



# ICTEM

**The Integrated Counselling,  
Training and Employment Method**

**Presentation of the Project**

**Integrirana metoda svetovanja,  
usposabljanja in zaposlovanja**

**Predstavitev projekta**

**Metodo Integrato di Orientamento,  
Formazione e Lavoro**

**Presentazione del Progetto**



Education and Culture

**Leonardo da Vinci**

CIP - Kataložni zapis o publikaciji  
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

364.4-053.5/.6

BERVAR, Jana

ICTEM : the integrated counselling training and employment  
method : presentation of the project = integrirana metoda  
svetovanja, usposabljanja in zaposlovanja : predstavitev projekta  
=metodo integrato di orientamento, formazione e lavor :  
presentazione del progetto / [avtorja Jana Bervar, Charlie Reavley ;  
predgovor Saša Niklanović ; rezultate za posamezne države in opise  
primerov so prispevali Mandy Creevy ... et al.]. Ljubljana : Kadis, 2004

ISBN 961-238-345-6

1. Gl. stv. nasl. 2. Reavley, Charlie  
215717632

# ICTEM

## **Integrirana metoda svetovanja, usposabljanja in zaposlovanja**

**Predstavitev projekta** ..... 5

## **The Integrated Counselling, Training and Employment Method**

**Presentation of the Project** ..... 27

## **Metodo Integrato di Orientamento, Formazione e Lavoro**

**Presentazione del Progetto** ..... 51



# Kazalo

1. Partnerji projekta _____	8
2. Splošno o projektu _____	10
3. ICTEM - program dela _____	12
4. Rezultati _____	15
4.1. Slovenija _____	15
4.2. Velika Britanija _____	15
4.3. Italija _____	16
4.4. Irska _____	17
5. Študije primerov in komentarji udeležencev v vseh partnerskih državah _____	19

Avtorja:           Jana Bervar  
                      Charlie Reavley

Predgovor:        Saša Niklanovič

Rezultate za posamezne države in opise primerov so prispevali:

Mandy Creevy  
George Ryan  
Daniela Varone  
Attilio D'Andrea  
Charlie Reavley  
Julia Hume  
Samantha Liddle  
Darren McKenzie  
Ann Cole  
Jo Brett  
Jana Bervar

Oblikovanje:     Ivan Brezavšček

Tisk:              Birografika Bori

Naklada:         1000 kom



# Predgovor

Stopnja tržne konkurenčnosti je danes v Evropi nedvomno višja kot v preteklosti, kar je povezano z večjo stopnjo konkurenčnosti globalnega gospodarstva. To se zrcali tudi na trgu delovne sile, kjer se konkurenčnost ravno tako povečuje. Ta problem še posebej občutijo t.i. težje zaposljivi posamezniki, ki so zaradi različnih razlogov manj konkurenčni. Omeniti je treba mlade, ki so še bolj izpostavljeni možnosti socialne izključenosti.

V politiki Evropske unije je borba proti socialni izključenosti ena od prioritet. Cilji, ki si jih je Evropska unija zastavila v Lizboni, so v veliki meri usmerjeni v preprečevanje ali zmanjševanje socialne izključenosti. Kako to doseči je izziv za vse države članice. Slovenija in druge države članice Evropske unije izvajajo vrsto ukrepov, s katerimi skušajo zmanjšati socialno izključenost in povišati stopnjo zaposlenosti. To skušajo doseči s številnimi ukrepi aktivne politike zaposlovanja, ki vključujejo izobraževanje in usposabljanje, posredovanje dela, svetovanje, pridobivanje veščin iskanja zaposlitve in številne druge oblike. Vse te oblike imajo določene učinke. Nekatere so zelo učinkovite, vendar so ti učinki najmanjši ravno pri ciljni skupini težje zaposljivih in dolgotrajno brezposelnih.

Dvig izobrazbene ravni prebivalstva je eden od najpomembnejših ciljev v večini držav članic. Ta cilj bo še posebej težko doseči pri mladih brez izobrazbe, ki so izpadli iz izobraževalnega sistema. Pri njegovem doseganju se v praksi srečujemo z vrsto problemov, saj se mladi vključujejo v šolski sistem, s katerim imajo v preteklosti povečini slabe izkušnje. Uspešnost v izobraževanju je odvisna od tega, ali so odpravljeni razlogi za neuspešnost. Izobraževanje je v času vseživljenjskega učenja postalo neločljivo povezano z zaposlovanjem. To se odraža tudi v praksi javnih zavodov za zaposlovanje, ki se vedno pogosteje ukvarjajo tudi z vprašanji izobraževanja brezposelnih, kar narekuje spremembo nekaterih obstoječih metod za pomoč brezposelnim.

Razlogi težje zaposljivosti so zelo različni. Lahko je to nizka stopnja izobrazbe ali odsotnost izobrazbe, zdravstveni razlogi, nemotiviranost, osebnostne težave, družinska situacija, problemi povezani z odvisnostjo, ipd. Večina obstoječih ukrepov (oziroma programov) aktivne politike zaposlovanja je usmerjena v odpravljanje enega problema (na primer izobraževanje) ali pa problemov, ki so manj kompleksni in enostavneje rešljivi (na primer pomanjkanje veščin iskanja zaposlitve). Praksa kaže, da imajo težje zaposljivi pogosto večje število problemov, obenem pa so ti problemi hujši. Pogosto so tudi prepleteni, tako da se jih z enostavnimi prijemi ne da razreševati.

Javni zavodi za zaposlovanje in druge organizacije, ki se ukvarjajo z izobraževanjem in zaposlovanjem mladih brezposelnih, se zato soočajo s potrebo po nenehnem razvijanju takšnih oblik, ki bi bile primerne in učinkovite tudi pri tej skupini brezposelnih. Ta potreba je vodila partnerje iz Slovenije, Italije, Irske in Velike Britanije, da smo se v Leonardo da Vinci projektu ICTEM lotili razvijanja metode, ki bi bila ustreznejša za dvig izobrazbene ravni in zaposlovanje. Prva dilema, ki smo jo morali projektni partnerji razrešiti, je bilo vprašanje, kakšna naj bo metoda in kakšna bo njena dodana vrednost glede na dejstvo, da na področju svetovanja, izobraževanja in zaposlovanja že obstaja cela vrsta metod in ukrepov. Ugotovili smo, da specifični problemi omenjene ciljne skupine narekujejo pristop, ki bo bolj celosten, bolj individualiziran in bolj fleksibilen. Celosten zato, ker zaradi števila in prepletenosti ovir pri težje zaposljivih posameznikih izolirano reševanje zgolj enega problema (npr. nizka stopnja izobrazbe) ne daje zadovoljivih rezultatov, temveč je potrebno upoštevati posameznikovo celotno situacijo. Problematika se razlikuje od posameznika do posameznika, zato je individualiziran pristop nujen. Tudi obravnava sama mora biti individualizirana, kar pa je v skupini malce težje doseči, zaradi česar je potrebna zadostna mera fleksibilnosti programa.

Rezultati projekta so zelo spodbudni. Metoda je bila poskusno izvedena v vseh partnerskih državah, rezultati pa so presegali prvotna pričakovanja slovenskih partnerjev. Povzetki rezultatov so predstavljeni v tej brošuri, prav tako pa tudi posamezni primeri (case studies), ki zgovorno prikazujejo težke razmere udeležencev in vpliv projekta na njihovo situacijo.

Omeniti moram velik entuziazem in angažiranost vseh partnerjev; vsak v svoji državi so izpeljali poskusne izvedbe, ki so bile vse po vrsti uspešne. Narava projekta je od vseh zahtevala veliko inovativnosti, saj so morali metodo prilagoditi specifičnim razmeram v posamezni državi. Vsi partnerji so v svojih državah uspeli vzbuditi veliko zanimanje za ta projekt. Projektni partnerji si želimo, da bi rezultati zaživel v praksi.

Saša Niklanović

# 1. Partnerji projekta

Nosilec projekta: **Slovenija, Kadis d.o.o.**  
Naslov: Koprška 72, 1000 Ljubljana, Slovenija  
Tel.: +386 1 200 81 80  
Faks: +386 1 200 81 99  
Kontaktna oseba: Jana Bervar  
e-pošta: jana.bervar@kadis.si

Podjetje Kadis d.o.o. že od leta 1992 uspešno deluje na kadrovsko izobraževalnem področju. Pokriva široko paleto storitev od svetovanja in izvedbe celotne kadrovske funkcije do organizacije in izvajanja različnih vrst izobraževanja. Poslovno sodeluje z različnimi strokovnimi, svetovalnimi institucijami in podjetji ter je koncesionar Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve za področje posredovanja dela in zaposlitve. Podjetje izvaja tudi programe aktivne politike zaposlovanja. Brezposelnim in drugim iskalcem zaposlitve nudi informacije, svetovanje, podporo, izobraževanje in usposabljanje. Podjetje se uspešno vključuje v program EU Leonardo da Vinci, kjer kot nosilec projektov in kot projektni partner sodeluje v projektih s področja zaposlovanja, poklicnega svetovanja in preprečevanja socialne izključenosti. Pri uresničevanju ciljev podjetja izhajajo zaposleni iz bogatih izkušenj. Spremljajo novosti in sledijo razvojnim trendom z namenom zagotoviti visoko kakovost storitev, s tem pa povečati zadovoljstvo in konkurenčno prednost partnerjev.

Partner projekta: **Slovenija, Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje**  
Naslov: Glinška 12, 1000 Ljubljana, Slovenija  
Tel.: + 386 1 200 23 50  
Faks: + 386 1 425 98 23  
Kontaktna oseba: Saša Niklanović  
e-pošta: sasa.niklanovic@ess.gov.si

Zavod RS za zaposlovanje (ZRSZ) je nacionalna služba za zaposlovanje, ki deluje na 12 območnih službah in 59 uradih za delo. ZRSZ izvaja široko paleto aktivnosti: prijavo brezposelnih, denarna nadomestila in denarne pomoči, posredovanje dela, svetovanje za zaposlitev, poklicno svetovanje in različne delavnice, katerih namen je informiranje, motiviranje in učenje veščin iskanja zaposlitve. ZRSZ izvaja vrsto različnih programov izobraževanja, usposabljanja in zaposlovanja in se pri tem poslužuje mreže zunanjih izvajalcev. V letu 2004 je ZRSZ pričel izvajati vlogo končnega porabnika sredstev Evropskega socialnega sklada na področju zaposlovanja. ZRSZ aktivno razvija svojo dejavnost tako, da se vključuje v evropske projekte PHARE, ESF in Leonardo da Vinci.

Partner projekta: **Irska, Fit Limited**  
Naslov: 22 Tolka Valley Business Park, Ballyboggan road, Glasnevin, Dublin 11  
Tel.: + 353 1 8825570  
Faks: + 353 1 8601006  
Kontaktna oseba: Mandy Creevy  
e-pošta: mandycreevy@fit.ie

FIT Limited, Fast Track into Information Technology (FIT Limited) je družbeno koristna organizacija, ki so jo ustanovila podjetja na področju informacijske in komunikacijske tehnologije ter država (Ministrstva za podjetništvo, trgovino in zaposlovanje). Poslanstvo FIT-a je zadovoljiti potrebe po kadrih pri podjetjih s področja informacijske in komunikacijske tehnologije ter povezanih sektorjev preko usposabljanja, podpore in iskanja možnosti razvoja kariere brezposelnih oseb. V okviru FIT-a deluje skupina, zadolžena za kurikulum, ki jo sestavljajo strokovnjaki s področja informacijske in komunikacijske tehnologije ter poklicnega usposabljanja, njena naloga pa je razvijati učne načrte, ocenjevalne in selekcijske postopke ter nuditi karijerne priložnosti in podporo uporabnikom. Upravo FIT-a sestavljajo odlični strokovnjaki s področja informacijske in komunikacijske tehnologije na Irskem. Sodelujejo z državno organizacijo za usposabljanje FAS, s sektorjem za poklicno izobrazbo, ki jo predstavlja Komite za poklicno izobrazbo mesta in okrožja Dublin, področnimi partnerskimi podjetji ter lokalnimi organizacijami za zaposlovanje. FIT se trudi premostiti digitalno ločnico v Evropi, saj



deluje kot spodbujevalec za dodatno usposabljanje in socialno vključenost, v času ko se Evropa trudi postati najbolj na znanju bazirano gospodarstvo do leta 2010.

Partner projekta: **Italija, Fondazione IDIS - Città della Scienza**  
 Naslov: Via Coroglio 57and 104 - 80124 Neapelj - Italija  
 Tel.: +39 081 7352493  
 Faks: +39 081 7352212  
 Kontaktna oseba: Daniela Varone  
 e-pošta: varone@cittadellascienza.it

Fondacija IDIS-Città della Scienza deluje od 1989 na področju promocije in širjenja znanstvene kulture z namenom prispevati k trajnostnemu in eko-kompatibilnemu gospodarskemu razvoju v regiji Campania. SpaziOrienta, organiziran v okviru Oddelka za usposabljanje in zaposlitev Fondazione IDIS, deluje kot središče kompetenc na več področjih: metodologija poklicne orientacije, usposabljanje, vključenost na trgu dela in profesionalni razvoj. SpaziOrienta ponuja lokalnim organizacijam in posameznikom v regiji svetovanje na področju izobraževanja in usposabljanja, nudi vire nadaljnjih informacij, usmerjanje, kakor tudi informacije o študiju, usposabljanju, specifičnih veščinah in o trgu dela. SpaziOrienta je aktiven tudi v razvoju usposabljanja in aktivnostih v zvezi z zaposlovanjem skozi različne projekte ter sodeluje v več programih EU - Socrates, Evropski socialni sklad in Leonardo da Vinci. Med letoma 1999 in 2003 je bil SpaziOrienta nacionalni center za poklicno usposabljanje znotraj mreže EUROGUIDANCE, pri čemer je tesno sodeloval z italijanskim ministrstvom za šolstvo in znanstveno raziskovanje, kot tudi z generalnim direktoratom za izobraževanje in kulturo Evropske komisije.

Partner projekta: **Velika Britanija, Job Centre Plus North East**  
 Naslov: Broadacre House, Market St East, Newcastle-upon-Tyne, NE1 6HQ  
 Tel.: +44 191 2114340  
 Faks: +44 191 2114445  
 Kontaktna oseba: Charlie Reavley  
 e-pošta: Charlie.Reavley@jobcentreplus.gsi.gov.uk

Jobcentre Plus je javna organizacija za zaposlovanje Velike Britanije. Njena naloga je pomagati ljudem do zaposlitve, delodajalcem, da zapolnijo prosta delovna mesta, ter ljudem v delovnem obdobju zagotoviti pomoč in podporo, do katere so upravičeni ('Delo za tiste, ki lahko, podpora za tiste, ki ne morejo'). Model Jobcentre Plus bo do leta 2006 razširjen po celotni Veliki Britaniji. Aktivna pomoč osebnih svetovalcev, spodbuda 'New Deal', druge delovne spodbude, specifična pomoč delodajalcem, pomoč invalidom, na delu temelječe učenje in več oblik socialne pomoči so preko nacionalne mreže pisarn in centrov na voljo vsem strankam (delodajalcem in ljudem v delovnem obdobju). Distribucija poteka preko regionalnih poti, mreže centrov za stik z uporabniki, v 90 okrajih in okoli 1000 pisarnah. Popolna storitev je na voljo že v več kot 500 pisarnah, kjer so lahko uporabniki deležni:

- ◆ aktivne pomoči s strani osebnih svetovalcev pri iskanju zaposlitve v skladu z individualnimi potrebami,
- ◆ učinkovitejših storitev za vse, ki potrebujejo pomoč Jobcentre Plus.

Podpora temu modelu je glavna pisarna, ki zajema upravo za delodajalce z mrežo klicnih centrov za delodajalce in specialiste za posamezne sektorje, ki so vez z regionalnim trgom dela.

## 2. Splošno o projektu

Leonardo da Vinci pilotni projekt ICTEM (Integrated Counselling, Training and Employment Method), Integrirana metoda svetovanja, usposabljanja in zaposlovanja, je rezultat dolgoletnih izkušenj na področju dela z brezposelnimi osebami.

Zaposleni na področju programov aktivne politike zaposlovanja v podjetju Kadis, nosilcu projekta, že dlje časa ugotavljajo, da se brezposelni na poti do zaposlitve srečujejo z vse bolj kompleksnimi težavami. Vedno več je posameznikov, ki za uspešno ponovno vključitev na trg dela potrebujejo več kot le osnovne veščine iskanja zaposlitve. Izmenjava izkušenj s partnerskimi organizacijami kaže, da Slovenija pri tem ni osamljen primer.

Skrozi program EU Leonardo da Vinci se je ponudila priložnost za razvoj novega pristopa k delu z brezposelnimi, še posebej težje zaposljivimi brezposelnimi osebami, ki vključuje intenzivne procese svetovanja, podpore in usmerjanja pri vključevanju na trg dela.

ICTEM temelji na integraciji svetovanja, usposabljanja in pomoči pri iskanju zaposlitve. Kombinacija vseživljenjskega učenja z vseživljenjskim načrtovanjem kariere ter prilagodljivost programa, ki je orientiran na posameznika in njegove specifične potrebe, ločuje ICTEM od ostalih programov zaposlovanja.

Projekt je osredotočen na mlade težje zaposljive brezposelne osebe z nizko izobrazbo, ki predstavljajo eno najbolj ranljivih in zapostavljenih skupin na trgu dela. Med procesom iskanja zaposlitve se srečujejo s številnimi ovirami, kot so nekonkurenčna poklicna znanja in veščine, pomanjkanje delovnih izkušenj, nizka motivacija, nerealna pričakovanja, pomanjkanje podpore v domačem okolju in drugo. Zaradi pomanjkljivega poznavanja osnovnih veščin načrtovanja kariere, svojih priložnosti, možnosti ter nezadostnega razumevanja osnovnih zakonitosti trga dela so izpostavljeni tudi poskusom izkoriščanja s strani delodajalcev. Uspešen vstop na trg dela predstavlja pomemben dejavnik preprečevanja njihove socialne izključenosti, omogoča jim osamosvojitve in oblikovanje lastnega načina življenja.

### **Poglavitni cilji projekta so bili:**

- ◆ Razviti in preizkusiti nov pristop k povečanju zaposljivosti mladih težje zaposljivih brezposelnih oseb z nizko izobrazbo.

Eden glavnih načinov povečevanja zaposljivosti je gotovo pridobivanje višjih stopenj izobrazbe, žal pa v mnogih primerih nadaljnje šolanje ni možno. Veliko potencialnih udeležencev programa ICTEM ne izpolnjuje kriterijev za vpis v dolgotrajne formalne oblike izobraževanja in usposabljanja ali pa zaradi preteklih negativnih izkušenj niso motivirani. Cilj projekta je povečati zaposljivost preko razvoja ali izboljšanja veščin, znanja in izkušenj, ki so ključni za načrtovanje in razvoj kariere, ter s pridobivanjem ustreznih poklicnih veščin oziroma znanj, ki jih lahko udeleženci pridobijo v krajših programih usposabljanja.

- ◆ Zapolniti praznino v ponudbi programov aktivne politike zaposlovanja za mlade težje zaposljive brezposelne osebe z nizko izobrazbo na lokalni, regionalni in nacionalni ravni.

### **Glavni produkti projekta so:**

1. Poročilo z analizo potreb mladih brezposelnih, delodajalcev, svetovalcev in lokalnega okolja, opravljeno v vseh partnerskih državah.
2. Priročnik s popolnim opisom metode ICTEM, pristopov in tehnik za obdobje orientacijske faze.
3. Poročilo o rezultatih testne faze programa ICTEM, ki je potekala v vseh partnerskih državah.
4. Evalvacijsko poročilo, ki vsebuje:
  - ◆ Kvantitativne kazalce:
    - ✓ število zaposlitev (rednih ali honorarnih),

- ✓ število vključitev v programe izobraževanja/usposabljanja,
- ✓ število vključitev v krajše programe usposabljanja,
- ✓ rezultati opravljene evalvacije.
- ◆ Kvalitativne rezultate:
  - ✓ študije primerov,
  - ✓ pisni komentarji udeležencev programa,
  - ✓ ocena programa s strani izvajalcev/svetovalcev programa.
- ◆ Oceno programa s strani udeležencev programa.
- ◆ Oceno projekta s strani projektnih partnerjev.

Pri izvajanju projekta je Kadis kot njegov nosilec sodeloval z Zavodom RS za zaposlovanje. Z namenom pridobivanja novih izkušenj in povečevanja pomena ter učinka projekta je podjetje iskalo sodelavce tudi v sorodnih organizacijah v drugih članicah Evropske unije, Veliki Britaniji, Irski in Italiji. V vsaki od teh držav je bilo na področju pomoči mladim iskalcem zaposlitve že veliko narejenega (npr. New Deal za mlade v Veliki Britaniji), še vedno pa ostaja prostor za nadaljnji razvoj podpornih mehanizmov in pobud, ki ciljajo na povečanje zaposljivosti skupin mladih, pri katerih je tveganje za izključenost iz trga dela še posebej veliko. Zaradi tega je izmenjava izkušenj in dobre prakse med projektnimi partnerji neprecenljiv vir idej in možnosti za razvoj novih programov zaposlovanja.

**Trajanje projekta:** od januarja 2003 do oktobra 2004, 22 mesecev.

### 3. ICTEM - program dela

Program ICTEM so v ločenih skupinah težje zaposljivih mladih brezposelnih oseb izvedli in preizkusili vsi projektni partnerji. V fazi testiranja je vsaka od partnerskih organizacij program prilagodila specifičnim potrebam v lastni državi. Program je trajal 6 mesecev, čemur je sledilo trimesečno obdobje spremljanja.

#### Udeleženci programa

- ◆ mladi težje zaposljivi posamezniki z nizko izobrazbo, med 18. in 25. letom starosti, ki se soočajo s kompleksnimi ovirami.

Specifični cilji programa:

- ◆ boljše poznavanje sebe ter možnosti, ki jih nudi okolje,
- ◆ opredelitev jasnih poklicnih ciljev,
- ◆ izboljšanje veščin načrtovanja kariere,
- ◆ izboljšanje veščin iskanja zaposlitve (zbiranje informacij, pisanje prošenj...),
- ◆ razvijanje ustreznih poklicnih veščin in znanj,
- ◆ vzpodbujanje vseživljenjskega učenja,
- ◆ razvijanje kreativnega potenciala.

#### Aktivnosti

##### 1. Program se je pričel z **orientacijsko fazo**.

- ◆ Orientacijska faza predstavlja uvodni del programa ICTEM, ki je enoten za vse udeležence.
- ◆ Trajanje: od 2 do 3 tedne, glede na značilnosti udeležencev skupine.
- ◆ Poleg rednih skupinskih srečanj so bili v tem obdobju izvedeni tudi individualni svetovalni razgovori.

Cilji orientacijske faze:

- ◆ Predstavitev programa, metod in tehnik ter opredelitev pogojev udeležbe.
- ◆ Vzpostavitev skupinske dinamike in socialne mreže.
- ◆ Seznanitev udeležencev z osnovnimi znanji in veščinami, povezanimi z načrtovanjem kariere in trgom dela. Glavna poglavja orientacijske faze so bila:
  - ✓ **Poznavanje sebe** / znanje, veščine, delovne izkušnje, interesi, osebne značilnosti;
  - ✓ **Zavedanje svojih priložnosti in možnosti** / priložnosti za zaposlitev, možnosti izobraževanja in usposabljanja, pogoji vpisa;
  - ✓ **Postavljanje ciljev** / postavljanje ciljev na pomembnih področjih življenja;
  - ✓ **Veščine iskanja zaposlitve** / perspektiva delodajalca, iskanje informacij, analiza zaposlitvenih oglasov, prijave na delovno mesto, življenjepis, ponudba, prošnja;
  - ✓ **Učinkovita komunikacija** / učinkovita komunikacija, besedna in nebesedna komunikacija, priprava na zaposlitveni razgovor;
  - ✓ **Osebni razvoj** / pozitivno mišljenje, odločanje in reševanje problemov, prepoznavanje osebnih potreb, prevzemanje odgovornosti, spopadanje s stresom, timsko delo;
  - ✓ **Računalniška pismenost** / MS Windows, Word, Excel, Internet, elektronska pošta;
  - ✓ **Vprašanja povezana z delovno pravno zakonodajo**.
- ◆ Priprava individualnega akcijskega načrta, dogovora med svetovalcem in posameznim udeležencem programa o konkretnih aktivnostih, ki bodo pripeljale k izboljšanju trenutne situacije, pri čemer so bile upoštevane posameznikove potrebe, želje in pričakovanja.

Značilnosti individualnega akcijskega načrta:

- ✓ vsebuje opis aktivnosti, ki naj bi bile izvedene za doseg zastavljenih ciljev,
- ✓ je prilagojen individualnim potrebam in pričakovanjem vsakega posameznika,
- ✓ v primeru spremenjenih okoliščin ga je možno prilagajati in nadgrajevati.

Uporabljene metode in tehnike dela so bile prilagojene ciljni skupini mladih oseb z nizko izobrazbo. Da bi se izognili težavam, s katerimi so se udeleženci srečevali skozi formalno izobraževanje, so se izvajalci programa izogibali situacijam, ki bi pri udeležencih zbudile negativna čustva, in poskušali vzdrževati optimalno ravnotežje med formalno in neformalno klimo. Poudarek je bil na izkustvenem učenju, skupinskem delu, razpravah in dejavnostih, ki so omogočale udeležencem aktivno udeležbo, doseganje uspeha, pozitivnih povratnih informacij in pohvale.

2. Skozi celotno obdobje trajanja programa ICTEM sta bila v skladu s potrebami posameznikov zagotovljena intenzivno individualno svetovanje in podpora.

V vsaki od držav partneric so se udeleženci programa soočali s specifičnimi težavami in ovirami. Individualno svetovanje je bilo v glavnem osredotočeno na:

- ◆ pripravljanje in dopolnjevanje individualnih akcijskih načrtov, dodatno pomoč pri aktivnostih, povezanih z načrtom;
- ◆ pridobivanje povratnih informacij udeležencev o programu;
- ◆ svetovanje za izobraževanje:
  - ✓ dodatna pomoč pri učnih težavah,
  - ✓ pridobivanje aktualnih informacij o možnostih usposabljanja in izobraževanja,
  - ✓ ovrednotenje novih priložnosti iz ponudbe vladnih programov,
  - ✓ pomoč pri prijavih;
- ◆ osebno svetovanje:
  - ✓ svetovanje in podpora pri osebnih težavah,
  - ✓ svetovanje in podpora pri družinskih težavah,
  - ✓ svetovanje in podpora v zvezi s skupino (odnosi, upoštevanje pravil),
  - ✓ praktične teme, kot so denar in dolgovi,
  - ✓ zloraba drog in alkohola,
  - ✓ brezdomstvo,
  - ✓ organizacija otroškega varstva,
  - ✓ skrb za druge,
  - ✓ obvladovanje jeze;
- ◆ poklicno svetovanje:
  - ✓ ugotavljanje možnih kariernih poti, postavljanje kariernih ciljev,
  - ✓ opredelitev aktivnosti po koncu programa ICTEM,
  - ✓ motivacija in spodbujanje udeležencev pred informativnimi/selekcijскими intervjuji,
  - ✓ pomoč pri prijavih za delovne preizkuse, zaposlitev ali usposabljanje,
  - ✓ pomoč pri izbiri med različnimi možnostmi usposabljanja in zaposlitve.

3. Po končani orientacijski fazi so se udeleženci programa udeleževali tedenskih skupinskih srečanj. Organizirane so bile tudi različne dodatne aktivnosti glede na potrebe posameznikov in njihov individualni akcijski načrt.

Tedenska skupinska srečanja:

- ◆ Obvezna za vse udeležence.
- ◆ Potekala so dvakrat tedensko, dve do štiri ure.
- ◆ Dejavnosti med srečanji so bile izbrane glede na značilnosti skupine in potrebe udeležencev.

Namen skupinskih srečanj je bil poleg pridobivanja ustreznih veščin in znanj tudi:

- ◆ vzdrževanje socialne mreže med udeleženci,
- ◆ izmenjava informacij in pozitivnih izkušenj,
- ◆ vzpodbujanje individualne aktivnosti s strani skupine,

- ♦ izboljšanje socialnih veščin.

Dodatne aktivnosti so bile organizirane na prostovoljni osnovi po dogovoru med izvajalcem programa in posameznim udeležencem (npr. dodatna pomoč pri učnih težavah, računalniško opismenjevanje, izboljšanje pisne komunikacije).

#### **Pregled aktivnosti, ki so se izvajale med tedenskimi skupinskimi srečanji:**

- ♦ iskanje zaposlitve (pisanje in pošiljanje prošenj in življenjepisov ter ponudb),
- ♦ zbiranje informacij (priložnosti za zaposlitev in usposabljanje),
- ♦ predstavitve delovnih mest,
- ♦ poskusi dogovorov z delodajalci o možnostih zaposlitve,
- ♦ izmenjava aktualnih informacij glede možnosti zaposlitve/usposabljanja,
- ♦ računalniško opismenjevanje,
- ♦ treningi različnih veščin:
  - ✓ tehnike intervjuja,
  - ✓ dvigovanje samozavesti in zaupanja vase,
  - ✓ pisna komunikacija,
  - ✓ komunikacijske veščine,
  - ✓ tehnike telefonskega razgovora,
  - ✓ trg dela (pogodba o delu, trendi na trgu dela, profili, ki jih regionalni trg dela išče),
- ♦ razprava o temah, kot so enakopravnost na delovnem mestu, zdravje in varnost pri delu, značilnosti programov izobraževanja in usposabljanja,
- ♦ predstavitev pozitivnih/negativnih izkušenj udeležencev.

4. Po zaključku šestmesečnega programa ICTEM je sledilo trimesečno obdobje spremljanja, s čimer je bila udeležencem programa zagotovljena dolgotrajna podpora in pomoč.

Izvajalci programa v partnerskih državah so v obdobju spremljanja izvajali različne aktivnosti glede na potrebe trenutne situacije in udeležencev programa. Pregled aktivnosti različnih izvajalcev v času spremljanja udeležencev:

- ♦ vzdrževanje stika z udeleženci preko pisem, telefonskih pogovorov in obiskov,
- ♦ pomoč, svetovanje in informiranje,
- ♦ organizacija srečanj s starši in udeleženci, ki so se zaposlili ali vključili v dolgotrajne izobraževalne programe,
- ♦ vzpostavljanje stika z institucijami, v katerih programe izobraževanja in usposabljanja so se udeleženci vključili,
- ♦ možnost uporabe prostorov z dostopom do računalnika, interneta, kuvert in znamk, fotokopirnega stroja, faksa, itn.,
- ♦ obiskovanje udeležencev in njihovih delodajalcev,
- ♦ spremljanje aktivnosti udeležencev.

#### **Ključne prednosti programa ICTEM, kot jih vidijo izvajalci programov:**

- ♦ Zagotavljanje intenzivnega individualnega svetovanja in podpore skozi vse faze programa;
- ♦ Možnost istočasnega obravnavanja različnih ovir, s katerimi se srečujejo udeleženci, z integriranjem:
  - ✓ svetovanja, usposabljanja in pomoči pri zaposlovanju,
  - ✓ skupinskega dela in individualne obravnave,
  - ✓ neposredno uporabnih znanj z elementi mehkih veščin;
- ♦ Fleksibilen, na posameznika usmerjen pristop, prilagojen individualnim potrebam vsakega udeleženca;
- ♦ Metode in tehnike dela, prilagojene značilnostim ciljne skupine;
- ♦ Možnost ponovnega vzpostavljanja socialne mreže in izboljšanje socialnih veščin skozi skupinske aktivnosti;
- ♦ Možnost dolgoročne podpore in pomoči, dostopne tudi po vključitvi v zaposlitev, izobraževanje in/ali programe usposabljanja.

## 4. Rezultati

Rezultati pilotnega projekta so v vseh državah partnericah zelo obetavni, še posebej z upoštevanjem ciljne skupine, njenih značilnosti in ovir.

### 4.1. Slovenija

- ◆ 21 udeležencev programa

V Sloveniji je program ICTEM izvedel nosilec projekta Kadis. ICTEM je bil izveden v Ljubljani v sodelovanju z Zavodom RS za zaposlovanje, Urad za delo Ljubljana, kjer so oblikovali dve skupini udeležencev in jih napotili na usposabljanje.

#### Kvantitativni rezultati:

- ◆ 10 udeležencev je našlo redno zaposlitev, največ v gostinstvu (kuharski pomočnik/pomočnica, kuhar), pa tudi na področju čiščenja in v proizvodnji;
- ◆ 1 udeleženec je pričel s praktičnim delom v trgovini z možnostjo redne zaposlitve za polni delovni čas;
- ◆ 2 udeleženca sta našla honorarno delo;
- ◆ 15 od 21 udeležencev je bilo vključenih v vsaj en delovni preizkus z možnostjo redne zaposlitve;
- ◆ 3 udeleženci so se vključili v formalne izobraževalne programe (ena udeleženka je bila vključena v izobraževalni program že pred vključitvijo v ICTEM):
  - ✓ formalni izobraževalni program za dokončanje osnovne šole,
  - ✓ triletna poklicna šola (bolničarka),
  - ✓ triletna poklicna šola (administratorica);
- ◆ 4 udeleženci so opravili tečaj in izpit iz varstva pri delu in higienskega minimuma, s čimer so si povečali zaposlitvene možnosti.

#### Kvalitativni rezultati:

- ◆ Udeleženci so razvili ali izboljšali:
  - ✓ veščine iskanja zaposlitve, vrednotenja in interpretacije informacij v zvezi z izobraževanjem/usposabljanjem ter zaposlovanjem,
  - ✓ veščine iskanja, ohranjanja in menjave delovnega mesta,
  - ✓ poznavanje sebe in zavedanje svojih možnosti;
- ◆ Udeleženci so spoznali:
  - ✓ pomen pozitivne samopodobe,
  - ✓ pomen osebnostne rasti in razvoja,
  - ✓ potrebo po pozitivni naravnosti do dela in učenja,
  - ✓ pomen neformalno pridobljenih znanj in veščin;
- ◆ Ponovna vzpostavitev socialne mreže;
- ◆ Vsi udeleženci so pridobili osnovno računalniško znanje (MS Windows, Word, Internet in elektronska pošta).

### 4.2. Velika Britanija

- ◆ 47 udeležencev programa

Projektni partner ICTEM v Veliki Britaniji je Jobcentre Plus North East, program pa sta izvajali dve na razpisu izbrani organizaciji - YMCA Training in Pelcombe Training. Za projekt sta bili uporabljeni dve

lokaciji, dva urbana centra v okrožju - Gateshead in South Shields. Obe podjetji sta uveljavljeni in izkušeni na področju izvajanja aktivne politike zaposlovanja s strani Zavoda za zaposlovanje (zdaj Jobcentre Plus). Vsaka od njiju je program izvedla na dveh ločenih skupinah mladih brezposelnih.

Britanski trg dela je trenutno zelo živahen in celo v SV Angliji, regiji s tradicionalno visoko strukturno brezposelnostjo, se je brezposelnost znižala in možnosti zaposlitve zagotovo obstajajo. Kljub temu še vedno obstajajo težave pri ponudbi in povpraševanju na trgu dela. Posledično se pojavlja večja želja mladih brezposelnih, da se vključijo na trg dela, v nasprotju z možnostjo nadaljnjega šolanja, kar se kaže v rezultatih obeh organizacij, ki sta izvajali program. Le-ti kažejo, da medtem ko udeleženci aktivno izboljšujejo svojo tržno vrednost za delodajalce s pridobivanjem poklicnih veščin in kvalifikacij, jih le malo izbere možnost izboljšanja svojega položaja preko nadaljnjega izobraževanja.

#### **Kvantitativni rezultati:**

- ◆ 59% udeležencev je v času trajanja programa pridobilo zelo različne kvalifikacije - od zdravja in varstva pri delu, prve pomoči, izpita za voznika viličarja, do razvoja veščin, na primer organizacija delovnega mesta, reševanje problemov s timskim delom (Kaizen), nadzor standardnih operacij in veščin, motivacijski cilji, pridobivanje samozavesti. Številni udeleženci so pridobili kvalifikacije na več kot enem področju.
- ◆ 55% udeležencev programa na obeh lokacijah, Gateshead in South Shields, je dobilo zaposlitev in sicer v lokalnih podjetjih ali multinacionalkah, na primer Holiday Inn ali IKEA. 30% teh je našlo delo v prodajnem sektorju. Drugi so našli zaposlitev na področju izdelave pohištva, gradbeništva, turizma, popravil vozil, storitev na področju preživljanja prostega časa, poslovnih storitev ter v zdravstvenem sektorju.

#### **Kvalitativni rezultati:**

Razvoj ali izboljšanje

- ◆ znanja o lokalnem trgu dela, predvsem na izbranih področjih dela,
- ◆ predstavitve ob prijavi na delovno mesto,
- ◆ široke palete poklicnih veščin in znanja,
- ◆ poznavanja sebe,
- ◆ veščin iskanje zaposlitve, prijave in intervjuja.

Zavedanje pomena

- ◆ zaupanja vase in motivacije,
- ◆ timskega dela,
- ◆ pozitivnega odnosa.

## **4.3. Italija**

- ◆ 23 udeležencev programa

#### **Kvantitativni rezultati:**

- ◆ 2 udeleženca sta našla redno zaposlitev;
- ◆ 1 udeleženec se je vključil v civilno služenje pri projektu, ki se ukvarja s slepimi;
- ◆ 1 udeleženec je dobil pripravništvo v tekstilnem podjetju;
- ◆ 8 udeležencev se je vključilo v formalne izobraževalne programe (2 od njih sta pridobila certifikat dodatne nižje srednje šole):
  - ✓ formalni izobraževalni program za dokončanje dodatne nižje srednje šole,
  - ✓ enoletni poklicni program (picopek),
  - ✓ triletni poklicni program (kuhar/receptor),
  - ✓ tretji letnik višje srednje šole (Psiho-pedagoški licej - Tehnični inštitut);
- ◆ 2 udeleženca sta se vključila v krajši izobraževalni program, eden od njiju je tudi pridobil kvalifikacijo za picopeka;



- ◆ 6 udeležencev se bo vpisalo v formalne izobraževalne programe v septembru oziroma oktobru (triletna poklicna šola).

#### **Kvalitativni rezultati:**

Italijanski udeleženci ICTEM programa so pridobili veščine in znanja, dolgoročno uporabna pri načrtovanju in razvoju kariere:

- ◆ Udeleženci so utrdili in povečali poznavanje sebe v odnosu do vseh subjektivnih dejavnikov, ki so vpleteni v proces izbire (interesi, motivacija, pričakovanja, želje, sposobnosti...);
- ◆ Njihovo razumevanje zaposlitve in njenega pomena se je razširilo, pridobili so specifične sposobnosti za razumevanje in 'branje' trga dela;
- ◆ Razširil se je njihov pogled na izobraževanje in usposabljanje ter njun pomen, pridobili so tudi specifične sposobnosti za iskanje, ocenjevanje in izbiro med priložnostmi, ki jih imajo;
- ◆ Pridobili so osnovno računalniško znanje (MS Windows, Word, Internet in elektronska pošta).

## **4.4. Irska**

- ◆ 21 udeležencev programa

Na Irskem je bil projekt izveden v povezavi z dvema enoletnima programoma Youthreach, ki ju izvaja Poklicni izobraževalni center za okrožje Dublina, in vsebujeta FIT-ov učni načrt. Le-ta pokriva področje informacijske tehnologije, dela s strankami in pa poslovanje ter administracijo. Metoda je s svojim na posameznika usmerjenim pristopom ustrezala specifičnim potrebam udeležencev. Na Irskem se populacija te starosti šteje za (pre)mlado za zaposlitev, zaradi česar je bil velik poudarek na iskanju možnosti nadaljnega izobraževanja, obenem pa tudi iskanja zaposlitve, v skladu z individualnimi okoliščinami. Program se je končal v avgustu 2004, zaradi česar so nekateri udeleženci še vedno aktivni iskalci zaposlitve, pri čemer so deležni pomoči FIT-a. Pričakovanja so zaradi njihove pozitivne naravnosti in poklicnih veščin visoka.

#### **Kvantitativni rezultati:**

- ◆ 8 udeležencev se je odločilo za iskanje zaposlitve, od teh sta 2 že zaposlena na sicer nižjih položajih, ki pa jima omogočata nadaljnji razvoj kariere. Eden od njiju dela v oddelku za stike s kupci v podjetju Eircom, največjem irskem telekomunikacijskem podjetju, drug pa je zaposlen kot administrator I. stopnje v podjetju Tranocean. Ostalih 6 se udeležuje razgovorov za prav tako dobre zaposlitvene priložnosti s pomočjo FIT-a, za vse izmed njih pa se pričakuje, da bodo v nekaj tednih zaposleni.
- ◆ 11 udeležencev se je vpisalo v nadaljnje izobraževalne tečaje, kar bo izboljšajo njihove poklicne kvalifikacije in veščine. Tako bodo lažje dosegli zaposlitvene in karierne možnosti, ki so jih izbrali v procesu sodelovanja v programu ICTEM.
- ◆ 2 udeleženca nista na voljo za zaposlitev zaradi nosečnosti ter težav z dohodki oziroma socialno pomočjo.

Udeleženci so pridobili naslednje certifikate:

- ◆ 18 na področju dela s strankami,
- ◆ 16 na področju komunikacij,
- ◆ 8 na področju usposabljanja za delo receptorja,
- ◆ 7 na področju pisanja tekstov,
- ◆ 6 na področju poslovnih kalkulacij,
- ◆ 8 na področju informacij in administracije,
- ◆ 8 jih je opravilo delovno prakso,
- ◆ 21 jih je pridobilo ECDL.

## Kvalitativni rezultati:

- ◆ Vsi udeleženci si bolj realistično zastavljajo cilje, obenem pa se tudi v večji meri zavedajo svojih prednosti in želja;
- ◆ Zavedanje glede zaposlitvenih priložnosti in načinov napredovanja na področju, ki so ga izbrali za svojo kariero, je večje;
- ◆ Imajo boljšo samopodobo in zaupanje vase;
- ◆ Imajo bolj pozitiven in realističen odnos do zaposlitve oziroma nadaljnega izobraževanja, pa tudi pripravljenost in motivacijo povečati svoja pričakovanja.

## Povzetek rezultatov

	Število udeležencev	Izobraževanje	Zaposlitev	Poklicne kvalifikacije
<b>Slovenija</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
<b>Velika Britanija</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>28</b>
<b>Italija</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Irska</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>21</b>
<b>Skupno</b>	<b>112</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>54</b>

Opomba:

Posamezen udeleženec je lahko bil vključen v izobraževanje, usposabljanje za pridobitev poklicnih kvalifikacij in zaposlitev ali pa v nič od naštetega.

## Rezultati evalvacije

Izvedena je bila tudi obsežnejša evalvacija programa z namenom ugotoviti dodatne učinke projekta, ki jih kvalitativni oziroma kvantitativni rezultati niso zajeli. S pomočjo psiholoških instrumentov je bilo izvedeno ugotavljanje storilnostne motivacije, življenjskih ciljev in samopodobe udeležencev programa ter ugotavljanje veščin, potrebnih za uspešno načrtovanje kariere in zaposlovanje. Udeleženci so enak vprašalnik izpolnjevali dvakrat, pred začetkom in po koncu programa. Evalvacija temelji na predpostavki, da so morebitne razlike v ocenah posameznih trditev posledica programa, v katerega so bili vključeni udeleženci.

Rezultati kažejo, da je bil program najbolj učinkovit na področju veščin razvoja kariere in zaposlovanja. Udeleženci so pridobili različne veščine in znanja v zvezi s trgom dela in priložnostmi, ki se tam ponujajo, metodami zbiranja informacij, metodami spoznavanja sebe in predstavitve svojih lastnosti (poznavanje sebe, priložnosti, ki bi jim ustrezale, občutek imeti nadzor itn.). Narasla je tudi storilnostna motivacija, natančneje potreba po doseganju uspeha ne glede na vložen trud. Nobene razlike pa ni opaziti na področju samopodobe ali življenjskih ciljev.

Uporabljen je bil tudi nestandardiziran vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev s programom. Rezultati vprašalnika kažejo, da so bili udeleženci s programom v veliki meri zadovoljni, pokazali pa so tudi, da so udeleženci sami zaznali svoj napredek na mnogih področjih, kot na primer na področju načrtovanja kariere, komunikacijskih veščin, poznavanja sebe, samozavesti.

## 5. Študije primerov in komentarji udeležencev v vseh partnerskih državah

*P., Ž, 19 let, Slovenija*

### Ovire pri zaposlovanju oz. nadaljnem šolanju:

- ◆ pol leta brez zaposlitve,
- ◆ nizka poklicna izobrazba,
- ◆ omejena možnost nadaljnega izobraževanja zaradi finančnih težav v družini in težav z računanjem,
- ◆ iskalka prve zaposlitve,
- ◆ brez ustreznih dodatnih znanj in veščin, zahtevanih s strani delodajalcev (opravljen tečaj iz higienskega minimuma in varstva pri delu).

P. je bila navdušena nad programom ICTEM in zelo motivirana za iskanje zaposlitve, predvsem zaradi finančnih težav v družini. Razmišljala je tudi o nadaljevanju izobraževanja, vendar je presodila, da bolj potrebuje zaposlitev. Po osnovni šoli je končala še dvoletno poklicno šolo, smer pomočnik peka in slaščičarja. Delovne izkušnje si je pridobila predvsem preko šolske prakse, pa tudi s honorarnim delom. Pri svojem delu je bila večkrat pohvaljena. Najbolj si je želela delo v proizvodnji prehrabnih izdelkov, javljala pa se je tudi na oglase za ostala proizvodna dela oziroma za pomoč v kuhinji in v slaščičarstvu.

Imela je velike težave z računanjem (seštevanjem, odštevanjem, poštevanko), ki so se vlekli skozi celotno šolanje. To je bila hkrati tudi njena največja ovira pri iskanju zaposlitve. Ker ni obvladala niti preprostih računskih operacij, ni zmogla v celoti osvojiti vseh nalog v delovnem procesu. Težave je imela na primer pri delu z denarjem oziroma blagajno, pojavljale so se velike težave, ko je bilo potrebno nastaviti čas na pečeh za peko kruha in peciva in podobno.

Dobro se je vključila v skupino, na program se je odzivala zelo pozitivno. Z ostalimi udeleženci programa je navezala prijateljske odnose. Hitro je osvojila veščine iskanja zaposlitve, v iskanje zaposlitve se je vrgla z vsemi silami. Običajno je poslala okoli deset prošenj oziroma ponudb na srečanje. Kot večino udeležencev programa jo je zelo pritegnilo delo z računalnikom. Hitro se je učila in kmalu si je prošnje za zaposlitev pisala sama. Osvojila je tudi elektronsko pošto in brskanje po internetu.

Kljub velikemu številu prošenj in ponudb za zaposlitev je bilo razgovorov malo. Bila je žalostna, ker so ostali hodili na razgovore, vendar je bila še vedno trdno prepričana, da bo tudi ona dobila zaposlitev. Priložnost se je pokazala, ko je restavracija, del mednarodne verige restavracij s hitro prehrano, iskala nove kadre za delo v kuhinji in strežbi. Navezali smo stik z vodstvom in jo poslali na razgovor, skupaj s še dvema kandidatka. V sodelovanju z Zavodom RS za zaposlovanje smo jim pomagali organizirati enomesečno poskusno delo, ki so ga vse tri uspešno opravile. Zato so jih redno zaposlili za dobo šestih mesecev.

Delo ji je bilo zelo všeč, čeprav je imela težave pri delu z blagajno. Kljub temu, da naj bi vsak zaposleni obvladal ves delovni proces od priprave hrane do dela z blagajno, strežbe in čiščenja, je največkrat dodeljena k pripravi hrane, kar pa ji gre dobro od rok. Kljub zaposlitvi pa jo še vedno zanima delo z računalnikom, kjer želi še poglobiti svoje znanje.

### Z obiskovanjem programa je pridobila predvsem:

- ◆ redno zaposlitev,
- ◆ mrežo znancev s podobnimi izkušnjami,
- ◆ odločitev glede izbire poklica,

- ♦ večšine iskanja zaposlitve,
- ♦ informacije o prostih delovnih mestih,
- ♦ osnove znanja računalništva in željo po nadaljnjem pridobivanju znanja na tem področju.

*M., Ž, 21 let, Slovenija*

---

#### **Ovire pri zaposlovanju oz. nadaljnjem šolanju:**

- ♦ nizka poklicna izobrazba,
- ♦ dolgotrajno brezposelna (leto in pol brez zaposlitve),
- ♦ iskalka prve zaposlitve,
- ♦ negativne izkušnje pri iskanju zaposlitve, pesimistična glede zaposlitvenih možnosti,
- ♦ brez ustreznih dodatnih znanj in veščin, zahtevanih s strani delodajalcev (tečaj iz higienskega minimuma in varstva pri delu),
- ♦ nemotivirana za nadaljnje izobraževanje.

Po končani osnovni šoli je M. končala še dvoletno poklicno šolo za pomočnika peka in slašičarja in si pridobila III. stopnjo izobrazbe. V letu in pol, ki je minilo od zaključka šolanja, si ni uspela najti zaposlitve. Čeprav je poslala kar nekaj prošenj za delo, uspeha ni bilo. Zaradi predhodnih negativnih izkušenj pri iskanju zaposlitve je bila glede svojih zaposlitvenih možnosti pesimistična.

Kot poklicni cilj je opredelila delo pomočnice v slašičarni ali pekarni ter pogojno pomoč v kuhinji oziroma proizvodno delo. Pomanjkanje delovnih izkušenj je bilo velika ovira, čeprav si je M. skozi šolsko prakso pridobila nekaj izkušenj pri delu v slašičarni in pekarni. Prav tako ni imela opravljenega tečaja iz higienskega minimuma, ki je bil v večini razpisov omenjen kot pogoj za zaposlitev.

M. se je dobro vključila v skupino in je rada prihajala, vendar je bila v začetku zelo pasivna. Program ji je bil zanimiv predvsem zaradi možnosti druženja z drugimi člani in skupinskih aktivnosti. Zelo jo je pritegnilo tudi delo na računalniku, kjer je hitro napredovala.

Potrebovala je skoraj mesec dni, da je napisala prvo prošnjo za zaposlitev. Dolgo je nismo mogli navdušiti za pisanje ponudb. Ko so začeli ostali člani skupine hoditi na prve razgovore, se je opogumila tudi ona. S ponodbami je imela zelo srečno roko, saj je bila vabljen na razgovor že po štirih poslanih ponodbah. Čeprav ni dobila zaposlitve, jo je uspeh zelo motiviral in jo spodbudil k aktivnejšemu iskanju zaposlitve.

Že po dveh mesecih obiskovanja programa je dobila priložnost za poskusno delo z možnostjo zaposlitve v slašičarni v bližini doma. S pomočjo Zavoda RS za zaposlovanje je pred nastopom poskusnega dela opravila tudi tečaj iz higienskega minimuma in varstva pri delu.

Zaradi nesporazuma se je poskusno delo končalo po štirinajstih dneh, vendar je M. že po enem tednu dobila drugo zaposlitev v proizvodnji. Zaposlitev je bila honorarna, po enem mesecu pa ji je bila obljubljena redna zaposlitev. Delo ji je bilo zelo všeč, bila je tudi pohvaljena, vendar delodajalec svoje obljube glede redne zaposlitve ni izpolnil. M. dela ni prekinila. Kadar je imela nočne izmene, pa je prihajala v skupino in pošiljala prošnje.

Opravljen tečaj iz higienskega minimuma je povečal njene zaposlitvene možnosti. V kratkem času je bila povabljen na več razgovorov za delo kuhinjske pomočnice. Kmalu je dobila redno zaposlitev v gostinskem obratu, kjer še vedno dela. Z delom je zadovoljna.

#### **Z obiskovanjem programa je pridobila predvsem:**

- ♦ redno zaposlitev,
- ♦ mrežo znancev s podobnimi izkušnjami,
- ♦ pomoč in spodbudo pri aktivnem iskanju zaposlitve,
- ♦ osnovno znanje računalništva.

## *Udeleženec 1, M, Velika Britanija*

---

### **Ovire pri zaposlovanju oz. nadaljnem šolanju:**

- ◆ brez jasnih ciljev,
- ◆ brez priložnosti za usposabljanje na izbranem področju,
- ◆ brez zaposlitvenih možnosti v lokalnem okolju,
- ◆ brez primerne obleke za zaposlitveni intervju,
- ◆ brez primerne delovne obleke.

Udeleženec 1 je pričel s programom 27.10.2003. V začetnem razgovoru ni jasno opredelil področja dela, ki bi ga želel. Po orientacijski fazi in psihometričnem testiranju, tudi s testom Morrisby Passport, s katerim se ugotavlja, katera področja dela bi mu ustrezala, se je udeleženec odločil postati pogrebnik. Izvajalci smo bili razumljivo v dvomih, ali gre za resno poklicno izbiro ali nas je želel le šokirati.

Tim izvajalcev je povprašal udeleženca po razlogih, zakaj bi želel tovrstno kariero. Navedel je pristne razloge, med drugim tudi, da želi pomagati ljudem in bi mu delo, s katerim lahko pomaga ljudem ob izgubi ljubljene osebe, prinašalo zadovoljstvo.

Odgovor je naredil velik vtis na izvajalce, zaradi česar smo začeli iskati možnosti usposabljanja v skladu z njegovimi željami in potrebami.

Podatki o kandidatu so bili posredovani v agencijo in začel se je lov na zaposlitev.

Vzpostavljen je bil kontakt z več direktorji pogrebnih podjetij, ki so izpostavili težavo pri možnosti usposabljanja, saj so potrebni določeni pogoji (predvsem truplo). Obrnili so se tudi na organizacije za usposabljanje vse do Glasgowa, kjer so izvedeli, da so tečaji balzamiranja zelo redki. Ker to kandidata ni odvrnilo od namere, se je pričelo urejati vse potrebno, da bi se lahko udeležil tečaja. Na srečo pa so se javili z lokalnega pogrebnega podjetja v Newcastleu in se strinjali, da kandidata povabijo na razgovor za delovno mesto vajenca.

Tim se je v imenu kandidata obrnil na YOU Action Team v South Shieldsu za pomoč pri sredstvih za primerno obleko. Odobrenih je bilo £200 za obleko in kandidat je bil pripravljen za intervju.

Kandidata je spremljal sodelavec iz agencije, da mu nudi podporo. Kandidat je na delodajalca napravil tak vtis, da mu je na samem razgovoru ponudil delo. Šlo je za štiri tedensko delo in če se kandidat izkaže, je delodajalec obljubil zaposlitev. Poskusno delo ne omogoča le presoje kandidata delodajalcu, ampak tudi kandidat sam lahko ugotovi, ali je delo res ustrezno zanj.

Po zaključku štiri tedenskega poskusnega dela je delodajalec javil, da se je kandidat odlično odrezal, zaradi česar mu bodo ponudili obljubljeno delovno mesto vajenca.

V podporo delodajalcu so naši sodelavci poskrbeli za finančno pomoč za novega zaposlenega. Delodajalčeva vloga je bila ugodno rešena in udeleženec je zaposlen že 13 tednov. Tako delodajalec kot udeleženec programa sta zadovoljna s situacijo.

### **Z obiskovanjem programa je pridobil:**

- ◆ redno zaposlitev,
- ◆ intenzivno podporo pri iskanju dela,
- ◆ veščine, potrebne pri iskanju zaposlitve,
- ◆ vzajemno podporo s strani soudeležencev programa.

## *Udeleženec 2, M, Velika Britanija*

---

### **Ovire pri zaposlovanju oz. nadaljnem šolanju:**

- ◆ pomanjkanje praktičnih izkušenj,

- ◆ negativen odnos,
- ◆ dolgovi,
- ◆ brez podpore,
- ◆ nizka motivacija.

Ko je pričel s programom 27.10.2003, je udeleženec vedel že vse. Njegov življenjepis je bil impresiven, med izkušnjami je bilo tudi delovno mesto na nižjih vodstvenih položajih velikih uglednih podjetij. Že prvi dan programa je udeleženec dvomil o vsaki vaji, ki so jo pričeli izvajalci, in se ves čas trudil z negativnim pristopom izničiti njihove napore. Nekaj je bilo treba storiti.

Izvajalcem je bilo očitno, da gre za zelo sposobno in inteligentno osebo, a njegov negativni odnos v stilu 'ti me pa že ne moreš naučiti ničesar' je bil zelo moteč. Izvajalec se je odločil za pogovor na štiri oči. Udeleženec je razložil, da ima negativno mnenje o tovrstnih usposabljanjih, saj je bil nad predhodnimi izkušnjami razočaran in ni videl nikakršne koristi. V nadaljnjem razgovoru je pojasnil, da so tovrstni programi na začetku vedno predstavljeni kot popolna rešitev, v resnici pa dajejo malo konstruktivnih rešitev. V program je privolil le zato, da potrdi svoje prepričanje.

Enemu izmed izvajalcev je uspelo formirati še posebno močno vez z udeležencem, preko česar je tudi vzpostavil njegovo ponovno zaupanje v zaposlitveno usposabljanje. Recept je bil profesionalna izvedba usposabljanja z istočasnim ohranjanjem smisla za humor. Udeleženec se je pričel učiti novih veščin, kot so tehnike intervjuja, komunikacijske veščine in veščine iskanja dela. S tem je postala njegova naravnost bolj pozitivna in sčasoma je pričel celo vplivati na druge udeležence, ki so imeli negativna prepričanja.

V dneh, ki so sledili, je timu izvajalcev uspelo pridobiti zaupanje udeleženca, ki se je začel 'odpirati'. Doživljal je veliko stresa zaradi svojih velikih dolgov in neplačane najemnine, v čemer je tim videl priložnost, da mu ponudi podporo. Organizirali so sproščen sestanek s podjetjem Connect, da bi pretresli možnosti načrta za odplačilo dolga.

Udeleženec je bil presrečen in hvaležen timu, saj ni mogel verjeti, kako hitro so organizirali sestanek. Sprejel je možnost in načrt odplačila je bil izdelan. Ko je bila težava rešena, se je tim osredotočil na iskanje primerne zaposlitve in predstavil kandidata agenciji. Le-ta je kazal zanimanje za nadaljevanje kariere na področju prodaje oz. dela s strankami.

Lokalni trg dela je trenutno zelo živahen in številne priložnosti se kažejo na področju klicnih centrov. Udeleženec se s predlogom ni strinjal, saj je na tem področju že delal, a mu ni ustrezalo. Tim je ponovno govoril z udeležencem in prisluhnil njegovim razlogom, predstavil pa mu je tudi pozitivne vidike; gre za možnost pridobivanja izkušenj in področje dela v porastu, zaradi česar je pridobljene izkušnje mogoče unovčiti v veliko podjetjih. Udeleženec še vedno ni bil prepričan, zato smo poskusili z drugim pristopom, namreč če bi privolil v poskusno delo, da se prepriča, ali mu res ne ustreza. Udeleženec je le stežka privolil in urejeno je bilo mesto v lokalnem klicnem centru z zagotovilom možnosti rednega dela, če bo delodajalec zadovoljen.

Po tednu dela je udeleženec sporočil timu, da ni zadovoljen in bi rad prenehal. Prepričali so ga, naj še malo počaka, ter se obrnili na delodajalca. Le-ta ni vedel nič o težavah in dogovorjen je bil sestanek z udeležencem in članom tima, da razrešijo problem. Ugotovili so, da so bile naloge, ki jih je dobil udeleženec, premajhen izziv, saj je želel več odgovornosti. V podjetju so se strinjali, da mu omogočijo poskusno delo v vseh oddelkih. Tudi udeleženec se je strinjal, da izvede poskusno delo do konca (predvsem zaradi prepričevanja člana tima, s katerim sta razvila tesen odnos).

Po koncu poskusnega dela so udeležencu v podjetju ponudili redno delo in ta ga je sprejel. Zaposlen je že več kot 13 tednov in v delu zelo uživa. S timom imajo še vedno redne kontakte in pogosto se jim zahvali za spodbudo, ki jo je potreboval, ter za podporo, za katero ni želel prositi.

### **Z obiskovanjem programa je pridobil:**

- ◆ redno zaposlitev,
- ◆ smer,

- ◆ pozitivno naravnost,
- ◆ intenzivno podporo pri iskanju dela,
- ◆ veščine iskanja zaposlitve - komunikacijske veščine/tehnike intervjuja,
- ◆ veščine intervjuja.

*O., M, 17 let, Italija*

---

#### **Ovire pri zaposlovanju oz. nadaljnjem šolanju:**

- ◆ brezposeln že pol leta,
- ◆ iskalec prve zaposlitve,
- ◆ negativne izkušnje z iskanjem redne zaposlitve,
- ◆ nemotiviran za nadaljevanje šolanja.

Kljub svoji mladosti je imel O. že precej neformalnih delovnih izkušenj kot pomočnik zidarja in vrtnar. Skozi te izkušnje je pridobil veščine, predvsem v tehničnem smislu, a delo je bilo težko in plačilo nizko.

Kazal je velik pesimizem glede rednega dela. Prepričan je bil, da na rednem trgu dela ni prostora zanj. Ni se bil pripravljen vključiti v nadaljnje izobraževanje. Obiskoval je prva dva letnika višje srednje šole in se zatem zaradi negativnih izkušenj z učitelji odločil, da se bo v prihodnosti ogibal kakršnega koli izobraževanja in usposabljanja.

O. je bil v psihološki obravnavi že od šestega leta starosti zaradi svojih pogostih izbruhov agresivnosti do sošolcev. Obravnava se je pokazala za učinkovito, saj v programu nikoli ni neprimerno odreagiral, temveč je bil pošten in uvideven do prijateljev in kazal spoštovanje do tima. Prepričani smo, da ima le preveč energije in ljudje, s katerimi pride v stik, bi mu morali pomagati usmeriti energijo v delovne aktivnosti. O. je takoj pokazal pristen interes za program. Njegova pričakovanja so bila zelo visoka.

Vedno je bil aktiven. Že od vsega začetka se je zlahka vključil v skupino in postal celo zgled ostalim. V razgovor se je vključeval pozorno in s pravo mero, njegova vprašanja pa so kazala radovednost in željo po znanju.

Med programom ICTEM je spoznal, da mora za vključitev na redni trg dela združiti svoje tehnične sposobnosti ter primerno kulturno in poklicno pripravo. Individualno svetovanje na eni in skupinsko delo na drugi strani sta pripomogla k spoznanju, da potrebuje zaključno spričevalo.

Orientacijsko fazo je zaključil z akcijskim načrtom, ki vključuje široko raziskavo možnih programov usposabljanja v skladu z njegovimi stališči, veščinami in interesi. Raziskal in ocenil jih je veliko.

Trenutno je vključen v nov integriran program izobraževanja in usposabljanja, ki ga izvaja inštitut za turizem. Program traja tri leta. Imel je že nekaj nesoglasij z ravnateljem in dobil tridnevno prepoved udeleževanja pouka. Potreben je bil pogovor in pojasnilo, da mora upoštevati pravila, če želi doseči svoje cilje.

Program ga zelo zanima, saj ima manj predavanj in veliko praktičnega dela. O. je, z izjemo manjših težav z ravnateljem, zelo zadovoljen.

#### **Z obiskovanjem programa je pridobil:**

- ◆ pomoč in motivacijo za aktivno iskanje možnosti izobraževanja/usposabljanja,
- ◆ osnovna računalniška znanja,
- ◆ mrežo znancev s podobnimi izkušnjami,
- ◆ vključitev v dolgoročni program izobraževanja in usposabljanja.

**Ovire pri zaposlovanju oz. nadaljnem šolanju:**

- ◆ dolgotrajno brezposelna,
- ◆ iskalka prve zaposlitve,
- ◆ negativne izkušnje pri iskanju zaposlitve,
- ◆ nezadostna poklicna izobrazba,
- ◆ omejene možnosti nadaljnega šolanja zaradi družinskih finančnih težav.

M.R. je bila seznanjena s projektom ICTEM na šoli, kjer je obiskovala dva letnika višje srednje šole. V skupini je aktivno sodelovala. Spoprijateljila se je z ostalimi člani, a je bila med vsemi najmanj konsistentna in najbolj zmedena. V prvem delu programa je želela pomoč pri iskanju zaposlitve in to za vsako ceno. Zanimalo jo je nadaljnje šolanje, a je razmišljala le o zelo dragih privatnih tečajih, nakar je misel o izobraževanju zaradi družinskih finančnih težav povsem opustila.

O možnih zaposlitvah je imela nerealistična pričakovanja. Menila je, da so njene izkušnje, namreč nekajmesečno delo recepcije v manjšem hotelu, ki ga vodi sorodnik, odskočna deska na višje pozicije. Pomagali smo ji razvijati občutek za realnost skozi analize poklicnih profilov na področju turizma, z informacijami o trgu dela in njegovih zakonitostih ter priložnostih, ki jih to področje nudi.

Cilj našega truda je bil pomagati M.R., da bi se začela zavedati pomena vseživljenjskega učenja ter razvijati motivacijo in veščine zanj, hkrati pa pridobivati poklicne ter specifične veščine, ki jih zahtevajo delodajalci.

Kot rezultat je M.R. skozi pridobivanje novih informacij pričela previdno tehtati svoje možnosti in oblikovati prve realistične elemente svojega projekta. Skupaj smo ponovno razmislili o vrnitvi v šolo, da pridobi zaključno spričevalo in nivo izobrazbe, ki je nujen za razvoj njenih ambicij.

Skladno s tem razmišljanjem smo oblikovali postopen načrt, ki skozi poletni tečaj angleščine z začetkom novega šolskega leta vodi do šole.

**Z obiskovanjem programa je pridobila:**

- ◆ informacije o poklicnih profilih,
- ◆ informacije o javnih šolah in programih, ki jih ponujajo,
- ◆ pomoč ter motivacijo za aktivno iskanje možnosti izobraževanja in usposabljanja,
- ◆ podporo pri samoocenjevanju,
- ◆ osnovno znanje računalništva,
- ◆ mrežo znancev s podobnimi izkušnjami,
- ◆ dolgoročni program izobraževanja in usposabljanja.

D. je pustila lokalno srednjo šolo na začetku drugega letnika brez dokončane formalne srednješolske izobrazbe. Kmalu zatem je delala v restavraciji Pizza Hut v novem nakupovalnem centru in sicer 6 mesecev. Temu je sledilo še 6 mesecev dela v Burger Kingu v centru mesta. Leta 1998 je rodila in ostala 3 leta doma.

D. je imela nizko zaupanje vase, ko se je ponovno vključila v izobraževanje za pridobitev nekaj začetnih modulov. Povezala se je s sošolko in skupaj sta obiskovali program. Leta 2002 se je vključila v program ICTEM FIT. Njeno zaupanje vase ter zavedanje sebe se je okrepilo in uspešno je končala program.

D. se je preselila v najeto stanovanje s svojim sinom. V centru se počuti kot doma, zaradi česar se je letos vpisala v poslovni tečaj. Postala je druga oseba. Njene komunikacijske sposobnosti, tehnika intervjuja in delovne izkušnje kažejo, da je pripravljena za vstop na trg dela. Njena želja glede zaposlitve je za začetek delati v manjši lokalni pisarni. Zelo se zaveda, kakšen tempo mora izbrati tako



pri svojem študiju kot tudi delu.

*A., M, Irska*

---

A. je angleško govoreči državljani države izven EU. Svojo matično državo je skupaj s starši zapustil na polovici srednje šole. Ob prihodu na Irsko se je vpisal v center, kjer je obiskoval začetne predmete, kot sta glasba in računalništvo. To mu je prineslo dva certifikatna predmeta.

FIT program je končal leta 2003 z zelo dobrimi povratnimi informacijami delodajalcev, pri katerih je opravljal praktično delo. Kljub težavam z delovnim dovoljenjem se je dobro integriral v irsko družbo.

Letos je končal poslovni tečaj. A. je vzoren udeleženec programa ICTEM. Njegova največja želja je bila vedno delati z rokami kot mehanik. Sedaj ima širok spekter sposobnosti, znanja in veščin za vključitev v delo ali nadaljnje izobraževanje. Ni se še odločil, ali bo svojo kariero razvijal doma ali na Irskem.

## Komentarji udeležencev

»Po vsem tem času stran od šole sem skozi vaš program dobila pogum za nadaljevanje.« **(Slovenija)**

»Zelo sem vesel, da sem dobil prvo službo. Program ICTEM mi je zelo pomagal pri zaposlitvi. Marsikaj sem se naučil, dobil sem znanje in sposobnost za novo službeno prihodnost.« **(Slovenija)**

»Všeč mi je bilo, ker sem se naučila pisati prošnje in ponudbe. Tega prej nisem znala in tako mi bo lažje najti službo. Zelo mi je žal, ker je programa konec - vesela bi bila, če bi ga nadaljevali.« **(Slovenija)**

»Veliko nas je dobilo samozavest in voljo za uresničevanje zastavljenih ciljev. Nemalo jih je cilj doseglo in so našli zaposlitev, nekateri pa bomo s trdo voljo, zadostno mero potrpljenja in pridnosti pri pisanju prošenj, telefoniranju, zbiranju informacij ipd. še dosegli zeleno. Res je, program še ni v celoti razvit, saj je še mlad. Tudi mi smo mladi in se v pričakovanju najboljšega razvijamo v zrele osebe.« **(Slovenija)**

»Zanimalo me je krovstvo in izvajalci so našli tečaj zame. Končal sem prve 4 tedne usposabljanja v Nottinghamu in hvaležen sem jim za pomoč.« **(Velika Britanija)**

»Program Leonardo se mi je zdel zelo koristen. Zelo sem se zabaval z ljudmi, ki jih prej nisem srečal. Pridobil sem nove veščine in pridobil nacionalno priznane kvalifikacije. Moje zaupanje vase je zraslo in prepričan sem, da bom dobil zaposlitev, ki jo hočem.« **(Velika Britanija)**

»Program je bil prijeten in izvajalci so nam vedno nudili informacije ter pomoč, ki smo jo potrebovali. Pomagali so mi pri premostitvi nekaterih težav in našli podjetje, ki me bo zaposlilo in usposobilo v skladiščenju.« **(Velika Britanija)**

»Želela sem postati babica in nisem mislila, da se bo to kdaj zgodilo. Program je našel način, da delam na področju medicine in da se na koncu usposobim za babico. Želim se jim zahvaliti za njihovo podporo in pomoč.« **(Velika Britanija)**

»Najboljše pri programu je bilo, da je izvajalcem nobena težava ni zdela premajhna ali prevelika, da bi se je lotili.« **(Velika Britanija)**

»V programu sem pridobil nekaj dobrih prijateljev.« **(Velika Britanija)**

»Oba izvajalca sta mi pomagala najti službo.« **(Velika Britanija)**

»Zelo dober program, zabavali smo se in se naučili veliko o iskanju službe.« **(Velika Britanija)**

»Ugotovil sem, da imam dobre komunikacijske sposobnosti in nanje se lahko zanesem pri iskanju svoje prve zaposlitve.« **(Italija)**

»Zdaj vem, kako napisati življenjepis in prošnjo, saj sem postala bolj samozavestna, poznam svoje sposobnosti in me ne skrbi, kaj drugi mislijo o meni.« **(Italija)**

»V preteklosti sem bil čisto zmeden; nisem vedel, kako dobiti informacije in kdo mi lahko pomaga. Nisem bil sposoben zastaviti si ciljev. Zdelo se mi je, da ne nadziram svojega življenja, da ga usmerjajo zunanji dejavniki. Zdaj je moje življenje v mojih rokah in vem, kaj hočem, kako to doseči in kdo me lahko pri tem podpre.« **(Italija)**

»Ta izkušnja mi je pomagala naučiti se veliko stvari, predvsem pa biti z vrstniki, delati, imeti se dobro in deliti svoje skrbi, težave in ideje z njimi.« **(Italija)**

»Dobil sem veliko znanja na računalniškem področju, česar prej nisem imel. Zdaj imam mnogo več izkušenj in imam občutek, da vem veliko več o računalnikih. Drugi moduli so mi pomagali prepoznati lastne sposobnosti in prednosti, ki jih imam na delovnem mestu. V teh modulih moraš vstati, govoriti in imeti predstavitve pred vsemi. Ko sem to slišal, me je bilo groza, ampak do takrat, ko smo to izvajali, sem pridobil samozavest in zaupanje vase, da to lahko naredim.« **(Irska)**

»Nasploh mislim, da je program dober za mlade, ki iz različnih vzrokov nimajo priložnosti vpisati se na fakulteto ali redno se zaposliti. Da ti priznane kvalifikacije in certifikate, ki ti pomagajo iti naprej. Menim, da sem se letos veliko naučil in pridobil.« **(Irska)**

»Eno leto sem bil vključen v FIT program in zelo mi je bil všeč. Veliko sem se naučil o računalnikih. Pred prihodom v FIT sem se šele učil, kako ravnati z računalnikom, zdaj pa je program skoraj končan in sem računalniško pismen. Veliko znam delati na računalniku. Program mi je bil všeč zaradi ljudi, učiteljev in fleksibilnosti časa prihoda. Edina slaba stvar je bila naloga, ki smo jo morali narediti doma, ker je povzročila pritisk na moje družabno življenje. Ta program bi priporočil vsakemu in po njem bi želel nadaljevati in opraviti več tečajev računalništva. Komaj čakam, da dobim certifikate ob zaključku tečaja, saj bom imel dodatne kvalifikacije, ki so potrebne, da dobim službo. Na dolgi rok bi želel delati v lastnem podjetju.« **(Irska)**

# Table of contents

1. Project partners _____	30
2. General information about the project _____	32
3. ICTE Method – working programme _____	34
4. Project results _____	37
4.1. Slovenia _____	37
4.2. UK _____	37
4.3. Italy _____	38
4.4. Ireland _____	39
5. Case studies and some beneficiaries' comments selected from all partner countries _____	41

Authors: Jana Bervar  
Charlie Reavley

Preface: Saša Niklanović

Case studies and results were contributed by:

Mandy Creevy  
George Ryan  
Daniela Varone  
Attilio D'Andrea  
Charlie Reavley  
Julia Hume  
Samantha Liddle  
Darren McKenzie  
Ann Cole  
Jo Brett  
Jana Bervar



# Preface

The level of competitiveness on the European markets is greater nowadays than in the past and is related to increased competitiveness on a global scale. This trend has an impact on the labour market, which in turn has also become more competitive. Individuals who face more obstacles on their way into employment are particularly affected, especially young unemployed who are more exposed to the probability of social exclusion.

Social inclusion is one of the priorities in European Union policy. Some important goals of the EU set up at the European council in Lisbon 2000 bind Member States to prevent and reduce social exclusion. The main challenge for Member States is how to achieve these goals.

Through the European Employment Strategy EU member states, including Slovenia, carry out a range of measures with the intention to reduce social exclusion and achieve increased levels of employment. Active labour market policy measures introduced include education and training, placement, counselling, job-searching workshops and many other forms provided by education and training organisations, ministries, public employment services and other organisations. Such measures have an impact, and in some cases they are very effective but the positive effects are limited when participants are harder to employ.

Higher level of education of citizens is one of the most important goals in all EU member states. This goal is particularly difficult to achieve with young unemployed lacking qualifications and who have dropped out of school. Practitioners who work with this target group often face difficulties as candidates have negative experiences with the system. The effectiveness of education and job-search in these target groups largely depends on whether or not the obstacles to success have been removed. The focus on lifelong learning has increased linkages between education, training and employment and this impacts public employment services, which are more frequently also dealing with educational issues.

There are many reasons behind the low employability level of harder-to-employ individuals low level of education or lack of education, health problems, low motivation, personal difficulties, family problems, drug related problems, etc. Most active labour market policy measures are focused on one potential barrier, for example education, or on barriers which require only short interventions, such as job-search seminars. Those harder-to-employ individuals often have more barriers, which are at the same time more critical. In many instances their problems are deep rooted therefore short simple interventions usually do not have the desired effect. Traditional methods of assistance at times lack the focus to be effective.

Public employment services and other organisations dealing with education, training and employment of young harder-to-employ individuals face the need for continual development of existing services and an ongoing search for new approaches which will prove more effective for treatment of the afore-mentioned target group. This was the common objective of partners from Slovenia, Italy, Ireland and Great Britain in undertaking a project aiming to develop a focus and method which would be suitable for harder to employ young people.

Wide range of methods in the field of training, education, counselling and employment already exist in partner countries, therefore the first dilemma in the project was what elements should form the method and what the added value may be. The general opinion of the project partners was that the specific problems of the participants (target group) would require a method, which would be more holistic, more individualised and more flexible than most of existing programmes. Holistic because isolated treatment of one single problem of the individual does not bring satisfactory results therefore all aspects of an individual's situation should be taken in account. Different combinations of problems and obstacles require both an individual and group work approach, which is a feature of the Integrated Counselling Training & Employment Method (ICTEM). Such a combination requires a degree of flexibility in the programme.

Project results are impressive. The results from the testing phase, which has been carried out in all partner countries, exceeded expectations and are presented in the following pages of this brochure. The case studies also presented in this brochure are an illustrative reflection of the individuals' situation and the impact of the project at an individual level.

I should also mention enthusiasm and commitment of all project partners who successfully carried out the project activities in their countries including testing phase. The nature of the project demanded creativity from all partners, as they had to integrate the ICTEM into the existing range of services in their own countries. Partners also managed to attract a lot of attention for the project. The common desire of project partners is that the successes of the ICTEM will bring further practical implementation of the original model or indeed positive adaptations after the conclusion of the project.

Saša Niklanović

# 1. Project partners

Project promoter: **Slovenia, Kadis d.o.o.**  
Address: Kopraska 72, 1000 Ljubljana, Slovenia  
Tel.: +386 1 200 81 80  
Fax.: +386 1 200 81 99  
Contact person: Jana Bervar  
e-mail: jana.bervar@kadis.si

Kadis is a private company established in 1992. Its mission is to provide quality services and counselling in the field of employment, recruitment and career development. Kadis provides a wide range of HRM services and cooperates with various professional and counselling institutions and companies. Among the most important Personnel Management services provided for organisations are recruitment, arrangement of labour documentation for foreigners, drafting general documents and payrolls. Kadis carries out several programmes, offering support and counselling in career development and job seeking, mainly for unemployed people. In addition, Kadis also provides short training initiatives, such as computer courses and foreign language courses. In recent years the company has cooperated as a promoter and a partner in the EU funded Leonardo da Vinci projects in the field of employment and career planning in order to gain new ideas and experience. Kadis employees follow the newest trends with the aim of providing high quality services and consequently increasing satisfaction and competitive advantage of their customers.

Project partner: **Slovenia, Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje**  
Address: Glinška 12, 1000 Ljubljana, Slovenia  
Tel.: + 386 1 200 23 50  
Fax.: + 386 1 425 98 23  
Contact person: Saša Niklanović  
e-mail: sasa.niklanovic@ess.gov.si

The Employment Service of Slovenia (ESS) is the national employment service; it operates through a network of 12 regional and 59 local offices across Slovenia. The ESS carries out a wide range of activities: maintaining a register of unemployed people, providing unemployment benefit and assistance, job-broking, employment advice, career counselling, a range of active employment policy measures including workshops to inform, motivate and train unemployed people to a higher level of employability. The ESS also delivers a wide range of training, education and employment programmes using a nationwide network of external providers. In 2004 the ESS became a final beneficiary of the European Social Fund in the field of employment. The ESS is also active in the development of labour market projects in the scope of more extensive programmes and participates in various EU funded programmes - PHARE, European Social Fund and Leonardo da Vinci.

Project partner: **Ireland, Fit Limited**  
Address: 22 Tolka Valley Business Park, Ballyboggan road,  
Glasnevin, Dublin 11  
Tel.: 353-1-8825570  
Fax.: 353-1-8601006  
Contact person: Mandy Creevy  
e-mail: mandycreevy@fit.ie

Fast Track into Information Technology (FIT Limited) is a registered charity and it is funded by the ICT industry and by Government through the Department of Enterprise, Trade and Employment. The mission of FIT is to meet the recruitment needs of the ICT Industry and related sectors through providing training, support and career opportunities for unemployed people. FIT has a curriculum sub-group made up of ICT industry experts and vocational training experts and develops curricula, assessment and selection procedures, and career linkages and supports for trainees. FIT has a Board made up of senior figures from the ICT industry in Ireland and works in partnership with the state

training body, FAS, the vocational education sector represented by the City and County of Dublin Vocational Education Committee, Area Partnership Companies and Local Employment Services. FIT is also bridging the digital divide across Europe, acting as a catalyst for upskilling and inclusion, as Europe strives to become the most knowledge-based economy by 2010.

Project partner: **Italy, Fondazione IDIS - Città della Scienza**  
Address: Via Coroglio 57 and 104 - 80124 Napoli - Italy  
Tel.: +39 081 7352493  
Fax.: +39 081 7352212  
Contact person: Daniela Varone  
e-mail: varone@cittadellascienza.it

The Fondazione IDIS-Città della Scienza has operated since 1989 in the field of promoting and disseminating scientific culture in order to contribute to sustainable and eco-compatible economic development of the Region of Campania. SpaziOrienta, organised in the framework of the Training and Employment Department of Fondazione IDIS, functions as the centre of competence on several areas of activity: guidance methodologies, training, inclusion in the labour market and professional development. SpaziOrienta offers guidance services in education and training to local organisations and individuals in the region, provides advice, referrals, guidance as well as information on study, training, specific skills and the labour market. SpaziOrienta is also active in the development of training and labour market activities through different projects and cooperates in various EU funded programmes - Socrates, European Social Fund and Leonardo da Vinci. From 1999 to 2003 SpaziOrienta was the National Centre for Vocational Guidance - Educational Area, within the EUROGUIDANCE network and therefore collaborated closely with the Italian Ministry of Education and Scientific Research as well as the Directorate General of Education and Culture of the European Commission.

Project partner: **UK, Job Centre Plus North East**  
Address: Broadacre House, Market St East Newcastle-upon-Tyne, NE1 6HQ  
Tel.: +44 (0)191 2114340  
Fax.: +44 (0)191 2114445  
Contact person: Charlie Reavley  
e-mail: Charlie.Reavley@jobcentreplus.gsi.gov.uk

Jobcentre Plus is the UK's public employment service. It aims to help more people into work, employers to fill their vacancies and to provide people of working age with the help and support to which they are entitled ('Work for those who can, support for those who can't'). The Jobcentre Plus model will be fully introduced across the UK by 2006. The service, comprising of active assistance from personal advisers, the New Deal initiative, other work initiatives, specific assistance for employers, help for disabled, work based learning, and payments of various social benefits is being delivered to all customers (employers and people of working age) through a nationwide network of offices and customer service contact centres. The mechanisms for delivery are via a regional tier, a network of customer contact centres, and 90 districts and approximately 1000 offices. Already a fully integrated work and benefit service is offered in over 500 offices where customers can obtain:

- active help from personal advisers to find work to meet individual needs,
- a more efficient and effective service for everyone needing Jobcentre Plus help.

A Head Office tier incorporating an Employer Services Directorate with an employer call centre network and sectoral specialists linking to the regional labour markets supports this delivery model.

## 2. General information about the project

The ICTEM, Leonardo da Vinci pilot project is a result of the long-term experience gained by working with unemployed people.

Employees in Kadis in Slovenia have been increasingly aware that the problems encountered by the unemployed are becoming more and more complex. Many people require more than just the basic job searching skills and labour market related information in order to re-enter and be active in the labour market. Contacts with other countries have suggested such issues are not specific to Slovenia.

It has been established that the most efficient way of resolving an individual's problems is by simultaneous treatment of all the obstacles. The Leonardo da Vinci project has been an opportunity to develop a new approach towards work with the unemployed by providing intensive support advice and guidance process - ICTEM - on the way towards inclusion in the labour market.

ICTEM builds on integration of counselling, training and employment provision. The combination of lifelong learning with lifelong career planning and a flexible, person-centred approach that addresses specific needs of the beneficiaries distinguishes ICTEM from other employment programmes.

The focus of the project has been on young unemployed without vocational education, they are among the most vulnerable and neglected target groups in the labour market. While trying to gain access to the labour market they face numerous obstacles, such as non-competitive vocational knowledge and skills, lack of working experience, lack of work ethics, low motivation, commitment, responsibility, unrealistic job expectations, unsupportive home environments and many other issues.

Successful entry into the labour market is crucial for social inclusion of young people. It also provides them with the opportunity to attain independence from their parents and develop their own way in life. Without basic career planning skills, lack of awareness of opportunities, possibilities and an understanding of basic labour market principles they can easily become the subject of employer exploitation.

The main goals of the project were:

- ◆ Development and testing of an innovative approach for increasing the employability of young unemployed without vocational qualification by overcoming different obstacles they face.

One of the more obvious ways to achieve an increased level of employability would be to obtain a higher degree of education but in many cases enrolment in further education is not an option. A lot of the ICTEM programme potential beneficiaries have not met the eligibility criteria for enrolment into long term formal education/training programmes or have been demotivated by previous negative experiences. The objective of the ICTEM project is to increase employability by developing or improving skills, knowledge and experiences essential for career planning and career development and by obtaining adequate vocational skills and knowledge by enrolment into short term training courses.

- ◆ To fill a gap in the supply of active labour market policy programmes for the young unemployed without vocational qualification at the local, regional and national levels.

**The main products of the project are:**

1. A Synthesis report on needs analysis of the young unemployed, employers, counsellors and local community in all partner countries.
2. A Manual containing a full description of the ICTE Method, approaches, and techniques used in all partners' countries, covering the orientation period.
3. Report of the results of the testing phase, comprising the results of the testing phases in all partner countries.



4. Evaluation report, containing:
- ◆ **Quantitative indicators:**
    - ✓ obtaining a job on a regular or temporary basis,
    - ✓ enrolment into educational/training programmes,
    - ✓ obtaining adequate vocational skills/knowledge (certificated),
    - ✓ results of the psycho-diagnostic tools.
  - ◆ **Qualitative results:**
    - ✓ case studies,
    - ✓ beneficiaries' written comments,
    - ✓ trainers'/counsellors' assessment of the programme.
  - ◆ **Evaluation by beneficiaries.**
  - ◆ **Evaluation by project partners.**

Kadis as promoter of the project, has been collaborating with the Employment Service of Slovenia. In order to broaden the relevance, experience and understanding as well as potential impact Kadis sought the contribution and partnership of organisations / institutions from some EU Member States - UK, Ireland and Italy. Within each of these Member States there has already been good work undertaken (e.g. the New Deal for young people in the UK) but the potential exists to further develop support mechanisms and initiatives that improve employability in categories of young people who may be at risk of being marginalized from the labour market. In this respect exchange of experience and good practice among project partners can be viewed as an invaluable source of ideas and possibilities for development of new employment programmes.

**Duration of the project:** January 2003 to October 2004, 22 months.

### 3. ICTE Method - working programme

The developed ICTEM programme has been implemented and tested in separate groups of young unemployed by all project partners. During the testing phase the programme has been slightly modified and adapted in order to meet the needs and situations in individual Member States. The duration of the programme was six months followed by a three-month follow up and tracking period.

#### Beneficiaries of the project

- ◆ young unemployed without vocational education, aged between 18 and 25, facing complex obstacles.

Specific aims of the programme were:

- ◆ improvement of self awareness and opportunity awareness of the beneficiaries,
- ◆ development of a clear career goal,
- ◆ improvement of career planning skills,
- ◆ improvement of transitional skills /job search, interview and application skills,
- ◆ development of adequate vocational skills and knowledge,
- ◆ facilitation of lifelong learning,
- ◆ improvement of creative potential.

#### Program activities

##### 1. The programme began with the **orientation period**.

- ◆ Common part of the ICTEM programme.
- ◆ Duration: approximately two to three weeks, according to the characteristics of the target group.
- ◆ In addition to regular group meetings individual counselling sessions were also undertaken.

Objectives of the orientation period:

- ◆ Introduce the beneficiaries to the programme, the methods, techniques and agreement on terms of attendance.
- ◆ Establish the social network and group dynamics.
- ◆ Provide the beneficiaries with the basic career planning and labour market related skills and knowledge. The main topics of the orientation period were:
  - ✓ **Self-awareness** / knowledge, skills, working experience, interests, personal characteristics;
  - ✓ **Opportunity awareness** / job opportunities, educational and training options, entry conditions;
  - ✓ **Goal setting** / the participants were setting goals in important areas of their life;
  - ✓ **Job search skills** / the employers' perspective, information searching, job advertisement analysis, application letters, CV, speculative applications, application form;
  - ✓ **Efficient communication** / efficient & effective communication, verbal and non-verbal communication, preparation for job interview;
  - ✓ **Personal development** / positive thinking, decision making and problem solving, identifying personal needs, taking responsibility, coping with stress, team work;
  - ✓ **Computer literacy** / MS Windows, Word, Excel, Internet, E-mail;
  - ✓ **Labour law related questions.**
- ◆ Prepare an **individual action plan**, an agreement between the trainer/counsellor and the beneficiary about future activities. In this phase of the process it was necessary to clear the beneficiaries' expectations about their future. The individual action plan:
  - ✓ contained descriptions of activities to be carried out in order to achieve the agreed goals,

- ✓ was tailored to the individual needs of each beneficiary,
- ✓ could be modified or changed with regard to the beneficiaries' current situation.

Working methods and techniques used during the orientation period were adapted to the target group of young unemployed without vocational education. To avoid replicating the problems faced by beneficiaries during the formal education there was an effort to strike a balance between formal and informal atmosphere. The emphasis therefore was on experiential learning, group work, discussion and activities that enabled beneficiaries to receive positive feedback and praise.

2. Throughout all stages of the ICTEM programme intensive individual counselling and support was assured for all the beneficiaries, according to their needs.

In separate partner countries beneficiaries faced specific obstacles. The issues discussed on individual counselling sessions were:

- ◆ preparation and updating of individual action plan, additional help with the activities of the action plan;
- ◆ establishing beneficiaries' confidential feedback on the programme;
- ◆ educational counselling:
  - ✓ additional help on learning problems,
  - ✓ gathering relevant information on training options,
  - ✓ evaluation of new opportunities offered by governmental programmes,
  - ✓ support in application procedures;
- ◆ personal counselling:
  - ✓ counselling and support in personal problems,
  - ✓ counselling and support in family problems,
  - ✓ counselling and support in problems connected to group life (relationship, rules consideration),
  - ✓ practical issues such as money issues, debts,
  - ✓ drug and alcohol abuse,
  - ✓ homelessness,
  - ✓ child care,
  - ✓ care for others,
  - ✓ anger management;
- ◆ vocational counselling:
  - ✓ discussing possible career paths, setting career goals,
  - ✓ progression after ICTEM,
  - ✓ motivating and encouraging beneficiaries before job interviews/informational interviews,
  - ✓ support with application procedures for work tasters, employment or training,
  - ✓ support with the choice among different training/job opportunities.

3. After completion of the orientation period the beneficiaries participated in weekly group meetings; different additional activities were organised according to beneficiaries' needs and their individual action plan.

Weekly group meetings:

- ◆ held twice a week for two to four hours,
- ◆ obligatory for all beneficiaries,
- ◆ activities during the group meetings were selected in relation to the characteristics of the group and the needs of the beneficiaries.

In addition to gaining adequate skills and knowledge, the purpose of group meetings was also:

- ◆ maintenance of the social network between group members,
- ◆ exchange of information and positive experience,
- ◆ facilitation of individual activity by the group,
- ◆ improvement of social skills.

Additional activities were organised on voluntary basis in agreement between the beneficiary and the trainer (e.g. additional help on learning problems, computer literacy, improvement of written communication).

#### **Review of activities that were carried out during the weekly group meetings:**

- ◆ Job search (writing and sending application forms and CVs for advertised vacancies and 'speculatively', gathering information on job opportunities);
- ◆ Information gathering (job and training opportunities);
- ◆ Job presentations;
- ◆ Placement issues, orientated by individual needs;
- ◆ Sharing up-to-date information on job/training opportunities;
- ◆ Computer literacy;
- ◆ Carrying out the training on issues identified:
  - ✓ interview techniques,
  - ✓ confidence building sessions,
  - ✓ written communication,
  - ✓ communication skills,
  - ✓ techniques of telephone conversation,
  - ✓ labour market (work contracts, labour market trends, professional profiles required by the regional labour market);
- ◆ Discussing topics such as equal opportunities in the work place, health and safety issues, education and training system characteristics;
- ◆ Presentation of positive/negative experience.

4. On completion of the six-month ICTEM programme a 3-month follow up & tracking period enabled all partner countries to ensure clients received support in their on-going efforts.

#### **Activities:**

- ◆ maintaining contacts with the beneficiaries through letters, telephone calls and visits,
- ◆ offering support, advice or information if needed,
- ◆ arranging meetings with parents and beneficiaries who have found employment or were enrolled into long-term educational programmes,
- ◆ establishing contacts with the education and training institutions where beneficiaries have been enrolled,
- ◆ providing 'drop in' facilities, with possibilities to access computers, the Internet, stamps, photocopying, fax etc.,
- ◆ visiting beneficiaries and their employers,
- ◆ monitoring the activities undertaken by the beneficiaries.

#### **Key strengths of the ICTEM programme identified by the trainers:**

- ◆ Assurance of intensive individual counselling and support through all phases of the programme;
- ◆ Possibility of treating different obstacles of the beneficiaries simultaneously with the combination of:
  - ✓ counselling, training and employment provision,
  - ✓ group work and individual treatment,
  - ✓ technical curriculum with a soft skills element;
- ◆ Flexible, person-centred approach, tailored to the needs of each beneficiary;
- ◆ Working methods and techniques, adapted to the characteristics of the target group;
- ◆ Promoting re-establishment of social network and improvement of social skills by group-based activities;
- ◆ Long-term support accessible even after inclusion into employment, education and/or a training programme.

## 4. Project results

Pilot results of the ICTE Method are very promising in all partner countries, especially with respect to the target group, its characteristics and obstacles.

### 4.1. Slovenia

In Slovenia the ICTEM programme was provided by Kadis. The programme was carried out in Ljubljana in cooperation with the Employment Service of Slovenia, Employment Office Ljubljana, where two separate groups of the beneficiaries were established and referred to the training.

- ◆ 21 beneficiaries of the project

#### Quantitative results:

- ◆ Ten beneficiaries have found a permanent job;
- ◆ One beneficiary has started practical work with the possibility of getting a full-time job;
- ◆ Two beneficiaries have found a part-time job;
- ◆ 15 out of 21 beneficiaries had at least one work taster with a possibility to get a permanent job;
- ◆ Three beneficiaries have been enrolled into formal education programmes (one has joined a long-term educational programme before joining the ICTEM):
  - ✓ formal education programme for finishing primary school,
  - ✓ three-year vocational school (nurse),
  - ✓ three-year vocational school (secretary);
- ◆ Four beneficiaries were included into short training programmes and obtained certificates in the field of health and safety at work and minimum hygiene requirements.

#### Qualitative results:

- ◆ Development or improvement of:
  - ✓ skills to find, evaluate and interpret education/training and labour market related information,
  - ✓ skills to seek, obtain, maintain and change jobs,
  - ✓ self awareness and opportunity awareness;
- ◆ Awareness of the:
  - ✓ significance of a positive self-esteem,
  - ✓ importance of personal growth and development,
  - ✓ need for positive attitudes toward work and learning,
  - ✓ importance of informally gained knowledge and skills;
- ◆ Re-establishment of the social network;
- ◆ All participants obtained the basics of computer literacy - MS Windows, Word, the Internet and e-mail.

### 4.2. UK

- ◆ 47 beneficiaries of the project

The ICTEM programme was delivered on behalf of Jobcentre Plus North East in the UK by two training

providers, both appointed after an open tender exercise - YMCA Training and Pelcombe Training. Two distinct locations, the main centres of population in the district - Gateshead & South Shields, were used for the process. Both training companies are established and experienced in the provision of active labour market policy programmes on behalf of the UK public employment service (now Jobcentre Plus). Each company delivered ICTEM to two separate groups of young unemployed people in their respective locations.

The UK labour market is currently very buoyant, and even in the NE England - a region of traditionally high structural unemployment - the rate of unemployment has fallen and job opportunities do exist. Although it also has to be said there are still issues on the supply/demand of labour. Consequently there is a greater desire for unemployed young people to enter the labour market as opposed to the consideration of a return to further education or entry to higher education, and this has been reflected in the analysis of the client outcomes from both companies; they show that whilst the clients were actively improving their marketability to employers by acquiring vocational qualifications and skills, with only a small number pursuing a return to further/higher education as a means of improvement.

#### **Quantitative results:**

- ◆ 59% of beneficiaries acquired vocational qualifications during their stay on ICTEM in areas as diverse as health & safety at work, first aid, forklift truck driving and/or in skills development e.g. Organising the Workplace, Team Working Approach to Problem Solving (Kaizen), Standard Operations and Skill Control, Motivational Goals, and Confidence and Motivation Awareness. A number of beneficiaries gained vocational qualifications in more than one subject
- ◆ 55% of those joining ICTEM in both Gateshead & South Shields moved directly into employment from the programme by obtaining work in locally owned businesses or multinational companies e.g. Holiday Inn, IKEA. Of these 30% found work in retailing/wholesaling sector. Others found work in furniture manufacturing, construction, hospitality sector, motor vehicle repair, the leisure industry, business services and the personal care/health sector.

#### **Qualitative results:**

Development or improvement of

- ◆ Knowledge about the local labour market;
- ◆ Self-presentation when applying for job opportunities;
- ◆ Broad spectrum of vocational skills and knowledge whilst on the programme;
- ◆ Improved self awareness and knowledge of local labour market especially within chosen occupational areas;
- ◆ Transitional skills - job search, interview skills and application skills.

Awareness of the importance of

- ◆ confidence and motivation,
- ◆ team working,
- ◆ positive attitude.

### **4.3. Italy**

- ◆ 23 beneficiaries of the project

#### **Quantitative results:**

- ◆ Two beneficiaries have found a regular job;
- ◆ One beneficiary has started civil service within a project addressed to blind people;
- ◆ One beneficiary started an apprenticeship in a textile company;

- ◆ Eight beneficiaries have been enrolled into formal education programmes (two of them obtained the second lower secondary school certificate):
  - ✓ formal education programme for finishing second lower secondary school,
  - ✓ one-year vocational school (pizza-chef),
  - ✓ three-year vocational school (chef/receptionist),
  - ✓ the third year of the upper secondary education (Psycho-pedagogical Liceo - Technical Institute);
- ◆ Two beneficiaries were included in short term training programmes and one of them obtained the professional qualification as pizza-chef;
- ◆ Six beneficiaries will enrol into formal education programmes next September/October (three-year vocational school).

### **Qualitative results:**

The Italian beneficiaries of the ICTEM programme have obtained skills and knowledge that could be applied in career planning and development in the long term.

Specifically:

- ◆ They have consolidated and strengthened the self awareness in relation to all the subjective variables that intervene in the process of choice (interests, motivations, aspirations, desires, abilities and so on);
- ◆ They have realized a widening in regard to employment and its meanings and significance and they have acquired specific abilities to understand and “read” the labour market;
- ◆ They have realized a widening in regard to education and training and their meanings and significance and they have acquired specific abilities to search, evaluate and choose among the opportunities they have;
- ◆ They have obtained the basic computer literacy - MS Windows, Word, Internet and e-mail.

## **4.4. Ireland**

- ◆ 21 beneficiaries of the project

The structure adopted for the project in Ireland was two one-year courses delivered by the County Dublin VEC under the Youthreach programme in Blanchardstown, incorporating FIT curricula covering IT, Customer Care and Business / Administration. The ICTE method was implemented and ensured the advantages of its person-centred approach which successfully addressed the specific needs of the beneficiaries. In an Irish context the beneficiaries are considered to be quite young in terms of entering the labour market and therefore equal emphasis was placed on exploring further educational opportunities as well as job seeking depending on individual circumstances. The course finished in August 2004 and at the time of compiling this information some beneficiaries were still in the process of job seeking assisted by FIT and were expected to be very successful given their positive attitude and vocational skills.

### **Quantitative Results:**

- ◆ 8 beneficiaries chose to seek employment and two are already placed in good entry level positions which will assist them in developing careers. One is working in Customer Care with Eircom, the largest Irish telecom company, and the other is working as a Junior Administrator with a company called Tranocean. The other six are attending interviews for equally good employment opportunities with assistance and advice from FIT and they are all expected to take up job offers within a period of weeks.
- ◆ 11 beneficiaries progressed into further education courses, which will further advance their vocational qualifications and skills. This will position them strongly to pursue the job and career options, which they identified as part of the ICTEM process.
- ◆ 2 not available due to pregnancy and social benefit (rent allowance) issues.

Beneficiaries received the following Certification:

- ◆ 18 passed Customer Service,
- ◆ 16 passed Communications,
- ◆ 8 passed Reception Skills,
- ◆ 7 passed Text Production,
- ◆ 6 passed Business Calculations,
- ◆ 8 passed Information and Administration,
- ◆ 8 passed Work Experience,
- ◆ 21 passed ECDL.

#### Qualitative Results:

- ◆ All beneficiaries are now more realistic in setting the goal plans and have a much more developed sense of their own strengths and preferences;
- ◆ Have greater awareness of job opportunities and ways they can progress within their chosen careers;
- ◆ Better self-esteem and confidence;
- ◆ More positive and realistic attitude towards employment and further education and a willingness and motivation to take steps to further their ambitions.

## Summary of the results

	Number of participants	Education	Jobs	Vocational qualifications
<b>Slovenia</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
<b>UK</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>28</b>
<b>Italy</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Ireland</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>21</b>
<b>Together</b>	<b>112</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>54</b>

Note:

Individual participants were included either in education, training in order to gain professional qualification and employment or none of the above.

#### Results of the evaluation

In addition to the evaluation of the quantitative results, evaluation of the learning outcomes that have arisen from career guidance issues, achievement motivation, purpose in life and self-image of the beneficiaries before and after the programme was undertaken. The data was gathered using psychological instruments and a statistical analysis was made.

The results of the evaluation showed a visible effect primarily in the learning outcome. Beneficiaries acquired various skills and knowledge - about the labour market and the opportunities it offers, methods of information gathering, methods of self-presentation, self-awareness (the knowledge about themselves, the opportunities that suit them, the feeling of being in control etc.). The participants' achievement motivation also increased, specifically the need to achieve success regardless of the input (one's effort). On the other hand, there was no statistically significant change in self-image or perception of the purpose in life.

A non-standardized questionnaire that was also used showed the participants were satisfied with the programme and they noticed their own improvement in many areas, such as career planning, communication skills, self-awareness, self-confidence etc.



## 5. Case studies and beneficiaries' comments selected from all partner countries

*P., female, 19 years, Slovenia*

---

### **Obstacles to employment or further education:**

- ◆ unemployed for half a year,
- ◆ insufficient vocational qualification,
- ◆ limited possibilities for further education due to financial problems in the family and dyscalculia,
- ◆ first-job seeker,
- ◆ without adequate additional skills or knowledge required by employers (minimum hygiene requirements and safety at work certificates),

P. was very enthusiastic about the ICTEM programme, very motivated to find employment, especially because of financial problems in the family. She also considered further education but believed that she needed employment more than that. After finishing the primary school, she completed the 2-year vocational school for bakery and confectionary assistant. She gained work experience through school practical work and part-time jobs. She was commended on several occasions. She wanted to find employment in the food processing industry but also responded to other job advertisements in production or as kitchen/confectionery assistant.

She has severe dyscalculia (problems with arithmetic operations such as addition, subtraction, multiplication), which significantly obstructed her education process. This was also the major problem in finding employment. As she was unable to perform even the basic arithmetic operations, she could not carry out all the tasks in the work process. She had problems with money, cash register, setting the time on the oven for baking bread and pastry, and similar.

She participated actively in the group and reacted very positively to the programme. She established friendships with other group members, learned the job-seeking skills quickly and devoted all her efforts in finding employment. She sent around ten job applications per meeting. As with most other participants in the programme, she was very interested in working with computers. She learned fast and was soon able to prepare her own job applications. She also mastered e-mail sending and Internet browsing.

Despite the large number of applications sent, there were relatively few invitations to interviews. She was quite sad when all the others were invited to interviews but was convinced that she would find a job too. An opportunity turned up when a restaurant - part of an international fast-food chain - was looking for new employees to work in the kitchen and as waiting staff. We established contact with the management and sent her to an interview, together with two other candidates. In co-operation with the Employment Service of Slovenia we organised a one-month trial period which they all completed successfully. They were employed full-time for a period of six months.

She liked the work very much, although she had some problems with the cash register. Even though all employees were supposed to master the entire work process, from the preparation of food, work at the cash register, waiting and cleaning, she was most often assigned to food preparation, at which she is very good. She would still like to expand her knowledge and skills in working with computers.

### **The programme provided the following for her:**

- ◆ full-time job,
- ◆ a network of acquaintances with similar experience,
- ◆ determination regarding the selection of occupation,

- ◆ job seeking skills,
- ◆ information on job vacancies,
- ◆ basic computer skills and a wish to acquire new skills in this area,
- ◆ a possibility to obtain the minimum hygiene requirements and safety at work certificates.

*M., female, 21 years, Slovenia*

---

**Obstacles to employment or further education:**

- ◆ insufficient vocational qualification,
- ◆ long-term unemployed (for one year and a half),
- ◆ first-job seeker,
- ◆ a negative experience in seeking employment, pessimistic about employment possibilities,
- ◆ without adequate additional skills or knowledge required by employers (minimum hygiene requirements and safety at work certificates),
- ◆ non-motivated to enrol in further education.

After finishing the primary school, she completed the 2-year vocational school for bakery and confectionery assistant and obtained level III education. She has not been able to find employment in the year and a half since she finished school. Although she has sent out several job applications, no job has been offered to her. She was quite pessimistic regarding her employability due to the previous negative experience in job seeking.

Her occupational goal is to become an assistant in a bakery or confectionery, or as an alternative, kitchen assistant or production worker. The most significant obstacle was the lack of work experience, although M. obtained some bakery and confectionery experience in the framework of school practical work. She did not have the minimum hygiene requirements certificate, which was a precondition for most of the jobs.

M. related well to other group members and enjoyed coming, although she was rather passive at the beginning. She found the programme interesting as it involved socialisation with other members and group activities. She was very interested in working with computers, where she showed rapid progress.

It took her almost a month before she wrote her first job application. We could not motivate her to start applying 'speculatively' for a long time. When other group members began obtaining first interviews, she found the courage and started searching for employment more actively. She was very lucky, as she got a reply and an invitation to an interview in only her fourth attempt. Even though she did not get the job, her motivation increased significantly.

After two months of participation in the programme, she was given the possibility to try out a work taster with potential employment in a confectionery near her home. The Employment Service of Slovenia enabled her to obtain the minimum hygiene requirements and safety at work certificates before starting the work.

Due to a misunderstanding, the work taster was interrupted after 14 days, but M. found other employment as production worker. Although it was a part-time job but she was promised to be hired as a full-timer after a period of one month. However, the employer failed to keep his promise. M's attendance was excellent - she never missed work and when she had a night shift, she came to the group to send out more applications.

The minimum hygiene requirements certificate significantly improved her employability. She was soon invited to several interviews for the job of kitchen assistant. She eventually found employment in a restaurant, where she is still working. She is very satisfied.

**The programme provided the following for her:**

- ◆ full-time job,
- ◆ a network of acquaintances with similar experience,

- ◆ assistance and motivation in active search of employment,
- ◆ basic computer skills,
- ◆ a possibility to obtain the minimum hygiene requirements and safety at work certificates.

### *Client 1, male, UK*

---

#### **Barriers overcome:**

- ◆ No direction.
- ◆ No training opportunities in chosen field.
- ◆ No suitable job vacancies in local area.
- ◆ No suitable clothing to attend interview.
- ◆ No suitable works wear.

Client 1 joined the first course commencing 27/10/03. On his initial interview he was a little unclear about the type of work he wished to seek. Once he had undergone the orientation period and had completed psychometric testing including the Morrisby Passport to ascertain what areas of work he would be suited to, the client decided to become an undertaker/embalmer. We were, understandably, unsure whether this was a genuine employment choice or if he was choosing the most unusual occupation to throw us.

The training team questioned the client to establish why he wished to pursue this career. The client responded with genuine reasons including the fact he liked to help people and thought that if he could help make the loss of loved one easier then this would be a very rewarding career.

The training team were impressed with the client responses and we started to source training for the client specific to his needs and wants.

The clients' details were passed to the employer liaison officer and the hunt for an employment opportunity was on.

The Employment liaison officer contacted a number of local funeral directors and was advised that training was a difficult prospect due to the resources required (primarily a body). She contacted national training bodies as far a field as Glasgow and was informed that the embalming courses were few and far between. This did not deter the client or the team and the employer liaison officer set about making arrangements for the client to attend the course. As luck would have it a local Newcastle firm of funeral directors contacted her and agreed to interview the client for a possible trainee position.

The team contacted the YOU Action Team in South Shields on behalf of the client to arrange funding for suitable interview clothing. The client was granted £200 for a suit and was all set for his interview.

The Employment Liaison Officer took the Client to the interview to give support. The client impressed the interviewer so much, that a work placement position was offered there and then. This placement was for a period of 4 weeks, the employer agreed to offer a position if the client impressed. This not only allows the employer to gauge the calibre of the client, but also gives the client an opportunity to decide if this career is suitable for them.

On completion of this 4- week trial period the Employment Liaison Officer was contacted by the company and was advised that the client had impressed so much he would be offered a position as a trainee.

To support the employer, the Employment Liaison Officer contacted the District Employment team to arrange access to the subsidised employment option. The employer was accepted and the client has now been continually employed for 13 weeks. The Employment Liaison Officer is in regular contact with the employer; and both client & employer are pleased with the current situation.

## **The programme provided the following for him:**

- ◆ Full time job.
- ◆ Intensive support in the job search process.
- ◆ Job seeking skills.
- ◆ Mutual support from fellow participants.

## *Client 2, male, UK*

---

### **Barriers overcome:**

- ◆ Poor experience of employment training.
- ◆ Negative attitude.
- ◆ Debt.
- ◆ No support.
- ◆ Lack of motivation.

Client 2 knew it all when he commenced LDV 27/10/03. He had an impressive C.V including junior management positions within “blue chip” companies. On the first day on the course, the client questioned every exercise the training team introduced, always in a negative way, trying to undermine the trainers. Something had to be done.

It was obvious to the training team that this client was extremely capable and intelligent but always had a negative “you can't teach me anything” attitude. The trainer opted for a friendly 1-2-1 chat. The client explained that he was negative toward these type of training courses as he had been let down by providers in the past and could not see the benefit. On further questioning he explained that when courses are marketed to them they appear to be the perfect solution but in reality they are an exercise only and few constructive results. He had only agreed to volunteer for the LDV course to reinforce this opinion.

One trainer in particular forged a very strong bond with this client and through this was able to rebuild his trust in employment training. This was achieved by delivering the training in a professional manner whilst maintaining a sense of humour. The client began learning new skills such as interview techniques, communication skills and job search techniques. During this time his outlook became more positive and he even began to influence other clients who had a negative frame of mind.

Over the next few days the training team gained the clients' trust and he really began to “open up”. He was experiencing a lot of stress due to huge debts and rent arrears. This was a chance for the training team produce some positive support. The training team arranged a casual appointment with Connect to discuss debt management and if willing they would devise a payment plan and help clear these debts.

The client was overjoyed and thanked the training team stating that he could not believe how quickly we had arranged the appointment. The client agreed to be referred to Connect and a payment strategy was arranged.

Once this barrier had been overcome the team began to focus on finding the client suitable employment and he was introduced to the Employment Liaison Officer. The client had expressed an interest in continuing his career within a sales/customer service role.

The local labour market is currently very buoyant with numerous opportunities arising in the Call Centre environment. The client was approached and refused to consider this option stating that he had worked within this environment and did not enjoy it.

Once again the team arranged to speak to the client and listened to his objections, the training team detailed the positive aspects such as training opportunities and this being a growth industry in the Northeast he could utilise the skills he would gain in a number of companies. The client was still reluctant, so we tried another approach and asked if he would consider a trial period to ascertain if it was indeed suitable for him. The client reluctantly agreed to this and a placement was sourced within a local Call Centre with the guarantee that a full time position would be offered if he impressed the employer.

After 1 week of attending the placement the client contacted the training team and stated that he was not happy and wanted to be removed from the company. The client was persuaded to “sit tight” and the employer contacted. They were unaware of the situation and agreed to a meeting with the client and a member of the training team to try and resolve these issues. The meeting took place and the issues addressed, these included: the tasks designated to the client were not stimulating enough, the client wished to have more responsibility. The company agreed to rotate the client during his trial period to enable him to experience a period of time within all departments. The client agreed to complete the trial (mainly due persuasion from the member of the team who had forged a strong relationship with the client).

On completion of the trial the client was offered a full-time position and accepted it. He has now been employed over 13 weeks with the Company and enjoys it immensely. The Training Team still contact him on a regular basis and he often thanks all involved for giving him the push he needed and the support he was reluctant to ask for.

#### **The programme provided the following for him:**

- ◆ Full time job.
- ◆ Direction.
- ◆ Positive outlook.
- ◆ Intensive support in the job search process.
- ◆ Job seeking skills - communication skills/interview techniques.
- ◆ Interview skills.

*O., male, 17 years, Italy*

---

#### **Obstacles to employment or further education:**

- ◆ unemployed for half a year,
- ◆ first-job seeker,
- ◆ negative experience in seeking regular employment,
- ◆ non-motivated to enrol in further education.

In spite of his youth, O. has already had several concealed working experiences, as hodman and gardener. These working experiences made him skilled, above all providing him technical abilities, but he worked hard and earned “peanuts”.

He was very pessimistic regarding the opportunity to gain regular employment; he was sure there was not space for him in the regular labour market. He was unwilling to enrol in further education; he attended the first two-year of the upper secondary school and then he decided, because of negative experiences with teachers, to stay away from every kind of education or training institute!

O. has had the support of a psychologist since he was six years old because he poured out his aggressiveness to his school-fellows many times. This support has showed its effectiveness because within the entire programme he never revealed forcefulness or impetuosity and he was always been fair and gentle to his friends and he had a great respect for us. We just think that he has too much energy to spend, and whoever gets in touch with him should help him to direct this force towards working activities.

O. immediately showed to be sincerely interested in the programme and his expectations were very high.

His presence has always been active. From the very beginning it was very easy for him to integrate into the group, becoming a point of reference for all the other participants. His interventions were always attentive and measured, his questions showed his thirst for knowledge and his curiosity.

During the ICTEM programme he realized he needed to unify both technical abilities and suitable

cultural and professional preparation, to play an active role in his professional life and enter in the regular labour market.

Individual counselling sessions, on the one hand, and the group work, on the other hand, allowed him to understand he needed to achieve a diploma.

He followed and concluded the orientation period with the redaction of the action plan that foresaw a wide research of training courses, coherently with his attitudes, skills and interests. He evaluated a lot of training courses.

At the moment he is attending a new integrated education and training course, held by a tourist institute. The course will last three years. He already had a couple of disputes with the headmaster and one time he has been suspended from the lessons for three days. It has been necessary to talk to him and explain that if he wants to reach his aims he must respect the rules.

O. is very satisfied, apart from some minor problems with the headmaster, he is very satisfied and interested in the course, that is articulated in some frontal lessons and a lot of practical activities.

**The programme provided the following for him:**

- ◆ Full time job.
- ◆ Intensive support in the job search process.
- ◆ Job seeking skills.
- ◆ Mutual support from fellow participants.

*M.R., female, 20 years, Italy*

---

**Obstacles to employment or further education:**

- ◆ long term unemployed,
- ◆ first-job seeker,
- ◆ negative experience in seeking employment,
- ◆ insufficient vocational qualification,
- ◆ limited possibilities for further education due to financial problems in her family.

M.R. has been informed about the project by the secretary's office of the institute where she attended two years of the upper secondary school.

She participated actively in the group. She established friendships with other group members, but among the participants M.R. was the most inconsistent and confused personality. During the first stage of the programme she wanted to be helped to find a job, at all costs. She was interested in further education, but she considered only very expensive private training courses, and due to financial problems in her family, she decided to drop the education project.

She had unrealistic expectations about possible jobs. She was convinced that the previous experiences, acquired in a few months of work as a receptionist in a small hotel, managed by one of her relatives, were the natural springboard towards higher-grade occupations. We had to support her to compare herself with the reality; through the analysis of the professional profiles in the tourism field, the knowledge of the labour market and its rules and the formative opportunities in the same field.

The aim of our efforts has been to help MR to become aware of the need for permanent learning and develop motivation and skills for lifelong learning and of up-date vocational skills and specific skills, which are demanded by employers.

The result has been that MR, through the acquisition of new information, started to weigh up carefully her choices and to define the first realistic elements of her personal and professional project. We reconsidered, together, her return to the public school to get a certificate and the proper cultural level necessary to develop her ambitions.

Starting from these reflections, we worked out a progressive plan that, passing, through an English course next summer, should lead her to school by the beginning of the next school year.

**The programme provided the following for her:**

- ◆ Information on professional profile.
- ◆ Information on public schools and their training offer.
- ◆ Assistance and motivation in active search of education/training opportunities.
- ◆ Special support to make a self-evaluation.
- ◆ Basic computer skills.
- ◆ A network of acquaintances with similar experience.
- ◆ A long-term education and training programme.

*D., female, Ireland*

---

D left a local community secondary school at the beginning of her second year with practically no formal secondary education. She worked soon afterwards in a Pizza Hut at the new local shopping centre for six months. This was followed by a further six months in a city centre Burger King. In 1998 she had a baby and stayed at home for three years.

D had very little confidence when she returned to education to do some introductory modules. She linked into another student and ran parallel in attendance with that girl. In 2002 she enrolled with the ICTEM FIT programme. Her confidence and individuality started developing and she successfully completed the course.

D moved into rented accommodation with her son. She felt very at home in the training centre, so this year she is doing the business course. She is like a different person. Her communication skills, interview techniques and work experience references show that she is ready to enter the workforce. Her preference job-wise would be to work in a small local office to start with. She is very aware of how to pace herself in both her studies and her work.

*A., male, Ireland*

---

This lad is an English-speaking non-EU citizen, who left his homeland with his parents halfway through his secondary education system. Arriving in Ireland, he enrolled at this centre where he followed introductory subjects like music and computers. This led to him sitting two leaving cert subjects.

He then completed the FIT course in 2003, receiving very good feedback from his work experience employers. Despite work permit complications he had integrated well into Irish society.

This year he has completed the Business course. A is a commendable graduate of the ICTEM programme. His first love has always been to work with his hands as a mechanic. However, he now has a wide range of training and skills to either enter the workforce or to further his education. He is unsure whether his future career will be in his homeland or here in Ireland.

## Beneficiaries' comments

»After being away from school for so long I got the courage to continue through your programme.« **(Slovenia)**

»I'm very glad I got my first job. The ICTEM programme was very helpful in finding my employment. I learned a lot, I acquired the knowledge and the capability for a new, working future.« **(Slovenia)**

»I like the fact I learned how to write applications and how to apply 'off chance'. It is a skill I didn't have before and it makes finding a job much easier. I am very sorry the programme is over - I would be glad if it continued.« **(Slovenia)**

»Our self-confidence grew significantly and so did the will to pursue the set goals. Many have achieved their goals and they have a job now, but others too will find employment with determination, enough patience and diligence, writing and sending applications, making phone calls and gathering information. It is true the programme is not fully developed because it is still young. We are young too and we are developing into mature people expecting the best.« **(Slovenia)**

»I was interested in rain cladding and the trainers sourced a course for me. I have now completed my first four weeks training in Nottingham. I am so grateful for their help.« **(UK)**

»I have found the Leonardo course to be very helpful. I had a good laugh with the people I have met. I have learnt new skills and gained nationally recognised qualifications. My confidence has grown and I am positive I will gain the job I want.« **(UK)**

»The course was enjoyable the trainers always gave us the information and help that I needed. They have helped me overcome some problems and found a company that would employ me and train me in warehousing.« **(UK)**

»I wanted to become a midwife and didn't think that this would happen. The course has found me a way to work within the nursing profession and to eventually train as a midwife. I want to thank them for all their support and help.« **(UK)**

»The best thing about the course is that no problem was too big or too small for the training team to handle.« **(UK)**

»I have made some good friends on the course.« **(UK)**

»Both of the trainers helped me to gain a job.« **(UK)**

»Very good course had a good laugh and learnt about finding work.« **(UK)**

»I "discovered" to have good communication skills and I can depend on them to gain my first job.« **(Italy)**

»Now I know how to prepare a CV and an application form, because I have gained self-consciousness, I know my abilities I am not worried about what other people think of me.« **(Italy)**

»In the past I was completely disoriented; I did not know how to gather information and which people could help me; I was not able to set personal goals and I thought my life was out of my hands and only controlled by external factors, now my life is in my hand and I know what I want, how to achieve it and who can support me.« **(Italy)**

»This experience helped me to learn a lot of things, but above all to be with my peers, to work, to have a good time and to share with them my worries, problems and ideas.« **(Italy)**

»The computer side of it has given me a lot of help and understanding in this area that I never had



before. I now have a lot more experience and feel that I know a lot more about computers. The other modules have helped me recognise my skills and qualities in the workplace. In these modules you have to get up and talk and do presentations in front of everybody and when I heard this at the start I was petrified but by the time we had to do it I had gained confidence and belief in myself to do it.« **(Ireland)**

»All in all I feel that this course is very good for young people who do not have the opportunity for different reasons to go to college or work full time. It gives you recognised qualifications and certificates to help you go further. I believe that I have learned and gained a lot this year.« **(Ireland)**

»I have done a year in this FIT course and have enjoyed it very much. This has been a learning experience for me in computers. Before I came here I was only learning how to work a computer now the course is nearly finished I am computer literate and can do loads of stuff on a computer. I enjoyed the course because of the people the teachers and the flexible hours, which we could come in. The only thing, which was bad, was the assignment, which we had to do at home. These put a strain on my social life. I would recommend this course to anyone and would go on after this to do more courses in computers. I can't wait to get my certificates at the end of my course so as I can go out to a business and have the extra bit of qualifications, which I will need to get a job. I intend to work for myself in the long run.« **(Ireland)**



# Sommario

1. Partner del progetto _____	54
2. Informazioni generali sul progetto _____	56
3. Metodo ICTE – programma di lavoro _____	58
4. Risultati del progetto _____	61
4.1. Slovenia _____	61
4.2. Regno Unito _____	61
4.3. Italia _____	62
4.4. Irlanda _____	63
5. Esempi e commenti di alcuni beneficiari selezionati nei paesi partner _____	65

Autori:           Jana Bervar  
                  Charlie Reavley

Prefazione:     Saša Niklanović

Gli esempi ed i risultati sono stati forniti da:

Mandy Creevy  
George Ryan  
Daniela Varone  
Attilio D'Andrea  
Charlie Reavley  
Julia Hume  
Samantha Liddle  
Darren McKenzie  
Ann Cole  
Jo Brett  
Jana Bervar



# Prefazione

Il livello di competitività nei mercati europei è oggi più alto rispetto al passato ed è strettamente correlato all'andamento del mercato globale. Questo trend ha un impatto sul mercato del lavoro, diventato anch'esso più competitivo. Sono particolarmente colpiti quegli individui che devono affrontare più ostacoli nella ricerca di lavoro, specialmente giovani disoccupati, maggiormente esposti alla possibilità di esclusione sociale.

L'inclusione sociale è una delle priorità delle politiche dell'Unione Europea. Alcuni dei principali obiettivi dell'UE, stabiliti nella Conferenza di Lisbona 2000 obbligano gli stati membri a prevenire e ridurre l'esclusione sociale. La sfida principale per gli stati membri è in che modo realizzare questo obiettivo.

In accordo con la Strategia Europea per l'Occupazione, gli stati membri dell'UE, Slovenia inclusa, attuano una serie di misure con l'intenzione di ridurre l'esclusione sociale e innalzare i livelli di occupazione. Le misure di politica attiva del lavoro introdotte riguardano la formazione, gli stage, l'orientamento, i workshop per la ricerca del lavoro e altri tipi di aiuto offerti da enti di formazione, ministeri, servizi pubblici per l'impiego ed altre organizzazioni. Queste misure hanno un certo impatto ed in alcuni casi sono molto efficaci, ma gli effetti sono limitati quando i partecipanti hanno limitate possibilità occupazionali.

L'innalzamento del livello di istruzione dei cittadini rappresenta uno degli obiettivi più importanti di tutti gli stati membri dell'UE. Quest'obiettivo è particolarmente difficile da realizzare per giovani disoccupati senza qualifica che hanno abbandonato la scuola. Gli operatori che lavorano con questa tipologia di utenza spesso incontrano molte difficoltà a causa delle pregresse esperienze negative nel sistema scolastico. L'efficacia di interventi scolastici e di ricerca del lavoro per questa tipologia di utenza dipende sostanzialmente dalla rimozione, o meno, degli ostacoli al successo formativo e/o lavorativo. Lo stretto legame tra lifelong learning, istruzione e formazione e occupazione impatta fortemente sui servizi pubblici per l'impiego, che sempre più spesso si trovano "alle prese" anche con questioni legate all'istruzione.

Le difficoltà che molti individui con un basso livello di occupabilità incontrano nella ricerca del lavoro, sono dovute a molte cause: livello d'istruzione basso o inesistente, problemi di salute, scarsa motivazione, difficoltà personali, problemi di famiglia, problemi legati alla tossicodipendenza, ecc. Molte delle misure di politica attiva del lavoro si concentrano su un solo ostacolo potenziale, per esempio l'istruzione, o su ostacoli che richiedono interventi brevi, come seminari per la ricerca di lavoro. Gli individui che hanno maggiori difficoltà a trovare un lavoro, spesso hanno più difficoltà, a volte anche gravi. Spesso i loro problemi hanno radici profonde e quindi interventi semplici e brevi non producono l'effetto desiderato. I metodi di assistenza tradizionali spesso non sono sufficienti.

I servizi pubblici per l'impiego ed altre organizzazioni che si interessano di istruzione, formazione ed occupazione di giovani difficilmente occupabili, si trovano davanti alla necessità di migliorare i servizi esistenti e di cercare nuovi metodi che si rivelino più efficaci. Il bisogno comune rilevato nei paesi partner - Slovenia, Italia, Irlanda e Regno Unito - era sperimentare un metodo in grado di aumentare l'occupabilità del suddetto target.

Nei paesi partner esistono già diversi metodi nel campo della formazione, dell'istruzione, dell'orientamento e dell'occupazione, per cui il primo problema sorto nell'ambito del progetto riguardava quali elementi dovessero far parte del metodo e quale sarebbe stato il valore aggiunto. Era opinione comune dei partner del progetto che i problemi specifici dei partecipanti (gruppo target) richiedessero un metodo di tipo più olistico, individualizzato e flessibile rispetto alla maggioranza dei metodi esistenti. Olistico perché il trattamento isolato di un singolo problema di un individuo non porta risultati soddisfacenti; è necessario considerare la situazione complessiva dell'individuo, senza tralasciare alcun aspetto. Un insieme differente di problemi e di ostacoli richiede un trattamento sia individualizzato sia di gruppo; tale approccio caratterizza il Metodo Integrato di Orientamento, Formazione e Lavoro (ICTEM), determinando una certa flessibilità del programma.

I risultati del progetto sono stati notevoli. I risultati della fase di sperimentazione, realizzata in tutti i paesi partner, hanno superato le aspettative e vengono brevemente presentati in questa brochure. I casi studio presentati descrivono la situazione degli individui e l'impatto del progetto a livello individuale.

Voglio, infine, sottolineare l'impegno e l'entusiasmo di tutti i partner che hanno realizzato, con successo, nei rispettivi paesi le attività del progetto, inclusa la fase di sperimentazione. La natura del progetto richiedeva molta creatività da parte di ogni partner, in quanto bisognava integrare ICTEM con quanto già esistente in ciascun Paese. I partner sono riusciti ad attirare molta attenzione sul progetto. Il desiderio di tutti noi è che, alla fine del progetto, il successo di ICTEM possa stimolare ulteriori applicazioni, o il trasferimento del modello, con i necessari adattamenti, in nuovi contesti.

Saša Niklanović

# 1. Partner del progetto

Promotore del progetto: **Slovenia, Kadis d.o.o.**  
Indirizzo: Kopraska 72, 1000 Ljubljana, Slovenia  
Tel.: +386 1 200 81 80  
Fax.: +386 1 200 81 99  
Referente: Jana Bervar  
e-mail: jana.bervar@kadis.si

Kadis è un'azienda privata fondata nel 1992. La sua mission consiste nel fornire servizi di qualità ed orientamento nel settore dell'occupazione, reclutamento e sviluppo di carriera. Offre una vasta gamma di servizi HRM e collabora con diverse istituzioni ed aziende operanti nei settori della formazione professionale e dell'orientamento. I servizi di gestione del personale offerti alle aziende includono: ricerca del personale, gestione della documentazione lavorativa per gli stranieri, stesura di documenti generali e elaborazione buste paga, stipendi. Kadis realizza diversi programmi e offre sostegno ed orientamento nello sviluppo di carriera e nella ricerca di lavoro, soprattutto a disoccupati. Inoltre realizza brevi corsi di formazione, quali corsi di informatica e di lingue straniere. Da qualche anno l'azienda collabora come promotore e partner nei progetti Leonardo da Vinci finanziati dall'Unione Europea nel settore dell'occupazione e nella pianificazione di carriera, per attingere nuove idee ed esperienze. Gli operatori seguono i trend più nuovi, con lo scopo di fornire servizi di alta qualità ed aumentare così la soddisfazione e il vantaggio competitivo dei loro clienti.

Partner del Progetto: **Slovenia, Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje**  
Indirizzo: Glinška 12, 1000 Ljubljana, Slovenia  
Tel.: + 386 1 200 23 50  
Fax.: + 386 1 425 98 23  
Referente: Saša Niklanovič  
e-mail: sasa.niklanovic@ess.gov.si

L'Agenzia Slovena per il Lavoro (ESS) è l'agenzia nazionale per il lavoro; opera attraverso un network di 12 uffici regionali e 59 uffici locali presenti in tutta la Slovenia. L'ESS è impegnata in una vasta gamma di attività: mantenere un registro dei disoccupati, fornire assistenza e sussidi ai disoccupati, intermediazione, orientamento al lavoro e alla carriera, oltre ad una serie di misure di politica attiva, quali workshop per informare, motivare e formare i disoccupati, in modo da aumentarne l'occupabilità. L'ESS fornisce inoltre una vasta gamma di programmi di formazione, istruzione ed occupazione attraverso un network nazionale di fornitori esterni. Nel 2004 l'ESS è diventata beneficiaria finale per il Fondo Sociale Europeo nel campo dell'occupazione. L'ESS è attiva anche nello sviluppo di progetti riguardo il mercato del lavoro attraverso diverse proposte progettuali e collabora in vari programmi finanziati dall'Unione Europea, quali PHARE, Fondo Sociale Europeo e Leonardo da Vinci.

Partner del progetto: **Irlanda, Fit Limited Ltd.**  
Indirizzo: 22 Tolka Valley Business Park,  
Ballyboggan road, Glasnevin, Dublino 11  
Tel.: 353-1-8825570  
Fax.: 353-1-8601006  
Referente: Mandy Creevy  
e-mail: mandycreevy@fit.ie

Fast Track into Information Technology (FIT Limited) è una azienda finanziata dall'industria delle ICT e dal governo, tramite il Dipartimento per l'Impresa, il Commercio e l'Occupazione. La mission della FIT è rispondere ai bisogni legati alla ricerca di personale nell'Industria delle ICT, fornendo formazione, sostegno e opportunità di carriera a disoccupati. FIT ha un gruppo di lavoro specializzato, composto da esperti dell'Industria ICT e da esperti nella formazione e nell'orientamento che fornisce percorsi formativi, procedure di valutazione e di selezione, sviluppo di carriera e sostegno per i formatori. FIT ha un Consiglio di amministrazione formato da dirigenti dell'industria irlandese delle ICT e lavora in

collaborazione con l'ente di formazione statale, FAS, il settore della formazione e dell'orientamento rappresentato dal Comitato Istruzione ed Orientamento della Città e della Provincia di Dublino, e Aziende di Sviluppo dell'Area e Agenzie Locali per il lavoro. FIT è inoltre impegnato nel digital divide in Europa, fungendo da catalizzatore per l'aumento delle competenze e per l'inclusione, secondo la priorità di fare dell'Europa l'economia fondata sulla conoscenza più competitiva.

Partner del progetto: **Italia, Fondazione IDIS - Città della Scienza**  
Indirizzo: Via Coroglio 57 e 104 - 80124 Napoli - Italy  
Tel.: 39 081 7352493  
Fax.: 39 081 7352212  
Referente: Daniela Varone  
e-mail: varone@cittadellascienza.it

La Fondazione IDIS-Città della Scienza opera dal 1989 nel campo della promozione e divulgazione della cultura scientifica, per contribuire allo sviluppo economico sostenibile ed eco-compatibile della Campania. SpaziOrienta, organizzato all'interno del Dipartimento Formazione e Lavoro della Fondazione IDIS, funziona da centro di competenza in diverse aree di attività: metodologie di orientamento, formazione, inclusione nel mercato del lavoro e sviluppo professionale.

SpaziOrienta offre, a livello locale, regionale e nazionale, servizi di formazione e orientamento nel settore dell'istruzione, della formazione professionale e del lavoro, ad organizzazioni e a singoli.

Inoltre, è attivo nello sviluppo di numerosi progetti innovativi nelle sopraccitate aree di attività e collabora in vari programmi finanziati dall'Unione Europea - Socrates, Fondo Sociale Europeo e Leonardo da Vinci.

Dal 1999 al 2003 SpaziOrienta è stato il Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento - Area Istruzione, membro della rete EUROGUIDANCE, collaborando con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e con la Direzione Generale Istruzione e Cultura della Commissione Europea.

Partner del Progetto: **Regno Unito, Job Centre Plus North East**  
Indirizzo: Broadacre House, Market St East  
Newcastle-upon-Tyne, NE1 6HQ  
Tel.: +44 (0)191 2114340  
Fax.: +44 (0)191 2114445  
Referente: Charlie Reavley  
e-mail: Charlie.Reavley@jobcentreplus.gsi.gov.uk

Jobcentre Plus è il servizio per l'impiego pubblico del Regno Unito. Esso ha lo scopo di aiutare le persone ad entrare nel mondo del lavoro, i datori di lavoro a coprire i posti disponibili e di fornire alle persone in età lavorativa l'aiuto ed il sostegno a cui hanno diritto. ('Lavoro a chi può, sostegno a chi non può'). Il modello Jobcentre Plus verrà introdotto ovunque entro il 2006. Il servizio, che include assistenza attiva da parte di consiglieri personali, l'iniziativa New Deal, altre iniziative in campo lavorativo, assistenza specifica ai datori di lavoro, aiuto ai diversamente abili, apprendimento sul posto di lavoro, e pagamento di diversi sussidi sociali, è fornito a tutti i clienti (datori di lavoro e persone in età lavorativa) attraverso una rete nazionale di uffici e di centri di assistenza ai clienti. Il meccanismo raggiunge tutti i clienti attraverso un ordine regionale, una rete di centri di contatto, 90 distretti e circa 1000 uffici. Un servizio pienamente integrato di lavoro e sussidio viene già offerto in oltre 500 uffici dove i clienti possono ottenere:

- ◆ aiuto attivo da parte di consiglieri personali per trovare un lavoro che risponda ai bisogni individuali;
- ◆ un servizio più efficace ed efficiente per chiunque abbia bisogno dell'aiuto di Jobcentre Plus.

Questo modello è gestito da una struttura nella Sede Centrale che include una Direzione per le Agenzie di lavoro con un call centre e specialisti nei vari settori che fungono da collegamento con il mercato del lavoro regionale.

## 2. Informazioni generali sul progetto

ICTEM - Metodo Integrato di Orientamento, Formazione e Lavoro, progetto pilota Leonardo da Vinci, è il risultato di una lunga esperienza di lavoro con persone disoccupate.

Lo staff di Kadis d.o.o. in Slovenia ha progressivamente compreso che i problemi incontrati dalle persone disoccupate sono diventati sempre più complessi. Il bisogno di molti non si limita, semplicemente, all'acquisizione di abilità minime necessarie per la ricerca di un lavoro o delle informazioni inerenti il mercato del lavoro. Contatti con altri paesi hanno evidenziato che non si tratta di un problema specifico della Slovenia.

Si è deciso che il modo più efficace di risolvere i problemi di questi individui è quello di affrontare contemporaneamente tutti i possibili ostacoli. Il progetto Leonardo da Vinci ha dato l'opportunità di sviluppare un nuovo approccio al lavoro con i disoccupati, attraverso un processo intensivo di sostegno, consulenza ed orientamento - ICTEM - per iniziare un percorso verso l'inclusione nel mercato del lavoro.

ICTEM si fonda sull'integrazione di azioni di orientamento, formazione ed inserimento lavorativo. La combinazione tra lifelong learning e lifelong career planning e un approccio flessibile, centrato sulla persona in grado di soddisfare i bisogni specifici dei beneficiari, distinguono ICTEM rispetto ad altri programmi per l'occupazione.

Il progetto è stato centrato sui giovani inoccupati/disoccupati senza qualificazione professionale che sono fra le tipologie di utenza più vulnerabili e trascurate nel mercato del lavoro. Nell'entrare nel mondo del lavoro, essi devono affrontare numerosi ostacoli, come abilità e conoscenze professionali non competitive, mancanza di esperienze di lavoro, mancanza di etica professionale, scarsa motivazione, persistenza, responsabilità, aspettative non realistiche, ambiente familiare problematico, e altri ancora.

Entrare con successo nel mondo del lavoro è fondamentale per l'inclusione sociale dei giovani che hanno così l'opportunità di rendersi indipendenti dai loro genitori e trovare la propria strada nella vita. Senza le abilità minime per lo sviluppo di progetto lavorativo, senza la consapevolezza delle opportunità e delle possibilità e la comprensione dei principi base del mercato del lavoro, essi possono facilmente diventare oggetto di sfruttamento da parte dei datori di lavoro.

### **Gli obiettivi principali del progetto sono:**

- ◆ Sviluppare e sperimentare un approccio innovativo per aumentare l'occupabilità di giovani inoccupati/disoccupati senza qualificazione professionale, attraverso il superamento degli ostacoli che si frappongono al loro successo.

Uno dei modi migliori per aumentare il grado occupabilità è rappresentato dal conseguimento di un più elevato livello di istruzione, ma nella maggior parte dei casi l'inserimento in percorsi educativi/formativi non è una possibile scelta. Molti dei potenziali beneficiari del programma ICTEM non possiedono i requisiti necessari per accedere ai programmi di formazione/istruzione formale a lungo termine, o sono demotivati a causa di precedenti esperienze negative. L'obiettivo del progetto è quello di aumentarne l'occupabilità sviluppando o migliorando le competenze, le conoscenze e le esperienze essenziali per la costruzione del proprio progetto professionale, acquisendo adeguate competenze e conoscenze professionali tramite l'iscrizione a corsi di formazione a breve termine.

- ◆ Colmare il gap nell'offerta di programmi di politica attiva del lavoro, a livello locale, regionale e nazionale, rivolta a giovani inoccupati/disoccupati senza qualificazione professionale.



## **I principali prodotti del progetto sono:**

1. Report di sintesi sull'analisi dei fabbisogni dei giovani inoccupati/disoccupati, dei datori di lavoro, degli operatori e dei soggetti rappresentanti della comunità locale in tutti i paesi partner.
2. Il Manuale contenente la descrizione completa del Metodo ICTE, gli approcci e le tecniche usate in tutti i paesi partner, nella realizzazione del periodo di orientamento.
3. Report sui risultati della fase di sperimentazione realizzata in tutti i paesi partner.
4. Report di valutazione, comprensivo di:
  - ◆ Indicatori quantitativi:
    - ✓ inserimento lavorativo (impiego temporaneo o a lungo termine),
    - ✓ iscrizione a programmi di istruzione/formazione,
    - ✓ conseguimento di adeguate conoscenze/abilità professionali (certificate),
    - ✓ risultati degli strumenti psico-diagnostici.
  - ◆ Risultati qualitativi:
    - ✓ casi studio,
    - ✓ commenti scritti dei beneficiari,
    - ✓ valutazione del programma da parte dei formatori/consulenti.
  - ◆ Valutazione da parte dei beneficiari.
  - ◆ Valutazione da parte dei partner del progetto.

Il promotore del progetto Kadis d.o.o. ha collaborato con l'Agenzia Slovena per il lavoro. Per ampliare la rilevanza, l'esperienza e la comprensione, oltre all'impatto potenziale, Kadis d.o.o. ha cercato il contributo e la collaborazione di organizzazioni/istituzioni del Regno Unito, dell'Irlanda e dell'Italia. All'interno di ciascuno di questi stati membri erano già state attuate delle buone iniziative (per es. il New Deal per i giovani nel Regno Unito) ma esistevano i presupposti per sviluppare ulteriori meccanismi ed iniziative di supporto per migliorare l'occupabilità di categorie di giovani a rischio di marginalizzazione nel mercato del lavoro. In questo senso lo scambio di esperienze e buone pratiche fra i partner del progetto è da considerarsi una fonte inestimabile di idee e possibilità per lo sviluppo di nuovi programmi per l'occupazione.

**Durata del progetto:** gennaio 2003 - ottobre 2004, 22 mesi.

### 3. Metodo ICTE - programma di lavoro

Il programma ICTEM, precedentemente sviluppato, è stato implementato e sperimentato da tutti i partner del progetto con differenti gruppi giovani inoccupati/disoccupati. Durante la fase di sperimentazione il programma è stato leggermente modificato ed adattato ai bisogni e ai contesti nazionali. La durata del programma è stata di sei mesi, seguita da tre mesi di follow-up.

#### Beneficiari del progetto

- ◆ giovani inoccupati/disoccupati senza qualificazione professionale, fra i 18 e i 25 anni, in condizioni di disagio.

Obiettivi specifici del programma erano:

- ◆ miglioramento della consapevolezza di sé e delle opportunità esistenti,
- ◆ sviluppo di un chiaro obiettivo professionale,
- ◆ sviluppo di abilità di progettazione del percorso professionale,
- ◆ miglioramento delle competenze trasversali e delle competenze mirate alla ricerca di lavoro,
- ◆ sviluppo di adeguate abilità e conoscenze professionali,
- ◆ facilitazione del lifelong learning,
- ◆ miglioramento del potenziale creativo.

#### Attività del programma

##### 1. Il programma è cominciato con un **periodo di orientamento**.

- ◆ Parte comune del programma ICTEM.
- ◆ Durata: circa due-tre settimane, secondo le caratteristiche del gruppo target.
- ◆ Oltre ai normali incontri di gruppo, sono stati organizzati anche incontri di consulenza individuale.

Obiettivi del periodo di orientamento:

- ◆ Presentare ai beneficiari il programma, i metodi, le tecniche e le regole riguardo alla frequenza.
- ◆ Creare la rete sociale e le dinamiche di gruppo.
- ◆ Fornire ai beneficiari le abilità e le conoscenze minime riguardo alla progettazione di un percorso professionale e al mercato del lavoro. Gli argomenti principali del periodo di orientamento sono stati:
  - ✓ **Consapevolezza di sé** / conoscenza, abilità, esperienza lavorativa, interessi, caratteristiche personali;
  - ✓ **Consapevolezza delle opportunità** / opportunità lavorative, possibilità educative e formative, prerequisiti;
  - ✓ **Determinazione degli obiettivi** / individuazione degli obiettivi in settori importanti della propria vita;
  - ✓ **Abilità finalizzate alla ricerca del lavoro** / prospettive dei datori di lavoro, ricerca di informazioni, analisi degli annunci di lavoro, domande di impiego, curriculum vitae, moduli di domanda;
  - ✓ **Comunicazione efficace** / comunicazione efficiente ed efficace, comunicazione verbale e non verbale, preparazione ai colloqui di lavoro;
  - ✓ **Sviluppo personale** / pensare in positivo, prendere decisioni e risolvere problemi, identificare i bisogni personali, assumersi responsabilità, pianificare a livello personale e professionale, affrontare lo stress, lavorare in gruppo;
  - ✓ **Alfabetizzazione informatica** / MS Windows, Word, Excel, Internet, E-mail;
  - ✓ **Nozioni di base di diritto del lavoro**.

- ◆ Preparare il piano di azione individuale, che è un accordo sulle attività future fra il formatore/consulente ed il beneficiario. In questa fase del processo era necessario chiarire le aspettative dei beneficiari rispetto al proprio futuro. Il piano di azione individuale,
  - ✓ conteneva la descrizione delle attività da svolgere per raggiungere gli obiettivi fissati,
  - ✓ era personalizzato per ciascun beneficiario,
  - ✓ poteva essere modificato secondo la situazione del beneficiario.

I metodi e le tecniche di lavoro usate nel periodo di orientamento sono state adattate al gruppo target. Per evitare il ripetersi dei problemi vissuti dai beneficiari durante il periodo della scuola, ci si è sforzati di trovare un equilibrio fra un'atmosfera formale ed informale. L'enfasi è stata posta sull'esperienza, il lavoro di gruppo, la discussione e tutte quelle attività che consentivano ai beneficiari di ricevere apprezzamenti e feedback positivo.

2. La consulenza ed il sostegno intensivo ed individualizzato sono stati assicurati a tutti i beneficiari in tutte le fasi del programma ICTEM, secondo i loro bisogni. Gli incontri di consulenza individuale sono stati centrati su:

- ◆ Preparazione ed aggiornamento del piano di azione individuale, sostegno aggiuntivo nelle attività di redazione del piano di azione;
- ◆ Consulenza riguardo formazione e istruzione:
  - ✓ Sostegno aggiuntivo per i problemi di apprendimento,
  - ✓ Raccolta delle informazioni su opportunità di istruzione e formazione,
  - ✓ Valutazione di nuove opportunità offerte dai programmi governativi,
  - ✓ Sostegno nelle procedure di ammissione;
- ◆ Consulenza personale:
  - ✓ Consulenza e sostegno ai problemi personali,
  - ✓ Consulenza o e sostegno ai problemi familiari,
  - ✓ Consulenza e sostegno ai problemi connessi alla vita di gruppo (rapporti, rispetto delle regole),
  - ✓ Questioni pratiche, come ad esempio questioni finanziarie, debiti,
  - ✓ Abuso di droghe e di alcol,
  - ✓ Vagabondaggio,
  - ✓ Assistenza ai bambini,
  - ✓ Assistenza agli altri,
  - ✓ Gestione della rabbia;
- ◆ Orientamento professionale:
  - ✓ Discussione sui possibili percorsi di carriera, creazione di obiettivi di carriera,
  - ✓ Avanzamento dopo il corso,
  - ✓ Supporto motivazionale ed incoraggiamento dei beneficiari prima dei colloqui di Lavoro/colloqui informativi,
  - ✓ Sostegno nelle procedure di ammissione per brevi esperienze di lavoro, impiego o Formazione,
  - ✓ Sostegno nella scelta fra diverse opportunità di formazione/lavoro.

3. Alla fine del periodo di orientamento, i beneficiari hanno partecipato ad incontri di gruppo settimanali; sono state organizzate attività aggiuntive diverse secondo i bisogni dei beneficiari ed il loro piano di azione individuale.

Incontri di gruppo settimanali:

- ◆ due volte alla settimana, per una durata di 2-4 ore per incontro,
- ◆ obbligatori per tutti i beneficiari,
- ◆ le attività durante gli incontri di gruppo sono state individuate in relazione alle caratteristiche del gruppo ed ai bisogni dei beneficiari.

Oltre all'acquisizione di competenze e conoscenze adeguate, gli incontri di gruppo sono stati mirati anche a:

- ◆ gestire i rapporti fra i membri del gruppo,
- ◆ scambiare informazioni ed esperienze positive,

- ◆ facilitare l'attività individuale attraverso il gruppo,
- ◆ migliorare le abilità sociali.

Le attività aggiuntive sono state organizzate su base volontaria mediante accordi fra i partecipanti ed il formatore (per es. supporto aggiuntivo ai problemi dell'apprendimento, alfabetizzazione informatica, miglioramento della comunicazione scritta).

Elenco delle attività realizzate negli incontri di gruppo settimanali:

- ◆ Ricerca di lavoro (scrivere e inviare domande e CV per posti vacanti, raccolta di informazioni sulle opportunità di lavoro);
- ◆ Raccolta di informazioni (opportunità di formazione e lavoro);
- ◆ Presentazione dei profili professionali;
- ◆ Questioni di placement orientate ai bisogni individuali;
- ◆ Condivisione di informazioni aggiornate sulle opportunità di formazione e lavoro;
- ◆ Alfabetizzazione informatica;
- ◆ Realizzazione di interventi formativi su specifici bisogni:
  - ✓ Tecniche di selezione;
  - ✓ Incontri per costruire la fiducia;
  - ✓ Comunicazione scritta;
  - ✓ Abilità di comunicazione;
  - ✓ Tecniche di conversazione telefonica;
  - ✓ Mercato del lavoro (contratti di lavoro, trend del mercato del lavoro, profili professionali richiesti dal mercato del lavoro regionale);
- ◆ Discussione di argomenti quali le pari opportunità sul posto di lavoro, questioni sanitarie e di sicurezza, caratteristiche dell'istruzione e del sistema di formazione;
- ◆ Presentazione di esperienze positive/negative.

4. Alla fine dei sei mesi del programma ICTEM, un periodo di follow up della durata di tre mesi ha consentito a tutti i paesi partner di offrire sostegno ai beneficiari attraverso:

- ◆ Prosecuzione dei rapporti con i beneficiari attraverso l'invio di lettere, telefonate e visite;
- ◆ Offerta di azioni di sostegno, consulenza ed informazione;
- ◆ Organizzazione di incontri con i genitori ed i beneficiari che hanno trovato un lavoro o che hanno iniziato intrapreso programmi di studio a lungo termine;
- ◆ Gestione dei contatti con le istituzioni educative e formative nelle quali i beneficiari si sono inseriti;
- ◆ Messa a disposizione di computer, internet, fotocopiatrice, fax, ecc.
- ◆ Visite ai beneficiari ed ai loro datori di lavoro;
- ◆ Monitoraggio delle attività intraprese dai beneficiari.

#### **Punti di forza del programma ICTEM identificati dai formatori:**

- ◆ Consulenza e sostegno intensivo individuale assicurati in tutte le fasi del programma.
- ◆ Possibilità di affrontare i diversi ostacoli dei beneficiari simultaneamente, combinando:
  - ✓ Azioni di orientamento, formazione e accompagnamento al lavoro;
  - ✓ Lavoro di gruppo e attività individuale;
  - ✓ Percorso tecnico con soft skills.
- ◆ Approccio flessibile, centrato sull'individuo e sui suoi bisogni.
- ◆ Metodi e tecniche di lavoro adattate alle caratteristiche del gruppo target.
- ◆ Promozione di una nuova rete di rapporti sociali e miglioramento delle abilità sociali grazie alle attività di gruppo.
- ◆ Sostegno a lungo termine accessibile anche dopo l'inserimento lavorativo, scolastico e/o formativo.

## 4. Risultati del progetto

I risultati della sperimentazione del Metodo ICTE sono molto promettenti in tutti i paesi partner, specialmente rispetto al gruppo target, alle sue caratteristiche e difficoltà.

### 4.1. Slovenia

In Slovenia il programma ICTEM è stato implementato da Kadis d.o.o. Il programma è stato realizzato a Lubiana, in collaborazione con il Servizio per l'Impiego Sloveno, l'Ufficio per l'Impiego di Lubiana, dove sono stati costituiti e indirizzati alla formazione due gruppi di beneficiari.

- ◆ 21 beneficiari del progetto

#### Risultati quantitativi:

- ◆ Dieci beneficiari hanno trovato un impiego a tempo indeterminato.
- ◆ Un beneficiario ha iniziato un lavoro con la possibilità di ottenere un impiego full-time.
- ◆ Due beneficiari hanno trovato un lavoro part-time.
- ◆ 15 beneficiari su 21 hanno avuto almeno una breve esperienza di lavoro con la possibilità di ottenere un impiego a tempo indeterminato.
- ◆ Tre beneficiari si sono iscritti a corsi di istruzione formale (uno si è iscritto a un corso di lunga durata prima di partecipare al progetto ICTEM):
  - ✓ Corso di istruzione formale per completare la scuola primaria;
  - ✓ Corso professionale della durata di tre anni (per infermieri);
  - ✓ Corso professionale della durata di tre anni (per segretarie).
- ◆ Quattro beneficiari sono stati inseriti in programmi di formazione di breve durata ed hanno ottenuto un diploma nel settore della salute, della sicurezza e dell'igiene sul posto di lavoro.

#### Risultati qualitativi:

- ◆ Sviluppo o miglioramento di:
  - ✓ Abilità per ricercare, valutare ed interpretare le informazioni relative all'istruzione, alla formazione e al mercato del lavoro.
  - ✓ Abilità per ricercare, ottenere, mantenere e cambiare lavoro.
  - ✓ Consapevolezza di sé e delle opportunità.
- ◆ Consapevolezza del:
  - ✓ significato di autostima,
  - ✓ importanza della crescita e dello sviluppo personale,
  - ✓ necessità di un atteggiamento positivo verso il lavoro e l'apprendimento,
  - ✓ importanza della conoscenza e delle abilità sviluppate in maniera informale.
- ◆ Mantenimento di una rete di rapporti sociali.
- ◆ Tutti i partecipanti hanno conseguito un'alfabetizzazione informatica base - MS Windows, Word, Internet, e-mail.

### 4.2. Regno Unito

- ◆ 47 beneficiari del progetto

Nel Regno Unito il programma ICTEM è stato attuato per conto del Jobcentre Plus North East da due

società di formazione, nominate con un bando pubblico, YMCA Training e Pelcombe Training. Per il programma sono state scelte due sedi, che corrispondono ai due principali centri della zona per numero di abitanti, Gateshead e South Shields. Le due società di formazione hanno una lunga esperienza nella realizzazione di programmi di politica attiva del lavoro per conto del servizio britannico per il pubblico impiego (ora Jobcentre Plus). Ciascuna società ha sperimentato il programma ICTEM con due gruppi diversi di giovani disoccupati nella propria sede.

Il mercato del lavoro del Regno Unito è attualmente molto vivace e persino nel nord-est, zona tradizionalmente con un alto tasso di disoccupazione strutturale, la disoccupazione è diminuita ed esistono diverse opportunità di lavoro, sebbene ci siano ancora dei problemi rispetto al rapporto fra domanda ed offerta di lavoro. Quindi, da parte dei giovani disoccupati c'è molto più desiderio di entrare nel mercato del lavoro rispetto all'idea di riprendere gli studi, come è emerso dall'analisi dei risultati in entrambe le società, che mostrano che la maggior parte dei beneficiari stava migliorando il proprio grado di occupabilità, acquisendo qualifiche ed abilità professionali, mentre solo una piccola parte vedeva nel ritorno sui banchi un mezzo per migliorare la propria condizione.

#### **Risultati quantitativi:**

- ◆ Il 59% dei beneficiari ha acquisito una qualifica professionale nel periodo del progetto in aree diverse, quali salute e sicurezza sul lavoro, pronto soccorso, guida del carrello elevatore e/o nello sviluppo di abilità quali organizzazione del luogo di lavoro, lavoro di squadra per la risoluzione dei problemi, (Kaizen), operazioni standard e controllo delle abilità, obiettivi motivazionali, consapevolezza della fiducia e della motivazione. Molti beneficiari hanno ottenuto qualifiche professionali in più di un settore.
- ◆ Il 55% di coloro che hanno aderito al progetto ICTEM a Gateshead e a South Shields sono passati direttamente ad un impiego in aziende locali o multinazionali, per es. Holiday Inn, IKEA. Il 30% di questi ha trovato lavoro nel settore dettaglio/ingrosso. Altri nei mobilifici, nel settore edile, in quello alberghiero, nella riparazione dei veicoli a motore, nell'industria del tempo libero, nel settore commerciale e nell'industria del benessere.

#### **Risultati qualitativi:**

Sviluppo o miglioramento di:

- ◆ conoscenza del mercato del lavoro locale;
- ◆ tecniche di auto-candidatura;
- ◆ Ampio spettro di competenze e conoscenze professionali durante il programma;
- ◆ Miglioramento della consapevolezza di sé e della conoscenza del mercato del lavoro, locale, specialmente all'interno delle aree occupazionali scelte;
- ◆ Competenze trasversali e abilità nella ricerca di lavoro.

Consapevolezza di:

- ◆ Soft skills quali fiducia e motivazione .
- ◆ Importanza del lavoro di gruppo.
- ◆ Importanza di un atteggiamento positivo.

## **4.3. Italia**

- ◆ 23 beneficiari del progetto

#### **Risultati quantitativi:**

- ◆ Due beneficiari hanno trovato un lavoro regolare.
- ◆ Un beneficiario ha iniziato il servizio civile nell'ambito di un progetto rivolto a non vedenti.

- ◆ Un beneficiario ha iniziato un apprendistato in un'azienda tessile.
- ◆ Otto beneficiari si sono iscritti a corsi di istruzione formale (due hanno conseguito il diploma di scuola media):
  - ✓ Corso di istruzione formale per terminare la scuola media;
  - ✓ Corso di formazione professionale della durata di un anno (pizzaiolo);
  - ✓ Corsi di formazione professionale della durata di tre anni (cuoco/receptionist);
  - ✓ Terzo anno di scuola superiore (Liceo Psicopedagogico Istituto Tecnico).
- ◆ Due beneficiari sono stati inseriti in un percorso di formazione di breve durata ed uno di essi ha conseguito la qualifica professionale di pizzaiolo.
- ◆ Sei beneficiari si iscriveranno a corsi di istruzione formale a settembre/ottobre prossimi (della durata di tre anni).

### **Risultati qualitativi:**

I beneficiari italiani del programma ICTEM hanno sviluppato delle competenze e delle conoscenze spendibili a lungo termine per la progettazione di un percorso professionale e lo sviluppo di carriera.

In particolare:

- ◆ Hanno consolidato e rafforzato la consapevolezza di sé in relazione a tutte le variabili soggettive che intervengono nel processo di scelta (interessi, motivazioni, aspirazioni, desideri, abilità, eccetera).
- ◆ Hanno realizzato un approfondimento rispetto al lavoro e ai suoi significati, con una particolare attenzione alla realtà produttiva del territorio, alle figure professionali di riferimento e agli sbocchi occupazionali acquisendo specifiche capacità di lettura del mercato del lavoro.
- ◆ Hanno realizzato un approfondimento rispetto all'istruzione e alla formazione e ai suoi significati, con una particolare attenzione all'offerta formativa locale, acquisendo specifiche capacità di ricerca, valutazione e scelta delle opportunità in linea con i propri interessi e aspirazioni.
- ◆ Hanno conseguito un'alfabetizzazione informatica di base - MS Windows, Word, Internet, e-mail.

## **4.4. Irlanda**

- ◆ 21 beneficiari del progetto

In Irlanda il progetto è stato attuato con l'istituzione di due corsi annuali tenuti dal VEC della Contea di Dublino a Blanchardstown nell'ambito del programma Youthreach, che includeva programmi FIT riguardanti IT, Customer Care e Business / Administration. È stato utilizzato il metodo ICTE che con il suo approccio centrato sull'individuo si è rivolto con successo ai bisogni specifici dei beneficiari. Per il contesto irlandese, i beneficiari sono considerati piuttosto giovani per entrare nel mercato del lavoro, per cui uguale importanza è stata data sia all'eventualità di esplorare ulteriori possibilità di istruzione, sia alla ricerca di lavoro, secondo le situazioni personali. Il corso è terminato ad agosto 2004 e durante la stesura di questo rapporto, alcuni beneficiari erano ancora in fase di ricerca lavoro assistiti dalla FIT, con ottime probabilità di successo, considerando il loro atteggiamento positivo e le abilità professionali.

### **Risultati quantitativi:**

- ◆ 8 beneficiari hanno scelto di cercare un lavoro e due di essi sono già in una buona posizione in graduatoria che li aiuterà nello sviluppo di carriera. Un beneficiario lavora al Customer Care della Eircom, la più grande compagnia telefonica irlandese, e un altro lavora come amministratore junior in un'azienda chiamata Tranocéan. Gli altri sei stanno svolgendo dei colloqui per opportunità di lavoro altrettanto buone con l'assistenza ed i consigli della FIT e si prevede che avranno delle offerte di lavoro nel giro di qualche settimana.
- ◆ 11 beneficiari hanno iniziato corsi di istruzione avanzata che aumenteranno le loro competenze e qualifiche professionali. Ciò li metterà nella posizione di ottenere quell'impiego e quelle opportunità di carriera che essi hanno identificato come parte del processo ICTEM.

- ◆ 2 non sono disponibili, una perché incinta, un altro per problemi riguardanti il sussidio sociale (per l'affitto di una casa).

I beneficiari hanno conseguito i seguenti diplomi:

- ◆ 18 in Customer Service,
- ◆ 16 in Comunicazioni,
- ◆ 8 in Competenze di segreteria,
- ◆ 7 in Produzione di testi,
- ◆ 6 in Calcoli aziendali,
- ◆ 8 in Informazioni e Amministrazione,
- ◆ 8 in Esperienze lavorative,
- ◆ 21 in ECDL.

### Risultati qualitativi:

- ◆ Tutti i beneficiari sono ora più realistici nel fissare gli obiettivi ed hanno una consapevolezza maggiore dei loro punti forza e delle loro preferenze.
- ◆ Essi hanno una maggiore consapevolezza delle opportunità di lavoro e dei modi in cui possono progredire nell'ambito della carriera da essi prescelta.
- ◆ Hanno maggiore stima e fiducia in se stessi.
- ◆ Hanno un atteggiamento più positivo e realistico verso il lavoro e l'istruzione superiore e hanno la volontà e la motivazione a continuare a perseguire le proprie ambizioni.

## Sintesi dei risultati

	<b>Numero di beneficiari</b>	<b>Istruzione Formazione</b>	<b>Lavoro</b>	<b>Qualifiche professionali</b>
<b>Slovenia</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
<b>Regno Unito</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>28</b>
<b>Italia</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Irlanda</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>21</b>
<b>Totale</b>	<b>112</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>54</b>

Nota:

I risultati variano da partecipante a partecipante. In alcuni casi un singolo partecipante ha avuto la possibilità di inserirsi in percorsi di istruzione e formazione, nel mercato del lavoro ed ha conseguito una qualifica professionale, in altri ha beneficiato solo di una, due o nessuna di queste opportunità.

### Risultati della valutazione

Oltre alla valutazione dei risultati quantitativi, sono stati valutati anche i risultati dell'apprendimento, la motivazione, gli scopi nella vita e l'immagine di sé dei beneficiari, prima e dopo il programma. I dati sono stati raccolti usando strumenti psicologici ed è stata effettuata un'analisi statistica.

I risultati della valutazione hanno mostrato un effetto visibile soprattutto nei risultati dell'apprendimento. I beneficiari hanno acquisito varie competenze e conoscenze, sul mercato del lavoro e sulle opportunità che esso offre, sui metodi per raccogliere le informazioni, sui metodi di auto-presentazione, consapevolezza di sé (conoscenza di sé, opportunità adatte a ciascuno, controllo della situazione, ecc.). È aumentata anche la motivazione dei partecipanti a conseguire dei risultati, in particolare il bisogno di avere successo nonostante l'input (lo sforzo personale). Invece, non c'è stato nessun cambiamento statisticamente significativo nell'immagine di sé, né nella percezione dei propri scopi nella vita.

È stato utilizzato anche un questionario non standard che ha mostrato che i partecipanti sono soddisfatti del programma e che hanno notato un miglioramento in molti campi, quali pianificazione della carriera, abilità di comunicazione, consapevolezza di sé, fiducia in se stessi, eccetera.



## 5. Esempi e commenti di alcuni beneficiari selezionati nei paesi partner

*P., femmina, 19 anni, Slovenia*

---

### Ostacoli al lavoro o all'istruzione superiore:

- ◆ Disoccupata da sei mesi.
- ◆ Qualifiche professionali non sufficienti.
- ◆ Possibilità limitate ad accedere all'istruzione superiore per problemi economici e gravi difficoltà nei calcoli.
- ◆ In cerca di prima occupazione.
- ◆ Senza adeguate competenze e conoscenze specifiche richieste dai datori di lavoro (diploma sulla sicurezza e l'igiene sul lavoro).

P. era molto entusiasta del programma ICTEM, molto motivata a trovare un lavoro, specialmente per i problemi economici della famiglia. Aveva anche preso in considerazione l'idea dell'istruzione superiore, ma riteneva di avere più che altro bisogno di lavorare. Dopo la scuola dell'obbligo, aveva seguito un corso di formazione biennale per assistente di panetteria e pasticceria. Aveva avuto un'esperienza di lavoro con il tirocinio offerto dalla scuola e altri lavori part-time. Era stata lodata in più occasioni. Voleva trovare un impiego nell'industria della lavorazione alimentare, ma rispondeva anche ad altri annunci di lavoro nella produzione o come assistente di cucina e di pasticceria.

È affetta da discalcolia grave (problemi con le operazioni aritmetiche, quali addizioni, sottrazioni e moltiplicazioni) che ha notevolmente ostacolato il suo percorso scolastico. Questo è stato anche il suo problema principale nel trovare un lavoro. Poiché non poteva svolgere anche le più semplici operazioni aritmetiche, non poteva eseguire tutti i compiti del processo lavorativo. Aveva problemi con i soldi, la cassa, la regolazione del timer del forno, eccetera.

Ha partecipato molto attivamente al gruppo ed ha reagito in maniera molto positiva al programma. Ha stretto amicizie con altri membri del gruppo, ha acquisito velocemente le abilità per la ricerca di lavoro e ha indirizzato tutti i suoi sforzi alla ricerca di un impiego. Ha inviato dieci domande in ciascun incontro. Come molti altri partecipanti al programma, era molto interessata a lavorare con i computer. Ha imparato velocemente e presto è stata in grado di scrivere da sola le domande di lavoro. Ha imparato anche ad usare la posta elettronica e internet.

Nonostante le numerose domande inviate, è stata chiamata a fare pochi colloqui di lavoro. Era abbastanza triste quando vedeva che gli altri venivano invitati a colloqui di selezione, ma era convinta che anche lei avrebbe trovato un lavoro. Si presentò un'opportunità quando un ristorante, appartenente ad una catena di fast food internazionale, cercava nuovi addetti in cucina e in sala. Prendemmo contatti con la direzione e la invitammo a fare un colloquio insieme ad altri due candidati. In collaborazione con l'Agenzia Slovena per il lavoro, organizzammo un periodo di prova di un mese che essi completarono con successo. Vennero impiegati full-time per sei mesi.

A P. il lavoro piaceva molto, sebbene avesse dei problemi con la cassa. Anche se a tutti gli impiegati veniva richiesta una padronanza in tutto il processo lavorativo, dalla preparazione del cibo, al lavoro alla cassa, al servizio in sala, alle pulizie, lei veniva spesso assegnata alla preparazione del cibo, in cui era molto brava. Desiderava ampliare ancora le sue conoscenze e competenze informatiche.

### Il programma le ha offerto:

- ◆ Lavoro full-time.
- ◆ Una rete di conoscenze con esperienze simili.
- ◆ Determinazione rispetto alla scelta del lavoro.
- ◆ Competenze per la ricerca di lavoro.
- ◆ Informazioni sui posti di lavoro disponibili.

- ◆ Abilità informatiche di base e desiderio di acquisire nuove competenze in questo settore.
- ◆ Possibilità di ottenere un diploma sulla sicurezza e l'igiene sul lavoro.

*M., femmina, 21 anni, Slovenia*

---

#### **Ostacoli al lavoro o all'istruzione superiore:**

- ◆ Qualifica professionale non sufficiente.
- ◆ Disoccupata per un lungo periodo (un anno e mezzo).
- ◆ In cerca di prima occupazione.
- ◆ Esperienza negativa nella ricerca del lavoro, pessimista circa le possibilità di impiego.
- ◆ Senza adeguate competenze e conoscenze extra richieste dai datori di lavoro (diploma sulla sicurezza e l'igiene sul lavoro).
- ◆ Non motivata ad accedere all'istruzione superiore.

Dopo la scuola dell'obbligo, M. ha completato un corso biennale di formazione professionale per assistente di panetteria e pasticceria ed ha ottenuto il livello di istruzione III. Non è riuscita a trovare lavoro a un anno e mezzo dalla fine della scuola. Sebbene avesse mandato diverse domande, non le è stato offerto nessun lavoro. Era abbastanza pessimista rispetto alla propria impiegabilità a causa delle precedenti esperienze negative nella ricerca di lavoro.

Il suo obiettivo lavorativo è di diventare assistente in una panetteria o in una pasticceria, oppure, in alternativa, assistente di cucina o addetta alla produzione alimentare. L'ostacolo principale per lei era la mancanza di esperienza di lavoro, anche se aveva fatto un po' di esperienza nel settore nell'ambito del tirocinio scolastico. Non possedeva il diploma di igiene, prerequisito per molti impieghi.

M. entrò bene in relazione con gli altri membri del gruppo, le piaceva frequentare, sebbene fosse piuttosto passiva all'inizio. Trovava il programma interessante, in quanto prevedeva la socializzazione con gli altri ed attività di gruppo. Era molto interessata a lavorare con il computer, dove fece rapidi progressi

Le ci volle circa un mese prima che scrivesse la sua prima domanda di lavoro. Non riuscimmo a motivarla a fare domanda di lavoro a fini speculativi per un lungo periodo. Quando gli altri membri del gruppo cominciarono ad ottenere i primi colloqui, M. si fece coraggio e si mise a cercare lavoro più attivamente. Fu molto fortunata, in quanto ebbe una risposta ed un colloquio di lavoro al quarto tentativo. Anche se non ottenne il lavoro, la sua motivazione aumentò notevolmente.

Dopo due mesi di partecipazione al programma, le fu data la possibilità di fare uno stage con possibilità di occupazione in una pasticceria vicino casa. L'Agenzia Slovena per il lavoro le permise di ottenere il diploma di igiene e sicurezza sul lavoro prima di iniziare a lavorare.

A causa di un malinteso, lo stage fu interrotto dopo 14 giorni, ma M. trovò un altro impiego come addetta alla produzione. Sebbene fosse un lavoro part-time, le fu promesso di essere assunta a tempo pieno dopo un mese. Purtroppo il datore di lavoro non mantenne la promessa. La frequenza lavorativa di M. era eccellente, non fece mai un giorno di assenza e quando aveva il turno di notte, partecipava agli incontri di gruppo per inviare altre domande di lavoro.

Il diploma di igiene aumentò notevolmente la sua impiegabilità. Fu presto chiamata a fare altri colloqui per il lavoro di assistente di cucina. Alla fine trovò lavoro in un ristorante dove lavora tuttora. È molto soddisfatta.

#### **Il programma le ha offerto:**

- ◆ Lavoro full-time.
- ◆ Una rete di conoscenze con esperienze simili.
- ◆ Assistenza e motivazione nella ricerca attiva di lavoro.
- ◆ Abilità informatiche di base.
- ◆ Possibilità di ottenere un diploma sulla sicurezza e l'igiene sul lavoro.

**Ostacoli superati:**

- ◆ Nessuna idea chiara rispetto alla carriera.
- ◆ Nessuna opportunità di formazione nel settore prescelto.
- ◆ Nessun posto di lavoro disponibile in quel settore nella sua zona.
- ◆ Nessun abito adatto per presentarsi ai colloqui di lavoro.
- ◆ Nessun abito da lavoro adatto.

Cliente 1 si iscrisse al primo corso iniziato il 27/10/03. Al colloquio iniziale non fu molto chiaro rispetto al tipo di lavoro che cercava. Una volta terminato il periodo di orientamento e completati i test psicometrici, incluso il Passaporto Morrisby per accertare i settori lavorativi per i quali era più adatto, il cliente decise di diventare un becchino/imbalsamatore. Comprensibilmente, noi non sapevamo se la sua fosse una scelta lavorativa genuina, o se stesse scegliendo un lavoro strano per metterci in imbarazzo.

L'équipe di formatori chiese al cliente di spiegare perché desiderava intraprendere questa carriera. Egli rispose in maniera sincera, dicendo fra l'altro che gli piaceva aiutare il prossimo e pensava che se fosse riuscito a rendere più sopportabile la perdita di una persona amata, allora la sua sarebbe stata una professione molto gratificante.

I formatori furono colpiti dalle sue risposte e cominciarono a cercare una formazione specifica per i bisogni ed i desideri del cliente.

Le notizie sul cliente furono passate all'operatrice di collegamento con il datore di lavoro e si aprì la caccia al lavoro.

L'operatrice contattò alcune ditte di pompe funebri e fu avvertita che la formazione sarebbe stata un evento piuttosto improbabile a causa del materiale necessario (innanzitutto un cadavere). L'ufficiale contattò gli enti di formazione nazionale fino a Glasgow e le fu detto che i corsi per imbalsamatori erano pochi. Questo fatto non scoraggiò il cliente né l'équipe, per cui l'operatrice prese accordi perché il cliente frequentasse il corso. Fortunatamente, una ditta di pompe funebri di Newcastle la contattò e si accordarono affinché il cliente facesse un colloquio per un eventuale tirocinio.

L'équipe contattò la YOU Action Team a South Shields per conto del cliente, per acquistare degli abiti per il colloquio e gli furono offerte 200 sterline. Tutto era pronto per il colloquio.

L'operatrice accompagnò il cliente al colloquio per dargli un sostegno. Il cliente colpì a tal punto la persona che gli fece il colloquio, che gli fu offerto seduta stante un lavoro temporaneo della durata di quattro settimane, ma che si sarebbe trasformato in un posto di lavoro fisso se il cliente avesse convinto. Questa procedura non solo permette al datore di lavoro di misurare il calibro del cliente, ma dà anche al cliente l'opportunità di capire se quella professione è adatta a lui.

Alla fine del periodo di prova di quattro settimane, l'operatrice fu contattata dall'azienda che le disse che il cliente era stato così bravo che gli avrebbero offerto un'opportunità di tirocinio.

Per aiutare il datore di lavoro, l'operatore contattò l'ufficio di collocamento locale per richiedere un sovvenzionamento. Questo fu accettato e il cliente ora lavora nell'azienda da 13 settimane. L'operatrice è in contatto costante con il datore di lavoro e sia lui che il cliente sono contenti della situazione.

**Il programma gli ha offerto:**

- ◆ Lavoro full-time.
- ◆ Sostegno intensivo nel processo della ricerca di lavoro.
- ◆ Competenze nella ricerca di lavoro.
- ◆ Sostegno reciproco con gli altri partecipanti.

**Ostacoli superati:**

- ◆ Scarsa esperienza di formazione al lavoro
- ◆ Atteggiamento negativo.
- ◆ Debiti.
- ◆ Nessun sostegno.
- ◆ Mancanza di motivazione.

Il cliente 2 già sapeva tutto quando cominciò il corso il 27/10/03. Aveva un notevole curriculum vitae che includeva incarichi di responsabilità in aziende importanti. Il primo giorno del corso il cliente mise in discussione ogni singolo esercizio che l'équipe di formazione presentava, sempre in maniera negativa, cercando di mettere in difficoltà i formatori. Bisognava fare qualcosa.

I formatori erano consapevoli dell'intelligenza e delle capacità del cliente, ma egli aveva sempre avuto un atteggiamento negativo, del genere "voi non mi potete insegnare niente". Uno dei formatori optò per una chiacchierata amichevole a quattr'occhi. Il cliente spiegò che aveva un approccio negativo verso questo tipo di corsi di formazione, poiché era rimasto deluso in passato e non ne vedeva i vantaggi. Ad ulteriori domande rispose che quando i corsi sono venduti a loro, sembrano essere la soluzione ideale, ma in realtà sono solo un esercizio con pochi risultati costruttivi. Aveva deciso di aderire al corso solo per avvalorare la sua opinione.

Un formatore in particolare creò con questo cliente un legame molto stretto che gli permise di ricostruire la sua fiducia nella formazione lavorativa. Ciò fu possibile portando avanti il corso in maniera sì professionale, ma senza perdere il senso dell'umorismo. Il cliente incominciò ad sviluppare nuove competenze, quali le tecniche per i colloqui, le abilità di comunicazione e le tecniche per cercare un lavoro. Durante questo periodo il suo modo di vedere si fece più positivo e cominciò addirittura ad avere una buona positività su altri clienti con un atteggiamento negativo.

Nei giorni seguenti, l'équipe di formatori guadagnò la fiducia del cliente ed egli cominciò veramente ad aprirsi. Stava vivendo un periodo di grande stress dovuto a ingenti debiti e a morosità con l'affitto. Per i formatori questa fu una opportunità per offrirgli un sostegno positivo. Essi organizzarono un appuntamento informale con Connect per discutere della gestione dei debiti e chiedere la loro disponibilità a studiare un piano di rimborso per saldare i debiti.

Il cliente fu felicissimo e ringraziò l'équipe di formatori, dicendo che non poteva ancora credere alla velocità con cui gli avevano fissato l'appuntamento. Il cliente accettò di essere messo in contatto con Connect che organizzò una strategia di pagamento.

Una volta superato questo ostacolo, l'équipe cominciò a concentrarsi sulla ricerca di un impiego adatto al cliente che fu presentato all'operatore dell'agenzia del lavoro. Il cliente aveva espresso il desiderio di continuare la sua carriera come responsabile alle vendite.

Il mercato del lavoro locale è molto vivace attualmente e ci sono molte opportunità nel campo dei Call Center. Il cliente fu contattato, ma rifiutò di prendere in considerazione questa opzione, affermando che aveva già lavorato in questo settore e non gli era piaciuto.

Ancora una volta l'équipe decise di parlare al cliente e di ascoltare le sue obiezioni, evidenziando gli aspetti positivi, tipo opportunità di formazione, di quello che era un settore in espansione nel nord-est e che gli avrebbe permesso di utilizzare in varie aziende le competenze che avrebbe acquisito. Il cliente era ancora titubante, per cui provammo un altro approccio e gli chiedemmo se volesse considerare l'idea di un periodo di prova per accertare se il lavoro era in effetti adatto a lui. In maniera riluttante il cliente accettò e gli fu trovato un posto provvisorio in un Call Center locale con la garanzia di un lavoro full time se le cose fossero andate bene.

Dopo una settimana di prova, il cliente contattò l'équipe di formatori e disse che non era contento e che non voleva lavorare più in quella azienda. Fu convinto a tenere duro e fu contattato il datore di lavoro. Questi non si era reso conto della situazione e ci si accordò per un incontro fra il cliente ed un membro dell'équipe di formazione per cercare di risolvere la questione. Nell'incontro che si tenne furono affrontate, tra l'altro, la seguente questione: i compiti assegnati al cliente non erano abbastanza stimolanti, egli voleva più responsabilità. L'azienda accettò di far ruotare il cliente durante il periodo di prova per permettergli di fare un poco di esperienza in tutti i dipartimenti. Il cliente accettò di

completare il periodo di prova (persuaso soprattutto da quel componente dell'équipe con cui aveva stretto un forte legame.)

Alla fine del periodo di prova gli fu offerto un posto a tempo pieno ed egli accettò. Ora lavora da più di 13 settimane e gli piace moltissimo. L'équipe di formazione è ancora in contatto con lui ed egli ancora ringrazia tutti per avergli dato la spinta di cui aveva bisogno ed il sostegno che era riluttante a chiedere.

### **Il programma gli ha offerto:**

- ◆ Lavoro full-time.
- ◆ Orientamento.
- ◆ Pensare positivo.
- ◆ Competenze nella ricerca di lavoro - abilità di comunicazione/tecniche per i colloqui.
- ◆ Competenze per i colloqui.

*O., maschio, 17 anni, Italia*

---

### **Ostacoli al lavoro o all'istruzione superiore:**

- ◆ In cerca di prima occupazione.
- ◆ Esperienza negativa nella ricerca di un lavoro regolare.
- ◆ Non motivato ad accedere all'istruzione superiore.

Nonostante la sua giovane età, O. ha già avuto diverse esperienze di lavoro non regolare, quali manovale e giardiniere. Queste esperienze lavorative gli hanno permesso di sviluppare diverse competenze, soprattutto abilità tecniche, ma lavorava sodo e guadagnava pochi spiccioli.

Era molto pessimista rispetto alla possibilità di ottenere un impiego, era sicuro che non ci fosse spazio per lui nel mercato del lavoro regolare. Non voleva continuare gli studi, aveva frequentato i primi due anni di scuola superiore, ma aveva deciso, a causa di esperienze negative con gli insegnanti, di stare alla larga da qualunque tipo di istituzione formativa!

O. è stato seguito da uno psicologo dall'età di sei anni, perché in molte occasioni aveva riversato tutta la sua aggressività sui compagni di scuola. Questo sostegno si è dimostrato efficace, perché durante l'intero programma, non si è mai rivelato aggressivo o impulsivo, ma anzi è stato sempre corretto e gentile con gli amici, dimostrando molto rispetto verso tutti. Pensiamo semplicemente che abbia troppa energia da spendere e che chiunque entri in contatto con lui dovrebbe aiutarlo ad indirizzare questa energia verso attività costruttive.

O. immediatamente si è dimostrato profondamente interessato al programma e le sue aspettative erano alte.

La sua presenza è stata sempre attiva. Dall'inizio è stato facile per lui integrarsi nel gruppo, diventando un punto di riferimento per tutti gli altri partecipanti. I suoi interventi erano sempre attenti e misurati, le sue domande dimostravano la sua sete di conoscenza e la sua curiosità.

Durante il programma ICTEM si è reso conto di aver bisogno di integrare le sue abilità tecniche con un'adeguata preparazione culturale e professionale al fine di svolgere un ruolo attivo nella sua vita lavorativa ed entrare nel mercato del lavoro regolare.

Incontri di consulenza individuale da una parte e lavoro di gruppo dall'altra, gli hanno permesso di comprendere la necessità di conseguire un diploma.

Ha seguito assiduamente e concluso il periodo di orientamento con la redazione di un piano di azione che prevedeva un'ampia ricerca sui corsi di formazione, coerentemente con le sue attitudini, abilità ed interessi. Ha preso in considerazione moltissimi corsi.

Attualmente sta frequentando un nuovo corso di istruzione e formazione integrata, presso un istituto

tecnico superiore per il turismo, che durerà tre anni. Ha avuto già un paio di discussioni col preside ed una volta è stato sospeso dalle lezioni per tre giorni. Si è reso necessario parlare con lui e spiegargli che se vuole raggiungere i suoi obiettivi, deve rispettare le regole.

O. è molto contento, a parte qualche problema col preside, è soddisfatto e interessato al corso, che si articola in lezioni frontali e molte attività pratiche.

#### **Il programma gli ha offerto:**

- ◆ Assistenza e motivazione nella ricerca attiva delle opportunità di educazione/formazione.
- ◆ Alfabetizzazione informatica.
- ◆ Una rete di conoscenze con esperienze simili.
- ◆ Un programma di istruzione e formazione a lungo termine.

*M.R., femmina, 20 anni, Italia*

---

#### **Ostacoli al lavoro o all'istruzione superiore:**

- ◆ In cerca di prima occupazione.
- ◆ Esperienza negativa nella ricerca di un lavoro.
- ◆ Qualifiche professionali insufficienti.
- ◆ Scarse possibilità di continuare gli studi a causa di problemi economici.

M.R. è stata informata del progetto dalla segreteria dell'istituto dove frequentava il biennio di scuola superiore.

Ha partecipato attivamente al gruppo, ha stretto amicizia con altri partecipanti, ma fra tutti M.R. è stata quella dalla personalità più incoerente e confusa. Durante la prima fase del programma voleva essere aiutata a trovare un lavoro a tutti i costi. Era interessata a proseguire gli studi, ma prendeva in considerazione solo corsi di formazione privati molto costosi e, a causa delle difficoltà economiche della sua famiglia, ha deciso di abbandonare il progetto di studio.

Aveva delle aspettative non realistiche sui possibili impieghi. Era convinta che le precedenti esperienze acquisite in pochi mesi di lavoro alla reception di un piccolo albergo gestito da un suo parente, fossero il naturale trampolino di lancio verso impieghi più prestigiosi. Abbiamo dovuto aiutarla a confrontarsi con la realtà, attraverso l'analisi dei profili professionali in campo turistico, la conoscenza del mercato del lavoro e delle sue regole e le opportunità di formazione nel settore.

Il nostro obiettivo è stato quello di aiutare M.R. a rendersi conto della necessità dell'istruzione permanente, a sviluppare motivazione e competenze, dell'importanza dell'aggiornamento professionale.

M.R., attraverso l'acquisizione di nuove informazioni, ha cominciato a analizzare con attenzione le sue scelte e a definire i primi elementi realistici del suo progetto personale e professionale. Insieme a noi ha riconsiderato l'idea di tornare a scuola per ottenere un diploma ed il livello culturale necessario per sviluppare le proprie ambizioni.

A partire da queste riflessioni, abbiamo ideato un piano progressivo che, con un corso di Inglese l'estate prossima, dovrebbe riportarla a scuola per l'inizio del prossimo anno scolastico.

#### **Il programma le ha offerto:**

- ◆ Informazioni sul profilo professionale.
- ◆ Informazione sulla scuola statale e la sua offerta formativa.
- ◆ Assistenza e motivazione nella ricerca attiva delle opportunità di istruzione.
- ◆ Sostegno speciale per una autovalutazione.
- ◆ Alfabetizzazione informatica.
- ◆ Una rete di conoscenze con esperienze simili.
- ◆ Un programma di istruzione e di educazione a lungo termine.

## *D., femmina, Irlanda*

---

D. aveva lasciato la scuola secondaria locale all'inizio del secondo anno con praticamente nessuna istruzione secondaria formale. Subito dopo aveva lavorato da Pizza Hut nel nuovo centro commerciale del quartiere per sei mesi. Poi per altri sei mesi aveva lavorato da Burger King, al centro della città. Nel 1998 aveva avuto un bambino ed era rimasta a casa per tre anni.

D. era piuttosto sfiduciata quando era ritornata a scuola per fare dei corsi introduttivi. Fece amicizia con un'altra studentessa e cominciò a frequentare con lei. Nel 2002 aderì al programma ICTEM FIT. La sua fiducia e la sua individualità cominciarono a svilupparsi ed ella completò il corso con successo.

D. si trasferì in una casa in affitto con suo figlio. Si sentiva molto a suo agio nel centro di formazione, per cui quest'anno sta seguendo il corso di *business*. È una persona completamente diversa. Le sue abilità di comunicazione, le tecniche di colloquio e le sue referenze lavorative mostrano che ella è pronta per entrare nel mondo del lavoro. Per iniziare, le piacerebbe lavorare in un piccolo ufficio locale. Sa molto bene come gestirsi fra lo studio ed il lavoro.

## *A., maschio, Irlanda*

---

Questo ragazzo è un cittadino extracomunitario di lingua inglese, che ha lasciato il suo paese insieme ai genitori a metà del corso di studi superiori. Arrivato in Irlanda, si è iscritto presso questo centro dove ha frequentato corsi introduttivi, quali musica e informatica che gli hanno permesso di conseguire due diplomi.

Ha poi completato il corso FIT nel 2003, ed ha ricevuto un ottimo feedback dai suoi datori di lavoro. Nonostante i problemi legati al permesso di lavoro, si è integrato bene nella società irlandese.

Quest'anno ha completato il corso di Business. A. è un ottimo diplomato del programma ICTEM. Il suo primo amore è sempre stato lavorare con le sue mani come meccanico. Tuttavia, ora egli ha varie competenze e una vasta formazione, sia per entrare nel mercato del lavoro che per continuare gli studi. Non sa ancora se la sua futura carriera professionale sarà nel suo paese di origine o in Irlanda.

# Commenti dei beneficiari

»Dopo essere stata tanto tempo lontana dalla scuola, ho avuto il coraggio di ricominciare grazie al vostro programma.« **(Slovenia)**

»Sono molto contento di aver ottenuto il mio primo lavoro. Il programma ICTEM mi è stato molto utile per trovare un lavoro. Ho imparato molto, ho acquisito le conoscenze e le capacità per un nuovo futuro lavorativo.« **(Slovenia)**

»Mi piace il fatto che ho imparato a scrivere domande di lavoro. È una competenza che prima non avevo e che rende la ricerca di lavoro molto più facile. Mi dispiace molto che il programma sia terminato, mi piacerebbe se continuasse.« **(Slovenia)**

»La fiducia in noi stessi è aumentata notevolmente, così come la volontà di raggiungere le mete prefissate. Molti le hanno raggiunte ed ora hanno un nuovo lavoro, ma anche gli altri troveranno un lavoro con determinazione, molta pazienza e diligenza, scrivendo e inviando domande di lavoro, facendo telefonate e raccogliendo informazioni. È vero che il programma non è completamente sviluppato, perché è ancora giovane. Anche noi siamo giovani che stanno maturando e ci aspettiamo il meglio.« **(Slovenia)**

»Mi interessava lavorare nel settore della coibentazione e i formatori hanno trovato un corso per me. Ora ho completato le mie prime quattro settimane di formazione a Nottingham e sono molto grato per il loro aiuto.« **(Regno Unito)**

“Ho trovato il corso Leonardo molto utile. Mi sono divertito con le persone che ho incontrato. Ho acquisito nuove competenze e qualifiche riconosciute a livello nazionale. La mia fiducia è cresciuta e sono ottimista che troverò il lavoro che voglio.” **(Regno Unito)**

“Il corso è stato piacevole, i formatori mi hanno sempre dato le informazioni e l'aiuto di cui avevo bisogno. Mi hanno aiutato a superare alcuni problemi e a trovare un'azienda che mi ha offerto un lavoro ed una formazione come magazziniere.” **(Regno Unito)**

“Volevo diventare ostetrica e non pensavo che sarebbe accaduto. Il corso mi ha dato la possibilità di lavorare come infermiera e poi diventare ostetrica. Voglio ringraziare tutti per il sostegno e l'aiuto che mi hanno dato.” **(Regno Unito)**

“La cosa migliore del corso è che per l'équipe di formatori nessun problema era troppo piccolo o troppo grande da gestire.” **(Regno Unito)**

“Al corso ho trovato dei buoni amici.” **(Regno Unito)**

“Entrambi i formatori mi hanno aiutato a trovare un lavoro.” **(Regno Unito)**

“Ottimo corso, mi sono divertito e ho imparato a trovare lavoro.” **(Regno Unito)**

“Ho “scoperto” di avere buone abilità di comunicazione su cui posso contare per trovare il mio primo lavoro”. **(Italia)**

“Adesso so come preparare un curriculum e come compilare un modulo di domanda, perché ho acquisito consapevolezza di me, conosco le mie capacità e non mi preoccupo di quello che gli altri pensano di me.” **(Italia)**

“Prima ero completamente disorientato; non sapevo come ricercare informazioni e chi potesse aiutarmi; non sapevo fissare degli obiettivi personali e pensavo che la mia vita fosse in balia di fattori esterni e che io non potessi controllarla. Ora la mia vita è nelle mie mani e so quello che voglio, come ottenerlo e chi può aiutarmi”. **(Italia)**

“Questa esperienza mi ha aiutato ad apprendere un sacco di cose, ma soprattutto a stare con i miei coetanei, a lavorare, a stare bene e a condividere con loro le mie preoccupazioni, i miei problemi e le mie idee.” **(Italia)**

“L'aspetto informatico mi è stato di grande aiuto e mi ha fatto capire delle cose in questo settore che non avevo mai capito prima. Ora ho molta più esperienza e sento che so molto di più rispetto ai computer. Gli altri moduli mi hanno aiutato a riconoscere le mie abilità e qualità sul luogo di lavoro. In questi moduli bisogna alzarsi in piedi e parlare, fare interventi davanti a tutti e quando lo seppi, all'inizio ero pietrificato, ma quando è giunto per me il momento di farlo, aveva acquisito abbastanza fiducia e confidenza in me stesso per farlo.” **(Irlanda)**

“Tutto sommato credo che questo corso sia molto buono per i giovani che non hanno l'opportunità, per ragioni diverse, di andare all'università o di lavorare a tempo pieno. Offre una qualifica ed un diploma riconosciuti per aiutare i giovani ad andare avanti. Credo che quest'anno ho imparato ed acquisito molto.” **(Irlanda)**

“Ho fatto un anno di questo corso FIT e mi è piaciuto molto. Per me è stata una esperienza di apprendimento in informatica. Quando ho iniziato stavo appena imparando a lavorare col computer. Ora che il corso è quasi finito sono abbastanza esperto e so fare un sacco di cose col computer. Il corso mi è piaciuto per gli insegnanti e per l'orario flessibile. L'unica cosa negativa erano i compiti a casa. Questi hanno messo a dura prova la mia vita sociale. Consiglierei questo corso a tutti e continuerei a fare altri corsi di informatica. Non vedo l'ora di avere il diploma che mi serve per trovare un lavoro. A lungo termine ho intenzione di lavorare in proprio.” **(Irlanda)**











**KADIS**

KADROVSKO IZOBRAŽEVALNI INŽENIRING d.o.o.

<http://www.kadis.si>



ZAVOD REPUBLIKE SLOVENIJE ZA ZAPOSLOVANJE

<http://www.ess.gov.si>



FONDAZIONE IDIS  
CITTÀ DELLA  
SCIENZA

<http://www.cittadellascienza.it>



**jobcentreplus**

Part of the Department for Work and Pensions

<http://www.jobcentreplus.gov.uk>



**fit**

Fastrack to IT

<http://www.fit.ie>



ISBN 961-238-345-6



9 789612 383459