

TEACHING NOTE

Erasmus Plus
GUIDE+ Good Guidance Stories Project¹
Rinova

“Migliorare le prassi di IAG²
attraverso un efficace lavoro
di partnership e collaborazione
all'interno delle reti”

¹ Output Identification: 02, Output Title: British Case Study & Corresponding Teaching Notes

² Information, Advice and Guidance (IAG)s

INDICE DEI CONTENUTI

Competenza	3
Obiettivi didattici & sinossi del caso studio	3
In che modo formare e/o sviluppare la competenza?	5
Approccio didattico/ situazione formativa	5
Durata	5
Informazioni	6
Appendice, risorse	7

Parole chiave

informazione, consulenza e orientamento (IAG³), operatori IAG, guidato dai giovani, orientamento di carriera, operatori di orientamento professionale, programmi di occupabilità innovativi, sviluppo professionale continuo in contesto informale, apprendimento inter-attivo e tra pari, capacità relazionale, networking e collaborazione in partnership.

³ Information, Advice & Guidance: svolge un ruolo fondamentale nella Strategia di Sviluppo delle Competenze ed aiuta di individui ad affrontare e a superare le barriere all'apprendimento, sostenendoli nell'operare scelte di carriera realistiche e ben informate.

Competenza

“Ottimizzare la pratica IAG attraverso un efficace lavoro in partnership e integrazione con le reti”.

Con l'intensificazione dei fabbisogni dei giovani e la morsa dei tagli generati dal regime di austerità, cresce l'importanza dell'erogazione congiunta di servizi grazie alla collaborazione di partner che condividono le rispettive esperienze, costruiscono resilienza e attuano progetti sull'occupabilità. Nell'ambito di questo progetto, l'operatore IAG deve avere competenza sia nel settore del lavoro in partnership che nell'integrazione con le reti. Pertanto, un moderno operatore IAG che sia resiliente dovrà essere competente sia nella costruzione di reti che nel lavoro di rete vero e proprio, instaurando rapporti efficaci attraverso le partnership.

Il networking, l'arte di costruire alleanze, è una competenza fondamentale a tutti i livelli ed in tutti i ruoli, si dice spesso che 'non è quello che si conosce, ma CHI si conosce'. Questa massima non è del tutto vera – anche le competenze e la conoscenza sono fondamentali per il successo sul lavoro, ma c'è comunque una parte di verità. Al cuore del lavoro di networking c'è la capacità di costruire relazioni e la sua importanza nell'ambito dell'erogazione di IAG è spesso non riconosciuta come sarebbe opportuno, specialmente a fronte di competenze più specializzate necessarie per offrire ai giovani servizi per l'occupabilità fondati sull'IAG.

Definizione di partnership: in questo contesto una partnership si intende costituita da due o più organizzazioni che cooperano per creare un modello di erogazione dei servizi 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.

Obiettivi didattici e Caso Studio

Questo caso studio offre ai partecipanti la possibilità di riconoscere che lo sviluppo e la valorizzazione di un efficace lavoro di partnership e di collaborazione all'interno delle reti può migliorare la pratica IAG. In sostanza, il caso studio offre l'opportunità di esplorare il know-how e le competenze necessarie.

Obiettivi didattici

- a. definire la differenza tra partnership e reti.
- b. generare un interesse e migliorare le competenze di costruzione della rete degli operatori IAG per valorizzare le proprie prestazioni e migliorare l'esito per coloro che vengono sostenuti.
- c. sviluppare le competenze necessarie per alimentare e costruire relazioni di fiducia all'interno di reti inter-organizzative che si allineino ai fabbisogni dell'organizzazione IAG e di coloro che vengono sostenuti.
- d. generare una maggiore consapevolezza dei processi e dei protocolli necessari in modo da garantire un efficace riferimento incrociato nell'ambito di partnership di attuazione ed altre partnership complementari, che possano massimizzare il risultato per coloro che vengono sostenuti e per il contratto da attuare.
- e. sviluppare una maggiore consapevolezza rispetto a come sviluppare e mantenere i contatti chiave nell'ambito di partnership che sono limitate nel tempo e si basano su un contratto, e quelle che sono a più lungo termine stabilite attraverso gli operatori IAG e le reti proprie dei datori di lavoro.
- f. migliorare i risultati per i giovani, consentendo loro di acquisire le abilità e le responsabilità necessarie per costruire reti e promuovere il networking.

Sinossi del caso studio

Leo è un professionista IAG, la cui esperienza nel Youth Work⁴, 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 settore⁵ e ha fornito IAG in un contesto informale, nel suo ruolo di Youth Worker, e ora attraverso un programma di occupabilità guidato dai giovani posto in essere nella città di Londra, Talent Match. Essendo guidato da 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 per i giovani, 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.

Contesto del caso studio

'Talent Match London' è ora giunto al secondo anno della sua durata quinquennale e Leo si trova di fronte a due situazioni difficili. Innanzitutto, ha accettato, insieme al tuo team, di migliorare il funzionamento della partnership e del riferimento incrociato tra i partner del progetto, cose sulle quali non ha mai lavorato prima. Ha anche deciso di valorizzare e 'sfruttare' le sue reti per aiutare i giovani a vivere

senza problemi il 'viaggio per il cambiamento' e raggiungere obiettivi e aspirazioni. Leo è altresì consapevole delle sfide postegli dall'esterno riguardanti la promozione della collaborazione tra organizzazioni che potrebbero essere considerate concorrenti, soprattutto tra coloro che hanno maggiore familiarità con il modello di contratto 'pagamento in base ai risultati'.

La seconda situazione che Leo deve affrontare è la necessità di contribuire a migliorare le reti dei giovani con cui lavora. Egli è particolarmente desideroso di aiutare questi giovani ad ampliare le reti per coinvolgere i datori di lavoro, a fare progressi nelle proprie aspirazioni professionali e ad essere meglio integrati nei settori in cui aspirano lavorare. Leo riconosce l'importanza di garantire che l'attività sia guidata dai giovani e si trova ora di fronte alla sfida di adottare un modello che sia appropriato e accattivante.

Clienti di Leo

Leo lavora con i giovani di età compresa tra i 18 e i 24 anni di età, disoccupati da un anno o più e residenti a Londra in "zone particolarmente soggette alla disoccupazione giovanile". La maggioranza di questi giovani non ha accesso a programmi governativi o di supporto tradizionale, non ha qualifiche ufficiali, non ha accesso alla formazione, si prende cura di bambini o di altri membri della famiglia, o presenta una disabilità o un problema di salute mentale.

Molti giovani sono considerati 'più difficili da raggiungere e coinvolgere' in quanto tendono ad essere 'fuori dal radar' per quanto riguarda l'erogazione di servizi comuni e non interagiscono con 'il sistema'. Finora, l'approccio youth-work combinato con l'offerta Talent Match London è stato interessante per questo gruppo di giovani, poiché essi sentono di poter influenzare la progettazione e la realizzazione del programma; in sostanza, hanno la percezione che la loro 'voce' sia ascoltata. Lavorando quotidianamente e a stretto contatto con il gruppo di giovani, Leo ha scoperto che, nonostante la rappresentazione mediatica negativa, molti giovani sono desiderosi di trovare lavoro, di guadagnarsi da vivere e contribuire alla società nel suo insieme. Tuttavia, molti non dispongono delle reti di cui avrebbero bisogno per districarsi nei meandri di un'occupazione sostenibile e significativa.

⁴ Definizione di Youth Work: attività finalizzate ad avere un impatto sui giovani attraverso la loro partecipazione e responsabilizzazione

⁵ Terzo settore: settore di volontariato e servizi alla comunità, che comprende enti di beneficenza, imprese sociali e società di interesse della comunità

In che modo formare e/o sviluppare la competenza?

Gruppo Target

I discenti a cui è diretto questo caso studio sono operatori di informazione, consulenza e orientamento (IAG) con diversi livelli di esperienza. Dato che, per loro stessa natura, i servizi IAG si evolvono per soddisfare le esigenze di gruppi di clienti e regimi di finanziamento emergenti, il caso studio prevede la possibilità per il professionista altamente qualificato di riflettere sulla propria competenza, e di individuare e scambiare pratiche efficaci. Il caso garantisce altresì un approccio di apprendimento fra pari inter-attivo per nuovi operatori IAG al fine di costruire le loro competenze sulla base di una pratica 'collaudata'.

Approccio didattico / Situazione formativa

La metodologia di formazione più adatta al caso studio è l'apprendimento tra pari, attraverso attività formali e informali. Questo approccio può essere reciprocamente vantaggioso e comportare la condivisione di conoscenze, idee e esperienze tra i partecipanti. Quindi, è adatto a gruppi di operatori IAG con abilità miste, in quanto incoraggia l'apprendimento tra pari. Pertanto, il caso studio può essere utilizzato come base per stimolare la discussione di gruppo. Gruppi più piccoli possono essere costituiti per affrontare le domande per la discussione. Sarà richiesto a ciascun partecipante di presentare le sue risposte a tutto il gruppo. Per concludere, il formatore/facilitatore potrà avviare un dibattito sull'importanza della competenza, incoraggiando la compilazione dei risultati didattici ottenuti dai partecipanti.

Il caso studio potrebbe essere utilizzato come parte di un programma di crescita professionale in-house finalizzato a favorire lo sviluppo delle competenze attraverso l'apprendimento tra pari, tra cui problem-solving, pensiero creativo e lavoro di squadra. Inoltre, offre anche l'opportunità per alcuni partner operanti a tutto tondo di implementare congiuntamente i progetti di occupabilità. Ciò garantirebbe una coerenza di approccio e potrebbe portare a promuovere ulteriormente la collaborazione. Infine, il caso studio potrebbe essere utilizzato per discutere dello 'Scenario 1' o dello 'Scenario 2' - dando la possibilità di concentrarsi sulle competenze chiave e sulle competenze da sviluppare.

Domande per la discussione

Scenario 1

- › Come si fa a sviluppare, mantenere e valorizzare un partenariato efficace che operi per il bene dei giovani sostenuti?
- › Discutete di come vi avvicinereste a nuovi partner, garantendo il loro coinvolgimento nel riferimento incrociato.
- › Come potete coinvolgere i giovani nel processo di riferimento incrociato, in modo che ne diventino titolari?
- › Discutete di come gestireste il rapporto con i giovani per garantire fiducia e follow-up.

Scenario 2

- › Come costruire e alimentare le reti di datori di lavoro?
- › Discutete di come vi avvicinereste ai datori di lavoro, mantenendo le loro reti.
- › Come incoraggereste i giovani a sviluppare le loro reti?
- › Discutete di come coinvolgereste i giovani nella progettazione di un programma di networking con i datori di lavoro e approfondite eventuali problemi e soluzioni chiave.

Durata

La competenza sarà sviluppata in una mezza giornata di formazione / workshop. Le conoscenze di base saranno mostrate in una presentazione di PowerPoint da parte del formatore/facilitatore, che incoraggerà la discussione attraverso una sessione di domande e risposte. Ogni individuo riceverà del materiale comprensivo della presentazione del programma e del PowerPoint, in modo che si possa fare riferimento alle informazioni fornite nel corso di attività individuali, attività di gruppo e dibattito con i coetanei e il facilitatore / formatore. Nel corso della sessione formativa, i partecipanti dovranno svolgere giochi di ruolo, caratterizzati da diversi scenari in cui avranno l'opportunità di esaminare le pratiche inefficaci ed efficaci nell'ambito delle 'attività di partenariato e di collaborazione all'interno delle reti'.

Ai partecipanti sarà dato il tempo sufficiente di riflettere sulla loro pratica attuale e sullo scambio di informazioni con i loro coetanei. Pertanto, tutti i partecipanti saranno tenuti ad autovalutare le proprie competenze prima e dopo l'attività, in modo da approfondire la questione.

Informazioni di base

Rinova è un partner impegnato nell'attuazione del programma 'Talent Match London' guidato dai giovani. Questo programma innovativo sull'occupabilità, con un'alta partecipazione, è sostenuto da principi fondamentali e dall'etica del lavoro giovanile. IAG è una caratteristica principale del programma, incentrata sul sostegno ai giovani nel loro 'viaggio verso il cambiamento', risultante dal 'Quadro di Risultati per i giovani' di Young Foundation, che mette in luce l'importanza fondamentale della capacità sociali ed emotive per il raggiungimento degli esiti desiderati dai giovani. Il programma Talent Match London si espleta attraverso una collaborazione intersettoriale, tra cui, organizzazioni giovanili di comunità, enti di beneficenza, imprese sociali e datori di lavoro. Gli operatori che erogano IAG a giovani impegnati in Talent Match London comprendono coloro professionalmente qualificati in tal senso e youth workers.

'Informazione, consulenza e orientamento' (IAG) è un termine generico e copre una vasta gamma di attività ed interventi che aiutano i giovani a diventare più autosufficienti e maggiormente in grado di gestire il proprio sviluppo personale e professionale, incluso l'apprendimento. Queste attività includono:

- › La fornitura di informazioni accurate, aggiornate e imparziali su questioni personali e stili di vita, opportunità di apprendimento e di carriera, percorsi di avanzamento professionale, scelte, dove trovare aiuto e consigli, e come accedervi.
- › La fornitura di consulenza attraverso attività che aiutano i giovani a raccogliere, comprendere e interpretare le informazioni e applicare quanto appreso alla propria situazione.
- › La fornitura di orientamento imparziale e supporto specialistico per aiutare i giovani stessi a comprendere le loro esigenze, affrontare barriere, risolvere conflitti e sviluppare nuove prospettive.

I principi fondamentali di un servizio IAG coerente dovrebbero fondarsi su:

- › **Accessibilità e visibilità:** dovrebbe essere riconosciuta e accettata da parte dei clienti.
- › **Professionalità e conoscibilità:** personale in prima linea dovrebbe avere le competenze e le conoscenze per identificare rapidamente ed efficacemente le esigenze del cliente.
- › **Collegamenti efficaci:** i collegamenti tra i servizi IAG dovrebbero essere chiari dal punto di vista del cliente ed i clienti dovrebbero essere sostenuti nella loro transizione tra i servizi.
- › **Disponibilità, qualità e implementazione:** i servizi dovrebbero essere mirati alle esigenze dei clienti, in base alle priorità economiche e sociali a livello locale, regionale e nazionale.
- › **Diversità:** la gamma dei servizi dovrebbe riflettere la diversità delle esigenze dei clienti.
- › **Imparzialità:** si dovrebbero sostenere i clienti per prendere decisioni informati sulla base delle esigenze e delle situazioni specifiche dei clienti.
- › **Sensibilità:** i servizi dovrebbero riflettere le esigenze presenti e future dei clienti.
- › **Cordialità e accoglienza:** servizi dovrebbero incoraggiare i clienti a impegnarsi con successo.
- › **Responsabilizzazione:** i servizi dovrebbero incoraggiare e supportare i clienti a diventare discenti nella formazione permanente, consentendo loro di accedere e di utilizzare le informazioni così acquisite per pianificare la loro carriera.

APPENDICE, RISORSE

L'importanza di Networking & Relationship Building sullo sfondo delle attività di IAG

a. a. comprendere il più ampio contesto della disoccupazione giovanile

Nel Regno Unito, 740.000 giovani di età compresa tra i 16 ed i 24 anni risultavano disoccupati tra ottobre e dicembre 2014, con un leggero aumento rispetto al trimestre precedente e un calo di 188.000 rispetto all'anno precedente. Per maggiori informazioni consultare la fonte: <http://www.parliament.uk/business/publications/research/briefing-papers/SN05871/youth-unemployment-statistics>

Un giovane che lascia la scuola oggi, è per certi aspetti, molto fortunato. La grande diversità delle opportunità offerte unitamente alla crescita economica e crescenti prospettive di occupazione, ne sono la prova. Ma per altri aspetti fondamentali, i giovani di oggi sono sistematicamente svantaggiati - e questo è preoccupante. Per maggiori informazioni consultare la fonte: <https://ukces.blog.gov.uk/2015/02/10/are-unemployed-young-people-caught-in-a-catch-22-situation-of-their-own/>

<http://www.theguardian.com/society/youth-unemployment>

b. sviluppo di competenze business-like

Networking, un concetto che intimorisce: Il networking, l'arte di costruire alleanze, è una competenza fondamentale a tutti i livelli ed in tutti i ruoli, si dice spesso che 'non è quello che si conosce, ma CHI si conosce'. Questa massima non è del tutto vera – anche le competenze e la conoscenza sono fondamentali per il successo sul lavoro, ma c'è comunque una parte di verità. (Tuttavia), molti si sentono intimiditi dalla parola "rete", perché sentono di non avere il carattere e / o le competenze per distribuire biglietti da visita in una stanza piena di estranei o per socializzare senza difficoltà. Alcune persone si sentono più a loro agio nei rapporti faccia a faccia, piuttosto che in grandi gruppi. Piuttosto che preoccuparsi su cosa dire quando si cerca di lavorare in rete, chiedete ai partecipanti di parlare di se stessi e del proprio lavoro. Considerate il networking come un modo per conoscere gli altri e lasciare che gli altri conoscano noi. Per maggiori informazioni consultare la fonte: <http://hrweb.berkeley.edu/learning/career-development/career-management/relationship-building/networking>

Costruzione di relazioni: L'importanza della costruzione di relazioni nel mondo degli affari è stato ampiamente trattata nella letteratura accademica. La sua importanza nel mondo degli affari è spesso sottovalutata, soprattutto in contrasto con le competenze più specialistiche e le professionalità coinvolte nella gestione di un'impresa (o nell'erogazione di un servizio). Tuttavia, un'efficace costruzione di relazioni è un ingrediente fondamentale per il successo, probabilmente anche il fattore critico per il successo. Per maggiori informazioni consultare la fonte: <http://iveybusinessjournal.com/publication/the-art-of-business-relationships-through-social-media/>

L'arte dell'influenza strategica: I talenti e le capacità individuali sono un dato di fatto. Per registrare una performance ad alto livello, andrebbero consolidati i legami con i coetanei, i colleghi di lavoro ed i portatori di interessi. Coltivate le relazioni chiave per ottenere una vera influenza strategica. Per maggiori informazioni consultare la fonte: <http://small-business.chron.com/strategic-influence-34636.html>

Gestione del rapporto con i clienti vs gestione del rapporto commerciale: Ad un certo punto nella nostra vita possiamo tutti trovarci a essere clienti e erogatori di servizi. La possibilità di vedere entrambe le facce della medaglia vi aiuterà a capire che la gestione del rapporto con i clienti e la gestione del rapporto commerciale sono due cose diverse, ma che vanno di pari passo. Per maggiori informazioni consultare la fonte: <https://www.td.org/Publications/Magazines/TD/TD-Archive/2010/02/The-Connected-Employee-the-8-Networking-Competencies-for-Organizational-Success>

c. Migliorare Valore Sociale

Il Quadro dei Risultati per i Giovani - *Framework of Outcomes for Young People*: (Young Foundation) è alla base dell'ideazione, della programmazione e dell'erogazione del programma Talent Match London, concentrandosi, in particolare, su ciò che è necessario per aiutare i giovani a diventare più resilienti. Per maggiori informazioni consultare la fonte: <http://youngfoundation.org/publications/framework-of-outcomes-for-young-people/>

I giovani vivono, apprendono e negoziano la transizione verso l'età adulta e l'indipendenza in un mondo sempre più complesso e impegnativo, in cui si trovano ad affrontare maggiori livelli di scelta e di opportunità, ma anche incertezze e rischi senza precedenti. Ciò richiede giovani responsabilizzati e resilienti, che svolgono un ruolo attivo nell'ambito di questi percorsi.

Gli individui e le organizzazioni coinvolti nella delega, nell'organizzazione e nell'erogazione di servizi devono conoscere i risultati che stanno cercando di raggiungere la differenza che i servizi stessi fanno per vita dei giovani ('quadro dei risultati per i giovani', Youth Foundation)

Volontariato: 'Mettere insieme i pezzi' dei mal funzionanti servizi legali, (novembre 2013, comunicato stampa). Per maggiori informazioni consultare la fonte: <http://www.youthaccess.org.uk/news/voluntary-sector-picking-up-the-pieces-from-failing-statutory-services/>

Con l'intensificazione dei fabbisogni dei giovani e la morsa dei tagli generati dal regime di austerità, è stato evidenziato in un rapporto il crescente affidamento da parte dei giovani ai servizi di sostegno del settore volontario per colmare le lacune create da fatiscenti servizi legali. Faiza Khan, coordinatore del Young People's Health Partnership, ha dichiarato: "Questo importante rapporto getta luce sull'importanza dei servizi congiunti. La Young People's Health Partnership sta lavorando sodo per permettere a organizzazioni giovanili e ai giovani di condividere le loro esperienze.

Comunità coese- i benefici di una partnership tra il governo locale e il settore del volontariato e della comunità. Per maggiori informazioni consultare la fonte: <http://resources.cohesioninstitute.org.uk/Publications/Documents/Document/DownloadDocumentsFile.aspx?recordId=175&file=PDFversion>

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

Persona di contatto

Federica Ruggiero

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.