



Foglio d'informazione 29

Companion – salute psichica dei giovani in ambito aziendale

Risultati della fase pilota II

Adesso Companion si chiama
Friendly Work Space Apprentice

Abstract

Companion mira a rafforzare la salute psichica/l'happiness dei giovani in ambito aziendale. Promozione Salute Svizzera e i suoi partner hanno sviluppato e testato l'offerta Companion. Il presente Foglio d'informazione descrive le offerte **app Companion** nonché **sito web e corsi Companion** della fase pilota II (2015–2016). I risultati della fase pilota I (2013–2014) sono stati presentati nel Foglio d'informazione 6 «Companion – Psychische Gesundheit bei Jugendlichen im betrieblichen Umfeld, Ergebnisse aus dem Pilotprojekt» [1].

1 Situazione iniziale

Oggi, in Svizzera, sono diversi i progetti per la promozione della salute in ambito aziendale. Tuttavia, la maggior parte di essi riguarda tutte le fasi di vita e non è pensato appositamente per determinati gruppi target. Soprattutto per i giovani non esisteva sinora alcun progetto specifico di gestione della salute in azienda (GSA).

Basta dare un'occhiata alle cifre relative alla salute psichica dei giovani per comprendere quanto sia importante questa fase di vita per eventuali programmi di promozione della salute:

- il 10–20% dei giovani soffre di una patologia psichica [2];
- l'età mediana per la diagnosi di malattie psichiche si colloca sui 14 anni [3];
- rispetto ad altri gruppi di età i lavoratori di età compresa tra i 15 e i 24 anni sono spesso stressati in misura superiore alla media [4].

Per questo motivo Promozione Salute Svizzera ha sviluppato con i suoi partner il progetto Companion che mira a rafforzare la salute psichica/l'happiness dei giovani in ambito aziendale.

Indice

1 Situazione iniziale	1
1.1 Salute psichica	2
1.2 Focus sui giovani	2
2 Modello quadro Companion	2
3 App Companion	4
4 Sito web e corsi Companion	6
4.1 Sito web companion-web.ch	6
4.2 Corsi	6
5 Conclusioni	7
5.1 App Companion	7
5.2 Sito web e corsi Companion	7
6 Passi successivi	7
6.1 App Companion	7
6.2 Sito web e corsi Companion	7
7 Fonti	8

1.1 Salute psichica

Secondo l'Organizzazione mondiale della sanità [5], la salute psichica è il risultato di complesse interazioni dinamiche tra fattori biologici, psicologici e sociali. Oltre al benessere personale, all'appagamento, all'autostima e alla capacità relazionale, essa comprende anche la capacità di far fronte alla quotidianità, di svolgere un lavoro e di fornire il proprio contributo alla società.

1.2 Focus sui giovani

Che cosa intende Companion per salute psichica dei giovani?

Antonovsky [6] afferma che gli individui con un'elevata sensazione di coerenza vantano una forte resistenza allo stress. Secondo il sociologo, il concetto di sensazione di coerenza comprende i seguenti aspetti:

- ragionevolezza (i compiti nella vita sono ragionevoli);
- gestione (i compiti possono essere affrontati);
- comprensibilità (gli eventi della vita sono strutturati).

Sulla base dei principi dell'OMS [5] e del concetto di sensazione di coerenza di Antonovsky [6] è possibile abbozzare la descrizione di seguito raffigurata.

FIGURA 1

Salute psichica dei giovani



Capacità di azione

Gli apprendisti

- sanno fissare gli obiettivi senza «mollare la presa»;
- sanno adeguare gli obiettivi all'occorrenza;
- sanno trovare il giusto equilibrio tra processi psichici e fisici.

Ragionevolezza

Gli apprendisti

- comprendono il contesto lavorativo in cui operano;
- dispongono dei mezzi per soddisfare i requisiti del contesto lavorativo;
- percepiscono il contesto lavorativo come ragionevole.

Benessere

Gli apprendisti

- sono soddisfatti, giudicano positivamente la propria vita professionale;
- si sentono in forma e attivi a livello psicofisico.

Affinché le misure GSA siano efficaci tra i giovani, occorre prendere in considerazione i compiti dello sviluppo di questa fase di vita e adeguarvi i vari provvedimenti.

Tra i compiti dello sviluppo rientra il distacco dalla famiglia con l'obiettivo di diventare autonomi [7]. Allo stesso tempo acquisisce importanza l'instaurazione di relazioni sia con i pari, sia con i partner. Le amicizie così come l'accettazione in un gruppo di pari sono essenziali per i giovani. Un altro di questi compiti è lo sviluppo dell'identità personale [8] che va inteso come processo attivo di confronto con la realtà interiore ed esterna.

2 Modello quadro Companion

Il progetto si basa sul seguente modello quadro che fa distinzione tra le misure a livello di comportamento e quelle a livello di relazioni (vedasi figura 2).

A livello relazionale ci si è rivolti direttamente ai giovani mediante l'**app Companion**. L'obiettivo era rafforzare le risorse interne e, laddove possibile, quelle esterne (ad es. sostegno tramite pari/coetanei).

FIGURA 2

Modello quadro Companion



Anche in questo caso ci si è focalizzati su due gruppi target diversi:

- giovani in apprendistato;
- giovani alla ricerca di un impiego nel quadro di un'offerta di soluzioni transitorie.

A livello relazionale sono state adottate le misure riguardanti **sito web e corsi Companion** con i seguenti obiettivi e gruppi target:

- fornire ai responsabili della formazione professionale una guida per gestire la promozione della salute tra i giovani in termini di salute psichica;
- sensibilizzare gli esperti GSA in merito alla situazione dei giovani in ambito aziendale nonché definire possibili standard concernenti la GSA per i giovani.

FIGURA 3

Companion

Gestione della salute in azienda per i giovani

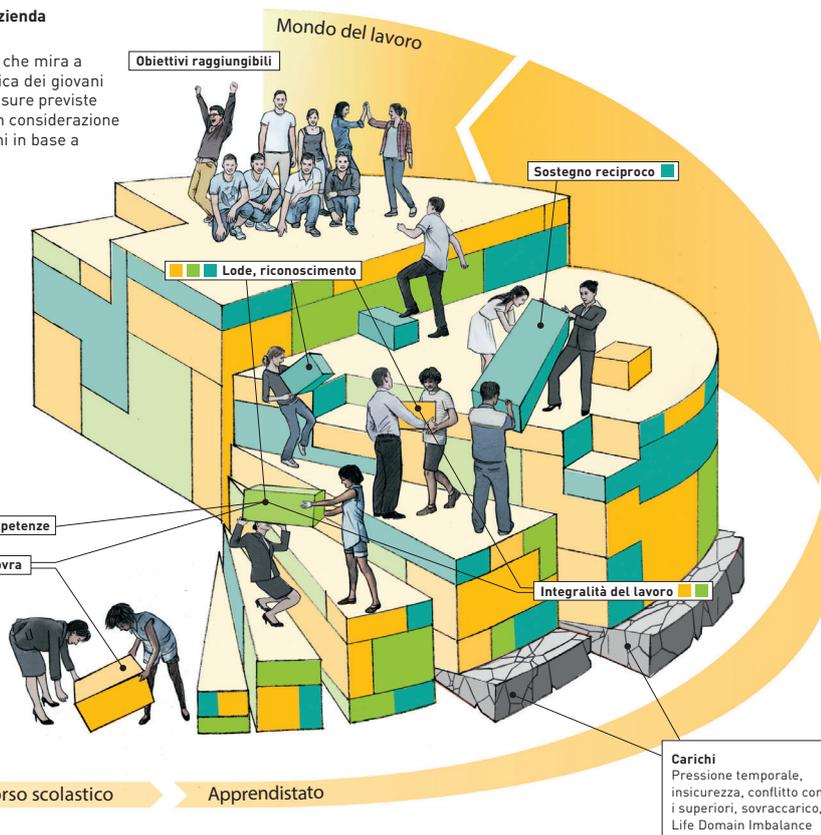
Companion è un progetto che mira a rafforzare la salute psichica dei giovani in ambito aziendale. Le misure previste da Companion prendono in considerazione il gruppo target dei giovani in base a diversi livelli.

Potenziare le risorse

- Che cosa possono fare i dirigenti
- Che cosa possono fare i responsabili della formazione professionale
- Che cosa possono fare i giovani

■ Sviluppo delle competenze

■ Margine di manovra



MISURE COMPANION

Sensibilizzazione di dirigenti e dei responsabili GSA

Sito web Companion
Informazioni e corsi per i responsabili della formazione professionale

App Companion
Informazioni, funzione di interconnessione e di sostegno per gli apprendisti

TABELLA 1

Valori di riferimento delle due misure Companion valutate

	App Companion	Sito web e corsi Companion
Gruppo target	Apprendisti e giovani alla ricerca di un impiego nel quadro di un'offerta di soluzioni transitorie	Responsabili della formazione professionale ed esperti GSA
Tipo di misura	App per smartphone	Sito web companion-web.ch e offerta di corsi
Offerte	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema di mentoring virtuale* - Gruppi virtuali, chat* - Autotest e link informativi - Angolo dedicato al supporto (consiglio da parte di esperti, informazioni sulle offerte di consulenza) - Life cycle (messaggi quali informazioni aziendali o motto del giorno) - Registrazione dello stato d'animo momentaneo 	<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti ausiliari pratici nonché informazioni e fatti disponibili sul sito web e riguardanti i temi «Conduzione degli apprendisti», «Caratteristiche dell'adolescenza», «Compiti e stress» e «Motivazione e prestazioni» - Quattro corsi di mezza giornata sui quattro temi summenzionati

* Scambio all'interno di un'organizzazione

La fase pilota II è stata oggetto di valutazione: l'istituto esterno Landert Brägger Partner è stato incaricato di eseguire la valutazione e di stimare l'efficacia dell'offerta in relazione al conseguimento degli obiettivi del progetto. Promozione Salute Svizzera ha riassunto i risultati della valutazione nelle tabelle 2 e 3.

3 App Companion

L'app Companion è stata sviluppata dai seguenti partner nel quadro di un progetto CTI: Promozione Salute Svizzera, Università di scienze applicate di Zurigo (Dipartimento di psicologia applicata) e Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale (Istituto di Informatica economica). L'app può essere impiegata su smartphone e computer. I giovani hanno la possibilità di inserire il loro profilo, scambiare idee e informazioni con i propri colleghi all'interno dell'azienda a prescindere dal luogo in cui si trovano e dall'orario nonché creare gruppi virtuali. Inoltre, possono eseguire autotest (su stress, personalità, soluzione dei conflitti, manie ecc.). In un angolo dedicato al supporto ricevono consigli da parte di esperti. Grazie ai link archiviati hanno altresì la possibilità di informarsi su diversi temi. Per i responsabili della formazione professionale e gli esperti GSA è attiva una funzione life cycle che consente loro di inviare ai giovani, a seconda dell'anno di apprendistato, informazioni e novità, ad esempio sull'azienda formatrice e sulla formazione, oppure messaggi di carattere generale.

L'elemento principale dell'app è un sistema di mentoring virtuale (sistema dei padrini e delle madrine) in cui gli apprendisti più esperti aiutano quelli con meno esperienza. Gli apprendisti all'ultimo anno di tirocinio passano le loro conoscenze aziendali, tecniche, scolastiche e sociali ai colleghi del primo anno al fine di sostenerli nel loro sviluppo professionale e personale. Ciò promuove una cultura positiva tra colleghi coetanei e rafforza le risorse degli apprendisti.

L'app attira l'attenzione dei giovani sul tema della salute psichica/dell'happiness. Per progettare un intervento a favore della salute, occorre includere i seguenti punti [9].

Coinvolgimento del gruppo dei pari: il principale gruppo di riferimento dei giovani è quello dei pari. Tale gruppo di colleghi coetanei funge da modello per definire il proprio ruolo e rappresenta lo standard in fatto di atteggiamenti e comportamenti da seguire in questa fase della vita. Le misure favorevoli alla salute dovrebbero quindi comprendere l'intero gruppo aziendale dei pari, in modo tale che possano essere trasmesse da pari a pari.

Cultura dei pari positiva: il gruppo dei pari rappresenta un luogo di apprendimento comune. All'interno del gruppo dei coetanei prevale la cultura del sostegno reciproco. Essa permette il prosperare di quattro elementi chiave che promuovono uno sviluppo sempre più solido e aumentano la capacità di resistere di fronte a situazioni ed eventi difficili: appartenenza, attitudine, indipendenza e generosità [10].

Empowerment: per i giovani l'empowerment assume un ruolo centrale nella ricerca della loro identità. Con questo termine s'intendono le strategie per aumentare l'autonomia individuale, la responsabilità personale e l'autodeterminazione. La partecipazione personale permette ai giovani di scoprire le proprie capacità e si ripercuote positivamente sulla loro autostima.

Media digitali: smartphone, tablet e computer hanno un ruolo fondamentale nella vita dei ragazzi. Il 99% dei giovani in Svizzera possiede un cellulare – quasi esclusivamente uno smartphone – che utilizza perlopiù quotidianamente. Durante la settimana, i giovani navigano in Internet in media 2 ore e 30 minuti al giorno, nel fine settimana 3 ore e 40 minuti [11]. Anche le offerte di consulenza online sono molto popolari in questo gruppo di età. È quindi chiaro che i nuovi media rappresentano le potenziali vie di accesso alle offerte di promozione della salute destinate ai giovani.

TABELLA 2

Obiettivi e conseguimento degli obiettivi dell'app Companion

Obiettivi del progetto riguardanti l'app Companion

Conseguimento degli obiettivi: valutazione di Promozione Salute Svizzera

I giovani conoscono le offerte di supporto interne all'azienda.	Tutti i giovani intervistati sanno a chi possono rivolgersi in caso di problemi. La maggior parte di essi percepisce il sostegno da parte dell'azienda. Dopo la manifestazione informativa sull'introduzione di Companion, 1 delle 19 persone interpellate che hanno preso parte alle interviste qualitative ha contattato il servizio interno di consulenza sociale per ricevere il sostegno desiderato. Da una stima emerge che 5 apprendisti su 100 potrebbero rivolgersi a un esperto per chiedere aiuto.
I giovani conoscono l'app Companion.	L'app Companion è nota agli apprendisti, ma qualche volta cade in oblio. Tra settembre 2015 e giugno 2016 gli apprendisti hanno effettuato il login in media due-quattro volte. L'app basata sul web non corrisponde allo standard di un'applicazione consueta al giorno d'oggi. Gli apprendisti devono collegarsi con e-mail e password. Le informazioni non possono essere inviate come messaggi push, aspetto che sarà modificato nella prossima fase del progetto. Viene promosso lo scambio tra gli apprendisti. L'app permette loro di chiedere aiuto facilmente, cosa molto importante. Sebbene Promozione Salute Svizzera non abbia definito dati minimi di fruizione, questi si collocano al di sotto delle aspettative dei soggetti coinvolti.
I giovani ritengono utile l'app Companion.	La maggior parte dei giovani ritiene che l'app o singole funzioni siano utili, anche se non mostra di averne personalmente bisogno. Circa la metà di essi utilizza l'app sporadicamente, alcuni lo fanno in modo mirato, altri, invece, non la usano mai. I giovani preferiscono chiarire le questioni e i problemi tecnici mediante contatto diretto, cosa che viene prediletta anche da Companion. L'app è un canale aggiuntivo e rappresenta un accesso digitale al tema della salute psichica, dato che i giovani impiegano attivamente i media digitali nella loro vita di tutti i giorni. L'app è interessante anche per gli apprendisti che non hanno una persona di fiducia.
L'app promuove lo scambio tra gli apprendisti.	L'app fa concorrenza a WhatsApp e ad altri social network consolidati, in particolare per la funzione chat. Nella fase pilota II sono stati effettuati in media 40 login al mese. L'app Companion offre i seguenti vantaggi: la comunicazione tra azienda formatrice e apprendisti è possibile senza dover accedere a offerte impiegate privatamente. Inoltre, non possono essere visualizzate foto come invece accade su WhatsApp. Senza dimenticare che la sicurezza dei dati ha la massima priorità: il server con tutte le informazioni è collocato in Svizzera.

4 Sito web e corsi Companion

Il sito web e i corsi Companion sono stati concepiti per i responsabili della formazione professionale e gli istruttori di pratica che sono spesso a contatto con i giovani e hanno pertanto una grande influenza sulla loro salute psichica.

4.1 Sito web companion-web.ch

Il sito web companion-web.ch, destinato a responsabili della formazione professionale, esperti GSA e altri interessati, può essere consultato gratuitamente in tedesco, francese e italiano. È stato sviluppato in collaborazione con alcuni partner (vedasi ultima pagina, Partner di sviluppo) sulla base dei feedback di responsabili della formazione professionale e altri esperti. Questo sito web si prefigge l'obiettivo di trasmettere conoscenze su tematiche rilevanti per la salute, in particolare per la salute psichica, che

riguardano gli apprendisti. Vengono inoltre messi a disposizione strumenti ausiliari concreti quali liste di controllo ed esempi di good practice.

I quattro temi trattati sono:

- conduzione degli apprendisti;
- caratteristiche dell'adolescenza;
- compiti e stress;
- motivazione e prestazioni.

4.2 Corsi

Sulla scorta dei temi del sito web sono stati sviluppati quattro corsi che si rivolgono ai responsabili della formazione professionale e agli interessati. I partecipanti ricevono delle informazioni, possono applicare le loro conoscenze sulla base di esempi concreti e scambiarsi le proprie esperienze. I corsi mirano a trasmettere informazioni sui singoli temi che possano essere integrate nella vita di tutti i giorni durante la collaborazione con i giovani.

TABELLA 3

Obiettivi e conseguimento degli obiettivi del sito web e dei corsi Companion

Obiettivi del progetto riguardanti il sito web e i corsi Companion

I formatori professionali vengono sensibilizzati sul tema della salute psichica dei giovani.

I formatori professionali acquisiscono le conoscenze sulla conduzione dei giovani e sul modo in cui possono sostenerli.

I formatori professionali mettono in pratica le conoscenze acquisite.

Conseguimento degli obiettivi: valutazione di Promozione Salute Svizzera

Nella fase pilota II, companion-web.ch è stato visitato circa 1900 volte, di cui in pressoché 960 casi in modo accurato, senza che il sito fosse stato pubblicizzato.

Nel complesso, 24 responsabili della formazione professionale hanno partecipato ad almeno un corso Companion.

I formatori professionali piuttosto inesperti acquisiscono le conoscenze di base e beneficiano maggiormente dei corsi. I formatori professionali esperti apprezzano il rinnovamento delle conoscenze e lo scambio con i colleghi, anche se avrebbero preferito avere a disposizione ancor più tempo.

Sono soprattutto i formatori professionali piuttosto inesperti ad ampliare le proprie conoscenze e a ricevere vari stimoli per la conduzione dei giovani. I formatori professionali esperti vedono invece confermato quanto già fanno.

Gli input ricevuti durante il corso vengono messi in pratica soprattutto dai formatori professionali piuttosto inesperti.

Promozione Salute Svizzera ha accolto il desiderio dei responsabili della formazione professionale di poter disporre di una propria piattaforma di scambio – analoga alla piattaforma dell'app per i giovani – che contenga informazioni sul modo in cui possono sostenere gli apprendisti.

5 Conclusioni

Dalla fase pilota II è emerso che Companion rappresenta una soluzione adeguata per raggiungere i giovani in ambito aziendale e sensibilizzarli sul tema della salute psichica/dell'happiness. Sia i giovani, sia i formatori professionali si occupano sempre più di questo tema in seno all'azienda.

5.1 App Companion

Gli apprendisti considerano l'app Companion, in primo luogo, come una possibilità per cercare sostegno in caso di preoccupazioni. Percepiscono così di avere utili risorse al loro fianco, all'interno del gruppo dei pari, presso i mentori, i responsabili della formazione professionale e il servizio di consulenza sociale. Gli apprendisti mostrano di aver puntualmente bisogno dell'app. Affinché essa non venga persa di vista proprio nei momenti decisivi, occorre ricordare loro periodicamente l'esistenza dell'app e le relative funzioni offerte.

5.2 Sito web e corsi Companion

I responsabili della formazione professionale vengono sensibilizzati sulla necessità di sostenere i giovani mediante il sito web companion-web.ch e l'offerta di corsi. Il sito web è stato sviluppato insieme a formatori professionali e altri esperti. Del nuovo input a livello di contenuti offerto dai corsi beneficiano soprattutto i formatori professionali inesperti, mentre quelli esperti apprezzano il rinnovamento delle conoscenze e lo scambio con i colleghi. I vari gruppi target potrebbero trarre ancor più vantaggio da un'offerta di corsi separata.

6 Passi successivi

Al termine della fase pilota II (2015–2016), nel 2017 Companion è stato lanciato con il nome di Friendly Work Space Apprentice. Con il rebranding, Promozione Salute Svizzera mira a sottolineare la relazione tra le sue offerte GSA che sono ora tutte riportate sotto il marchio Friendly Work Space. Inoltre, ci saranno alcune novità a livello di contenuto: in aggiunta ai temi riguardanti salute psichica e happiness, in collaborazione con la Suva verrà trattata anche la sicurezza sul lavoro e nel tempo libero.

6.1 App Companion

In futuro sarà disponibile un'app per lo scambio anche per i responsabili della formazione professionale. Le app sia per gli apprendisti, sia per i responsabili della formazione professionale saranno di nuova generazione e consentiranno una serie di nuove funzioni, ad esempio l'invio di messaggi push. Promozione Salute Svizzera sta facendo del suo meglio per aumentare il numero di utenti dell'app. Si sta inoltre verificando la possibilità di far conoscere l'app in collaborazione con partner quali le associazioni di categoria e di renderla accessibile a un più vasto gruppo target.

6.2 Sito web e corsi Companion

Il sito web è ora disponibile all'indirizzo fws-apprentice.ch. Promozione Salute Svizzera verifica se è possibile organizzare corsi specifici per gruppi target che coinvolgano separatamente formatori professionali piuttosto inesperti ed esperti. In concreto, si mira a una suddivisione nei seguenti gruppi target: formatori professionali, responsabili degli apprendisti e dirigenti, incl. i responsabili GSA.

I giovani rappresentano il futuro, anche quello delle aziende. Per Promozione Salute Svizzera è importante poter gettare oggi le fondamenta per un avvenire sano. Anche le aziende pilota sono convinte dei vantaggi dell'offerta Companion: Implenia Svizzera SA e la Verkehrsbetriebe Zürich continueranno a prendere parte al progetto.

7 Fonti

- [1] Promozione Salute Svizzera (2015). *Companion – Psychische Gesundheit bei Jugendlichen im betrieblichen Umfeld, Ergebnisse aus dem Pilotprojekt*. Foglio d'informazione 6. Berna e Losanna: Promozione Salute Svizzera.
- [2] Hackauf, H. & Jungbauer-Gans, M. (2008). *Gesundheitsprävention bei Kindern und Jugendlichen*. Wiesbaden: Springer.
- [3] OCSE (2012). *Sick on the Job? Myths and Realities about Mental Health and Work – Mental Health and Work*. Parigi: OCSE Publishing.
<http://dx.doi.org/10.1787/9789264124523-en>
- [4] Grebner, S., Berlowitz, I., Alvarado, V. & Cassina, M. (2010). *Studio sullo stress 2010: lo stress tra la popolazione attiva in Svizzera*. Berna: Segreteria di Stato dell'economia SECO.
- [5] OMS (2003). *Investing in Mental Health*. Ginevra: Organizzazione mondiale della sanità OMS.
- [6] Antonovsky, A. (1979). *Health, Stress, and Coping*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- [7] Siegler, R., DeLoache, J. & Eisenberg, N. (2011). *Entwicklungspsychologie im Kindes- und Jugendalter (3ª edizione)*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.
- [8] Flammer, A. & Alsaker, F. D. (2002). *Entwicklungspsychologie der Adoleszenz: Die Erschließung innerer und äusserer Welten im Jugendalter*. Berna: Huber.
- [9] Von Wyl, A., Lehmann, K. & Amstad, F. (2013). *Betriebliche Gesundheitsförderung bei Jugendlichen*. Richiesta di progetto non pubblicata. Berna: Commissione per la tecnologia e l'innovazione (CTI).
- [10] Vorrath, H.H. & Brendtro, L.K. (2007). *Positive Peer Culture (2ª edizione)*. New Brunswick: Aldine.
- [11] Waller, G., Willemsse, I., Genner, S., Suter, L. & Süß, D. (2016). *Giovani, attività, media – Rilevamento Svizzera. Rapporto sugli esiti dello studio JAMES 2016*. <http://www.psychologie.zhaw.ch/JAMES>, <http://www.swisscom.ch/JAMES>

Contatto

- Anita Blum, responsabile di progetto Sviluppo GSA, anita.blum@promotionsante.ch

Aziende pilota fase pilota II 2015–2016

- Implenia Svizzera SA
- Verkehrsbetriebe Zürich
- Croce Rossa Svizzera Canton Zurigo

Valutazione fase pilota II 2015–2016

- Landert Brägger Partner; valutazione Companion 2016

Partner di sviluppo

- Università di scienze applicate di Zurigo ZHAW, Dipartimento di psicologia applicata
- Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale FHNW
- büro a & o, Peter Roos
- Wülser Inversini Organisationsberatung, Dr. Marc Wülser
- Dr. Kathrin Hersberger
- Monika Schmutz

Il progetto parziale «App Companion» della fase pilota I (2013–2014) è stato promosso dalla Commissione per la tecnologia e l'innovazione CTI (titolo del lavoro «Betriebliche Gesundheitsförderung bei Jugendlichen»).

Impressum

Editrice

Promozione Salute Svizzera

Serie e numero

Promozione Salute Svizzera, Foglio d'informazione 29

© Promozione Salute Svizzera, marzo 2018

Informazioni

Promozione Salute Svizzera
Wankdorfallée 5, CH-3014 Berna
Tel. +41 31 350 04 04
office.bern@promotionsante.ch
www.promozionesalute.ch/pubblicazioni