

CMFP Via Vergiò 18a
telefono +41 091 815 31 17
e-mail decs-cfmp.its@edu.ti.ch
internet www.ti.ch/cfmp

Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport

Istituto della transizione e del sostegno
Case management formazione professionale
6932 Breganzona

CMFP E TERRITORIO

Il Servizio **Case Management Formazione Professionale (CMFP)** è parte dell'offerta dell'**Istituto della Transizione e del Sostegno (ITS)**, finalizzato alla prevenzione, al recupero e all'inserimento sociale/lavorativo di adolescenti e giovani adulti in difficoltà. Il Servizio si occupa di sostenere e accompagnare i giovani segnalati dalla Scuola Media, dalle scuole professionali e dall'UOSP e inserirli in un percorso formativo professionale fino all'ottenimento di un diploma di formazione secondaria.

Si rivolge ad adolescenti, dai 14/15 ai 25 anni, che presentano differenti fragilità (scolastiche, familiari, personali) e per i quali si ipotizza il rischio di un insuccesso scolastico e un difficile inserimento nel mondo del lavoro.

Lo scopo dell'accompagnamento è di permettere ai giovani di trarre profitto da un sostegno personalizzato, fino all'ottenimento di un certificato di formazione pratica (CFP) o un attestato federale di capacità (AFC).

Il **Case Manager** attiva le misure adatte a sostenere i giovani nella ricerca e nella realizzazione di un progetto formativo. Quando il percorso di formazione professionale è a rischio, il Case manager attiva le misure utili a garantirne la continuità formativa.

Il valore aggiunto del Servizio CMFP è costituito dall'**accompagnamento a lungo termine** del giovane, garantendogli la continuità della presa in carico che gli permette di sperimentare una relazione stabile, durante tutto il percorso formativo, fino all'ottenimento di un titolo professionale di base CFP o AFC. L'elemento fondamentale e caratterizzante che sta alla base di questo *modello di intervento e di accompagnamento socioprofessionale* è di "essere dalla parte del cittadino (ragazzo)". Con ciò si sottolinea l'esigenza, da parte dell'operatore, di essere il rappresentante delle necessità del giovane in difficoltà incapace, nella situazione in cui si trova, di muoversi correttamente o di gestire al massimo le proprie potenzialità. Il Case Manager, attraverso *una relazione duratura e continuativa effettua un lavoro di potenziamento e sviluppo delle risorse e delle competenze del ragazzo (empowerment)*.

Soprattutto per i giovani più vulnerabili, incontrare degli adulti chiave, in grado di fargli sentire la loro presenza, fiduciosa e rassicurante, costituisce il primo importante passo per un possibile successo. Il ruolo del formatore e dei colleghi di lavoro non è solo un ruolo funzionale all'apprendimento della professione, ma è molto di più.

Formatore e colleghi di lavoro divengono le principali persone di riferimento della vita quotidiana del giovane e quando ciò succede è un fattore protettivo.

Quando un'esperienza professionale si interrompe ciò ha un impatto importante sul benessere e sulla salute dei giovani. Gli studi evidenziano, infatti, che lo scioglimento e l'insuccesso professionale comporta un aumento dei problemi di salute e dei comportamenti dannosi per la salute. Delbos-Piot et al. (1995) comparano una popolazione di giovani che hanno interrotto la formazione professionale a giovani in formazione. Risulta che i primi hanno molte più malattie di lunga durata, più problemi psicologici, più tendenze suicidali e tentativi di suicidio, più gravidanze indesiderate, hanno subito più spesso molestie sessuali, consumano più tabacco e sostanze stupefacenti. Anche Neuenschwander e Süss (2004) comparano giovani che hanno sciolto il contratto a giovani in formazione e constatano – per i giovani che hanno interrotto il loro percorso e sono senza prospettiva di reinserimento in formazione o nel lavoro - un uso di sostanze stupefacenti molto maggiore, più comportamenti devianti e più reati.

La causa di questi comportamenti sarebbe proprio l'assenza di prospettive formative e professionali, e il non essere più inseriti in un contesto organizzato qual è quello della formazione e del lavoro.

Per gli autori, **essere in formazione è quindi in sé una forma di prevenzione dalle tossicomanie e dai comportamenti devianti.**

Durante l'esperienza professionale, che sia costituita dallo stage o dal tirocinio, l'aiuto dato da un adulto può avere un ruolo importante e determinante. In questo senso il Case Manager riveste un ruolo centrale nei momenti di difficoltà durante l'apprendistato.

Il Case Management è anche una strategia di lavoro di rete che coordina i servizi presenti sul territorio ed è in grado di massimizzare le risorse esistenti esprimendo allo stesso tempo un Servizio a misura dell'utente.

Attiva i collegamenti che garantiscono la collaborazione fra le diverse risorse esistenti. Il lavoro del Case Manager consiste perciò nel costruire una **rete di relazioni** che si strutturi in un piano coerente e completo per l'assistenza al giovane.

CARATTERISTICHE DEI GIOVANI PRESI IN CARICO DAL SERVIZIO CMFP

L'adolescenza è un periodo del ciclo di vita in cui sono presenti importanti cambiamenti (famiglia, lavoro e obblighi sociali). Quando i punti di riferimento dell'esistenza di un individuo si destrutturano, si aprono potenziali modificazioni e riassetamenti nello stile di vita. Gli accadimenti esistenziali, quali il lavoro, gli affetti familiari, la sfera sociale e relazionale sono le fonti primarie per possibili trasformazioni dello stile di vita nella sua interezza; eventi di qualunque natura (ricoveri, malattie etc..) sono in grado di modificare in maniera radicale i tre compiti vitali (famiglia, lavoro e obblighi sociali) che determinano l'adattamento dell'individuo e dei suoi bisogni.

Durante il periodo adolescenziale è centrale il processo di costruzione dell'identità ed in questo processo è determinante l'influenza dell'esperienza scolastica, in quanto la scuola svolge un ruolo fondamentale per un'evoluzione positiva della crisi adolescenziale: l'autonomia, l'adattamento alla realtà e l'integrazione sociale sono le sue finalità essenziali.

Il sistema sociale attuale è molto complesso ed è sempre più difficile progettare, individuare percorsi scolastici che rispondano in modo adeguato ai bisogni e alle aspettative di tutta la popolazione giovanile.

Gli adolescenti più fragili e vulnerabili, a rischio di devianza, hanno bisogno di proposte diverse e innovative di intervento educativo, che si differenziano da quelle tradizionali poiché prevedono l'alternanza di attività di orientamento, esperienza sul campo, acquisizione e valorizzazione di competenze di base e relazionali.

Questi ragazzi tendono a guardare con diffidenza nuove proposte formative che ricalchino il tradizionale modello scolastico e rispetto al mondo del lavoro presentano atteggiamenti opposti, ma altrettanto sfavorevoli per il raggiungimento di un esito positivo dell'esperienza impegnativa che li attende: o mostrano un ottimismo irrealistico o rinunciano ad avvicinarsi perché troppo timorosi di affrontare la prova.

In questo contesto, i giovani vulnerabili hanno bisogno di:

1. Orientamento scolastico e professionale;
2. Percorsi personalizzati di accompagnamento educativo al lavoro.

Questo significa elaborare un progetto individuale rispondente alle potenzialità e all'orientamento di ciascun ragazzo/a. Risulta tuttavia di fondamentale importanza *sviluppare anche l'integrazione tra formazione professionale e accompagnamento educativo*.

Per tale motivo, per questi giovani, uno degli obiettivi principali è di attuare un percorso, anche educativo, di avviamento professionale e di concreta esperienza di lavoro nelle aziende.

Per una buona riuscita del percorso formativo in cui l'adolescente è impegnato, la relazione educativa riveste un'importanza fondamentale.

La relazione con il formatore è un fattore di protezione e sostegno verso la realizzazione del proprio progetto.

Anche dallo studio commissionato dalla Divisione della Formazione Professionale nel 2011 "*Fattori di rischio e fattori protettivi nello scioglimento del contratto di tirocinio*", emerge chiaramente come lo scioglimento del contratto di tirocinio sia strettamente correlato con il vissuto aziendale. Se un giovane sperimenta un vissuto positivo all'interno del suo contesto lavorativo ciò aiuta a contenere le interruzioni del tirocinio. Quindi i fattori protettivi sono costituiti da un buon ambiente di lavoro e da un rapporto di fiducia con il formatore. Gli apprendisti che hanno trovato un buon clima di lavoro in azienda, che hanno avuto un formatore che ha riconosciuto il loro lavoro e la loro persona, che non hanno svolto principalmente delle attività ripetitive e poco esigenti, più degli altri hanno potuto passare dalla mediocrità all'eccellenza. Questi risultati sono importantissimi proprio per l'importanza che viene riconosciuta alla relazione che il giovane stabilisce con gli adulti di riferimento presenti in azienda.

RUOLO DEL CASE MANAGER

Il Case Manager ha un importante ruolo di sostegno diretto al giovane che gli permette di affrontare nel modo più corretto le proprie difficoltà emotive. L'azione tempestiva di sostegno dell'operatore, promuove nel giovane la condivisione empatica rispetto alle difficoltà incontrate nel contesto lavorativo, consentendogli di abbassare i livelli di ansia e di malessere, di rendere più fluido il rapporto con il datore di lavoro e di partecipare attivamente al processo formativo.

È nella fase di crisi che l'utente scatena i suoi meccanismi difensivi, spesso regressivi, per non soccombere allo stress, ed è proprio in questa fase che il sostegno dell'operatore assume un ruolo sostanziale, utile nell'identificazione di un nuovo equilibrio e ripristinare in tal modo un buon *funzionamento* del giovane. L'aiuto del Case Manager integra e completa quello delle altre figure presenti all'interno del percorso formativo (datore di lavoro, docenti della scuola professionale, famiglia: rete primaria e rete secondaria).

Un altro rilevante obiettivo del Case Manager è di aiutare i giovani a sviluppare le necessarie competenze socio-relazionali attraverso un uso corretto della comunicazione che si declina nelle capacità di relazione con i pari e con gli adulti, nella gestione dell'ansia e della frustrazione, nello sviluppo delle capacità di apprendimento. Competenze che appartengono alla sfera del "saper essere" e che determinano la qualità del percorso personale e professionale. Infatti queste acquisizioni risultano risolutive nel momento della transizione verso il lavoro, garantendo loro la continuità rispetto agli impegni lavorativi e la flessibilità nel rispondere alle richieste del contesto.

In questa prospettiva, gli obiettivi del Case Manager sono:

1. Accompagnare il giovane all'autoconsapevolezza rispetto alle risonanze emotive e psicologiche degli agenti di stress come pure alla situazione problematica e ai modelli comportamentali disadattivi.
2. Promuovere l'autonomia e l'incremento dell'autostima
3. Favorire lo sblocco del processo decisionale
4. Correggere i modelli comportamentali disfunzionali
5. Portare alla risoluzione delle problematiche evolutive, attraverso l'attivazione di servizi preposti a tale funzione.

STAGES PER GIOVANI VULNERABILI

Il mondo del lavoro, così come il percorso formativo dell'apprendistato, negli ultimi anni è diventato sempre più complesso e competitivo. Ciò si traduce nella difficoltà concreta di trovare un posto di lavoro per i giovani che presentano delle lacune scolastiche o difficoltà personali.

Per tale motivo, è di fondamentale importanza che questi giovani possano comunque effettuare delle esperienze lavorative, che gli permettano di rafforzare, ognuno con i propri tempi, aspetti importanti di sé, quali l'autostima e il senso di autoefficacia, le competenze relazionali e professionali.

Uno strumento imprescindibile che permette ai giovani di acquisire maggiori competenze e sicurezza nel proprio potenziale è lo stage professionale (formazione in situazione)

Formazione in situazione: significa l'acquisizione, attraverso uno **stage professionale**, delle competenze tecniche e trasversali del ruolo lavorativo scelto.

Gli obiettivi dello stage sono:

1. Dare l'opportunità all'adolescente di prefigurare una o più ipotesi strutturate di sbocchi lavorativi
2. Avere la possibilità di verificare la validità delle diverse ipotesi che con l'adolescente si vanno formulando nel progetto orientativo personale
3. Valutare il grado di interesse reale nella scelta professionale ipotizzata
4. Osservare la tenuta delle motivazioni alla scelta professionale ipotizzata
5. Osservare la tenuta comportamentale e le proprie reazioni nell'ambito di un ambiente lavorativo fortemente finalizzato.

Il valore aggiunto dello stage è dunque di porre l'adolescente in relazione diretta con il mondo del lavoro, in un ambito lavorativo nel quale possa riconoscersi e del quale ne abbia espressamente fatto richiesta, avendo l'opportunità di sperimentare la tenuta di una propria ipotesi professionale pur non avendo le competenze specifiche normalmente richieste e senza avere i vincoli derivanti dalla produttività.

In altre parole: che il giovane si possa sperimentare in un ambiente protetto.

Per gli adolescenti che hanno una storia pregressa di fallimenti scolastici, le attività che utilizzano il "fare concreto" permette loro il raggiungimento di molteplici obiettivi:

1. Sperimentare forme di apprendimento differenti da quelle normalmente in uso nell'ambito scolastico
2. La realizzazione di un risultato/prodotto visibile che implica senso di soddisfazione e riuscita
3. La possibilità di verificare le proprie attitudini nelle diverse attività proposte
4. Creare in gruppo valorizza lo scambio, la compartecipazione, la relazione finalizzata al raggiungimento di un obiettivo comune

“CASE MANAGEMENT FORMAZIONE PROFESSIONALE E TERRITORIO”

Premessa

La formazione professionale riveste un ruolo cardine nel processo di sviluppo degli adolescenti, in particolar modo dei giovani più fragili e vulnerabili. Molto spesso questi giovani hanno dei vissuti fallimentari rispetto all'esperienza scolastica e ciò ha un impatto importante sull'autostima, sul senso di autoefficacia e sul loro benessere in generale.

Nel corso degli ultimi anni si sono osservati cambiamenti importanti, sia a livello sociale che nel mercato del lavoro. Il mercato del lavoro è diventato sempre più complesso e competitivo, le esigenze e le richieste delle aziende formatrici sono sempre più elevate, anche per gli apprendistati che fino a qualche anno fa erano accessibili anche a giovani che al termine della scuola dell'obbligo presentavano alcune fragilità.

Ad esempio, le grandi aziende della distribuzione, ma così anche altre Istituzioni pubbliche e private, oggi presentano un'esigente procedura di selezione, per cui il profilo scolastico richiesto deve essere medio/alto. La formazione professionale di base prevede però anche l'offerta di posti di apprendistato biennali, che portano all'ottenimento di un *Certificato di Formazione Pratica* (CFP) ed è suggerito soprattutto alle persone con difficoltà scolastiche.

Pur riconoscendo un notevole lavoro nel tentativo di aumentare l'offerta di posti di tirocinio biennali (CFP), l'offerta non risponde ancora alla potenziale richiesta e per moltissimi ragazzi - con profili scolastici deboli o molto deboli - si delineano non poche difficoltà nell'essere inseriti in un percorso formativo professionalizzante. Spesso questi giovani terminano la scuola media senza aver ottenuto il diploma (licenza di scuola media) oppure presentano una pagella scolastica con una media dei voti (soprattutto nelle lingue e in matematica) che preclude loro molte possibilità di inserimento professionale.

Questi giovani risultano a rischio di disadattamento sociale proprio perché non dispongono del bagaglio culturale e della necessaria motivazione per un inserimento lavorativo e sociale sufficientemente tempestivo. L'esperienza vissuta da questi ragazzi, rispetto al periodo della scuola obbligatoria è per lo più frustrante, non sufficientemente significativa, fonte di vissuti di inadeguatezza e di marginalità. Per questa ragione, al termine della scuola media, moltissimi di loro prediligono la formazione duale in apprendistato piuttosto che un percorso di scuola a tempo pieno. Entrare in un percorso di apprendistato permette loro di migliorare le competenze socio-relazionali come gli aspetti comunicativi, la capacità di relazione con i pari e con gli adulti, la gestione dell'ansia e della frustrazione, lo sviluppo delle capacità di apprendimento.

Troppo spesso, proprio perché la selezione delle candidature viene fatta solo sulla base del voto scolastico delle scuole medie, questi ragazzi non possono nemmeno mettersi alla prova, entrando così in una spirale di sfiducia, di disillusione e di apatia.

Molti giovani ogni anno non riescono ad entrare in un percorso formativo e rischiano, sul lungo termine, di seguire una china discendente che in poco tempo li costringe a richiedere il sostegno dell'assistenza.

Si pensi in tal senso all'aumento esponenziale negli ultimi anni, di giovani sotto i 25 anni di età che diventano beneficiari di prestazioni assistenziali.

Nel corso degli ultimi anni si è assistito ad un progressivo calo dell'offerta di posti di apprendistato, in particolar modo nelle regioni di frontiera.

Gli adolescenti più vulnerabili hanno bisogno di proposte diverse e innovative, in cui l'esperienza concreta sul campo riveste un ruolo decisivo, anche quando non sono ancora pronti per iniziare il tirocinio. Hanno bisogno di sperimentarsi e di acquisire e valorizzare competenze di base e relazionali (luoghi di pratica professionale, "palestre del lavoro").

In quest'ottica, gli **stage professionali di lunga durata** rappresentano un'ottima opportunità per i giovani di sperimentarsi e confrontarsi con il mondo degli adulti e del lavoro, conoscere e vivere la gratificazione data dal lavoro concreto.

La possibilità di effettuare degli stage permette il raggiungimento di molteplici obiettivi:

1. conoscere modalità di apprendimento diverse da quelle normalmente in uso nell'ambito scolastico;
2. la realizzazione di risultati concreti e visibili che implica un senso di soddisfazione e gratificazione (rafforzamento del senso di autoefficacia e aumento dell'autostima);
3. la verifica delle proprie attitudini, facendo emergere punti di forza e di criticità.



Proposta e richiesta di collaborazione

È oggi evidente la crescente difficoltà nel trovare opportunità di stage o di apprendistato all'interno del mercato del lavoro privato, per questa ragione ci si auspica una buona collaborazione da parte delle Istituzioni e in particolar modo dei singoli Comuni.

I **Municipi** potrebbero perciò diventare dei partner fondamentali nella formazione dei giovani vulnerabili, per esempio attraverso la creazione di posti di apprendistato biennali e soprattutto offrendo la possibilità di periodi di stage e praticantato nei diversi servizi municipali e delle attività presenti sul territorio comunale.

PROGETTO PILOTA CMFP e territorio.

Il progetto consiste nel **formalizzare una collaborazione attiva** tra il Servizio Case Management Formazione Professionale ed i vari Uffici del Comune.

Nello specifico, si richiede la possibilità di creare dei posti di stage e di praticantato per i giovani fragili e vulnerabili nella fascia d'età 14 – 25 anni, nei diversi settori professionali in cui risulta possibile un inserimento (addetti di cucina, giardiniere, amministrazione etc..).

Come collaborare?

Prima dell'inserimento in uno stage, è importante organizzare un incontro tra l'operatore del Servizio CMFP, un assistente sociale e il responsabile dell'esperienza formativa, per esplicitare la situazione del giovane, gli obiettivi dello stage (stage di orientamento, stage valutativo rispetto alla continuità etc.), i punti di criticità e di risorsa del giovane.

Durante gli stage si propongono degli incontri di bilancio che coinvolgono il giovane e il responsabile del settore professionale.

In questo contesto, il Case manager rappresenta una risorsa per il ruolo di mediazione tra le parti coinvolte (giovane, famiglia, scuola, formatori, datore di lavoro...).

Al termine dello stage si effettua un incontro di chiusura in cui viene stilato un bilancio dell'esperienza e si valuta (giovane e persona di riferimento) se gli obiettivi sono stati raggiunti e si verifica la possibilità di un inserimento in un tirocinio.

- ✓ *I dettagli concreti e pratici della collaborazione verranno comunicati e concordati in presenza tra il Case manager ed i referenti del Comune*