 2002). Il governo britannico auspica che tutti i giovani realizzino il proprio potenziale, indipendentemente dal background familiare o dal luogo in cui vivono. Tuttavia, il livello di istruzione rimane basso nelle zone svantaggiate ed è fortemente associato alle caratteristiche locali.

Nel Regno Unito, c'è una serie di programmi per l'occupazione posti in essere dal governo, alcuni obbligatori per coloro che richiedono l'indennità di disoccupazione. Per i ragazzi di età compresa fra i 16 ed i 24 anni, le opzioni obbligatorie e volontarie includono il Work Experience Programme, il Help to Work Scheme, il Work Programme, il 'Work for your Benefit' scheme - il Mandatory Work Activity Scheme, il New Enterprise Allowance, nonché, ad esempio stage e tirocini. Il Big Lottery Fund, il più grande distributore di risorse della Lotteria Nazionale per scopi di beneficenza, ha anche dato vita a Talent Match, un programma nazionale pensato dai giovani per i giovani, con lo scopo di aiutare coloro di età compresa tra 18 e 24 anni "invisibili" al sistema e / o che lottano per trovare le giuste opportunità di sostegno e di carriera. I progetti Talent Match sono gestiti da un partenariato intersettoriale incentrato sui datori di lavoro, in particolare del settore privato. Questo è per garantire che esso soddisfi le esigenze locali e che i giovani ricevano le giuste opportunità per migliorare la loro situazione e le loro occasioni. Talent Match si differenzia dagli altri programmi promossi dal governo in quanto i giovani devono essere realmente coinvolti nella fase di design e implementazione di ogni approccio al fine di massimizzarne l'impatto.

## Leo: operatore nel settore di informazione, consulenza e orientamento

Leo è un professionista IAG con esperienza nel Youth Work<sup>3</sup>, che influenza il modo in cui fornisce Informazioni, Consulenza e Orientamento (IAG) nel suo ruolo attuale, che si concentra sul lavoro con i giovani NEET (non impegnati nello studio, nel lavoro e nella formazione). Per la maggior parte della sua vita lavorativa, Leo ha lavorato nel terzo settore<sup>4</sup> e ha fornito IAG in un contesto informale, nel suo ruolo di Youth Worker precedentemente, e ora attraverso Talent Match, un programma di occupabilità guidato dai giovani, posto in essere nella città di Londra. Essendo guidato dai giovani, Leo ha elaborato i principi del suo approccio youth-work per la progettazione di un programma di inserimento professionale unico, insieme ad un gruppo di giovani che sono impegnati nel progetto. Inoltre, Leo ha coinvolto il 'Youth Board' del progetto nel design del programma, essendo stato istituito per orientare e guidare l'implementazione del progetto; garantendo che rimanga a conduzione giovanile.

A differenza di quasi tutti gli altri programmi di occupabilità giovanile, i giovani, in collaborazione con i datori di lavoro ed il Terzo Settore, hanno dato vita a Talent Match London. Tra l'altro, il programma non si espleta attraverso un modello 'pagamento in base ai risultati', e incoraggia il riferimento incrociato tra i partner per garantire che i giovani sostenuti abbiano accesso ad una serie di servizi di supporto per crescere nelle partnership offerte dal progetto. Si concentra su come abilitare e responsabilizzare i giovani che devono affrontare le barriere più grandi ad avere maggiori e migliori opportunità per ottenere un posto di lavoro e un percorso di carriera sostenibile. In sostanza, questo programma guidato dai giovani è stato progettato per fornire non solo le competenze, ma la fiducia, la resilienza, le reti e il sostegno costante di cui i giovani potrebbero avere bisogno per affrontare un percorso di carriera appagante.

## Scenario N. 1: Partnership di lavoro & Reti di implementazione congiunta

Leo desidera fortemente aiutare i giovani ad avere accesso al miglior supporto che darà loro la possibilità di migliorare la loro vita. Sente che il suo background nel settore del Youth Work e il suo recente sviluppo professionale come Life Coach gli garantiscono un approccio fresco e innovativo al settore dell'IAG; fondamentalmente, egli crede che questo aiuterà i giovani che sostiene ad appropriarsi del loro 'viaggio nel cambiamento'. Leo è fermamente convinto della validità del lavoro in partnership, considerandolo il modo più efficace di ottenere buoni risultati per i giovani, in particolare coloro che sono più vulnerabili. Tuttavia, Leo sta scoprendo che il retaggio dei contratti 'pagamento in base ai risultati' rende le organizzazioni partner riluttanti ad implementare i progetti su base congiunta, per paura di perdere i giovani a beneficio di un'altra organizzazione.

Leo afferma: "Un certo numero di giovani che sostengo vivono situazioni di vita complesse, di conseguenza, il sostegno di cui hanno bisogno non può essere fornito da una sola organizzazione. Questo è il motivo per cui abbiamo bisogno di lavorare in partnership, in particolare in modo che i giovani possono ottenere il supporto di cui hanno bisogno a tutto tondo, e fare riferimento ad organizzazioni che possono aiutarli ad acquisire nuove competenze e ad accedere a un posto di lavoro - ma questo deve accadere in modo snello e fluido. Dedico molto tempo alla costruzione di un rapporto di fiducia con i giovani con cui lavoro. Così, quando i giovani ripongono la loro fiducia in me, devo essere certo di sostenerli attraverso le loro transizioni chiave. Posso farlo solo se so a chi sto mandando il giovane, e quando ho fiducia nel servizio da questi offerto. Come farei se l'organizzazione non collaborasse pienamente nell'implementazione congiunta o non partecipasse al processo di riferimento interno?"

<sup>3</sup> Definizione di Youth Work: attività finalizzate ad avere un impatto sui giovani attraverso la loro partecipazione e responsabilizzazione

<sup>4</sup> Terzo settore: settore di volontariato e servizi alla comunità, che comprende enti di beneficenza, imprese sociali e società di interesse della comunità

Ritengo che molti adottino un approccio poco lungimirante a sostegno dei giovani - la maggior parte di essi vivono vite caotiche, quindi il massimo che possiamo fare per loro è dare struttura al nostro sostegno”.

Ad un evento di networking, Leo ha colto occasione di parlare a coloro che potrebbero fornire il supporto specialistico necessario ad esempio per il lavoro autonomo, riscontrando, tuttavia, che l'offerta di “servizi” è risultata essere insufficientemente flessibile.

In relazione a quanto sopra, Leo ha sperimentato un numero di situazioni in cui la collaborazione e / o l'implementazione congiunta tra i partner avrebbero apportato un valore significativo al progetto e esiti migliori per il giovane. “Ho lavorato con un certo numero di giovani che considerano il lavoro autonomo come la loro occasione per guadagnare e fare ciò che amano fare, tuttavia, in questo momento, sarebbe meglio se i provider specializzati operassero sul posto, piuttosto che costringerli a esplorare un territorio poco familiare, date le difficoltà causate a Londra dalle lotte territoriali tra bande.

## Commenti e Argomenti di discussione

Talent Match London non è un progetto dal modello ‘pagamento in base ai risultati’, cosa incoraggiante per Leo poiché secondo lui molte opportunità derivano da questo approccio ‘fresco’. Pertanto, Leo ha frequentato numerosi incontri di networking organizzati dall'organizzazione responsabile del progetto Talent Match London. Questi eventi sono stati ideati per facilitare lo scambio di prassi efficaci in tutto il partenariato. Inoltre, incoraggiano il passaparola e la collaborazione tra i partner.

In occasione di questi eventi, Leo ha utilizzato le proprie competenze di networking per stabilire legami con coloro che ha pensato potrebbero rivelarsi buoni contatti nell'ambito del partenariato, tra cui alcuni provider specializzati, ed ha partecipato altresì a un evento di networking presenziato da datori di lavoro, programmato ancora una volta dall'organizzazione leader.

Nonostante gli sforzi profusi da Leo per approfondire la questione dell'implementazione congiunta con i partner e per incoraggiare il riferimento incrociato tra i giovani impegnati nel programma, i risultati sono stati deludenti.

## Scenario n. 2: Aiutare i giovani a sviluppare le reti

Jamal è un partecipante del programma Talent Match London. Ha lavorato con il suo consulente IAG (Leo) per 12 mesi e ha superato alcune barriere importanti per giungere dove è oggi - pronto per il mondo del lavoro! Il suo 'viaggio per il cambiamento' ha riguardato l'esplorazione dei suoi obiettivi e delle sue ambizioni personali, con particolare attenzione sulle capacità creative non sfruttate come regista indipendente. Tuttavia, Jamal si rende conto ora che, mentre le nuove tecnologie e i prezzi contenuti delle attrezzature e del software rendono la cinematografia a basso costo più 'accessibile', e considerato che i mezzi di comunicazione e i social network offrono una buona piattaforma per promuovere il suo lavoro, ha bisogno di essere più addentro nel settore, e conoscere alcune persone chiave all'interno dello stesso - Jamal afferma: "Fondamentalmente, ho bisogno di conoscere le persone giuste, e per ottenere la svolta di cui ho bisogno, devo fare in modo di essere nel posto giusto al momento giusto. Il problema è che non sono abituato a muovermi in questo ambiente - non sono luoghi che solitamente frequento - se sai cosa intendo. Ho bisogno di disporre della conoscenza e del know-how per partecipare a quegli eventi e a quegli incontri e fare le conoscenze giuste".

Leo, come suo consulente IAG, si rende conto che il suo ruolo sta sconfinando in quello di 'mediatore professionale' - dato che i giovani che sostiene vogliono semplicemente lavorare, ma non dispongono delle competenze o delle esperienze di lavoro a sostegno di un'eventuale occupazione.

Dunque, Jamal e Leo sono giunti alla conclusione che una soluzione pratica sarebbe quella di sottoporre la questione del 'networking' al Youth Board in modo che la questione possa essere approfondita e si possa addivenire a possibili soluzioni.

La conclusione principale risultante dall'incontro con il Youth Board è stata la seguente: "È vero, c'è una lacuna nell'offerta di servizi finalizzati all'occupabilità - in pratica, noi (giovani) dobbiamo poter essere parte integrante della rete del mondo del lavoro, il che significa che abbiamo bisogno opportunità di networking con i datori di lavoro e con persone chiave. La maggior parte di noi sa come costruire una rete attraverso i social media, ma quando si tratta di rete in un ambiente professionale (un evento, ad esempio), non sapremmo come muoverci. Quindi, abbiamo bisogno di sapere di più su come costruire le nostre reti a livello professionale di datori di lavoro e di essere efficaci nel networking".

## Commenti e Argomenti di discussione

Leo è desideroso di approfondire in che modo i partner responsabili del progetto Talent Match London possono efficacemente collaborare per esplorare e sviluppare le opportunità per i giovani, cosa che include ottenere l'accesso ad un supporto specialistico, legami con l'industria con i datori di lavoro. Tuttavia, come precedentemente sottolineato, tutto ciò si è rilevato piuttosto come una sfida. Leo afferma: "È comprensibile che i singoli partner si concentrino su se stessi, hanno obiettivi e risultati da raggiungere. Tuttavia, basti pensare quanto sarebbe più efficace il progetto se si operasse in modo più collaborativo e collegiale".

Così, a seguito di un incontro con il Youth Board, Jamal e Leo sono giunti alla conclusione che vi sarebbero opportunità da esplorare su tre livelli:

- (i) Cosa può fare il capofila per migliorare il funzionamento del partenariato e / o affrontare la necessità per i giovani di essere parte integrante di una rete?
- (ii) Come potrebbe essere migliorato il processo di passaparola e riferimento interno tra le parti?
- (iii) Che cosa si può fare per migliorare le capacità di networking dei giovani sul programma - "Senza essere troppo falsi o noiosi", afferma Jamal.

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.

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.*