

# CASE STUDY

La storia di Granger:

Competenze personali di

occupabilità



Cofinanziato dal  
programma Erasmus+  
dell'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

**GOOD  
GUIDANCE**  
Stories 2.0

## SOMMARIO

Competenza	2
Abstract/Introduzione/Background	2
Parole chiave	2
Principali attori	3
Storia del Caso di Studio	3
Domande, commenti e argomenti di discussione	6

## Competenza

Condurre e rendere possibile una valutazione. Ciò implica chiarire e concordare la necessità di una valutazione; sostenere l'uso di attività di autovalutazione; eseguire una valutazione formale.

## Abstract/Introduzione/Background

La storia segue uno dei clienti di Leo, Granger, e il suo personale percorso di cambiamento durante il Talent Match Employability Programme. Leo è un esperto di informazione, consulenza e orientamento che lavora al South London Talent Match Programme. Questo programma è pensato per i NEET (soggetti non impegnati nel campo dell'occupazione, dell'istruzione o della formazione) e mira a fornire loro le capacità e le competenze per impegnarsi nel mondo del lavoro, o per intraprendere una formazione pertinente per incorporare le competenze necessarie a sostenere un'occupazione a lungo termine. Il precedente caso di studio di Leo ("migliorare l'IAG attraverso un efficace lavoro di partenariato e l'operatività all'interno di reti") è il numero 5 dei primi 8 casi di studio sulla piattaforma Moodle dedicata alle Good Guidance Stories.

Granger è un caso complesso dal punto di vista dei fabbisogni. Presenta una moltitudine di questioni latenti. Alcune derivano dal suo background familiare, altre dalla sua mancanza di risultati scolastici, ma anche da questioni che necessitano di essere affrontate attraverso la valutazione e l'intervento di servizi aggiuntivi.

Nel Regno Unito, i giovani tra i 16 e i 24 anni hanno una probabilità quasi tripla di ritrovarsi disoccupati rispetto al resto della popolazione. Più della metà di questi disoccupati nutre preoccupazione per le situazioni di vita quotidiana al punto che molti affermano di evitare contatti con persone nuove. Quasi sei giovani disoccupati su dieci intervistati hanno dichiarato che l'ansia ha impedito loro di chiedere aiuto, mentre il 41% ha affermato che ha impedito loro di uscire di casa. Questo è quanto emerge da un sondaggio condotto su 2.265 giovani tra i 16 e i 25 anni, pubblicato in un rapporto dell'associazione benefica per i giovani, la Prince's Trust. Nel rapporto si afferma altresì che il numero di giovani britannici che vivono in povertà raggiungerà i 5 milioni entro la fine del decennio.

Nel Regno Unito esistono diversi programmi statali per l'occupazione, The Big Lottery Fund, il principale distributore di risorse per buona causa della Lotteria Nazionale, ha promosso Talent Match, un programma nazionale ideato dai giovani per i giovani, con l'obiettivo di aiutare i ragazzi di età compresa tra i 18 e i 24 anni che si "nascondono" dal mainstream e/o che faticano a trovare il giusto sostegno e le giuste opportunità di carriera. I progetti di Talent Match sono guidati da un partenariato intersettoriale incentrato sui datori di lavoro, in particolare del settore privato. In questo modo si vuole garantire che il progetto risponda alle esigenze locali e che i giovani abbiano l'opportunità di migliorare la loro situazione e le loro possibilità di vita. Talent Match si differenzia rispetto ad altri programmi statali in quanto i giovani devono essere realmente coinvolti in ogni fase della progettazione e della realizzazione di ogni approccio per massimizzarne l'impatto.

## Parole chiave

- NEET (soggetti non impegnati nel campo dell'occupazione, dell'istruzione o della formazione)
- IAG (Informazione, consulenza e orientamento)
- Disimpegnato
- Valutazione
- Assistenza degli enti locali
- Salute mentale

- Basso morale
- Competenze in materia di occupabilità
- Sessioni di lavoro chiave
- Rimozione delle barriere
- Occupazione
- Competenze trasferibili in materia di occupabilità

## Principali attori

Granger (Cliente), Leo (Consulente per l'informazione e l'orientamento) e Grace (Supported living keyworker - Adulto incaricato di lavorare con giovani che vivono autonomamente nell'ostello).

## Storia del Caso di Studio

### Granger

Granger ha 22 anni e da due vive nella zona sud di Londra dopo essere cresciuto originariamente nella zona nord ovest di Londra. Ha avuto un rapporto difficile con i suoi genitori e si è separato precocemente da suo padre (4 anni). L'impatto di non avere avuto nella sua vita la figura paterna è molto evidente, dato che Granger fatica a instaurare un rapporto con gli uomini e in particolare con quelli che rivestono ruoli di autorità.

Granger ha lasciato la scuola secondaria con pochissime qualifiche. Non gli piaceva molto il liceo e si sentiva costretto dalla madre ad andarci; questo ha messo a dura prova il loro rapporto.

Le cose con sua madre sono precipitate quando lei ha chiamato la polizia dopo che lui mancava da tre giorni. Sua madre aveva detto alla polizia che non poteva più badare a Granger perché aveva due dei suoi fratelli minori di cui occuparsi in casa. Aveva anche aggiunto che il suo comportamento stava avendo un impatto negativo su di loro e stava influenzando il loro rendimento scolastico.

Granger è stato preso in cura dalle autorità locali all'età di 17 anni, è entrato in una casa di accoglienza assistita in un ostello e si è affidato a un'assistente sociale di nome Grace. A Granger piaceva e si sentiva come se Grace "gli guardasse le spalle". Grace era molto preoccupata per lo stato di salute mentale di Granger e per la sua mancanza di impegno nei servizi. Grace ha cercato di convincerlo a dedicarsi con attenzione alle valutazioni per mappare con precisione i suoi fabbisogni, poiché, sebbene Granger si fosse impegnato con lei, non disponeva di tutti gli strumenti per aiutarlo a realizzare il suo potenziale e farlo partecipare pienamente alle valutazioni. Grace aveva anche il sospetto che Granger fumasse cannabis.

Grace era seriamente preoccupata per Granger, poiché nei successivi 2 anni e mezzo aveva rifiutato ogni aiuto e viveva quasi sempre nella stanza del suo ostello, frequentando molto raramente gli altri giovani.

### Il suo viaggio nella zona sud di Londra e l'incontro con Leo

Dopo un grave incidente che coinvolse la polizia, Granger è stato mandato a vivere in un ostello nel sud di Londra. Granger era sconvolto, non avendo parenti o amici in quella zona; era anche turbato per aver perso il rapporto stretto che aveva con Grace, la sua assistente sociale. Grace era anche preoccupata per la salute mentale di Granger e ne aveva parlato con i suoi superiori all'interno dell'ostello. Granger si chiuse sempre di più in sé stesso e il suo umore peggiorò.

Granger rifiutò di partecipare alle principali sessioni di lavoro. Alla fine il direttore dell'ostello gli comunicò che avrebbe dovuto iscriversi a un corso o avrebbe rischiato di perdere il posto in ostello. Egli, dunque, accettò con

riluttanza di iscriversi a un corso per l'occupabilità. Fu uno dei primi partecipanti al programma Talent Match nel sud di Londra. Si trattava di un programma di occupabilità che mirava a riportare i NEET (soggetti non impegnati nel campo dell'istruzione, dell'occupazione o della formazione) nel mondo del lavoro, della formazione o dell'istruzione. Qui ha incontrato Leo, il suo formatore al corso di occupabilità e subito Granger dichiarò di voler lavorare nel settore dei media digitali, di essere molto creativo e di desiderare di entrare a far parte dell'industria creativa.

Granger partecipò regolarmente durante tutta la durata del programma (poiché conosceva l'impatto che ciò avrebbe avuto sulla sua situazione abitativa) e si impegnò nella maggior parte delle attività svolte.

### **La valutazione di Leo e il coinvolgimento di Granger**

Leo era consapevole che avrebbe dovuto agire in modo creativo per poter coinvolgere Granger nel corso. Si rese subito reso conto che sarebbe stato necessario condurre una serie di valutazioni su Granger per facilitare adeguatamente il suo impegno nel programma e indirizzarlo verso i servizi più idonei. Comprese, inoltre, che il "percorso di cambiamento" di Granger avrebbe potuto richiedere più tempo rispetto a quanto previsto dal modello standard, o alla durata del corso di 2 anni. Leo discuteva regolarmente con Granger in merito a modelli di pensiero negativi e al fatto che questi non si facesse coinvolgere nei servizi. Leo elaborò, quindi, un piano formativo studiato appositamente per Granger. Attraverso la sua valutazione iniziale, Leo inserì Granger in un corso di matematica funzionale, poiché il livello di competenze matematiche di Granger risultava inferiore allo standard. Granger era riluttante a fidarsi di Leo, ma Leo lavorò duramente per abbattere le sue barriere. Leo informò Granger che forse soffriva di problemi latenti di salute mentale e gli consigliò un consulto; inoltre, ha sottolineato che Granger avrebbe avuto davvero bisogno di impegnarsi con i servizi, in particolare con il suo medico di base. Per quanto Granger non fosse contento del fatto che Leo mettesse in evidenza le sue carenze, col tempo ha iniziato ad abbassare un po' la guardia e ammise con Leo di avere un problema e di aver bisogno di "risolverlo"!

Granger non sentiva ancora di aver bisogno di ulteriore sostegno per la sua salute mentale e trovava piuttosto difficile riconoscere che la sua situazione abitativa avesse influito sulle sue capacità di costruire un percorso positivo per sé stesso. Leo diede molte opportunità a Granger, ma lui sembrava sempre trovare una ragione per non poter partecipare o impegnarsi con le opportunità che gli venivano concesse. Tuttavia, frequentò un corso di una settimana sui media digitali gestito dalla Princes Trust, che disse di aver apprezzato. Da allora Leo gli propose corsi più lunghi nel settore, ma Granger affermò di non volere seguire più quella strada.

Granger e Leo parlarono del nuovo percorso da lui scelto per lavorare nei bar e delle implicazioni in termini di vantaggi e di affitto. Leo gli consigliò di parlare con il responsabile locale dell'ufficio di assistenza sociale, in modo da poter calcolare approssimativamente quanto avrebbe potuto guadagnare e l'importo dell'indennità per l'alloggio in relazione all'affitto. Leo era convinto che Granger dovesse davvero prendere decisioni oculate, attente e ben ponderate sul suo futuro lavorativo e su come questo avrebbe influito sulla sua condizione di vita. Leo riteneva inoltre che lavorare in un bar non era il percorso lavorativo più appropriato, poiché Granger non avrebbe guadagnato abbastanza, e inoltre Granger non si rendeva pienamente conto che avrebbe perduto il diritto alle indennità una volta iniziato a lavorare a tempo pieno.

Leo assegnò a Granger un compito di auto-riflessione (valutazione) per fargli comprendere meglio sé stesso e quali fossero le barriere che lo ostacolavano nella ricerca di un impiego. Da questo compito emerse che non vi erano molti settori in cui Granger fosse interessato a lavorare. Avrebbe voluto diventare un blogger sui social media, ma era ancora riluttante a intraprendere questa strada. Affermava di creare contenuti, ma non li pubblicava né li caricava. Sosteneva di essere soddisfatto della sua attuale situazione. Da un punto di vista osservativo, Leo sentiva che Granger non appariva davvero felice nella sua vita e nella sua situazione e sembrava vivere di giorno in giorno, in modo molto solitario.

Verso la fine del programma Leo sentì il bisogno di assicurarsi che Granger avesse le competenze (sia tecniche che trasversali) che gli permettessero di andare avanti nella vita e nel suo percorso di inserimento

professionale. Leo coinvolse, quindi, professionisti del servizio sanitario nazionale locale per parlargli della salute mentale e dell'impatto sulla vita di una persona. Leo prese anche un appuntamento per Granger con il suo medico di famiglia (andando oltre le responsabilità del suo ruolo). Granger sembrava aprirsi lentamente con Leo su ciò che pensava della sua vita, ma soprattutto Leo si impegnò a costruire la capacità di adattamento di Granger e ad affrontare la sua persistente riluttanza ad interagire con persone di sesso maschile. Leo ha valutato questo lavoro con Granger come una sfida estremamente gratificante, poiché ha potuto osservare Granger uscire lentamente dal suo guscio e iniziare ad approfondire diversi aspetti della sua vita.

### **Lavoro sulle competenze di occupabilità di Granger**

Negli ultimi 2 mesi del programma, Leo lavorò con Granger su competenze specifiche finalizzate al lavoro. Granger svolse 5 simulazioni di colloquio e Leo convinse uno dei suoi colleghi a partecipare a queste sessioni in qualità di secondo datore di lavoro. Leo diede a Granger un feedback su alcuni aspetti che secondo lui avrebbe potuto migliorare, come le attività di ricerca sulle aziende prima di partecipare ai colloqui, il porre ulteriori domande, il cercare di mantenere il contatto visivo, l'aver un atteggiamento accattivante e piacevole e l'essere più sicuro quando parlava di sé. Leo ha, inoltre, invitato Granger a partecipare a una seduta di counselling organizzata dal suo medico di famiglia dicendogli che "non aveva niente da perdere e tutto da guadagnare", in modo da potersi confrontare con la propria mente e con ciò che provava per sé stesso. Granger confessò a Leo di fumare cannabis e che la sua ex assistente sociale Grace aveva ragione quando diceva di essere preoccupata per lui. Leo considerò questo momento come un punto di svolta.; contattò Grace e convinse Granger a parlare con lei. Ciò rafforzò ancora più il rapporto tra Leo e Granger.

Granger tornò da Leo alquanto abbattuto dopo la sua seduta di counselling. Leo gli spiegò che tutto ciò era dovuto al fatto che si trovava nella fase di approfondimento e che molti degli elementi del suo passato rimasti chiusi a chiave stavano ora iniziando a riaffiorare. Granger informò Leo che avrebbe continuato con le sedute. Per Leo fu come una boccata d'aria fresca, poiché si rese conto che questo era solo l'inizio del processo di crescita di Granger e un modo per sbloccare le potenzialità del suo futuro. Granger disse anche a Leo che era felice di partecipare alle visite presso i datori di lavoro e che, una volta terminato il programma Talent Match, avrebbe voluto frequentare un breve corso creativo per i media. Granger completò il suo corso di matematica.

Alla fine del programma, anche Leo è rimasto sorpreso dai progressi fatti da Granger. Leo lo convinse a frequentare un breve corso sui media. Granger produsse contenuti iniziò il suo podcast online; iniziò a fare volontariato presso un'azienda di media locale come stagista (con l'obiettivo di ottenere un lavoro retribuito) per sviluppare il proprio CV e acquisire un'esperienza lavorativa. Nel corso di una relazione in occasione della sua AGM (Assemblea generale annuale) Leo ha presentato Granger come caso di studio per illustrare il "percorso di cambiamento" di un giovane attraverso cui costruire competenze per l'occupabilità.

### **Autoriflessione di Leo**

Leo ha dovuto riflettere più volte sul proprio operato durante il programma Talent Match. Ha dovuto valutare e considerare attentamente se avesse o meno le capacità di affrontare alcuni casi delicati e complessi che riguardano i giovani. Ha anche dovuto sviluppare le proprie competenze di lavoro in partnership e analizzare i risultati di tali collaborazioni, riflettendo attentamente su quali fosse opportuno incoraggiare e quali invece abbandonare. Ha altresì dovuto instaurare stretti rapporti di lavoro con i servizi locali e garantire una consulenza adeguata. Ciò gli ha permesso di indirizzare i giovani in modo efficace e di prendere decisioni informate su percorsi di occupabilità idonei sulla base di tali relazioni. In questo modo ha potuto individuare i percorsi di sviluppo professionale e di formazione adeguati a sé stesso. Tutto ciò ha consolidato la sua esperienza professionale e ha portato a una maggiore fiducia e autoefficacia in questo ruolo. Inoltre, Leo è stato stimolato a valutare le tappe successive del proprio percorso professionale nel campo dell'informazione, della consulenza e dell'orientamento.

## Domande, commenti e argomenti di discussione

1. Cosa avreste fatto al posto di Leo?
2. Riuscite ad individuare le diverse fasi in cui è stato necessario l'intervento?
3. Se Granger fosse stato un vostro cliente, vi sarebbero stati servizi adatti nel vostro paese/località verso cui indirizzare Granger?
4. Questo caso di studio è in linea con la vostra esperienza con clienti che presentano fabbisogni complessi?
5. Nel vostro ruolo, vi sentite sicuri nel valutare i fabbisogni dei clienti? Inoltre, questo processo di valutazione è diverso nel vostro Paese?
6. La rimozione delle barriere è un metodo chiave per lavorare con clienti con fabbisogni complessi. Parte del lavoro di un professionista IAG riguarda l'identificazione iniziale / precoce / valutazione dei fabbisogni, anche prima che si possa svolgere il lavoro di acquisizione delle competenze. Questo vale anche nel vostro campo di attività o ci sono diversi modi di affrontare il problema da una prospettiva olistica?
  - Questo studio illustra le problematiche che gli operatori possono trovarsi ad affrontare nell'ambito del loro lavoro quotidiano. Mette l'operatore in condizione di considerare attentamente le scelte e i percorsi che i clienti sono incoraggiati a seguire. Dimostra altresì che parte di questo lavoro può non rientrare nelle competenze dell'operatore, o che è necessaria una collaborazione più stretta tra altri servizi.
  - Ulteriore spunto di riflessione: "Come possiamo supportare al meglio i clienti con problemi di salute mentale non diagnosticati?"

# INFORMAZIONI DI CONTATTO

CIOFS-FP

[www.ciofs-fp.org](http://www.ciofs-fp.org)

## INFORMAZIONI DI CONTATTO

Tiziana Piacentini, Responsabile Area Progettazione

Via di San Saba, 14

00153 Roma, Italia

t: +39 06 57299158

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

---

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.



Cofinanziato dal  
programma Erasmus+  
dell'Unione europea

**RINOVA**  
innovate, create & regenerate

**CITY OF TAMPERE**  
EMPLOYMENT AND GROWTH SERVICES

 **MetropolisNet**  
Financing services for local development  
partnerships in metropolitan areas

 **Euro  
circle**

 **Europe  
direct  
Provence**

 **BALLYMUN  
JOB CENTRE**  
Building a Brighter Future With Work

 **CIOFS-FP**  
Centro Italiano Opere Femminili: Salesiana  
Formazione Professionale