LA RICERCA REALIZZATA IN ITALIA

sulle competenze informali e non-formali delle professioni sociali ed educative

Exchanging practices to recognize and validate competences of social and educational professionals.

www.comworkproject.org

ComWork-Erasmus

This project has been funded by the support of the European Commission. ERASMUS+ 2014-1-IT01-KA200-002490 CUP F85C14000310005.

This project has been funded with support from the European Commission.

This communication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use, which may be made of the information contained therein.

INDICE

INTRODUZIONE 4

1. COM-WORK E IL FENOMENO DEI N.E.E.T. 4

1.2 I N.E.E.T. in Italia 4

1.3 La strategia italiana di contrasto del fenomeno 5

1.4 Il livello regionale d'intervento 8

2. REPORT DELLA RICERCA QUALITATIVA 10

2.1 Chi sono i N.E.E.T.?.....11

2.2 Alle radici del fenomeno 13

2.3 Risalire il fiume come i salmoni. Ovvero le strategie di fronteggiamento del fenomeno 18

2.4 Una professionalità riflessiva per incontrare davvero i giovani 22

3. TESTIMONI PRIVILEGIATI COINVOLTI 28

Introduzione

Il progetto "*COM_WORK. Exchanging practices for recognize and validate competences of social and educational professionals*", programma Erasmus +, finanziato dalla comunità europea (inizio progetto 2014, termine 2016), muove i propri passi con l'obiettivo della valorizzazione ed emersione delle competenze informali e non formali dei lavoratori e delle lavoratrici del settore socio-educativo, con un focus sugli operatori impegnati nei servizi rivolti ai N.E.E.T., al fine di migliorare l'occupabilità e la mobilità dei giovani europei.

Nella fase attuale del progetto sono previste:

- una prima ricognizione di quanto offerto a livello nazionale con una focalizzazione sul livello della regione Lazio, come illustrato nei paragrafi seguenti di questo capitolo;
- la realizzazione di una ricerca qualitativa, mirata ad approfondire le caratteristiche del fenomeno e delle strategie di intervento finora utilizzate, secondo l'opinione di testimoni privilegiati scelti nei contesti pubblici e privati in cui si realizzano le azioni di contrasto; i risultati della ricerca sono illustrati al capitolo 2;

1. COM-WORK e il fenomeno dei N.E.E.T.

1.2 I N.E.E.T. in Italia

N.E.E.T. è l'acronimo inglese di "*Not (engaged) in Education, Employment or Training*"[1]. È stato usato per la prima volta nel luglio 1999 in un report della *Social Exclusion Unit* del governo del Regno Unito, come termine di classificazione per una particolare fascia di popolazione, di età compresa tra i 16 e i 24 anni[2] in Italia, ad esempio, l'utilizzo di *N.E.E.T.* come indicatore

[1] *Dizionario di Economia e Finanza* (2012), Istituto dell'Enciclopedia italiana Treccani

[2] Katrin Kraus, *Work, Education and Employability*, Peter Lang, 2008 (p. 188

statistico si riferisce, in particolare, a una fascia anagrafica più ampia, la cui età è compresa tra i 15 e i 29 anni[3]. Secondo l'Istat, in Italia, nel 2009, i *N.E.E.T.* nella fascia di età tra i 15 e i 29 anni erano circa 2 milioni (il 21,2 per cento)[3]. Il Ministero del Lavoro, partendo dai dati Istat, ha provato a tracciare il volto dei "nènè", né lavoratori né studenti. A partire dal genere e dall'area di residenza: più della metà, il 56,5 per cento, è costituito da donne che vivono al Sud (Napoli, Catania, Brindisi e Palermo sono le province che vestono la maglia nera) e hanno un livello di istruzione medio basso, licenza media o al più diploma superiore. La maggior parte ha anche smesso di cercare un impiego: il 57,7 per cento dei maschi N.E.E.T. italiani è inattivo, e se si guardano alle percentuali delle donne la situazione appare ancora più drammatica. Ogni cento ragazze, 72 si sono rassegnate a rimanere disoccupate e a non entrare nel mercato del lavoro. Anche in questo caso le performance peggiori si registrano al Sud, con picchi che superano l'80% in Campania. Ma a dimostrazione che quello dei N.E.E.T. è un problema strutturale, una percentuale di inattivi superiore alla media nazionale lo fa registrare il Trentino Alto Adige, dove si sfonda il tetto del 60% contro il 39% di chi invece non si rassegna alla disoccupazione.

1.3 La strategia italiana di contrasto del fenomeno

La punta di diamante di ogni tipo di intervento sia a livello regionale che nazionale è l'adesione al Programma Garanzia giovani secondo quanto dettato dalla raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea[4]. *"Il termine «garanzia per i giovani» si riferisce a una situazione nella quale, entro un periodo di quattro mesi dall'inizio della disoccupazione o dall'uscita dal sistema d'istruzione formale, i giovani ricevono un'offerta qualitativamente valida di lavoro, proseguimento degli studi, apprendistato o tirocinio. Un'offerta di proseguimento degli studi potrebbe anche comprendere*

[3] Rapporto annuale. La situazione del Paese nel 2009.

[4] Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, 26.04.2013, RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO, del 22 aprile 2013 sull'istituzione di una garanzia per i giovani

programmi di formazione di qualità sfocianti in una qualifica professionale riconosciuta".

Il Piano italiano di Garanzia Giovani si avvale di strumenti di monitoraggio e valutazione dell'attuazione degli interventi, riferendosi sempre agli indicatori definiti nell'allegato II del Regolamento (UE) n. 1303/2013, nel "Piano Italiano di attuazione della Garanzia Giovani" e nelle convenzioni tra il Ministero e le Regioni. Le informazioni atte al monitoraggio ed alla valutazione confluiscono direttamente nella piattaforma tecnologia del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali che rappresenta la fonte di dati certi. Altre fonti sono quelle predisposte dalla statistica ufficiale (Istat, Isfol, Camere di Commercio, Osservatori degli archivi gestionali Inps).
I dati disponibili nella piattaforma e disponibili nell'ultimo rapporto aggiornato al 24 aprile 2015, evidenziano la registrazione di 530.000 giovani con oltre 270 mila prese in carico. Su un totale di 270.914 giovani presi in carico, sono 80.012 quelli a cui è stata proposta una misura.
Segue la tabella delle opportunità di lavoro complessive pubblicate dall'inizio del progetto:

Opportunità di lavoro complessive pubblicate dall'inizio del progetto (in termini di numero vacancy e posti disponibili) ripartite per qualifica professionale

QUALIFICA PROFESSIONALE	NUM. VACANCY	NUM. POSTI
	Valore Assoluto	Valore Assoluto
Artigiani, operai specializzati e agricoltori	7.505	9.920
Conduttori di impianti e operai semiqualificati addetti a macchinari fissi e mobili	3.563	5.856
Impiegati	6.396	9.584
Legislatori, dirigenti e imprenditori	793	929
Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	6.750	8.212
Professioni non qualificate	1.981	3.741
Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	5.494	10.250
Professioni tecniche	16.249	21.300
TOTALE	48.731	69.792

NdF: secondo me va spiegato meglio che si intende per “vacancy” e “posti”, cerchiamo di metterci nei panni di quelli che leggeranno all’estero.
Alla medesima data, ecco la distribuzione delle “prese in carico” sul territorio nazionale, in base alla regione di appartenenza.

Presi in Carico con Profilazione per REGIONE DI PRESA IN CARICO e GENERE

Regione di Presa in Carico	MASCHI		FEMMINE		TOTALE	
	Valore Assoluto	Percentuale	Valore Assoluto	Percentuale	Valore Assoluto	Percentuale
01-PIEMONTE	3.486	2,5	2.704	2,1	6.190	2,3
02-VAL D'AOSTA	370	0,3	322	0,2	692	0,3
03-LOMBARDIA	12.287	8,8	10.015	7,6	22.302	8,2
04-TRENTO	998	0,7	872	0,7	1.870	0,7
05-VENETO	9.550	6,9	10.424	7,9	19.974	7,4
06-FRIULI VENEZIA GIULIA	2.996	2,2	3.476	2,6	6.472	2,4
07-LIGURIA	1.408	1,0	1.449	1,1	2.857	1,1
08-EMILIA ROMAGNA	10.656	7,7	10.832	8,2	21.488	7,9
09-TOSCANA	8.975	6,4	9.014	6,8	17.989	6,6
10-UMBRIA	3.672	2,6	3.422	2,6	7.094	2,6
11-MARCHE	6.346	4,6	6.399	4,9	12.745	4,7
12-LAZIO	10.710	7,7	10.443	7,9	21.153	7,8
13-ABRUZZO	5.039	3,6	4.732	3,6	9.771	3,6
14-MOLISE	730	0,5	646	0,5	1.376	0,5
15-CAMPANIA	13.038	9,4	10.455	7,9	23.493	8,7
16-PUGLIA	9.355	6,7	8.199	6,2	17.554	6,5
17-BASILICATA	3.828	2,8	3.647	2,8	7.475	2,8
18-CALABRIA	5.224	3,8	4.451	3,4	9.675	3,6
19-SICILIA	20.398	14,7	19.844	15,1	40.242	14,9
20-SARDEGNA	10.087	7,2	10.415	7,9	20.502	7,6
TOTALE	139.153	100,0	131.761	100,0	270.914	100,0

1.4 Il livello regionale d'intervento

Alla Regione Lazio sono stati stanziati **137.197.164** Euro, per sperimentare un nuovo sistema di servizi e politiche attive del lavoro (NdF: come si connette Garanzia Giovani a questo?). Le risorse finanziarie destinate alle singole misure sono indicate nella convenzione del 2 maggio 2014 stipulata tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e la Regione. Per ogni misura sono stati poi assegnati i seguenti importi:

- Accoglienza, presa in carico, orientamento: 2.840.244,00 euro
- **Formazione**: 12.800.000,00 euro
- Accompagnamento al lavoro: 34.517.670,00 euro
- **Apprendistato**: 9.140.000,00 euro
- Tirocinio extra curriculare, anche in mobilità geografica: 29.617.250,00 euro
- Servizio civile nazionale: 3.540.000,00 euro
- Sostegno all'auto-impiego e all'auto-imprenditorialità: 6.500.000,00 euro
- Mobilità professionale transazionale e territoriale: 2.542.000,00 euro
- **Bonus occupazionale**: 35.700.000,00 euro

A fronte dei dati riportati emerge tuttavia una grave criticità, come pubblicato dal monitoraggio informale di "la Repubblica degli stagisti" ed "Adapt" e dalla cronaca locale e nazionale, sfociata in una manifestazione di protesta nel mese di marzo 2015 presso la regione Lazio. Nel Lazio infatti la maggior parte dei ragazzi che partecipano ad attività di tirocinio extracurriculare non viene ancora pagata, come succede nella maggior parte delle regioni, pur rappresentando l'unico tipo di offerta messa a disposizione da Garanzia giovani.

Il piano europeo Youth Guarantee prevede altresì la definizione di un'offerta formativa entro quattro mesi dalla stipula del patto di servizio con il centro dell'impiego. Ad oggi le offerte riguardano prevalentemente solo i tirocini, mentre le offerte di lavoro visibili riguardano le basse qualifiche inserite dalle agenzie interinali. In Italia sono diverse le agenzie interinali che si sono accreditate a Garanzia giovani e si pongono come interlocutori "privati" tra i giovani ed le imprese. Ciò che propongono sembrano comunque essere lavori manuali nel commercio o nel settore alberghiero anche a fronte di giovani con

profili di natura completamente differente. Riescono a ricevere tuttavia le quote previste da Garanzia Giovani per l'attività di intermediazione svolta a fronte della presenza di giovani che dopo quattro mesi di attività di tirocinio non hanno ancora ricevuto il rimborso dei 400,00 euro mensili previsti.

Al fine di migliorare la situazione, all'inizio dell'anno 2015 il governo è intervenuto anche con due decreti: uno per correggere il sistema di profilazione degli iscritti in modo da individuare percorsi individuali più coerenti, e l'altro per estendere il bonus occupazionale anche ai contratti a termine di durata inferiore a sei mesi e all'apprendistato professionalizzante.

Attendiamo pertanto di vederne i risultati (NdF : io questa frase la toglierei…)
Queste sono le definizioni, i dati e i fatti di cronaca restituiti velocemente dalle fonti internet e dall'attualità. Ma chi sono realmente i giovani, o non più così giovani N.E.E.T.? Quali sono i servizi e le persone che cercano di intercettarli e parlare con loro?

2. REPORT DELLA RICERCA QUALITATIVA

Il presente report espone i risultati della ricerca qualitativa svolta, articolata sui seguenti temi:

- l'individuazione di processi innovativi nella costruzione di interventi e politiche di fronteggiamento del fenomeno dei N.E.E.T. ;
- l'aderenza tra le politiche locali e le linee di indirizzo europee;
- l'individuazione delle strategie e delle buone prassi e nei servizi rivolti ai giovani;
- l'individuazione delle competenze formali e non formali degli operatori che lavorano con i N.E.E.T. richieste dal contesto di intervento e dalle organizzazioni di appartenenza;
- la percezione del fenomeno e delle sue cause da parte degli operatori e come questa orienta le competenze e i processi di apprendimento degli stessi servizi e operatori coinvolti

Per poter esplorare le diverse dimensioni che la ricerca ci poneva abbiamo scelto di ascoltare i diversi attori del sistema dei servizi ai diversi livelli: quello della direzione delle politiche, quello del coordinamento dei servizi territoriali e infine quello del livello operativo, ascoltando direttamente coloro che lavorano a stretto contatto con i giovani.
A tal fine sono state realizzate 5 interviste in profondità, utilizzando la metodologia dell'intervista focalizzata e due focus group.
Le interviste sono state rivolte a:

- due dirigenti pubblici: uno del comune di Roma e l'altro del centro per l'impiego (responsabile quest'ultimo dei progetti di "garanzia giovani");
- due coordinatori di centri di aggregazione giovanile (situati in contesti periferici)
- un responsabile dell'area dell'orientamento al lavoro di una cooperativa sociale.

I focus group invece sono stati rivolti a operatori tanto dell'orientamento al lavoro che di servizi educativi rivolti ai giovani (educative di strada, centri giovanili, case famiglia ecc.).

Diamo conto qui di seguito di quanto emerso dalle interviste e dai focus. In allegato gli strumenti da noi utilizzati.

2.1 Chi sono i N.E.E.T.?

Uno dei primi temi affrontati con i diversi interlocutori riguardava la definizione della categoria dei N.E.E.T. , le sue caratteristiche e l'eventuale omogeneità o meno della categoria.

Sul tema del riconoscimento della categoria sembra esserci un sguardo diverso in base alla posizione da cui si osserva la realtà. Chi ha uno sguardo più all'alto, in virtù del livello di programmazione delle politiche e degli interventi, riconosce valore alle categorie. Gli operatori che operano maggiormente uno sguardo dall'interno sembrano riconoscere meno i confini della categoria e comunque a vederla in maniera comunque molto frammentata.

Sembra comunque emergere il paradosso di una catalogazione di una categoria di giovani in base a ciò che "non fanno e non sono" piuttosto che in base a ciò che sono e fanno. A questo proposito un' operatrice che occupa di orientamento al lavoro di giovani in progetti di natura socio-educativa sostiene: *"Secondo me non esiste una classificazione così netta di giovani che vengono considerati N.E.E.T., secondo la mia esperienza non si tratta di una "classe", ma più di una condizione "temporale", è una fase di transizione, di "stallo" tra una esperienza (ad esempio di formazione o di lavoro) ed un altra, quindi non di un "gruppo omogeneo" ma di "fasi di vita" di singole persone"*. Cosi anche un altro operatore che invece lavora nell'orientamento al lavoro più tradizionale e che sta lavorando anche nella cornice degli interventi di "garanzia giovani" sottolinea in maniera provocatoria: *"La categoria è totalmente inventata, è una categoria retorica che serve probabilmente a giustificare, spostando le responsabilità del problema all'esterno del sistema, ponendolo nella demotivazione e nell'incapacità ad attivarsi. Un problema invece che è interno al sistema del mercato del lavoro"*. Un ulteriore parere critico sulla categorizzazione ci arriva da un educatore che lavora con la devianza giovanile:" *Io non so se esistono i N.E.E.T., in genere però quando una cosa non si comprende bene è allora che la si definisce al negativo"*. Infine abbiamo anche chi come un coordinatore di un centro di

aggregazione giovanile sottolinea la dimensione etichettante della categoria e argomenta: *"E' una parola che etichetta,, che stabilisce che è qualcosa rispetto ad un'altra. Se nomino dei giovani così, vuol dire che li ho etichettati. …..però Non credo che esista un solo essere umano nel quale sia totalmente assente la formazione, considerando anche quali sono le definizioni di formale e non formale. La vita stessa è formazione."*

Abbiamo invece ascoltato considerazioni diverse dagli intervistati che svolgono un ruolo più "alto" e meno di *front office*, come se i N.E.E.T. si potessero osservare solo all'interno di uno sguardo più generalista e scomparissero invece dentro una prospettiva più concreta ma anche necessariamente parziale. Cosi ci racconta una dirigente del comune di Roma che per molti anni ha lavorato al coordinamento dei Centri di Orientamento al Lavoro (C.O.L.)[5]: *"Sono certissima che esistono i N.E.E.T., ragazzi che terminato l'obbligo formativo non si iscrivono né all'università né a percorsi professionali né si cercano un lavoro. Semplicemente perché, in questi anni, abbandonati completamente gli studi si chiudono in ambiti domestici o di relazioni sociali di tipo amicale, non di tipo lavorativo o formativo. Ne abbiamo avuto prova tangibile sia nei centri dell'orientamento al lavoro sia in questa struttura del Comune quando si sono affacciati ragazzi che cercavano occasioni di tirocinio ma che si sono tirati indietro non appena è stata offerta loro l'opportunità. In questo modo i giovani sono tornati N.E.E.T. a tutti gli effetti. Questo fenomeno non è un'invenzione né un dato statistico ma un dato reale".* Così anche un dirigente del centro per l'impiego responsabile per i progetti di garanzia giovani suddivide la categoria dei N.E.E.T. in due grandi aree. Una di queste, forse per il livello di attivazione attribuito, non potremmo neanche farla più rientrare nella categoria. In ogni

[5] **I C.O.L. - Centri di Orientamento al Lavoro** (*Job Guidance Centres / Centres d'Orientation au travail / Centros d'Orientacion al trabajo*) sono un servizio del **Comune di Roma** , offerto a chi vuole orientarsi nel mercato del lavoro, in ottemperanza della Legge Regionale n. 38 del 7-08-1998 , "Organizzazione delle funzioni regionali e locali in materia di politiche attive per il lavoro". Il servizio è rivolto a giovani disoccupati, studenti in uscita dall'obbligo scolastico e formativo, disoccupati di lunga durata e adulti, che vogliano orientarsi nella scelta di un percorso professionale e/o di formazione, finalizzato all'inserimento nel mondo del lavoro. I servizi messi a disposizione dai C.O.L vanno dall'accoglienza, alla libera consultazione delle offerte di lavoro sia pubblico che privato, dei corsi di formazione fino a colloqui mirati di orientamento per la realizzazione di un progetto professionale personalizzato nonché il supporto alla creazione di impresa. Le figure professionali di riferimento all'interno dei C.O.L. sono sia operatori dell'accoglienza che funzionari addetti al vero e proprio orientamento.

caso però dà per scontata la funzionalità e la congruità della figura: *"Distinguerei tra due tipologie di N.E.E.T. La prima che chiamerei il N.E.E.T. "puro, che è il ragazzo che effettivamente si trova "isolato" da un punto di vista sociale, ha interrotto un percorso formativo e non cerca nè altri momenti formativi nè lavoro, manca di informazioni generali, non sa usare le tecnologie di comunicazione (internet ecc,) per la ricerca di opportunità, non conosce i centri per l'impiego e la possibilità di orientamento; è un soggetto "passivo" che accede a programmi come Garanzia Giovani se inviato da altri (genitori, amici, ecc.), ed ha poca esperienza anche in campo relazionale. La seconda tipologia è il N.E.E.T. "smart" che è alla ricerca di opportunità, conosce abbastanza le strutture, usa bene la tecnologia, cerca di muoversi tra formazione e lavoro (anche se precario) e di adattarsi alle richieste del mercato, ha capito che deve acquisire strumenti relazionali."*

Questa diversità di opinione sulla capacità della categoria dei N.E.E.T. di essere aderente e spiegare la realtà sociale ci interroga non tanto sul piano interpretativo quanto piuttosto sul terreno operativo. Ci chiediamo cioè se la categoria funziona per orientare politiche e strategie operative. Su questo sembrano esservi approcci diversi tra chi vive maggiormente il contatto diretto e chi programma le politiche e i servizi. In ogni caso sicuramente abbiamo a che fare con una categoria che non è omogenea e che quindi richiede di calibrare gli interventi, le strategie e le competenze operative in funzione della variabilità dei contesti che si incontrano.
Sulla definizione della categoria diversi operatori sottolineano anche che il *range* di età previsto andrebbe allargato perché molto spesso gli atteggiamenti e le problematiche si trascinano oltre i 29 anni e non si osservano molte differenze tra alcuni adulti e i N.E.E.T.. Cosi sostiene un operatore dei Col durante il focus group dedicato agli orientatori: *"La fascia d'età dei N.E.E.T. per la nostra esperienza è molto più ampia ed arriva fino ai 30 anni. Giovani che hanno fallito il percorso universitario non si sono formati, iniziano una miriade di lavori, impari a rapportarti con gli altri ma non ti professionalizzi .Ti chiedi: "Quale è il mio progetto?".*

2.2 Alle radici del fenomeno

Nei focus group con gli operatori, al fine di sollecitare la discussione sulle cause che sono alla base di questo fenomeno per quanto sfumato e articolato,

abbiamo costruito una domanda stimolo con una scheda apposita. Nella scheda chiedevamo ai partecipanti ai focus di attribuire una percentuale alle diverse cause possibili del fenomeno facendo in modo che alla fine il totale fosse il 100%. Qui di seguito le cause possibili inserite nella scheda:

- Condizioni socio-economiche
- Famiglia
- Scuola
- Caratteristiche soggettive dei ragazzi
- Struttura del mercato del lavoro
- Altro (da definire)

Ovviamente lo strumento non aveva pretese di natura oggettiva o di rappresentatività, muovendoci in un terreno di ricerca qualitativa ma aveva il compito di sollecitare una discussione e delle considerazioni collettive. Quanto emerge però ci può accompagnare su alcune riflessioni.
Il dato medio che emerge dalla somministrazione della scheda durante i focus è il seguente:

Variabile	Percentuale
Condizioni socio-economiche	14,3%
Famiglia	23,6%
Scuola	15%
Caratteristiche soggettive	23,6%
Struttura del mercato del lavoro	21,4%
Altro	2,1%
Totale	100%

Sembrerebbe che agli occhi degli operatori le cause più importanti siano quelle di carattere soggettivo e interne al contesto familiare, mentre minore importanza viene attribuita agli aspetti strutturali, anche se il mercato del lavoro sembra comunque avere un incidenza significativa. Colpisce il dato abbastanza basso della scuola che invece nelle interviste ai coordinatori dei centri di aggregazione e ai responsabili intervistati viene più volte sottolineata e, tutto sommato, anche nella discussione dei focus si lamenta una difficoltà legata al funzionamento dell'istituzione scolastica. Sembra quasi che negli operatori scatti un riflesso condizionato legato alla cultura operativa e cioè si attribuisce più valore a quelle variabili su cui l'operatore

lavora, l'attivazione del ragazzo e in alcuni casi l'accompagnamento della famiglia mentre altre variabili sono forse percepite come vincoli.

Da quanto emerge dalle interviste e dai focus, in ogni caso appare chiaro che cosi come sono tanti e diversi sono i mondi attraversati dai N.E.E.T. anche le cause sono varie. Forse anche per questa varietà si fatica ad attribuire delle cause omogenee e un terreno su cui intervenire, per affrontare un problema che contiene in sé più problemi e più condizioni sociali ed esistenziali. Secondo un po' tutti gli operatori che abbiamo ascoltato I N.E.E.T. provengono da estrazioni sociali e culturali varie, sicuramente è molto presente la condizione di deprivazione socio-economica e culturale ma, come ci ricorda un coordinatore di un centro di aggregazione: *"Si osserva che il fenomeno colpisce persone che provengono da famiglie medie e medio alte, non solo quelle con deprivazione culturale"*. Ciò che accomuna però un po' tutte le esperienze è l'incontro con il mercato del lavoro e con il sistema scolastico, che dovrebbe favorire la costruzione di un percorso progettuale per il ragazzo ma che molto spesso rappresenta un'esperienza volta per volta fallimentare, etichettante o semplicemente povera e non stimolante.

Sul legame tra il percorso scolastico e la difficoltà dei N.E.E.T. sembra ci sia accordo tanto tra chi ha un ruolo di responsabilità e programmazione quanto tra chi lavora a diretto contatto con i giovani. La responsabile dei Col del Comune infatti ne legge maggiormente l'aspetto tecnico e di orientamento della scuola verso il mercato del lavoro di Roma, sostenendo che*: "Non si può uscire dalle scuole senza avere un collegamento con le aziende, gli imprenditori, le imprese. Offrendo occasioni di incontro scuola/lavoro, ad esempio, nella formazione che prevede percorsi di tipo tecnico, il beneficio si rivela immediatamente tangibile in quanto i ragazzi hanno modo di sperimentare cosa significa il lavoro, la competenza. Laddove non è presente l'azienda, il mercato del lavoro, esiste invece uno slegamento che porta di conseguenza all'abbandono scolastico."* Un educatore sottolinea invece maggiormente l'aspetto di rottura del legame di fiducia, la perdita di linguaggi comuni e la difficoltà della scuola a svolgere un ruolo di accompagnamento e motivazione di natura educativa i: "*Prima la scuola non aveva il bisogno di adeguarsi, era "scontata": non è lei che si adegua a te, sei tu che ti adegui a lei. E' un "colosso" che sta fermo lì, dentro il quale tu entri. Oggi qualcosa è cambiato nel nostro pensiero ma non nella scuola, che continua a esprimere giudizi. Il ragazzo però dice dell'insegnante "Lui non*

mi può valutare perché lui non ha determinate caratteristiche". A mio avviso, la scuola oggi è stata "stanata" su una questione: ha lavorato solo sul sapere, non il saper fare o essere. Un insegnante che non sa essere o fare, è fuori dal sistema dei giovani. Del sapere oggi, nella cultura della Wikipedia o della Rete, te ne sbatti un po'… E' più ritornare invece sulle capacità relazionali, interattive di un gruppo…a scuola c'è più una cultura frontale, io a scuola ho visto solo la nuca del compagno…"

Rispetto al mercato del lavoro e ai percorsi di accesso vengono poste due diverse tematiche: a una parte gli operatori propongono un tema legato al senso e alle condizioni del lavoro per i giovani, mentre dall'altro ci si interroga sui percorsi di accompagnamento e gradualizzazione delle prime esperienze di lavoro attraverso gli strumenti di tirocinio,apprendistato ecc.
Il primo aspetto viene sottolineato in particolare dagli operatori sociali che osservano come il lavoro sia passato dall'essere un luogo di emancipazione,di autonomia e di acquisizione di dignità a un luogo dove spesso si vivono esperienze svalutanti e di iper-sfruttamento,che perdono di senso anche dal punto di vista dei processi educativi e di crescita della propria autostima. Racconta una operatrice di un centro di aggregazione della periferia romana: *"Avevamo anche aiutato un ragazzo "difficile" a trovare un lavoro ma poi ci siamo domandati se aveva un senso anche per la sua crescita lavorare 8 ore al giorno per 18 €".* Gli operatori parlano di un lavoro senza qualità privo di una prospettiva progettuale che sembra ricalcare la dimensione di eterno presente che i giovani N.E.E.T. vivono, il lavoro che i giovani incontrano non accende passioni non sollecita "grandi imprese" e nello stesso tempo non è percepito come un percorso obbligato o un "dovere" come in passato.

Il secondo tema citato riguarda i percorsi di accompagnamento graduale dei giovani verso il lavoro, quelle "terre di mezzo" protette tra apprendimento e lavoro che in Italia ancora non sono sufficientemente sviluppate, come ci racconta il dirigente del centro per l'impiego:"…*ma penso che il punto critico sia quello di "regolare" le relazioni tra percorsi formativi e lavoro, per esempio i progetti di alternanza scuola-lavoro (modello tedesco), o apprendistato di primo livello, questo al fine di inserire i giovani in luoghi reali di lavoro (anche se in alternanza) per permettere loro di conoscere il mercato del lavoro, le sue regole, e le conoscenze necessarie a seguire un percorso di crescita, tutto questo finalizzato a ridurre la possibilità che alla fine di un percorso formativo la persona si "fermi" non avendo opportunità di*

lavoro e sufficienti strumenti di inserimento e transiti nella condizione di N.E.E.T.." Vi è inoltre un problema relativo alla distanza dei servizi per l'inserimento e l'orientamento al lavoro dai luoghi di vita e dai linguaggi dei ragazzi, una carenza tanto informativa che di fiducia e di senso che fa si che spesso chi ha problematiche maggiori di inserimento lavorativo e formativo è proprio colui che non accede ai servizi e che spesso non li conosce proprio: raccontano con una vena di sconforto gli operatori dei Col : "Le *strategie classiche (colloqui, interventi in aula, lezioni frontali) non sono più assolutamente adeguate per relazionarsi con i giovani, se è presente una notevole differenza di età tra chi "propone" ed i "potenziali N.E.E.T." , questa condizione limita molto la possibilità di un dialogo, forse l'utilizzo di "peer", che presentino le loro esperienze con il loro linguaggio, potrebbe rappresentare una possibile strategia, oppure figure di riferimento "adulte" ma meno "strutturate" e flessibili nella relazione"*. Sembra quasi che gli operatori dell'orientamento evochino una figura più vicina alle altre figure da noi ascoltate, gli educatori di strada[6] e gli operatori dei centri di aggregazione[7] che per affrontare tematiche sociali spesso utilizzano proprio la metodologia della *peer education* ma che, di contro, non hanno necessariamente delle competenze e degli strumenti in termini di inserimento e orientamento al lavoro. Vi è comunque tra le cause del fenomeno anche una inadeguatezza complessiva del sistema dei servizi che non intercetta o intercetta in maniera fredda e poco significativa i N.E.E.T. , così che quindi non riesce ad incidere sul terreno motivazionale e della attivazione.

Ci sono poi delle dimensioni più legate alle culture generazionali e di interazione tra di esse, in particolare dei più giovani con il mondo adulto.

---

[6] **L'educativa di strada** nasce a partire dagli anni sessanta alla ricerca di maggior contatto con emarginati e persone in povertà, in riferimento a significative esperienze sviluppate in America Latina. In Italia è a partire dagli anni ottanta che si inizia a parlare in modo significativo di lavoro di strada nell'ambito dei servizi sociali ed educativi La strada rappresenta il luogo dove gli operatori si rendono presenti, in maniera continuativa, cercando di instaurare rapporti informali con i giovani. L'intervento si realizza altresì a seconda dei progetti, con attività di sostegno all'orientamento scolastico, ai servizi del territorio o semplicemente rivolti alla cura della sfera ludico-ricreativa e dei rapporti tra pari.

[7] **I Centri di Aggregazione Giovanile** sono spazi polifunzionali, riservati ai giovani, in genere minorenni o comunque giovani adulti, in cui possano incontrarsi e intrattenersi per sviluppare competenze in attività di tipo creativo, culturale, ludico, di informazione e di formazione finalizzate alla promozione dell'agio e alla prevenzione del disagio. Luoghi in cui, mediante il sostegno di giovani operatori, si lavora mirando all'empowerment delle competenze giovanili utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari.

Specialmente per i ragazzi che vivono contesti sociali e culturali deprivati e destrutturati c'è il tema della regola, della continuità e della progettualità di cui ci porta una testimonianza un coordinatore di un centro di aggregazione: " *Tra i nostri ragazzi c'è chi prova ad entrare nei circuiti come la scuola o il lavoro ecc. ma dopo un po' non resiste alle regole del circuito stesso… la difficoltà con le regole, con la continuità e con l'impegno che veniva richiesto e forse anche con l'impersonalità dei luoghi era per loro una grande sofferenza… riuscire a dare delle regole ai nostri ragazzi è per noi il primo impegno perché per loro è difficilissimo starci".* Mentre un altro educatore in maniera quasi provocatoria tenta di leggere la realtà dal punto di vista dei giovani e ci dice: "*Queste cose li portano lontano dalla cultura degli adulti, che prevede che un uomo appena in grado di intendere e volere diventi "schiavo". Loro probabilmente si rifiutano di stare in questa cosa, così sono messi all'indice, sono "quelli strani, quelli fuori" finché non rientrano nel mainstream o cultura dominante. Hanno la sensazione di non appartenere a niente e nessuno, per cui cercano di trovare appartenenza fuori da quei contesti, anche con la ricerca dell'estremo".* Parliamo qui chiaramente di quei giovani che vivono contesti spesso di marginalità sociale che entrano maggiormente in contatto con i servizi educativi territoriali spesso collocati in contesti cosiddetti " a rischio".

2.3 Risalire il fiume come i salmoni. Ovvero le strategie di fronteggiamento del fenomeno

Al fine di poter far emergere le competenze formali e non formali in atto degli operatori e i fabbisogni formativi degli stessi, un aspetto importante affrontato nella nostra ricerca riguarda le strategie utilizzate dai servizi per affrontare le problematiche che i N.E.E.T. ci pongono,. In questo senso ci è sembrato interessante esplorare i vissuti degli operatori rispetto alla loro relazione con i N.E.E.T.. Nei focus abbiamo provato a sollecitare la riflessione sui vissuti offrendo loro alcune metafore che definiscano il lavoro con i N.E.E.T.. Abbiamo cioè distribuito loro una scheda con una ventina di metafore possibili evocative di diversi vissuti e atteggiamenti nella relazione. Le metafore "più gettonate" ci parlano effettivamente di un vissuto di difficoltà e spesso di impotenza degli operatori che soffrono tanto la dimensione a-progettuale dei N.E.E.T. quanto le insufficienze dei servizi. Alla domanda : "*Lavorare con i N.E.E.T. è un po' come…*" le metafore prevalenti

sono state: ***" Risalire il fiume come i salmoni", "fare il medico nel pronto soccorso", "cercare un'uscita da un labirinto e ritrovarsi sempre al punto di partenza" o "fare un puzzle con molti pezzi"***. Lavorare con la staticità e la sfiducia nei confronti del mondo della formazione e del lavoro ma anche con la resistenza all'ascolto che spesso la scuola, le aziende e le istituzioni hanno verso le difficoltà dei giovani pone spesso gli operatori di fronte a un senso di impotenza e inutilità. Un vissuto che riguarda probabilmente in modo maggiore chi lavora nel campo dell'orientamento al lavoro misurandosi con un mandato che è quello dell'inserimento lavorativo e non solo della motivazione/attivazione del ragazzo. Il tema della progettualità e del futuro sembra tornare nelle parole di questo educatore che durante il focus ci dice: *" C'è una cosa che mi spaventa tantissimo, è che la dimensione del sogno per alcuni ragazzi non esiste, non esiste la prospettiva futura, tu puoi fare qualsiasi progetto di vita… ma lui al massimo progetta questa sera con chi esce"*. Una dimensione questa della progettualità che incide molto non solo sull'efficacia delle strategie dei servizi e degli operatori ma anche sul vissuto degli stessi operatori disarmati da una carenza di futuro senza il quale diventa impossibile costruire tanto un progetto professionale che un progetto di vita. Per estremo paradosso, specialmente sul versante sociale, gli operatori stessi lavorano in una situazione di assoluta precarietà, in servizi prorogati di sei mesi in sei mesi, facendo così fatica a inserire anche il loro stesso intervento in una continuità progettuale. Ci dice un educatore: *" Come posso io accompagnare un giovane a costruire il suo progetto di vita o lavorativo se io stesso non posso averne uno perché il sistema dei servizi non me lo permette"?*

Tra le strategie efficaci dei servizi sembra che emergano due filoni importanti:

1. Strategie che tendono a incrociare una dimensione relazione più significativa con elementi di orientamento al lavoro
2. Strategie di contatto sul territorio che non aspettino i Neet ma per quanto possibile li vadano a cercare nei loro luoghi di vita

La prima strategia riguarda l'intreccio della dimensione educativa con gli aspetti propri dell'orientamento e dell'accompagnamento al lavoro, dei segnali in questo senso sembrano arrivare dalle diverse tipologie di servizio, ce ne parla la responsabile del settore orientamenti di una cooperativa sociale che parlando delle strategie di eccellenza racconta: "*A mio avviso diverse*

esperienze di eccellenza in realtà già esistevano e mi riferisco a diversi centri di aggregazione giovanile che già da tempo operavano in una logica di orientamento anche al lavoro, perché in qualche modo già agivano sia sul piano socializzante ed educativo e parallelamente sul piano dell'orientamento, anche con la possibilità di realizzare tirocini, ma per assurdo la contrazione dei fondi a disposizione da parte dei Comuni e al "revisione" delle modalità di svolgimento dei tirocini stessi hanno molto ridotto questa esperienze; si è in qualche modo deciso di investire su "megaprogetti" (vedi Garanzia giovani), penalizzando realtà locali che comunque nel tempo avevano costruito "reti" di inserimento lavorativo discretamente efficienti e creando continui "ostacoli burocratici" a chi vuole continuare attività di orientamento e tirocinio. Anche sul versante dei servizi classici di orientamento sembra esserci una domanda di strategie relazionalmente più ricche e meno "ingessate" sul terreno dei ruoli e dei mandati istituzionali. Cosi dal punto di vista dei Col la funzionaria del Comune di Roma l'intervistata che li ha diretti per molti anni sottolinea: "*Non è semplice per il ragazzo che entra nei COL rapportarsi con gli operatori. Quest'ultimi vengono visti sempre come istituzione ed i ragazzi si troveranno sempre una persona più grande con la quale interloquire. I giovani si rivolgeranno dando del lei agli operatori e ne risulterà un rapporto molto formale. L'operatore dovrà pertanto rompere il ghiaccio rispetto al formalismo. Ci troviamo si, dentro un'istituzione, ma dovremmo riuscire a far passare il messaggio che non siamo qui per dare ordini o comandare rispetto a quello che i giovani devono fare. Non ci si trova in una situazione tra pari, di peer-education. La prima cosa che gli operatori dei servizi fanno è quella di lasciar parlare i giovani "a ruota libera" cercando di non essere giudicanti.* E ancora insistono gli operatori dei Col: *"I mezzi formali non arrivano ai giovani, fare intervista o parlare di grandi valori. Bisognerebbe trovare il loro linguaggio e portarlo come esempio per insegnare qualcosa."*

La seconda strategia importante è quello della territorialità intesa come capacità di andare incontro ai giovani, immaginando dei servizi che non siamo solo in attesa ma che sappiano localizzare il proprio intervento sul territorio calibrando gli interventi sulle sue caratteristiche specifiche. L'importanza della dimensione territoriale per alcuni giovani ci viene testimoniata da un coordinatore di un centro di aggregazione che spiega; " *Non c' è alcuna conoscenza dei servizi di orientamento a meno che non si passi per la scuola, ma comunque devono stare vicino casa, sono ragazzi che si sentono molto*

localizzati , loro nel loro quartiere sono qualcuno fuori non sono nessuno e cosi anche fuori dal loro gruppo, l'identità la cercano in contesti che conoscono bene". Le strategie che funzionano sono quindi quelle capaci di adattarsi ai contesti e alle specificità dei Neet. In questo senso riemergono gli interrogativi sulla funzionalità operativa di una categoria larga come quella dei Neet che sembra essere più una categoria statistica che operativa come spiega un educatore: *" Io da educatore se mi viene chiesto come lavorare con un Neet direi che è molto vago, dovrei chiedere la condizione sociale, quanti anni ha, che cosa fa, che tipo di esperienze ha…per poi capire che tipo di progetto fare con lui".*

Vi sono poi delle strategie e delle "politiche" che secondo i nostri intervistati funzionano meno e che sono per lo più quelle dei mega progetti che pretendono appunto di trattare situazioni e contesti diversi con lo stesso metro. Anche rispetto all'esperienza dei progetti di Garanzia giovani sembrano esserci delle riserve che arrivano da vari e parti , sia da parte di chi è interno al processo e sia da chi lo guarda maggiormente dall'esterno. Infatti l'operatrice della cooperativa che si occupa dell'orientamento ne parla in maniera abbastanza netta affermando: *A mio avviso il fenomeno non viene realmente fronteggiato da nessun tipo di servizio, ad esempio Garanzia giovani che dovrebbe essere una della principali risorse per i presunti neet, sta dimostrando rispetto alla mia esperienza una incapacità di fornire reali strumenti a questi giovani: tempi dilatati, atteggiamenti burocratici, impreparazione degli operatori, difficoltà ad accedere allo strumento del tirocinio formativo, rischiamo addirittura di demotivare ulteriormente il giovane neet che fa tutto il percorso previsto, ma non ottiene ancora una volta risposte concrete, anche il progetto "Torno subito" (possibilità di fare stage lavorativi in un paese estero) si e rivelato molto complesso a livello organizzativo dello stage stesso e quindi poco efficace per giovani che non abbiano un alto standard di competenze personali.*

Anche però il dirigente del centro per l'impiego registra dei ritardi nell'attuazione della linea di intervento : Bisogna prima chiarire lo scenario nel quale oggi ci muoviamo, le azioni di Garanzia Giovani vengono gestite dall' ex Provincia di Roma , che con i servizi dei centri per l'impiego e di orientamento non ha ancora trovato un suo assetto definitivo, quindi non c'è a questo momento una prospettiva chiara, ed i vari progetti vengono gestiti "a vista", mancando la possibilità di una progettazione a medio termine il tutto

diviene complesso, anche se esiste una interlocuzione con la Regione Lazio che gestite altri programmi ed azioni, manca probabilmente una visione di insieme ed organica di tutti i interventi rivolte alle fasce giovanili (nella quali rientrano i potenziali neet).

Il ragionamento sulle strategie che emerge dalla ricerca appare dunque molto utile per indirizzare l'esplorazione verso il campo delle competenze necessarie agli operatori per poter lavorare con i Neet e a misurare il Gap tra le competenze formali e i fabbisogni sostanziali. E' evidente infatti che se si individuano linee di indirizzo e strategie diverse si avrà bisogno di diverse competenze per poterle interpretare e metterle in atto al meglio. Quanto emerso sulla necessità di intrecciare dimensione educativa e dimensione dell'orientamento, le tematiche della calibrazione dei linguaggi e dell'uso anche di spazi di informalità, il tema della territorialità e della costruzione di legame e di relazioni di fiducia esprimono un terreno di competenze relazionali e non solamente tecniche di cui parleremo nel paragrafo seguente.

2.4 Una professionalità riflessiva per incontrare davvero i giovani

Nel percorso di ricerca prima ancora di andare ad indagare quali fossero le competenze messe in atto dagli operatori che lavorano con i Neet o che vengono percepite come necessarie, abbiamo cercato di capire quali fossero le competenze e i profili professionali richiesti in entrata. Per fare questo abbiamo ascoltato in prima battuta chi ha responsabilità nelle gestione tanto delle politiche che dei singoli servizi. Nei servizi di orientamento ed educativi presi in considerazione abbiamo scoperto che manca quasi sempre una definizione della figura professionale in entrata da mandato. Non c'è cioè una figura preposta e riconosciuta per fare l'orientatore al lavoro o per lavorare con i giovani nei servizi territoriali. Poi di fatto nei servizi educativi ci lavorano molti educatori e altre qualifiche sociali (ma anche alcuni operatori senza titolo) e nei Col laureati in psicologia o ln altre discipline sociali o umanistiche, ma tutto questo avviene senza un mandato stretto presente nelle convenzioni. Nello stesso tempo il profilo professionale dell'orientatore al lavoro in senso stretto non esiste, per cui anche volendo sarebbe difficile individuare la figura giusta. Ci spiega la dirigente del Comune di Roma: *Gli operatori dei COL del Comune di Roma sono i primi in Italia come funzionari dei servizi all'orientamento al lavoro o istruttori per i servizi di*

orientamento , figura codificata nel 2002 dalla funzione pubblica ed è unica in Italia. Per accedere a quel profilo bisognava accedere ad un percorso di selezione con titoli di studio adeguati ma in realtà ancora non codificati . Sono presenti infatti operatori con laurea in economia e commercio o scienze politiche e non solo in sociologia o psicologia.

Questa è una prima problematica di cui tenere conto se vogliamo immaginare la costruzione di un profilo di competenze adeguato per lavorare con i Neet e l'emersione dei fabbisogni formativi di questi operatori. Ma c'è una seconda tematica che emerge con chiarezza e cioè che nessuna formazione di base formalizzata in sé è sufficiente per poter fronteggiare le problematiche che questo lavoro comporta. Non bastano cioè le conoscenze e le tecniche che si possono acquisire in un percorso universitario. Su questo appare molto netta e forse provocatoria l'opinione di un educatore professionale che coordina un centro di aggregazione giovanile:" *In termini di qualifiche professionali formali, la scuola e l'università sono inadeguate. Sono legate ad aspetti teorici o di teorizzazione del processo. Nel caso di un educatore professionale che esce dalle università romane è completamente inadeguato a questo lavoro*" Sicuramente accanto alla necessità di definire con maggiore precisione le figure in entrata dei servizi un po' tutti gli interlocutori ci hanno posto l'esigenza di lavorare molto in termini di formazione continua, e in alcuni casi anche in termini di supervisione in itinere dei processi. Quello che si delinea infatti è un profillo che afferisce alla famiglia delle professionalità riflessive nelle quali i processi di apprendimento dall'esperienza e la continua ridefinizione delle strategie appare fondamentale.

La dimensione riflessiva è proprio quello spazio che ci permette di andare a fondo delle cose che facciamo, degli obiettivi che ci diamo e restituisce senso alle nostre azioni ed ai nostri sforzi. Estremamente importante nel lavoro con le persone, perché ci permette di dare senso a una materia densa e complessa come quella delle relazioni, delle emozioni e delle aspettative tra le persone. Quando parliamo di riflessività intendiamo, dunque, la capacità di fare di sé stessi, come singole persone o come gruppo, l'oggetto dell'osservazione. Trasferendo la pratica riflessiva nel lavoro con i giovani, scopriamo che l'operatore deve in primo luogo osservare se stesso all'interno della relazione, ascoltarsi sul terreno emotivo, deve scoprire le ragioni profonde del suo stile e delle sue scelte, i presupposti, le convinzioni e i valori che lo

guidano nell'agire quotidiano. Il "conosci te stesso" della cultura classica che Foucault ci ha spiegato essere legato a doppio filo con il "cura te stesso"[8] , diventano, allora, strumenti professionali dell'operatore e lo guidano verso un atteggiamento riflessivo, al "mettersi le mani in tasca" per capire quali risorse mette in campo.

Questa riflessività vive tanto nella dimensione soggettiva, l'attitudine a riflettere-in-azione, quanto sul terreno del gruppo di lavoro o dell'organizzazione complessiva; la scommessa è ricomporre il dualismo pensare-fare. "Nelle professioni che hanno a che fare con la relazione d'aiuto l'adesione ai modelli della razionalità tecnica, basati sul concetto di esperti ,e si scontra con il basso livello di generalizzabilità delle conoscenze e con le difficoltà di definire in modo univoco il problema da affrontare" .
È evidente il limite di una professionalità nutrita di razionalità tecnica di matrice positivistica in un mondo sempre più incerto, mobile e complesso, dove le risposte ai bisogni rendono praticamente impossibile una rigida ripetibilità delle strategie di intervento e una standardizzazione dei risultati attesi.

La pratica riflessiva diventa, dunque, un antidoto formidabile contro i rischi di routinizzazione della pratica e contro l'irrigidimento tecnicistico dell'identità professionale. Accompagna un processo di attribuzione di senso al lavoro sociale ed educativo, tanto sul terreno della singola relazione che sul piano più complessivo del lavoro. Immaginarsi come direbbe Schon[9] all'interno di una professionalità riflessiva ci aiuta a sentirci parte di una comunità più larga dello specifico servizio una comunità di operatori che si occupano delle difficoltà dei giovani a scegliere una strada . E' vero infatti che la riflessività ci porta verso una "teoria del caso unico" e che rifugge da qualsiasi standardizzazione, ma d'altra parte ci induce a riflettere su elementi ricorrenti, sui modelli comuni che sostengono le nostre pratiche. Libera l'altro, il beneficiario del servizio dalla gabbia dell'etichetta tecnica standardizzata, e riconsegna a noi la dimensione comune, il senso condiviso della nostra azione, i presupposti pedagogici e la bussola che ci guida, pur mantenendo diversi stili.

---

[8] **M. Foucault**: Tecnologie del sé, Bollati Boringhieri Torino 1992
[9] Vedi D**. A.Schon** Il professionista riflessivo Dedalo Bari 1993

Cosa c'entra tutto questo ragionamento sulle professionalità riflessive nell'alveo delle professioni d'aiuto con la nostra ricerca? ce lo raccontano diversi operatori ascoltati nei focus group, che sembrano descrivere le competenze utili nel loro lavoro come competenze collegate a una professionalità riflessiva e a una serie di competenze relazionali che hanno nel "saper essere" il loro perno fondante. In maniera particolarmente suggestiva alla domanda quali siano a suo giudizio le competenze fondamentali nella sua esperienza per lavorare con i giovani un educatore abituato a lavorare con il disagio giovanile ci ha risposto :"*Per me per quanto mi concerne credo che la chiave sia destrutturarmi, io ho visto che nella misura in cui sono stato capace di destrutturarmi la cosa ha funzionato perché la grande difficoltà e farli parlare…L'educatore è lo strumento di lavoro quindi nella misura in cui io sono stato capace di mettermi a nudo di non spaventarmi e non spaventare di parlare di cose normali…della vita… perché loro, i giovani, hanno in testa tante parole tecniche come progettualità capacità empowerment…queste cose le sanno però ci ridono, forse perché chi le ha dette non ha saputo toccarli…per destrutturazione io intendo che uno sa tante cose, ha tante capacità, conosce tante tecniche, ma quando ha un giovane di fronte dimentica tutto questo…non perché non servono per carità…. ma vengono metabolizzate nella vita normale vanno in automatico all'interno della relazione non diventano una struttura tecnica*"
Insiste sulle competenze relazionali e di accoglienza anche la coordinatrice dell'area orientamento della cooperativa sociale che sottolinea anche la capacità di agire negli spazi informali: *Penso che le competenze principali devono essere nell'area della capacità di accoglienza e relazionali, proprio perché si trova ad agire con persone "disorientate" (definizione che preferisco a neet) e quindi bisogna avere grandi capacità di accoglienza e grande flessibilità nell'agire, i modo non troppo formale ed in grado di parlare un linguaggio comprensibile, l'operatore dovrebbe essere un "punto di riferimento modulabile", essere "uno strumento" a disposizione dei giovani, in una logica di relazione e di ascolto, dovrebbe avere competenze che gli permettano di agire in ambiti non formali (ad esempio portarli nelle aziende, far loro conoscere persone che già svolgono il lavoro che vorrebbero intraprendere, ecc.) azioni e competenze molto basate sull'esperienza e sulla pratica.*

Torna quindi anche sul terreno della definizione professionale e delle esigenze in termini di competenze la necessità di calcare spazi e linguaggi che non facciano riferimento a setting eccessivamente definiti. *Levarsi il camice*, o destrutturarsi o essere *un punto di riferimento modulabile* diventa una competenza che afferisce a una professionalità riflessiva capace di ragionare non per soluzioni preconfezionate ma capace di aderire all'umanità varia delle persone che incontra e delle culture locali. Lascare il setting senza perdere il ruolo ma sapendolo mettere tra partentesi, lavorare sui diversi linguaggi capaci di costruire un ponte e un legame di fiducia con i giovani, sembrano essere le competenze chiave di cui ci parlano gli operatori. Ma anche dal contesto più formale del dirigente del centro per l'impiego che si occupa di Garanzia Giovani arriva una sollecitazione su questo tema dei linguaggi: *Sicuramente sarebbe necessario inserire persone giovani con percorsi formativi specifici, che siano in grado di parlare "linguaggi " più vicini a quelli dei giovani che utilizzano i servizi*. Riassume bene questo tema delle competenze relazionali un educatore dei Centri di aggregazione dicendoci: "*L'operatore deve essere una persona che accoglie ascolta che si sappia relazionare e che sappia progettare a medio e lungo termine con il ragazzo, deve sapere lavorare in equipe e in rete con altri operatori…deve saper lavorare in gruppo ma anche con gruppi di ragazzi e non solo con il ragazzo singolo, essere capace di conquistare la fiducia perché senza la fiducia non è possibile fare nulla, se i ragazzi non si sentono "visti",compresi e non hanno fiducia…perché continuamente c'è una richiesta di attenzione, anche quando non sembra, che si esprime con i comportamenti e non sempre con le parole. Il primo passo è legato alle competenze relazionali poi dopo sono utili anche le competenze tecniche di accompagnamento al lavoro ma solo se si è fatto il passo dell'accoglienza possono essere attivate*".

Il tema della fiducia e della sospensione del giudizio emerge un po' da tutti gli interlocutori come un aspetto fondamentale per poter lavorare con i Neet, ma emerge come questa capacità di creare un rapporto di fiducia con il ragazzo sia una competenza che si può acquisire e non semplicemente una qualità umana dell'operatore. Cosi anche la capacità di agire una relazione in senso maieutico, di far emergere esigenze proposte e disagi dal ragazzo, la capacità di mettere in atto metodologie di ascolto attivo. Dal punto di vista del lavoro più stretto dei servizi di orientamento che costruiscono il loro patto sulla ricerca del lavoro prima ancora che su altro però un orientatore ci pone un interrogativo critico rispetto alla tematica della fiducia dicendoci:" *quali sono*

le capacità necessarie per stabilire un rapporto di fiducia con lui?...prima ancora però c'è un presupposto e cioè devi condividere il valore dell'obiettivo del lavoro che fai…se io non credessi che il lavoro mio ha un valore e che possa averlo anche per lui probabilmente non riuscirei a costruire un rapporto di fiducia. Ma cosa dà valore al mio lavoro? La capacità di dargli delle risposte e nel mio caso quindi aiutarlo a trovare un lavoro, ma se poi questa possibilità non c'è perché non c'è lavoro…?" Queste riflessioni ci fanno riflettere sul patto che nella relazione di accompagnamento con i Neet noi facciamo in termini di servizi di orientamento, perché se il patto è legato al trovare il lavoro e poi questo non si trova è come se avessero incontrato l'ennesimo tradimento. Qui con il supporto degli educatori nel focus s ipotizzava anche l'ipotesi che con i Neet il primo patto da fare forse non è neanche sul lavoro ma sull'attivazione, sulla possibilità di costruire una qualche progettualità, di accendere insieme una qualche passione a partire dalla spinta che l'ascolto e una relazione di fiducia emotivamente significativa piò dare. Nei servizi siamo spesso abituati a pensare di dover lavorare per rispondere ai bisogni dei giovani, e spesso ci scordiamo dell'importanza invece dei desideri, ma molto spesso sono proprio i desideri che attivano un progetto, che creano motivazione e sono proprio quelli che spesso i Neet non riescono a mettere in gioco e a trasferire su un terreno progettuale.

In conclusione di questo ragionamento sulle competenze e i fabbisogni formativi degli operatori proviamo a fare alcune ipotesi di aree di competenze e di approfondimenti formativo, che potranno essere utili nel proseguio del progetto per individuare risposte e adeguamenti dei percorsi formativi formali e non formali. Ovviamente deduciamo queste ipotesi di aree di competenze dalle parole degli operatori e dalle strategie che ci sono state indicate come necessarie per poter agire percorsi efficaci con i Neet, ma non sono emerse con questa definizione dalle interviste e dai focus:

1. Area delle competenze relazionali di accoglienza ascolto e comunicazione e dell'assertività
2. Area della conoscenza delle culture e dei linguaggi giovanili
3. Area delle competenze per il lavoro in equipe e la cooperazione
4. Area delle competenze di leadership e progettuali e dell'attivazione di processi motivazionali e della costruzione di processi di accompagnamento maieutico ed educativo

5. Area della resilienza e della capacità riflessiva e della gestione della componente emotiva del lavoro
6. Area dell'analisi dei bisogni territoriali e della capacità di lavoro con le reti formali e informali sociali ed economiche

Chiaramente le aree qui indicate non sono esaustive, ma vanno lette insieme alle conoscenze e competenze tecniche proprie dei percorsi di formazione istituzionali di base. Ci sembra però che emergano come esigenze legate al contesto reale di lavoro e sono competenze che non sempre, e non per tutti , sono scontate nei percorsi formativi posseduti dagli operatori in entrata del servizio. E in ogni caso queste competenze vanno costruite e calibrate dentro il processo lavorativo e a volte nel proprio gruppo di lavoro e non solo come competenze acquisite a monte del processo formativo, in modo da poterle rendere aderenti al contesto di lavoro con i Neet,
In definitiva ci sentiamo di dire che il lavoro con i Neet è un lavoro che richiede competenze complesse e sfaccettate, che investono il saper essere, il saper fare e il sapere e anche la capacità di stare in processi organizzativi. Un lavoro complesso per affrontare un fenomeno complesso, ma riprendendo la metafora scelta da molti operatori se ce la fanno i salmoni a risalire il fiume allora significa che questo è possibile.

3. Testimoni privilegiati coinvolti

L'attività di ricerca sulle strategie e le competenze messe in atto nel lavoro con i Neet ha visto la realizzazione di 5 interviste focalizzate con figure di dirigenza e coordinamento dei servizi e delle politiche pubbliche sui net- e due focus group rivolti a operatori dei servizi dell'orientamento e servizi educativi sul territorio di Roma e Provincia:

Le interviste sono state rivolte a:
2 funzionari pubblici (Garanzia giovani e Comune di Roma)
2 coordinatori di centri di aggregazione giovanile
1 responsabile di area di una cooperativa sociale

Dal punto di vista dei profili professionale gli intervistati erano:
2 Educatori professionali
1 Sociologa

2 Dirigenti laureati

Dal punto di vista della differenza di genere complessivamente abbiamo ascoltato 3 donne e due uomini

L'età media degli intervistati era di circa 45-50 anni

Partecipanti ai focus group
I due focus group hanno coinvolto complessivamente 14 persone di cui
5 operatori dei Col o dei servizi di orientamento collegati ai servizi di garanzia giovani
8 operatori dei servizi educativi sul territorio
1 operatore che lavora con i giovani del servizio civile

Dal punto di vista dei profili professionale gli intervistati erano:
5 orientatori al lavoro
7 educatori professionali
1 operatore di base (senza titolo)
1 laureato in filosofia

Dal punto di vista della differenza di genere complessivamente abbiamo ascoltato: 7 uomini e 7 donne

L'età media era di circa 40 anni

coWork

Erasmus+

Exchanging practices to recognize and validate competences of social and educational professionals.

www.comworkproject.org

ComWork-Erasmus

This project has been funded by the support of the European Commission. ERASMUS+ 2014-1-IT01-KA200-002490 CUP F85C14000310005.