

# CASE STUDY

La storia di Mila:

Creatività, Impresa e

Innovazione



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	2
Storia del Caso di Studio	2
Domande, commenti e argomenti di discussione	6

## Competenza

intraprendere attività di sviluppo professionale.

Ciò comporta la costruzione di un rapporto con gli utenti, consentendo loro di comprendere sé stessi, sviluppando la capacità degli utenti di gestire la propria carriera, esplorando nuove prospettive, elaborando strategie e piani.

## Abstract/Introduzione/Background

Questa storia racconta l'incontro tra Anna-Kaisa, un OMA Coach (O - competenze, M - motivazione e A - attivazione) e la sua cliente Mila presso Ohjaamo a Tampere, un servizio sociale a bassa soglia per i minori di 30 anni. Anna-Kaisa ha una formazione accademica e desidera collaborare con Ohjaamo, perché considera importante lavorare con i giovani. Mila è una giovane donna, che ha interrotto gli studi professionali. È bloccata a casa e non ha idea di quali saranno le sue prospettive future.

## Parole chiave

- Servizi sociali a bassa soglia
- multi-professionale
- orientamento professionale
- motivazione del cliente
- lavoro riabilitativo
- paura di affrontare situazioni di socialità

## Principali attori

OMA Coach Anna- Kaisa e cliente Mila

## Storia del Caso di Studio

Ohjaamo, centro di orientamento One-Stop è luogo destinato ai minori di 30 anni, dove è possibile ricevere assistenza e sostegno per vari scopi, dallo studio e l'occupazione, all'alloggio e alla salute. Ci sono 70 Ohjaamo in Finlandia. A Tampere, Ohjaamo è gestito dal Comune. L'idea alla base di Ohjaamo è che i giovani possano avere accesso a tutti i servizi di cui hanno bisogno presso un unico punto di riferimento. Ohjaamo presenta un modello di servizio molto innovativo che sviluppa costantemente i propri servizi per soddisfare le mutevoli esigenze dei clienti. A Ohjaamo Tampere, un OMA Coach fa parte di un team multi-professionale, che comprende, ad esempio, esperti del servizio TE ((Ufficio per l'occupazione e lo sviluppo economico), assistenti e consulenti sociali, personale sanitario e uno psicologo di orientamento professionale. Ogni squadra è di turno per una settimana al mese e durante gli orari di servizio i giovani possono recarsi a Ohjaamo senza appuntamento. L'OMA Coach è alle dipendenze dei "Servizi per l'Impiego e la Crescita" del Comune di Tampere

L'OMACoach Anna-Kaisa è in servizio nel suo ufficio di Ohjaamo. Anna-Kaisa è una donna di 30 anni, che

lavora da un anno come Coach OMA presso Ohjaamo. È una dipendente dei “Servizi per l'Impiego e la Crescita” del Comune di Tampere e il suo compito è quello di valutare la condizione generale del cliente. L'OMA Coach mette alla prova, motiva e incoraggia il cliente a prendere provvedimenti per migliorare la sua situazione e l'occupazione.

Mila è una donna di 22 anni. Ha completato la scuola dell'obbligo e successivamente ha frequentato una scuola alberghiera e di ristorazione, abbandonandola due anni fa. In Finlandia, una persona al di sotto dei 25 anni senza una laurea professionale o un indirizzo di studio è obbligata a fare domanda per almeno due corsi di formazione. Se un giovane non presenta la domanda per almeno due corsi di formazione o interrompe i suoi studi, non ha diritto all'indennità di disoccupazione.

Mila arriva a Ohjaamo in agosto grazie a un collaboratore dell'Outreach Youth Work (OYW). Questo collaboratore di Ohjaamo, che accoglie i clienti al loro arrivo, accompagna Mila nella stanza di Anna-Kaisa. Il servizio Outreach Youth Work aiuta i ragazzi, disoccupati e senza un indirizzo di studio. Nel caso di Mila, era stata indirizzata al loro servizio perché aveva terminato gli studi. L'educatore è obbligato per legge a informare l'Outreach Youth Work in merito a un giovane che abbia terminato gli studi in una scuola professionale o in una scuola secondaria superiore in generale.

Mila è nervosa. Fissa il pavimento, evita il contatto visivo e sembra infastidita. All'inizio parla solo il collaboratore dell'OYW, Mila non dice quasi nulla. Il collaboratore dell'OYW spiega perché sono venuti a Ohjaamo. A detta dello stesso collaboratore dell'OYW, Mila passa il suo tempo a casa, al computer, a giocare con i videogiochi. La OMA coach cerca con il suo contatto visivo di incoraggiare Mila a parlare. La Coach inizia a sentirsi incerta perché Mila evita di rispondere. Chiede a Mila "Come stai?". Mila risponde dopo una breve pausa "Sto bene". Dopodiché la Coach chiede a Mila di compilare 3XD10, un questionario di autovalutazione. Il suo scopo è far esprimere al cliente una valutazione numerica di quanto sia soddisfatto della salute, della sistemazione, della situazione sociale, della gestione quotidiana e dello sviluppo dei suoi punti di forza. Mila e Anna-Kaisa esaminano le risposte fornite da Mila al questionario di autovalutazione. Mila valuta negativamente la sua situazione e la Coach cerca di saperne di più sulla sua situazione attraverso domande aperte.

**OMA Coach:** “Come vedi la tua salute in generale rispetto alle prospettive occupazionali?”

**Mila:** (lunga pausa) “Non lo so. Presumo sia ok.”

**OMA Coach:** (un po' confusa): OK. Puoi essere più precisa?”

**Mila:** “Non ho altro da dire.”

**OMA Coach:** “Per quanto riguarda la tua situazione abitativa? Vivi da sola?”

**Mila:** “Vivo con la mia gatta”

**OMA Coach:** “OK, hai una gatta. Bello, ho un gatto anche io. Come si chiama e di che razza è?”

**Mila:**” Si chiama Misse. È vecchietta, è con me da tanto tempo.”

**OMA Coach:** “E hai amici o parenti che vivono vicino a te?”

**Mila:** “Mia madre non abita lontano e ho degli amici online.”

**OMA Coach:** “Hai amici con cui ti vedi abitualmente?”

**Mila:** “No, li conosco online.”

**OMA Coach:** “E in che modo li conosci online?”

**Mila:**” Giochiamo insieme al computer.”

**OMA Coach:** “Cos’altro fai durante il giorno, oltre a giocare al computer? Come si svolge una tua giornata tipo?”

**Mila:** “Durante il giorno dormo e la notte sto su Discord.”

**OMA Coach:** “Mi puoi spiegare cos’è Discord e perché ti ci dedichi la notte?”

**Mila:** “è come un’app, dove puoi parlare con altri giocatori. La maggior parte non sono finlandesi e hanno un fuso orario diverso.”

**OMA Coach:** “Sei felice della tua situazione?”

**Mila:**” No, non proprio. Ma non so cos’altro fare.”

**OMA Coach:** “Che ne pensi di provare questa attività di gruppo?”

**Mila:** “Assolutamente no. Non mi interessa proprio.”

**OMA Coach:** “Abbiamo un Game Workshop per attività riabilitative.”

**Mila:** “E in che consiste?”

OMA Coach: “Hanno molte attività. Ci si può concentrare sullo sviluppo del software di videogame o sulla grafica. Se in futuro ti interessasse il mondo dei videogiochi come professione, sono in grado di consigliarti sulle opportunità di studio. In questo modo le tue giornate avrebbero una certa struttura e uno scopo. Riceveresti anche il pranzo gratuito e la tessera dell'autobus”.

Il lavoro riabilitativo viene presentato in modo più approfondito durante l'incontro. Il lavoro riabilitativo è un servizio che promuove l'occupazione e il suo scopo è quello di creare percorsi per i partecipanti alla formazione o ad altri servizi di promozione dell'occupazione e di sostenere i disoccupati di lunga durata ad aiutarli a trovare un impiego nel mercato del lavoro aperto. Il lavoro riabilitativo è un servizio comunale e a Tampere la maggior parte dei fornitori di tali servizi sono associazioni. Organizzano una grande varietà di laboratori che vanno dalle attività artigianali e informatiche al lavoro presso una caffetteria. Il lavoro riabilitativo non può essere organizzato in un'azienda. Il cliente si impegna a partecipare 1-4 giorni alla settimana alle attività e la durata del primo periodo è sempre di 3 mesi. Durante il lavoro riabilitativo, il cliente ha diritto al sussidio di disoccupazione anche quando non soddisfa comunque i criteri.

Anna-Kaisa chiede all'Esperto del Servizio TE di partecipare all'incontro per il resto dell'appuntamento per scrivere un piano di attivazione necessario per poter iniziare il lavoro riabilitativo. L'esperto del Servizio TE è un rappresentante dell'Ufficio per l'occupazione e lo sviluppo economico, un ente governativo locale. Il piano di attivazione è un accordo tripartito tra il cliente e i rappresentanti del comune e dello stato. Dopo la firma dell'accordo, l'esperto di servizi TE scarica il piano di attivazione nella banca dati URA dei servizi TE.

L'incontro con la OMA Coach si sta concludendo senza che ci sia abbastanza tempo per esaminare i punti di forza di Mila. La Coach chiede a Mila di riflettere a casa sua, compilando un questionario sui punti di forza e su ciò che le renderebbe la vita migliore. Prima della fine dell'incontro, Mila ha un appuntamento per andare a visitare il laboratorio di gaming, dove intende recarsi con il collaboratore dell'OYW. Dopo una settimana, un collaboratore del workshop invia alla OMA Coach un messaggio per comunicare che Mila ha visitato il posto e

vorrebbe iniziare con le attività. La Coach decide che Mila inizierà l'attività per i primi tre mesi, ovvero la durata minima del primo periodo.

Dopo qualche settimana, il lunedì mattina, Anna-Kaisa si siede alla sua scrivania. Riceve un messaggio dal Coach del Laboratorio di Gaming che le segnala che Mila non ha iniziato l'attività come previsto. All'inizio, Anna-Kaisa si sente delusa. Poi si preoccupa: è successo qualcosa a Mila? Anna-Kaisa cerca di contattare Mila, ma lei non risponde, così le manda un messaggio chiedendole perché non abbia iniziato l'attività al workshop. La giornata trascorre senza che Mila risponda.

La mattina dopo, quando Anna-Kaisa accende il telefono, si accorge di aver ricevuto un messaggio WhatsApp. È da parte di Mila. Il messaggio dice: "Non ho potuto iniziare il workshop. Non sono riuscita ad andarci". Anna-Kaisa risponde; "Grazie per avermi mandato un messaggio! È un peccato che tu non sia potuta venire! Penso che sarebbe davvero importante parlarne di persona e capire cosa fare in seguito. Potremmo incontrarci?". Anna-Kaisa e Mila continuano a messaggiarsi e fissano un incontro.

Anna-Kaisa e Mila si vedono dopo qualche giorno e parlano della situazione. Per la coach è difficile capire perché Mila non sia riuscita a partecipare al workshop. Mila sembra preoccupata. È silenziosa ed evita il contatto visivo fissandosi le mani. Anna-Kaisa tenta di far aprire Mila con un atteggiamento comprensivo. Prova a farle capire verbalmente, non verbalmente e con il suo tono di voce, che può parlare liberamente.

Man mano che l'incontro procede, Mila inizia a rilassarsi, la sua postura cambia e il contatto visivo è più frequente. Mila sembra essere più a suo agio a parlare della sua situazione e delle ragioni che l'hanno spinta a non andare al workshop. Parla di come quella mattina era arrivata al laboratorio, ma non fosse riuscita ad aprire la porta e a entrare. L'idea di un folto gruppo di persone sconosciute le aveva messo l'ansia. Anna-Kaisa approfondisce la questione e scopre che già da molto tempo Mila incontra grosse difficoltà a far parte di un gruppo. Per questo ha voluto isolarsi in casa sua e tutti i suoi contatti sociali avvengono principalmente via internet. Anna-Kaisa parla con Mila di come sarebbe importante per lei esporsi a situazioni scomode. Mila è d'accordo, ma si chiede se avrà abbastanza coraggio per farlo. In ogni caso, il gruppo di gaming le fa ancora troppa paura.

Anna-Kaisa si ricorda di un nuovo gruppo a Ohjaamo che potrebbe essere utile a Mila. Anna-Kaisa le racconta di questo nuovo gruppo che si chiama Jännä). Il gruppo Jännä è accessibile a otto partecipanti ed è pensato per chi soffre di ansia sociale. Il gruppo è stato creato perché ci si è resi conto che i clienti hanno molta paura delle situazioni sociali. Le attività del gruppo Jännä si basano su un modello di orientamento scientifico. Uno dei partecipanti è un cane da terapia che porta gioia ai clienti. Mila chiede maggiori informazioni sul gruppo, dove e quando si incontrano. A Mila sembra piacere l'idea che ci sia un cane nel gruppo e sembra aver intenzione di partecipare. Anna-Kaisa le chiede il permesso di dare i suoi recapiti al Coach del gruppo Jännä, che potrebbe dirle di più sulle attività svolte dal gruppo. Anna-Kaisa contatterà Mila tra qualche giorno per sapere se Mila intende partecipare al gruppo. Prenderanno anche un appuntamento con le squadre multiprofessionali di infermieri sanitari per verificare se Mila potrebbe beneficiare anche dei servizi di assistenza sanitaria. Anna-Kaisa si domanda cosa accadrà in futuro.

## Domande, commenti e argomenti di discussione

- Cosa ne pensate di Anna-Kaisa che incoraggia Mila a entrare nell'industria dei videogiochi?
- Cosa avreste fatto voi?
- Quali attività di sviluppo professionale potrebbero avvantaggiare Mila in futuro?
- Nel vostro lavoro vi capita che il piano che avete elaborato con il vostro cliente non vada come avevate originariamente previsto? Quali sono, secondo voi, le ragioni del mancato successo? Ritenete che ci sia abbastanza tempo per riflettere sulle ragioni del fallimento del piano?
- Ritenete che nella vostra struttura sia possibile realizzare servizi in grado di soddisfare le necessità dei clienti? Siete in grado di intervenire direttamente sullo sviluppo dei servizi?
- In che modo sfruttate la creatività nel vostro lavoro di orientamento?
- Cosa ritenete essenziale per creare un rapporto di fiducia con i vostri clienti?
- Come aiutate un cliente che ha paura delle situazioni sociali?
- Come motivate un cliente passivo?

# 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 a network of 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