

ZONA COUNSELING 6: FOLLOW-UP SUI MNAR

Obiettivi formative in questa zona Counseling

La zona counseling 6 è concepita come una fase trasversale lungo tutto l'intervento, ma anche come un modo per mantenere il contatto una volta che il MNAR trova un lavoro.

L'importanza del follow-up è reciproca per tutte le precedenti zone di consulenza. In una delle zone di consulenza, potrebbe essere la cosa migliore un follow-up continuo durante tutto il processo, mentre in altri casi potrebbe essere sufficiente un follow-up dopo che l'iniziativa è terminata.

In questo modulo, vi verrà presentato come agire all'interno di tutte le iniziative presentate nelle precedenti zone di consulenza.

Gruppo di riferimento e target della specifica zona Counseling

1. Come visto nel modulo introduttivo, questo progetto è rilevante per i seguenti professionisti:
2. Educatori
3. Professionisti delle risorse umane
4. Consulenti del lavoro
5. Insegnanti di lingue
6. Consulenti legali
7. Pedagoghi
8. Lavoratori a progetto
9. Psicologi
10. Assistenti sociali
11. Allenatori
12. Volontari per l'inclusione lavorativa
13. Volontari per l'inclusione sociale
14. Altri professionisti che lavorano con l'inclusione lavorativa e sociale del MNAR
15. Scienziati sociali che lavorano con MNAR

Tempistica e sforzo lavorativo	
	Tempo (ore e minuti)
Materiale di lettura	1 ora 30 minuti
Esercizi	1 ora 00 minuti
Materiale audio/video	0 ora 05 minuti
Auto-valutazione	0 ora 10 minuti
Tutto il MOOC	2 ore 45 minuti

Indice dei capitoli di questa zona di consulenza

Capitolo 1: Follow up sulla progettazione dell'intervento

Capitolo 2: Follow up della formazione

Capitolo 3: Follow-up sull'occupazione

Capitolo 4: Follow up della cooperazione per l'inclusione sociale e lavorativa

Capitolo 5: Follow up sulla partecipazione sociale

CAPITOLO 1: FOLLOW UP SULLA PROGETTAZIONE DELL'INTERVENTO

Questo modulo illustrerà i principali strumenti di follow-up per le procedure descritte nel modulo 1 *Progettazione dell'intervento*. Nel capitolo 1, più che parlare di procedure, ci siamo soffermati sul profilo dell'operatore e su alcuni momenti fondamentali del suo lavoro di presa in carico dei MNRA, come il colloquio e la stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Analizzeremo quindi alcune delle strategie che ci consentono di monitorare, verificare se il processo di intervento e quindi il percorso individuale definito è conforme agli obiettivi iniziali proposti o se ci sono stati cambiamenti da tenere in considerazione per rimodellare il piano socio-educativo individualizzato. Definiremo anche le specificità dell'approccio e della metodologia di scelta in questa fase della progettazione dell'intervento.

In un secondo momento ci concentreremo invece sulla figura dell'operatore, sulla sua centralità e sull'importanza di fornire a questa figura strumenti di contenimento, formazione e supporto.

1. IL PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO- MODIFICHE A POSTERIORI

Alcune modifiche al Piano Educativo Individualizzato, come presentato nel Capitolo 1.3 del MOOC, potrebbero essere apportate in relazione a una certa progressione della situazione del migrante, in termini di bisogni, speranze, obiettivi e ruolo nella società. Abbiamo sottolineato la natura flessibile di questo strumento, una caratteristica necessaria che lo rende aggiornabile nel momento stesso in cui si verificano cambiamenti significativi nella vita del migrante. Questa flessibilità e capacità di aggiornamento è strutturale, ovvero: la struttura stessa dei nostri strumenti è soggetta a modifiche sostanziali.

Alcuni parametri fondamentali che noi, come professionisti che lavorano con i migranti, dovremmo tenere costantemente presente quando strutturiamo gli interventi con quanto sopra, sono i seguenti:

L'approccio olistico, che rende auspicabile, ad esempio, che un'unica figura professionale dotata delle necessarie attrezzature pedagogiche, si occupi e sia ritenuta responsabile del progresso del migrante e della sua adesione al piano concordato. È implicito in questo tipo di approccio che l'adulto di riferimento – solitamente un educatore qualificato – vada a coprire tutti i diversi aspetti della vita del migrante, facendosi portatore di significati e guida privilegiata. L'équipe multidisciplinare, con le sue competenze specifiche e necessarie (alcune delle quali saranno irraggiungibili per il nostro professionista di riferimento, es: competenze mediche, legali, ecc.) sarà convocata dal suddetto quando necessario: l'adulto di riferimento per il nostro migrante fungerà così da intermediario tra il migrante e la figura professionale. Questo approccio include ancora un altro approccio:

- **L'approccio informale**: l'adulto come punto di riferimento “si fa’ amico” il giovane beneficiario presentandosi sia come un compagno di giochi riservato, sia come una figura stabile e preoccupata di loro, il che ci porta direttamente ad un'altra importante parola chiave:

- **Devozione**, nella sua accezione originaria di “lealtà, fedeltà, fedeltà”, “profonda dedizione; consacrazione”. Il rapporto di prossimità deve essere mantenuto al fine di riconoscere e risolvere tempestivamente eventuali problemi. Quando il legame sarà effettivo, la lealtà costante, la dedizione profonda, potremo prevenire la possibilità di non riconoscere i rischi e farli diventare questioni personali. Il concetto di “devozione” è quindi profondamente legato a quello di “tempo”, parola chiave già esplorata in 1.3 del MOOC. Questo concetto è anche la chiave di un altro approccio di riferimento per il lavoro professionale con i migranti:

- **L'approccio umanistico affettivo** e il relativo concetto di filtro affettivo (S. Krashen, 1985). Detto ciò:

- **Un approccio pragmatico** deve sempre essere il risultato di tale base teorica acquisita attraverso la formazione e lo scambio reciproco.

A proposito di quest'ultimo punto: spesso si trascura quanto sia importante dotarsi di strumenti pratici e non solo teorici. Ad esempio, gli incontri periodici volti a valutare il raggiungimento degli obiettivi delineati nel piano, non dovrebbero mai essere concepiti e condotti come uno strumento meramente teorico, ma come un modo efficace per ottenere positivamente una serie di risultati concreti.

Le voci del piano relative a punti specifici non devono intendersi come obiettivi astratti, ma devono essere obiettivi pratici e facili, resi minimi attraverso un processo di riduzione, e facilmente declinabili in azioni brevi e concrete. Tali azioni devono essere dettagliate in termini di tempo, spazio, modalità di sviluppo. Ad esempio: non dovremmo formulare un obiettivo in termini di “miglioramento dell'autostima”, piuttosto che di “partecipazione ad eventi pubblici” - specificando anche quali eventi pubblici, con tutte le dovute tempistiche e modalità - e azioni simili appositamente studiate per il nostro MNRA in base alla loro personalità.

Il piano trimestrale sarà firmato dal nostro beneficiario al fine di ufficializzare la sua partecipazione alla sua stesura.

Attraverso la sua costante revisione, possono essere apportate alcune modifiche strutturali, in accordo con il nostro beneficiario.

2. UN ESEMPIO DI MODIFICA DEL PIANO

Diamo un esempio di editing positivo nella struttura e nel contenuto del piano individualizzato. Dopo che un MNAR in particolare è stato seguito per alcuni mesi nel suo percorso, sono sorte le seguenti domande: c'è qualcosa da cambiare? La risposta è sì: cosa cambia? C'è qualcosa da sottrarre? qualcosa da aggiungere? qualcosa da modificare? Facciamo un esempio di un'aggiunta al piano:

VITA SPIRITUALE

OBIETTIVI	STRUMENTI	TEMPO	RISULTATI RAGGIUNTI (CON DATA DI COMPILAZIONE)

L'équipe in esame, attraverso i riscontri dei MNAR e dei rispettivi professionisti di riferimento, è giunta alla conclusione che la vita spirituale, e la routine ad essa legata, dovesse essere inclusa come punto di per sé nel Piano per quel particolare gruppo di MNAR, lungi dall'essere un tema minore di cui parlare solo marginalmente (e spesso lo è, a causa di un falso "approccio ecumenico laico" che spesso è solo una facile via d'uscita da un problema complesso).

In accordo con il nostro approccio pragmatico, è necessario analizzare insieme al migrante e rinegoziare con lui punti specifici della vita spirituale e della religione, ovvero: quali farmaci evitare a causa delle regole religiose; quali sostanze evitare di usare sul posto di lavoro (es: alcool); quali rituali devono essere rispettati e quando/dove/come; ecc. (sono tutti aspetti cruciali che tutti i professionisti devono necessariamente conoscere e padroneggiare). Tutto questo dovrebbe assumere la forma di un palinsesto grafico (vedi sopra per un esempio), e quindi essere trattato allo stesso modo degli altri aspetti, in termini di obiettivi, tempo, strumenti, risultati.

Per soddisfare tutte le suddette esigenze, il progetto deve essere reso facile all'utilizzo, corredato di un elemento grafico (ad esempio: disegno di un fiore da dipingere man mano che si raggiungono gli obiettivi).

Il MNRA firmerà il Piano al fine di ufficializzare tutte le modifiche ad esso apportate.

La convergenza del MNRA sugli obiettivi deve essere totale. Indagini frequenti sui luoghi chiave (ad esempio: luogo di lavoro) possono essere fondamentali per chiarire gli obiettivi.

3. I LIMITI DELLA TRANSCULTURALITÀ NELLA PROGETTAZIONE DI NUOVI INTERVENTI

È importante dare al MNRA i mezzi per avere una chiara cognizione della cultura di destinazione, al fine di dare interpretazioni coerenti delle azioni e delle reazioni dei loro nuovi vicini. Un approccio eccessivamente transculturale si è dimostrato inefficace al riguardo: dato per scontato il pieno e totale rispetto di tutti i rituali inerenti alla cultura di origine, è fondamentale anche trasmettere al MNRA la cultura di destinazione, al fine di costruire rappresentazioni virtuose e fruttuose di tutte le espressioni di detta cultura.

Nel progettare nuovi interventi con il MNRA, non dobbiamo "culturalizzare" il MNAR, nel senso che non dobbiamo attribuire un peso eccessivo alla cultura stessa, attribuendogli aspetti

della cultura di origine che possono essere datati e piuttosto marginali nella loro personalità; dovremmo, invece, concentrarci sull'aspetto evolutivo della cultura. In effetti, possono presentare (come quasi sempre) molti aspetti che non sono realmente inerenti alla cultura di origine. Un buon esempio di ciò sono gli aspetti generazionali della cultura: alcune espressioni e rappresentazioni possono essere riconducibili a pari di età ma non a concittadini. Non dimentichiamo, inoltre, che il fatto stesso di lasciare il Paese di origine, e di integrarsi nel tessuto sociale e culturale di un nuovo Paese, implica una grande apertura alla cultura di destinazione.

Un relativismo eccessivamente culturale non è l'approccio migliore da adottare per il professionista che lavora con i MNAR, poiché implica un blocco di emancipazione culturale che è un processo chiave per il MNAR, essendo un modo per radicalizzare la cultura, che può innescare nel MNAR la necessità di aggrapparsi ad aspetti noti della cultura di partenza - e questo è già un processo frequente in quelle persone la cui identità è ancora fragile, rinegoziabile e compromessa sia per la giovane età che per i traumi subiti. Pertanto, appoggiandosi a questo tipo di relativismo culturale, non dovremmo ostacolare questo processo, rafforzando così un'idea statica di cultura che è anche sbagliata, poiché l'evoluzione è inerente alla cultura.

4. LA SUPERVISIONE COME STRUMENTO A SUPPORTO DEI PROFESSIONISTI CHE LAVORANO CON MNAR

Dopo esserci interrogati sugli strumenti di monitoraggio, verifica e supporto a nostra disposizione, abbiamo risposto che la centralità dell'operatore, del suo equilibrio, passa attraverso uno strumento di contenimento, formazione continua, supporto ed eventualmente cura. Questo strumento è la supervisione, intesa non solo come forma di manutenzione per gli operatori, ma anche come strumento per prevenire il *burnout* e migliorare i servizi.

Vediamo in cosa consiste. Si tratta di un vero e proprio monitoraggio, attraverso una serie di incontri alla presenza di un supervisore, sia del lavoro di gruppo che della performance del singolo, rispetto alla capacità di accoglienza, collaborazione e gestione dei fattori di stress.

Gli elementi che lo caratterizzano sono essenzialmente il focus dell'intervento sulla singola persona e sul gruppo inseriti nello specifico contesto. Attenzione ai fatti concreti portati dai supervisori, il focus sulla definizione di ruoli e compiti e sulla condivisione di obiettivi e i risultati che sono finalizzati al potenziamento delle competenze relazionali, favorendo la definizione dell'autostima professionale, la riduzione dello stress e la prevenzione del *burnout*, l'acquisizione di micro competenze e strategie alternative.

Tuttavia, è uno strumento sulla cui pratica vale la pena fare una riflessione critica che investe sia il suo funzionamento che la sua disfunzione. Spesso accade, infatti, che i percorsi non esitino nei cambiamenti evolutivi, che non vi sia evidenza dell'utilità del dispositivo, cioè che il tempo e l'energia impiegati non trovino sempre una risposta positiva.

Il limite principale di questo strumento si sperimenta quando la supervisione diventa un'estensione di qualsiasi riunione di gruppo il cui focus sono ancora una volta i beneficiari e non gli operatori nei loro confronti.

La supervisione non è la supervisione della "dinamica dell'operatore". Queste dinamiche ovviamente esistono ma vengono anche prese in considerazione non "in quanto tali" ma esclusivamente nella misura in cui incrociano i rapporti degli operatori con i loro utenti. La su-

pervisione così intesa si differenzia dalle tante possibili forme di "esperienze di gruppo" attivabili a fini educativi o terapeutici. È una vigilanza che riguarda lo "spreco" della relazione: per "spreco" si intende tutto ciò che, al termine di uno scambio, pone all'operatore un problema di "significato". Gli scarti vengono portati all'attenzione non per essere "liquidati" (con il rischio di trasformare la supervisione in un sostituto della confessione, sia religiosa che laica) ma per essere "lavorati" nella direzione di una ricerca di senso che non sia solo consapevole della parsimonia psichica dell'operatore ma anche dell'utente coinvolto in quel momento nel rapporto con lui.

CAPITOLO 2: FOLLOW UP SULLA FORMAZIONE

Questo capitolo si concentra sul follow-up delle iniziative di formazione. Faremo riferimento alle intese e agli strumenti introdotti nella zona di consulenza 2: *Formazione* e pertanto raccomandiamo al lettore di aver completato questo MOOC, prima di leggere questo capitolo.

1. CASO ESEMPIO: ELISA

Abbiamo costruito il capitolo intorno alla MNAR immaginaria Elisa. Elisa è nata in Siria ma è arrivata in Danimarca come rifugiata 2 anni fa con il marito e i bambini di 3 e 5 anni.

Dal loro arrivo Elisa si prende cura dei suoi figli, assicurandosi che siano stati iscritti all'asilo locale e che si siano stabiliti bene. Elisa ha anche avuto il corso introduttivo “*New in Denmark*” promosso dal *Jobcenter* locale e ha seguito le lezioni obbligatorie di danese presso la scuola di lingue locale ed è a metà della sua formazione ufficiale di lingua danese. Il marito di Elisa ha trovato lavoro in un'azienda di magazzini garantendo alla famiglia un reddito stabile e ora è giunto il momento per Elisa di trovare un lavoro tutto suo. Elisa non ha un'esperienza lavorativa formale nel suo paese d'origine. Ha un diploma di scuola superiore e ha lavorato nel caffè di suo fratello per 1 anno e mezzo fino a quando non si è sposata, è rimasta incinta ed è diventata una mamma casalinga.

2. IMPOSTAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI LAVORO INIZIALI

Insieme al suo consulente del lavoro presso il *Jobcenter* locale, Elisa ha lavorato al suo *piano di lavoro ABC* concentrandosi sull'ottenimento di un lavoro nell'ambito dell'ospitalità (vedere la zona di consulenza 2 per una spiegazione approfondita del piano di lavoro):

A: Receptionist

B: Cameriere (inesperto)

C: Assistente alle pulizie

discutere lo scopo della formazione e la tempistica del tirocinio.

All'incontro, dopo che Elisa si è presentata e ha spiegato perché vorrebbe formarsi per una posizione come assistente alle pulizie, il suo consulente del lavoro chiede al responsabile delle pulizie di definire le hard e soft skills necessarie per qualificarsi per la posizione come assistente alle pulizie così come il percorso naturale in cui queste abilità verrebbero esercitate. Il consulente del lavoro chiede inoltre alla responsabile delle pulizie se ci sarebbe una posizione aperta per Elisa qualora acquisisca queste competenze durante il tirocinio e la responsabile delle pulizie conferma che avranno bisogno di assistenza e che potrebbe offrire a Elisa una posizione part-time se raggiunge i suoi obiettivi formativi. Elisa sarebbe contenta di un lavoro part-time, perché le lascerebbe il tempo di continuare le sue lezioni di danese e continuare ad aumentare il reddito collettivo della famiglia.

4. COME SVILUPPARE LA *QUALIFICATION CARD*⁶²

La *Qualification card* è uno strumento di valutazione e follow-up per valutare le competenze e le qualifiche prima, durante e dopo uno stage o altra attività di formazione sul lavoro.

Per seguire l'esatta attività di formazione sul posto di lavoro, è importante che la *qualification card* sia specificata per il lavoro in questione. Se essa non è già disponibile, è facile per il consulente del lavoro svilupparla in collaborazione con il supervisore più vicino. Nel caso di Elisa, sarebbe il responsabile delle pulizie. Quando si sviluppa la, bisogna dividerla in due sezioni; 1) lista di controllo preliminare per richieste e requisiti di base e abilità personali, e 2) abilità pratiche. La prima sezione si riferisce alla valutazione delle aspettative sul posto di lavoro e alle abilità non specifiche del lavoro più soft, come la lingua, la personalità estroversa ecc. La seconda sezione si riferisce alle abilità specifiche del lavoro, nel caso delle pulizie si tratta di abilità come rifare il letto, pulire il bagno ecc.

La scala su cui si misurano le competenze non deve essere necessariamente numerica, ma il punto più alto della scala dovrebbe indicare che la competenza è completamente raggiunta in linea con quanto ci si aspetta da una domestica.

È sempre una buona idea valutare l'offerta di lavoro quando si sviluppa la scheda di qualificazione, quindi tendono a includere liste di controllo su quali punti sono richiesti e attesi per la posizione.

Follow-up della formazione sul posto di lavoro con la *Qualification Card*

È molto utile utilizzare la *qualification card* prima dell'attività di formazione e per il follow-up durante e dopo l'attività di formazione.

Prima che Elisa inizi il suo tirocinio in hotel, ha un incontro introduttivo con il suo supervisore più vicino all'hotel. Il supervisore ha stampato una copia della *qualification card* con sopra il nome di Elisa. Insieme esaminano le domande e mettono delle X sulle qualifiche in cui sanno già quali sono le competenze di Elisa. Pianificano una sessione di follow-up tre settimane dopo l'inizio del tirocinio, per assicurarsi che Elisa stia progredendo e sappia anche dove concentrare

⁶² Esempio scaricabile da *Assosiation New Dane website*: <https://www.foreningen-nydanske.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

la sua formazione.

Dopo tre settimane, il supervisore ed Elisa valutano la *qualification card*, prima individualmente e poi insieme. Sono d'accordo sul fatto che è chiaro che Elisa abbia già migliorato molte delle abilità pratiche da quando ha iniziato, e fa i letti e pulisce le stanze velocemente quasi come il personale espedito. Elisa pensa che stia anche migliorando le sue abilità linguistiche, ma sia lei che il supervisore concordano sul fatto che ha ancora un po' da fare prima di essere completamente "a posto" nel momento in cui si tratta di parlare e capire gli ospiti e i colleghi. Il supervisore ed Elisa concordano sul fatto che Elisa dovrebbe concentrarsi sul miglioramento delle sue abilità linguistiche e sulle sue chiacchiere con ospiti e colleghi fino alla prossima sessione di follow-up tra tre settimane.

Dopo lo stage, Elisa e il supervisore hanno avuto 3 sessioni di follow up, tutte con un miglioramento della *qualification card*. Alla sessione di follow up finale, dopo l'intero stage, confrontano le prime X fatte, e sono entrambi felici di vedere che Elisa ha migliorato molte abilità personali e pratiche. Elisa deve ancora lavorare sulle sue competenze linguistiche, ma le viene offerto un posto come domestica in hotel.



5. ADESSO È IL VOSTRO TURNO

Esercizio di riflessione: follow-up e definizione di nuovi obiettivi di formazione.

Secondo obiettivo: pianificare per ottenere una posizione come receptionist

Ora che Elisa ha acquisito le competenze necessarie per le pulizie ed è assunta, dovrebbero essere fissati nuovi obiettivi di formazione, per continuare a progredire verso il lavoro da receptionist.

Immagina di essere il professionista che segue Elisa dopo la formazione per le pulizie.

- Quali competenze ha appreso Elisa durante questo tirocinio e di cosa ha bisogno per formarsi ulteriormente?
- Quali sono i prossimi passi formativi per Elisa?

Compito: Disegna una tabella di marcia rapida, con un "Inizio" e un "Obiettivo", l'obiettivo è Receptionist, quale attività formativa sarebbe ideale per diventare un receptionist? Tracciala nel disegno.

CAPITOLO 3: FOLLOW UP SULL'OCCUPAZIONE

Questo capitolo si concentra sulle iniziative di follow-up per l'occupazione. Per la comprensione del capitolo, si farà riferimento ai concetti e agli strumenti di cui alla Zona di consulenza 3 (Lavoro), nonché agli strumenti introdotti nella Zona di consulenza 2 (Formazione).

1. CONTROLLA GLI OBIETTIVI

Per fare un buon follow-up con il vostro utente, in primo luogo, dovrete concordare gli obiettivi che state perseguendo nel campo del lavoro. Per considerare questi obiettivi, potete utilizzare il modello *ABC* (si veda Counseling Zona 2, Capitolo 2 “Cosa esercitare”), oppure le domande proposte nella Counseling Zona 3 (vedi Counseling Zona 3, 1.2 “Fase di diagnosi e valutazione”). È importante che gli obiettivi siano realistici, realizzabili e possano essere supportati dal professionista che si occupa del MNAR. Se una di queste premesse non viene rispettata, è importante ridefinire gli obiettivi insieme al cliente, prima di proseguire con l'intervento.

2. FOLLOW-UP DEGLI OBIETTIVI DURANTE IL PROCESSO DI ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

Il follow-up degli utenti inizia dal momento in cui decidono di raggiungere obiettivi specifici. Tale valutazione e monitoraggio degli obiettivi sarà resa operativa attraverso le diverse attività che definiremo insieme all'utente (vedi esempio di Accordo nella sezione 1.1. dell'Area di counseling al lavoro: "Fasi di orientamento al lavoro: fase di accoglienza del MNAR"). È possibile stabilire un meccanismo di "check list" con l'utente per verificare se le azioni proposte vengono eseguite, nonché per valutare la frequenza e il grado di conformità con le azioni per raggiungere i diversi obiettivi prefissati. Guardate il seguente esempio:

Rebeca è attualmente alla ricerca di un lavoro. Il suo obiettivo è "Trovare un lavoro legato alla vendita di prodotti tecnologici e al servizio clienti". Per raggiungere questo obiettivo, considerando la precedente esperienza di Rebeca, il consulente del lavoro ha concordato con Rebeca di svolgere le seguenti azioni:

- Iscrivere a corsi di formazione per migliorare le tecniche di vendita.
- Creare un CV adattato alle esigenze delle aziende che vendono prodotti IT.
- Creare una lettera di motivazione standard da inviare alle diverse aziende che commercializzano prodotti tecnologici.
- Creare un profilo per cercare lavori tramite motori di meta-ricerca come *InfoJobs* o *LinkedIn*.
- Effettuare simulazioni di “colloqui di lavoro” con il consulente del lavoro.
- Iscrivere alle offerte di lavoro per le posizioni "Vendita prodotti tecnologici".

Per valutare il grado di conformità alle azioni proposte, il consulente può utilizzare una "lista di controllo" come quella seguente:

Azioni	✓/ x	Commenti:
<i>Iscriviti a corsi di formazione per migliorare le tecniche di vendita.</i>		
<i>Crea un CV adattato alle esigenze delle aziende che vendono prodotti IT.</i>		
<i>Creare una lettera di motivazione standard da inviare alle diverse aziende che commercializzano prodotti tecnologici.</i>		
<i>Crea un profilo per cercare lavori tramite motori di meta-ricerca come InfoJobs o LinkedIn.</i>		
<i>Effettuare simulazioni di "colloqui di lavoro" con il consulente del lavoro.</i>		
<i>Registrati alle offerte di lavoro per le posizioni "Vendita prodotti tecnologici".</i>		
...		

È importante che questo monitoraggio possa essere effettuato su base settimanale, in modo che l'utente possa osservare direttamente i propri progressi ed esserne consapevole. Il monitoraggio settimanale insieme all'utente può aiutare a motivarlo a continuare a svolgere le azioni che consentiranno il raggiungimento dei risultati attesi. È importante che gli obiettivi definiti inizialmente non siano troppo complessi o difficili da raggiungere, in modo che l'utente abbia la sensazione di raggiungere gli obiettivi e non sia demotivato a lungo termine. Ricordate che la situazione della disoccupazione a volte può essere frustrante e stressante; per questo motivo è importante motivare l'utente utilizzando risorse come quella presentata sopra. D'altra parte, è importante ricordare che durante il processo di orientamento al lavoro, possono verificarsi eventi che modificano gli obiettivi o le possibili azioni proposte dall'utente (ad esempio, Rebeca potrebbe aver ricevuto una nuova opportunità di lavoro non inerente alla commercializzazione di prodotti tecnologici; potrebbe aver scoperto un nuovo interesse professionale; o potrebbe voler cambiare azione a causa della sua situazione personale). Tutto questo va considerato, ed è per questo che è importante realizzare un seguito congiunto delle azioni e degli obiettivi propo-

sti all'interno del programma di intervento sul lavoro.

3. FOLLOW UP DOPO AVER RAGGIUNTO L'OBIETTIVO LAVORATIVO

Il processo di orientamento al lavoro non termina una volta che la persona ha raggiunto il suo obiettivo. Dobbiamo effettuare un monitoraggio continuo per valutare il grado di soddisfazione dell'utente nella sua situazione lavorativa. In molte occasioni, i MNAR possono essere esposti a situazioni di sfruttamento lavorativo, lavori a bassa retribuzione, mancanza di diritti come lavoratore, ecc. Il monitoraggio della persona sul posto di lavoro è un compito fondamentale per conoscere le condizioni di lavoro, il rapporto con i loro colleghi sul posto di lavoro e la soddisfazione dell'utente. Per effettuare tale monitoraggio è opportuno avvalersi di tecniche di valutazione quali i “colloqui semi-strutturati” tramite follow-up telematico. Alcune delle domande che potete porre sono le seguenti:

- Sei soddisfatto del tuo lavoro attuale?
- Ritieni di aver raggiunto l'obiettivo inizialmente stabilito nell'accordo?
- Quali sono le tue condizioni di lavoro in azienda?
- Che tipo di contratto hai firmato?
- Vorresti continuare a far parte del programma per l'occupazione nonostante tu abbia trovato un lavoro?
- Cosa vorresti cambiare del tuo attuale lavoro?

Infine, è importante fornire all'utente un questionario di valutazione del programma per l'occupazione. Questa valutazione ci consentirà di conoscere il grado di soddisfazione dell'utente nei confronti del nostro servizio di consulenti, nonché di migliorare gli interventi futuri a cui parteciperanno i successivi utenti. Si veda, di seguito, un esempio di questionario di valutazione:

4. QUESTIONARIO DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO:

Dati socio-demografici
Genere: <input type="checkbox"/> Femmina <input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Altro
Età: ____
Nazionalità: _____

Valutazione:

Per favore, segnare con una “X” la casella che si considera, essendo “1” = “Niente” e “5” = “Molto”.

	1 (Niente)	2 (Un po')	3 (Normale)	4 (Abbastanza)	5 (Molto)
<i>Il servizio di orientamento professionale è stato utile per raggiungere i tuoi obiettivi di carriera?</i>					
<i>Il consulente è stato utile durante il processo di orientamento professionale?</i>					
<i>Ritieni di avere gli strumenti e le risorse necessarie per raggiungere i tuoi obiettivi di carriera?</i>					
<i>Il team di orientamento professionale ha gli strumenti adeguati per aiutarti a raggiungere i tuoi obiettivi di carriera?</i>					
<i>Il contenuto su cui ha lavorato durante il processo di orientamento professionale ti ha permesso di raggiungere i tuoi obiettivi di carriera?</i>					
...					

Altri commenti:

CAPITOLO 4: FOLLOW UP SULLA COOPERAZIONE

CAPITOLO 5: FOLLOW UP SULLA PARTECIPAZIONE SOCIALE

La partecipazione sociale, come abbiamo visto nella zona Counseling 4, è un processo che copre diversi temi, strettamente collegati ai moduli precedenti: *Progettazione dell'intervento, Formazione, Lavoro e Sinergie dell'inclusione sociale e lavorativa*. In questo senso, attraverso quest'ultima sezione, intendiamo offrire raccomandazioni generali sul "follow-up" che possono favorire ognuna di queste aree, e che di conseguenza implicheranno una promozione nei processi di partecipazione del MNAR. Grazie ai contenuti che seguono, verrà fornita al lettore una visione globale di raccomandazioni, guide e strumenti, al fine di facilitare i processi di monitoraggio della partecipazione sociale da un punto di vista generale.

1. FOLLOW UP O RIVALUTAZIONE DEL BENEFICIARIO

Modello di gestione dei casi

La gestione dei casi è un modello utilizzato per i campi relativi alla salute, i consulenti del lavoro e molti altri professionisti. La gestione dei casi è un processo per pianificare, cercare, sostenere e monitorare le attività di diversi servizi sociali o organizzazioni sanitarie al fine di supportare un beneficiario. Professionisti ben formati sviluppano e migliorano sistemi di supporto (compresi sistemi di erogazione di servizi, risorse, opportunità e supporti sociali naturali) che promuovono il benessere degli individui, delle famiglie e delle comunità.

Il Follow-up

Il follow-up o la rivalutazione del beneficiario è una parte essenziale del protocollo di gestione del caso. Come implica il termine, follow-up significa raccogliere informazioni o dati sui beneficiari o mettersi in contatto con loro dopo che la fornitura dell'indirizzo delle esigenze è stata conclusa. Viene eseguito durante tutta la fase di intervento ed è fondamentale per determinare se gli obiettivi sono stati raggiunti. Le valutazioni e i follow-up possono assumere la forma di un questionario, un incontro individuale in cui lo staff sociale può ricevere feedback dal beneficiario sul processo, una scala di raggiungimento degli obiettivi che il beneficiario compila e molti altri modi. La speranza è che gli obiettivi vengano raggiunti e il beneficiario inizi a sentirsi meglio e si adoperi per continuare a lavorare autonomamente sui temi discussi tra le due parti. Tuttavia, a volte è necessario ricominciare le fasi di valutazione e attuazione se il beneficiario ritiene che questioni specifiche non siano state adeguatamente affrontate. È fondamentale per il processo garantire che i servizi a lungo termine forniti ai beneficiari siano gestiti in modo appropriato, efficace e tempestivo per aiutare i beneficiari a raggiungere i propri obiettivi.

I risultati

Inoltre, i risultati del follow-up e delle valutazioni vengono utilizzati per gli standard pratici, la definizione degli obiettivi, la gestione del rischio e molti altri aspetti del settore. Come altri aspetti della pratica di gestione dei casi, il coinvolgimento del beneficiario in questo processo è essenziale. Riconosce e riorganizza i punti di forza e le esigenze del beneficiario, fornisce servizi adeguati alle circostanze attuali del beneficiario, prepara il beneficiario, gli altri membri del sistema familiare e i fornitori di servizi per le transizioni quando i servizi vengono interrotti o trasferiti, ecc. L'assistente sociale si rivolge al beneficiario per assicurarsi che stiano ancora seguendo i loro obiettivi, usando le loro capacità, assicurandosi che stiano andando bene, se le loro esigenze sono soddisfatte o se ci sono aggiornamenti in merito. Come minimo, gli operatori del caso devono seguire e avere contatti con i loro beneficiari su base mensile. Il contatto può avvenire in modalità faccia a faccia e non faccia a faccia, con almeno un incontro in presenza ogni mese per la maggior parte dei beneficiari. Inoltre, deve avvenire un follow-up più ampio, ogni sei (6) mesi.

Informazione

Le informazioni devono essere raccolte e registrate per ciascun beneficiario. Inoltre, devono essere aggiornate le note del caso, i piani di assistenza e le schede di riferimento. Il piano d'azione del caso del beneficiario verrà aggiornato ad ogni visita, man mano che gli obiettivi vengono raggiunti e ne vengono stabiliti di nuovi. Il follow-up potrebbe non essere sempre possibile a causa di situazioni diverse come decesso, trasferimento e modifica delle informazioni di contatto, ecc. In questo caso, anche le azioni intraprese dall'assistente sociale devono essere incluse nel file del beneficiario.

Scopo

Lo scopo del follow up è quello di:

- Garantire un supporto adeguato per risultati ottimali e l'attuazione del piano.
- Garantire che i beneficiari dispongano di servizi, riferimenti e collegamenti per soddisfare le loro esigenze.
- Valutare regolarmente il livello di funzionamento del beneficiario per garantire l'iscrizione al corretto livello di assistenza.
- Mantenere il beneficiario motivato nella sua cura complessiva.
- Garantire che il piano di assistenza rimanga pertinente e appropriato alle mutevoli esigenze o situazioni del beneficiario e monitorare il completamento graduale degli obiettivi delineati nel Piano.
- Aggiornare le informazioni chiave del beneficiario e assicurarsi che il beneficiario soddisfi ancora i criteri di ammissibilità per i servizi.
- Garantire un'assistenza coordinata con i fornitori di sistemi.

- Ridurre la duplicazione dei servizi.
- Mantenere registri accurati per la segnalazione.
- Sostenere e mostrare che c'è ancora un modo di comunicare anche al termine di un processo, in modo che il beneficiario sappia che c'è qualcuno che può ancora supportare e aiutare in caso di necessità che potrebbe verificarsi e lui/lei non può che affrontarlo da solo/a.

Pianificazione del tempo

Il follow-up varia a seconda del caso e delle richieste. Di solito inizia quando le rivendicazioni di base sono soddisfatte. Si riferisce al periodo in cui il beneficiario diventa autonomo attraverso una valutazione delle azioni intraprese e dei risultati del rapporto professionale. Il professionista dovrebbe "educare" la persona su come gestire e soddisfare i propri bisogni e come far fronte a qualsiasi relazione (interpersonale-professionale ecc.) Il progresso dipende molto dal grado di fiducia e fiducia sviluppato nel beneficiario-sociale relazione dello scienziato. Dipende anche dalla preparazione da parte del professionista alla fase di "separazione". In particolare, un case manager dovrebbe dare seguito a ciascun caso in uno specifico periodo di tempo già deciso. Questo potrebbe essere diverso, ma in molti casi può essere il seguente: dopo 1 mese; dopo 3 mesi; dopo 6 mesi; dopo 9 mesi; dopo 12 mesi.

A volte, quando è necessaria una proroga, è possibile aggiungere un altro periodo (ad es. dopo altri 3 mesi). Di solito, ogni trimestre potrebbe avere un obiettivo diverso, con conseguenti diverse esigenze di gestione. Indipendentemente da nuove richieste, durante i due primi trimestri, il case manager mira a garantire una buona accettazione della nuova situazione e un adeguato adattamento. I prossimi due trimestri sono caratterizzati da una comunicazione sporadica, volta a chiarire il benessere del beneficiario, rimanendo discretamente di supporto se necessario.

Risultati e progressi

Il follow-up efficace è diviso in due (2) categorie. Il primo si riferisce al follow-up del beneficiario per quanto riguarda il monitoraggio delle esigenze di ciascuno di loro, e l'altro si riferisce al follow-up come contatto organizzato con il beneficiario per assicurarsi che gli obiettivi fissati vengano seguiti.

Il progresso del beneficiario può essere suddiviso in tre (3) fasi: ascendente; stabile; ricaduta. Si parla di ricaduta, quando un beneficiario sembra tornare alla sua condizione precedente. Ad esempio, un beneficiario formato alla ricerca di lavoro attraverso la consulenza del lavoro ha

una “ricaduta” quando durante il follow-up si aspetta che il professionista gli mostri di nuovo come trovare un lavoro⁶³.

Le azioni intraprese variano a seconda della domanda o della sua situazione attuale. Un'azione può riferirsi a una sessione, una telefonata, fornire informazioni, accompagnare, riferimento alla cooperazione, ecc. Il risultato potrebbe essere tramite commenti-descrizione e/o tramite una somma di sessioni⁶⁴.

Il professionista dovrebbe prestare attenzione all'apprezzamento degli obiettivi di follow-up. Il beneficiario potrebbe non smettere di portare nuove richieste. Non è raro viverlo come particolarmente vulnerabile come meccanismo difensivo a causa della separazione professionale⁶⁵.

Si raccomanda di sfruttare ogni reclamo e ogni reazione del beneficiario come un'opportunità per preparare il beneficiario alla propria indipendenza. Ad esempio, non ci interessa qui solo educare la persona a risolvere i conflitti nel suo ambiente di lavoro, ma il nostro obiettivo principale è quello di rivelare le ragioni per cui non ha utilizzato le conoscenze acquisite durante la fase principale del suo rapporto con il professionista.

Monitoraggio

Per garantire un'erogazione del servizio efficace, il case manager deve monitorare le funzioni di base discusse finora (valutazione, pianificazione e intervento). La fase di pianificazione è un momento importante per il case manager per identificare gli indicatori che monitoreranno i progressi del beneficiario nel raggiungimento degli obiettivi delineati in un piano deciso. Nell'ambito del monitoraggio, il case manager deve anche esaminare i progressi degli altri nell'attuazione della fornitura del servizio, come i membri della rete sociale e professionale. Il professionista deve determinare se i servizi sono stati forniti ai beneficiari in modo appropriato e tempestivo. Quando viene eseguita la funzione di monitoraggio della gestione dei casi, è necessario tenere traccia di quanto segue:

⁶³ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: “Asylum Seekers”, Module 5.1: “Asylum Seekers’ Social and Occupational Integration Support” and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. “Ithaca”; PRAKSIS was a partner at the project*).

⁶⁴ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: “Asylum Seekers”, Module 5.1: “Asylum Seekers’ Social and Occupational Integration Support” and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. “Ithaca”; PRAKSIS was a partner at the project*).

⁶⁵ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: “Asylum Seekers”, Module 5.1: “Asylum Seekers’ Social and Occupational Integration Support” and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. “Ithaca”; PRAKSIS was a partner at the project*).

- Se il piano viene attuato in modo appropriato e tempestivo;
- Come si sta comportando il beneficiario nel raggiungere gli obiettivi e gli obiettivi identificati nel piano:
- Quali servizi sono stati forniti al beneficiario e come i servizi sono stati forniti per soddisfare le sue esigenze (questo monitoraggio dovrebbe consentire la revisione e il reindirizzamento per migliorare il processo di assistenza);
- Gli esiti del servizio (questi risultati, monitorati nel tempo, possono mostrare la necessità di rivedere il piano);
- Esigenze aggiuntive, che, se individuate, richiederanno modifiche all'interno del piano.⁶⁶.

Disimpegno

La procedura di disimpegno va per gradi e dovrebbe essere eseguita in modo equilibrato. Ogni relazione di dipendenza dovrebbe essere evitata. In questa fase, il professionista apprezza la capacità acquisita del beneficiario di rispondere alle sue esigenze in modo pratico ed efficace con poca o nessuna guida o supporto⁶⁷.



2. ORA È IL VOSTRO TURNO: ESERCIZIO DI FOLLOW-UP DI ATTUAZIONE

Domande di follow-up che possono essere utilizzate durante la sessione di follow-up. Queste domande sono un esempio:

Controllo dell'umore

- *Come va? È passato un mese dal nostro ultimo incontro. Le cose stanno andando bene?*

Rivedere gli obiettivi dell'ultima sessione e come ha risposto il beneficiario

- *Nella nostra ultima sessione, abbiamo parlato della definizione di alcuni obiettivi per quanto riguarda la ricerca di un lavoro. Ci sono novità in merito? Hai usato gli strumenti che hai imparato?*

⁶⁶ Department of Migration and Refugee Services (2011), Case Management Manual-The Application of Social Work Principles, Ethics, and the Case Management Approach in Service Delivery to Refugees, Washington, DC <https://www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2018/04/USCCB-RMS-Refugee-Resettlement-Case-Management-Manual.pdf>

⁶⁷ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: "Asylum Seekers", Module 5.1: "Asylum Seekers' Social and Occupational Integration Support" and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. "Ithaca"; PRAKSIS was a partner at the project).

Aspettative/situazioni attuali o future

- *Quindi, attualmente, hai fatto progressi riguardo al problema o all'obiettivo che ti sei prefissato?*
- *Hai pensato a questo problema che stai affrontando e ai modi per risolverlo?*
- *C'è qualcosa a cui puoi pensare che potrebbe impedirti di raggiungere il tuo obiettivo fino al nostro prossimo incontro? E se ci sono, per favore dimmelo così possiamo vedere insieme come posso essere d'aiuto?*
- *Vuoi che elaboriamo?*

È particolarmente importante che le sessioni di follow-up abbiano un piano della procedura di follow-up che identifichi le aree di interesse in base alle esigenze del beneficiario. Entrambe le parti dovrebbero raggiungere un accordo e l'assistente sociale deve seguire l'esempio del beneficiario poiché il beneficiario è colui che decide di cosa ha bisogno.

TEST DI AUTOVALUTAZIONE

DOMANDE:

Domanda per il capitolo 1:

Cos'è la supervisione

Domanda per il capitolo 2:

Quando si sviluppa la scheda di qualificazione per il follow-up delle attività di formazione, si consiglia di dividere la scheda in due sezioni. Cosa dovrebbero includere le due sezioni?

Domanda per il capitolo 3:

Quando si svolge un processo di orientamento professionale, si prega di menzionare gli elementi chiave su cui concentrarsi per il follow-up durante l'intervento.

Domanda per il capitolo 4:

Sinergie per l'inclusione sociale e lavorativa

Domanda per il capitolo 5:

Secondo te, perché il processo di follow up è importante nella procedura di gestione del caso?

RISPOSTE

Risposta 1:

È uno strumento per prevenire il *burnout* degli operatori e migliorare i servizi. Si tratta di un vero e proprio monitoraggio, attraverso una serie di incontri alla presenza di un supervisore, sia del lavoro di gruppo che della performance del singolo, rispetto alla capacità di accoglienza, collaborazione e gestione dei fattori di stress.

Risposta 2:

Quando si sviluppa la *qualification card*, dividerla in due sezioni; 1) lista di controllo preliminare per richieste e condizioni di base e abilità personali, e 2) abilità pratiche.

La prima sezione si riferisce alla valutazione delle aspettative sul posto di lavoro e alle abilità non specifiche del lavoro più soft, come la lingua, la personalità estroversa ecc. La seconda sezione si riferisce alle abilità specifiche del lavoro, nel caso delle pulizie si tratta di abilità come rifare il letto, pulire il bagno ecc.

Risposta 3:

È importante concentrarsi in primo luogo sugli obiettivi. Gli obiettivi occupazionali del MNAR possono cambiare durante il processo di intervento. Questo è importante, in quanto il monitoraggio e, di conseguenza, l'intervento saranno adattati in base ai nuovi obiettivi o ai cambiamenti durante il processo di ricerca del lavoro. Per verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti, è importante trasformarli in attività operative. Potete verificare che le attività proposte siano state realizzate utilizzando strumenti come la "check list": in questo modo potete valutare la frequenza o il grado di conformità delle azioni proposte.

Risposta 4:

Risposta 5:

Il follow-up o la rivalutazione del beneficiario è una parte essenziale del protocollo di gestione del caso. Come implica il termine, follow-up significa raccogliere informazioni o dati sui beneficiari o mettersi in contatto con loro dopo che la fornitura dell'indirizzo delle esigenze è stata conclusa. Le valutazioni e i follow-up possono assumere la forma di un questionario, un incontro individuale in cui lo staff sociale può ricevere feedback dal beneficiario sul processo, una scala di raggiungimento degli obiettivi che il beneficiario compila e molti altri modi. La speranza è che gli obiettivi vengano raggiunti e il beneficiario inizi a sentirsi meglio e si adoperi per continuare a lavorare autonomamente sui temi discussi tra le due parti. È fondamentale per il processo garantire che i servizi a lungo termine forniti ai beneficiari siano gestiti in modo appropriato, efficace e tempestivo per aiutare i beneficiari a raggiungere i propri obiettivi. Inoltre, i risultati del follow-up e delle valutazioni vengono utilizzati per gli standard pratici, la definizione degli obiettivi, la gestione del rischio e molti altri aspetti del settore. Come altri aspetti della pratica di gestione dei casi, il coinvolgimento del beneficiario in questo processo è essenziale.