

Attestato professionale federale per Job Coach

Parte d'esame 2: procedure professionali chiave

Caso A e B

Durata totale dell'esame: 120 minuti

Nota esplicativa:

La parte 2 si articola nell'analisi di due situazioni pratiche che potrebbero presentarsi ai/alle Job Coach. Queste situazioni devono essere elaborate con la dovuta attenzione. Ogni candidato/-a stabilisce il tempo che gli/le occorre per trattare ogni situazione, entro il tempo complessivo di 120 minuti.

Nell'elaborazione della vostra risposta, vi invitiamo a:

1. Verificare che l'esercizio sia completo. Prevede in totale sei pagine.
La presentazione del caso occupa due pagine (presentazione e domande).
2. Scrivere il vostro nome e il vostro numero di candidato/-a su ogni pagina che utilizzerete.
3. Alla scadenza del tempo previsto, inserire i fogli ed eventuali appunti nella busta che vi è stata consegnata.

Vi auguriamo molto successo!

Testo

Sulle pagine che seguono trovate la descrizione di una situazione concreta complessa che vi potrebbe capitare nel quadro di un accompagnamento per l'inserimento lavorativo.

Leggete attentamente la descrizione, quindi formulate la vostra risposta, tenendo conto delle aspettative correlate (visionate i criteri di valutazione riportati dopo la descrizione delle situazioni).

Esercizio di analisi dei casi A e B

Strutturate la vostra risposta sulla base delle domande, tenendo conto dei criteri di valutazione riportati in fondo a questo documento. Per farlo, attenetevi a quanto segue:

- Create una valutazione complessiva: analizzate la situazione e determinare i fattori di influenza più importanti e le sfide da considerare.
- Formulate ipotesi¹ che consentano di creare un piano finalizzato all'integrazione sostenibile del/della partecipante.
- Definite una strategia d'azione con cui superare completamente e sistematicamente la situazione e giustificala. Tenete conto di tutte le risorse e di tutte le parti interessate e assicuratevi che le misure previste siano coordinate e classificate in ordine di priorità in modo ragionevole.
- Elencate le opportunità e i rischi della vostra strategia d'azione.

La valutazione verrà svolta anche sulla capacità di scrittura e di sintesi dei/delle candidati/-e.

Direttive formali

Per descrivere la vostra analisi della situazione, riceverete alcuni fogli bianchi. Indicate su ogni foglio il vostro nome, il numero di dossier e il numero della pagina corrispondente.

Durante l'esame non è possibile utilizzare alcun supporto elettronico né altra documentazione.

¹ Un'ipotesi rappresenta una presunta connessione tra due fattori. Descrive una relazione di causa-effetto e può essere formulata come segue: Il..., il..., Perché da..., risulta xy.

Situazione A

Anna, 23 anni, soffre di un disturbo borderline di personalità e di fobie sociali. È seguita da un job coach dell'Assicurazione invalidità (AI). I suoi genitori sono benestanti, ma poco presenti nella sua vita. Anna consuma regolarmente cannabis e vive con il suo ragazzo, che non fuma e lavora. Nonostante i risultati scolastici mediocri, ha buone capacità intellettuali. Ha iniziato una formazione come meccanico d'auto AFC in un'officina della regione ed è stata licenziata all'inizio del secondo semestre del suo secondo anno di formazione. Ha tre mesi di tempo per trovare un nuovo posto di formazione.

In linea di massima, si è dimostrata molto collaborativa con il formatore e il job coach, ma ha spesso saltato le lezioni perché la pressione, dovuta all'ansia e gli esami era molto forte e avvertiva una forte pressione sociale.

Durante il periodo di formazione di un anno e mezzo, c'era molto da fare in azienda e la tirocinante non è stata seguita a sufficienza dal suo formatore. Inoltre, le venivano regolarmente assegnati gli stessi compiti, il che le impediva di sviluppare nuove competenze professionali. Questo lavoro monotono la demotivava. I suoi risultati scolastici sono peggiorati. Per questi motivi, all'inizio del secondo semestre del suo secondo anno di formazione, l'apprendistato è stato interrotto dall'azienda di formazione.

Anna ha trovato una nuova azienda con l'aiuto del suo job coach. Parla apertamente con il datore di lavoro delle difficoltà che ha incontrato finora, delle sue paure e del sostegno di cui ha bisogno durante la formazione pratica. Racconta delle sue fobie sociali, che a volte le impediscono di uscire di casa la mattina e la fanno arrivare in ritardo al lavoro. Chiede al datore di lavoro di essere comprensivo nei confronti di tali ritardi durante il primo mese di formazione, fino a quando non si sarà abituata al nuovo ambiente di lavoro. Il datore di lavoro e il formatore le assicurano che ne terranno conto, ma che dopo il primo mese dovrà essere puntuale.

All'inizio Anna si dimostra impegnata e motivata. I voti alla scuola professionale migliorano. Tuttavia, nonostante il buon rapporto con il suo capo e il suo formatore, alla fine del secondo anno viene licenziata perché svolge con lentezza anche i compiti più semplici e ripetitivi e, nonostante gli accordi presi, arriva sempre con qualche minuto di ritardo al lavoro.

Durante il colloquio finale, Anna ammette che le sue paure sono onnipresenti durante tutta la giornata e le impediscono di svolgere il suo lavoro più rapidamente. Tuttavia, è motivata a completare la sua formazione.

Poiché non ha mai accettato di sottoporsi a un trattamento psicologico, la sua consulente AI le chiede di iniziare una psicoterapia. Anna ha rifiutato, ma è disposta a discuterne.

Si pone la questione se Anna possa terminare la sua formazione.

Situazione B

C. ha 16 anni e vive con la sua famiglia di sei persone, di origini albanesi, in un piccolo appartamento di quattro stanze. È nato in Svizzera ed è il secondogenito di quattro fratelli. Un anno fa sua madre ha dato alla luce un'altra figlia. Il fratello maggiore e il padre lavorano come operai non qualificati in turni di lavoro.

C. ha concluso la scuola secondaria A con ottimi risultati e desidera seguire una formazione come disegnatore edile. Ha già svolto diversi tirocini di orientamento professionale, ricevendo sempre ottimi riscontri. Gli è stato persino offerto un posto di apprendistato, che però ha dovuto rifiutare perché suo padre riteneva che la retribuzione fosse troppo bassa. La sua famiglia non comprende molto il suo desiderio di fare un apprendistato. Suo padre si aspetta che inizi subito a lavorare e contribuisca alle spese domestiche.

La situazione abitativa è molto stressante: C. deve dormire in soggiorno perché l'appartamento è troppo piccolo per la numerosa famiglia. Spesso viene svegliato di notte dal fratello maggiore che torna dal lavoro o dal bambino che piange. Quando C. si lamenta, viene picchiato dal fratello.

Nonostante queste difficili circostanze, C. ha una cerchia di amici stabile e trascorre molto tempo al centro giovanile. Lì può fare i compiti in tranquillità e trova nelle animatori giovanili delle persone di fiducia. Suo fratello maggiore, tuttavia, vede questa situazione con occhio critico e ha già minacciato gli animatori giovanili, dicendo loro di non immischiarsi negli affari di famiglia.

C. è attualmente iscritto all'Ufficio regionale di collocamento (URC) e partecipa a un semestre motivazionale che durerà ancora cinque mesi. Nell'ambito di questo programma è affiancato da un job coach. L'obiettivo è prepararlo per una scuola media o un apprendistato e trovare una soluzione per il suo futuro.

Criteri di valutazione

I casi di studio presentati sono compiti d'esame dell'anno scorso. Da allora i criteri di valutazione sono stati modificati. Sono riportati nelle guide relative alle rispettive parti d'esame.