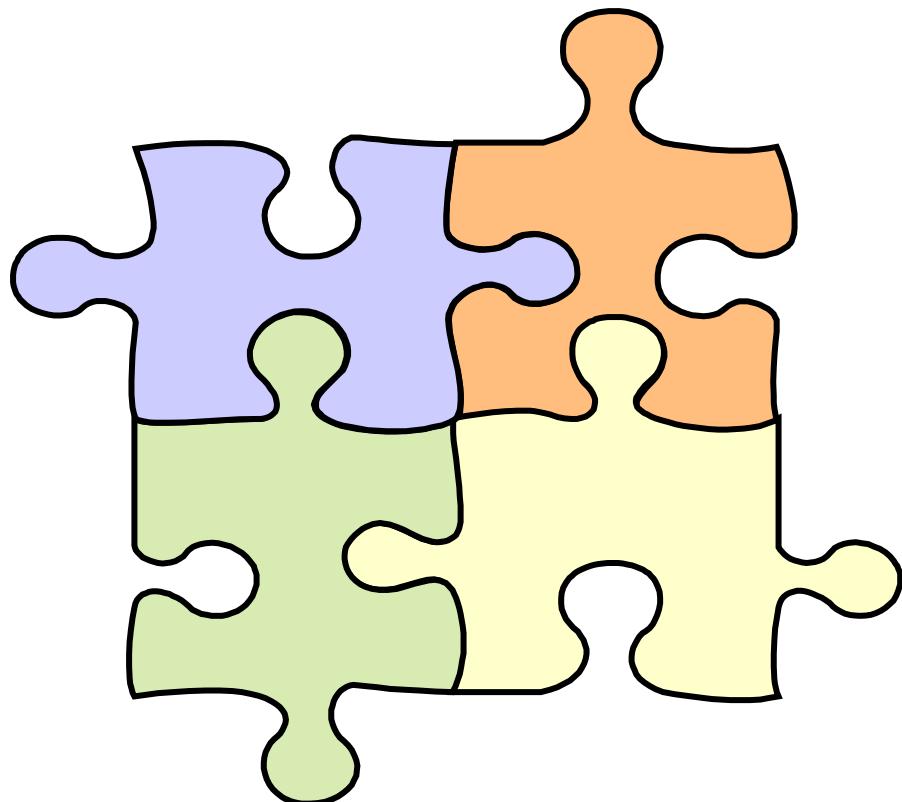


“CASE MANAGEMENT NELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE”

TICINO – PROGETTO 2007/2008
(con possibile estensione fino al 2011)

**Integrazione nella formazione professionale di giovani a rischio
con difficoltà scolastiche, sociali e linguistiche**



Indice

1. Stato dei lavori per quel che concerne le misure già in atto	1
2. Lista degli attori previsti e potenziali	7
3. Descrizione della collaborazione e della coordinazione fra le varie istanze	9
4. Descrizione dei criteri di censimento dei giovani in difficoltà	10
5. Descrizione delle procedure di identificazione, di censimento, di osservazione permanente e di inquadramento dei gruppi a rischio	11
6. Mansionario dei professionisti responsabili (coachs, ispettori d'area,)	13
7. Elenco dei problemi specifici al cantone	17
8. Descrizione dei meccanismi previsti in caso di problemi contingenti che possono nascere	18
9. Breve descrizione del calendario delle misure da prendere nel quadro del Case management nella formazione professionale	18
10. Finanziamento	19

1. Stato dei lavori per quel che concerne le misure già in atto

In questi ultimi anni si è osservato un progressivo incremento delle situazioni a rischio in ambito scolastico e professionale. Il contesto sociale, economico, culturale e linguistico è mutato in modo significativo e la scuola, gli enti statali preposti e le varie agenzie educative presenti sul territorio si trovano di fronte a nuove condizioni che riflettono i cambiamenti avvenuti nel territorio e nell'ambiente sociale.

Il tema delle situazioni a rischio legati a comportamenti ingestibili e disadattati deve svilupparsi e attualizzarsi in modo sistematico tenendo in debita considerazione il giovane, il gruppo di appartenenza e le istituzioni.

Recentemente il Consiglio di Stato del Canton Ticino ha istituito una serie di delegazioni interdipartimentali con lo scopo di attivarsi su vari fronti con una metodologia condivisa e con finalità univoche. Una di queste denominata *Delegazione economia e lavoro: formazione, ricerca e innovazione* ha come finalità quella di trovare le giuste misure per risolvere anche le tematiche che riguardano il progetto "Case management". Infatti, la Delegazione sopramenzionata ha posto fra i suoi obiettivi anche l'ulteriore perfezionamento delle transizioni:

- a) dalla scuola dell'obbligo alla formazione;
- b) dalla formazione al lavoro;
- c) dal lavoro all'imprenditoria.

Nell'anno scolastico 2006/2007 i giovani che hanno seguito un apprendistato in Ticino erano 6699: 4117 maschi e 2582 femmine. In base ai dati del 31 luglio 2007 forniti dall'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale quelli che figurano sulla lista di attesa per cercare un posto di apprendistato erano 247. Al momento attuale i giovani che hanno trovato un posto di tirocinio sono 1454.¹

In base alle esperienze svolte con la gestione di altri progetti, in particolare Promotir 05, 06 e Promotir Melius² si possono identificare fra il 9 e il 10% i giovani che giungono alla fine della formazione obbligatoria con un basso profilo scolastico e socialmente sfavoriti e hanno quindi bisogno di un sostegno particolare nella ricerca di una collocazione indipendentemente da considerazioni di natura demografica o congiunturale.

Negli ultimi anni, segnatamente a partire dal 2000 nel Canton Ticino si è messa in atto tutta una serie di interventi strutturali, istituzionali e individuali per cercare di migliorare i problemi di interfaccia e di transizione esistenti nel passaggio dalla scolarità obbligatoria all'apprendistato e dall'apprendistato al mondo del lavoro. Si è agito in particolare nel secondo biennio di scuola media e nel periodo di formazione a tirocinio, nonché nella fase di uscita dalla formazione professionale e quella dell'entrata nel mondo del lavoro.

Citiamo qui di seguito alcuni esempi di interventi proposti nel periodo della formazione e al termine della formazione, che in modo del tutto naturale si inseriscono nel sistema integrato di accompagnamento dei giovani con situazioni considerate a rischio voluto dal progetto di "Case Management":

¹ DECS – UOSP - Collocamento a tirocinio 2007 – Bilancio di mezza estate – Rapporto 31 luglio 2007

² Promotir – Promozione del tirocinio in Ticino – Contributo dell'UFFT per prestazioni particolari di interesse pubblico – Rif. 05 – 329 del 21 febbraio 2005. Promotir melius, domanda di finanziamento attualmente in fase di verifica presso UFFT.

- aggiornamento e potenziamento del ruolo degli ispettori nella funzione di consulenti marketing del tirocinio (Progetto Promotir 05,06, "Promotir melius");
- potenziamento dei servizi di mediazione con la presenza della figura del mediatore nelle varie sedi delle scuole professionali;
- allestimento e regionalizzazione del pretirocino d'integrazione e delle classi di integrazione;
- miglioramento con contenuti innovativi e finalizzati del tirocinio pratico;
- accompagnamento individuale al termine della formazione (Progetto ARI 05, 06, 07).

Per ciò che attiene la scuola media molteplici sono le misure adottate e gli interventi attuati, in particolare nel secondo biennio della scuola media, per favorire la preparazione, le transizioni e l'inserimento professionale degli allievi con situazioni a rischio. Di seguito le misure più significative.

a) L'integrazione di tutti gli allievi nelle classi regolari

Fin dalla sua istituzione la scuola media si è sempre sforzata di assicurare una piena integrazione a tutti gli allievi di età compresa tra gli 11 e i 15 anni. Anche gli allievi che presentano forme importanti di disadattamento sono inseriti nelle classi regolari. A questo riguardo basta ricordare come nel Canton Ticino il tasso di allievi inseriti nelle scuole speciali raggiunge a malapena il 2 %, mentre sul piano svizzero la media di allievi inserita nell'insegnamento specializzato si attesta attorno al 6 %. Questo significa che una percentuale importante di giovani con difficoltà cognitive o comportamentali frequentano le strutture scolastiche normali e condividono l'esperienza formativa con i coetanei. Nell'ottica dell'inserimento professionale questa scelta è particolarmente importante poiché consente ai giovani in difficoltà di apprendere in contesti e strutture "normali". Questo percorso presenta indubbiamente dei grossi vantaggi per quanto riguarda la formazione sociale, lo sviluppo di capacità relazionali, l'interiorizzazione di regole e comportamenti nonché di capacità e strategie necessarie per vivere e operare in un contesto "normale" ed esigente come sarà il mondo professionale.

b) Il Servizio di sostegno pedagogico

All'interno della scuola media è stato istituito il Servizio di sostegno pedagogico. Lo scopo di questo servizio è coadiuvare gli istituti scolastici e in particolare i docenti nelle loro funzioni educative e di insegnamento. Il Servizio collabora quindi con tutte le componenti della scuola per assicurare l'integrazione di tutti gli allievi, favorendo la crescita della personalità e delle potenzialità secondo le possibilità cognitive, affettive e sociali di ogni allievo.

c) I curricoli differenziati

I giovani che nel secondo biennio della scuola media presentano importanti difficoltà scolastiche e/o di adattamento possono beneficiare di una maggiore individualizzazione dei curricoli di studio. L'allievo, pur restando inserito nella propria classe, è esonerato dalla frequenza dei corsi in alcune materia o li frequenta solo parzialmente. In alternativa segue, all'interno di atelier differenziati, attività pratiche, attività di aiuto scolastico, di orientamento e di preparazione pre-professionale, compresa l'organizzazione di stage lavorativi.

d) Le misure per i casi difficili

In questi ultimi anni le manifestazioni di disagio all'interno della scuola si sono ulteriormente accentuate. Per questo motivo la scuola media ha dovuto adottare nuove misure che si situano a più livelli e sono interdipendenti. Il primo grosso pacchetto di interventi si colloca a livello generale di prevenzione e di promozione del benessere a scuola. Fermo restando che ogni istituto scolastico deve elaborare un

proprio progetto educativo e realizzare numerose iniziative finalizzate a prevenire e attenuare le forme di disagio, sono state definite anche misure specifiche che ricordiamo in sintesi:

d₁) Istituzione di un consiglio permanente sul disadattamento

Ogni istituto è tenuto a creare un Gruppo di lavoro permanente sul disadattamento per monitorare le forme di disagio, valutare regolarmente le misure di promozione del benessere da attivare e verificare le situazioni problematiche.

d₂) Disponibilità di risorse supplementari per rendere operativi progetti di intervento individualizzato

In presenza di situazioni a rischio (oltre ad attivare tutto quanto già descritto in precedenza) un apposito Gruppo di lavoro può elaborare un progetto specifico e ottenere delle risorse supplementari per assicurare un intervento mirato con questo allievo. Le forme e le modalità sono molteplici e dipendono dalle caratteristiche e dai bisogni educativi di questo allievo. A titolo di esempio si può far capo ad un intervento di una figura professionale esterna alla scuola (educatore, psicologo, maestro socio-professionale), oppure ad un operatore scolastico che dispone di particolari competenze o che è riuscito a creare una relazione positiva con questo allievo;

d₃) Inserimento nell'istituto scolastico di persone con una formazione sociale-educativa

Questa misura è introdotta per ora a titolo sperimentale, prevede l'assunzione di un educatore che si occupi di gestire per un periodo (per pochi giorni o alcune settimane) un allievo altamente problematico. Le attività promosse dall'educatore sono finalizzate ad un rapido reinserimento nell'attività scolastica, oppure in un ambito pre-professionale o professionale;

d₄) Creazione di una rete di collaborazioni con istanze esterne alla scuola

Anche questa misura è stata introdotta a titolo sperimentale e mira a stabilire accordi di collaborazione con enti esterni alla scuola, siano essi di carattere pubblico o privato, fra cui le aziende, per consentire agli allievi di compiere un'esperienza di carattere lavorativo e personale diversa da quella scolastica. Un docente assume la funzione di "coach" per il ragazzo e di collegamento con l'istanza esterna.

Questi interventi sono chiaramente processi differenziati e strutturati tendenti a sostenere nella fase di preparazione i giovani a rischio e individualizzare al meglio l'azione di accompagnamento dei giovani alla ricerca di una collocazione nel mondo del lavoro.

A questo proposito possiamo affermare che nei passati anni il tasso di inserimento dei giovani in apprendistato, come pure la collocazione definitiva nel mondo del lavoro dei neodiplomati ha visto in Ticino il conseguimento di risultati molto lusinghieri. Basti vedere a questo proposito:

- a) le statistiche sulla disoccupazione, che in pratica rilevano l'assenza di disoccupati fino a 18 anni, grazie appunto all'eccellente lavoro svolto nell'ambito del collocamento a tirocinio;
- b) le risultanze di un'analisi specifica effettuata nell'ambito del Progetto ARI – Apprendisti Ricerca Impiego³ come pure lo stato delle statistiche del mercato del lavoro che attestano i seguenti tassi di disoccupazione nelle varie fasce di età:

Giugno 2007

³Gianni Ghisla, Luigi Bernasconi, Filippo Bignami - *Inchiesta sulla ricerca di un posto di lavoro dei neoqualificati delle scuole professionali ticinesi nel mese di giugno 2006* – Rapporto IUFFP – Dipartimento ricerca e sviluppo – Area : sistemi della formazione professionale. 2007/1

<i>Età</i>	<i>%</i>	<i>Variazione con maggio</i>	<i>Media annua 2005</i>	<i>Media annua 2006</i>
15/19	2,4	-0,3	3,7	4,1
20/24	6,4	-0,5	9,2	9,0
25/29	4,6	-0,3	6,0	5,8
30/39	3,4	-0,2	4,5	4,4
40/49	3,7	-0,3	4,5	4,7
50/59	2,9	-0,3	3,7	3,8
Oltre i 60	4,3	-0,2	4,8	5,1

Questi dati confermano la buona tenuta del mercato del lavoro giovanile nel Canton Ticino ma anche una positiva risultante degli sforzi intrapresi dalle varie istanze preposte (DECS tramite la Divisione della formazione professionale – DFE tramite la Sezione del lavoro) per collocare i giovani nella seconda transizione, dalla formazione al lavoro.

Qui di seguito riportiamo la situazione delle prospettive d'impiego nelle varie professioni imparate secondo il rilevamento dei neoqualificati eseguito nel 2006 nell'ambito del progetto ARI.

TABELLA RIASSUNTIVA DELLE PROSPETTIVE D'IMPIEGO NELLE PROFESSIONI CON OLTRE 20 NEOQUALIFICATI, STATO AL 30 GIUGNO 2006

Professioni	N. diplomati	Trovato posto al 30.6	Percentuale
Giardiniere	21	6	28,6%
Creatore abbigliamento	20	0	0%
Falegname	20	4	20,0%
Carrozziere	24	8	33,3%
Polimeccanico	35	5	14,2%
Meccanico d'auto	108	27	25,0%
Informatici	25	14	56,0%
Elettricista	96	22	23,0%
Montatore riscaldamenti	27	14	51,8%
Muratore	42	24	57,1%
Pittori	36	12	33,3%
Disegnatori	25	4	16,0%
Commercio e vendita	440	152	34,5%
<i>.Formazione duale</i>	224	96	42,8%
<i>.Formazione tempo pieno</i>	216	55	25,4%
Assistente farmacia	32	5	15,6%
Cuoco	39	9	23,0%
Parrucchiere	47	14	29,7%
Assistente dentale, medico	64	26	40,6%
Impiegato in logistica	20	7	35,0%

2. Lista degli attori previsti e potenziali

Una premessa è importante. Nonostante il numero di situazioni a rischio sia ridotto (300 giovani nel settore medio, di cui 50 possono essere considerati casi ingestibili) occorre ribadire come ogni situazione sia diversa dall'altra. Per conseguire risultati significativi con questi ragazzi non è possibile adottare soluzioni o modelli standardizzati. L'esperienza condotta ci ha mostrato come ogni situazione sia una situazione diversa. Le caratteristiche dell'allievo, il suo percorso educativo, il contesto familiare, sociale e scolastico sono le principali variabili che intervengono e che consentono di definire una situazione come "difficile" o "problematica". L'intervento e la relativa presa a carico deve quindi considerare tutte queste variabili e mettere in atto un progetto specifico, originale, adeguato a quella situazione. Ne consegue che le figure che intervengono e che possono assumere il ruolo di capoprogetto, coach o figura di riferimento sono molteplici, anche se di volta in volta va chiarito in modo inequivocabile chi è la persona e quali sono i suoi compiti.

Nell'ambito di una soluzione integrata come il Case Management le **figure di riferimento** possono essere le seguenti:

a) nella scuola dell'obbligo (III e IV media):

Attori	Istituzione di appartenenza	Statuto	Formazione
docente di sostegno pedagogico	Divisione della scuola Scuola media	docente	pedagogista/psicologo
docente della differenziazione curricolare	Divisione della scuola Scuola media	docente	pedagogista/psicologo/licenza universitaria in una disciplina e abilitazione all'insegnamento
docente di classe	Divisione della scuola Scuola media	docente	licenza universitaria in una disciplina e abilitazione all'insegnamento
educatore	Divisione della scuola Scuola media	funzionario	operatore sociale / educatore
altre figure professionali	Divisione scuola Scuola media	funzionario	formazione in campo sociale e/o educativo

b) nel formazione professionale:

Attori	Istituzioni di appartenenza	Statuto	Formazione
Orientatore professionale	Divisione scuola Ufficio orientamento	funzionario	Pedagogista/psicologo
Ispettore /Consulente marketing del tirocinio	Divisione formazione professionale	funzionario incaricato e nominato	aziendale
Mediatore	Divisione della formazione professionale	docente	Pedagogista/psicologo/formazione in campo sociale
Consulente ARI	Divisione della formazione professionale	docente, funzionario	Pedagogista/psicologo/formazione aziendale

Ispettore d'area	Divisione della formazione professionale	docente, funzionario	Formazione aziendale
------------------	--	----------------------	----------------------

c) Negli altri settori non legati al mondo della scuola:

Attori	Istituzioni di appartenenza	Statuto	Formazione
Collocatore URC	Divisione dell'economia Sezione del lavoro	funzionario incaricato e nominato	Diverse
Tutore	Divisione dell'azione sociale e delle famiglie Ufficio del tutore	funzionario incaricato e nominato	Diverse
Ispettore AI	Istituto delle assicurazioni sociali	funzionario incaricato e nominato	Diverse
Commissione tutoria regionale	Divisione dell'azione sociale e delle famiglie Ufficio del tutore	funzionari incaricati e nominati	Diverse

Vari documenti pubblicati sul numero 19 della **Rivista del sostegno pedagogico della scuola media**, intitolato *“Il disadattamento scolastico nella scuola media”* porta inoltre ad alcune conclusioni fondamentali per uno sviluppo sensato di un progetto di accompagnamento che segua i casi in difficoltà nella SME e nella formazione di base.

Qui di seguito elenchiamo alcuni aspetti rilevati nel documento citato:

- in genere un “caso difficile” presenta più problematiche simultaneamente e le stesse sono interdipendenti;
- ogni problematica, pur se influenzata dalle altre, ha però origine nel contesto in cui si manifestano le reazioni e i disagi;
- ogni contesto/istituzione: famiglia, scuola, posto di lavoro o altri può affrontare soltanto le problematiche che lo concernono;
- tocca alla singola istituzione ricuperare o aiutare il soggetto a ricuperare relazioni positive e fruttuose e, se ne ha bisogno, richiedere un aiuto specialistico.

3. Descrizione della collaborazione e della coordinazione fra le varie istanze

La collaborazione fra le diverse componenti interessate al processo di transizione (Scuola media, Istituti professionali, Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale, Divisione della formazione professionale, altri enti) sarà garantita da una **Conferenza del “Case Management Ticino”** che si prevede sia costituita dai differenti attori implicati nel processo. In particolare vi parteciperanno:

- a) il **Coach/figura di riferimento** operante presso la Scuola media;
- b) **l'orientatore scolastico e professionale** che agisce nella transizione fra scuola e tirocinio;
- c) **l'ispettore d'area** del tirocinio che opera come sostegno al collocamento e in seguito come accompagnatore nella fase di formazione.
- d) gli **esponenti di istituzioni** legati all'assistenza sociale, alla tutoria, alla mediazione scolastica e di altre istituzioni che saranno prese in considerazione di volta in volta.

In questo contesto si tratta di avere a disposizione una banca dati che permetta un monitoraggio dei vari casi a rischio a partire dalla loro identificazione all'inizio della terza media fino al conseguimento del certificato di formazione pratica o dell'attestato di capacità e il relativo inserimento nel mondo del lavoro. Oltre al monitoraggio dei vari casi questa banca dati deve fornire gli strumenti per la gestione individualizzata dei singoli casi. Si può prevedere a questo riguardo l'utilizzazione di uno strumento informatico da definire sulla base di quanto già effettuato nell'ambito del progetto ARI2007⁴. E' prospettabile l'allestimento della banca dati con un progetto specifico che tenga conto delle varie componenti presenti e dei vari attori che entrano in questa dimensione di intervento, considerando le soluzioni già esistenti, in particolare la banca dati MOV POP, oppure già in fase di realizzazione, quali l'estensione della banca dati esistente nell'ambito scolastico (GAS – Gestione Amministrativa Scuole), attualmente operativa per la gestione dei docenti, allargandola anche agli allievi. Il relativo credito è già stato votato dal Gran Consiglio.

Non dobbiamo comunque dimenticare alcune altre figure e agenzie formative che entrano nel novero del percorso formativo del giovane che presenta difficoltà, vale a dire:

a) la scuola che opera e coordina:

la scuola professionale deve assumere la responsabilità di vigilare sul contesto generale e assicurare che famiglia, datore di lavoro e corsi interaziendali possano a loro volta affrontare la parte di difficoltà che concernono il loro ambito;

b) la famiglia:

alla famiglia può servire un lavoro di mediazione con il figlio o la figlia, o forse meglio ancora un aiuto ed uno stimolo a richiedere l'intervento di specialisti che la possano aiutare dall'esterno. La delega del mandato educativo è un aspetto molto delicato e di esclusiva competenza dell'autorità tutoria. Ogni intervento mirante a fare le veci di un genitore va quindi ponderato e può essere fruttuoso solo se svolto con il massimo rispetto, la massima competenza e professionalità e l'assoluta accettazione da parte degli interessati. Si tratta di un intervento al contempo specialistico e di persona di fiducia sia per la famiglia, sia per il figlio;

c) l'azienda di tirocinio:

all'azienda di tirocinio serve un appoggio che sia al contempo competente nell'ambito della professione svolta e che lo possa aiutare ad affrontare nel contesto aziendale eventuali difficoltà relazionali, motivazionali e di gestione del lavoro, del tempo dello studio, ecc. incontrate dal suo apprendista.

4. Descrizione dei criteri di censimento dei giovani in difficoltà

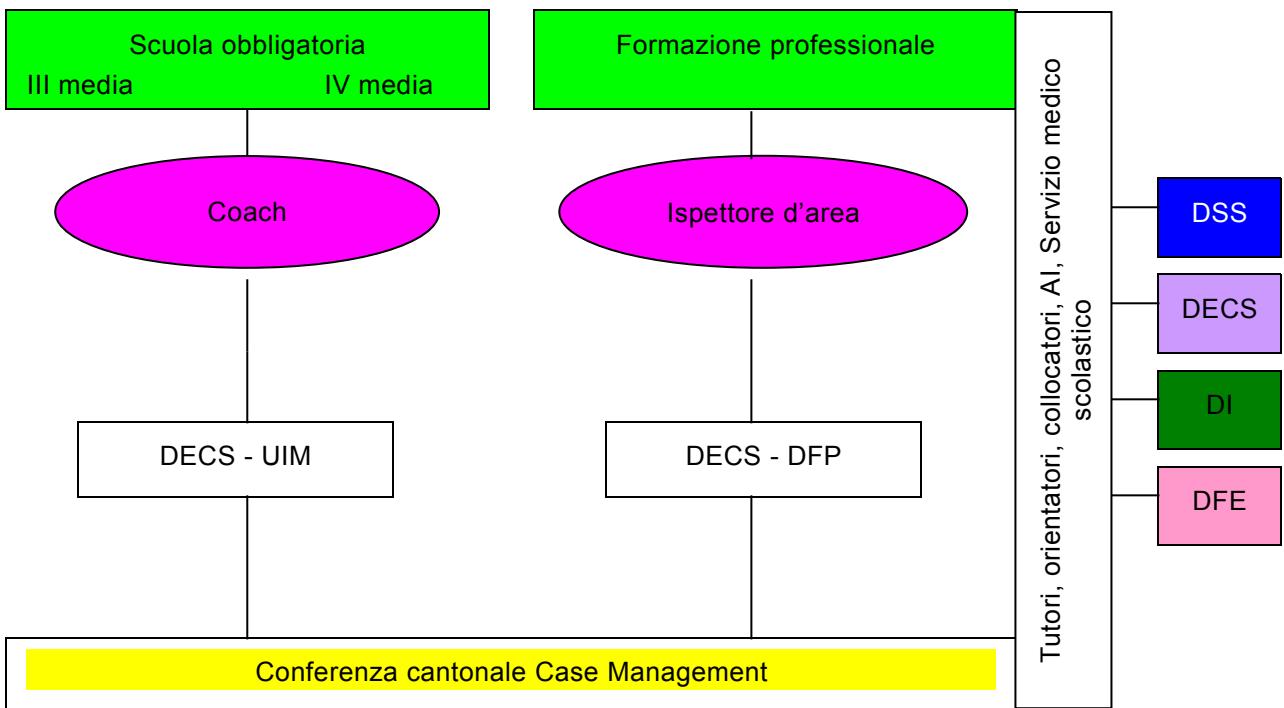
⁴ Rilevamento dei dati dei neodiplomati delle scuole professionali 2007 – www.vovici.com – IUFFP- Fulvio Mulatero e Manuela Nicoli – Dipartimento Ricerca & sviluppo

In riferimento all'XIII e IX anno di scuola dell'obbligo (secondo biennio della scuola media) il numero di allievi che presentano importanti forme di disadattamento scolastico è pari al 2,5 %, secondo i rilevamenti esperiti dall'Ufficio studi e ricerche del DECS in base a criteri già definiti. In termini numerici significa circa 300 allievi. Da segnalare come il DECS dispone di numerosi studi e dati statistici relativi alla scolarizzazione degli allievi a rischio.

Il numero complessivo di allievi seguiti dal Servizio di sostegno pedagogico nel settore della scuola media (secondario I) si attesta oramai da diversi anni tra il 14 % e il 15 %. Come accennato in precedenza gli allievi che presentano importanti forme di disadattamento possono beneficiare di curricoli individualizzati, con una relativa modifica del piano di studio. Quando il progetto educativo contempla un esonero totale da una o più materie, la direzione e il Servizio di sostegno pedagogico presentano il progetto al ragazzo e ai suoi genitori e, una volta ottenuta l'adesione di questi ultimi, viene sottoscritta da tutte le parti coinvolte una sorta di nuovo contratto educativo che specifica in modo dettagliato i contenuti e soprattutto le modifiche rispetto a quanto previsto dal Piano di formazione della scuola media. È utile ribadire come questi progetti sono quasi sempre finalizzati all'apprendimento delle competenze minime per favorire l'inserimento professionale dell'allievo. Il progetto contempla l'acquisizione delle competenze sociali e personali, di quelle manuali oltre evidentemente a quelle di tipo scolastico. L'allievo è progressivamente avvicinato alla realtà lavorativa attraverso esperienze di stage o giornate di lavoro. Un docente assume il compito di **coordinare** il progetto, di svolgere diverse attività con l'allievo nonché preparare e prendere i contatti necessari a favorire il suo inserimento professionale.

5. Descrizione delle procedure di identificazione, di censimento, di osservazione permanente e di inquadramento dei gruppi a rischio

Il funzionamento delle collaborazioni interistituzionali fra Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport e gli altri Dipartimenti, in particolare Dipartimento dell'economia, Dipartimento della sanità e della socialità, Dipartimento delle istituzioni, è rilevabile dallo schema che segue.



Nel dettaglio, valgono le seguenti disposizioni:

- il sistema Case Management a livello cantonale è concepito e coordinato a livello interistituzionale. Le mansioni dei singoli attori sono quindi di competenza dei vari enti da cui provengono le figure professionali interessate;
- dato per acquisito che il Case management è in primo luogo compito della famiglia, l'intervento della scuola con le sue figure di riferimento è comunque da intendere come sussidiario e di completamento all'attività svolta;
- dal momento in cui viene definito "un caso" di accompagnamento lo stesso viene affidato al coach di riferimento che opera in stretta collaborazione con la Direzione scolastica, il docente di classe e i vari responsabili attivi in questo contesto come i docenti di sostegno pedagogico, i mediatori, ecc.;
- il Coach operativo nell'ambito del terzo e quarto anno di Scuola media sulla base delle indicazioni e delle procedure che abbiamo identificato al punto 1 del presente concetto prende contatto con l'ispettore d'area interessato per fornire tutte le informazioni relative all'allievo e alle sue esperienze scolastiche;
- sulla base di queste informazioni che saranno inserite nella scheda individuale di ogni allievo interessato l'ispettore d'area dovrà valutare il da farsi:
 - seguire l'allievo individualmente,
 - presentarlo ad eventuali datori di lavoro,
 - sostenerlo nei primi mesi del collocamento,
 - aiutare il datore di lavoro nella sua azione di formazione/inserimento.

- f) periodicamente la Conferenza cantonale del Case management valuterà i casi identificati procedendo ad eventuali aggiustamenti della procedura prevista e facendo intervenire eventuali altre istanze di supporto (tutore, AI, uffici di riferimento, ecc);
- g) si tratta di verificare il limite temporale di intervento del Case management cantonale, nel senso di prevedere l'accompagnamento del giovane sia durante la scuola media, sia durante la formazione professionale e anche dopo nel periodo di inserimento nel mondo del lavoro. Qui si tratta di verificare "in itinere" se il processo di accompagnamento dovrà essere proseguito fino a 20 o 24 anni. In questo caso interverranno le istanze legate agli Uffici regionali di collocamento per il tramite della Sezione del lavoro.

6. Mansionario dei professionisti responsabili (coachs, ispettori d'area,)

Uno degli aspetti di innovazione proposto da questo intervento mirato e istituzionalizzato è *“un'offerta di rinforzo mediante la quale una persona competente coadiuva il processo evolutivo della persona in formazione che ha difficoltà di apprendimento. Tale sostegno può venire dalle parti più diverse e si spinge oltre i limiti precipui della professione e del luogo di formazione. Per questo è auspicabile un coordinamento molto stretto tra i tre luoghi di formazione.”*⁵

La figura del coach come pure quella dell'ispettore d'area sono visti come una risposta all'esigenza di sostegno individuale speciale, come previsto dalla nuova Legge federale sulla formazione professionale del 13 dicembre 2002 (art. 18). Questo metodo è già stato applicato con buoni risultati in diversi progetti e procedure in vari ambiti della formazione. Per la definizione dei vari termini “coaching”, “coach” e “coachee” rimandiamo alle considerazioni e alle esplicitazioni contenute nel documento presentato da Rainer Bürki in una conferenza tenuta nel 2002 all'ISPFP di Zollikofen⁶. Rileviamo solo che secondo l'autore il coaching è più di una semplice tecnica. E' un approccio complessivo, un metodo di accompagnamento attraverso il quale i discenti vengono sostenuti, incentivati e incoraggiati nei momenti critici della loro formazione. Il coaching permette di attuare una consulenza, un accompagnamento e un incoraggiamento per tutti quei giovani che si trovano in difficoltà ad adempiere alle richieste di prestazioni scolastiche e professionali.

Importante qui far notare come nel caso che stiamo trattando, si tratta di definire la formula di un coaching individuale e non di gruppo. Infatti questa formula permette al coachee di fare una riflessione sulla sua situazione personale e sul suo comportamento con una persona neutrale. Quale devono essere gli elementi caratterizzanti per un profilo ideale del coach? Vari sono gli autori che hanno tracciato i concetti principali di questo profilo.

Cercheremo di tracciare con le due tabelle seguenti il profilo, le competenze personali e sociali del coach. Le indicazioni contenute sono una libera traduzione e adattamento di uno studio sul tema.⁷

⁵ UFFT (2005). Guida alla formazione professionale di base su due anni con certificato federale di formazione pratica. Berna

⁶ Bürki, R (2002) Coaching- nur eine Methode oder doch ein neues Modell? Tagung 25/26 Okt.2002 im SIBP, pp 65-77

⁷ Hess,T; Roth,R. (2001) Professionelles coaching. Heidelberg: Asanger Verlag

Tabella 1. Profilo ideale del coach

Profilo ideale del coach	
<i>Dimensione professionale</i>	<ul style="list-style-type: none">• deve seguire una formazione specifica e continua (professionalizzazione) sul tema del coaching e in tutti gli ambiti di conoscenze che indirettamente o direttamente hanno a che fare con questa tematica;• deve conoscere e saper applicare saperi provenienti da diverse discipline (interdisciplinarità);• a livello teorico deve conoscere teorie e concetti basilari del coaching (teoria dell'apprendimento, teoria dello sviluppo dell'identità, teorie cognitive, teoria interazionistica, teoria dei sistemi, teoria ecologica, costruttivismo, teoria umanistica, teorie sulla cooperazione, sulla comunicazione, knowhow di gestione delle risorse umane, ecc.); così come diversi metodi e tecniche di lavoro (sapere diagnostico, metodi di osservazione, ascolto attivo, feedback, tecniche di moderazione e risoluzione di problemi, generazione di alternative, tecniche di consulenza, drammatizzazione, didattica, tecniche di comunicazione, tecniche di controllo della qualità, metodi di training, ecc.);• deve essere in grado da un lato di costruire costantemente un sapere sempre specifico e dall'altro di rinunciare al suo sapere;• deve possedere capacità sospensiva, ovvero la capacità di interpretare ed entrare nei problemi con calma;• deve saper creare un ambiente che stimoli l'apprendimento del coachee e gli permetta di fare nuove esperienze e sperimentare nuovi atteggiamenti;• deve saper favorire l'organizzazione del sapere e monitorare il processo di apprendimento della persona in formazione;• deve saper dosare in modo ottimale l'aiuto da dare (né troppo, né troppo poco);• deve conoscere bene gli ambiti in cui opera o con i quali è a contatto e coopera (scuola, azienda, altri servizi cantonali), così come la professione intrapresa dal coachee, il suo ambito professionale e nel limite del possibile il suo sistema familiare;• deve conoscere e collaborare con i vari servizi cantonali che hanno a che fare con la formazione professionale;• deve conoscere gli effetti positivi del coaching e esserne convinto;• se l'accompagnatore fosse un docente deve saper distinguere con chiarezza i momenti formativi (trasmissonsione di saperi) da quelli dedicati all'accompagnamento (riflessione metacognitiva).
<i>Dimensione personale</i>	<ul style="list-style-type: none">• essere flessibile, aperto a nuove esperienze;• deve essere orientato all'apprendimento e al miglioramento personale;• avere un buon equilibrio di autostima e sicurezza di sé (self-confidence);• essere paziente;• essere fiducioso nelle competenze altrui e avere un senso di autocritica;• essere trasparente nel proprio agire e saper riflettere sugli eventi e sul proprio modo di agire.
<i>Dimensione sociale</i>	<ul style="list-style-type: none">• accettazione, fiducia e rispetto reciproco devono caratterizzare il suo atteggiamento;• deve essere in grado di stabilire delle relazioni di cooperazione e parternariato con il coachee, basate sulla fiducia e riconoscimento di credibilità reciproco;• deve essere in grado, all'interno di una relazione; di instaurare un equilibrio tra un atteggiamento direttivo e non direttivo, tra una relazione simmetrica e asimmetrica;• deve possedere delle buone capacità comunicative e argomentative

Tabella 2 . Competenze personali e sociali del coach

Competenze personali	Competenze sociali
<ul style="list-style-type: none"> • visione occidentale dell'uomo e del mondo e contemporaneamente apertura verso le visioni di altre culture; • visione umanistica dell'uomo (orientamento a sistemi di valori chiari e trasparenti); • apertura ideologica; • convincimento della capacità innata dell'uomo di migliorare e svilupparsi; • visione critica a analitica delle proprie esperienze di vita; • capacità di assumersi la propria responsabilità; • resistenza allo stress e alle frustrazioni; • esperienza; • capacità di riflettere su se stesso e su e sugli eventi della vita; • pensiero analitico/strategico, creativo, sistematico, e complesso; • carisma. 	<ul style="list-style-type: none"> • empatia; • stima; • autenticità e congruenza; • capacità di mettersi nei panni degli altri e di condivisione ("Mitschwingungsfähigkeit"); • capacità di mantenere un certo distacco dalle situazioni (oggettività); • capacità di ascolto attivo; • esser disposto e capace a donare attenzione e a dedicarsi agli altri ("Zuwendungsbereitschaft"); • capacità di prendere le distanze da se stesso ("Selbstdistanzierungsfähigkeit"); • capacità di creare dei legami, dei rapporti; • capacità di creare un'atmosfera di dialogo e colloqui basata sulla fiducia reciproca; • capacità di moderazione e di risoluzione di problemi.

Le esperienze svolte fin qui nel Canton Ticino, segnatamente nell'ambito della formazione empirica⁸ sull'arco di tre anni (2002 – 2005) portano a significare sei tipologie di coaching che sicuramente anche in questo nuovo concetto organizzativo e funzionale devono essere tenuti in considerazione. Si tratta in particolare del:

- a) **“Coaching organizzativo:** si tratta di un intervento che vaglia, individua, propone e verificalo strutture più adatte all'iter formativo di alcuni casi. Il suo scopo è principalmente quello di mettere a proprio agio il/la giovane e offrigli/le possibilità di progredire agendo a livello di strutture (ad esempio: inserimento in classe; corsi di recupero/sostegno; stages professionali);
- b) **Coaching di consulenza:** questo tipo di coaching è rivolto ai datori (maestri di tirocinio) e ai docenti che necessitano di un sostegno nell'affrontare la formazione di determinati giovani. E' principalmente un servizio di consulenza in quanto dovrebbe rispondere a breve termine a precise richieste educative, pedagogiche o didattiche dei formatori. Potrebbe essere rivolto anche ai giovani; in quel caso si tratterà di un servizio tipo quello proposto dai docenti mediatori;
- c) **Coaching scolastico:** in questo caso siamo di fronte a un vero e proprio aiuto diretto al/alla giovane in formazione che necessita di una “traduzione” (rilettura, rivisitazione) del lavoro svolto in classe. Si tratta di un intervento mirato, simile al sostegno, che deve ritenersi regolare e può avvenire sia dopo scuola che durante alcune lezioni
- d) **Coaching di coordinamento:** rivolto ai casi di giovani nella cui formazione professionale, oltre alle classiche figure conosciute, intervengono o comunque risultano coinvolti altri personaggi (psicologi, medici, tutori, educatori, docenti di sostegno privati, funzionari AI, ecc.). L'intervento del coach in queste situazioni dovrebbe permettere al/alla giovane di seguire un percorso formativo con un sostegno unidirezionale: si tratterà di tessere questa rete d'intervento in maniera solida e interattiva;
- e) **Coaching d'accompagnamento:** dovrebbe essere quel tipo di coaching rivolto ai casi più delicati; quelli che in realtà necessiterebbero di più forme di coaching tra quelle elencate in precedenza. E' la forma più impegnativa, in quanto si rivolge direttamente al/alla giovane agendo su diverse componenti della sua persona e può contemplare diversi tipi d'intervento, che si ripetono regolarmente per tutto o buona parte del percorso formativo;
- f) **Coaching di mantenimento:** interviene nel periodo post-formazione per casi fragili o per i quali si prospetta un periodo di disoccupazione. Esso si propone pure di seguire i giovani che passano al tirocinio federale”.

Il Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport del Canton Ticino ha già intrapreso i passi necessari per identificare una delle possibili figure che saranno operative nell'ambito della Scuola media. A

⁸ Luca Bonini, Tessa Bassetti - Concetto per lo sviluppo del Servizio di accompagnamento nella formazione biennale – ISPFP – Lugano – 4 agosto 2006

questo riguardo è stato emanato un concorso cantonale apposito che prevede anche una serie di compiti specifici riconducibili ad un mansionario che riproduciamo integralmente:

Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport

59/07 3 Operatori/trici sociali con diploma (opzione Educatore) incaricati/e presso l'Ufficio dell'insegnamento medio, Bellinzona

Classe e stipendio annuo (compresa 13° mensilità):

26-28 73 575.– / 98 093.–

Compiti:

- organizzare l'attività e gestire gli allievi particolarmente problematici di un istituto scolastico
- collaborare e interagire con gli insegnanti, gli operatori scolastici e la direzione dell'istituto scolastico sia in relazione alle situazioni degli allievi problematici, sia nelle iniziative, nei progetti e nelle attività di prevenzione del disagio e di promozione del benessere
- collaborare con le famiglie, le istanze e i servizi attivi nel territorio

Requisiti:

diploma di operatore sociale SUPSI (opzione Educatore)
adeguata esperienza lavorativa con bambini e adolescenti problematici
motivazione ad operare in un contesto scolastico e particolari attitudini al lavoro in équipe
conoscenza dell'italiano

Osservazioni particolari:

statuto di funzionario
onere complessivo d'impiego a tempo parziale: 85%
durante le settimane di scuola (36,5) l'attività comporta, di regola, un onere del 100% con possibilità di compensazione nei periodi di chiusura delle scuole
inizio dell'attività: 1° settembre 2007
l'incarico ha la durata di un anno, con possibilità di rinnovo per un secondo anno, in quanto è legato ad una sperimentazione nell'ambito degli interventi per le situazioni ingestibili
la sede di servizio sarà fissata dall'Ufficio dell'insegnamento medio nell'istituto scolastico in cui l'operatore/trice svolge la sua attività. A dipendenza delle situazioni la persona assunta può operare in una o più sedi

– i/le candidati/e dovranno presentare l'estratto del casellario giudiziale centrale in originale (ottenibile presso l'Ufficio federale di giustizia a Berna)

Scadenza:

3 luglio 2007

Ulteriori informazioni si possono ottenere presso il signor Francesco Vanetta, direttore dell'Ufficio dell'insegnamento medio, tel. 091 814 18 20.

Si richiamano le condizioni generali valide per il concorso

7. Elenco dei problemi specifici al cantone

Nell'elenco dei problemi che sono tipicamente legati alla struttura geografica, demografica e istituzionale del Canton Ticino si possono delineare i seguenti:

- a) **l'assenza di strutture chiuse o semiaperte** che si facciano carico della gestione di casi identificati come a rischio particolare e l'impossibilità, per ragioni linguistiche, di collaborare con enti e istituti già operanti nel settore ma ubicati in altri Cantoni. Ciò comporta l'obbligo di istituire sul posto tutti gli strumenti e tutte le procedure che devono supportare l'operazione di identificazione, di gestione dei casi e di collaborazione fra le varie istanze preposte, con la conseguente impossibilità di far capo a razionalizzazioni e a economie di scala;
- b) **l'estrema frammentazione del territorio** e la conseguente regionalizzazione molto marcata che porta ad una settorializzazione delle scelte professionali dei giovani in funzione della vicinanza dei posti di apprendistato;
- c) **la concentrazione nelle zone urbane**, come conseguenza della regionalizzazione, dei posti di apprendistato in determinate professioni, con l'esigenza di lunghi tragitti per recarsi sul posto di tirocinio, situazione cui si è cercato di ovviare con una promozione di posti di tirocinio, soprattutto nel commercio e nella sanità, nelle istituzioni pubbliche e parapubbliche locali, anche nella forma di reti d'aziende;
- d) **la distribuzione non equilibrata fra le regioni** della disponibilità dei posti di apprendistato e di lavoro. A questo riguardo riportiamo una tabella elaborata dall'UOSP a fine luglio 2007 sullo stato del collocamento a tirocinio dei giovani⁹

Regione	POSTI LIBERI					POSTI OCCUPATI					POSTI IN TRATTATIVA					TOTALI				
	M	F	M/F	Tot.	% reg./ TI	M	F	Tot.	% reg./ TI	M	F	Tot.	% reg./ TI	M	F	M/F	Tot.	% reg./ TI		
Tre Valli	48	0	14	62	15.6	71	36	107	7.4	24	48	72	9.0	143	84	14	241	9.1		
Bellinzona	31	6	16	53	13.4	175	107	282	19.4	99	30	129	16.1	305	143	16	464	17.5		
Locarnese	49	10	36	95	23.9	193	105	298	20.5	56	22	78	9.8	298	137	36	471	17.8		
Lugano	95	13	41	149	37.5	367	250	617	42.4	169	295	464	58.1	631	558	41	1230	46.4		
Mendrisio	20	9	9	38	9.6	102	48	150	10.3	37	19	56	7.0	159	76	9	244	9.2		
TICINO	243	38	116	397	100	908	546	1454	100	385	414	799	100	1536	998	116	2650	100		
Sopraceneri	128	16	66	210	52.9	439	248	687	47.2	179	100	279	34.9	746	364	66	1176	44.4		
Sottoceneri	115	22	50	187	47.1	469	298	767	52.8	206	314	520	65.1	790	634	50	1474	55.6		

Questi problemi impongono una particolare attenzione nell'elaborazione del progetto ticinese di "Case Management", che tenga conto dell'articolazione delle ipotesi di soluzioni che devono essere adottate.

⁹ UOSP /DECS Collocamento a tirocinio – Bilancio di mezza estate – 30 luglio 2007

8. Descrizione dei meccanismi previsti in caso di problemi contingenti che possono nascere

I vari meccanismi sono la derivazione delle singole procedure previste. Si tratta di identificare in questa zona grigia le competenze della Conferenza del “Case Management Ticino” (calendario, compiti, relazione a chi, ecc.). Sarà però senza dubbio la pratica con i singoli casi che dovrà far decantare questo genere di intervento e eventualmente istituzionalizzarli inserendoli in forme e struttura già previste sul territorio (Pretirocinio di orientamento).

9. Breve descrizione del calendario delle misure da prendere nel quadro del Case management nella formazione professionale

L'inizio formale del progetto di “Case Management” è fissato al 1° settembre 2007, considerando tuttavia che una serie di elementi costitutivi del Case Management, che però non sono oggetto della presente richiesta, sono in atto, alcuni da anni alcuni perlomeno da alcuni mesi.

I passi immediatamente successivi sono:

- verifica dell'utilizzazione del monte ore nelle SME per la gestione dei singoli casi;
- attribuzione dei mandati (per lo più, trattandosi di docenti, in ore-lezione) per lo svolgimento delle varie funzioni, in particolare delle figure di riferimento previste;
- definizione del ruolo della Commissione interna per le attività complementari;
- messa in cantiere della Conferenza del “Case Management Ticino”.

In questa tabella abbiamo cercato di evidenziare la tempistica dei vari interventi previsti fermo restando che si tratta di un progetto con quindi tutta una serie di imponderabili che andranno di volta in volta valutati e aggiornati.

Tipologia di intervento	Settembre 2007 – Dicembre 2008																		
Attività	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Preparazione concetto	■																		
Consegna concetto			■																
Identificazione coach				■	■														
Verifica monte ore					■	■													
Identificazione casi						■	■	■	■										
Lavoro del coach							■	■	■	■									
Incontri CCM								■							■				■
Lavoro isp.d'area															■	■	■	■	
Valutazione progetto																■	■	■	
*																			

* Altri interventi e modalità di lavoro verranno stabiliti in base alle risultanze della prima esperienza 2007/2008. Gli interventi saranno quindi reiterati e riprogrammati sulla base delle indicazioni raccolte e inseriti nella continuazione del progetto che si prevede possa essere prolungato fino al 2011.

10. Finanziamento

Occorre tenere in debita considerazione quanto già previsto, in particolare alla voce 309.021 Centro di responsabilità budgetaria 430 del Preventivo 2007 della Divisione della scuola, rispettivamente del progetto di Preventivo 2008, nonché di altre poste nei centri di responsabilità budgetaria della Divisione della formazione professionale.

I costi indicati devono pure essere rapportati al potenziale di risparmio insito nell'applicazione delle misure previste dal progetto di Case Management Ticino. Infatti, quando con le misure si evita a un giovane l'insuccesso:

- a) nell'inserimento in una formazione al termine dell'obbligo scolastico;
- b) nello svolgimento di una formazione;
- c) nella conclusione di una formazione;
- d) nell'inserimento nel mondo del lavoro,

si evita un costo che a dipendenza dei vari stadi in cui si manifesta l'insuccesso possono variare nel modo seguente:

a) Costo pro capite per il semestre di motivazione	25'000.- CHF
b) Media del costo pro capite per un giovane disoccupato fra i 15 e i 19 anni	10'250.- CHF
c) Media del costo pro capite per un giovane disoccupato fra i 20 e i 25 anni	19'300.- CHF

Con i dati statistici disponibili sulla disoccupazione giovanile, forniti a fine luglio 2007 dalla Sezione del lavoro del Dipartimento cantonale delle finanze e dell'economia, abbiamo i seguenti costi nel nostro Cantone:

25 giovani iscritti al semestre di motivazione per un costo di	625'000.- CHF
60 giovani iscritti al bilancio per un costo di	300'000.- CHF
194 giovani iscritti in disoccupazione fra 15 e 19 anni per un costo di	1'988'500.- CHF
<u>736 giovani iscritti in disoccupazione fra 20 e 25 anni per un costo di</u>	<u>14.204.800.- CHF</u>
<u>Costo totale</u>	<u>17.118.300.- CHF</u>

La dimensione dell'intervento di cura della disoccupazione fa sì che gli importi pur rilevanti che si vogliono destinare alla sua prevenzione, attraverso l'individuazione precoce dei casi a rischio, la loro gestione e l'indirizzo verso soluzioni di inserimento nella formazione e completazione della stessa, devono essere relativizzati.

Costi dettagliati :	Progetto "Case Management Ticino"		
		2007	2008
Personale			
salari/onorari, prestazioni sociali incluse	ore preventivate, salario orario, percentualità		
direzione e coordinamento		50.000	75.000
progettazione e sviluppo		50.000	25.000
segreteria		30.000	30.000
coaching			
• educatori		80.000	300.000
• interventi in situazioni a rischio		100.000	600.000
• docenti corso pratico		100.000	400.000
• coordinamento		100.000	100.000
traduzioni		10.000	10.000
Costi di produzione			
grafica ed editing		10.000	10.000
tiratura		5.000	5.000
materiale informativo		20.000	20.000
materiale cancelleria		10.000	10.000
Altre spese			
formazione del personale		20.000	20.000
indennità di trasferta		10.000	50.000
spese postali		5.000	5.000
Relazioni pubbliche			
relazioni pubbliche		5.000	20.000
Sviluppo della qualità			
valutazione e accompagnamento , 1-10% del provvedimento			20.000
Costi di valutazione			
accompagnamento		10.000	
vigilanza e consulenza		10.000	
valutazione		10.000	
Costo totale (IVA compresa)		605.000	1.710.000
Ricavi		50.000	100.000
Costo netto del progetto		555.000	1.610.000

Luogo e data Lugano – Breganzone 31.08.2007

Firma della direzione di progetto:

Vincenzo Nembrini
Luigi Bernasconi

John

NB. La presente tabella di costi è da intendere estesa fino al 2011 nel caso in cui vengano approvato i parametri di finanziamento richiesti.