

Percorsi innovativi per l'inserimento lavorativo

a cura di Gianmaria Gioga e Patrizia Sartori

Autori

| | |
|------------------------------|--|
| <i>Gianmaria Gioga</i> | Sociologo, dirigente dei servizi sociali Azienda Ulss 16 di Padova, coordinatore di ricerca Fondazione E. Zancan |
| <i>Patrizia Sartori</i> | Assistente sociale, responsabile Servizio Integrazione Lavorativa Azienda Ulss 16 di Padova |
| <i>Paola Bellini</i> | Educatrice Professionale, Centro di Orientamento Azienda Ulss 16 di Padova |
| <i>Chiara Camporese</i> | Educatrice Professionale, Servizio Integrazione Lavorativa Azienda Ulss 16 di Padova |
| <i>Michela Carmen Gurian</i> | Educatrice Professionale, responsabile Centro Lavoro Guidato Cooperativa Sociale Nuova Idea di Abano Terme (PD) |
| <i>Daniela Fiorenzato</i> | Assistente Sociale, Comune di Padova |
| <i>Andrea Pastò</i> | Educatore Professionale, Centro di Orientamento Azienda Ulss 16 di Padova |
| <i>Marta Roverato</i> | Educatrice Professionale, Centro di Orientamento Azienda Ulss 16 di Padova |
| <i>Antonio Saccardo</i> | Terapista occupazionale, responsabile Servizio Integrazione Lavorativa Azienda Ulss 4 Alto Vicentino |
| <i>Francesco Salmaso</i> | Educatore Professionale, Cooperativa Germoglio di Arzergrande (PD) |
| <i>Damiano Valente</i> | Educatore Professionale, Servizio Integrazione Lavorativa Azienda Ulss 4 Alto Vicentino |
| <i>Mariangela Zanella</i> | Educatrice Professionale, Centro di Orientamento Azienda Ulss 15 Alta padovana |
| <i>Paolo Zordan</i> | Educatore Professionale, Centro di Orientamento Azienda Ulss 16 di Padova |

Indice

PREMESSA

Fortunato Rao

INTRODUZIONE

Patrizia Sartori

I PARTE

L'INTEGRAZIONE LAVORATIVA: PRESUPPOSTI E NECESSITÀ DI INNOVAZIONE

1. Il raccordo tra le politiche, i servizi e gli interventi per l'integrazione lavorativa

Antonio Saccardo, Damiano Valente

2. I presupposti pedagogici dell'accompagnamento al lavoro

Gianmaria Gioga, Mariangela Zanella

3. Le pratiche di integrazione lavorativa: spinte all'innovazione

Patrizia Sartori

II PARTE

PRESENTAZIONE DELLE SPERIMENTAZIONI

4. Il Centro di Orientamento

Marta Roverato, Paolo Zordan, Paola Bellini

5. Il Centro di lavoro guidato

Chiara Camporese, Michela Carmen Gurian, Francesco Salmaso

6. La Ricerca Attiva del Lavoro

Andrea Pastò, Daniela Fiorenzato

CONCLUSIONI

Gianmaria Gioga

BIBLIOGRAFIA

APPENDICE

1. Gli strumenti del Centro di Orientamento

2. Gli strumenti del Centro di Lavoro Guidato

3. Gli strumenti della Ricerca Attiva del lavoro

Premessa

Fortunato Rao

Le azioni per l'integrazione lavorativa e l'inclusione delle persone con disabilità o svantaggio rappresentano oggi una sfida dal punto di vista programmatico, organizzativo e tecnico; ma sfidano, soprattutto, l'idea di "autosufficienza" che caratterizza le singole organizzazioni, in quanto superano i confini istituzionali e impongono una logica di sistema, che connette e valorizza i contributi di numerosi e diversificati attori: servizi sociali e socio-sanitari, servizi per l'impiego, aziende profit e non profit, associazioni e famiglie.

La consapevolezza di questa complessità ha spinto l'Azienda ULSS 16 ad impegnarsi affinché l'insieme degli attori presenti nel territorio, già legati da relazioni fitte, articolate, in alcuni casi formalizzate, in altri dettate dalla quotidiana esigenza di lavorare insieme, possa progressivamente trasformarsi in un sistema integrato, dotato di modalità e strumenti di intervento condivisi.

Il progetto *Equal Nautilus – Nuove rotte per l'inserimento lavorativo* ha rappresentato, per il suo ampio respiro e per l'articolazione delle attività, un'importante occasione. I partner, coinvolti attivamente in tutte le fasi, rappresentavano gli enti e le organizzazioni a vario titolo interessati per le diverse dimensioni del problema: Provincia, Aziende ULSS, Comune di Padova, scuole e centri di formazione, mondo della cooperazione sociale.

Obiettivi principali del progetto erano la promozione di un collegamento stabile tra gli interventi di natura socio-assistenziale e gli interventi di politica formativa del lavoro e la condivisione di metodologie e strumenti condivisi e innovativi.

La realizzazione del progetto è iniziata con una fase conoscitiva, finalizzata a disegnare la "mappa" del sistema e a ricostruire i percorsi, a volte discontinui, che la persona con disabilità o svantaggio compie nell'avvicinarsi al mondo del lavoro: è stato così possibile individuare i nodi problematici su cui agire nella fase successiva, sia in termini di migliore connessione tra i diversi punti della rete, sia attraverso la sperimentazione di nuove modalità di orientamento e accompagnamento al lavoro.

Questo testo si propone, attraverso il “racconto” degli operatori che hanno partecipato alle sperimentazioni, di condividere esperienze, riflessioni, difficoltà e sfide di questo percorso, che ha lasciato in eredità al territorio non solo nuove metodologie d'intervento, oggi trasformate in azioni “ordinarie”, ma anche una ricchezza di relazioni, conoscenze e competenze, stimulate dallo stile partecipativo che ha caratterizzato il progetto nelle sue diverse fasi. Eredità che ha dato vita al un nuovo progetto Equal *SOLE – Strategie per l'occupazione sostenibile*, che si propone di rafforzare il sistema e migliorare le metodologie di intervento, per garantire la qualità e la sostenibilità dei percorsi di integrazione lavorativa e sociale delle persone in situazione di svantaggio.

Si ringraziano infine tutti i partner - istituzionali e non - del progetto, i comuni del territorio dell'Azienda Ulss che da sempre ne sostengono le iniziative e la Regione del Veneto, senza il cui apporto la presente esperienza non avrebbe potuto raggiungere gli importanti risultati conseguiti.

Introduzione

Patrizia Sartori

L'Unione Europea ha avviato, nel biennio 2001 – 2003, la prima fase dell'iniziativa Comunitaria Equal, strumento di realizzazione della Strategia Europea per l'Occupazione (SEO), al fine di cercare di contrastare il fenomeno della disoccupazione e migliorare le condizioni di accessibilità e permanenza nel mercato del lavoro. Scopo di Equal è quello di essere un vero e proprio "laboratorio" nel quale ideare, sperimentare e diffondere nuove pratiche di lotta alla disuguaglianza e all'esclusione nell'ambito lavorativo. Strumento prioritario è l'attivazione di partenariati di sviluppo che promuovano la collaborazione attiva tra i diversi attori a livello locale, nazionale e transnazionale. Favorendo tale integrazione, Equal mira a favorire la disseminazione delle sperimentazioni per l'innovazione a livello tecnico-operativo e a trasporre le soluzioni individuate nei sistemi normativi e politici di riferimento.

Le strategie per l'inclusione sociale coinvolgono infatti le diverse dimensioni di ciascun sistema territoriale: l'integrazione tra le politiche, il lavoro di rete, lo sviluppo di metodologie d'intervento a favore delle persone svantaggiate, le azioni di empowerment della comunità. Il progetto Nautilus – Nuove rotte per l'inserimento lavorativo, è stato presentato dall'Azienda Ulss 16 di Padova nell'estate 2001 e finanziato nell'ambito dell'iniziativa comunitaria Equal. Componenti della partnership di sviluppo locale sono:

- Aziende UU.II.ss.ss. n. 14 – Chioggia (VE), n. 15 – Alta Padovana, n. 17 Este-Monselice (PD), ULSS n. 17 – Este-Monselice
- Provincia di Padova;
- Comune di Padova;
- Confcooperative Unione Interprovinciale di Padova e Rovigo
- Centri di Formazione Professionale "F. d'Assisi" – ANFASS Padova, e "Camerini Rossi" – IRPEA

- Istituti Professionali Statali per i servizi commerciali “Leonardo da Vinci”, per l’Industria e per l’Artigianato “ E. Usuelli Ruzza - Pendola”, per l’Agricoltura “Duca degli Abruzzi”,
- Irecoop Veneto - Istituto Regionale di educazione e Studi Cooperativi del Veneto;
- Satef Veneto - Sviluppo e analisi di sistemi e tecnologie formative;

Il progetto Nautilus si è proposto di agire localmente su tutti i diversi livelli, impegnando le istituzioni, gli operatori, le persone e la comunità nell’obiettivo di connettere risorse, conoscenze e competenze e di sviluppare modalità innovative di integrazione lavorativa.

I contributi raccolti nella prima parte di questo volume rappresentano e collegano queste diverse dimensioni.

Il primo capitolo, in particolare, evidenzia le condizioni istituzionali, organizzative e metodologiche che stanno alla base delle azioni per l’integrazione lavorativa: l’attivazione di un’area della mediazione, che collega risorse e bisogni dei lavoratori e delle aziende; l’azione di operatori che si caratterizzano come facilitatori di rete, che integrano e promuovono le risorse della persona e della comunità; lo sviluppo di strumenti di mediazione per i percorsi individualizzati (strumenti formativi, di accompagnamento e di supporto), ma soprattutto la condivisione di responsabilità tra i diversi attori del sistema, attraverso il collegamento tra politiche e organizzazioni e lo sviluppo di coalizioni locali. Questa visione della complessità permette di superare l’approccio “terapeutico” o specialistico, che conduce a interventi e servizi chiusi e autoreferenziali, per riportare le problematiche dell’esclusione nella comunità, all’interno della quale occorre condividere la lettura dei problemi e la ricerca delle risposte.

Il secondo capitolo affronta i rischi e le sfide della relazione d’aiuto, e in particolare del percorso di accompagnamento di soggetti deboli: l’obiettivo dell’integrazione lavorativa e sociale di persone con disabilità o con disturbi psichiatrici non può che fondarsi sul protagonismo della persona nel processo di inclusione. Ciò impone all’operatore la capacità di non sostituirsi all’altro, superando atteggiamenti paternalistici e riconoscendo e potenziando capacità e risorse del singolo, della famiglia e della comunità.

Chiude la prima parte un contributo che, attraverso una ricognizione delle pratiche per l'integrazione lavorativa, dall'ergoterapia agli sviluppi più recenti, evidenzia le motivazioni alla base delle sperimentazioni realizzate nel progetto Nautilus:

- la necessità di sviluppare risposte intermedie, che accompagnino con sempre maggiore gradualità e individualizzazione la persona;
- la personalizzazione degli interventi e l'integrazione di misure diverse (formazione, accompagnamento, supporto);
- l'articolazione dei percorsi in luoghi e tempi diversi;
- lo sviluppo di modalità di intervento che riconoscano alla persona capacità e risorse.

La seconda parte del volume raccoglie le esperienze e le riflessioni di alcuni degli operatori che hanno partecipato alle tre sperimentazioni: Centro di Orientamento, Centro di Lavoro Guidato, Ricerca Attiva del Lavoro.

Si tratta di una narrazione a più voci, che rappresenta l'articolazione e la ricchezza dei diversi punti di vista: servizi pubblici e del privato sociale, che operano in aree diverse (disabilità, salute mentale, dipendenze, emarginazione). Un aspetto particolarmente interessante è legato alla pluralità di livelli in cui gli operatori hanno potuto mettersi in gioco: la progettazione in gruppi interistituzionali, la realizzazione degli interventi, la valutazione dei percorsi e delle sperimentazioni, il resoconto scritto dell'esperienza. Come spesso avviene nell'ambito dei servizi alla persona, il prodotto del lavoro svolto consiste anche nel processo di costruzione di quel prodotto: processo che ha consentito di condividere linguaggi, problemi, aspettative, conoscenze e risorse, mettendole ciascuno a disposizione degli altri ed arricchendosi reciprocamente.

Questa articolazione di punti di vista, conoscenze, competenze, assieme ai nuovi strumenti di mediazione e accompagnamento sperimentati, resta al territorio come esito di un lavoro basato sulla condivisione delle responsabilità e delle risorse e come base per le nuove progettualità.

I PARTE

L'INTEGRAZIONE LAVORATIVA: PRESUPPOSTI E NECESSITÀ DI INNOVAZIONE

Il raccordo tra le politiche, i servizi e gli interventi per l'integrazione lavorativa

Antonio Saccardo, Damiano Valente¹

Le condizioni tecnico metodologiche dell'inserimento lavorativo

L'area della mediazione

L'operazione d'inserimento al lavoro di persone in condizione di svantaggio si presenta come un'operazione connotata da una doppia complessità. La prima è una complessità collegata con l'organizzazione sociale. Il mercato del lavoro e il lavoro stesso sono attraversati da mutamenti svariati e differenziati. Accanto all'imporsi di nuovi modelli produttivi, assistiamo ad una sempre maggiore flessibilità nei rapporti di lavoro e ad una crescente pluralizzazione delle forme di lavoro, con una moltiplicazione delle attività di lavoro di tipo precario. Vi è progressiva segmentazione delle posizioni lavorative tradizionali e delle condizioni professionali ad esse collegate e le aziende richiedono oggi ai lavoratori elevate e complesse abilità professionali ed un alto grado di adattabilità. La seconda è una complessità collegata con le specificità soggettive che caratterizzano l'universo delle fasce deboli, contraddistinto da tortuose storie cliniche e sociali e da difficoltà relazionali, affettive ed educative spesso presenti nel contesto sociale e familiare.

Solo mettendo in comunicazione in modo strategico e mirato queste due complessità (persona e organizzazione sociale) e progettando una metodologia dell'inserimento lavorativo, è possibile conseguire il risultato dell'integrazione.

Nel progettare una metodologia che faciliti e sostenga la persona nel suo percorso verso il lavoro occorre tenere presente che i problemi di adattamento alle regole organizzative sono spesso accompagnati e potenziati da almeno due elementi.

Il primo è costituito dal fatto che i lavoratori svantaggiati spesso appartengono ad una "categoria", una sorta di contenitore convenzionale all'interno del quale le persone sono forzatamente inserite. Sappiamo bene quanto l'organizzazione sociale abbia bisogno di creare categorie rassicuranti intorno a fenomeni che possono

¹ Il presente capitolo è un adattamento, rivisto, integrato e aggiornato dagli autori per la presente pubblicazione, di Saccardo A., Valente D. (2004), *Condizioni, strumenti e metodologie per l'integrazione lavorativa*, in V. Belotti (a cura di), *Valutare il lavoro. Gli inserimenti lavorativi dei soggetti in stato di dipendenza in Italia*, , Guerini e associati, Milano.

creare inquietudine, apprensione e quindi incertezze nei comportamenti da adottare. Quando la persona è in condizione di disabilità o ha problemi di dipendenza o di salute mentale, immediatamente scatta nell'immaginario collettivo un processo di "individuazione-pregiudizio" che, trascendendo la soggettività, raccoglie e utilizza gli stereotipi sociali che tipizzano quella categoria. Il ruolo sociale di quella persona è così quasi predeterminato non dalle sue caratteristiche personali e dalle sue interazioni con il mondo, ma dalla sua appartenenza ad una specifica categoria.

Un secondo elemento è dato dal fatto che di norma il "valore" delle fasce deboli sul mercato del lavoro è molto basso. Ciò sia per una diffusa carenza di abilità professionali che rendono meno competitiva la persona, sia per la frequente presenza di limitazioni organiche e funzionali.

All'interno dello scenario tracciato, occorre allora cercare di comprendere qual è lo spazio tecnico per la messa a punto di un "sapere" dell'integrazione che dia corpo alla "idealità" dell'integrazione, affermata nei provvedimenti legislativi.

Per fronteggiare la complessità posta dall'obiettivo dell'integrazione lavorativa è condizione essenziale l'attivazione di un'area che colleghi e medi la diversità tra esigenze e aspettative della persona svantaggiata e del sistema produttivo, rendendo l'incontro possibile, proficuo, stabile: un'area *della mediazione* che faciliti il percorso di transizione verso il lavoro, realizzando un legame tra le persone svantaggiate, il sistema formativo e il sistema produttivo, e che sia definita in termini di competenze istituzionali, esigenze operative e strumenti. "L'area della mediazione può essere definita come uno "spazio pubblico" tra soggetti in difficoltà ed organizzazioni del mercato del lavoro in cui agiscono operatori con specifiche professionalità dotati di altrettanto specifici strumenti di lavoro"².

Gli operatori

È dalla capacità professionale di chi è impegnato in questo settore che dipende in larga parte l'esito dell'incontro tra soggetto debole e sistema sociale e produttivo. Per questo è indispensabile la presenza nel territorio di operatori della mediazione qualificati e occupati con continuità nel settore, in grado di operare per progetti e di utilizzare in modo integrato gli strumenti, le azioni e le risorse disponibili, in coerenza

² Lepri C., Montobbio E. (1999), *Lavoro e fasce deboli. Strategie e metodi per l'inserimento lavorativo di persone con difficoltà cliniche o sociali*, FrancoAngeli, Milano, pag. 52.

con gli obiettivi definiti in relazione ai bisogni/problemi espressi dai lavoratori e dalle imprese.

L'operatore della mediazione deve quindi aiutare, accompagnare e sostenere i lavoratori svantaggiati e le imprese, coniugando le risorse delle persone con quelle del sistema produttivo e collegando fra loro gli interventi sociosanitari, formativi e di inserimento al lavoro. Il suo compito è in primis quello di *progettista* del percorso della persona nel mondo del lavoro ed è su questo anzitutto che deve concentrare i suoi sforzi di conoscenza, di comprensione e di azione.

Tuttavia tale ruolo trae vitalità soltanto riscoprendo la dimensione di "operatore di rete", di "facilitatore di rete", cioè riportando ad unitarietà la varietà degli apporti specialistici delle diverse figure professionali, organizzando e integrando le diverse risorse all'interno del progetto di vita complessiva di quella persona.

In tale prospettiva acquista un significato centrale l'intervento sull'ambiente e sullo sviluppo di aiuti o supporti naturali, in particolare attivando le risorse relazionali e formative disponibili nel luogo di lavoro, risorse che costituiscono la chiave principale per il successo dell'inserimento.

La progettualità dell'operatore deve poggiare su un *mandato sociale* che, se è forte e sostenuto a livello politico-istituzionale, aumenterà in modo determinante le possibilità di successo. Un forte mandato sostenuto a livello politico è una forza aggiuntiva che permette all'operatore di presentarsi ai suoi interlocutori non tanto per chiedere soluzione ad un problema personale ma ad un problema sociale a lui affidato dalla comunità. In questo modo sarà garantita sia la visibilità sociale dell'operatore, sia la sua indispensabile presenza nell'immaginario collettivo.

Il gruppo operativo

Una delle condizioni per operare in modo efficace è quella di poter agire all'interno di un *gruppo operativo*, un'équipe dedicata alla pianificazione e allo svolgimento del compito di promuovere e sostenere l'inclusione al lavoro. Le motivazioni che stanno alla base di questa esigenza gruppale nelle esperienze di inserimento lavorativo di persone svantaggiate sono di ordine sia metodologico che psicologico e sono comunque correlate con il cambiamento che un'esperienza di inserimento lavorativo propone a tutti i protagonisti dell'iniziativa: ai soggetti, all'azienda, agli operatori.

Il gruppo operativo è il “punto virtuale” ove viene elaborata la proposta di “cambiamento sociale” e messa a punto la capacità della mediazione necessaria.

In un servizio preposto in modo specifico all'inclusione al lavoro, ciascun operatore ha la possibilità di trovare unità di obiettivi, chiarezza di ruoli, positività del clima e sinergia degli scambi, può partecipare ad una serie di momenti strategici, operativi e formativi che stanno alla base della professionalità della mediazione.

Progetti e strumenti per l'integrazione lavorativa

L'integrazione lavorativa ha senso se costituisce, caso per caso, un'opportunità di crescita e di realizzazione individuale. Il lavoro può essere infatti un contenitore per la crescita della persona svantaggiata a condizione che la fatica che questa esperienza richiede sia compatibile con le condizioni fisiche, psicologiche ed esistenziali, le abilità, le attese e le disponibilità del soggetto.

In particolare, occorre che la proposta di un ruolo lavorativo sia compresa in un *progetto di vita* e che non compaia in modo astratto e al di fuori delle realistiche possibilità di sviluppo della persona. Pertanto l'inserimento lavorativo è possibile predisponendo un *percorso personalizzato*, compatibile con le caratteristiche del soggetto e con le esigenze del sistema produttivo.

I cittadini in condizione di svantaggio hanno capacità e bisogni diversi fra loro nella stessa misura di quanto avviene per la generalità delle persone ed anche le richieste e le esigenze espresse dal mondo del lavoro nei loro confronti non sono dissimili da quelle avanzate per gli altri lavoratori. Valgono quindi anche per l'inserimento al lavoro della persona svantaggiata le regole oggi dominanti di forte individualizzazione dei processi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e di flessibilizzazione dei rapporti di lavoro. Pertanto gli strumenti di supporto devono rispondere a questa realtà, attraverso la capacità di cogliere ed affrontare le specificità di ciascun lavoratore ma anche di ogni singola impresa e tenendo conto della sempre maggiore precarietà degli impieghi.

È allora necessario disporre di una gamma di strumenti di mediazione da utilizzare in modo duttile, secondo le caratteristiche individuali.

Possiamo definire gli strumenti di mediazione come gli “attrezzi” con i quali l'operatore costruisce e rende efficace la mediazione. Ogni professione necessita di

strumenti di lavoro e, spesso, tanto più gli strumenti sono sofisticati, precisi e ben utilizzati, tanto maggiore sarà l'efficacia dell'intervento. Gli strumenti di mediazione al lavoro consentono, oltre che un rapporto più significativo e chiaro con la persona, anche di effettuare in modo obiettivo un'analisi sull'appropriatezza dei progetti. Essi aumentano il "valore di mercato" (economico, professionale, sociale) del soggetto da inserire, tranquillizzano il sistema produttivo, permettono di superare pregiudizi, consentono di lavorare all'interno di spazi condivisi di sperimentazione, permettono alla persona un impatto soft e progressivo nell'impresa.

Un adeguato e opportuno utilizzo degli strumenti di mediazione in funzione delle caratteristiche e aspettative della persona e dell'azienda, consente la progettazione di efficaci percorsi personalizzati d'inserimento lavorativo, che possono essere classificati in funzione delle loro finalità: orientamento, formazione, mediazione all'occupazione.

Anzitutto, spesso si verifica la necessità, a fronte di persone poco conosciute rispetto al loro comportamento lavorativo, di approntare dei periodi di *osservazione / orientamento* direttamente nel sistema produttivo. È così possibile aiutare la persona a riconoscere le proprie competenze e attitudini sul piano dell'autonomia e dell'apprendimento, acquisire consapevolezza di sé, agevolare l'acquisizione di regole di base per un inserimento lavorativo.

Solitamente, al termine di un periodo di osservazione, si rende utile un *percorso di carattere formativo*, per favorire l'acquisizione di competenze sociali e di abilità lavorative ma soprattutto al fine di promuovere la maturazione complessiva della personalità. La formazione in situazione è un intervento centrale nei percorsi d'inserimento lavorativo, poiché la vera sfida per la persona non è quella dell'apprendimento di una specifica abilità operativa, ma piuttosto quella di acquisire la competenza a lavorare, cioè quell'insieme di atteggiamenti, mentalità, capacità professionali e relazionali necessari a poter effettivamente svolgere un'attività lavorativa in quel particolare ambiente sociale che è un'azienda. Si tratta di una strategia tesa in particolare a risolvere le problematiche sociali e psicologiche che stanno alla base della deprofessionalizzazione lavorativa di coloro che sono colpiti da problematiche radicate di disagio ed esclusione e che sono preliminari al processo di costruzione tecnica di una professione.

Vi sono infine i progetti di *mediazione all'occupazione*, il cui obiettivo dichiarato è quello di favorire il raggiungimento e il mantenimento di un rapporto di lavoro. Ovviamente, essendo esplicito l'obiettivo dell'assunzione occorre che le persone cui vengono destinati questi strumenti di mediazione siano in possesso o in condizione di raggiungere in tempi brevi adeguate capacità lavorative.

Queste distinte tipologie progettuali, se utilizzate in modo appropriato a partire dal progetto di vita di ogni singola persona e con chiarezza di finalità per tutti i protagonisti (persona, azienda, colleghi di lavoro), offrono occasioni di crescita, di realizzazione individuale e di assunzione di ruolo sociale.

Collegare le politiche, i servizi e gli interventi

Delineati gli elementi essenziali che contraddistinguono l'area della mediazione e definiti alcuni concetti e strumenti relativi al sapere e alla prassi dell'integrazione lavorativa, diventa ora necessario aprire lo sguardo ad ulteriori significati ed esigenze connaturati a questo settore d'intervento.

L'integrazione di fasce deboli nel mercato del lavoro non può essere attuata sistematicamente e su larga scala da un singolo servizio, sia esso pubblico (Sil, Centro per l'impiego, SerT, Dipartimento di salute mentale) o appartenente al privato sociale (comunità terapeutica, cooperativa sociale). È indubbiamente auspicabile ed opportuno che esistano e operino diffusamente sul territorio servizi per l'inserimento e l'integrazione lavorativa di soggetti svantaggiati, in particolar modo laddove questi non sono ancora presenti.

Occorre tuttavia tenere presente che la complessità dei processi d'integrazione lavorativa non si esaurisce nell'avvio di servizi che si limitano ad offrire prestazioni di mediazione, tutoraggio e collocamento dei propri utenti presso un certo numero di imprese, con le quali si instaurano rapporti regolari.

Vi è infatti l'esigenza di evitare la creazione di servizi "chiusi" ad alto rischio di autoreferenzialità, con una "semplificazione operativa" che sembrerebbe offrire maggiori garanzie in termini di efficacia ed efficienza, ma che non risulta poi in grado di svilupparsi adeguatamente in termini professionali, qualitativi e di diversificazione metodologica, in termini di incidenza culturale e ambientale relativamente alle

tematiche dell'inclusione sociale, in termini di sviluppo di nuove opportunità, modalità, regole nel gestire i percorsi di integrazione lavorativa.

Le attività di un singolo ente o istituzione sono infatti spesso contraddistinte da modalità di intervento e conoscenze formatesi e sedimentatesi con esperienze di anni, tali da risultare sicuramente "specialistiche", ma in qualche modo "esclusive", centrate soltanto su un certo target di utenza e di problematiche sociali, educative o sanitarie, su un determinato modo di interpretare la propria funzione professionale rispetto alle condizioni di salute.

È questo il rischio in cui spesso incorrono i servizi sociosanitari che agiscono, ad esempio, nel campo delle tossicodipendenze o della salute mentale, contraddistinti storicamente da una specifica *mission* e da peculiari modalità d'intervento, connotate generalmente da un'elevata specializzazione terapeutico-riabilitativa.

Appare allora fondamentale, per chi si occupa di inserimento lavorativo in questi ambiti, partire da politiche e pratiche operative sociosanitarie, riabilitative ed educative specialistiche per collegarsi funzionalmente alle politiche della formazione e del lavoro, dove le competenze istituzionali, attribuite da precise normative, appartengono ad altri Enti o istituzioni, quali ad esempio le Province delegate alla gestione della Formazione Professionale e dei Servizi per l'Impiego.

Ciò comporta la necessità di riconoscere ed avvalersi delle competenze ed esperienze operative già presenti nel territorio, che possono essere appannaggio di enti formativi, di servizi per l'inserimento e integrazione lavorativa, di cooperative sociali, enti locali. L'interazione con tali realtà che da anni si occupano di politiche attive del lavoro confrontandosi con il mercato e le sue rappresentazioni e realizzando percorsi formativi e lavorativi, rende possibile e praticabile la concretizzazione di efficaci processi d'inclusione sociale.

Affrontare il tema dell'integrazione lavorativa in ambito sociosanitario richiede quindi di spostare il *focus* dell'intervento dalla gestione di una fase ritenuta "patologica" ad alto impatto terapeutico e riabilitativo-educativo, ad una dove diventa prioritario porsi il problema e l'obiettivo dell'autonomia e dell'inclusione sociale delle persone. Se ciò, da un punto di vista formale, consiste nella possibilità di accedere a determinati servizi, dal punto di vista sostanziale si tratta di mettere in moto a livello ambientale

una pluralità di fattori individuali e collettivi rivolti generare processi di inclusione che nessuna strategia formale d'inserimento da sola può assicurare³.

In tale prospettiva, come noto, il lavoro costituisce uno dei fattori più importanti per consentire l'emancipazione dell'individuo, realizzare i processi di inclusione: promuovere l'integrazione lavorativa significa innescare, attraverso l'attribuzione di effettivi ruoli lavorativi, processi di autonomia reale, di sviluppo di relazioni di prossimità e di *empowerment* nella comunità di appartenenza, favorendo la costruzione di un'identità socialmente accettata e riconosciuta dal soggetto e da chi gli sta intorno.

Senza il lavoro, non si assicurano i diritti reali alla cittadinanza attiva e all'inclusione sociale e l'intervento sociosanitario rischia di rimanere in ambito specialistico, rivolto alla patologia e circoscritto quindi alle aree della cura, della riabilitazione centrata esclusivamente sul recupero di funzioni mancanti.

Da una parte quindi l'integrazione lavorativa è connotata da una specificità professionale capace di rapportarsi, di operare e progettare percorsi con persone a rischio di esclusione sociale e di agire nell'area della mediazione, nella dimensione tra mondi separati che vanno avvicinati, dall'altra è una pratica che per attuarsi necessita di ampie forme di apertura e di interconnessione tra gli attori in qualche modo coinvolti nel sistema dell'inserimento lavorativo, sia a livello istituzionale che operativo.

Una rete tra le istituzioni per costruire la comunità

La questione dell'integrazione lavorativa non può quindi essere semplicisticamente affrontata aggiungendo all'offerta terapeutico-riabilitativa di un servizio una parte riguardante l'inserimento lavorativo e neppure limitandosi ad avviare specifici servizi d'inserimento lavorativo per i tossicodipendenti, i disabili, gli utenti psichiatrici o i "lavoratori svantaggiati" così definiti dalle recenti normative.

Analogamente, non è pensabile delegare la soluzione a interventi normativi o a misure regolative calate dall'alto, in un supposto primato della politica e della legge tipico del passato, quando si riteneva che un obbligo giuridico di assunzione potesse garantire il diritto all'integrazione lavorativa e all'inclusione sociale.

³ Fazzi L., Scaglia A. (2001), *Le politiche di riorganizzazione dei servizi*, in Fazzi L., Scaglia A. (a cura di), *Tossicodipendenza e politiche sociali in Italia*, Franco Angeli, Milano, pp. 177-204.

Si tratta invece di individuare una politica connotata da una forte diffusione, adatta ad individuare nuove forme di interazione con i soggetti esclusi, orientata a promuovere relazioni di sussidiarietà all'interno delle comunità locali e di corresponsabilità tra tutti gli attori coinvolti⁴.

La messa a punto di efficaci metodologie di inserimento lavorativo di persone svantaggiate può essere cioè assunta come esempio paradigmatico di quanto il lavoro sociale prenda sempre più la connotazione di una progettazione a più voci. In questo settore, appare del tutto evidente quanto le procedure d'interscambio sociale debbano essere intese come espressione di più gruppi e più soggetti sociali, interrelati tra loro e con le istituzioni, nella convinzione che l'intervento sociale si fondi sulle relazioni e sulle divisioni.

In tale prospettiva una politica d'interventi d'integrazione lavorativa a favore di cittadini deboli chiama in gioco nuove forme di autorità e nuove collaborazioni, si decentra e in larga misura si auto-organizza. È questa la sfida che le Amministrazioni e i Servizi non possono eludere in una politica di *welfare* che sappia rispondere in modo adeguato ai bisogni delle persone svantaggiate.

L'inserimento lavorativo non è competenza esclusiva di qualcuno, ma di molti che insieme interagiscono. Ciascuno è soggetto e risorsa all'interno di un sistema che accoglie globalmente i problemi dei suoi componenti, anziché affrontarli individualmente in una visione settoriale. Ha quindi precise responsabilità sul lavoro fatto nel territorio e deve capire qual è il proprio spazio d'azione, con la consapevolezza che un intervento efficace è il risultato che si realizza tra l'unione di più parti indispensabili.

Ne consegue che per costruire un progetto d'integrazione lavorativa efficace e di successo è necessario che gli attori locali definiscano in modo condiviso una serie di interventi tra loro coerenti e capaci di interpretare le potenzialità del territorio.

Ciò non appare semplice, in quanto il settore dell'inserimento lavorativo è contraddistinto da difficili e complesse relazioni esistenti tra le politiche e l'organizzazione dei servizi sociali, sociosanitari e delle politiche attive del lavoro. Queste difficoltà, se non separatezze, tra servizi che insistono in modi diversi e su problematiche diverse influiscono negativamente sulle possibilità d'integrazione dei

⁴ Donati P. (2001), *Politiche lib/lab e politiche societarie: due diverse strategie per la coesione sociale*, in Fazzi L., Scaglia A., *Op. Cit.* pp. 33-64.

lavoratori svantaggiati e riducono l'efficienza nell'utilizzo delle risorse esistenti sul territorio e l'efficacia rispetto ai risultati che si vogliono ottenere, dato che diventa spesso complicato, se non impossibile, realizzare percorsi di formazione e d'inserimento lavorativo personalizzati, unitari e coerenti in funzione dell'incontro tra caratteristiche soggettive, interventi sociali, formativi ed occupazionali.

Ciononostante, attivare una rete istituzionale tra i vari attori rappresenta un'esigenza fondamentale per affrontare il tema dell'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, in quanto stimola la convergenza tra le diverse disponibilità e risorse e consente di mantenere operativo e in buone condizioni di manutenzione un sistema che, per complessità e numero di variabili, rischia continuamente di bloccarsi. Per questo all'amministrazione pubblica sono richieste soprattutto funzioni di *governance*. Il concetto di *governance* rimanda allo svolgimento di una funzione di agevolazione e stimolo di processi di integrazione delle attività di inserimento lavorativo nel contesto sociale, culturale ed economico di una collettività realizzate da attori e soggetti che si auto attivano per il raggiungimento del benessere di una fascia specifica di cittadini o dell'intera collettività.

Un importante sostegno in tal senso è offerto dalla più recente normativa (la legge quadro di riforma del sistema dei servizi alla persona 328/2000, la legge di riforma del mercato del lavoro 30/2003, i documenti programmatici di numerose Regioni), che offre opportunità e strumenti per favorire nuove forme di partecipazione, confronto e raccordo tra i soggetti pubblici e privati che a livello territoriale si occupano di politiche attive del lavoro e di politiche sociali e sociosanitari.

Ciò può ad esempio concretizzarsi nello sviluppo di *coalizioni locali*, forme organizzative di partecipazione (comitati, consulte, gruppi guida, gruppi tematici) nelle quali gli attori che rappresentano diverse parti della comunità coinvolte nel tema sono chiamati a costruire qualcosa di comune ossia a convergere, sia pure parzialmente, sulle letture dei problemi e sulla selezione di quelli che si ritiene prioritario affrontare.

Possiamo definire una coalizione come un'organizzazione di soggetti sociali con interessi diversi che abitano il territorio, che mettono insieme le loro risorse umane e materiali per ottenere un cambiamento specifico non ottenibile separatamente.

I caratteri fondanti il lavoro di una coalizione locale sono: una visione sistemica e comprensiva dei problemi, la flessibilità e sensibilità verso il mutare dei bisogni di una comunità, la costruzione di senso di comunità, la promozione di cittadinanza attiva.

Si tratta di nuovi luoghi che rappresentano un veicolo per l'*empowerment* di comunità, a partire dai quali e nei quali è possibile promuovere nuove forme di partecipazione civica, individuare soluzioni originali dei problemi, costruire esperienze di condivisione, secondo motivazioni più o meno opportunistiche, che possono lasciare tracce di senso nelle relazioni tra soggetti, creando nuove forme di fiducia, di apprendimento e di reciproco aiuto.

Vi sono in Italia esperienze significative di coalizioni locali per l'integrazione lavorativa tra istituzioni, associazioni datoriali, organizzazioni sindacali, associazioni di rappresentanza della area dello svantaggio e delle famiglie, che dimostrano plausibile l'ipotesi che "i movimenti sociali a carattere locale generano, per effetto di questa prossimità, familiarità e anche attaccamento territoriale, una maggior capacità degli attori di padroneggiare lo svolgimento degli eventi che li riguardano"⁵.

In queste coalizioni, che coinvolgono contestualmente sia soggetti istituzionali che informali, ciascuno è chiamato a mettere in comune l'ambito delle proprie autonomie, della propria sfera di potere, dei propri limiti e, a sua volta, intraprende un percorso di *empowerment*.

Perché l'esperienza sia durevole e proficua è necessario che con essa ciascuno possa raggiungere propri obiettivi specifici, complementari a quelli comuni o derivanti da essi. L'interesse a partecipare nasce e si mantiene in ragione della persistenza di forti connessioni fra obiettivi dell'organizzazione o del gruppo cui si appartiene e obiettivi della coalizione.

Una coalizione locale può essere riconosciuta quale luogo centrale di concertazione e di confronto da cui far passare problemi e possibili soluzioni ed agire inoltre un processo di legittimazione che attribuisce ai servizi per l'integrazione lavorativa e alle loro iniziative un valore e un senso di appartenenza alla comunità che la dimensione istituzionale pubblica, da sola, non è in grado di garantire.

L'alleanza fra istituzioni, soggetti economici e sociali responsabili, cittadini attivi non dà certezza dei buoni risultati, ma offre la ragionevole speranza di poterli

⁵ Ripamonti E. (2003), "Le coalizioni locali come luogo della progettazione partecipata", in *Animazione Sociale*, n. 11, Gruppo Abele, Torino.

conseguire, favorendo la creazione di un rapporto costruttivo tra cultura istituzionale, cultura industriale e società civile, mettendo al centro delle politiche sociali lo sforzo di costruire “azione e regola” attraverso il confronto tra identità diverse e la relazione tra le stesse.

In quest’ottica, non c’è quindi una logica di rigida suddivisione del lavoro in base alle competenze assegnate dalla normativa, ma un approccio fondato sul concetto di assunzione di responsabilità in un determinato territorio e sul conseguente perseguimento congiunto di obiettivi comuni. Ogni ambito e ogni attore ha e fa una propria politica e l’integrazione lavorativa non è più soltanto una questione di percorsi individuali, ma di responsabilità collettive: di associazioni e reti comunitarie, di pluralismo di interventi a rete in cui il “bene comune” diventa un “bene relazionale”.

Una rete tra servizi e interventi per agire l’integrazione

All’esigenza di realizzare una rete tra le istituzioni corrisponde una speculare necessità di modalità progettuali ed operative altrettanto reticolari ed integrate.

In una società complessa qual è quella in cui viviamo, il tema dell’integrazione lavorativa delle persone svantaggiate può essere inteso come problematicità di una rete interattiva in cui processi di emarginazione, condizioni individuali e familiari e servizi si confrontano fra loro.

Questa visione della società come *realtà relazionale* richiede profondi cambiamenti nel lavoro sociale e richiama la necessità di delineare nuovi profili metodologici e professionali, nuove modalità d’intervento di rete, che sono anche modi di ri-pensare e ri-agire la società.

Le conoscenze che l’operatore della mediazione deve possedere per svolgere la propria azione hanno ancora come obiettivo quello di conoscere in che condizioni si trova la persona in difficoltà, quali siano le risposte date (e non date) a tali bisogni. Ma il lavoro di rete esige qualcosa di più, e anche di diverso.

In una società orientata alla qualità della vita, non è più possibile accettare una definizione a priori (non relazionale) dei bisogni e un assetto già delineato dei servizi e degli interventi.

L’intervento non può quindi limitarsi ad una visione del problema come una carenza di determinati fattori, ma deve anzitutto comprendere come l’intreccio fra il mondo

vitale delle reti primarie e le istituzioni di aiuto (servizi pubblici, privato sociale) definisca relazionalmente i bisogni delle persone, e se e come questo intreccio possa andar loro incontro. Non è più sufficiente andare a vedere se le difficoltà siano dovute ad una determinata causa e neppure a vedere se la famiglia c'è o regge, in che modo e in che misura. Il lavoro sociale deve andare oltre questa impostazione, ridefinendo il problema come una situazione generata da una rete problematica di relazioni. E la soluzione deve essere cercata nelle azioni sulle relazioni, in un "sistema complesso a rete" in cui bisogni e risposte siano correlati attraverso una pluralità di attori formali ed informali.

A livello operativo significa avere la capacità di "fronteggiare" le situazioni e le problematiche che si presentano, condividendole tra operatori di enti diversi, che insieme tentano di programmare percorsi di inserimento lavorativo, senza predefinire nel dettaglio azioni e processi, che competono alle capacità tecniche dei singoli operatori o gruppi operativi.

Anche i più recenti indirizzi normativi sostengono questo approccio, basti citare la legge 328/2000 di riforma dell'assistenza sociale che esplicita l'esigenza di organizzare i servizi sociali facendo riferimento ad un impianto metodologico basato sul lavoro di rete e sull'integrazione dei servizi e delle prestazioni, o la legge 68/99 sul diritto al lavoro dei disabili che prevede il raccordo tra i servizi per l'impiego e i servizi educativi, sociali e sanitari. Sulla scorta di tali indirizzi, numerose realtà territoriali hanno dato avvio ad interessanti modalità di lavoro di rete e di integrazione dei servizi e delle prestazioni, all'interno di un processo di decentramento e di deconcentrazione.

A titolo esemplificativo, facciamo riferimento a due esperienze che si sono sviluppate in Veneto negli anni scorsi e ad una terza che si sta concretizzando in questi mesi.

Anzitutto richiamiamo l'esperienza riguardante l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.), un metodo di lavoro promosso dalla Regione Veneto per agevolare la messa in rete degli interventi nell'ambito del sistema socio sanitario⁶. Si tratta di una modalità operativa tesa a dare una risposta unitaria alle esigenze della persona svantaggiata, tenendo conto della necessità di una valutazione della persona in tutte le sue dimensioni (biologica, relazionale, socio-ambientale, ecc.) da

⁶ Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 3242 del 30/11/2003.

parte di figure professionali diverse (medico, assistente sociale, insegnante, educatore, ecc.), appartenenti a servizi diversi, pubblici e privati.

Per tutti i casi che richiedono un intervento integrato tra professionalità diverse e l'interazione tra più risorse, il Distretto Socio Sanitario garantisce, attraverso il ricorso a questa modalità di lavoro interistituzionale, la valutazione delle diverse situazioni di bisogno, la definizione di obiettivi condivisi, la progettazione e realizzazione di un piano d'intervento personalizzato fondato sulla presa in carico da parte dell'intera rete dei servizi presenti a livello territoriale. A questo metodo di lavoro partecipano anche gli operatori dei servizi per l'integrazione lavorativa, riconducendo così la propria azione all'interno di un progetto personalizzato globale ed unitario.

La seconda esperienza riguarda il Comitato tecnico di Vicenza, un organismo previsto dall'articolo 6, comma 2, lett. b) della legge 68/99 sul diritto al lavoro dei disabili, con compiti di valutazione e di definizione degli strumenti e delle prestazioni atti all'inserimento. Nel vicentino tale organismo si è dato un'organizzazione decentrata che prevede articolazioni a livello locale ed è composto da referenti dei servizi territoriali concretamente impegnati nelle diverse fasi del collocamento mirato⁷.

Questa impostazione di "servizi a rete" del Comitato tecnico vicentino ha consentito di eliminare il rischio di processi di delega da un servizio all'altro ed ha favorito l'armonizzazione delle conoscenze e dei linguaggi dei componenti i quali, pur appartenendo ad istituzioni diverse, si sentono all'interno di un sistema in cui i diversi elementi si influenzano reciprocamente. Si è così dato vita ad un luogo significativo di co-progettazione, che ha portato all'estensione delle azioni d'inserimento mirato e personalizzato previste per i disabili ad altre categorie di lavoratori a rischio di esclusione sociale, con un coinvolgimento attivo della cooperazione sociale e delle agenzie formative.

Facciamo infine riferimento ad un'iniziativa sperimentale che la Provincia di Vicenza e l'Azienda ULSS n. 4 stanno avviando in questo periodo nell'Alto Vicentino.

Le due amministrazioni da alcuni anni, nell'ambito delle rispettive competenze e sulla scorta delle linee programmatiche stabilite dal Piano di Zona e dal Piano provinciale

⁷ AA.VV. (2003), *L'esperienza di gestione del Comitato tecnico della provincia di Vicenza*, in Veneto Lavoro (a cura di), *Dall'obbligo alla negoziazione. Sistemi territoriali ed attori per un effettivo diritto al lavoro delle persone disabili*, Franco Angeli, Milano.

del lavoro, collaborano per realizzare un sistema di servizi ed interventi per l'integrazione sociale e lavorativa delle persone svantaggiate.

Tale collaborazione si concretizza in particolare in un'azione congiunta tra il Servizio integrazione lavorativa (SIL) e il Centro per l'impiego di Schio - Thiene, tesa a realizzare una migliore attuazione della legge 68/99 sul diritto al lavoro delle persone con disabilità, mettendo a disposizione dei lavoratori e delle imprese percorsi personalizzati d'inserimento lavorativo. Ciò ha consentito il raggiungimento di risultati significativi, e nel territorio locale si è gradualmente sviluppato un ampio processo di inclusione sociale, promosso dall'azione congiunta di servizi educativi, formativi, sociali, sanitari e per l'impiego, sostenuto dalle puntuali iniziative delle cooperative sociali d'inserimento lavorativo, incoraggiato dal concreto impegno delle aziende, delle associazioni imprenditoriali e sindacali del territorio.

È in questo contesto che, con il parere favorevole della Conferenza dei Sindaci, l'Azienda ULSS n. 4 e la Provincia di Vicenza il 14 aprile 2005 hanno stipulato un protocollo d'intesa che prevede l'attivazione sperimentale, con durata biennale, di un nuovo Servizio per l'integrazione lavorativa di cittadini in particolare condizione di svantaggio (SILAS). Il risultato è perseguito mettendo in comune le competenze e le risorse umane e finanziarie del Servizio Integrazione Lavorativa dell'Azienda ULSS con quelle del Centro per l'impiego di Schio – Thiene, impegnate nell'area delle fasce deboli del mercato del lavoro.

Il SILAS, che è parte integrante del sistema dei servizi per l'impiego della Provincia, svolgerà in particolare i compiti connessi agli inserimenti lavorativi delle persone disabili e svantaggiate e alle iniziative finalizzate ad incrementarne l'occupazione, costituendo un punto di riferimento unitario per i cittadini più deboli e le imprese.

Intenzionalmente collocato nello stesso edificio che già ospita il Centro per l'impiego di Schio - Thiene, sarà operativo nei prossimi mesi, e la sua azione sarà orientata al costante collegamento con i servizi sociali e sanitari del territorio e al pieno coinvolgimento delle istituzioni, delle forze sociali, dei soggetti del privato sociale e del privato convenzionato e/o accreditato.

Significativo è il fatto che i programmi e le attività del nuovo servizio saranno sostenuti dal Gruppo Guida per l'integrazione lavorativa, una "coalizione locale" composta da rappresentanti di Provincia, Comuni, Azienda ULSS, Associazioni

imprenditoriali, Organizzazioni sindacali, Cooperazione sociale, Centri di formazione professionale, Associazioni di rappresentanza delle persone in situazione di svantaggio e delle loro famiglie. Il Gruppo Guida rappresenta un punto di forza nel processo d'integrazione lavorativa ed opera per favorire la realizzazione delle iniziative messe in atto a livello locale, promuovendo un sistema di relazioni stabili e costruttive, assicurando inoltre gli opportuni collegamenti con le istituzioni e gli organismi interessati a livello provinciale e regionale.

Tutte le esperienze richiamate evidenziano che l'obiettivo dell'integrazione lavorativa richiede l'apporto integrato dei diversi operatori e servizi coinvolti, che interagendo tra loro nell'ambito di una strategia unitaria, sono chiamati a costruirne le condizioni.

La capacità di lavorare in rete diventa quindi uno strumento indispensabile per l'operatore della mediazione, da utilizzare in tutte le situazioni nelle quali è richiesta una presa d'atto collettiva e corresponsabile di una problematica e non c'è nessuno che possiede la "verità" o la soluzione, ma dove esiste la disponibilità ad interagire in modo processuale in forma continua, di volta in volta valutando i passi in avanti prodotti e circoscrivendo eventuali effetti non voluti di questa complessa modalità operativa⁸.

Chi si occupa professionalmente di inserire al lavoro persone svantaggiate deve possedere conoscenze specifiche, ma soprattutto è chiamato a svolgere una funzione di attivatore delle reti sociali, di mobilitatore di risorse, di costruttore di sinergie.

Questa funzione di regista che "tiene insieme" e orienta durante il percorso tutti gli attori, richiede elevate capacità gestionali visto che ogni inserimento è un caso a sé, che si sviluppa ogni volta nel confronto "originale" con la persona, il sistema produttivo, i tutors aziendali, i colleghi di lavoro, la famiglia, i servizi, le istituzioni.

Questo lavoro di rete favorisce una reciproca conoscenza ed una commistione tra operatori e professionalità appartenenti ad enti diversi, chiamati di volta in volta ad occuparsi di momenti diversi all'interno di una presa in carico globale di una persona in situazione di svantaggio. Vi è quindi l'incontro tra gli operatori che agiscono in campi specifici (disabilità, tossicodipendenza, salute mentale, altre forme di disagio),

⁸ Folgheraiter F., *Attivare le risorse di comunità per una rete di sostegno alla famiglia e alla persona disabile*, in materiali di lavoro convegno "La qualità dell'integrazione nella scuola e nella società", reperibile al sito www.erickson.it.

con i loro approcci e culture sedimentate, e gli operatori che si occupano di riabilitazione lavorativa e di mediazione al lavoro.

Questa reciprocità consente ai diversi servizi di comprendere che gli strumenti e le prassi della mediazione sono comuni a tutti gli interventi per l'integrazione lavorativa, a prescindere dalla categoria di persone svantaggiate (disabili, tossicodipendenti, alcolisti, con problemi di salute mentale o altre forme di disagio) cui sono destinati.

Le politiche, le teorie e i metodi per l'inserimento lavorativo e l'integrazione lavorativa sono infatti trasversali alle diverse categorizzazioni e il lavoro di rete rappresenta una sorta di sfida alla "specializzazione" autoreferenziale che contraddistingue a volte il lavoro delle singole istituzioni e dei servizi, con il risultato di creare percorsi separati e disgreganti. Gli interventi per l'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate devono quindi inserirsi all'interno delle politiche del lavoro per tutti i cittadini, e ciò richiede un elevato sforzo d'interazione, un approccio "interculturale" per evitare il rischio che ognuno pensi o tenti di fare il "proprio inserimento lavorativo" aumentando così le distanze, etichettando le persone e ottenendo il risultato opposto a quello auspicato: il rafforzamento dei fattori di esclusione invece che la nascita di nuovi percorsi d'inclusione sociale.

I presupposti pedagogici dell'accompagnamento

Gianmaria Gioga, Mariangela Zanella

La relazione di aiuto

“In molte relazioni d'aiuto che fanno riferimento alla riabilitazione o all'educazione di chi ha bisogni ed esigenze particolari, la difficoltà maggiore consiste nello stabilire quando l'aiuto diventa sostituirsi all'altro, e quindi impedimento allo sviluppo dell'altro”⁹. L'importanza fondamentale del non sostituirsi all'altro, del “fare con” invece del “fare per”, dell'educazione come accompagnamento, è sottolineato in quasi tutti i testi non solo di pedagogia e di educazione, ma anche di servizio sociale. Ma se è ormai assodato nella letteratura¹⁰ che la relazione d'aiuto non può che significare “aiutare ad aiutarsi”, raramente questa modalità è effettivamente praticata nei servizi alla persona, in particolare quando si tratta di definire e valutare il progetto d'aiuto. Come affermato da Folgheraiter, le capacità di aiutare “non si formano semplicemente per via di conoscenza teorica: un conto è sapere (conoscere razionalmente) quali siano o come si articolino le varie abilità di aiuto (ma il più delle volte, in realtà, è dato conoscere solo astratte teorie di tipo eziologico o generalissimi modelli di interventi); un altro conto, invece, è saperle, queste abilità, effettivamente esercitare. Fra il «saper» e il «saper fare» vi è uno stacco, un vero e proprio salto logico, che va colmato con apprendimenti ad hoc”¹¹.

Per far questo, sono necessarie le conoscenze teoriche e i riferimenti pedagogici; ma, altrettanto se non ancor più importanti, le capacità di praticare tali conoscenze: c'è infatti “sempre maggior consapevolezza e sempre maggiori evidenze che operatori professionali con accentuata formazione teorica non necessariamente sono efficaci quando si trovano concretamente nel dover dare aiuto; al contrario, operatori paraprofessionali, quando formati direttamente su specifiche abilità di aiuto, possono essere efficaci senza alcun eccesso di teoria alle spalle”¹².

⁹ Canevaro A., Chierigatti A. (1999), *La relazione d'aiuto. L'incontro con l'altro nelle professioni educative*, Carocci, Roma, p.56.

¹⁰ Si veda, ad esempio, Carkuff R. (1990), *L'arte di aiutare*, Erickson, Trento.

¹¹ Folgheraiter F. (III ed. 1996), *La relazione di aiuto nel counseling e nel lavoro sociale*, in Mucchielli R., *Apprendere il counseling*, Erickson, Trento, p. 8.

¹² Egan E. (1975), *The skilled helper. A model for systematic helping and interpersonal relating*, Brooks/Cole Publishing Company, Monterey.

Il riconoscimento dell'altro, delle sue potenzialità e risorse, delle espressioni e desideri, dovrebbe essere costante in tutte le fasi del percorso di aiuto; dall'individuazione del problema, alla definizione degli obiettivi, alla realizzazione delle azioni attuative e alla verifica dell'intervento¹³.

Ciò avviene, in particolare ma non soltanto, con la disabilità, perché al soggetto non sono riconosciute capacità cognitive e progettuali sufficienti, ma anche in psichiatria, dove l'accento è posto sui disturbi, la malattia, i sintomi (anche allucinatori e deliranti) e non sulle risorse, le potenzialità, le aspirazioni. Le persone in un processo di riabilitazione recuperano capacità e potenzialità che devono però essere utilizzate e praticate se si vuole consolidarle e renderle durature.

L'aver spostato l'attenzione dall'operatore, da colui che presta aiuto, alla persona che chiede sostegno, è uno dei grandi meriti da attribuire a Carl Rogers¹⁴. Il processo di aiuto consiste nell'eliminare o nell'aiutare a superare quei vincoli, quegli ostacoli – che possono essere reali impedimenti o difficoltà cognitive o relazionali – che impediscono l'esprimersi delle potenzialità che ciascuno possiede. In questo senso, «la relazione di aiuto ha per sua principale finalità, come noto, quella di restituire autonomia, un maggior senso di dignità e autostima alla persona. Risulta allora «tecnicamente» necessario che la persona venga trattata in modo tale da poter sperimentare, già dall'avvio della relazione con l'operatore, un adeguato e autentico clima di autodeterminazione, responsabilizzazione, valorizzazione. Il processo di aiuto deve essere inteso come un «allenamento» all'autonomia che la persona andrà, attraverso lo stesso processo di aiuto, a conquistare»¹⁵.

Tale fondamentale tappa nella elaborazione teorica del processo di aiuto, deve peraltro fare un ulteriore passo in avanti. Si tratta infatti di pensare alla persona non come al cliente, che – pur essendo posto al centro quale attore fondamentale della relazione– rimane comunque esterno al processo di costruzione del prodotto della relazione. Operando in analogia con il settore dell'acquisto di beni, la persona che necessita di aiuto non è un cliente che acquista una autovettura prodotta da altri: è il costruttore che monta assieme i pezzi del proprio autoveicolo, corrispondente al

¹³ A questo proposito, cfr. Pompei A., Costanzi C., Risso A., (2000), *Il lavoro per progetti individualizzati*, Fondazione E. Zancan, Padova, in particolare relativamente al contratto di aiuto.

¹⁴ Cfr., in particolare, Rogers C.R. (1970), *La terapia centrata sul cliente*, Martinelli Editore, Firenze

¹⁵ Folgheraiter F. (III ed. 1996), *La relazione di aiuto nel counseling e nel lavoro sociale*, in Mucchielli R., *Apprendere il counseling*, Erickson, Trento, p. 8.

proprio progetto di vita. E l'operatore non è colui che vende un prodotto: è colui che aiuta a leggere le istruzioni di montaggio, magari fornisce qualche pezzo, fa emergere eventuali imprecisioni.

L'essere con

Uno dei fondamenti pedagogici della relazione di aiuto intesa come relazione duale di reciprocità è sicuramente stato proposto dall'analisi dell'«essere con» proposta da Buber, per il quale la relazione per essere efficace deve essere di reciprocità interattiva, nella quale “il mio Tu influisce su di me come io su di lui. I nostri discepoli contribuiscono alla nostra formazione, così come noi siamo una costruzione delle nostre opere”¹⁶. E ancora “colui che parla non percepisce unicamente la persona così rappresentata, ma l'accetta quale proprio partner, e ciò significa: egli conferma, per quanto gli è possibile, quest'altro essere. Il vero atteggiamento comunicativo include questa affermazione e questa accettazione. Naturalmente una tale conferma non significa un'approvazione, ma per quanto io possa essere contrario all'altro in molti campi, io l'ho confermato come persona, accettandolo come il compagno di un vero colloquio”¹⁷.

“Ma considerare l'altro come partner dell'intervento e non utente o cliente del servizio è un obiettivo che molti, anche tra gli educatori, sono assai lontani dal porsi. Tale difficoltà a porsi in una condizione paritaria, di autentica reciprocità con chi è portatore di problemi, ma anche di capacità, aspettative, risorse e desideri, se già è presente nel rapporto con il disabile, lo è ancor più con la famiglia del disabile, vista spesso come un intralcio nel lavoro educativo con il disabile o, talora, con benevola sopportazione, ma alla quale raramente è attribuito un ruolo di co-attore e co-progettista dei piani individualizzati”¹⁸.

Aspetto questo centrale nella sperimentazione del Centro di Lavoro Guidato, in particolare relativamente alla definizione del Contratto Educativo Individuale, definito e formalmente sottoscritto con la persona che entrava nel percorso di accompagnamento guidato.

¹⁶ Buber M. (1958), *Il principio dialogico*, Edizioni di Comunità, Milano, p. 20.

¹⁷ *Ibidem*, p. 222

¹⁸ Gioga G. (2005), *Esperienze di educatori con la disabilità. Alcuni concetti chiave*, in Tessari P. e Caldin R. *Disabili & Abili. Manuale per Educatori Professionali*, Cleup Padova.

Il più delle volte, invece, la persona è esterna al processo di definizione del progetto di aiuto di cui viene messo a conoscenza solo successivamente¹⁹. Invece, dovrebbe essere considerata protagonista sempre, anche quando è necessario e imprescindibile l'intervento dell'operatore, cercando magari di rammentare l'importanza di non sostituirsi all'altro, consentendogli di esprimere le proprie capacità e risorse. Talora è anche necessario sospendere provvisoriamente il proprio intervento: è quello che Canevaro chiama "gesto interrotto", quando sottolinea l'importanza di "un'educazione capace di attendere dall'altro il completamento di una nostra azione. Il nostro gesto interrotto implica l'attesa di un completamento originale da parte dell'altro; implica una scelta che si intreccia con una scelta altra, che può essere assai diversa da quella che avevamo in mente. Non è la rinuncia ad agire per il timore di turbare l'altro; ed è, invece, l'accettazione dei limiti della propria azione."²⁰

Spostare l'attenzione sulle risorse e su come queste possano essere messe a disposizione di altri, dai quali poter ricevere aiuti di cui si ha bisogno: è questa la base anche del *self-help*, dell'auto-aiuto, in cui ciascuno diviene risorsa per gli altri che condividono lo stesso o analoghi problemi. Ma, ancora prima dell'autoaiuto, è importante capire che la persona è risorsa per sé stessa e deve esserne realisticamente consapevole. Per far questo è necessario che la persona sia aiutata a riflettere su di sé, sulla propria esperienza, sulle difficoltà e sulle prospettive.

In questo percorso, diviene di grande aiuto il gruppo, l'altro che ha analoghi vissuti, ansie, timori e speranze: potersi raccontare e ascoltare il racconto dell'altro, confrontarsi, condividere. Ma questo meccanismo difficilmente scatta se l'operatore si sostituisce alla persona, se la considera un paziente, se si limita a intervenire sui sintomi, per ridurli o eliminarli, e non sulle capacità.

Il gruppo, nell'ambito delle esperienze presentate nel presente volume, si è rilevato un utile strumento di approfondimento, condivisione e riflessione, sia nell'ambito della sperimentazione della Ricerca Attiva del Lavoro (R.A.L.), sia nel Centro di Lavoro guidato (C.L.G.).

¹⁹ Milani P., (1999), "La Comunità", in *Studium educationis*, CEDAM, Padova, n. 2

²⁰ Canevaro A. (1991), *La formazione dell'educatore professionale*, Nis, Roma, p. 24

L'empowerment

Concetto fondamentale, dunque, è quello di *empowerment*, di potenziamento delle capacità e delle risorse, riattribuendo potere all'altro e riconoscendolo quale persona titolare di diritti.

In questo contesto è necessario riflettere brevemente sul concetto di potere, generalmente associato ad un'accezione negativa: è un potere che costringe, sfrutta, domina; è un potere che si esercita su altri, che sono dominati. La ricerca di potere viene guardata con sospetto, avere fame di potere è considerato un misfatto.

Eppure ogni persona ha bisogno di un certo grado di potere semplicemente per affermare la propria esistenza, Il potere ha a che fare con la possibilità di esprimere ed esercitare la propria volontà nei confronti di sé stessi e del proprio ambiente. E' noto che coloro che sono in grado di esercitare un potere sul proprio ambiente provano sensazioni di benessere e riescono meglio ad affrontare lo stress.

L'esercizio del potere permette inoltre la soddisfazione del desiderio di contare, di essere qualcuno, di sentirsi capaci e padroni del proprio destino. Questo è importante per la propria autostima e per il senso del proprio valore.

Il bisogno di potere non può essere disatteso senza compromettere la salute stessa degli individui e delle comunità. Non avere potere significa sentirsi impotenti, incapaci in una situazione in cui la soluzione dei problemi dipende da altri e viene indotta di conseguenza una condizione di passività e rassegnazione.

Considerate queste premesse, se la soddisfazione di questo bisogno è indispensabile per le possibilità di benessere, crescita e sviluppo di individui e comunità, occorre porsi la questione di come acquisire più potere²¹. Da queste riflessioni si è sviluppato il concetto di *empowerment*²² (che letteralmente significa "favorire l'acquisizione di potere") ovvero, secondo Rappaport²³, accrescere la possibilità dei singoli e dei gruppi di controllare attivamente la propria vita. Levine e Perkins²⁴ definiscono l'*empowerment* come un "aumentato accesso alle risorse" quali l'informazione, intesa come la conoscenza di strategie necessarie per adattarsi

²¹ Si veda: Martini E.R., Sequi R., (1988), *Il lavoro nella comunità*, NIS, Roma e Martini E.R., Sequi R., (1995), *La comunità locale. Approcci teorici e criteri di intervento*, NIS, Roma.

²² Cfr. Zani B., Palmonari A., (a cura di), (1995), *Manuale di psicologia di comunità*, Il Mulino, Bologna.

²³ Rappaport J. (1984), *Studies in empowerment: Introduction to the issue*, in "Prevention in Human Services", 3 (2/3), pp. 1-7.

²⁴ Levine M., Perkins D.V. (1987). *Principles of community psychology. Perspectives and applications*, New York, Oxford University Press.

all'ambiente, e l'organizzazione sociale, intesa come maggior coinvolgimento e partecipazione nel definire problemi e nel prendere decisioni. Kieffer²⁵ definisce l'*empowerment* in termini di acquisizioni individuali: il raggiungimento di abilità politiche, di saper fare e di conoscenze che costituiscono la capacità di partecipare con competenza. L'*empowerment* comprende un processo composto da tre dimensioni²⁶:

- lo sviluppo di un più potente senso di sé in rapporto con il mondo;
- la costruzione di una comprensione più critica delle forze politiche e sociali presenti nel proprio mondo quotidiano;
- l'elaborazione di strategie funzionali e di reperimento di risorse per raggiungere scopi personali e obiettivi socio-politici.

Nelle sperimentazioni presentate realizzate nell'esperienza del progetto Equal Nautilus, si è cercato di concretizzare questo concetto in particolare nei percorsi di ricerca attiva del lavoro, riconoscendo le capacità di chi cerca lavoro e stimolandone e accompagnandone il percorso autonomo.

Pericoli della relazione educativa nell'accompagnamento

Le considerazioni esposte sulla relazione di aiuto e sulla necessità di non sostituirsi, ma di considerarsi come un supporto alla persona in difficoltà, alla quale deve essere restituito il potere del pensare e agire il proprio progetto di vita, è ancor più difficile in una relazione educativa che si sostanzia in un percorso di accompagnamento. Se infatti già in un rapporto di *counseling* si ravvisa il pericolo di non riconoscere capacità e progettualità della persona che necessita di aiuto, ancor più in una relazione lunga, continuativa, in un percorso che vede l'operatore affiancarsi a chi ha bisogno di aiuto e sostegno tale pericolo è presente.

Gli interventi e le esperienze descritte nel presente volume si riferiscono proprio a percorsi di accompagnamento di soggetti deboli, in particolare, ma non solo, di adolescenti e adulti con disabilità o con disturbi di tipo psichiatrico.

²⁵ Kieffer C.H. (1984). *Citizen empowerment: A developmental perspective*, in "Prevention in Human Services", 3 (2/3), pp. 9-36.

²⁶ Francescato D., Leone L., Traversi M., (1993), *Oltre la psicoterapia. Percorsi innovativi di psicologia di comunità*, NIS, Roma, p.231

L'operatore sociale corre spesso il rischio di considerare il soggetto debole, specie se con ridotte capacità cognitive, un eterno bambino che non crescerà bene e non svilupperà le proprie capacità. Con il quale è quasi normale utilizzare un linguaggio infantile e puerile.

Così si arriva a pensare che la persona con disabilità intellettive non arriverà a formulare un proprio pensiero su alcuni aspetti (magari semplici) del mondo.

Se il disabile non diventerà mai adulto, egli rischia di non vivere agli occhi della sua rete di riferimento, neanche l'età dell'adolescenza con le sue trasformazioni, le sue pulsioni sessuali, il bisogno di riconoscersi in un gruppo di pari.

Infatti, altro aspetto problematico della relazione, difficilmente lo si aiuta a costruirsi una rete sociale di riferimento costituita da pari con cui instaurare una relazione significativa e trascorrere parte del suo tempo extrascolastico. La sua rete è spesso composta dalla famiglia da cui difficilmente esce e dagli operatori dei centri diurni o dagli insegnanti se frequenta un corso scolastico.

La relazione educativa è minacciata anche dalla tendenza a far prevalere i limiti della persona sulle risorse, si tende a vedere di più e prima ciò che non ha, i suoi limiti, il suo deficit, le sue non autonomie piuttosto di ciò che ha, di ciò che sa fare.

E questo conduce a volte ad un atteggiamento di sostituzione all'altro togliendo la possibilità di imparare, di fare sbagliando e ricorrendosi. "Far al posto di" è uno degli atteggiamenti più frequenti nel lavoro con i disabili giudicandoli inabili al cambiamento.

Questo porta a cronicizzare la relazione che non ha possibilità di evolversi, di crescere, così come si cresce in ogni interazione basata sulla reciprocità. La relazione con il disabile si presenta a volte come una relazione non reciproca.

Il disabile tende ad imparare a non saper fare, sottolineando la sua già limitata autostima, trincerandosi in una dimensione in cui si aspetterà sempre che qualcuno faccia per lui. Questo alimenterà di conseguenza l'atteggiamento di sottovalutazione dell'operatore che applicherà la sostituzione sopra accennata.

In particolare nei percorsi di accompagnamento all'inserimento lavorativo, condizione imprescindibile è che non sia l'operatore a decidere e arrogarsi il diritto di definire la strada ritenuta migliore per quella persona.

Questo atteggiamento dell'educatore si può verificare anche nel timore di responsabilizzare una persona che si ritiene non assumere alcuna autonoma decisione o compito, neanche proporzionati agli eventuali limiti cognitivi presenti.

La deresponsabilizzazione ha a che fare con l'iperprotezione, condotta diffusa, nel pensiero che il soggetto debole sia fragile da tutti i punti di vista e vada quindi difeso da qualsiasi cosa piuttosto che insegnargli a difendersi.

Deresponsabilizzazione e iperprotezione sono aspetti caratteristici della relazione genitore-disabile mentale, difficili da scardinare e smussare se non si decide intenzionalmente di lavorare non solo con il disabile ma anche con la sua famiglia nel concertare insieme gli obiettivi partendo da un'analisi comune della storia e dei bisogni della persona visti da diversi punti di vista.

Diviene quindi fondamentale approfondire il lavoro con la famiglia al fine di supportare la loro capacità di conferire autonomia al proprio figlio per evitare di trattarlo come un eterno bambino. Educativa domiciliare, attività in gruppo con i genitori, elaborare strategie nuove per rendere più competenti i propri figli, possono rappresentare alcune attività a supporto di questo punto.

Le pratiche di integrazione lavorativa: spinte all'innovazione

Patrizia Sartori

L'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate è pratica recente, come giovane è anche la teorizzazione su strumenti e metodi.

Una rapida ricognizione sulla funzione del lavoro nel recupero e nell'integrazione sociale, delineando alcune fasi storiche, può aiutare a comprendere meglio dinamiche e problemi attuali.

L'impegno in attività manuali ha fin dall'inizio caratterizzato il "trattamento" riservato ai malati mentali, ma più in generale ai diversi tipi di devianti, internati nelle istituzioni sorte in Europa a partire dalla fine del XV secolo. La funzione assegnata al lavoro era quella di garantire contemporaneamente l'autosufficienza economica delle strutture e un efficace controllo disciplinare, limitando l'uso di altri mezzi repressivi.

Ma anche quando, ai primi del '900, si sviluppano le prime teorizzazioni sul valore terapeutico del lavoro²⁷, esso finisce per essere assimilato alle diverse pratiche di reclusione, isolamento, controllo che dominano nell'ospedale psichiatrico, pratiche fondate sull'idea di incurabilità e di pericolosità sociale associata alla malattia mentale.

La riabilitazione come **possibilità** per il malato mentale comincia a farsi strada solo negli anni '60 del secolo scorso, quando emergono le prime posizioni critiche nei confronti delle istituzioni manicomiali: la cronicità non è più vista come esito scontato della malattia, ma anche come prodotto della segregazione. La critica coinvolge in modo più ampio tutto il sistema assistenziale, visto come strumento per occultare le diverse forme di devianza, prodotto delle proprie disfunzioni: istituti, scuole speciali, ma anche la miriade di enti assistenziali che "categorizzano" ed "etichettano" poveri, malati, diversi. Si fa strada l'idea che i bisogni della persona possano e debbano trovare risposta nel contesto di appartenenza, nella comunità, con le sue risorse e la sua cultura.

²⁷ Favaro S. (2003), *Evoluzione storica della riabilitazione attraverso il lavoro*, in Donatello M., Michielin P., *Lavoro e oltre. Inserimento lavorativo e sociale delle persone con disabilità*, McGraw-Hill, Milano, pp. 7-13.

Da questa “epoca dell’azione collettiva”²⁸, con difficoltà e lentezza, si giunge ad una stagione di riforme che investono il sistema sanitario e socio-assistenziale e, più ampiamente, l’organizzazione stessa dello stato. Il trasferimento delle funzioni dallo stato alle regioni nelle materie previste dall’art. 117 della Costituzione (L. 382/75, DPR 616/77), accanto alla legge di riforma sanitaria (L. 833/78), assegnando alle regioni il compito di individuare territori omogenei ed adeguati per la gestione dei servizi sociali, consente la connessione tra gli interventi sanitari e socio-assistenziali e le scelte politiche complessive, relative alla vita della comunità nei suoi vari aspetti (economico, abitativo, ecc.) a livello locale. La ricca produzione normativa nazionale e regionale porta al progressivo superamento delle istituzioni manicomiali, allo smantellamento di istituti e scuole speciali e all’affermazione, seppure parziale, del diritto al lavoro dei disabili.

Parallelamente la nascita delle prime cooperative contribuisce ad imporre l’idea del lavoro come possibilità di riconoscimento sociale ed economico, oltre che come opportunità di incontro con gli altri e di sviluppo delle proprie capacità²⁹.

La restituzione dei pazienti psichiatrici e dei disabili alla comunità, attraverso i servizi territoriali e la realizzazione della “scuola di tutti”, in cui trovano posto i bambini e gli adolescenti con le loro risorse e potenzialità, rappresenta l’apertura di opportunità per le persone interessate e per le loro famiglie, che intravedono un futuro possibile. Ma è anche una sfida alla paura del diverso e un’occasione di cambiamento per la società nel suo complesso, che nella quotidiana convivenza con le diversità vede almeno in parte attenuarsi rifiuti e resistenze.

La riabilitazione e l’integrazione sociale diventano quindi **praticabili**, e ciò rende visibili i limiti e gli ostacoli alla loro realizzazione, stimolando la ricerca di nuovi approcci e strategie.

La legge sul collocamento obbligatorio allora in vigore (L. 482/68) escludeva i disabili psichici³⁰, ritenendone troppo difficile da gestire l’inserimento in un ambiente di

²⁸Ginsborg P. (1989), *Storia d’Italia dal dopoguerra ad oggi*, Einaudi, Torino.

²⁹G. Borzaga et al. (1989), *Lavoro, emarginazione, impresa: la proposta cooperativa*, Franco Angeli, Milano, M. Da Rin (a cura di) (1991) *Il lavoro fra alienazione e liberazione*, Marsilio, Venezia.

³⁰ Questa esclusione apre un ampio dibattito, che porta a successivi, contrastanti pronunciamenti sia da parte del Ministero, che da parte della Corte Costituzionale, fino alla definitiva apertura ai disabili psichici, con la sentenza 31.1.1990 n. 50 della Corte Costituzionale, che dichiara l’incostituzionalità

lavoro; ma, soprattutto, traduceva l'inserimento lavorativo in un procedimento burocratico, da un lato attraverso l'imposizione dell'obbligo alle aziende, dall'altro mediante la "categorizzazione" dei disabili (di guerra, di lavoro, civili...). Mancava totalmente l'attenzione alle capacità lavorative delle persone, alle sue risorse e ai suoi bisogni, come mancavano strumenti di accompagnamento e di supporto alle aziende, con evidenti conseguenze negative per ambo le parti: il disabile si trovava "catapultato" in un ambiente spesso ostile o quantomeno spaventato e impreparato, mentre l'azienda, nella migliore delle ipotesi, viveva l'invalido come un corpo estraneo e non riconosceva come propria la funzione sociale attribuita dalla legge, in ossequio al principio Costituzionale sancito dall'art.41³¹. Quando non si verificava una vera e propria "espulsione" della persona avviata, si assisteva di frequente alla creazione di posizioni e mansioni fittizie per inserire un invalido che, per il tipo di disabilità ma anche per l'inadeguatezza della formazione o della qualifica posseduta, non poteva altrimenti essere accolto.

Si accenna solo, infine, a numerose possibili "scappatoie" che hanno limitato fortemente l'applicazione della legge: la possibilità di richiedere esoneri per le particolari condizioni di attività dell'azienda, con la temporanea sospensione dell'obbligo; la difficile applicazione del meccanismo dello "scorrimento" tra le diverse categorie; la mancata convocazione o la richiesta di sostituzione, da parte dell'azienda, della persona avviata; gli scarsi controlli sulle inadempienze e le sanzioni poco rilevanti ad esse conseguenti.

Si può concludere evidenziando che il meccanismo impositivo e impersonale del collocamento numerico non ha fatto che consolidare posizioni di pregiudizio e arretratezza che caratterizzavano molte aziende, e, oltre a stimolare la ricerca e la sperimentazione di strumenti innovativi, ha portato ad un ampio movimento di opposizione e alla presentazione di numerose proposte di riforma fin dal 1972.

In risposta alle difficoltà evidenziate, sulla spinta del clima culturale e sociale favorevole al superamento delle condizioni di emarginazione della persona disabile,

dell'art. 5 "nella parte in cui non considera, ai fini della legge stessa, invalidi civili anche gli affetti da minorazione psichica, i quali abbiano una capacità lavorativa che ne consente il proficuo impiego in mansioni compatibili".

³¹ "L'iniziativa economica privata è libera. Non può svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana. La legge determina i programmi e i controlli opportuni perché l'attività economica pubblica e privata possa essere indirizzata e coordinata a fini sociali".

nascono in diverse regioni le prime, isolate esperienze di mediazione e accompagnamento al lavoro, che gradualmente si diffondono nel territorio e portano alla costituzione di servizi, con diversa denominazione e collocazione (appartenenza alle USL, ai Comuni, al privato sociale)³², accomunati però da alcuni principi ispiratori:

- l'inserimento lavorativo non come fine, ma come strumento per l'acquisizione di diritti di cittadinanza;
- la considerazione della persona disabile o svantaggiata non come soggetto da assistere, ma come risorsa per la comunità;
- la convinzione che l'osservazione e lo sviluppo delle capacità lavorative non possa avvenire che in reali contesti di lavoro, superando così la formazione in aula o la simulazione dell'ambiente lavorativo, e che sia necessario "imparare a lavorare", prima di imparare un lavoro; assieme a ciò la chiara differenza tra l'inserimento lavorativo e le attività occupazionali svolte al di fuori del mercato del lavoro, differenza più sfumata in altri paesi europei;
- l'individualizzazione dei percorsi, basati sull'incontro tra bisogni e risorse della persona e caratteristiche dello specifico contesto di lavoro;
- il lavoro di rete, che connette e moltiplica le opportunità.

Queste esperienze rappresentano una rivoluzione, prima ancora che nelle modalità e negli strumenti utilizzati per l'inserimento, nell'approccio al disabile intellettivo, fino a quel momento considerato un eterno bambino, da proteggere e da accudire. Si riporta una efficace descrizione dei disabili che giungevano all'attenzione degli operatori dell'integrazione lavorativa: "Non erano solo le stigmate dell'handicap che ne sancivano la diversità, ma il loro essere e proporsi nel mondo. Indossavano abiti smessi dai parenti, troppo larghi o stretti, come se per loro fosse poco importante ciò che oggi definiamo il look, la visibilità sociale. Inseriti in ambienti aziendali erano inadeguati ai codici della relazione formale. Non sapevano rapportarsi con i modi convenzionali. Davano del "tu" a tutti. Non riconoscevano l'autorità. Si trovavano

³² Una importante indagine sui servizi di inserimento lavorativo in Italia è in Lepri C., Papone G. (1999), *L'inserimento lavorativo di persone disabili: i risultati di una ricerca nazionale*, in Lepri C., Montobbio E., Papone G., *Lavori in corso*, Edizioni del Cerro, Tirrenia. Altre indagini svolte a livello nazionale sono riportate da Lepri, C. (1985), "Una prima analisi dell'inserimento lavorativo degli handicappati in Italia", in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, n. 6-7 e da Migliore A. (1997), "L'inserimento lavorativo di persone con insufficienza intellettiva", in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, n. 9.

sbalzati d'un sol colpo da realtà caratterizzate da un codice materno, affettivo e contenitivo, e senza regole precise, a realtà vincolate da un codice paterno, formale e prescrittivo”³³.

L'inserimento in un ambiente “normale” proprio in quanto evidenzia queste difficoltà, allo stesso tempo pone le condizioni per un loro superamento, offrendo al disabile la possibilità di realizzare la transizione dalla socializzazione primaria a quella secondaria e il graduale sviluppo dell'autonomia personale, che sono di frequente resi difficili da un'educazione ancora infantilizzante³⁴; nell'ambiente produttivo il disabile sperimenta e riconosce i propri limiti e al contempo scopre e sviluppa le proprie potenzialità.

Tra la metà degli anni '70 e gli anni '90 si sviluppano così esperienze e riflessioni, sia sulle funzioni di questi servizi, che sugli strumenti per realizzare l'integrazione dei disabili nel mondo del lavoro.

Per quanto riguarda quest'ultimo tema, muovendo dall'idea di “formazione in situazione”, si individua nel tirocinio lo strumento fondamentale per realizzare con gradualità l'approccio del disabile e della persona svantaggiata con il mondo del lavoro, adattando le modalità di inserimento alle specifiche caratteristiche e ai bisogni della persona, ma rispondendo anche, pur con le necessarie mediazioni, alle aspettative e alle richieste dell'azienda. Prevedendo momenti di verifica tra operatore e referente aziendale e il costante supporto alla persona inserita, il tirocinio consente di articolare il percorso nelle diverse fasi, dall'osservazione della persona, alla sua formazione in contesto lavorativo, fino, quando ciò sia possibile, al suo collocamento. Nel tempo si articolano diversi percorsi che si pongono come obiettivo l'integrazione lavorativa (osservazione/orientamento, formazione, mediazione al collocamento) e, in presenza di deficit che non consentono, per la loro gravità, l'assunzione, forme di

³³ Mainardi P., Montobbio E. (1999), *Da Cenerentolo a John Travolta*, in Montobbio E. (a cura di), *Il falso Sé nell'handicap mentale*, Edizioni del Cerro, Tirrenia, p. 21. Su questo tema si veda anche Montobbio E. (1999), *L'integrazione lavorativa della persona disabile. Perché e come*, in G. Mancini, G. Sabbatini (a cura di), *Riabilitazione-lavoro*, Carocci, Roma e, dello stesso autore, *La casa senza specchi*, Omega, Torino, 1994 e *Il viaggio del Signor Down nel mondo dei grandi*, Edizioni del Cerro, Tirrenia, 1994.

³⁴ Moretti G. (1992), *Educare il bambino disabile*, Edizioni La Scuola, Brescia; sulle problematiche educative nella disabilità intellettiva si veda anche Goldfarb A.L. et al. (1990), *La sfida dell'handicap e della malattia cronica. Guida al problem solving familiare*, Erickson, Trento; Di Furia P., Mastrangelo F. (1998), *Famiglie e handicap*, Franco Angeli, Milano; Sorrentino A.M. (2002), *La famiglia: considerazioni terapeutiche*, in AA.VV., *Figli per sempre. La cura continua del disabile mentale*, Carocci, Roma, pp. 87-103.

“integrazione sociale in contesto di lavoro”, in alternativa all’inserimento in strutture protette.

Le modalità di intervento sperimentate nell’ambito della disabilità divengono la base per azioni a favore di altre fasce di svantaggio, dalla dipendenza da sostanze, ai minori in situazione di rischio, ai detenuti. I servizi che si occupano di integrazione lavorativa assumono quindi una funzione trasversale alle aree di intervento in cui si articola il sistema socio-sanitario (disabilità, salute mentale, dipendenze), coerentemente con gli sviluppi teorici che, in un’ottica multidimensionale, favoriscono il dialogo e la collaborazione tra professionalità e aree disciplinari.

Gradualmente si superano le ambiguità che comprendevano nel termine “lavoro” anche le attività terapeutiche, formative, di sviluppo delle autonomie e delle competenze: si distinguono, con sempre maggiore chiarezza, le esperienze “propedeutiche” al lavoro (percorsi in strutture protette, tirocini, corsi di formazione) dall’obiettivo finale del lavoro retribuito svolto in ambiente lavorativo “reale”.

Parallelamente acquista sempre maggiore rilevanza il riconoscimento della persona come protagonista del processo di inclusione: l’efficacia e la qualità dell’inserimento lavorativo e, più in generale, del progetto di vita della persona, non possono prescindere dalle sue motivazioni e dalle sue scelte. Si sviluppano modalità di intervento che favoriscono l’empowerment del soggetto, attraverso lo sviluppo dell’autonomia decisionale e il coinvolgimento nella progettazione e nella valutazione del percorso.³⁵

Ma al contempo si evidenzia sempre più come l’azione a favore del singolo debba essere congiunta ad una azione strategica complessiva, che si ponga come finalità la promozione di collaborazioni e intese tra i diversi soggetti coinvolti nelle problematiche del lavoro e un “processo di *empowerment* delle comunità locali e territoriali in cui attuare l’inclusione sociale”³⁶; questa necessità di connessione e promozione riguarda sia il livello operativo, cioè l’integrazione tra servizi per l’impiego e servizi sociosanitari, che quello istituzionale, fino alla costituzione di

³⁵ Si veda il capitolo di Gioga G. e Zanella M., *I presupposti pedagogici dell’accompagnamento*

³⁶ Belotti, V. (2004), *Capitale sociale, spazi pubblici e welfare locale*, in Belotti V. (a cura di), *Valutare il lavoro. Gli inserimenti lavorativi dei soggetti in stato di dipendenza in Italia*, Guerini e Associati, Milano, pp. 11-24, p. 15.

organismi politico istituzionali per il raccordo tra le diverse politiche (gruppo guida o gruppo di indirizzo)³⁷.

Proprio la circolarità di saperi e risorse che nasce dalla relazione tra *empowerment* e lavoro di rete viene considerata come essenziale non solo per le attività di inserimento lavorativo, ma più in generale per le politiche di *welfare*, attraverso la costituzione di un “capitale sociale” del territorio, costituito da informazioni e conoscenze, norme condivise, relazioni³⁸.

La ricchezza di queste esperienze non può non influire sul dibattito politico e sulla riforma del collocamento obbligatorio che, entrando in vigore contestualmente al decentramento in materia di mercato del lavoro, ridisegna profondamente l'approccio al problema: il collocamento mirato, infatti, non è solo personalizzazione dei percorsi, ma rappresenta anche, con i complessi passaggi e strumenti previsti, la nascita di un sistema per l'integrazione lavorativa, di cui fanno parte i servizi per l'impiego, i servizi socio-sanitari, le imprese e le cooperative sociali. Ma, soprattutto, esce dalle rigidità burocratiche della normativa precedente e considera, parallelamente alle possibilità di scelta previste per l'azienda, l'autonomia della persona disabile, protagonista del percorso di inserimento³⁹.

Ovviamente questa flessibilità è un'occasione di crescita per i contesti territoriali in cui i principi della legge sono acquisiti e i collegamenti istituzionali e operativi avviati, mentre altrove può tradursi nell'“abbandono” di imprese e disabili al casuale incontro tra domanda e offerta.

In entrambi i casi emerge con sempre maggiore evidenza la centralità del concetto di “accompagnamento”, declinato nei suoi diversi aspetti:

- continuità tra le varie fasi della vita della persona: valutazioni ed esperienze realizzate durante la scuola accompagnano la persona nelle fasi successive

³⁷ Si veda il capitolo di Saccardo A., Valente D., *Il raccordo tra le politiche, i servizi e gli interventi per l'integrazione lavorativa*.

³⁸ Belotti V., *ibidem*, pp. 16 e segg.

³⁹ Le pubblicazioni relative alla nuova normativa sull'inserimento lavorativo dei disabili sono numerose; si veda in particolare Scialdone A. (2003), *Sull'attuazione della legge 68/99 nel territorio nazionale*, in Veneto Lavoro, “Dall'obbligo alla negoziazione. Sistemi territoriali ed attori per un effettivo diritto al lavoro delle persone disabili”, Franco Angeli, Milano, pp. 183-208.

(formazione professionale e inserimento lavorativo), attraverso strumenti e raccordi⁴⁰;

- orientamento non più come misura della corrispondenza tra la persona e le richieste del mondo del lavoro, ma come supporto alla persona e alla famiglia nella scelta e nella realizzazione del percorso formativo;
- inserimento lavorativo non solo come collocazione in una postazione di lavoro, ma come integrazione in un ambiente caratterizzato da relazioni;
- sviluppo di forme di inserimento che sono di supporto, allo stesso tempo, alla persona e all'azienda.

Come in ogni fase di questa “storia dell’inserimento lavorativo”, le opportunità evidenziano limiti, che a loro volta stimolano la creazione di nuove risposte: in particolare emerge, in questi primi anni di applicazione della nuova normativa, la necessità di sviluppare risposte intermedie, che accompagnino con ancora maggiore gradualità e individualizzazione la persona.

Per comprendere meglio questa considerazione basta evidenziare le implicazioni del concetto di collocamento mirato: esso coinvolge una pluralità di attori (commissione medica integrata, comitato tecnico, servizi per l'impiego e servizi socio-sanitari) e presuppone una valutazione delle capacità e delle potenzialità della persona che coinvolge le diverse dimensioni (fisica, cognitiva, relazionale) e che, soprattutto, deve rilevare l'evoluzione nel tempo delle risorse individuali e sociali, monitorando i programmi di riabilitazione. Quando esiste un sistema territoriale integrato, che collega i diversi punti della rete (scuola, servizi sociali e sanitari, servizi per l'impiego, cooperazione sociale), questa valutazione può divenire strumento dinamico, che orienta e valuta i percorsi di integrazione lavorativa. Essa raccoglie, innanzitutto, l'esito delle esperienze di autonomia e sviluppo delle capacità effettuate durante la fase scolastica e formativa; può indicare l'opportunità di progetti di osservazione e formazione in contesti lavorativi, per valutare le reali capacità e potenzialità della persona; può infine realizzare un controllo sull'esito dell'inserimento della persona in uno specifico luogo di lavoro e in una precisa mansione.

⁴⁰ Basti ricordare la normativa relativa all'accertamento delle condizioni di disabilità da parte delle commissioni mediche integrate (DPCM 13 gennaio 2000), che all'art. 4 dispone l'acquisizione di “notizie utili per individuare la posizione della persona disabile nel suo ambiente, la sua situazione familiare, di scolarità e di lavoro”.

In molte realtà territoriali l'esperienza di applicazione della nuova normativa è stata spinta da una visione dinamica dei processi di inclusione: questi ultimi non si caratterizzano come una strada a senso unico, con un unico accesso e un'uscita predeterminata, ma come un percorso articolato, che tiene conto dei tempi e dei bisogni del singolo.

Le sperimentazioni descritte nei prossimi capitoli nascono proprio dall'esigenza di dare a ogni persona tempi e luoghi in cui sperimentare, mettere in gioco e riconoscere le proprie potenzialità; proprio la personalizzazione degli interventi e l'integrazione di misure diverse (formazione, accompagnamento, supporto alle famiglie, ecc.) sono state individuate tra le strategie che influiscono positivamente sull'esito dei programmi di *workfare*⁴¹.

Oltre che dalle evidenze riportate in letteratura, queste azioni innovative sono state stimolate dall'esperienza quotidiana dei servizi, dalle "sorprese" - successi inattesi - che certi percorsi hanno riservato agli operatori, come anche dalla frustrazione di situazioni in cui la mancanza di occasioni e risorse ha determinato fallimenti sentiti come evitabili.

Basta ricordare le numerose situazioni di giovani disabili che arrivano ai servizi dopo anni di "parcheggio" in scuole superiori, senza obiettivi chiari e condivisi, o in casa, in attesa di un'improbabile offerta di lavoro; questo tempo vuoto rappresenta spesso l'annullamento di autonomie e capacità acquisite negli anni precedenti e, quando non porta al fallimento di qualsiasi tentativo, costringe la persona e la famiglia a rifare i passi fatti in precedenza, con nuove "osservazioni" e "valutazioni". Proprio dalla considerazione del valore del tempo come risorsa, ma anche come vincolo, nasce la sperimentazione del Centro di orientamento, che si propone di accompagnare il giovane con disabilità o in situazione di svantaggio e i suoi familiari, nella conoscenza e nello sviluppo di autonomie e potenzialità. Assume importanza fondamentale l'articolazione del percorso in **luoghi** e in **tempi** diversi: luoghi e tempi della scuola, della vita familiare, delle occasioni di incontro con altri, delle esperienze in contesti lavorativi.

Questa stessa articolazione di spazi e tempi caratterizza il percorso di lavoro guidato, che supera i confini della struttura protetta sviluppandosi attraverso fasi di

⁴¹ Scialdone A. (2004), *Dal rischio di esclusione alle politiche di integrazione lavorativa: lezioni dall'Europa*, in V. Belotti (a cura di), *Valutare il lavoro, Op. Cit.*, pp. 27-35.

osservazione, formazione, sperimentazione che coinvolgono il centro diurno, strutture collegate e imprese profit; è interessante notare come, in questo caso, porre limiti di tempo precisi alla durata del progetto individualizzato (6-12 mesi) abbia rappresentato una risorsa fondamentale per l'esito del processo.

Il programma di ricerca attiva del lavoro, infine, esplora le implicazioni di percorsi in cui la persona è protagonista del processo di inclusione, determinandone mezzi e modalità: questa esperienza favorisce in molti casi la ridefinizione del ruolo assegnato alla persona (malato, debole, vulnerabile) ed un "potenziamento" delle sue risorse, basato non sulla negazione delle difficoltà ma sulla graduale sperimentazione di autonomia, decisione, azione.

Le sperimentazioni presentate sono innovative non solo negli esiti, ma anche nel processo di progettazione e realizzazione, che ha visto una forte condivisione in gruppi di lavoro interprofessionali e interistituzionali; questa modalità di lavoro, accanto ai risultati delle attività, rappresenta un patrimonio importante per il territorio in cui le azioni sono state realizzate, che ha visto svilupparsi una rete di collaborazione, ma anche nuovi progetti e interventi, stimolati dalle esperienze condivise.

Una riflessione conclusiva deve riguardare necessariamente le aree da sviluppare, messe in evidenza dalle attività sperimentate: in primo luogo il coinvolgimento delle imprese profit, che non si proponga in modo illusorio una trasformazione delle finalità di queste ultime, come spesso accade, ma che favorisca il riconoscimento delle implicazioni positive che un buon rapporto tra impresa e territorio, in termini di relazione con le risorse umane, ambientali, economiche, favorisce.

Ancora, l'impegno per la realizzazione del diritto al lavoro non deve essere disgiunto da una attenta considerazione delle condizioni in cui il lavoro rappresenta davvero un'opportunità: non solo la scelta "mirata" delle mansioni e l'effettiva volontà della persona, ma anche la sua possibilità di accedere a percorsi di inclusione che riguardino le diverse dimensioni della vita: relazioni, casa, tempo libero, tutto ciò che favorisce la "abilitazione alla vita attiva"⁴², la piena cittadinanza della persona nella comunità.

⁴² D'Angella F. (2000), "Abilitare alla vita attiva", in *Animazione Sociale*, 6/7. Il collegamento tra la dimensione del lavoro e quella relazionale e sociale è sottolineata anche in Michielin P. (2003),

Infine, la chiara definizione dell'inserimento lavorativo come acquisizione di un'occupazione retribuita non deve implicare un'ottica del "tutto o niente" (lavoro stabile o esclusione sociale), ma deve poter contemplare anche opzioni diversificate, compatibili con le risorse e le scelte delle persone e, soprattutto, la possibilità di accedere al sistema di welfare anche quando l'obiettivo dell'inserimento lavorativo non è stato raggiunto⁴³. Cruciale diventa allora la negoziazione e la definizione, con la persona, ma anche con la rete dei soggetti implicati (contesto familiare e sociale, servizi e istituzioni, imprese) di obiettivi realistici e condivisi, che si fondino sulla responsabilità e sulle competenze dei diversi attori coinvolti.

Lavoro, salute mentale e handicap: esperienze e ricerche negli altri paesi, in Donatello M., Michielin P. (a cura di), *Lavoro e oltre*, Op. Cit., pp. 143-162.

⁴³ Molinatto P. (a cura di) (2000), "Se l'aiuto bisogna meritarselo. Intervista a Nicola Negri", in *Animazione Sociale*, 6/7.

II PARTE

PRESENTAZIONE DELLE SPERIMENTAZIONI

Il Centro di Orientamento

Marta Roverato, Paolo Zordan, Paola Bellini

Il bisogno di orientamento per le persone disabili

L'orientamento viene definito nella normativa scolastica come "un insieme di attività che mirano a formare e a potenziare le capacità delle studentesse e degli studenti di conoscere se stessi, l'ambiente in cui vivono, i mutamenti culturali e socioeconomici, le offerte formative, affinché possano essere protagonisti di un personale progetto di vita, e partecipare allo studio e alla vita familiare e sociale in modo attivo, paritario e responsabile"⁴⁴.

Ora se ciò è ovvio per la maggior parte delle persone, non lo è altrettanto per chi vive una condizione di disagio o di disabilità, nel senso che non sempre chi ha difficoltà viene posto nella condizione di poter sviluppare e/o potenziare, attraverso opportune scelte, quelle capacità di partecipazione alla vita che lo rendono persona, portatrice di diritti e di doveri.

Per la partecipazione alla vita di tutti non vi dovrebbe essere uno standard: ognuno ne dovrebbe poter fare parte secondo le sue possibilità, secondo ciò che è in grado di fare; la questione è se tutti hanno le opportunità di esprimere e di sviluppare i propri talenti.

Certamente non mancano le occasioni per ricevere informazioni, consigli, rispondere a questionari e sottoporsi a test per scegliere la propria strada.

Spesso però di fronte a tante notizie e indicazioni ci si ritrova come dopo una visita in fiera dove si raccolgono depliant e cataloghi su tutto ciò che pensiamo possa esserci utile e, una volta a casa, della maggior parte di questo materiale non sappiamo cosa fare e magari ci viene pure il dubbio di non aver preso le cose davvero importanti.

Non diciamo nulla di nuovo quando specifichiamo che l'attività dell'orientare non si limita a dare pareri e informazioni o ad applicare test attitudinali, bensì riguarda un

⁴⁴ Direttiva del Ministero della Pubblica Istruzione n. 487/97 art. 1

lavoro ben più vasto e profondo che coinvolge il processo decisionale, la capacità di scegliere, di considerare elementi a favore e contro, di fare progetti, di capire cause e conseguenze delle proprie azioni, un lavoro che implica il parallelo processo di costruzione della propria identità.

Il momento della scelta infatti non dovrebbe essere un'occasione "improvvisa" e relativa solo ad un determinato periodo della propria esistenza: la scelta è parte intrinseca della vita, vivendo prendiamo continuamente grandi e piccole decisioni, tutte importanti perché sono spazi in cui riflettiamo idee, convinzioni, esperienza, personalità.

Risulta quindi evidente, soprattutto per i disabili psichici, quanto siano necessarie opportunità per "esercitarsi a scegliere" e per aiutare i familiari a "lasciar scegliere".

Di attività e centri di Orientamento sembra non esserci bisogno: sono talmente tanti i servizi e le persone che orientano, da esserne disorientati.

Uffici per l'Orientamento sono presenti presso la Regione, la Provincia, il Comune; in ogni Scuola e Centro di Formazione troviamo un referente che si occupa di orientamento, in alcune grosse aziende vi è un ufficio orientamento con psicologi specializzati in questo settore. Molti di questi servizi però si occupavano e occupano prevalentemente di persone cosiddette "normali".

Nella società di tutti non era e non è insolito conoscere *esperienze scolastiche/formative infinite* che non portano mai ad una conclusione della vita di studente o la procrastinano più a lungo possibile in un ostinato riconoscimento del solo ruolo di eterno ragazzo.

Spesso si assisteva a percorsi formativi che nulla avevano di formativo e non era affatto insolito vedere persone sottovalutate o ipervalutate, con i *danni* che ne possono conseguire: percorrere strade impercorribili, non adatte alle loro capacità e attitudini.

Queste "scelte" denunciavano e tuttora, sia pur in misura minore, mettono in evidenza la carenza di ascolto e di considerazione verso la persona in difficoltà, perché sono fatte *dagli altri*: persone convinte di agire per il bene e il meglio, genitori che non accettano una realtà spesso dura e sono soli o si sentono tali ad affrontarla, operatori

non informati o non abituati a condividere e confrontarsi sentendosi depositari, in perfetta buona fede, delle giuste soluzioni.

Ancora può accadere che la persona, invece che protagonista e soggetto attivo, si ritrovi ad essere il “pupazzo” di una rappresentazione che altri hanno pensato e scritto per lui, con il grosso rischio di dover sostenere una parte faticosa perché non sostenuta da alcuna motivazione, che poco o nulla ha a che fare con le sue capacità e i suoi desideri inespressi o, peggio, inascoltati.

Il disagio e la frustrazione che ne derivano è enorme quando si percepisce che il proprio lavoro viene ignorato, che l’impegno e la fatica necessaria anche per ciò che agli altri può sembrare un piccolissimo risultato non sono considerati: si potevano smarrire le tracce di un percorso compiuto?

Sì, poteva succedere nel passaggio da una classe o da una formazione all’altra, da un servizio ad un altro; capitava spesso, e può ancora accadere, di faticare nel ricostruire quanta e quale strada sia stata percorsa, come siano stati ottenuti alcuni risultati, per capire le reali potenzialità e programmare insieme un lavoro ponendosi obiettivi adeguati.

Nei Servizi Sociali dell’ULSS del territorio padovano già da tempo si era sentita la necessità di un **servizio specifico** per le persone delle cosiddette fasce deboli e le loro famiglie, che collaborasse con il mondo della formazione e facesse da ponte tra ambiente educativo e lavorativo, che desse indicazioni e supporto nelle diverse scelte che ogni ciclo scolastico-formativo e qualsiasi progetto proiettato nel futuro comporta, che ponesse in comunicazione richieste e bisogni di ogni parte sociale.

Pensando che ciò che può essere più utile, soprattutto per chi ha meno strumenti o non li ha ancora sviluppati, sia uno **spazio** in cui capire, essere ascoltati, “provare a” dire e fare, è stata avviata l’attività orientativa nell’ambito dei servizi sociali dell’U.L.S.S., nello spirito della normativa già citata e delle necessità specifiche delle persone diversamente abili.

Nelle Aziende ULSS della provincia di Padova sono partite, in momenti e con modalità diverse, varie iniziative attivate prevalentemente con personale dei Servizi per l’Integrazione Lavorativa (S.I.L.), in risposta al bisogno di orientamento che

giungeva dalle persone che non sempre potevano avvalersi, pur desiderando farlo, delle **stesse opportunità** della cosiddetta “normalità”.

Il problema dell'orientamento per le persone in difficoltà sta proprio qui: fare in modo che sia la persona disabile, aiutata dalla sua famiglia con il sostegno degli operatori (insegnanti, educatori, addetti all'assistenza, operatori sanitari, ecc.) che da tempo lo seguono e lo conoscono, a *scegliere nel migliore dei modi possibili*.

Certamente la scuola assolve al compito, assegnatole dalla normativa, che la designa titolare dell'orientamento scolastico, ma non le assegna sufficienti risorse per un lavoro ben più specifico e *protratto nel tempo* quale quello di fornire strumenti per la scelta alle persone che quasi mai scelgono o difficilmente possono esprimere la loro opinioni.

Inoltre alla scuola spesso manca la conoscenza del territorio di appartenenza dei propri alunni e il contatto con chi in quel territorio opera e ha una competenza nel dare informazioni e nell'attivare risorse utili a progettare un cammino possibile, evitando frustrazioni e disagi che possono aggravare una situazione .

E' in questo contesto che, sulla base dell'esperienza nata nel '97, nel 2003 nasce e si sviluppa ulteriormente, con le risorse del Progetto Nautilus , il Centro di Orientamento, presente attualmente in quattro U.L.S.S. della provincia di Padova e operante principalmente come strumento dei S.I.L.

Lavorare all'interno dei Servizi d'Integrazione Lavorativa è sempre stato considerato fondamentale: le persone che afferiscono a questi servizi hanno maggiori opportunità di integrarsi nel mondo del lavoro se, prima possibile, vengono conosciuti e preparati all'esperienza attraverso l'offerta di adeguate opportunità, come i progetti di autonomia e il Centro di Lavoro Guidato, e un servizio di informazioni specifiche che il servizio Orientamento può dare in collaborazione con scuola e centri professionali.

Attraverso queste occasioni di crescita comune, si esplica la migliore funzione dell'attività di Orientamento all'interno delle Aziende ULSS, che si diversifica ma allo stesso tempo si compenetra con la funzione orientativa scolastica.

Preferiamo infatti parlare di un **orientamento** inteso più come **accompagnamento**, in quanto riteniamo essenziale il fattore tempo, che aiuta a *vedere* un percorso

adeguato e fattibile, che soddisfa e valorizza la persona che lo sceglie ed è perciò motivata a intraprenderlo e continuarlo, un percorso che può comprendere ancora altre scelte perché nulla può essere rigido e immutabile, ma sempre migliorabile.

Cosa si intende per orientamento

Orientare: v. tr. **1** disporre, volgere qualcosa nella direzione di un certo punto cardinale **2** dirigere, indirizzare (anche fig.): - *gli studenti alla ricerca*

Accompagnare: v. tr. **1** seguire per amicizia, cortesia o protezione: - *qualcuno a scuola, in chiesa, dal medico* **2** (fig.) seguire: - *qualcuno con lo sguardo* **3** unire una cosa a un'altra: - *un dono con un biglietto* **4** (mus.) eseguire un accompagnamento: - *al pianoforte*

(dizionario Garzanti)

Per poter meglio comprendere l'attività del Centro di Orientamento, ufficialmente avviato nel settembre del 2003, ci sembra interessante, pensando all'esperienza, ricostruire quei passaggi emotivi, mentali e educativi che, tradotti poi in modello teorico si sarebbero rivelati utili alla funzione orientativa. Riflessioni nate dalla condivisione di pensiero e dal confronto di esperienza tra colleghi, dall'incontro con le persone che nel tempo, ognuna con una propria situazione, si sono rivolte al Centro di Orientamento.

Non ultima l'abitudine a riconoscere ed accogliere costantemente i dubbi e le difficoltà legate al nostro lavoro, per trovare dalla loro analisi un modo migliore di operare. Questa capacità ancora caratterizza il nostro percorso professionale permettendoci così di viverlo in maniera dinamica e formativa. Abbiamo ritenuto utile, pertanto, iniziare il capitolo con due definizioni: orientare ed accompagnare. Queste sono state le azioni, letteralmente diverse, ma potenzialmente complementari nel contenuto, che sin dall'inizio hanno connotato la nostra esperienza lavorativa. Il dubbio iniziale tra questi due modi di agire si è tradotto in competenze possibili. Da una parte quindi era importante saper orientare, un'attività necessaria per la scelta di un percorso verso una meta definita, "*orientare*, etimologicamente, vuol dire indicare tra le varie vie percorribili o direzioni, quella che è più conveniente per raggiungere una determinata meta... Nel caso dell'alunno che sta per prendere una decisione tra varie possibilità di scelta, *orientare* non vuole solo dire indicare un cammino per una

meta, ma aiutare a scegliere, dandogli i mezzi per scegliere e per percorrere il cammino indicato, in modo che sia lui a decidere responsabilmente di avviarsi o no verso la meta indicata.”⁴⁵.

Dall'altra parte questo non bastava: trovandosi ad operare con persone disabili e con le loro famiglie diventava fondamentale poter avviare un processo di accompagnamento., Questa é l'autentica necessità di chi spesso, già trovandosi in una situazione di quotidiana difficoltà, fatica ad intravedere una meta, a identificare un possibile e reale indirizzo futuro, verso il quale dirigersi.

“Il punto centrale del processo di orientamento è costituito dalla scelta; però, mentre per il ragazzo normodotato, che termina la terza media, si apre un ventaglio molto ampio di possibilità, per il ragazzo disabile la scelta è limitata ad attività non specializzate o semispecializzate. Cottini (1991)⁴⁶ sottolinea come la conclusione dell'obbligo scolastico rappresenti per «la persona con handicap un momento estremamente problematico e carico di insidie. Nella maggioranza dei casi, infatti, il ragazzo disabile e la sua famiglia corrono il rischio reale di andare incontro a situazioni di isolamento e regressione, provati, come sono, di un aiuto concreto mirante a favorire un positivo adattamento nell'ambiente sociale e lavorativo»⁴⁷.

Emergono così due esigenze: quella di conoscere le opportunità offerte dal territorio per dare indicazioni sui possibili percorsi scolastico/formativi e sulle relative modalità di accesso, e quella di accompagnare la persona disabile in questo percorso, per valutare insieme a questa, alla sua famiglia e a tutti i servizi che di loro si occupano, o si sono occupati, quale meta sia possibilmente raggiungibile, quale futuro realisticamente ipotizzabile. Abbiamo allora modi diversi di agire: da una parte informare e far conoscere, che in un certo senso prevede una partecipazione limitata dell'utente, (fornire spiegazioni, un nome, un indirizzo, un recapito telefonico al quale rivolgersi), dall'altra assistere e partecipare al percorso di crescita, prendendosi cura e sostenendo la persona, promuovendone, dove possibile, le autonomie attraverso

⁴⁵ Viglietti M. (1999), *Orientamento. Una modalità educativa permanente*, SEI, Torino, p. 27.

⁴⁶ Cottini L. (1991), “La gestione del post-obbligo per l'handicappato mentale: l'esperienza di Urbino”, in *HD*, n. 42, pp. 25-27, cit. in Friso G., Tassan Solet L. (1994), *Orientamento scolastico e professionale: percorso formativo per gli alunni in difficoltà*, Erickson, Trento

⁴⁷ Friso G., Tassan Solet L. (1994), *Orientamento scolastico e professionale*, Op. Cit., p. 13.

progetti concordati e condivisi. Questo presuppone una forma diversa di partecipazione: la persona disabile e la sua famiglia diventano protagonisti attivi e coscienti del processo di crescita, in previsione di realizzare un futuro possibile. Occorre quindi un servizio di orientamento presente non solo al momento della scelta, ma anche nello sviluppo del percorso scolastico/formativo, per accogliere e rispondere al bisogno della persona nel momento in cui questo si manifesta.

I motivi di questo “bisogno di attenzione e conoscenza” sono facilmente intuibili se consideriamo quanto complessa possa essere l’attività di orientamento anche nei confronti delle persone così dette “normodotate”. E’, infatti, difficile pensare di aver fatto un buon orientamento solo attraverso l’utilizzo di test attitudinali e di incontri, individuali o di gruppo, finalizzati alla maggior conoscenza di sé (e quindi ad una presunta “maggior consapevolezza della scelta giusta”).

Le persone non possono essere considerate entità fisse, facilmente definibili e uguali ad altre, ma esseri umani unici, con le loro esperienze, capacità, desideri e aspettative, che si sono sviluppati e maturano nell’incontro e nella relazione con gli altri esseri umani. Il difficile compito di orientare, già evidente nei confronti di chi si trova in situazione di “normalità”, diventa ben più complesso se la persona in bisogno di orientamento è diversamente abile. Dobbiamo tener conto che, nel passaggio dal 1° al 2° ciclo, la scelta dell’Istituto, oltre che nel rispetto delle attitudini, capacità e desideri della persona (difficili da individuare in situazioni di gravi disabilità), deve anche tener conto della capacità di accoglienza di ogni singolo plesso. E’ necessario che il rapporto numerico tra le persone disabili e le classi venga rispettato e questo risulta difficile poiché la maggior parte delle famiglie si indirizza verso gli Istituti professionali ritenuti , più di altri, in grado di predisporre un “ambiente” attento alla persona e in grado di accoglierla nel rispetto della propria individualità.

Al termine del percorso scolastico/formativo la realtà del mondo lavorativo non propone poi la stessa attenzione, cura e protezione che l’ambiente scolastico sa offrire. La richiesta nel mercato del lavoro valuta, tendenzialmente, le capacità e competenze della persona/lavoratore/disabile con un’ottica legata alla produttività e al profitto e questo si scontra, a volte, con le aspettative di genitori (divenute poi

desideri dei figli) che dopo un percorso scolastico o formativo facilitato e favorevole, chiedono la possibilità di un lavoro “magari con qualcuno accanto che aiuti”. E’ questa una delle maggiori necessità per le persone e le famiglie: giungere ad un corretto esame di realtà. Ecco, allora, l’importanza di conoscere e accompagnare la persona disabile e la sua famiglia, possibilmente dagli ultimi anni della scuola media fino al termine del percorso scolastico e formativo: accompagnarli nell’incontro con i servizi sociali, sanitari e sociosanitari, con gli enti, le associazioni e le strutture che a diverso titolo si occuperanno di loro, per contribuire a dare un senso di continuità e perché i singoli interventi vengano vissuti come momenti diversi di un progetto di vita individuale.

Quindi il Centro di Orientamento è un servizio che vuole essere punto di riferimento per accogliere dubbi e necessità, per facilitare la partecipazione a quanto esiste e la consapevolezza di quanto si possa effettivamente fare. Un servizio in grado di valutare e attivare, qualora possibile, soluzioni idonee allo sviluppo delle autonomie e di competenze trasversali che, indipendentemente dall’effettiva possibilità di un futuro inserimento lavorativo della persona, possono aiutarla a diventare adulta e raggiungere un soddisfacente grado di partecipazione sociale. A conclusione, scorrendo il dizionario “Garzanti”, ci è piaciuta, della parola **accompagnamento**, questa definizione: “...**3** (*mus.*) in una composizione, l’insieme degli elementi che danno ambientazione armonica alla parte principale”. Non troviamo definizione migliore che spieghi l’importanza di accompagnare.

La figura di chi orienta nel centro di orientamento

Gli operatori del Centro di Orientamento nella sperimentazione Nautilus sono educatori professionali: alcuni lavorano da anni a contatto con la disabilità, (per l’integrazione scolastica in scuole di ogni ordine e grado, per l’integrazione nei Centri ricreativi Estivi, in attività dei Servizi Territoriali, etc.) altri, dopo la laurea, sono alle loro prime esperienze.

La figura professionale dell’“operatore dell’orientamento”, per certi aspetti relativamente nuova, si inserisce in un panorama abbastanza vario e dai contorni

confusi. Infatti, anche se l'orientamento tendenzialmente trova nelle competenze dello psicologo la sua realizzazione, "le figure preposte all'orientamento risultano essere, attualmente, le più svariate per nomenclatura, percorso professionale e preparazione. Si va dallo psicologo all'insegnante o al semplice impiegato front-office: si tratta di professionalità diverse che hanno dovuto adattarsi a ruoli organizzativi spesso non ben definiti e consolidati"⁴⁸.(Dove cominciano le virgolette? Già chiesto agli autori)

Ma è proprio in quanto affermato successivamente nello stesso Disegno di Legge che possiamo trovare i criteri di questa scelta: l'orientamento " ...non deve essere un atto episodico ma, invece, un'azione educativa continua, che si prolunga lungo tutto l'arco dell'esistenza della persona, coinvolgendola globalmente nella realizzazione del suo progetto di vita, sostenendola nello sviluppo della sua identità personale e sociale, ed infine rispettandone e promuovendone le potenzialità, capacità e propensioni."

Ecco allora delinearci la figura dell'educatore come un professionista in grado di rapportarsi con i servizi e le strutture che a vario titolo si occupano della persona disabile e che quindi, ognuna per le proprie competenze, partecipano alla realizzazione del suo progetto di vita. Avere la possibilità di iniziare un rapporto, mantenerlo ed instaurare una relazione educativa continua con la persona disabile, diventa possibile perché il Centro di Orientamento, collocandosi all'interno dei Servizi Sociali dell'Azienda U.L.S.S., si trova in una posizione favorevole nella relazione con i servizi interni ed esterni. La persona disabile infatti, date le scelte effettuate in sede normativa dalla Regione Veneto in materia di disabilità e, più in generale, di prestazioni sociosanitarie, si avvarrà sempre, in qualche modo, di servizi gestiti direttamente, convenzionati o che impiegano al loro interno, come la scuola, personale dell'Azienda U.L.S.S. Occasioni di incontro tra l'educatore e la persona disabile, facilità di relazione con i servizi ed Enti e conoscenza delle realtà territoriali

⁴⁸ Disegno di Legge n.3214, Senato della Repubblica sulla "Regolamentazione della professione di orientatore"

sono alcuni dei fattori che insieme alle competenze e caratteristiche proprie dell'educatore possono dare qualità al servizio di orientamento.

Si indica di seguito la tipologia dei servizi con cui il Centro di Orientamento si rapporta:

- Servizi interni: *Équipe di Neuropsichiatria infantile (territoriali e/o specialistiche)*
 Pediatria di comunità e clinica pediatrica
 Servizio Integrazione Lavorativa
 Servizio Interdistrettuale Disabili Adulti
 Servizio Integrazione scolastica
- Servizi esterni: *Scuola Pubblica*
 Scuola Privata
 Centri di Formazione Professionale
 Enti di Formazione
 Servizi Sociali dei Comuni
 Associazioni di familiari
 Cooperative di tipo A e B
 Centri riabilitativi convenzionati

L'attività di orientamento/accompagnamento si svolge attraverso il lavoro di rete: la qualità della relazione tra i partners diventa fondamentale, a questo punto, per la definizione e l'esito degli interventi.

Per questo l'educatore professionale che si occupa di orientamento è sicuramente un professionista della comunicazione, un operatore della mediazione.

In un percorso di orientamento che può prevedere l'inserimento lavorativo o l'accoglienza in un contesto protetto, all'educatore viene richiesta, oltre alla conoscenza del territorio in cui opera e della normativa in materia di formazione e mondo del lavoro, la capacità di stabilire relazioni con operatori di altre realtà, oltre che con i soggetti disabili che rappresentano l'utenza del servizio.

Questa capacità diventa abilità nella gestione di rapporti complessi, quando è necessario porre in relazione persone di ambienti culturali e sociali a volte molto

lontani tra loro, con modalità di lavoro, convinzioni e valori non sempre facili da far incontrare.

Si rende così necessario possedere **qualità umane e professionali** specifiche come:

- saper ascoltare e osservare per capire i bisogni e analizzare correttamente la domanda;
- saper motivare al cambiamento valorizzando le capacità e il percorso compiuto e fornendo indicazioni su opportunità concrete e possibili;
- saper stabilire nella presa in carico del problema un rapporto di fiducia;
- sapersi confrontare con se stessi, in primo luogo, e nel lavoro d'èquipe, coinvolgendo operatori di altri servizi cui competono risposte diverse e più adeguate a seconda della specifica situazione;
- saper utilizzare strumenti per elaborare progetti e verificarli;
- essere in grado di valutare e attivare risorse proponendo percorsi alternativi e nuove esperienze di crescita, soprattutto riguardo all'integrazione sociale;
- essere flessibile e accogliere tutti i punti di vista nel rispetto del contributo che ognuno, in un gruppo di lavoro che comprende ovviamente i diretti interessati, può dare.

Sono queste caratteristiche che dovrebbero essere presenti in ciascuno, ma che sono bagaglio **indispensabile per chi si trova a mediare** tra il mondo del singolo individuo socialmente debole e ciò che la società in cui vive richiede.

Nello specifico dell'attività orientativa possiamo aggiungere che oltre alla **conoscenza degli strumenti di lavoro** (tecniche relative alla conduzione di un colloquio o di un'intervista, uso di strumenti per l'osservazione e la verifica, lavoro in rete), **del territorio, della normativa, delle capacità** necessarie **e delle difficoltà** che si possono incontrare per raggiungere determinate mete, l'educatore che è chiamato a orientare deve tenere ben presente che non può lavorare senza **condividere con la famiglia un possibile percorso e non può assolutamente ignorare desideri, aspettative ma anche incertezze e limiti di ciascuno, utenti e operatori.**

Infine, preme a chi scrive sottolineare l'importanza di un aspetto che non sempre si acquisisce ma che si ritrova in **chi sceglie questo lavoro**: chi si trova a “camminare” con persone in situazione di difficoltà ha come primo dovere “professionale” il far sentire un reale interesse per le esigenze di chi si rivolge non ad un “ufficio” ma ad un altro essere umano che svolge un **servizio**, con quanto questo termine può includere nel suo significato, una partecipazione concreta ai problemi che ci vengono posti perché ciò, spesso, è molto più utile di mille parole e abilità tecniche.

Il progetto dei centri di orientamento Aziende ULSS n.14, 15, 16, 17

Il progetto “Equal Nautilus - nuove rotte per l’inserimento lavorativo” ha avuto come obiettivo generale quello di creare condizioni favorevoli per l’inserimento lavorativo dei soggetti più deboli, tra le sue azioni principali c’era l’attivazione di un Centro di Orientamento.

A tale scopo si è riunito un gruppo di lavoro interistituzionale, costituito dagli operatori dei S.I.L. assegnati ai Centri di Orientamento, il quale condividendo conoscenze, finalità e modalità di lavoro ha elaborato, in una serie di incontri, le possibili linee di sviluppo dell’attività di orientamento scolastico e formativo, con l’obiettivo di costruire un progetto.

Si riporta una sintesi del prodotto di questo gruppo di lavoro.

La mission

Accogliere e sostenere la persona disabile o svantaggiata con la sua famiglia, promuoverne le autonomie nell’autodeterminazione e realizzazione di un progetto di vita che tenga conto di bisogni, potenzialità, aspettative del soggetto e delle opportunità presenti nel territorio in collaborazione con tutti i servizi coinvolti (scuola, servizi distrettuali, centri riabilitativi e di formazione, etc.)

I destinatari

- 1. Gli alunni certificati ai sensi della L.295/90 e/o dall’équipe distrettuale di N.P.I. o altro servizio convenzionato a partire dai 12 anni d’età;*

2. *I minori svantaggiati secondo la definizione della L.381/70, su delega e con costi a carico delle Amministrazioni Comunali;*
3. *Le persone disabili adulte e svantaggiate che necessitano di consulenza orientativa;*
4. *Le famiglie.*

Gli obiettivi specifici

1. *Conoscere ed essere costantemente informati sulle attività produttive e le vocazioni economiche prevalenti nel territorio;*
2. *Conoscere ed essere costantemente informati su :*
 - *opportunità formative del territorio (scuole, C.F.P., corsi F.S.E., cooperative, corsi universitari, centri e agenzie formative varie);*
 - *servizi socio-sanitari e di sostegno (diurni e residenziali).*
3. *Rilevare i bisogni del territorio per orientare la programmazione e la realizzazione di interventi e servizi;*
4. *Realizzare i percorsi di orientamento delle persone disabili con le famiglie in relazione alle caratteristiche produttive e della rete dei servizi, nel rispetto delle scelte e, per quanto realisticamente possibile, delle richieste espresse dall'utenza;*
5. *Favorire lo sviluppo di una rete integrata per la programmazione e realizzazione dei percorsi individualizzati;*
6. *Promuovere incontri di informazione e sensibilizzazione, conoscenza e scambio, per favorire la cultura dell'integrazione nel territorio.*

Azioni per obiettivo

OB.1: *Conoscere ed essere costantemente informati sulle attività produttive e le vocazioni economiche prevalenti nel territorio;*

Collaborare con gli operatori dei rispettivi S.I.L. (il Centro di Orientamento fa parte del S.I.L. e può attingere le informazioni dalla banca dati del servizio e dagli operatori che hanno diretto contatto con i Centri per l'Impiego e il mondo del lavoro).

OB.2: *Conoscere ed essere costantemente informati su :*

- *Opportunità formative del territorio (scuole, C.F.P., corsi F.S.E., cooperative, corsi universitari, centri e agenzie formative varie)*
- *Servizi socio-sanitari e di sostegno (diurni e residenziali);*

Reperire elenchi e materiale informativo sul sistema dell'offerta dei diversi enti preposti:

- Centro Regionale dell'Orientamento;
- Provincia;
- Appuntamenti annuali (Expo, Job Orienta, etc.);
- Servizi U.L.S.S. e Comune (URP, Informagiovani, Informahandicap, etc.).

Conoscere direttamente le diverse realtà specifiche (scuole, C.F.P., cooperative, etc.);

Costruire una banca dati che contenga la mappatura completa e aggiornata della rete dei servizi con:

- Opportunità formative del territorio (scuole, C.F.P., corsi F.S.E., cooperative, corsi universitari, centri e agenzie formative varie)
- Servizi socio-sanitari e di sostegno (diurni e residenziali);

Aggiornare periodicamente la banca dati;

Adottare un sistema di scambio sistematico e reciproco delle informazioni attraverso gli strumenti operativi realizzati e condivisi con il progetto Equal Nautilus.

Usare lo strumento per la rilevazione del sistema (lavoro del gruppo A - Progetto Equal Nautilus) individuando i diversi servizi, alcuni comuni per tutte le Aziende ULSS e altri specifici di ogni territorio;

OB.3: *Rilevare i bisogni del territorio per contribuire ad orientare la programmazione e la realizzazione degli interventi e dei servizi;*

Raccogliere informazioni attraverso la costante collaborazione con i servizi, associazioni e altre realtà del territorio;

Ottimizzare le risorse disponibili attraverso progettualità condivise.

Individuare nuove e maggiori possibilità di integrazione e di crescita comune (progetti di autonomia, rilevazione opportunità sul tempo libero, etc.)

OB.4: *Realizzare i percorsi di orientamento delle persone disabili con le famiglie in relazione alle caratteristiche produttive e della rete dei servizi, nel rispetto delle scelte e, per quanto realisticamente possibile, delle richieste espresse dall'utenza.*

Favorire lo sviluppo di una rete integrata per la programmazione e realizzazione dei percorsi individualizzati.

Organizzare incontri di conoscenza reciproca tra operatori del Centro e:

- associazioni di familiari e/o di tutela della disabilità;
- operatori di scuole medie di I° e II°, Centri di Formazione Professionale, Università;
- servizi sociali dei Comuni;
- servizi A. U.L.S.S. di Neuropsichiatria Infantile., Unità Operativa Disabilità Adulti, Distretti socio-sanitari, Integrazione Scolastica, Informahandicap;

Avviare modalità di lavoro per una progettualità condivisa tra servizi e famiglia:

- Incontri di condivisione della presa in carico con i servizi e con la rete;
- Scambio di comunicazioni e confronto con i servizi e con la rete delle indicazioni emerse dagli incontri con l'utenza;
- Utilizzo di strumenti comuni (scheda di valutazione e osservazione delle competenze trasversali, scheda di autovalutazione, ICF, ICF checklist...);
- Confronto e condivisione, con scuola e C.F.P, sulla scelta e sulla valutazione per l'esperienza di stage.

Rilevare bisogni e capacità della persona;

Informare sulle opportunità di formazione e sulle attività dei vari servizi;

Incontrare, dare consulenza e sostegno alle famiglie durante il percorso di crescita del/la proprio/a figlio/a, nei momenti critici della scelta e, in particolare, al termine del percorso formativo nel passaggio al mondo del lavoro o ai centri diurni e cooperative;

Progettare congiuntamente all'interessato, alla sua famiglia e agli altri operatori che condividono la presa in carico percorsi di vita possibili;

Attivare percorsi di autonomia in base alle risorse disponibili e alle potenzialità della persona

Dare indicazioni e sostegno nelle richieste relative agli accertamenti di legge (L.295/90, L.104/92, L.68/99),

Documentare le scelte e i relativi percorsi formativi.

OB.5: *Promuovere incontri di informazione e sensibilizzazione, conoscenza e scambio, per favorire la cultura dell'integrazione nel territorio.*

Redigere articoli da divulgare attraverso la stampa locale ed altri media;

Incontrare i rappresentanti degli enti locali, privato sociale, associazioni, ecc. per avviare connessioni stabili tra le diverse risorse del territorio.

Realizzare momenti di informazione-sensibilizzazione sui temi della disabilità e dello svantaggio;

Il gruppo di lavoro, per l'avvio del progetto, ha definito alcune azioni prioritarie:

Realizzare un pieghevole del Centro di Orientamento

Inviare il pieghevole e il progetto del Centro di Orientamento, con lettera di accompagnamento confermata dai referenti di ogni U.L.S.S., alle diverse realtà con le quali si andrà a collaborare;

Inserire le informazioni sul Centro di Orientamento nel sito del S.I.L., Progetto Nautilus, dell'A. U.L.S.S., dell'Informahandicap di Venezia;

Organizzare una tavola rotonda per la conoscenza pubblica del servizio e delle attività del Centro di Orientamento;

Istituire il coordinamento tra i Centri di Orientamento delle Aziende ULSS 14, 15, 16, 17 in riferimento alla DGR n.994/2003 che ha istituito il coordinamento regionale dei S.I.L.

La realizzazione

Dopo la stesura del progetto comune da avviare nelle quattro U.L.S.S. coinvolte nella sperimentazione del Nautilus, si è passati alla sua realizzazione. L'avvio è coinciso con n corso di formazione, integrato da incontri con il gruppo di lavoro

interistituzionale, in occasione del quale sono stati costruiti e condivisi gli strumenti operativi. Sono state elaborate due schede di raccolta dati:

- la **scheda di primo colloquio informativo**⁴⁹, che raccoglie i dati anagrafici e definisce l'attuale bisogno di orientamento espresso dalla persona;
- la **scheda utente orientamento**⁵⁰, che raccoglie, oltre ai dati anagrafici, i dati relativi alla situazione familiare, il curriculum scolastico-formativo, le autonomie, ecc., definendo in modo più completo la situazione e i bisogni della persona.

E' stato condiviso un ulteriore strumento di classificazione, realizzato da un gruppo di lavoro che ha elaborato l'area "Attività e Partecipazione" dell'I.C.F.

Questo strumento, il cui uso è in via di diffusione nei servizi, permette di misurare e valutare il funzionamento della persona nel suo contesto di vita, con un approccio multidimensionale che accoglie e integra i contributi delle diverse professionalità coinvolte.

Successivamente si è creato un pieghevole sul Centro di Orientamento da inviare ai tutti i servizi con cui è in atto o è opportuna una collaborazione (Scuole, Centri di Formazione Professionale, Associazioni, Enti pubblici e privati).

Ogni U.L.S.S. ha avviato un centro di orientamento, all'interno dei Servizi d'Integrazione Lavorativa, condividendo le linee generali del progetto iniziale, ma adeguandolo alla specifica realtà territoriale.

Nello specifico la Direzione dei Servizi Sociali dell'Ulss 16 ha identificato per il Centro di Orientamento un locale adiacente ai Servizi d'Integrazione Lavorativa e d'Integrazione Scolastica a sottolineare il ruolo di supporto e continuità nelle scelte formative tra scuola e lavoro che caratterizza l'attività di orientamento.

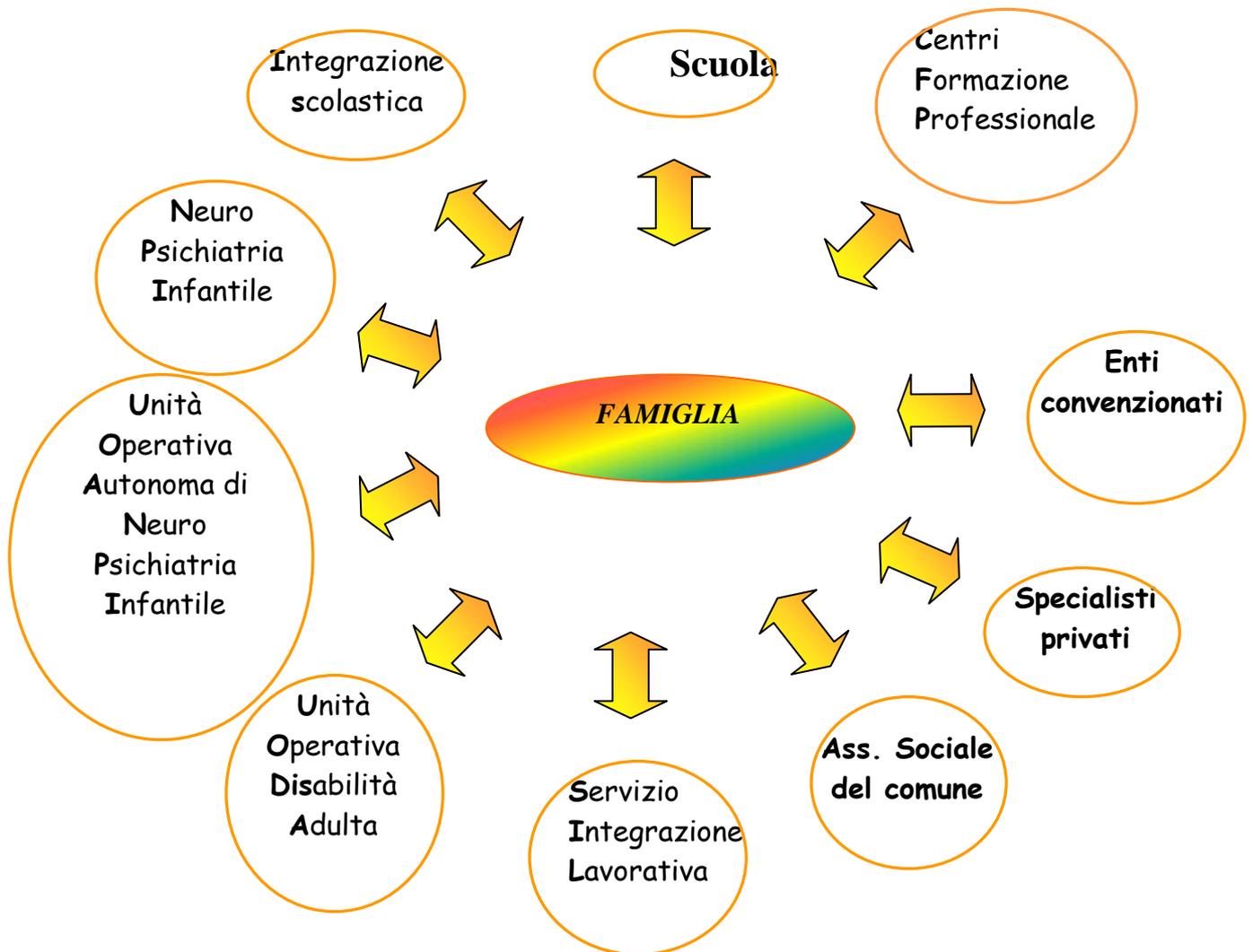
Al Centro sono stati assegnati tre educatori: due seguono l'utenza del territorio diviso per distretti, mentre il terzo operatore collabora ai diversi progetti che si attivano.

Il metodo di lavoro segue criteri definiti:

- Un primo colloquio con la persona, su segnalazione dei servizi (scuola, C.F.P., comune, Azienda Ulss,...) e previa informazione ai familiari, o su richiesta diretta della famiglia;

⁴⁹ Si veda in Appendice: 1. *Gli strumenti del Centro di Orientamento*

⁵⁰ Si veda in Appendice: 1. *Gli strumenti del Centro di Orientamento*



Nello schema sono riportati i servizi o gli Enti con i quali la famiglia può rapportarsi: gli stessi fanno parte della rete di collaborazioni del Centro di Orientamento.

- gli educatori del centro si attivano per conoscere la realtà in cui la persona vive attraverso il contatto con gli operatori degli Enti o servizi coinvolti;
- secondo il bisogno espresso e rilevato dai primi incontri, il servizio può limitarsi ad offrire una semplice consulenza o avviare un percorso di accompagnamento personalizzato, in collaborazione con la famiglia e i servizi di riferimento;



- il percorso di accompagnamento ha durata variabile a seconda delle necessità della persona e della sua famiglia;
- alla conclusione del percorso, dopo i necessari accertamenti di legge, gli educatori curano il passaggio al S.I.L.; qualora emerga la necessità di un percorso alternativo all'inserimento lavorativo, ci concorderà la presa in carico da parte dell'Unità Operativa Disabilità Adulta.

Esiti sperimentazione

L'attività orientativa dei Servizi d'Integrazione Lavorativa delle U.L.S.S. della Provincia di Padova ha avuto il pieno riconoscimento con l'apertura, nel settembre 2003, dei Centri di Orientamento.

Trovandosi all'interno dei Servizi Sociali delle Aziende ULSS, il servizio è facilitato nel lavoro di rete; l'utilizzo di educatori con buone competenze comunicative, in grado di progettare interventi congiunti sul target e percorsi individualizzati, rappresenta sicuramente un ulteriore punto di forza del centro.

Al termine dell'attività relativa al Progetto Nautilus, a distanza di circa due anni, possiamo affermare che questa prima fase sperimentale ha prodotto sensibili cambiamenti relativi al personale e alle modalità di lavoro, con una conseguente ricaduta positiva per l'utenza e la collaborazione con i servizi esterni.

In primo luogo l'istituzione di un centro per l'orientamento, con una propria sede fornita della tecnologia necessaria e la possibilità di utilizzare strumenti di divulgazione nel territorio, ha reso possibile una maggiore visibilità del servizio e del lavoro degli operatori, con conseguente aumento dell'utenza e un miglioramento della collaborazione con i servizi.

In particolare per quanto concerne le modalità di lavoro, con l'assegnazione di operatori dedicati in modo specifico all'orientamento e con l'articolazione distrettuale del servizio, è stato possibile rispondere alle richieste dell'utenza in modo più completo e approfondito e garantire una migliore connessione con il territorio .

Per l'aumento delle competenze degli operatori e il miglioramento della loro professionalità, fondamentale si è rivelata l'opportunità d'incontro offerta dal progetto Nautilus, che ha permesso a tutti i partners di partecipare ad una formazione congiunta e mirata, di costruire specifici strumenti, lavorando insieme su un obiettivo comune e condividendo idee e conoscenze preziose frutto di esperienze, anche decennali, in tutti i campi del sociale.

La fase sperimentale diviene ora terreno più solido su cui continuare a costruire collaborazioni e contribuire a migliorare la qualità di vita delle persone in difficoltà.

In futuro, in riferimento all'attività di orientamento, andranno curati particolarmente i seguenti aspetti:

- l'informatizzazione dei dati relativi all'utenza e ai servizi attivi nell'area disabilità;
- il costante scambio di informazioni e la condivisione delle modalità di lavoro con tutte le realtà interessate,
- incontri di coordinamento tra i centri di orientamento della provincia.

Il Centro di Lavoro Guidato

Chiara Camporese, Michela Carmen Gurian, Francesco Salmaso

Il bisogno... perché un C.L.G.? Il punto di vista del Servizio Pubblico

All'interno delle ULSS i Servizi di Integrazione Lavorativa (SIL), come previsto dalla legge 68/99 e dalla legge regionale 16 del 2001, si occupano di integrazione lavorativa di persone disabili, supportando e accompagnando la persona attraverso una serie di azioni, tra cui l'avvio di tirocini finalizzati al collocamento mirato.

Gli operatori dei SIL, grazie alla raccolta di dati relativi a eventuali percorsi precedenti svolti dalla persona, attraverso colloqui di orientamento e counseling, e analizzando l'offerta del mercato del lavoro, cercano di valutare la corrispondenza tra le peculiarità delle persone e le richieste che provengono dalle aziende e dal mondo del lavoro più in generale.

I SIL operano in collaborazione con i Centri per l'impiego della Provincia, su segnalazione dei servizi specialistici (Centri di Salute Mentale, CSM, o Servizio Tossicodipendenze, Ser.T.), in collaborazione con la scuola, con il centro di orientamento dell'ULSS 16, e con le cooperative, ma la richiesta di supporto può arrivare anche direttamente dalla persona interessata.

In questi contesti l'azione di accompagnamento dell'operatore segue quella di altri servizi o professionisti, ognuno dei quali ha utilizzato propri criteri di valutazione e modalità d'intervento, legati a specificità professionali o a mandati istituzionali diversi. Spesso così, si verifica che, tra i vari soggetti che supportano la persona nelle varie fasi della vita, vi siano non solo obiettivi diversi - legati giustamente ai diversi momenti dello sviluppo - ma anche modalità divergenti di concepire il lavoro, talvolta legate più ad aspettative degli operatori e/o della famiglia che alla reale situazione della persona. Questo può portare sia a non tener conto delle abilità, delle motivazioni e dei desideri della persona stessa, che a non considerare le conoscenze e le competenze richieste dal mondo produttivo.

Può avvenire inoltre che le stesse persone con disabilità abbiano una percezione non realistica delle proprie capacità, in particolare dopo eventi drammatici che modificano anche radicalmente la vita delle persone, quali l'insorgere di patologie

fisiche o psichiatriche: spesso la persona ha un'idea delle sue abilità che risale al periodo precedente l'evento traumatico.

Accade quindi, talvolta, che il lavoro sia vissuto come unica meta significativa - peraltro fino ad alcuni anni fa neppure immaginabile per un disabile - ma che tra i diversi attori che si occupano di disabilità siano spesso carenti i collegamenti e le interazioni, e che il percorso risulti scarsamente orientato, definito e supportato.

Infatti la scuola e i centri di formazione professionale prediligono gli aspetti curricolari alla "formazione in situazione" e gli stages, quando realizzati, sono di breve durata e spesso insufficienti per una valutazione delle capacità lavorative. I Centri Educativi Occupazionali Diurni gestiti dalle Cooperative di tipo A si configurano come risposta ai bisogni d'integrazione sociale, mantenimento e consolidamento delle capacità delle persone disabili attraverso attività educative e occupazionali, effettuando percorsi riabilitativi; tendono tuttavia a offrire percorsi strutturati in contesti protetti, nei quali capacità e potenzialità lavorative emergono solo parzialmente. I Centri per l'Impiego conoscono le persone in base all'accertamento di disabilità previsto dalla L.68 /99 e hanno difficoltà a verificare le capacità lavorative delle persone disabili e a monitorarne l'inserimento in azienda. Le famiglie, dopo un periodo di grande concentrazione sulle potenzialità e l'acquisizione di sempre maggiori abilità dei loro figli, quando questi si affacciano al mondo del lavoro, si trovano a confrontarsi con una realtà che, improvvisamente, funziona con criteri completamente diversi: il mondo produttivo difficilmente mette al centro la persona, è richiedente, non lascia spazio per eccessi o difetti di valutazione, pone la persona a confronto con le difficoltà legate a competenze, abilità relazionali, tempi e qualità del lavoro. In questa situazione le famiglie si trovano spesso disorientate, e non in grado di sostenere il percorso del loro familiare. Il Sistema produttivo ha spesso alle spalle esperienze negative legate all'applicazione della vecchia legge sul collocamento. Al suo interno si registrano posizioni a volte diametralmente opposte: dalla ricerca della migliore postazione per il soggetto disabile, al totale rifiuto del collocamento mirato previsto dalla attuale normativa.

Il **SIL** si propone come elemento di connessione tra questi diversi soggetti della rete e rappresenta un importante punto di condivisione di esperienze tra la fase

riabilitativo - formativa e il futuro lavorativo; raccogliendo, coordinando e finalizzando esperienze pregresse, si propone di favorire l'inserimento lavorativo in una logica di coinvolgimento dei vari soggetti interessati.

Dato la molteplicità dei soggetti invidenti e le differenti modalità valutative, è emersa la necessità per alcune persone di ipotizzare dei percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo regolati e graduati in modo diverso da quelli già attivati nella prassi consueta dei SIL.

Questa esigenza nasceva da una duplice osservazione: per alcune persone era necessario effettuare un'approfondita osservazione per ovviare alla scarsità di notizie relative a percorsi precedenti e/o dubbi sulla sua collocabilità; per altre appariva opportuno effettuare dei percorsi con maggiore gradualità e supporto nella fase d'ingresso in azienda.

Il progetto *Centro di Lavoro Guidato (C.L.G.)* ha dato la possibilità di sperimentare una nuova modalità di inserimento lavorativo, e nuove prassi per rispondere alle necessità sopra descritte, grazie alla strutturazione di un percorso articolato in fasi, che aveva come finalità l'entrata graduale nel mondo del lavoro.

Si è pensato ad un percorso "intermedio" che permettesse a tutti gli attori del percorso e alla persona stessa di sperimentare capacità, abilità, attitudini e motivazione in una attività professionale, per poi individuare la direzione più opportuna per ciascuna persona.

Il bisogno... perché un C.L.G.? Il punto di vista del Privato Sociale

Proprio negli anni in cui prendeva l'avvio il Progetto Equal Nautilus si affacciavano anche i primi approcci pragmatici di messa in atto della legge 68/99, approcci non sempre sostenuti da eccellenti prassi di inserimento lavorativo nelle aziende profit vista l'inesperienza, la mancanza di cultura dell'accoglienza, ma soprattutto l'incapacità di rispondere alle necessità sempre diverse delle persone disagiate implicate.

Di fatto, fino alla fine degli anni '90, la legge 104/92 è riuscita a promuovere i diritti dei disabili con una chiara azione di identificazione e di certificazione dell'inabilità o disabilità, in maniera mirata anche se non sempre completamente soddisfacente.

In questo periodo, la cooperazione sociale, che si sviluppa tra la fine degli anni '70 e l'inizio degli anni '80 - ben prima del riconoscimento della legge 381/91 -, è consapevole che una delle sue specifiche funzioni sociali è quella di preparare persone con disabilità o disagio sociale ad un futuro inserimento lavorativo nelle aziende profit. Aziende con le quali si iniziano a maturare interessanti relazioni anche imprenditoriali, per esempio per lo sviluppo di attività educativo-occupazionale.

Da questi primi approcci alla funzione sociale dell'inserimento lavorativo, si passa a ruoli più strutturati che diventano "funzione pubblica" con l'attivazione in quasi tutte le Aziende ULSS dei SIL, e con l'avvento della legge 381/91, nella quale si affida chiaramente alla cooperazione sociale di tipo "B" la funzione dell'inserimento lavorativo.

Nello sviluppo storico delle pratiche per l'inserimento lavorativo, le difficoltà e le inadempienze maggiori, in realtà, sono osservate soprattutto nella mancata possibilità di dare risposte adeguate a quelle categorie di persone svantaggiate per cui non era prevista certificazione di invalidità (legge 104/92) e per questo difficilmente inquadrabili tra i beneficiari delle agevolazioni previste dalla legge 68/99, ma che pur si affacciavano sullo scenario della domanda per un inserimento lavorativo che, comunque, evidenziava la necessità di una forma di protezione.

Un bisogno ed una richiesta dunque di largo respiro, che richiedeva di includere più forme di svantaggio, e di tracciare un quadro il più ampio possibile nella considerazione del disagio emergente all'interno del territorio di riferimento, tenendo in considerazione la possibilità di diversificazione differenziazione da zona a zona, sia per le diverse caratteristiche dei territori, sia per le diverse modalità di interpretazione ed intervento delle Aziende Ulss.

E' stata proprio la lettura del bisogno emergente di queste fasce di cittadini, accanto alla necessità di specificare meglio la potenzialità di risposta dei servizi fino ad ora attuati, e alla consapevolezza di possedere un patrimonio di competenze, esperienze e prassi che si sarebbero potute utilmente mettere in circolo, che ha motivato la partecipazione di ConfCooperative alla realizzazione del Progetto Nautilus.

L'idea iniziale è stata dunque quella di collaborare alla promozione di un progetto innovativo, anche pensando di utilizzare quella rete di relazioni sociali e

imprenditoriali che il mondo della Cooperazione Sociale, per le sue caratteristiche specifiche, è stato in grado di sviluppare nel tempo.

La progettazione del Centro di Lavoro Guidato, inteso come servizio più che come modalità di inserimento lavorativo, ha interpretato inoltre il bisogno rilevato dalle cooperative (in particolar modo di tipo A), di un servizio con caratteristiche intermedie, tra la riabilitazione socio – educativa occupazionale e l’inserimento in azienda – tramite assunzione diretta o attraverso l’esperienza di tirocinio con i SIL.

Alcune cooperative, grazie alla collaborazione con altre cooperative di tipo B (cooperative statutariamente finalizzate all’inserimento lavorativo delle persone disagiate – legge 381/91), avevano già sperimentato percorsi per avvicinare o inserire al lavoro persone disabili - sia intellettivi che psichiatrici - ma abbisognavano di tempi, spazi, metodologie e risorse in grado di dare un’impostazione codificata ed efficace alle prassi per l’inserimento lavorativo.

Queste singole esperienze avevano rilevato anche la necessità di un piano di formazione specifico, per migliorare quelle competenze che, poste in atto, avrebbero reso più incisivo, efficace ed efficiente l’affiancamento in vista dell’inserimento lavorativo.

Accanto a questo, si rilevava la necessità di concentrare l’attenzione, non solo sul disagio generale della persona, ma anche sul concetto specifico di “inabilità o abilità al lavoro”, specificando l’osservazione e la programmazione degli interventi in questa direzione, e utilizzando strumenti elaborati per questa precisa area e funzione.

Dare una risposta efficace a queste nuove fasce di utenza ha portato con sé la necessità di rafforzare il lavoro di rete, attraverso la ridefinizione sia delle rispettive aree di intervento, sia delle procedure di raccordo e collaborazione, e attraverso la codifica e condivisione di prassi e strumenti tra operatori dei servizi pubblici e del privato sociale.

Il progetto⁵¹

Il Centro di Lavoro Guidato è stato strutturato come un percorso a termine della durata di 6 mesi - rinnovabili una sola volta - che prevede una forte condivisione, da parte della persona interessata, alla programmazione del percorso stesso.

⁵¹ Si veda in Appendice: 2. *Gli strumenti del Centro di Lavoro Guidato*

La sperimentazione è stata effettuata in stretta collaborazione tra i SIL e le cooperative sociali di tipo A, ma ha visto il coinvolgimento nella progettazione e nelle valutazioni anche degli operatori di altri servizi: in particolare dei servizi dell'Area Disabilità, dei Centri di Salute Mentale e del Centro di Orientamento dell'Azienda Ulss16.

La sperimentazione ha previsto la possibilità per gli operatori delle cooperative sociali e dei SIL di seguire una comune formazione, in cui, oltre alla condivisione e alla programmazione del progetto, sono stati ideati degli strumenti di valutazione e autovalutazione utilizzati poi "sul campo".

Questo lavoro comune ha caratterizzato fortemente anche le fasi successive del percorso, in modo particolare i momenti di presentazione del progetto – alle persone candidate, ad altri servizi o alle aziende -, gli incontri per la selezione dei candidati e i momenti di verifica (intermedi e finali con le équipes, le aziende, i servizi).

Gli educatori delle cooperative hanno svolto l'importante attività di supporto e monitoraggio delle persone nella quotidianità della sperimentazione, principalmente attraverso gli strumenti del colloquio e dell'affiancamento; nella fase dell'accompagnamento al lavoro, sono stati fisicamente presenti nelle aziende, nei luoghi di lavoro, per supportare gli inserimenti.

La presenza dell'educatore nelle aziende è stata concordata sia secondo le esigenze dei datori di lavoro e dei tempi aziendali, sia in risposta alle necessità delle persone. Si è previsto un affiancamento più assiduo nella fase iniziale di inserimento e via via una graduale diminuzione dello stesso.

La sperimentazione ha previsto una fase di presentazione del progetto ai servizi di salute mentale e dell'area disabilità, che già in questa prima fase hanno segnalato alcuni candidati. In seguito è stata fatta una valutazione di tutte le richieste, anche attraverso incontri con le varie équipes di riferimento; infine il progetto è stato presentato alle persone individuate.

Oltre ai momenti di colloquio individuale sono stati strutturati dei momenti di counseling collettivo, in cui vi è stata la possibilità, per le persone coinvolte nel progetto, di raccontare le proprie esperienze, socializzare i vissuti, di sentirsi meno soli di fronte a difficoltà che si sono scoperte comuni. Tale situazione ha favorito

anche l'elaborazione comune di ipotesi di soluzione dei problemi via via proposti dal gruppo stesso.

L'attività, descritta in modo più dettagliato nel paragrafo successivo, si è articolata in tre macrofasi principali:

osservazione e valutazione: all'interno di una struttura di tipo riabilitativo (centro diurno di una cooperativa di tipo A), si sono osservati i pre-requisiti e identificate potenzialità e competenze.

formazione on the job: ha previsto la sperimentazione di attività lavorative calibrate sulle osservazioni e le valutazioni effettuate, con una organizzazione di attività e tempi simili ad un reale contesto di lavoro. Le Cooperative quindi hanno utilizzato non solo le attività già strutturate, ma hanno cercato di creare situazioni lavorative mirate, il più possibile somiglianti ai contesti lavorativi ipotizzati per lo stage in azienda, o quantomeno che facessero utilizzare alla persona lo stesso tipo di abilità. Il C.L.G. è stato infatti pensato come «laboratorio» in cui «simulare» l'esperienza lavorativa in senso stretto, in cui sperimentare capacità trasversali (puntualità, frequenza...) competenze e abilità attraverso l'uso di materiali e strumenti di lavoro poi trasferibili in altri contesti lavorativi, ma anche luogo in cui è possibile osservare capacità non strettamente legate al ruolo, quali quelle relazionali, motorie, comunicative.

accompagnamento al lavoro: ha previsto lo svolgimento di un tirocinio, o stage, di formazione in azienda o cooperativa di tipo B, con un iniziale affiancamento di supporto svolto dall'educatore, e gradualmente diminuito nel tempo.

L'importanza di valutare delle abilità lavorative in setting lavorativi reali viene sottolineata anche da Soresi e Nota: "l'attività di osservazione che viene condotta direttamente nel contesto lavorativo consente il conseguimento di tre vantaggi di non secondaria importanza:

- a. le informazioni che vengono raccolte presentano, innanzitutto, attributi di validità decisamente più consistenti di quelli che generalmente vengono riconosciuti alle procedure indirette o dirette di osservazione delle reazioni che una persona attiva in "ambienti artificiali" appositamente predisposti;
- b. richiedendo l'inserimento in setting lavorativi reali, stimola generalmente l'incremento della motivazione per gli esiti della stessa operazione di

valutazione e la manifestazione dei livelli di interesse e gradimento nei confronti di specifici contesti lavorativi;

- c. consente l'individuazione degli accorgimenti, delle modifiche e degli adattamenti che dovrebbero essere richiesti "all'ambiente- lavoro" al fine di ridimensionare le difficoltà che la persona può incontrare nel produrre prestazioni efficaci ed efficienti."⁵²

La sperimentazione ha proposto nuovi stimoli: si sono dovute programmare attività con tempi e spazi diversi da quelli usuali, gli operatori si sono sperimentati nell'importante ruolo di accompagnatori nei luoghi di lavoro, permettendo così anche la sperimentazione di nuove modalità di intervento.

La realizzazione della sperimentazione

La sperimentazione del Centro di Lavoro Guidato ha coinvolto i Servizi di Integrazione Lavorativa delle Aziende Ulss 14, 15, 16 e 17, e alcune cooperative sociali aderenti a ConfCooperative – Alambicco di Conselve, Antares di Padova, Germoglio di Arzergrande, Graticolato di Camposanpiero e Nuova Idea di Abano Terme.

Le fasi centrali si sono svolte in parte all'interno dei Centri diurni gestiti da queste cooperative, in parte presso contesti lavorativi esterni - aziende o Cooperative di tipo B - con l'affiancamento e il monitoraggio a cura dei Centri diurni.

Le fasi di selezione dei candidati e di conclusione dei percorsi, così come alcuni momenti di verifica intermedi, e la presentazione del progetto e dei candidati in azienda, si sono attuate in stretta collaborazione tra operatori dei due servizi.

La sperimentazione si è realizzata con lo svolgimento di percorsi a termine, specificamente definiti per ciascun partecipante attraverso progetti individualizzati, e si può suddividere in quattro fasi principali:

- **VALUTAZIONE** iniziale delle domande di accesso al servizio
- **ACCOGLIENZA e INGRESSO** nel servizio
- **ATTUAZIONE del progetto** individuale: **formazione interna e stage**
- **CONCLUSIONE** del percorso

⁵² S. Soresi, L. Nota, *L'orientamento professionale di persone con disabilità*, in M. Donatello, P. Michielin, op. cit., pp. 51 – 69, p. 59

accompagnate da due fasi trasversali, di redazione del **PROGETTO INDIVIDUALE** e di **VERIFICA** e **MONITORAGGIO** del progetto stesso.

Fase di valutazione iniziale delle domande di accesso al servizio

Il progetto prevedeva un invio formale delle richieste di inserimento nel C.L.G. da parte degli Assistenti Sociali dei Servizi di Salute Mentale o dell'Area Disabilità , per una successiva valutazione in UVMD delle richieste pervenute.

In realtà il processo è avvenuto anche con modalità diverse: probabilmente il carattere di sperimentality, con la conseguente scarsa conoscenza dell'intervento all'esterno del gruppo promotore, e la presenza di diverse persone in attesa di una risposta di questo tipo, già conosciute dai SIL o dalle Cooperative, hanno fatto sì che quasi tutte le segnalazioni siano arrivate dai SIL e dalle Cooperative stessi, che, hanno individuato dei candidati effettuando già una forma di preselezione.

Successivamente alle segnalazioni si è effettuata una **raccolta di dati** relativa alle persone segnalate – dati anamnestici rilevanti, autonomie personali, difficoltà specifiche, percorsi precedenti, capacità e potenzialità – effettuata principalmente attraverso incontri di équipe multiprofessionali (Educatori del SIL, Assistenti Sociali e Medici Psichiatri dei CSM o dell'Unità Operativa Disabilità Adulta, Educatori del Centro Riabilitativo della Cooperativa), all'interno dei quali si è effettuata una prima selezione. Tutte le persone segnalate avevano già precedentemente manifestato il loro interesse per percorsi orientati al lavoro, quindi solo dopo la prima selezione, si sono rilevate le aspettative dei candidati attraverso **colloqui individuali**, nel corso dei quali è stato anche illustrato loro dettagliatamente il progetto. A questi colloqui, oltre agli interessati – e in alcuni casi a loro familiari – sono intervenuti operatori del SIL e della Cooperativa ospitante, responsabili della **valutazione definitiva**.

I **requisiti** che in fase di elaborazione del Progetto Nautilus – C.L.G. sono stati individuati per l'accesso, e quindi utilizzati per la valutazione, sono stati:

- la motivazione al percorso, intesa come interesse ad entrare nel mondo del lavoro, ma anche come consapevolezza e adesione al progetto specifico;
- la capacità di raggiungere autonomamente la sede delle attività, come indicatore del livello di autonomia necessaria per un inserimento lavorativo;

- la capacità di rispettare gli orari, intesa come capacità sia di rispettare le regole, che di tenuta del ritmo lavorativo nell’arco della giornata;
- la capacità di mantenere con continuità la concentrazione e l’impegno;
- l’adeguatezza nelle relazioni, intesa sia come modalità rispettosa degli altri e delle regole del luogo, sia come capacità comunicativa di base.

| Alcuni dati⁵³: | |
|---|------|
| <i>N° di utenti valutati</i> | 43 |
| <i>% di valutazioni condivise con altri servizi della rete</i> | 100% |
| <i>N° di utenti che accedono al servizio dopo la valutazione</i> | 32 |
| <i>N° di utenti che non accedono al servizio</i> | 11 |
| <i>N° di contratti educativi predisposti</i> | 25 |
| <i>Omogeneità tra i vari servizi degli obiettivi da realizzare con l’utente</i> | 83% |

Fase di accoglienza e ingresso nel servizio

Questa fase ha previsto la frequenza di centri diurni – per persone disabili e per pazienti psichiatrici - gestiti dalle cooperative sociali, per consentire una valutazione iniziale di capacità e competenze, e per rilevare le aspettative e le attitudini della persona.

In particolare, il percorso è iniziato per ciascuno con un **colloquio** per concordare il **contratto educativo individuale**, per definire cioè un programma di ingresso, con gli obiettivi e le attività concordate per questa prima fase. Si è predisposto inoltre un **progetto di inserimento**, contenente, oltre agli obiettivi, i tempi, le aree di intervento e le difficoltà segnalate.

Dopo i colloqui si è avviata l’attuazione dei programmi concordati: gli utenti – ciascuno secondo le modalità e i tempi definiti nell’accordo individuale – hanno iniziato a frequentare le attività nei centri.

Obiettivo di questo primo periodo è stato rilevare le capacità, le attitudini, le potenzialità, le difficoltà della persona, per arrivare al termine della fase ad un disegno preciso delle potenzialità e difficoltà della persona, utile per la redazione del

⁵³ I dati riportati nel testo sono tratti dal Report Finale del Progetto Nautilus, curato da Satef Veneto, partner responsabile dell’attività di monitoraggio e valutazione.

progetto individuale. In base a quanto osservato e documentato si è valutato – in accordo con il SIL e il servizio di riferimento – se proseguire o meno il percorso. La fase si è conclusa dunque con un colloquio per la restituzione delle osservazioni fatte: con la proposta di un progetto individualizzato per la prosecuzione – nel caso di valutazione positiva - oppure con la conclusione del percorso – nel caso di valutazione negativa.

E' accaduto infatti che durante l'attuazione di questa fase si sia rilevato che il C.L.G. non fosse il servizio rispondente al bisogno di quella persona specifica, e quindi si sia segnalata la necessità di percorsi alternativi, concludendo questo.

Questa fase, la cui durata era prevista nel progetto da 1 a 3 mesi, ha richiesto tempi assai diversi da persona a persona: questi si sono potuti ridurre sensibilmente nel caso di persone già conosciute, mentre per altre è stato utilizzato tutto il periodo a disposizione.

Gli strumenti utilizzati sono stati schede di *osservazione in situazione*, specifiche di ogni cooperativa, schede di *autovalutazione* e di *valutazione (SVOC)*, *gli strumenti dell'ICF*, il *diario individuale*.

Un'esperienza di sperimentazione:

la fase di accoglienza e ingresso nel Ceod per persone disabili gestito dalla Cooperativa Sociale Solaris – Centro Antares

In questa fase si è cercato di aiutare l'utente a collocarsi rispetto al progetto proposto e quindi a individuarne gli obiettivi, le motivazioni personali e le aspettative. Il contratto educativo iniziale quindi si è realizzato attraverso azioni che hanno ripreso e reso concretamente fruibile quell'accordo. Benché le diverse fasi del Centro di Lavoro Guidato abbiano previsto in fase iniziale la firma del "contratto educativo", si è osservato che è soprattutto attraverso un processo di più lenta acquisizione che l'utente comprende e costruisce un senso rispetto a quanto sta facendo.

In prima battuta il piccolo gruppo di utenti (4 persone) che ha partecipato alla sperimentazione ha frequentato il centro in orario diverso da quello di apertura del Ceod all'utenza. Le tre ore giornaliere sono state utilizzate per un incontro di gruppo e per iniziare le attività di laboratorio. Nei momenti di riunione gli utenti sono stati sollecitati a confrontarsi tra loro riguardo alle aspettative – tema che è stato ripreso periodicamente anche nelle altre fasi -, alle attività svolte, e in generale rispetto alla dimensione lavorativa; contestualmente sono state date informazioni sul percorso formativo, cercando di favorire un clima di interscambio fra gli utenti stessi.

Successivamente, mantenendo la riunione di gruppo a cadenza settimanale, si è illustrato il contesto di apprendimento e le attività previste, e il gruppo ha iniziato a confrontarsi con il fare. L'organizzazione e la messa in opera di alcuni semplici procedimenti per la realizzazione di un oggetto piuttosto che di una lavorazione, hanno consentito all'operatore di cominciare a rilevare capacità e difficoltà della persona in termini cognitivi e prestazionali, di individuare inclinazioni e compatibilità rispetto al compito, ma soprattutto di favorire nel piccolo gruppo l'acquisizione di una

identità differenziata, successivamente più definita anche dal confronto con gli altri utenti del centro.

La settimana successiva gli utenti hanno iniziato a svolgere le attività nei laboratori strutturati del Ceod, con mansioni tuttavia differenziate dagli altri utenti, e l'orario è stato aumentato a cinque ore al giorno. Gradualmente, secondo le esigenze di ciascuno, hanno cominciato a sperimentarsi con attività più specifiche, graduate per difficoltà e competenze richieste e via via orientate alla formazione professionale, ciascun utente con un programma di attività diverso. Nei laboratori artigianali di candele, cartotecnica e falegnameria si è iniziato dall'acquisizione della tecnica, per arrivare alla gestione autonoma dell'organizzazione del lavoro. In tal modo è stato possibile individuare capacità, risorse e limiti per delineare un progetto individuale incentrato su acquisizioni professionali specifiche.

I tempi di realizzazione di questa fase sono stati diversi per le diverse persone: con un utente, ad esempio, è risultato opportuno già dopo le prime settimane centrare il percorso sull'attività lavorativa specifica adatta a lui – addetto alla portineria -, mentre con un altro si è arrivati a concordare la conclusione del progetto con il compimento della fase di accoglienza. Per entrambi, così come per gli altri, è risultata importante la possibilità di interrogarsi costantemente circa le proprie aspettative, confrontandole con il contesto reale di vita, con i propri limiti e risorse. L'interruzione di un percorso in questo modo ha potuto rappresentare non tanto un fallimento quanto la possibilità di indirizzo verso percorsi maggiormente centrati sui reali bisogni della persona.

Fase di redazione del Progetto Individuale

Al termine della fase di ingresso, sulla base dei dati raccolti in questo periodo e delle informazioni iniziali, per ogni persona inserita nel C.L.G. è stato elaborato un Progetto Educativo – Formativo Individualizzato, per orientare costantemente il lavoro degli operatori. Il progetto, redatto dagli operatori dell'équipe di ciascun centro, è stato condiviso con la persona interessata e con i servizi invianti.

Si è stabilito che, in linea di massima, ciascun progetto contenga:

- gli obiettivi educativo – formativi: misurabili, semplici e temporizzati
- le attività previste e la loro modalità di realizzazione
- la modalità di fronteggiamento di eventi particolari
- l'individuazione delle risorse umane e strutturali necessarie
- la definizione delle responsabilità e dei compiti di ciascun soggetto coinvolto
- i tempi di attuazione delle azioni
- i sistemi, i tempi e gli strumenti di verifica e valutazione dei risultati

Sulla base di quanto definito nel progetto, dove necessario si è aggiornato quanto inizialmente definito nel **contratto educativo** iniziale.

I momenti periodici di verifica, effettuati a volte con i servizi invianti o, in fase di stage, con il personale dell'azienda, hanno infatti, in alcuni casi, evidenziato l'opportunità di

apportare degli aggiustamenti alla direzione di lavoro – a un obiettivo ad esempio, ai tempi, o alle attività - e quindi di modificare il Progetto, attualizzandolo rispetto alle necessità emerse.

Alcuni dati:

- per ciascun utente sono stati realizzati mediamente 5 – 6 **incontri di progettazione**, con il coinvolgimento medio di tre operatori;
- gli **obiettivi della dimensione sociolavorativa** mediamente programmati per utente sono stati 4 – 5: quelli più ricorrenti hanno riguardato la relazione con i colleghi (5) e la regolarità del ritmo di lavoro (4);
- gli **obiettivi della dimensione professionale** mediamente programmati per utente sono stati 3: quelli più ricorrenti indicavano concentrazione sul lavoro (7), regolarità nel ritmo (5) e capacità di resistere alla fatica, allo stress (4).

Fase di Formazione per l'attuazione del Progetto individualizzato

Questa fase, in cui si è realizzato quanto indicato in ciascun progetto individuale, è quella in cui più specificamente si è attuata la formazione al lavoro.

Il Progetto prevedeva la possibilità di articolare questa **formazione** in quattro fasi:

- fase per l'acquisizione delle conoscenze di base e di quelle specifiche del ruolo professionale, e per l'istruzione su compiti e attività specifici;
- fase esperienziale da realizzarsi all'interno del centro il cui la persona sperimenta le competenze acquisite con il supporto dell'educatore;
- fase esperienziale da realizzarsi fuori dal centro, presso realtà collegate, in cui la persona sperimenta le competenze acquisite, ancora con il supporto dell'educatore;
- fase di stage presso realtà produttive esterne, da realizzarsi con l'affiancamento e la supervisione dell'educatore.

Non tutti i percorsi si sono svolti con l'attuazione di tutte quattro le fasi. In qualche caso si è valutato opportuno saltare una fase, in altri le fasi si sono parzialmente sovrapposte.

Nell'attuare il processo di formazione si è posta molta attenzione, soprattutto nelle prime tre fasi, all'acquisizione e sviluppo di capacità e competenze professionali, sia

di tipo trasversale - quelle che si definiscono ‘competenze sociolavorative’, che riguardano il ‘saper essere’ e quindi il comportamento – che maggiormente specifiche, riferite cioè a figure professionali pre-definite, in un sistema organizzativo di tipo lavorativo.

La fase di *stage*, con *l’accompagnamento al lavoro* ha rappresentato l’aspetto più innovativo.

Durante lo *stage* la persona si sperimenta in un contesto produttivo reale, con le sue regole e i suoi ritmi, e apprende anche tutte le competenze di quello specifico luogo di lavoro. Questo, oltre a rappresentare un’importante esperienza formativa per la persona, comporta anche l’opportunità, per l’azienda, di formare una persona che potrà essere utilmente inserita, al termine del periodo previsto, nell’organizzazione..

L’attività di accompagnamento ha avuto come obiettivo principale la facilitazione dell’incontro tra la persona e un contesto di lavoro reale (azienda o Cooperativa di tipo B). L’affiancamento è risultato – in modo evidente nel caso della salute mentale - un elemento facilitante: come se la possibilità di avere un riferimento educativo e relazionale mettesse la persona in condizione di ridurre quella quota di ansia e timore che spesso la accompagna nell’ingresso in azienda, e che di frequente determina il fallimento del progetto lavorativo. Garantire in questa delicata fase aspetti relazionali di sostegno e di accoglienza aiuta a conciliare le esigenze produttive con gli elementi problematici con cui le persone devono confrontarsi anche fuori dai luoghi protetti.

| Alcuni dati: | |
|---|-----|
| <i>N° di utenti che hanno completato la fase di acquisizione di conoscenze di base e specifiche</i> | 32 |
| <i>N° di utenti che hanno effettuato la formazione interna</i> | 30 |
| <i>N° di ore medie per utente</i> | 616 |
| <i>N° di utenti che hanno effettuato l’esperienza di stage</i> | 19 |
| <i>N° di ore medie per utente</i> | 106 |

Due percorsi di accompagnamento in azienda: l'esperienza della Cooperativa Il Graticolato

I due percorsi di accompagnamento sono stati sperimentati presso due diverse aziende; con una c'era già stata una precedente esperienza di collaborazione, mentre l'altra è stata un contesto del tutto nuovo. Nel primo caso la necessità di tempi lunghi ha portato - allo scadere dei termini della sperimentazione Nautilus - all'attivazione di un tirocinio formativo che ha buone premesse per evolvere in inserimento lavorativo, nell'altro si è arrivati in tempi relativamente brevi all'assunzione.

L'accompagnamento è stato attuato in modo diverso nei due percorsi, dovendo naturalmente tale tipo di intervento tener conto dello specifico contesto aziendale.

*Il **primo accompagnamento**, svolto in un'azienda con cui era già avviata una modalità di collaborazione, si è attuato con un affiancamento volto soprattutto - poiché le caratteristiche individuali lo rendevano opportuno - al sostegno della persona sotto il profilo emotivo e motivazionale.*

L'intervento mirato su tali aspetti ha permesso di registrare una graduale evoluzione positiva degli aspetti problematici, che pur con la necessità di tempi più lunghi previsti dalla sperimentazione, si valuta possa condurre all'inserimento lavorativo.

*Nel **secondo caso**, che ha portato all'assunzione al termine del percorso, l'accompagnamento si è svolto con un affiancamento della persona gradualmente diminuito: durante le prime due settimane, in cui la persona svolgeva lo stage al mattino, l'educatore la affiancava in azienda un'ora al giorno, con la possibilità poi per la persona di frequentare il Centro della Cooperativa al pomeriggio. Successivamente l'intervento si è rarefatto, fino ad essere realizzato - dopo circa due mesi - esclusivamente su richiesta della ditta. L'intervento su richiesta, verificatosi in alcune occasioni, è risultato molto efficace, probabilmente anche grazie al rapporto di fiducia che l'operatore ha potuto instaurare con il personale dell'azienda.*

Indubbiamente il momento di ingresso in azienda è stato per le persone un passaggio chiave, e il ruolo dell'educatore che le affiancava all'interno di realtà produttive - il Job Coach - è risultato molto delicato, richiedendo specifiche competenze e particolari abilità relazionali.

Non si è trattato solo di essere capaci di empatia e di valorizzare le risorse, ma è risultato indispensabile saper leggere e relazionarsi con le dinamiche del mondo del lavoro, avendo la capacità di entrare in ambienti lavorativi diversi dal proprio, individuandone il funzionamento, le risorse e i limiti, e le modalità di volta in volta più adeguate per interagirvi, in modo da promuovere un ambiente relazionalmente sostenibile per la persona che vi accedeva. Importante è stato inoltre dare al proprio intervento tempi e metodi flessibili, individualizzati rispetto alla persona in percorso di inserimento, e adattati alle specificità aziendali

Fase di verifica e monitoraggio del Progetto Individuale

Il Progetto C.L.G. ha previsto di monitorare costantemente l'attuazione di ciascun progetto individuale, rilevandone le difficoltà, e dove necessario riformulandone obiettivi o modalità.

Per ciascun progetto si richiedeva almeno una verifica in itinere - dopo i primi due mesi dall'ingresso nel C.L.G. - e una verifica e valutazione finale, contenente

indicazioni sul raggiungimento degli obiettivi e sui tempi utilizzati, sull'utilizzo delle risorse, sulle competenze trasversali e professionali specifiche acquisite.

Obiettivo di questa fase è stato verificare quanto l'attuazione dei progetti abbia risposto agli obiettivi previsti, identificare quali risorse e quali aspetti abbiano permesso o agevolato il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, verificare l'effettivo utilizzo degli strumenti previsti.

Tutte le verifiche principali – almeno una intermedia e la valutazione finale – sono state condivise con la persona – in alcuni casi con la famiglia -, con il SIL e con i servizi invianti.

Alcuni dati:

- *per ciascun utente sono state utilizzate mediamente 15 ore di verifica, con il coinvolgimento medio di 4 – 5 operatori;*
- *gli obiettivi della dimensione sociolavorativa più frequentemente **raggiunti** dagli utenti hanno riguardato il rispetto delle regole e la capacità di apprendimento tramite istruzioni verbali; in generale si è registrato un miglioramento del 57,8% dei livelli di autonomia in quest'area;*
- *gli obiettivi della dimensione professionale più frequentemente **raggiunti** dagli utenti hanno riguardato la concentrazione sul lavoro e la regolarità del ritmo; in generale si è registrato un miglioramento del 57,3% dei livelli di autonomia in quest'area;*
- *nel 57,3% dei casi si è registrato un **aumento della consapevolezza di sé dell'utente;***
- *nel 74,4% dei casi c'è stata **corrispondenza tra livello dei risultati attesi e ottenuti.***

Fase di conclusione del percorso

La funzione di questa fase, dopo la sintesi effettuata in fase di valutazione finale, è stata principalmente quella di formulare indicazioni sul percorso futuro più opportuno per la persona, condividendole con gli altri servizi coinvolti e con la persona stessa.

A conclusione dei percorsi, e successivamente agli incontri di verifica col SIL e i servizi invianti, si è infatti sempre previsto un colloquio con l'utente – quando opportuno assieme ai familiari – per una restituzione sull'andamento del percorso, sui risultati raggiunti ed eventualmente sugli elementi di difficoltà rimasti.

Al termine di ciascun percorso si è redatta una relazione conclusiva, contenente gli elementi già indicati nella valutazione finale del progetto, ed eventualmente con la formulazione di indicazioni sulle prospettive future o sulle opportunità di percorsi diversi per la persona stessa.

Tra le possibili indicazioni di percorso futuro in fase progettuale se ne ipotizzavano alcune:

- *inserimento lavorativo presso realtà produttive non protette*
- *inserimento lavorativo presso Cooperativa B*
- *inserimento o reinserimento in centro diurno*
- *corso di formazione professionalizzante*
- *tirocinio SIL*

| Alcuni dati sugli esiti dei percorsi: | |
|--|-------|
| <i>N° di percorsi realizzati</i> | 32 |
| <i>N° di utenti inseriti al lavoro al termine del percorso</i> | 7 |
| <i>N° di utenti avviati a tirocini al termine del percorso</i> | 15 |
| <i>N° di utenti inseriti al Ceod al termine del percorso</i> | 4 |
| <i>N° di utenti inseriti in progetti di integrazione sociale</i> | 1 |
| <i>N° di utenti inviati ad altri percorsi riabilitativi</i> | 5 |
| <i>N° di aziende coinvolte</i> | 14 |
| <i>% di soddisfazione dell'utente per il percorso formativo realizzato</i> | 78,9% |

**La fase di conclusione dei percorsi:
l'esperienza della Cooperativa Il Germoglio**

Le modalità di offerta formativa per i quattro utenti che si sono avvicinati presso il C.L.G. della Cooperativa Germoglio sono state le medesime, comunque adattate e individualizzate rispetto a ciascuna persona. Per ciascuno infatti è stato progettato e condiviso un percorso calibrato sulle caratteristiche e abilità possedute.

Dei quattro percorsi solamente uno ha raggiunto la meta dell'inserimento lavorativo, svolgendosi senza particolari difficoltà nei tempi previsti. La situazione di partenza della persona le ha infatti consentito di seguire le fasi secondo i tempi previsti in progettazione. Il percorso si è svolto nei sei mesi stabiliti, ed ha fatto riscontrare il raggiungimento dei risultati attesi. Per consentire alla persona un consolidamento della tenuta lavorativa si è valutato di far precedere l'inserimento lavorativo, poi avvenuto, da un tirocinio SIL.

Un secondo percorso si è svolto pressoché con lo stesso iter i primi sei mesi, dopodiché la formazione si è protratta per altri sei mesi, quattro dei quali con uno stage in azienda che però al termine del percorso, nonostante la verifica di discrete capacità raggiunte dalla persona, non ha dato la disponibilità ad attuare l'assunzione. In questo caso si è concordato, terminata la sperimentazione Nautilus, di attivare un tirocinio SIL con la prospettiva di un prossimo e possibile inserimento.

Gli altri due utenti che hanno svolto la formazione hanno mostrato di non possedere quelle capacità ed abilità indispensabili ai fini di un inserimento nel mondo del lavoro. Sono risultati necessari sei mesi per completare l'osservazione e per individuare abilità e limiti, dopodiché si è valutato di far proseguire altri sei mesi l'esperienza al fine di definire con maggior chiarezza e di approntare il percorso per ciascuno più adatto: uno ha proseguito il proprio percorso con un inserimento presso un Centro Educativo Occupazionale Diurno, l'altro con l'attivazione da parte del SIL di un tirocinio socializzante.

Di fatto tutte le esperienze hanno dimostrato quanto il percorso all'interno del C.L.G. sia stato necessario per valutare le abilità possedute e individuare quindi le modalità più opportune di proseguimento di ciascun percorso.

Non è stato semplice in alcuni casi esplicitare la necessità di percorsi diversi, soprattutto alla luce delle aspettative dei familiari. In effetti il coinvolgimento dei familiari stessi è risultato fondamentale fin dall'inizio, per rivedere insieme il percorso più adatto. E' stata dunque graduale la consapevolezza di una nuova prospettiva, sia da parte dell'utente che del familiare, maturata di pari passo a quanto emerso - e condiviso - dalle osservazioni e dalla conoscenza quotidiana presso il servizio offerto. Questo lavoro costante di condivisione è stato certo un elemento di facilitazione per l'accettazione di una prospettiva diversa da quella immaginata.

Gli strumenti utilizzati

La sperimentazione ha previsto, oltre all'utilizzo di strumenti già in uso nei centri delle cooperative, di approntarne alcuni di specifici, utilizzabili da tutte le realtà coinvolte secondo modalità e linguaggi condivisi. Il vantaggio è stato quello di rendere possibile il confronto e lo scambio di informazioni e dati, di modo che i diversi utilizzatori potessero attribuire il medesimo significato alle osservazioni e informazioni raccolte inerenti l'utenza, migliorando la comunicazione tra servizi.

Tali strumenti, che si andranno brevemente a presentare, sono stati elaborati da un gruppo di lavoro costituito da operatori dei servizi impegnati a diverso titolo nella sperimentazione, che hanno svolto un percorso formativo su *Metodologie e strumenti per la valutazione delle risorse professionali delle persone svantaggiate*, previsto dal Progetto, e concluso con l'esperienza laboratoriale di messa a punto di strumenti specifici.

Il fatto che questo percorso formativo sia partito solo successivamente all'avvio della sperimentazione, se da un lato ha lasciato nel primo periodo a ciascun singolo servizio la definizione degli strumenti di osservazione e valutazione da utilizzare, dall'altro ha consentito di utilizzare l'esperienza dei primi mesi per individuare gli aspetti e le caratteristiche più significative da dare agli strumenti stessi.

- **Il Contratto educativo**⁵⁴

Si tratta del primo strumento con chiara valenza educativa, che pone l'utente all'inizio del suo percorso in un'ottica di piena condivisione e presa di consapevolezza su quanto sceglie di fare per la propria maturazione e crescita. E' con questo contratto che lo si richiama ad una sorta di "presa in carico" di sé, nel decidere di attivarsi concretamente e seriamente per il perseguimento di un addestramento che ha come fine ultimo l'inserimento nel mondo del lavoro.

- **La scheda di osservazione e valutazione (SVOC)**⁵⁵

E' lo strumento che serve all'operatore per poter delineare un quadro delle competenze della persona, soprattutto in vista della stesura di un Progetto Individualizzato. Tramite questa scheda si definiscono priorità e obiettivi sui quali lavorare per migliorare le competenze e capacità necessarie.

La scheda prevede l'osservazione e la valutazione di diverse aree che, articolate in items, vanno a costituire le diverse sfere di competenze e capacità dalle quali non si può prescindere se si vuole perseguire efficacemente un inserimento lavorativo.

Nella SVOC, la valutazione riguarda l'area dei *Comportamenti e regole del lavoro* - interessata agli aspetti concernenti la puntualità, la sicurezza e la correttezza -, l'area dell'*Apprendimento ed esecuzione dei compiti* - che osserva e valuta in maniera specifica e puntuale i molteplici aspetti di esecuzione e messa in atto del compito affidato -, l'area dell'*Organizzazione del lavoro* - relativa all'autonomia organizzativa e di controllo del risultato. L'area *emotivo-relazionale* riguarda le relazioni interpersonali sul luogo di lavoro, mentre l'area dell'*Autonomia personale* valuta abilità che riguardano ad esempio la cura della persona e il raggiungimento del luogo di lavoro. Infine, nell'area della *Motivazione al lavoro e condivisione del percorso* si vanno ad osservare e valutare aspetti inerenti il grado di consapevolezza, l'interesse, l'impegno, la motivazione e l'autoefficacia della persona.

Si è previsto di effettuare tre rilevazioni utilizzando questa scheda: la prima al termine del primo periodo di osservazione, la seconda a metà del percorso e la terza al termine, in modo da misurare l'evoluzione delle competenze che, per loro definizione, sono dinamiche.

⁵⁴ Si veda in Appendice: 2. *Gli strumenti del Centro di Lavoro Guidato*

⁵⁵ Si veda in Appendice: 2. *Gli strumenti del Centro di Lavoro Guidato*

La SVOC può venire usata anche a conclusione del periodo di tirocinio esterno per documentare il punto di vista e la valutazione del *tutor* aziendale che ha seguito l'utente nell'esperienza esterna.

- **La scheda di Autovalutazione⁵⁶**

La scheda di Autovalutazione è costruita in modo sostanzialmente parallelo alla SVOC, di cui riporta le aree e gli items. Questa scheda viene compilata dall'utente e gli consente di acquisire consapevolezza del percorso che sta facendo: vi trova descritti infatti tutti i parametri che compongono l'abilità e la competenza lavorativa, ed ha la possibilità di riflettere su di sé. La compilazione della scheda, ripetuta periodicamente, gli evidenzia inoltre l'evoluzione delle abilità e del percorso.

La comparazione dei dati delle due schede, la SVOC compilata dall'operatore e la scheda di autovalutazione dell'utente, fornisce inoltre informazioni utili rispetto alla consapevolezza dell'utente rispetto alle proprie abilità, alla sua percezione di autoefficacia, alla sua capacità di autocritica. L'operatore infatti utilizza la scheda, in momenti di *counseling* individuale, per promuovere negli utenti una maggior coscienza delle proprie capacità e dei propri limiti, degli aspetti ancora critici e dei miglioramenti in atto.

Come nel caso della SVOC, si è previsto di effettuare con questa scheda tre rilevazioni: al termine del primo periodo di osservazione, a metà del percorso e al suo termine.

Questo strumento è stato utilizzato più frequentemente con l'utenza psichiatrica, risultando, per la complessità descrittiva di alcuni items, poco comprensibile per le persone con disabilità intellettiva.

- **La scheda di Autovalutazione 'Smile'⁵⁷**

E' la scheda di autovalutazione in versione semplificata, con l'utilizzo di simboli, per un'utenza con disabilità intellettiva, difficoltà di lettura e comprensione del testo.; assolve gli stessi scopi della precedente scheda. Entrambe le schede possono essere utilizzate durante il percorso formativo, sia all'interno del C.L.G. sia in fase di stage in azienda esterna.

⁵⁶ Si veda in Appendice: 2. *Gli strumenti del Centro di Lavoro Guidato*

⁵⁷ Si veda in Appendice: 2. *Gli strumenti del Centro di Lavoro Guidato*

- **Convenzione di stage**

E' lo strumento che permette alle Cooperative di stabilire un accordo formale con le aziende o cooperative tipo B per l'attuazione degli stage, indicando gli impegni di ciascuna parte. Tale percorso è possibile secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento - Legge 196 del 1997 - che si prefigge lo scopo di agevolare la conoscenza diretta del mondo del lavoro; nella fattispecie i soggetti richiamati all'art.18, comma 1, lettera a) della legge possono promuovere tirocini di formazione ed orientamento presso aziende a beneficio di coloro che abbiano già assolto l'obbligo scolastico.

E' poi il *Progetto formativo di tirocinio* che va a completare i contenuti di questo accordo, indicandone le modalità di attuazione.

- **Progetto formativo di tirocinio**

Nel Progetto formativo di tirocinio vengono indicate le finalità e la modalità di attuazione dell'esperienza di tirocinio / stage: obiettivi, tempi, attività e mansioni, ruoli, e obblighi da adempiere durante il tirocinio in base a quanto concordato con l'azienda.

La firma dei tre contraenti (Azienda, Servizio promotore - Cooperativa - e Utente), sancisce e dà valore all'impegno dei soggetti coinvolti.

- **Counseling collettivo**

Il counseling, di gruppo e individuale – è superfluo ricordarlo - non è tra gli strumenti innovativi messi a punto all'interno della sperimentazione Nautilus, ma è stato spesso utilizzato, soprattutto con l'utenza psichiatrica. Si è rivelato un utile ambito per lo scambio di impressioni, ansie e soddisfazioni sperimentate nei luoghi di formazione. L'esperienza di gruppo ha dato risalto ai risultati e stemperato le difficoltà, soprattutto a livello emotivo e socio-relazionale: la condivisione e il confronto, mediati dall'operatore, hanno infatti contribuito a infondere un senso di sicurezza e spesso di ottimismo, che in alcuni casi hanno favorito l'evoluzione positiva del percorso.

- **Progetto Individualizzato**

E' lo strumento base per la progettazione, per definire per ogni persona inserita nel C.L.G. un progetto educativo – formativo individualizzato, e per definire l'area di intervento dei diversi operatori coinvolti e orientarne il lavoro.

Si compila sulla base dei dati raccolti nelle prime fasi – colloqui, incontri con i servizi, osservazione - che contribuiscono a definire gli obiettivi specifici. Questo strumento richiede di essere verificato frequentemente e di essere utilizzato con una sufficiente flessibilità, in modo da essere in grado di registrare i cambiamenti della persona (perché essa raggiunge via via gli obiettivi, o perché manifesta difficoltà che non si erano osservate prima, o perché l'azienda richiede una nuova mansione).

Come già riportato, il gruppo di lavoro del Progetto Nautilus aveva indicato l'opportunità che questo strumento contenesse almeno alcuni minimi dati relativi a: obiettivi educativi e formativi misurabili e temporizzati, attività previste e modalità per attuarle, modalità di fronteggiare eventi particolari, risorse umane e strutturali da impiegare, responsabilità e compiti dei diversi soggetti coinvolti, tempi di attuazione, sistemi e strumenti di verifica e valutazione dei risultati.

Tenendo presenti questi punti fondamentali, ciascun servizio ha utilizzato uno strumento diverso: partendo in linea di massima dal modello del PEI, ciascuno vi ha apportato degli adattamenti secondo le esigenze della propria organizzazione e utenza.

- **ICF**

L'ICF - Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute – è lo strumento elaborato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per classificare la salute e la disabilità della popolazione. Consente di cogliere, descrivere e classificare il 'funzionamento' della persona in diverse aree, tenendo conto dei fattori contestuali e ambientali.

Si tratta di uno strumento molto articolato, organizzato in due parti principali, ciascuna composta da due componenti, a loro volta suddivise in diverse sezioni. Nel corso della sperimentazione, si è approfondito l'uso della parte relativa ad 'Attività e

Partecipazione', dove l'*attività* è l'esecuzione di un compito o di un'azione da parte di una persona, e la *partecipazione* è il coinvolgimento in una situazione di vita.

Gli esiti della sperimentazione

Punti di forza e criticità, requisiti di sostenibilità e trasferibilità

Alcuni dati numerici più significativi sono stati già riportati nel paragrafo precedente, specificati per ciascuna fase del progetto, per dare un'idea delle dimensioni dell'azione realizzata, ma anche in qualche modo dei risultati per le persone che vi hanno partecipato. Ma gli esiti dei singoli percorsi, che pure sono fondamentali per individuare i punti deboli del progetto ed eventualmente migliorarli, non esauriscono gli esiti della sperimentazione in generale, che, a giudizio di chi vi ha partecipato, riguardano soprattutto l'individuazione di nuove pratiche e nuove metodologie di intervento.

Il Centro di Lavoro Guidato sembra aver sicuramente risposto alla necessità di individuare **una nuova tipologia di percorso**, che costituisca una tappa intermedia tra i servizi socio-educativi e l'inserimento in azienda - seppure con tirocinio, arricchendo la tipologia di risposte offerte con un percorso che si è rivelato efficace sia per la riabilitazione che per facilitare l'approccio col mondo produttivo. In particolare la gradualità dell'avvicinamento al lavoro, da realizzarsi con fasi successive che partono da un contesto riabilitativo per assumere caratteristiche progressivamente più simili al reale contesto produttivo è risultata efficace, in grado di diminuire l'ansia per l'approccio con una realtà nuova, ma anche di richiedere un impegno e una fatica maggiori in maniera progressiva, quindi più sostenibile per la persona.

Inoltre, la possibilità organizzativa di individualizzare molto non solo gli obiettivi, ma anche le attività, i tempi, e l'utilizzo di strumenti, ha consentito una maggiore motivazione da parte degli utenti, che più spesso hanno potuto scegliere la tipologia di attività per lo stage, con conseguente maggiore motivazione e investimento. Ancora rispetto alle tipologie di percorso, è risultata molto utile la possibilità di definire tra le finalità dell'ingresso nel C.L.G. la valutazione delle abilità e della collocabilità della persona. Spesso infatti, persone di cui non siano noti i livelli

delle autonomie e le abilità occupazionali o lavorative, vengono inviate a percorsi non adatti, rischiando fallimenti e frustrazioni.

Anche riguardo **agli strumenti** si sono riscontrati dei risultati interessanti.

L'elaborazione in gruppo degli strumenti stessi, mirati per l'accompagnamento al lavoro, ha prodotto la possibilità di un confronto tra operatori con esperienze diverse e, di conseguenza, un linguaggio condiviso per descrivere e valutare le situazioni, che indubbiamente garantirà una migliore qualità di lavoro e faciliterà le comunicazioni tra operatori e tra servizi.

L'elemento indubbiamente più innovativo è stato l'introduzione della funzione di accompagnamento al lavoro. La figura dell'operatore che media il rapporto tra la persona e il mondo del lavoro, con la possibilità di affiancare in alcuni momenti specifici la persona in azienda, si è rivelata senz'altro un elemento strategico in grado di aumentare le possibilità di successo dei percorsi. L'affacciarsi al mondo del lavoro rappresenta un'esperienza in cui la persona deve fronteggiare cambiamenti che coinvolgono le sue competenze, la sua rete sociale e l'immagine di sé. Si è dimostrata quindi importante l'azione, svolta in questo caso dagli operatori delle cooperative, di rielaborazione dei vissuti, delle difficoltà e della nuova percezione di sé come persona lavoratrice, così come l'attività di condivisione dell'esperienza nel gruppo di pari.

Questo tipo di strumento è parso utile nei luoghi di lavoro esterni, anche per agire sui pregiudizi sociali che spesso riguardano le persone in difficoltà.

Un altro livello in cui la sperimentazione sembra aver prodotto esiti significativi è quello che riguarda **la rete dei servizi**. L'esperienza di modalità organizzative interistituzionali, con una precisa definizione dei compiti e una integrazione delle competenze di ciascun servizio, ha mostrato di essere in grado di migliorare la collaborazione e di garantire un servizio più efficiente.

Alcune esperienze in questo ambito erano già in atto, se non altro per la necessità emergente di rispondere a bisogni riscontrati nell'utenza, ma la possibilità di confrontarsi, di utilizzare prassi e strumenti codificati e condivisi con altri servizi, di avere a disposizione le risorse organizzative per lavorare adeguatamente, sono tutti

fattori che hanno consentito una strutturazione e una modalità di intervento utile ed efficace.

Criticità

Nel corso della sperimentazione sono emersi alcuni elementi di difficoltà che ne hanno resa meno fluida l'attuazione, o talvolta hanno compromesso la possibilità di ottenere risultati migliori.

Alcuni di questi elementi hanno carattere più generale, altri riguardano più da vicino la realtà della cooperazione, altri ancora sono strettamente "tecnici".

Nella fase iniziale della sperimentazione è risultato difficile individuare, nei tempi previsti, candidati idonei: creare cioè un gruppo che avessero caratteristiche di maturazione e motivazione e che fosse in grado di avviare e concludere il percorso seguendo i tempi dettati dalla sperimentazione. Sempre in questa fase si sono riscontrate delle difficoltà legate ad invii che sembravano rispondere più alla necessità di dare risposte immediate alla persona o alla famiglia, che non alle reali caratteristiche del percorso che si andava a sperimentare. Si è evidenziata quindi ancora una volta l'importanza gli obiettivi generali e individuali siano chiari e condivisi da parte di tutti gli attori della rete.

Alcuni aspetti migliorabili riguardano le attività. Pur tenendo conto della preparazione e dell'esperienza degli operatori delle cooperative di tipo A, queste strutture, per la loro natura e organizzazione interna, possono offrire solamente alcune tipologie di attività, che sono state di volta in volta modificate e riorganizzate per renderle il più possibili "personalizzate", ma che proprio per la loro strutturazione possono aver limitato, per alcune persone, l'individuazione di un più ampio spettro di competenze.

Sarà inoltre importante, per le cooperative, ampliare sempre più i contatti con le aziende profit del territorio, non solo per creare nuove opportunità nel mondo del lavoro, ma anche per sviluppare sempre maggiore sensibilità verso queste tematiche e nuove modalità per l'inclusione sociale.

Si è constatato che in alcune esperienze la collaborazione tra le varie realtà coinvolte nel progetto è risultata più frammentata, a causa di n sovrapposizioni o mancanza di informazioni. La sperimentazione ha "funzionato" meglio là dove gli enti coinvolti nel progetto hanno potuto non solo conoscere e condividere gli obiettivi iniziali, ma

collaborare con continue verifiche e scambi; ad esempio è risultato particolarmente utile per il buon esito dei percorsi coinvolgere e condividere il progetto con i servizi inviati.

Pare utile inoltre rilevare che per favorire e potenziare le possibilità di sviluppo di questo progetto è importante che per le aziende il periodo di tirocinio sia considerato ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di assunzione relativo alla L. 68/99 (quando, ovviamente, le persone interessate sono disabili).

Al termine dell'esperienza e alla luce degli esiti raggiunti si può concludere segnalando quale criticità la natura stessa della sperimentazione, cioè il suo essere a termine. Si auspica che le caratteristiche che si sono dimostrate più adatte a dare risposte ai bisogni delle persone possano trovare nuove modalità di prosecuzione.

Un'ultima nota critica, rilevata da quasi tutti gli operatori coinvolti riguarda l'enorme quantità di documenti di rendicontazione - di complicata compilazione e talvolta ripetitivi - richiesta dalle norme attuative dei progetti Equal, appesantisce enormemente l'attività dei servizi.

Requisiti di sostenibilità

Perché il Centro di Lavoro Guidato Nautilus possa diventare una realtà dei servizi offerti alle persone, si ritiene sia auspicabile il realizzarsi di alcune condizioni:

- che il C.L.G. con queste caratteristiche venga formalizzato all'interno delle convenzioni tra le Aziende ULSS e le coop di tipo A, definendo percorsi differenziati nelle finalità e nell'organizzazione e garantendo da un lato le risorse, dall'altro le caratteristiche di qualità dei percorsi. Questo consentirebbe alle strutture possibilità di flessibilità nell'organizzazione delle attività all'interno e all'esterno dei centri diurni;
- che vi sia una chiara definizione dei ruoli e degli ambiti di competenza di ciascun servizio;
- che esista un accordo con la Provincia affinché i tirocini C.L.G. valgano come copertura dell'obbligo (L. 68/99) per l'azienda ospitante;
- che si possano continuare a programmare momenti di formazione comune, in particolare per gli operatori impegnati nell'accompagnamento al lavoro.

In conclusione si può ritenere che l'esperienza di questa sperimentazione, pur con alcuni aspetti di problematicità, abbia evidenziato la capacità di proporre importanti aspetti innovativi nelle prassi degli operatori dei servizi che si occupano di formazione, valutazione delle competenze e inserimento lavorativo. Un buon funzionamento della rete dei servizi, accanto alla capacità di sviluppare gli elementi che si sono individuati quali fattori di successo (ad esempio la funzione di accompagnamento al lavoro), possono dare avvio ad una modalità di intervento certo molto significativa nel panorama della riabilitazione.

La Ricerca Attiva del Lavoro

Andrea Pastò, Daniela Fiorenzato

Il Progetto Equal – Nautilus ha promosso, tra gli obiettivi principali, la sperimentazione di formule innovative d'intervento, capaci di migliorare le condizioni per consentire l'inserimento lavorativo dei soggetti deboli, evitando il ricorso a strutture e servizi di tipo assistenziale.

Tra le azioni previste ha indicato:

- l'elaborazione di nuovi percorsi educativi e di orientamento per soggetti svantaggiati;
- la creazione di nuove opportunità d'inserimento lavorativo.

Al Programma per la Ricerca Attiva del Lavoro il Progetto affida quindi il compito di avviare una sperimentazione che coniughi entrambe le azioni, onde poterne valutare utilità ed efficacia.

Prefigura, quindi, l'ipotesi di un percorso d'accompagnamento scandito nelle seguenti fasi:

- presa in carico del soggetto previa verifica dello stato e delle cause/motivazioni di svantaggio;
- definizione del programma di ricerca attiva;
- accompagnamento e supervisione del soggetto nell'attuazione del programma;
- verifica dei risultati conseguiti.

Come destinatarie dell'attività, sono indicate persone con "maggiori difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro, a causa di svantaggi di tipo sociale/culturale, legati a situazioni personali e/o familiari".

Si affida, inoltre, a tale sperimentazione, la valutazione dell'efficacia dell'utilizzo di forme di supporto economico (simili al reddito minimo d'inserimento), commisurato alle attività di ricerca attiva svolte dai soggetti coinvolti.

“I fatti sono come i sacchi, stanno in piedi se li riempi”
Luigi Pirandello

Mandato e contesto

A quale domanda reale, a quale bisogno effettivo, si tenta di rispondere con il Programma di Ricerca Attiva di lavoro? L'articolarsi di forme di protezione sociale più flessibili, diversificate ed operativamente individualizzate in risposta al contrarsi della protezione sociale classica, concessa in modo incondizionato perché ancorata a diritti del lavoro, si va via via estendendo, promuovendo azioni rivolte a coloro che sono emarginati dalle misure classiche.

Rientrano in questo nuovo regime l'attivarsi di dispositivi d'aiuto all'impiego, di soccorso ai più deprivati e di lotta contro l'esclusione caratterizzate dalla formalizzazione di un “contratto” e di un “progetto” individuale, che implicano la partecipazione attiva dei destinatari dello stesso.

L'aumento dei fenomeni di precarizzazione nelle relazioni sociali e lavorative, associato a situazioni d'esclusione sociale, costituisce quindi la condizione problematica alla quale contrapporsi.

Approfondendo il concetto d'esclusione sociale come esclusione alle risorse per l'integrazione sociale, si possono individuare i seguenti due ordini di motivi che la caratterizzano.

- “Perché, per circostanze sociali o soggettive, si manca delle abilità, delle capacità di fruirne: è il caso degli handicappati fisici e psichici nella misura in cui non esistano misure di sostegno; degli immigrati che non posseggono delle conoscenze linguistiche e culturali necessarie per accedere alle risorse cui pure avrebbero diritto;
- Perché esistono barriere istituzionali all'accesso a questi diritti e risorse. E' il caso, ad esempio, dei giovani a basso reddito che non hanno diritto ad accedere alle case popolari; ma è anche il caso dei tossicodipendenti o dei sieropositivi quando a motivo di questa loro condizione vengono esclusi dal

lavoro, o dalla fruizione di servizi, o dall'accesso a spazi sociali o attività; ...”⁵⁸

E' il caso, inoltre, di tutte quelle persone in situazione di svantaggio che non possono rientrare nel collocamento mirato previsto per le “categorie protette” – Legge n°68/1999.

Tale condizione d'esclusione, infatti, “mette a rischio non solo l'identità professionale, ma anche l'identità personale, poiché nega all'individuo la possibilità *di fare esperienza dei suoi talenti*, delle sue competenze, del suo valore personale, della sua utilità sociale.”⁵⁹

L'obiettivo di favorire l'integrazione sociale coniuga, quindi, interventi che salvaguardino e potenzino l'acquisizione d'identità personali e professionali positive, diversificando i servizi ed ampliandone le opportunità d'accesso.

Il Programma di Ricerca Attiva si propone, dunque, con elevata congruenza, come un'opportunità formativa finalizzata al consolidamento e allo sviluppo dell'identità lavorativa ed all'integrazione occupazionale.

Amplia inoltre i servizi erogati, riducendo ulteriormente il fenomeno dell'esclusione sociale.

Costituzione del Gruppo di Lavoro ed avvio della fase operativa.

Maggio 2004 – Prende avvio il Gruppo di Lavoro costituito per progettare e realizzare la sperimentazione, composto da operatori appartenenti agli enti coinvolti (Comune di Padova e Aziende ULSS del territorio provinciale

Giugno 2004. Dopo alcuni incontri si stabilizza la composizione del Gruppo di Lavoro e si produce un “Modello”⁶⁰ che fornisce le coordinate operativo/temporali alle quali dovranno attenersi gli operatori nell'attuazione della sperimentazione. Dal lavoro del Gruppo emergono subito alcune questioni attinenti alle peculiarità della sperimentazione, non facilmente assimilabili a forme di facilitazione al collocamento già praticate, quali i tirocini di formazione e orientamento, i colloqui ed i tirocini di mediazione.

⁵⁸ Saraceno C. (1993), “Glossario «Disagio e Dintorni»: Esclusione Sociale”, in *Animazione Sociale*, n. 1, p.25

⁵⁹ *Ibidem*, p. 25.

⁶⁰ Si veda il progetto in Appendice: 3. *Gli strumenti della Ricerca Attiva del Lavoro*

L'elenco che segue sintetizza alcune riflessioni emerse, rinviando a successive considerazioni.

Ruolo dell'operatore – La novità della sperimentazione impone all'attenzione la questione del ruolo dell'operatore, delle funzioni e competenze da esercitare. Gli operatori si impegnano a collaborare all'approfondimento del tema sulla base di una riflessione ed autovalutazione che, una volta condivisa, possa rappresentare la più completa approssimazione di quanto sperimentato in tal senso. Gli operatori si impegnano quindi a far proprio "il percorso" da proporre all'utente, individuandone le problematiche e prospettando le soluzioni possibili.

Individuazione dei destinatari – Tale questione occupa a lungo il lavoro del gruppo. Ciò è dovuto al fatto che l'utenza afferente dai Servizi è differenziata. Oltre a ciò è chiaro che l'individuazione dei destinatari è strettamente connessa alla definizione dei requisiti personali da considerare e ad una informazione ai Servizi, soggetti delle segnalazioni, dettagliata, completa e coerente con le finalità e le caratteristiche del Programma.

Modalità d'accompagnamento/formazione – Viene affidata agli operatori l'autonoma gestione della metodologia attuativa. Tale scelta è determinata dalla complessità derivante dai diversi contesti territoriali e dei destinatari, nei quali e per i quali sarà attuata. E', inoltre, strettamente correlata alle diverse compatibilità lavorative alle quali sono vincolati gli operatori/sperimentatori. Gli incontri del Gruppo di lavoro, finalizzati al monitoraggio, offriranno una preziosa opportunità di scambio e confronto su questo tema. La metodologia adottata, dovrà in ogni modo affrontare le seguenti questioni:

- come caratterizzare la funzione di accompagnamento, quali strumenti utilizzare,
- cosa è necessario, per l'utente, sapere di sé e del mercato del lavoro,
- cosa è necessario saper fare,
- come è necessario saper essere per effettuare una ricerca efficace.

Ruolo dell'utente - L'attivazione del Programma di Ricerca Attiva crea/propone una possibile discontinuità nelle modalità relazionali sperimentate dall'utente. E' implicitamente impegnata a promuovere il passaggio da un intervento unidirezionale, la cui funzione è riparatoria ed incentrata più sul bisogno che sulla persona

dell'utente (identificato, di fatto, come l'"oggetto" dell'intervento) ad una relazione bidirezionale fondata sulle sue abilità e sulla sua adesione attiva ad un processo di decostruzione d'eventuali "circoli viziosi", di ricerca d'opportunità e di realizzazione di azioni d'efficace empowerment.

Il protagonismo assegnato/riconosciuto, rinforzato dal contributo economico commisurato alle sue azioni di ricerca, lo rende pienamente compartecipe del Programma e della sua valutazione. Tale condizione attivante, condivisa con gli operatori, favorisce l'esercizio di una fondamentale opportunità autovalutativa ed il conseguente incremento delle capacità d'autoconsapevolezza e di relazionalità.

Ruolo della rete – I Servizi inviati si costituiscono come importanti interlocutori di sostegno del Programma, coadiuvandone l'azione dal punto di vista informativo e motivazionale. Il Programma di Ricerca Attiva si propone, inoltre, di sensibilizzare e stimolare l'utente al potenziamento della propria rete sociale, promuovendo la compartecipazione degli operatori sia a livello informativo che, su richiesta dell'interessato, direttamente operativo.

Luglio -settembre 2004 – Gli operatori referenti iniziano la presentazione del "Programma Ricerca Attiva del Lavoro" nei Ser.T., nei C.S.M. dei Servizi Psichiatrici, nei Servizi per la Disabilità e nei Servizi Territoriali di base e specialistici per l'Età Adulta ed Evolutiva, nei rispettivi territori di competenza. Tale presentazione costituisce la premessa alla segnalazione dei potenziali utenti partecipanti al Programma ed al successivo colloquio con gli operatori segnalanti.

Particolare attenzione è stata posta, in questa fase, nel fornire informazioni chiare sui caratteri del programma ed in particolare modo sull'individuazione dei destinatari, secondo le seguenti indicazioni:

- numero partecipanti: indicativamente 12 per ciascun ente partner
- contributo economico pro capite commisurato ad un tetto orario: € 3.00 per ora, per un massimo orario di 21 h settimanali.
- durata della sperimentazione: settembre 2004 – febbraio 2005; per ciascun percorso individuale è determinata una durata massima di 3 mesi.
- definizione dei destinatari: le condizioni che accomunano i tutti i destinatari sono: di essere non occupati, interessati e disponibili ad effettuare un percorso

abilitante la loro autonoma ricerca lavorativa e prevalentemente privi di un riconoscimento di invalidità. Più in dettaglio sono state individuate le seguenti categorie:

- giovani in carico al SER.T. per segnalazione art. 75 D.P.R. 309/90;
- persone in uscita da percorsi riabilitativi (comunità terapeutica, ...) o formativi (tirocini, ...)
- donne straniere
- donne di età > 40 anni, da tempo inoccupate
- disoccupati di lunga durata
- minori all'uscita dalle comunità
- persone con disturbi psichiatrici, ben compensati o dopo crisi temporanea
- disabili fisici.

L'attività di condivisione del progetto con la rete dei servizi ha portato alla raccolta e valutazione di **158** segnalazioni⁶¹, delle quali ne sono state accolte **92**.

Sulla base di queste ultime, si sono effettuati i colloqui con gli operatori invianti, finalizzati ad approfondire le informazioni, riguardanti, in particolar modo, formazione, precedenti occupazionali, autonomia, capacità relazionali e motivazione e a valutare l'opportunità della partecipazione del loro utente al Programma e la rispondenza ai requisiti previsti.

Sono stati fissati, quindi, i colloqui con i destinatari individuati, finalizzati all'illustrazione dell'intervento e a fornire tutti i chiarimenti necessari alla loro scelta di adesione formale alla sperimentazione proposta.

Questa fase di colloqui ha portato ad accogliere, in quanto ritenute adeguate alle indicazioni fornite dal modello preliminare, **79** segnalazioni.

Settembre 2004 / Marzo 2005 – Attivazione percorsi

Riportiamo di seguito le sintetiche relazioni fornite dagli operatori referenti: le loro osservazioni, riportate in modo "narrativo", possono evidenziare esperienze e riflessioni emerse nei diversi contesti territoriali e istituzionali.

U.L.S.S. n°15 – Mariangela Zanella, Educatrice Professionale

⁶¹ Si veda la scheda di segnalazione in Appendice: 3. *Gli strumenti della Ricerca Attiva del Lavoro*

Sono state prese in carico **18** persone:

- 4 uomini e 14 donne
- età media 28 anni
- scolarità media inferiore /superiore
- nazionalità italiana.

Le persone sono state segnalate dal Ser.T., dal CSM., dai servizi territoriali dell'età adulta e dell'età evolutiva (in dimissione da comunità protetta o in carico per abbandono scolastico) per problematiche legate a disturbi di personalità, di dipendenza, relazionali, per disagio da difficoltà di reinserimento lavorativo.

Molti risultavano già iscritti al Centro per l'Impiego ma l'iscrizione era datata. Per tutti è stato necessario rifare il colloquio e quindi il progetto personalizzato.

La tenuta del progetto non è stata omogenea: le persone con problemi di dipendenza non hanno retto all'impegno per insufficiente motivazione alla ricerca del lavoro. Il contratto, in questi casi, è risultato vuoto di partecipazione e di condivisione; i percorsi migliori sono stati quelli in cui si è lavorato in modo integrato con i servizi invianti per creare una rete di sostegno che sopravvivesse al progetto Nautilus.

Risultati: un ragazzo in età di apprendistato ha avuto offerte e periodi di prova ma non sono andate a buon fine perché richiedevano ritmi di apprendimento e di esecuzione veloci, superiori alle sue possibilità.

Tra le donne, 4 hanno avuto proposte di lavoro e periodi di prova che si sono conclusi negativamente; una ha rifiutato un lavoro perché si trattava di sostituzioni per pochi giorni, una ha trovato lavoro casualmente dopo poche settimane ma indipendentemente dal progetto e una sta frequentando il corso per O.S.S. con retta a carico del Comune di residenza.

Il contributo economico è stato di aiuto in alcune situazioni per conseguire patenti di guida o il patentino per il motorino o per acquisto occhiali .

L'esperienza della ricerca per molti è stato uno strumento per immergersi nel circuito delle risorse

(centro per l'impiego, sindacati, agenzie interinali) sconosciute ai più , da cui altrimenti sarebbero stati esclusi anche per l'ampiezza del territorio e la lontananza da servizi ; è servito in particolare alle persone seguite dal CSM perché di solito non

si muovono da casa, quindi è stata l'occasione per un percorso di maggior autonomia.

La restituzione, da parte dei servizi inviati, è stata positiva sia perché ha permesso loro di conoscere meglio gli utenti, sia per l'importanza, da loro rilevata, di una figura di accompagnamento che orienti i soggetti in un mondo complesso e spesso ostile. La ricerca attiva è stata l'occasione per i più giovani di uscire di casa ed ampliare il mondo delle conoscenze e, per le persone con problemi di natura psichica e difficoltà relazionali, di entrare in contatto con l'esterno in maniera protetta grazie all'accompagnamento.

Gli operatori dei servizi chiedono che il modello sperimentato di ricerca attiva continui, ma il suo successo dipende dall'integrazione tra servizi: i progetti vanno a buon fine se vi sono contatti frequenti tra gli operatori per concertare gli obiettivi, se c'è confronto con le persone per rinforzare reciprocamente i messaggi, dare il segno dell'unità e fare assieme incontri di verifica e di riprogettazione.

Il contributo economico va usato come risorsa per alcune persone ma non per tutte. Esso dipende dal grado di motivazione al lavoro e anche dalle informazioni date sulla natura del contributo. È stato utile per disoccupati da lungo tempo e per i giovani in quanto la ricerca attiva si è rivelata costosa (fotocopie, benzina, telefonate, etc). Le persone hanno bisogno di aiuti concreti perché la situazione personale è risultata spesso molto critica.

U.L.S.S. n°16 – Nicoletta Canton - Andrea Pastò, Educatori Professionali

Sono state prese in carico 20 persone, un percorso è stato interrotto, 19 sono stati portati a termine.

15 uomini, 5 donne

età media 38 anni

16 celibi/nubili, 4 coniugati /separati

15 vivono in famiglia, gli altri soli o in strutture di accoglienza.

11 con scolarità di diploma di media inferiore, gli altri con diploma di media superiore e/o laurea.

Le persone sono state segnalate dai Ser.t. e dai Servizi di Salute Mentale.

Risultati: 1 persona è stata inserita in borsa lavoro per un anno nell'ambito di un progetto per le tossicodipendenza; una persona è rientrata nella cooperativa sociale presso cui lavorava a tempo determinato e da cui si era temporaneamente sospesa per reperire eventuali altre opportunità con il progetto Nautilus, due persone hanno trovato una occupazione a tempo determinato ed una a tempo indeterminato.

Alcuni stanno frequentando corsi di alfabetizzazione informatica.

Tutte le persone segnalate dai servizi psichiatrici hanno evidenziato problemi motivazionali, sensi di colpa e di inadeguatezza per la propria condizione di disoccupazione. Per loro sono stati individuati, come strumento di lavoro, degli incontri di gruppo finalizzati a condividere, superare le difficoltà e conoscersi meglio per poter poi comunicare e presentarsi in modo chiaro e adeguato ai posti di selezione e di lavoro. Per alcuni, in particolare per gli adulti con problemi di dipendenza, il contributo economico è stato l'incentivo alla disponibilità al progetto ma non vi era una vera motivazione alla ricerca.

Molti hanno dimostrato di aver maturato una nuova consapevolezza delle proprie difficoltà psicofisiche e dei propri limiti, prima rifiutati. Conseguentemente sono diventati disponibili a collaborare in maniera più attiva con i servizi specialistici anche per intraprendere percorsi strutturati per i disabili (riconoscimento dell'invalidità civile, aggancio al SIL per sostegno al collocamento).

U.L.S.S. n°17 – Luciano Galiazzo – Rita Rosito, Educatori Professionali

14 persone per le quali è stato attivato uno specifico progetto di ricerca attiva.

8 uomini, 6 donne

età media 31,9 anni

6 con scolarità media inferiore, 8 con diploma o laurea.

2 persone sono state segnalate per problematiche di disagio sociale, tutte le altre per problematiche di tipo psichiatrico e/o fisico certificato.

La modalità di ingaggio degli utenti è stata per tutti quella del colloquio informativo sul progetto con contenuti anche di tipo orientativo; i successivi interventi comprendono l'accompagnamento, l'attivazione di un tirocinio SIL, oltre a counseling e orientamento.

Sono stati usati strumenti quali materiale informativo ottenuto attraverso Internet, alcuni strumenti di auto-promozione quali volantini riguardanti le proprie attitudini, oltre a progetti elaborati dal SIL.

Nessun utente ha trovato occupazione durante il percorso e per quei casi non seguiti con un vero e proprio progetto SIL (che quindi ha implicato un impegno quotidiano in termini di ore di tirocinio) non c'è stata quella motivazione e quella assiduità di impegno previsto dal "monte ore" (circa 20 ore di ricerca attiva settimanale) del progetto.

La natura della proposta del progetto, che non consiste in qualcosa di prestabilito, ma presuppone l'attivazione in prima persona da parte dell'utente ha un po' spaventato e destabilizzato le persone perché in molti (anche giovani) è ancora presente una mentalità di tipo assistenzialistico. Responsabilizzarsi ed attivarsi autonomamente nella ricerca del lavoro risulta una cosa strana. Alcuni hanno accettato di collaborare allettati dal contributo economico erogato ma poi, compreso l'impegno pratico a livello di richieste, di spostamenti da effettuare e di modulistica da compilare, si sono spaventati ed hanno desistito dal progetto.

Per questo il punto di forza del progetto è proprio dato dalla possibilità di poter attivare la persona, rilevando, e allo stesso tempo promuovendo, la sua motivazione, le sue risorse e autonomie, in tempi definiti e precisi.

COMUNE DI PADOVA – Daniela Fiorenzato, Assistente Sociale – Federica Bruni, Counselor

Le situazioni per le quali è stato attivato il progetto sono state **18**.

4 uomini e 14 donne

7 di nazionalità italiana e 7 di nazionalità straniera extracomunitaria

età media degli uomini 45,5 anni e delle donne 32,7 anni.

Tre uomini sono celibi, uno separato; tre vivono da soli, 1 in comunità di accoglienza.

Le donne sono prevalentemente coniugate o conviventi, 12 vivono in famiglia.

Nota rilevata dalle schede di segnalazione: tutti hanno il cellulare divenuto assolutamente indispensabile per ogni potenziale contatto di lavoro e usano come mezzo di trasporto biciclette, motorini o mezzi pubblici. Solo 2 persone hanno l'auto propria.

Le situazioni segnalate sono tutte in carico ai servizi sociali territoriali di base e ai servizi dell'Ufficio Progetti e Prevenzione che si occupa dell'emarginazione estrema.

Le problematiche sono complesse; afferiscono non solo alla disoccupazione di lunga durata ma alle problematiche spesso correlate quali la salute psicofisica non certificata ma tale da indurre lo svantaggio e spesso aggravata da difficoltà relazionali e sociali ; la perdita del sostegno della rete familiare per separazione coniugale o decesso del genitore; le difficoltà economiche legate a appartenenza a nuclei monogenitoriali (madre sola con figli) o nuclei numerosi spesso di extracomunitari con monoreddito, con affitti onerosi e impediti all'autonomia per l'assenza di servizi quali asili nido, scuole per l'infanzia etc.

Quasi la totalità beneficia di contributi economici di minimo vitale o finalizzati al pagamento di beni e servizi di prima necessità .

Gli utenti del Comune di Padova, che sono stati presi in carico per la sperimentazione, provengono da esperienze di media/lunga disoccupazione, aggravata dall'attuale crisi del mercato del lavoro. La precarietà del lavoro ha reso ulteriormente precaria la loro condizione di vita. Se prima potevano sopportare dei periodi di disoccupazione perché riuscivano a mettere da parte qualche soldo, ora sono sempre più in difficoltà e indebitati. Per queste persone spedire decine e decine di curriculum con l'affrancatura, fare telefonate e spostarsi nelle aziende, rappresenta quindi un costo di difficile sostenibilità a cui il contributo economico previsto dal progetto dava una risposta significativa.

Gli uomini, soprattutto quelli attorno ai 40/45 anni, hanno richiesto più ore di accompagnamento rispetto alle donne. Sono più attivi, si muovono di più, ma esprimono l'umiliazione per essere fuori del mercato del lavoro e per doversi confrontare con molte figure femminili (negli uffici trovano soprattutto personale femminile , impiegate, assistenti sociali, donne spesso più giovani di loro). Vivono quindi un forte sentimento di inadeguatezza e questo richiede un ulteriore sforzo di attenzione e ascolto nei loro confronti.

Le donne, soprattutto straniere, hanno collaborato poco perché si arrendono di fronte al mondo del lavoro che le discrimina. In fabbrica non le prendono e trovano solo occupazione per poche ore al mattino presso cooperative di pulizia. Lavori molto usuranti, soprattutto per donne con figli piccoli che si trovano ad organizzare la vita

familiare in assenza di servizi sociali adeguati (scuole materne, nidi, mezzi per lo spostamento etc). Non vivono nella speranza né nella fiducia per cui sono poco motivate e di fatto preferiscono "rifugiarsi" nella protezione della casa e della propria rete sociale e familiare.

Le persone che sono state accompagnate per tutto il tempo della sperimentazione hanno ottenuto il seguente esito: una donna straniera ha trovato lavoro a tempo determinato, una persona ha partecipato alla selezione come telefonista ma non è stata accettata; una ha avuto la proposta di lavorare come guardia giurata ma ha problemi di salute e quindi ha dovuto rifiutare, 4 persone hanno partecipato a selezioni per un impiego pubblico. Due sono risultate idonee e una è in graduatoria. La maggior parte, dopo aver depositato il curriculum in tutte le agenzie interinali della città e presso il centro per l'impiego non è stata più contattata né per proposte né per avere un ritorno circa l'esito della domanda.

Aprile 2005 – Esiti⁶².

La sperimentazione ha coinvolto **79** soggetti nei percorsi attivati, **64** sono coloro che li hanno conclusi.

I soggetti sono stati segnalati con le seguenti tipologie di svantaggio:

32% svantaggio psichiatrico, 1.3% disabilità, 12% tossicodipendenza, 45.3% svantaggio sociale, economico e culturale, 8% svantaggio fisico.

Sul totale dei percorsi attivati:

- il 10.13% (8 persone) ha trovato occupazione. I contratti firmati sono 6 a tempo determinato e 2 a tempo indeterminato;
- il 21.52% (17 persone) ha iniziato percorsi formativi;
- il 15.19% (12 persone) ha iniziato un altro impegno continuativo;
- l' 8.86% (7 persone) effettua lavori saltuari;
- il 18.99% (15 persone) ha abbandonato il progetto.

L'esame dei questionari di gradimento restituiti dagli utenti e delle interviste agli operatori evidenzia pareri favorevoli all'iniziativa.

⁶² Si ringraziano il Dr. Paolo Pedron e la Dr.ssa Mia Tomat di Satef Veneto (partner responsabile del monitoraggio) per la raccolta ed elaborazione di tutti i dati riguardanti la sperimentazione. Il loro contributo, anche valutativo, è stato prezioso nell'elaborazione di questa sezione.

Si riportano alcune osservazioni tratte dal “Report finale” del progetto:

“Per quanto riguarda gli utenti, 43 persone su 79 (totale dei percorsi attivati) hanno restituito il questionario compilato, quindi in una percentuale del 54.4 % i soggetti si sono dichiarati decisamente soddisfatti del percorso effettuato e ne hanno pienamente riconosciuto l'utilità per conoscere i servizi del territorio e le opportunità di inserimento lavorativo, per riflettere meglio sulle proprie aspettative e sulle proprie capacità; hanno riconosciuto che sono stati aiutati a superare le difficoltà di inserimento lavorativo e a trovare lavoro.

I soggetti ritengono che le loro esigenze sono state trattate con competenza, da parte degli operatori, e la soddisfazione generale media degli utenti è alta.

Gli aspetti più apprezzati dagli utenti sono stati:

- le attività di informazione e di orientamento (22.68%),
- il contributo economico (23.71%),
- l'azione di supporto (19.59%).

Gli utenti evidenziano che il percorso dovrebbe avere maggiore durata.

La stessa osservazione viene fatta dagli operatori, che durante l'intervista effettuata, si sono dimostrati decisamente soddisfatti del servizio reso e ne riconoscono l'utilità: gli utenti hanno ricevuto un appoggio costante e una forte spinta motivazionale ad attivarsi per realizzare qualche cambiamento. Gli operatori hanno evidenziato la notevole utilità del servizio, emersa anche nel caso di percorsi conclusi senza realizzare un inserimento occupazionale: infatti in questo caso i percorsi di accompagnamento hanno indotto la persona a prendere consapevolezza di sé, a ritrovare una spinta motivazionale e a riprendere in mano la progettualità della propria vita”:

Valutazioni conclusive

Dalla sperimentazione sono emerse indicazioni che possono essere valutate positivamente sulla base degli indicatori disponibili, ma che certamente potranno essere oggetto di analisi più complete, se comparate ai dati emersi nelle pratiche di sostegno al collocamento già consolidate e alla riproposizione del programma con tempi e metodologia più adeguati.

Si sono evidenziate, inoltre, questioni che richiederanno un esame attento ed approfondito per meglio fondarne la sostenibilità e la trasferibilità nei servizi volti a favorire l'occupabilità.

Situazione dei destinatari

In quale situazione si trovano e chi sono le persone svantaggiate che ci sono state segnalate e di cui ci siamo occupati?

La descrizione seguente è una sintetica trasposizione di osservazioni emerse negli incontri del Gruppo di Lavoro.

“Sono persone estromesse dal mercato del lavoro per motivi vari, che con una attenta anamnesi personale rivelano storie di solitudine, di istituzionalizzazione precoce, di provenienza da ambienti familiari multiproblematici, che hanno dato un imprinting di autosvalutazione molto forte che condiziona pesantemente la vita sociale e lavorativa, tanto che difficilmente si modifica senza un percorso rieducativo e riabilitativo.

Spesso, inoltre, manca la rete parentale, che rappresenta oggi, per chi ce l'ha, l'unico vero sostegno nei momenti critici (si è potuto verificare che chi manca di parenti, o ha interrotto tutti i contatti, o è stato estromesso dalla famiglia, è nella situazione di essere privo di una risorsa fondamentale a cui potersi appoggiare nelle situazioni più difficili).

Sono persone allo sbaraglio in un mondo che sempre più si connota come instabile e senza certezze, dove i pochi lavori che si trovano sono sempre precari, rafforzando ulteriormente la loro precarietà.

Sono spesso persone senza progettualità verso il futuro perché, le esperienze accumulate negli anni, anche giovanili, sono state di continua emarginazione e di autoemarginazione, di luoghi dove nessuno li ha ascoltati e tanto meno presi in carico, senza punti di partenza e punti di riferimento, luoghi in cui parlare, ottenere informazioni, dove ritornare per avere conferme, dove approdare in momenti critici.

Sono spesso persone con una scarsa autonomia in un mondo che richiede capacità nell'uso delle informazioni, prontezza, velocità.

Si è notato, per esempio, che molti non sanno dov'è il Centro per l'Impiego, si dimostrano disorientati nel prendere contatti con i vari uffici; non sanno consultare l'elenco telefonico o le pagine gialle, non sanno calcolare i tempi per arrivare in un posto, non sanno leggere l'orario degli autobus. Ci sembra impossibile, ma questo è quanto risulta dalla nostra osservazione.

Il mondo esterno sembra troppo avanti per le loro capacità e nessun servizio si è, per contro, mai messo realmente al loro servizio.

Gli svantaggiati si caratterizzano, poi, non solo per il problema lavorativo, ma anche di salute psico fisica, di casa, di relazioni inadeguate. Quindi la difficoltà a reperire il lavoro è un aspetto della loro vita, ma spesso è la totalità della persona che è destrutturata, per questo è impossibile pretendere che siano pronti, adeguati, volenterosi, determinati e per questo quanto mai necessitano di accompagnamento e di presa in carico.”

Le situazioni descritte confermano l'esistenza di circoli viziosi di inoccupabilità in cui rischiano di restare intrappolate fasce di popolazione tradizionalmente considerate deboli.

Si è osservato, infatti, che “...la protratta assenza di sbocchi, riproduce e amplifica la demotivazione e una strisciante passività; tale condizione, a sua volta, riproduce e amplifica l'assenza dei requisiti di occupabilità (competenze di base tipo: motivazione, saper stare in un posto, esser capaci di relazione e adattamento); il che rischia di cronicizzare l'assenza di sbocchi”⁶³.

Si tratta di soggetti che, ponendo una questione di disuguaglianza di posizioni in un *continuum* che ha come estremi, da un lato la massima “forza”, e dall'altro la massima “debolezza” sociale possibile, si collocano in prossimità dell'estremo debole.

In un'area che dal grave rischio di esclusione sociale caratterizzata da scarsa capacità di utilizzare le risorse, dipendenza e basso riconoscimento si approssima all'area dell'esclusione, col suo corredo d'isolamento e misconoscimento.

Conseguentemente vengono confermati gli approcci volti a personalizzare gli interventi, nella consapevolezza che “le lacune del capitale sociale dei disoccupati, le

⁶³ Laino G. (2003), “Uscire dal circolo vizioso dell'inoccupabilità”, in *Animazione Sociale*, n. 1, p. 79

carenze motivazionali, le reticenze a cercare secondo una prospettiva razionale e ottimistica opportunità lavorative ed il grado di dequalificazione che un percorso formativo troppo povero ha prodotto⁶⁴ necessitano di una varietà di procedure di accompagnamento capaci di recuperare e di far recuperare motivazione e competenze e che si offrano come opportunità simmetricamente adeguate alla “domanda” di sostegno.

Contrattualizzazione e progetto individuale

La sperimentazione del Programma di Ricerca Attiva, per gli esiti prodotti e per l'interesse e l'apprezzamento verificati, integra efficacemente gli interventi di collocamento mirato e di accompagnamento già consolidati, evidenziando al contempo quanto i dispositivi di accompagnamento ed il tutoraggio personalizzato realizzino, nell'ambito di un contratto formalizzato, la “scommessa professionale della prossimità, e dell'entrare in contatto con la soggettività della persona”⁶⁵ capaci di fondare un percorso di sollecitudine condiviso ed orientato all'empowerment.

Il contratto⁶⁶, quindi, più che formale avvio del percorso, ne diviene una tappa fondamentale, risultante di una fase di ascolto e di ricostruzione della biografia personale dell'utente finalizzata “a concepire l'attività di accompagnamento come un esercizio progressivo di assenso, convertibile in approvazione e poi in conferma reciproca: si sforza di ricostruire dei terreni di intesa, di annodare i legami di un tessuto intenzionale comune, di lasciar emergere gli aspetti conciliabili delle volontà di entrambe le parti”.⁶⁷ Una fase volta al riconoscimento preliminare del soggetto per poi procedere alla ricerca delle soluzioni ai suoi problemi.

L'accompagnamento, in tal modo, svolge anche la funzione di esercitazione di competenze fondamentali, sulle quali sviluppare conoscenze ed abilità utili alla ricerca del lavoro ed al suo mantenimento.

Il progetto individuale tende a strutturarsi quindi come un percorso relazionale educativo, per il quale “...l'esplicitazione e l'elaborazione di una domanda che il più

⁶⁴ *Ibidem*, p. 82

⁶⁵ Breviglieri M. (2005), “L'autonomia individuale tra sollecitudine e contratto”, in *Animazione Sociale*, n. 4, p. 13

⁶⁶ Si veda lo schema-tipo di contratto in Appendice: 3. *Gli strumenti della Ricerca Attiva del Lavoro*

⁶⁷ *Ibidem*, p. 14

delle volte è inespressa, o espressa solo in forma implicita dall'utente"⁶⁸ pone le basi per l'esercizio di plurime funzioni educative finalizzate "allo sviluppo della progettualità individuale, all'individuazione personale, all'arricchimento affettivo, all'arricchimento simbolico, allo sviluppo dell'autonomia, all'adattamento creativo e al protagonismo"⁶⁹.

Funzioni chiaramente e sinteticamente descritte da Luigi Regoliosi e che richiamano le valutazioni espresse dai partecipanti e dagli operatori impegnati nella sperimentazione.

Il bilancio delle competenze, con l'individuazione di obiettivi professionali reali, concreti e comunicabili; la ricerca informativa, per approfondire la conoscenza del mercato del lavoro, dei settori e delle professioni che interessano; la ricerca di lavoro, con il chiarimento delle modalità con le quali le aziende cercano personale; diventano, quindi, tappe, pongono questioni, sulle quali si è strutturato, ha preso forma, la ricerca dei soggetti impegnati nel programma.

Se il percorso può essere sinteticamente descritto come il passaggio dal *non aver paura* -, *alla costruzione della fiducia e della credibilità*, la sperimentazione del Programma di Ricerca Attiva ha evidenziato la necessità di estendere e rafforzare le reti sociali, chiarendone l'importanza e ricollocando in esse biografie individuali ed identità istituzionali.

Le pratiche di affermazione dei diritti e di superamento delle disuguaglianze sono espressione di, e si esercitano in, un contesto sociale nel quale riconoscersi e dal quale non è possibile prescindere senza negarsi fondamentali elementi di consapevolezza e aiuto.

Orientarsi nel mondo della domanda e dell'offerta significa orientarsi in un mondo permeabile agli scambi tra l'economico ed il non economico, un mondo nel quale le relazioni primarie (familiari, amicali, tra colleghi) svolgono ancora un'importantissima funzione di supporto e di veicolo sia nella offerta che nella domanda di lavoro. Un mondo animato da attori e attraversato da canali informativi molteplici e non sempre interconnessi e concordanti.

Fornire sostegno in questa azione di orientamento si è rivelato un compito imprescindibile sia per l'attivazione del programma sperimentale sia come

⁶⁸ Regoliosi L. (1996), "Lo spessore del quotidiano", in *Animazione Sociale*, n. 4, p. 61

⁶⁹ *Ibidem*, p. 63

abilitazione fondamentale a cui esercitare i partecipanti. Abilitazione all'autonoma ricerca, che si pone come realistica delimitazione ad un intervento individualizzato, che non può promettere più di quanto possa offrire, e che può aiutare a meglio definire ed adeguare i tempi di realizzazione del programma di ricerca attiva, delimitandone i confini educativo-formativi e distinguendoli da quelli più generali di consulenza e sostegno, comunque garantiti al bisogno.

La sperimentazione ha stimolato la realizzazione di due iniziative ulteriori: l'organizzazione di un ciclo di proiezioni cinematografiche ed incontri sui temi del lavoro, aperto alla cittadinanza, e l'avvio dell'esperienza di un gruppo di auto mutuo aiuto nel contesto delle attività promosse dalla Banca del Tempo di Padova: queste esperienze hanno offerto un'ulteriore opportunità di conoscenza e di confronto, espressione di una collaborazione tra soggetti, diversamente pubblici, promettente ancorché indispensabile per non relegare le tematiche del lavoro a questioni da "addetti ai lavori".

Animatori di un mandato

L'Italia è una Repubblica democratica, fondata sul lavoro.

Le azioni volte a contrastare discriminazioni ed esclusioni acquisiscono legittimità e si pongono in termini di efficacia, quanto più accreditano il loro operato in una coerenza, capace di dar conto dell'orizzonte in cui si insediano e che contribuiscono a delineare.

In tale orizzonte, fra la logica dei diritti sanciti dalla Costituzione e le dinamiche del mercato emergono e permangono discrasie inoppugnabili e ingiustificabili.

Fenomeni come la disoccupazione di massa, la precarizzazione del lavoro, un consumismo bulimico e la riduzione del lavoro ad occupazione finalizzata esclusivamente a produrre un salario o un reddito, producono un futuro di rincorse deluse al riprodursi di miraggi ed uno sviluppo autoreferenziale, discriminatorio e tutt'al più compassionevole nei confronti dei "sommersi e salvati".

Ne consegue che:

- se, come afferma Milton Friedman, “l’unica responsabilità sociale dell’impresa è la massimizzazione del profitto”⁷⁰,
- se il discorso economico finisce nel momento in cui l’agente economico riconosce nell’altro un *tu*⁷¹,
- se il nostro consumismo è prevalentemente rivolto ai “beni posizionali”, cioè “quei beni tali per cui «se li consumo io, tu li devi consumare nello stesso ammontare, ma con segno meno davanti, in modo che la loro somma algebrica sia uguale a zero»”⁷²,
- se il lavoro, posto a fondamento della nostra Repubblica Democratica è azzoppato di quella dimensione che produce quei beni relazionali che hanno la proprietà dell’anti-rivalità, della reciprocità e del dono tipici delle relazioni primarie, misconoscendola e rendendola in qualche modo superflua dall’ingigantirsi dell’individualismo utilitaristico,

allora fra l’ordine sociale democraticamente prefigurato in patto e l’ordine sociale espresso, aumenta la distanza.

Animare il mandato antidiscriminatorio attivato dalle politiche di inserimento lavorativo nella logica dei diritti pone gli operatori, ed il loro strumentario tecnico, nella condizione di coautori responsabili di condotte e riflessioni che li coinvolgono significativamente nel delineare e contribuire a proporre soluzioni atte a colmare tale distanza.

⁷⁰ Cit. in Zamagni S. (2005), “La fraternità come principio regolativo dell’economia”, in *Animazione Sociale*, n. 1, pp. 12-19, p. 14

⁷¹ *Ibidem*, p.

⁷² *Ibidem*, p. 18

Conclusioni

Gianmaria Gioga

L'inserimento al lavoro rappresenta una tappa fondamentale nel lungo, difficile e tortuoso cammino verso il pieno riconoscimento dei diritti di cittadinanza di tutte le persone, più o meno «abili», nel nostro paese. Si tratta di una strada che ha ricevuto un notevole impulso grazie alla legge 68 del 1999, ma che necessita ancora di un grande lavoro su più livelli per poter essere davvero percorsa.

A **livello culturale**, perché l'integrazione lavorativa necessita della diffusione in diversi strati della società, di una cultura di accettazione, di solidarietà, di riconoscimento dei diritti individuali e dei doveri collettivi, che non possiamo dare per acquisita. Anche l'integrazione scolastica, nonostante i 28 anni trascorsi dai decreti delegati che chiudevano le classi speciali e aprivano all'integrazione di tutti gli alunni disabili, indipendentemente dal tipo e dalla gravità della disabilità, è ben lungi dall'essere praticata concretamente. E ancor più difficile risulta essere l'integrazione in un mondo, quello del lavoro, governato non dalle regole dell'educazione, dell'accoglienza, della reciprocità – come è o dovrebbe essere quello dell'educazione e della scuola – ma da regole di mercato e di competitività che rendono sempre più difficile l'integrazione di chi non ha ritmi e tempi di produzione in linea con le necessità delle aziende. La crescente flessibilità tipica del mercato del lavoro rende ancor più complessa l'integrazione delle persone con disabilità, per le quali sono fondamentali tempi lunghi, ambienti accoglienti, acquisizioni stabili, spesso azioni ripetute, per poter vivere l'esperienza lavorativa con la necessaria tranquillità.

A **livello politico**, perché l'integrazione nel mercato del lavoro dipende anche da scelte strategiche cruciali, nel campo delle politiche del lavoro ma anche sociali e socio-sanitarie. È il caso, ad esempio, dell'applicazione dei livelli essenziali di assistenza, la cui definizione dovrebbe garantire concretamente la presenza nel territorio di quegli strumenti, servizi, ausili, che rendano effettiva la possibilità per i soggetti deboli di integrarsi nella società. La declinazione da parte dello stato e delle regioni dei livelli essenziali di assistenza, si è tradotta sino ad ora in una mera

elencazione di servizi e prestazioni. Al contrario, per garantire davvero uniformità di trattamento e pari diritti in tutto il territorio nazionale, dovrebbe contenere non solo i servizi da offrire, ma anche la quantità di spesa e di offerta e le principali modalità di realizzazione. In altre parole, non può essere sufficiente definire la presenza di un Servizio di integrazione lavorativa nell'elenco dei livelli essenziale di assistenza: occorre anche esplicitare quanti operatori in rapporto alla popolazione, quale budget minimo, quali modalità di presa in carico per promuovere i percorsi di integrazione per chi ha maggiori difficoltà. Solamente una declinazione puntuale di questi aspetti da parte delle regioni potrà garantire davvero uniformità di diritti e di trattamento per i soggetti deboli.

A **livello di integrazione istituzionale** perché i protocolli e gli accordi di programma interistituzionali sono le cornici fondamentali che consentono l'integrazione degli operatori di diversi enti e servizi (province, comuni, aziende sociosanitarie, privato sociale, aziende). Gli esempi citati da Saccardo e Valente⁷³ ne rappresentano un utile riferimento. Senza cornice, pennelli, tele, colori, le persone con difficoltà e le loro famiglie, con l'aiuto dei professionisti, difficilmente riescono a dipingere il quadro, unico e irripetibile, che raffigura il loro progetto di vita. Anche a questo riguardo le regioni sono chiamate, dal Dpcm 14.02.2001⁷⁴, a disciplinare le modalità ed i criteri di definizione dei progetti assistenziali personalizzati, redatti sulla scorta di valutazioni multidimensionali. Si tratta di definire le linee guida del lavoro sociosanitario integrato, che i territori sono chiamati a recepire e rendere praticabili in accordi di programma e protocolli operativi.

A **livello operativo e professionale** perché i cittadini, le persone in difficoltà, si relazionano con gli operatori, con i professionisti. E da questo incontro, dalle relazioni che si instaurano, trovano le risposte ai propri problemi. Le direttive regionali, gli accordi locali, le linee guida, trovano concretezza per i cittadini essenzialmente nelle prestazioni che vengono loro fornite ma, ancora di più, nelle relazioni che instaurano con chi si relaziona con loro. Ed è a questo livello che si posiziona, in particolare, il

⁷³ Si veda il capitolo 1 di Saccardo A., Valente D., *Il raccordo tra le politiche, i servizi e gli interventi per l'integrazione lavorativa*.

⁷⁴ Cfr. Decreto del Presidente del consiglio dei ministri recante approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento relativo alla integrazione sociosanitaria - 14 febbraio 2001

presente volume che riporta alcune delle sperimentazioni effettuate grazie alla realizzazione del progetto Equal Nautilus.

In esso sono descritti in particolare:

- un esempio di servizio - il Centro di orientamento⁷⁵ – pensato per ridurre il rischio di frattura dei percorsi delle persone con disabilità tra la scuola media e le scelte successive: scuole superiori, formazione professionale, centri e servizi per l'integrazione lavorativa, centri educativo-occupazionali diurni . Le ragioni di questa sperimentazione partono soprattutto dalla considerazione che spesso le famiglie, che per quindici anni sono state educate all'importanza fondamentale dell'integrazione dei ragazzi, improvvisamente si trovano a dover effettuare una scelta difficile, strategica. Se il momento della decisione della scuola superiore è delicato per tutti i ragazzi, lo è ancor di più per i ragazzi con disabilità e le loro famiglie. Questa scelta avviene infatti in un periodo particolarmente complesso, quello dell'adolescenza, nel quale l'integrazione con i coetanei è più difficile e le differenze cominciano ad essere assai più marcate. E contemporaneamente, spesso i servizi si perdono, perché il passaggio dall'età evolutiva a quella adulta non è un percorso accompagnato, ma il più delle volte rappresenta un salto nel vuoto per le famiglie e i ragazzi. Perché sono molteplici le strutture e i servizi per l'età evolutiva mentre sono del tutto assenti o assai scarsi quelli per l'età adulta. Spesso allora i ragazzi con disabilità, seguiti da diversi servizi e operatori sino ai 16/17 anni, spariscono dal circuito dei servizi sociosanitari e decidono di rimanere nel limbo di quella che potremmo chiamare "istruzione continua", alternando cicli di scuole superiori a corsi formativi, nella speranza di rimandare il difficile momento dell'incontro con la realtà adulta. Il Centro di orientamento vuole cercare di essere un ponte che collega e accompagna gli adolescenti e le loro famiglie nel percorso di crescita:
- dei percorsi di accompagnamento – il Centro di Lavoro Guidato⁷⁶ – che si integrano e cercano di trasformare gli attuali centri diurni. Il centro diurno per

⁷⁵ Si veda il capitolo 4 di Marta Roverato, Paolo Zordan, Paola Bellini, *Il Centro di orientamento*

⁷⁶ Si veda il capitolo 5 di Chiara Camporese, Carmen Michela Gurian, Francesco Salmaso, *Il Centro di Lavoro guidato*

le persone adulte con disabilità (variamente denominato nelle diverse regioni: educativo, occupazionale, di socializzazione,...) è nato negli anni ottanta per rispondere alle necessità assistenziali ed educative delle persone disabili e ai bisogni delle famiglie, per evitare l'istituzionalizzazione. Dopo oltre vent'anni di vita, i centri diurni devono essere ripensati, nella *mission* e nelle modalità di lavoro, promuovendo in particolare una personalizzazione di risposte che non possono essere assicurate esclusivamente nei tradizionali laboratori espressivi o occupazionali. Il Centro di lavoro Guidato si caratterizza, allora, per la personalizzazione dei percorsi, per il protagonismo delle persone che ne fruiscono (protagonismo sancito dalla stipula – anche formale – del contratto) e per l'apertura delle strutture. I percorsi, infatti, accompagnati dagli operatori dei centri, avvengono perlopiù all'esterno dei centri, nelle aziende, nella comunità, nei luoghi di vita e di lavoro. Anche gli operatori sono chiamati a modificare profondamente le proprie modalità di lavoro e di relazione, fungendo da supporto e mediazione nei momenti di difficoltà per la persona e per i compagni di lavoro, per affiancare un'integrazione in modo da renderla sostenibile e duratura nel tempo;

- modalità di presa in carico quale la Ricerca Attiva del Lavoro⁷⁷, destinata in particolare a chi potenzialmente ha più possibilità di trovarsi autonomamente un'occupazione, se sostenuto e accompagnato, senza entrare in circuiti assistenziali. Tali percorsi, specie se sostenuti anche da incontri di gruppo utili a raffrontare le esperienze e a sostenersi reciprocamente, sono risultati particolarmente efficaci per persone affette da disturbi psichiatrici. Occorre ricordare, a questo riguardo, che ogni luogo è un possibile luogo per la riabilitazione⁷⁸, non essendo necessario per forza realizzare strutture, intendendo per riabilitazione tutte le misure che consentono alla persona di recuperare le capacità perdute, di sviluppare le sue potenzialità, e di acquisire comportamenti socialmente condivisi, che gli consentano di muoversi in modo adeguato ed efficace nel suo spazio sociale. Si tratta di stimolare l'individuo ed aiutarlo a sviluppare competenze che gli consentano di misurarsi con

⁷⁷ Si veda il capitolo 6 di Andrea Pastò, Daniela Fiorenzato, *La Ricerca Attiva del lavoro*

⁷⁸ Cfr. Spivak M., (1987), "L'introduzione della riabilitazione sociale: teoria, tecnologia e metodi d'intervento", in *Rivista sperimentale di Freniatria*, n. 11, pp. 522 – 574.

successo, secondo il proprio stile di vita, garantendo il supporto, il sostegno, l'accompagnamento, solo quanto e quando necessario.

A corredo delle esperienze, il volume propone anche strumenti di lavoro, riportati in appendice, tra i quali si segnalano in particolare il contratto educativo e gli strumenti di valutazione e autovalutazione. Strumenti predisposti tenendo presente alcuni principi cardine che hanno indirizzato il lavoro degli operatori impegnati a definirli, condividerli e applicarli: il protagonismo delle persone nei propri progetti di vita e l'attenzione alla globalità della presa in carico dei problemi.

L'augurio è che la pubblicazione di queste riflessioni, esperienze e strumenti possa rappresentare lo spunto per accendere e realizzare ulteriori riflessioni, esperienze e strumenti e che il confronto sulle politiche e gli interventi per l'integrazione lavorativa prosegua lungo la strada del pieno riconoscimento ed esigibilità dei diritti di cittadinanza.

Bibliografia

- AA.VV. (2003), *L'esperienza di gestione del Comitato tecnico della provincia di Vicenza*, in Veneto Lavoro (a cura di), *Dall'obbligo alla negoziazione. Sistemi territoriali ed attori per un effettivo diritto al lavoro delle persone disabili*, Franco Angeli, Milano
- Belotti, V. (2004), *Capitale sociale, spazi pubblici e welfare locale*, in Belotti V. (a cura di), *Valutare il lavoro. Gli inserimenti lavorativi dei soggetti in stato di dipendenza in Italia*, Guerini e Associati, Milano
- Borzaga G. et al. (1989), *Lavoro, emarginazione, impresa: la proposta cooperativa*, Franco Angeli, Milano
- Breviglieri M. (2005), "L'autonomia individuale tra sollecitudine e contratto", in *Animazione Sociale*, n. 4, p. 13
- Buber M. (1958), *Il principio dialogico*, Edizioni di Comunità, Milano
- Canevaro A. (1991), *La formazione dell'educatore professionale*, Nis, Roma
- Canevaro A., Chierigatti A. (1999), *La relazione d'aiuto. L'incontro con l'altro nelle professioni educative*, Carocci, Roma
- Carkuff R. (1990), *L'arte di aiutare*, Erickson, Trento
- Cottini L. (1991), "La gestione del post-obbligo per l'handicappato mentale: l'esperienza di Urbino", in *HD*, n. 42
- D'Angella F. (2000), "Abilitare alla vita attiva", in *Animazione Sociale*, 6/7
- Da Rin M. (a cura di) (1991) *Il lavoro fra alienazione e liberazione*, Marsilio, Venezia.
- Donati P. (2001), *Politiche lib/lab e politiche societarie: due diverse strategie per la coesione sociale*, in Fazzi L., Scaglia A. (a cura di), *Tossicodipendenza e politiche sociali in Italia*, Franco Angeli, Milano
- Egan E. (1975), *The skilled helper. A model for systematic helping and interpersonal relating*, Brooks/Cole Publishing Company, Monterey
- Di Furia P., Mastrangelo F. (1998), *Famiglie e handicap*, Franco Angeli, Milano
- Favaro S. (2003), *Evoluzione storica della riabilitazione attraverso il lavoro*, in Donatello M., Michielin P. (a cura di), *Lavoro e oltre. Inserimento lavorativo e sociale delle persone con disabilità*, McGraw-Hill, Milano
- Fazzi L., Scaglia A. (2001), *Le politiche di riorganizzazione dei servizi*, in Fazzi L., Scaglia A. (a cura di), *Tossicodipendenza e politiche sociali in Italia*, Franco Angeli, Milano
- Folgheraiter F. (III ed. 1996), *La relazione di aiuto nel counseling e nel lavoro sociale*, in Mucchielli R., *Apprendere il counseling*, Erickson, Trento
- Folgheraiter F., *Attivare le risorse di comunità per una rete di sostegno alla famiglia e alla persona disabile*, in materiali di lavoro convegno "La qualità dell'integrazione nella scuola e nella società", reperibile al sito www.erickson.it

- Francescato D., Leone L., Traversi M., (1993), *Oltre la psicoterapia. Percorsi innovativi di psicologia di comunità*, NIS, Roma
- Friso G., Tassan Solet L. (1994), *Orientamento scolastico e professionale: percorso formativo per gli alunni in difficoltà*, Erickson, Trento
- Ginsborg P. (1989), *Storia d'Italia dal dopoguerra ad oggi*, Einaudi, Torino
- Gioga G. (2005), *Esperienze di educatori con la disabilità. Alcuni concetti chiave*, in Tessari P. e Caldin R., *Disabili & Abili. Manuale per Educatori Professionali*, Cleup, Padova
- Goldfarb A.L. et al. (1990), *La sfida dell'handicap e della malattia cronica. Guida al problem solving familiare*, Erickson, Trento
- Laino G. (2003), "Uscire dal circolo vizioso dell'inoccupabilità", in *Animazione Sociale*, n. 1
- Lepri C., Montobbio E. (1999), *Lavoro e fasce deboli. Strategie e metodi per l'inserimento lavorativo di persone con difficoltà cliniche o sociali*, FrancoAngeli, Milano
- Lepri C., Papone G. (1999), *L'inserimento lavorativo di persone disabili: i risultati di una ricerca nazionale*, in Lepri C., Montobbio E., Papone G., *Lavori in corso*, Edizioni del Cerro, Tirrenia
- Lepri, C. (1985), "Una prima analisi dell'inserimento lavorativo degli handicappati in Italia", in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, n. 6-7
- Levine M., Perkins D.V. (1987). *Principles of community psychology. Perspectives and applications*, New York, Oxford University Press
- Kieffer C.H. (1984). *Citizen empowerment: A developmental perspective*, in "Prevention in Human Services", n. 3 (2/3)
- Mainardi P., Montobbio E. (1999), *Da Cenerentolo a John Travolta*, in Montobbio E. (a cura di), *Il falso Sé nell'handicap mentale*, Edizioni del Cerro, Tirrenia
- Martini E.R., Sequi R., (1988), *Il lavoro nella comunità*, NIS, Roma
- Martini E.R., Sequi R., (1995), *La comunità locale. Approcci teorici e criteri di intervento*, NIS, Roma
- Michielin P. (2004), *Lavoro, salute mentale e handicap: esperienze e ricerche negli altri paesi*, in Donatello M., Michielin P. (a cura di), *Lavoro e oltre. Inserimento lavorativo e sociale delle persone con disabilità*, McGraw-Hill, Milano
- Migliore A. (1997), "L'inserimento lavorativo di persone con insufficienza intellettiva", in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, n. 9
- Milani P., (1999), "La Comunità", in *Studium educationis*, CEDAM, Padova, n. 2
- Molinatto P. (a cura di) (2000), "Se l'aiuto bisogna meritarselo. Intervista a Nicola Negri", in *Animazione Sociale*, 6/7
- Montobbio E. (1999), *L'integrazione lavorativa della persona disabile. Perché e come*, in G. Mancini, G. Sabbatini (a cura di), *Riabilitazione-lavoro*, Carocci, Roma
- Montobbio E. (1994), *La casa senza specchi*, Omega, Torino

- Montobbio E. (1994), *Il viaggio del Signor Down nel mondo dei grandi*, Edizioni del Cerro, Tirrenia
- Moretti G. (1992), *Educare il bambino disabile*, Edizioni La Scuola, Brescia
- Pompei A., Costanzi C., Risso A., (2000), *Il lavoro per progetti individualizzati*, Fondazione E. Zancan, Padova
- Rappaport J. (1984), *Studies in empowerment: Introduction to the issue*, in "Prevention in Human Services", 3 (2/3)
- Regoliosi L. (1996), "Lo spessore del quotidiano", in *Animazione Sociale*, n. 4
- Ripamonti E. (2003), "Le coalizioni locali come luogo della progettazione partecipata", in *Animazione Sociale*, n. 11, Gruppo Abele, Torino
- Rogers C.R. (1970), *La terapia centrata sul cliente*, Martinelli Editore, Firenze
- Saraceno C. (1993), "Glossario «Disagio e Dintorni»: Esclusione Sociale", in *Animazione Sociale*, n. 1
- Saccardo A., Valente D. (2004), *Condizioni, strumenti e metodologie per l'integrazione lavorativa*, in Belotti V. (a cura di), *Valutare il lavoro. Gli inserimenti lavorativi dei soggetti in stato di dipendenza in Italia*, , Guerini e associati, Milano
- Scialdone A. (2004), *Dal rischio di esclusione alle politiche di integrazione lavorativa: lezioni dall'Europa*, in V. Belotti (a cura di), *Valutare il lavoro. Gli inserimenti lavorativi dei soggetti in stato di dipendenza in Italia*, Guerini e Asssociati, Milano
- Scialdone A. (2003), *Sull'attuazione della legge 68/99 nel territorio nazionale*, in Veneto Lavoro, *Dall'obbligo alla negoziazione. Sistemi territoriali ed attori per un effettivo diritto al lavoro delle persone disabili*, Franco Angeli, Milano
- Sorrentino A.M. (2002), *La famiglia: considerazioni terapeutiche*, in AA.VV., *Figli per sempre. La cura continua del disabile mentale*, Carocci, Roma
- Spivak M., (1987), "L'introduzione della riabilitazione sociale: teoria, tecnologia e metodi d'intervento", in *Rivista sperimentale di Freniatria*, n. 11
- Viglietti M. (1999), *Orientamento. Una modalità educativa permanente*, SEI, Torino, p. 27
- Zamagni S. (2005), "La fraternità come principio regolativo dell'economia", in *Animazione Sociale*, n. 1
- Zani B., Palmonari A., (a cura di), (1995), *Manuale di psicologia di comunità*, Il Mulino, Bologna

Appendice

1. GLI STRUMENTI DEL CENTRO DI ORIENTAMENTO

- **Scheda percorso di orientamento**
- **Scheda informativa primo colloquio**

REGIONE DEL VENETO
UNITA' LOCALE SOCIO SANITARIA N.16 – PADOVA
Direzione dei Servizi Sociali – Centro di Orientamento – S.I.L.

SCHEDA PERCORSO DI ORIENTAMENTO

Cognome Nome
 Nato/a il
 Codice Fiscale

Residente a: Comune
 via n.
 Tel. Cell.
 Altro recapito Tel. (.....)
 Distretto Quartiere

Domicilio: Comune
 Via n.
 Tel.

Eventuale domicilio di emergenza:
 Tel.

Tabella dati orientatori

| <i>Referente</i> | <i>Servizio</i> | <i>Telefono</i> | <i>Esito orientamento</i> | <i>Anno</i> |
|------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Contatti di Rete

| <i>Referente</i> | <i>Servizio</i> | <i>Telefono</i> | <i>Anno</i> |
|------------------|-----------------|-----------------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Variazioni:

Residente a: Comune

via n.

Tel. Cell.

Altro recapito Tel. (.....)

Distretto Quartiere

Domicilio: Comune

Via n.

Tel.

Eventuale domicilio di emergenza:

Tel.

Residente a: Comune

via n..... Tel.

Cell..... Altro recapito Tel.

Distretto..... Quartiere.....

Domicilio: Comune

via n..... Tel.

Eventuale domicilio di emergenza:.....Tel.

Stato civile: celibe/nubile coniugato/a convivente
 separato/a vedovo/a

Invalidità civile: no richiesta in data
 sì % I.A.: sì no data

diagnosi

Accertamento disabilità: no richiesta in data
(Legge 68/1999) sì data

RISPOSTA A

RISPOSTA B

RISPOSTA C

Accertamento handicap: no richiesta in data
(Legge 104/1992) sì data

handicap in situazione di gravità

handicap non in situazione di gravità

Reddito personale: senza reddito assegno/pensione invalidità
 pensione lavoro indennità di accompagnamento
 indennità di frequenza altro.....

Variazioni:

Esperienza in strutture riabilitative:

| Struttura | Data inizio | Data fine | Motivi conclusione |
|-----------|-------------|-----------|--------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Nucleo familiare:

| Grado di parentela | Nome Cognome | Età | Professione | Note |
|--------------------|--------------|-----|-------------|------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Figure significative extrafamigliari:

| Problematiche familiari rilevanti | Anno |
|-----------------------------------|------|
| | |
| | |
| | |

| Posizione della famiglia rispetto al lavoro | Anno |
|---|------|
| | |
| | |
| | |

Eventi significativi di vita nel passato recente.....

Rete sociale extra-familiare:

amicizie: no si
 quali.....
 gruppi associativi: no si
 quali

Tempo Libero

Come organizza il tempo libero ?

.....

Hobbies: no si

Quali:

Abita: da solo in famiglia in istituzione altro

Ubicazione dell'abitazione: centro periferia area agricola

AUTONOMIE

Autonomia personale :

Igiene personale no si

.....

Uso del denaro no si

.....

Uso dell'orologio no si

.....

Uso del cellulare no si

.....

Capacità di eseguire semplici commissioni nel quartiere:

.....

.....

Note

.....

.....

Descrizione delle autonomie di spostamento

Bicicletta motoveicolo auto (patente tipo.....) Disponibilità di mezzo proprio

Altro

Utilizzo dei mezzi pubblici si no

Principali percorsi conosciuti

.....

.....

Accompagnamento negli spostamenti.....

Utilizzo di ausili (tripode, carrozzina ecc.) indicare quale.....

Sostegni e/o adattamenti facilitatori per l'inserimento lavorativo

.....
.....
.....

Necessità di assenze per cure e/o controlli

.....
.....
.....
.....

Curriculum scolastico-formativo

| Tipo di scuola | Dal ...al.... | Esito |
|----------------|---------------|-------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Corsi di formazione

| Ente | Titolo | Ore | Stage | Esito stage | Esito Corso |
|------|--------|-----|-------|-------------|-------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Lingue straniere conosciute

Lingua livello di conoscenza

Lingua livello di conoscenza

Conoscenza del computer

Programma livello di conoscenza

Programma livello di conoscenza

Programma livello di conoscenza

Programma livello di conoscenza

Stages

| Periodo | Azienda | Mansioni | Esito |
|---------|---------|----------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

NOTE

.....
.....

Competenze professionali acquisite.....

.....
.....

Competenze trasversali

acquisite.....

.....
.....

Difficoltà incontrate

.....
.....

Esito: attribuzione dei motivi di successo o di insuccesso.....
.....

Relazione/collaborazione con i compagni

.....
.....

Relazione/collaborazione con gli insegnanti

.....
.....

Materie in cui ha avuto i risultati migliori

.....
.....

Difficoltà

.....
.....

Motivi di un eventuale abbandono

.....
.....

Rappresentazione della scuola e del percorso formativo

.....
.....

Eventuali esperienze informali di lavoro (occasionale/temporaneo)

| Periodo | Azienda | Mansioni | Esito |
|---------|---------|----------|-------|
| | | | |
| | | | |

Che cosa ritiene di saper far bene.....

.....
.....

Rappresentazione del lavoro (es: cosa significa il lavoro?)

.....
.....

Esito del percorso di orientamento

.....

.....

.....

Valutazione ai fini dell'inserimento lavorativo:

Grado di autonomia nella gestione del quotidiano

| | | | | |
|------------------------------------|---|--|--|--|
| 1 Completamente autonomo | 2 Lievi difficoltà, intervento limitato | 3 Media difficoltà, frequente supporto | 4 Rilevante difficoltà, aiuto costante | 5 Completamente non autonomo |
|------------------------------------|---|--|--|--|

Note.....

Grado di autonomia negli spostamenti

| | | | | |
|------------------------------------|---|--|--|--|
| 1 Completamente autonomo | 2 Lievi difficoltà, intervento limitato | 3 Media difficoltà, frequente supporto | 4 Rilevante difficoltà, aiuto costante | 5 Completamente non autonomo |
|------------------------------------|---|--|--|--|

Note.....

Grado di autonomia nelle relazioni

| | | | | |
|------------------------------------|---|--|--|--|
| 1 Completamente autonomo | 2 Lievi difficoltà, intervento limitato | 3 Media difficoltà, frequente supporto | 4 Rilevante difficoltà, aiuto costante | 5 Completamente non autonomo |
|------------------------------------|---|--|--|--|

Note.....

Capacità di portare avanti con continuità gli impegni:

| | | | | |
|------------------------------------|---|--|--|--|
| 1 Completamente autonomo | 2 Lievi difficoltà, intervento limitato | 3 Media difficoltà, frequente supporto | 4 Rilevante difficoltà, aiuto costante | 5 Completamente non autonomo |
|------------------------------------|---|--|--|--|

Note.....

Capacità di comunicazione e relazione:

| | | | | |
|------------------------------------|---|--|--|--|
| 1 Completamente autonomo | 2 Lievi difficoltà, intervento limitato | 3 Media difficoltà, frequente supporto | 4 Rilevante difficoltà, aiuto costante | 5 Completamente non autonomo |
|------------------------------------|---|--|--|--|

Note.....

REGIONE DEL VENETO
UNITA' LOCALE SOCIO SANITARIA N. 16 – PADOVA

PROGETTO EQUAL NAUTILUS
- Centro di Orientamento -

Scheda informativa 1° colloquio

Cognome Nome
Nato/a il
Residente a
Via n. Tel.
Stato Civile Cod. Fisc.
Invalidità civile % L. 104 NG / G L. 68 A / B / C

Accesso al Servizio su indicazioni:.....

Scuola, Istituto, C.F.P.,altro:

Diagnosi.....

Motivazione della richiesta.....

Problematiche rilevate.....

Accordi.....

Successivo appuntamento.....

Data.....

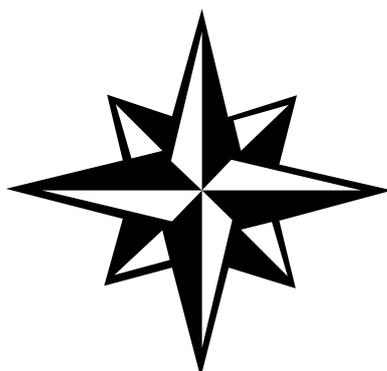
Operatore

Utente

.....

2. GLI STRUMENTI DEL CENTRO DI LAVORO GUIDATO

- **Progetto**
- **Contratto educativo**
- **Scheda di valutazione e osservazione delle competenze trasversali**
- **Scheda di autovalutazione**
- **Scheda di autovalutazione semplificata (smile)**



Progetto EQUAL - NAUTILUS

Nuove rotte per l'inserimento lavorativo
IT-G-VEN 030

PROGETTO CENTRO DI LAVORO GUIDATO

| Num. Ver. | Descrizione | <i>Data</i> |
|------------------|---------------------|-------------|
| 00 | Emissione documento | 22/07/03 |
| | | |
| | | |

Emesso da: Gruppo progettazione centro di lavoro guidato

| | | |
|----------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Progetto NAUTILUS | Progetto centro di lavoro guidato | Rev. 00 del 27/10/03 |
| | | Pag. 137 di 171 |
| | | volume bozza 2.doc |

DEFINIZIONE DELLA MISSION

Servizio in cui si attuano progetti individualizzati finalizzati all'inserimento lavorativo tramite percorsi a termine.

Il servizio si realizza essenzialmente in 3 momenti/fasi:

- **VALUTAZIONE:** rilevare i limiti, le capacità e le potenzialità, a partire dalla valutazione preliminare; rilevare le aspettative del soggetto; rilevare il bisogno di servizi alternativi;
- **FORMAZIONE in situazione:** acquisizione e sviluppo di capacità e competenze professionali, sia di tipo trasversale che specifiche, cioè riferite a figure professionali predefinite, in un sistema organizzato di tipo lavorativo (in contesti protetti queste capacità possono essere appiattite);
- **ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E CONCLUSIONE DEL PERCORSO.**
L'accompagnamento è inteso come:
 - collaborazione all'incontro persona-situazione lavorativa;
 - supporto all'inserimento, inteso come supporto psicologico-educativo e aiuto nell'apprendimento dei compiti e delle mansioni richieste.

Sono state inoltre evidenziate alcune condizioni che aumentino l'efficacia di questo servizio:

- essere parte finale di un percorso finalizzato all'inserimento lavorativo;
- favorire lo sviluppo di intese con i diversi soggetti della rete per l'integrazione lavorativa di persone svantaggiate (Provincia, Organizzazioni sindacali e datoriali, ecc.);
- stimolare lo sviluppo di nuove forme di lavoro e di impresa.

A CHI SI RIVOLGE

- Disabili fisici (con gravi compromissioni motorie e comunicative) intellettivi e mentali, in possesso di
 - certificazione di invalidità
 - accertamento delle condizioni di disabilità e/o dello stato di handicap
- Persone con disagio psichiatrico in situazione di svantaggio o disabili.

Considerata la specificità dei percorsi, i Centri dovranno essere preferibilmente differenziati rispetto alla tipologia dei destinatari

Requisiti per l'accesso: (già ottenuti attraverso percorsi precedenti, o in possesso della persona, oppure acquisibili nella primissima fase del CLG):

- motivazione al percorso
- capacità di raggiungere autonomamente la sede del CLG
- rispetto degli orari
- continuità negli impegni
- adeguatezza minima nelle relazioni (rispetto per gli altri, rispetto delle regole di base).

A QUALI BISOGNI DELLA PERSONA RISPONDE?

- avvicinarsi con gradualità al lavoro
- ricevere gratificazione e riconoscimento delle acquisizioni, in un contesto relazionale in cui la dimensione di gruppo aiuta a sostenere il percorso
- rinforzare la motivazione e la sicurezza in una prospettiva di vita indipendente
- acquisire e sperimentare competenze professionali spendibili nel mondo del lavoro.

Il CLG si inserisce inoltre nella rete dei servizi che contribuiscono alla costruzione del progetto di vita e professionale e alla promozione del ruolo sociale rispetto alla famiglia e al contesto di appartenenza.

| | | |
|----------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Progetto NAUTILUS | Progetto centro di lavoro guidato | Rev. 00 del 27/10/03 |
| | | Pag. 138 di 171 |
| | | volume bozza 2.doc |

CHE COSA VUOLE ESSERE QUESTO SERVIZIO

Il CLG è spazio fisico di sperimentazione reale e laboratorio di abilità che evidenzia, promuove e valorizza nella persona quelle potenzialità, cognitive, relazionali e professionali, necessarie all'acquisizione di uno "status" e ruolo di lavoratore.

Esso rappresenta inoltre una diversa opportunità funzionalmente e operativamente collegata agli altri servizi dell'ULSS (CEOD, SIL, ...), deputati all'incontro o all'ingresso nelle realtà produttive del territorio.

FASE FORMATIVA E/O RIABILITATIVA → CLG → SIL e/o CPI → AZIENDA



Per i disabili intellettivi si tratterà prevalentemente della formazione scolastica e professionale, per i disabili psichiatrici e per le persone svantaggiate potrà esservi una fase di riabilitazione in strutture diurne (COD, centri diurni, ecc.).

La persona che esce dal CLG avrà eventualmente bisogno, qualora non abbia raggiunto i requisiti minimi per l'assunzione diretta, solo di un percorso di formazione e accompagnamento alla mansione specifica nella specifica azienda.

Perciò il CLG dovrà promuovere l'acquisizione di un adeguato livello di autonomia nelle diverse abilità trasversali, anche con riferimento alle future mansioni di lavoro:

- diagnostiche: comprendere il processo e gli obiettivi lavorativi, riconoscere norme e gerarchie
- comunicative: saper ascoltare, conversare, esprimersi, cooperare nel gruppo
- fronteggiamento: prendere decisioni, assumersi responsabilità, negoziare, affrontare i conflitti
- controllo: resistere all'ansia derivante dalla complessità e dalla imprevedibilità
- apprendimento: organizzare le conoscenze, valorizzare la creatività, adattarsi attraverso processi di auto-apprendimento

Inoltre il CLG dovrà favorire, in base alla scelta delle attività, l'acquisizione di capacità professionali spendibili nel mondo del lavoro.

Perciò

- la scelta delle attività dovrà essere funzionale all'acquisizione di abilità professionali nelle diverse aree (produzione, relazione con il pubblico, attività amministrative, ecc.);
- per l'efficacia del percorso è fondamentale che la persona senta intorno a sé una rete (messaggi univoci, valutazioni e progettualità condivise, ecc.).

Mappa degli output di competenza CENTRO DI LAVORO GUIDATO

| VALUTAZIONE INIZIALE DELLE DOMANDE DI ACCESSO AL SERVIZIO | ACCOGLIENZA ED INGRESSO NEL SERVIZIO | PROGETTO INDIVIDUALE | ATTUAZIONE DEL PROGETTO | VERIFICA E MONITORAGGIO DEL PROGETTO INDIVIDUALE | CONCLUSIONE DEL PERCORSO |
|--|--|---|---|---|--|
| Invio della richiesta di inserimento o consenso della persona e/o di chi ne fa le veci | Definizione di un programma di ingresso, osservazione e conoscenza | Prima redazione del progetto | Formazione: fase di acquisizione delle conoscenze di base e specifiche al ruolo/figura professionale. Istruzione su compiti e attività. | Verifica in itinere | Formulazione delle indicazioni rispetto al percorso futuro della persona |
| Valutazione in UVMD delle richieste | Attuazione del programma di ingresso, osservazione e conoscenza e raccolta delle informazioni | Revisione del progetto in équipe interna al CLG | Formazione: fase esperienziale da realizzarsi all'interno del centro in cui il soggetto sperimenta le competenze acquisite con il supporto dell'educatore | Verifica finale del progetto | Condivisione con i servizi |
| Verifica della compatibilità economica | Disegno delle potenzialità e difficoltà del soggetto | Condivisione del progetto con i servizi invianti e/o che collaborano con il CLG | Formazione: fase esperienziale da realizzarsi fuori dal centro, presso realtà collegate, in cui il soggetto sperimenta le competenze acquisite con il supporto dell'educatore | | Riformulazione delle indicazioni |
| Accettazione o rifiuto della domanda | Decisione di prosecuzione o meno del percorso | Revisione del progetto e stesura definitiva | Formazione: esperienza di stage presso realtà produttive collegate da realizzarsi sotto stretta supervisione dell'educatore. | | Condivisione con la persona |
| Predisposizione di un progetto di massima di inserimento | Restituzione delle osservazioni e proposta di un progetto individualizzato o incontro di congedo | Contratto educativo/formativo con la persona | | | |
| Presentazione della persona al servizio e del servizio alla persona | | | | | |
| Contratto educativo | | | | | |

| | | |
|----------------------|--|----------------------|
| Progetto NAUTILUS | Progetto centro di lavoro guidato | Rev. 00 del 27/10/03 |
| | | Pag. 140 di 171 |
| | | volume bozza 2.doc |

SCHEMA DI CODIFICA DEL PROCESSO

| | |
|------------------|---|
| <i>Processo</i> | VALUTAZIONE INIZIALE DELLE DOMANDE DI ACCESSO AL SERVIZIO |
| <i>Obiettivi</i> | Acquisire informazioni utili per accettare o meno l'accesso al servizio delle persone che lo richiedono Definire un progetto di inserimento di massima Definire i termini del contratto educativo |
| <i>Output</i> | Decisione di inserimento nel servizio della persona nel servizio o no Progetto di massima Contratto educativo con persona inserita, servizio inviante, CLG |

| <i>NUM</i> | <i>DESCRIZIONE FASE PROCESSO</i> | <i>CONTENUTI</i> | <i>SOGGETTI COINVOLTI</i> | <i>STRUMENTI UTILIZZATI</i> |
|------------|--|---|--|--|
| 1 | Invio della richiesta di inserimento o consenso della persona e/o di chi ne fa le veci | | Persona, famigliari, servizi inviati | |
| 2 | Valutazione in UVMD delle richieste | | Componenti UVMD, operatore di riferimento CLG | Schede e relazioni relative a percorsi precedenti e in corso che evidenzino: capacità, autonomia personale, difficoltà specifiche del soggetto, altre informazioni utili |
| 3 | Verifica della compatibilità economica | | Componenti UVMD, operatore di riferimento CLG | |
| 4 | Accettazione o rifiuto della domanda | | Componenti UVMD, operatore di riferimento CLG | |
| 5 | Predisposizione di un progetto di massima di inserimento | Il progetto conterrà informazioni rispetto: obiettivi tempi aree di intervento difficoltà | | |
| 6 | Presentazione della persona al servizio e del servizio alla persona | | operatore di riferimento CLG, persona | |
| 7 | Contratto educativo | | operatore di riferimento CLG, persona, servizi inviati | Modello di contratto educativo |

| | | |
|----------------------|--|----------------------|
| Progetto NAUTILUS | Progetto centro di lavoro guidato | Rev. 00 del 27/10/03 |
| | | Pag. 141 di 171 |
| | | volume bozza 2.doc |

SCHEMA DI CODIFICA DEL PROCESSO

| | |
|------------------|--|
| <i>Processo</i> | ACCOGLIENZA E INGRESSO NEL SERVIZIO |
| <i>Obiettivi</i> | Accogliere la persona nel servizio Raccogliere informazioni utili alla redazione del progetto individuale |
| <i>Output</i> | Ri-valutazione della situazione fatta dall'équipe del CLG Prosecuzione o conclusione del percorso |

| <i>NUM</i> | <i>DESCRIZIONE FASE PROCESSO</i> | <i>CONTENUTI</i> | <i>SOGGETTI COINVOLTI</i> | <i>STRUMENTI UTILIZZATI</i> |
|------------|--|--|--|--|
| 1 | Definizione di un programma di ingresso, osservazione e conoscenza | Conoscenza preliminare Osservazione, valutazione , indirizzo Autovalutazione del soggetto La fase avrà una durata minima di 1 mese e massima di 3 mesi. | Operatore di riferimento CLG ed équipe | Schede di osservazione in situazione Schede di autovalutazione Diario personalizzato |
| 2 | Attuazione del programma di ingresso, osservazione e conoscenza e raccolta delle informazioni | | Operatore di riferimento CLG e persona | |
| 3 | Disegno delle potenzialità e difficoltà del soggetto | | Operatore di riferimento | |
| 4 | Decisione di prosecuzione o meno del percorso | | Operatore di riferimento, équipe e servizio inviante | |
| 5 | Restituzione delle osservazioni e proposta di un progetto individualizzato o incontro di congedo | | Operatore di riferimento CLG e persona | |

| | | |
|----------------------|--|----------------------|
| Progetto NAUTILUS | Progetto centro di lavoro guidato | Rev. 00 del 27/10/03 |
| | | Pag. 142 di 171 |
| | | volume bozza 2.doc |

SCHEMA DI CODIFICA DEL PROCESSO

| | |
|------------------|--|
| <i>Processo</i> | PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA |
| <i>Obiettivi</i> | Definire per ogni persona inserita all'interno del Centro di Lavoro Guidato un progetto educativo/formativo individualizzato che orienti il lavoro degli operatori e definisca le specifiche competenze dei vari soggetti coinvolti. |
| <i>Output</i> | Progetto elaborato Contratto educativo/formativo sottoscritto |

| NUM | DESCRIZIONE FASE PROCESSO | CONTENUTI | SOGGETTI COINVOLTI | STRUMENTI UTILIZZATI |
|-----|---|---|--|--|
| 1 | Prima redazione del progetto | Il progetto conterrà: obiettivi educativi/formativi misurabili, semplici e temporizzati; attività previste; modalità di realizzazione delle attività; fronteggiamento degli eventi particolari; l'individuazione delle risorse umane e strutturali da impiegare; la definizione delle responsabilità; i tempi di attuazione delle azioni; i sistemi e gli strumenti di verifica e valutazione dei risultati | Operatore di riferimento | Tutti gli strumenti nella fase di analisi/valutazione del soggetto in ingresso. Modello di Progetto Individualizzato |
| 2 | Revisione del progetto in équipe interna al CLG | | Operatore di riferimento + équipe | |
| 3 | Condivisione del progetto con i servizi invianti e/o che collaborano con il CLG | | Operatore di riferimento + servizi | |
| 4 | Revisione del progetto e stesura definitiva | | Operatore di riferimento | |
| 5 | Contratto educativo/formativo con la persona | | Operatore di riferimento + persona inserita + eventualmente familiari e/o persone di riferimento | |

| | | |
|----------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Progetto NAUTILUS | Progetto centro di lavoro guidato | Rev. 00 del 27/10/03 |
| | | Pag. 143 di 171 |
| | | volume bozza 2.doc |

SCHEMA DI CODIFICA DEL PROCESSO

| | |
|------------------|---|
| <i>Processo</i> | ATTUAZIONE PROGETTO |
| <i>Obiettivi</i> | Attuare il progetto individualizzato |
| <i>Output</i> | Percorso realizzato Competenze acquisite Competenze individuate e certificate |

| NUM | DESCRIZIONE FASE PROCESSO | CONTENUTI | SOGGETTI COINVOLTI | STRUMENTI UTILIZZATI |
|-----|---|--|---|--|
| 1 | Formazione: fase di acquisizione delle conoscenze di base e specifiche al ruolo/figura professionale. Istruzione su compiti e attività. | Le quattro fasi del processo non necessariamente si realizzeranno seguendo la specifica successione. In alcune situazioni un soggetto potrà realizzarne solo alcune o solo una di queste o contemporaneamente. Le fasi descrivono i diversi momenti della formazione non necessariamente consequenziali. | Operatore di riferimento + persona | Materiali per la formazione quali: dispense, materiali didattici. Strumenti per la formazione quali: attrezzature specifiche. Schede di valutazione e di monitoraggio. Convenzione tra CLG e realtà collegata. Convenzione di stage. Borsa lavoro |
| 2 | Formazione: fase esperienziale da realizzarsi all'interno del centro in cui il soggetto sperimenta le competenze acquisite con il supporto dell'educatore | | Operatore di riferimento + persona | |
| 3 | Formazione: fase esperienziale da realizzarsi fuori dal centro, presso realtà collegate, in cui il soggetto sperimenta le competenze acquisite con il supporto dell'educatore | | Operatore di riferimento e + SIL ⁷⁹ + realtà collegata + persona | |
| 4 | Formazione: esperienza di stage presso realtà produttive collegate da realizzarsi sotto stretta supervisione dell'educatore. | | Operatore di riferimento + SIL ⁸⁰ + realtà collegata + persona | |

⁷⁹ Il coinvolgimento del SIL avviene quando nel progetto è previsto una successiva presa in carico della persona dal servizio stesso

⁸⁰ ibidem

| | | |
|----------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Progetto NAUTILUS | Progetto centro di lavoro guidato | Rev. 00 del 27/10/03 |
| | | Pag. 144 di 171 |
| | | volume bozza 2.doc |

SCHEDA DI CODIFICA DEL PROCESSO

| | |
|------------------|--|
| <i>Processo</i> | VERIFICA E MONITORAGGIO DEL PROGETTO INDIVIDUALE |
| <i>Obiettivi</i> | <p>Monitorare costantemente l'attuazione del progetto, rilevare le eventuali difficoltà e ri-tarare il progetto</p> <p>Verificare quanto l'attuazione del progetto ha risposto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agli obiettivi previsti - all'utilizzo delle risorse che hanno permesso/agevolato il raggiungimento degli obiettivi - all'uso degli strumenti - |
| <i>Output</i> | <p>Verifica in itinere</p> <p>Valutazione finale del progetto</p> |

| <i>NUM</i> | <i>DESCRIZIONE FASE PROCESSO</i> | <i>CONTENUTI</i> | <i>SOGGETTI COINVOLTI</i> | <i>STRUMENTI UTILIZZATI</i> |
|------------|----------------------------------|--|--|---|
| 1 | Verifica in itinere | La verifica in itinere si realizzerà a circa 2 mesi dall'ingresso del soggetto nel CLG | Operatore di riferimento + équipe | Schede di osservazione in situazione compilate dall'operatore di riferimento e dalla realtà collegata |
| 2 | Verifica finale del progetto | <p>La valutazione finale conterrà informazioni rispetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> al raggiungimento degli obiettivi al raggiungimento degli obiettivi nei tempi previsti all'utilizzo delle risorse e quanto queste hanno agevolato od ostacolato il raggiungimento degli obiettivi sulle competenze trasversali acquisite sulle competenze professionali acquisite | Operatore di riferimento + équipe + realtà collegata e servizio inviante | <p>Schede di osservazione in situazione compilate dall'operatore di riferimento e dalla realtà collegata</p> <p>Progetto educativo Standard di relazione conclusiva</p> |

| | | |
|----------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Progetto NAUTILUS | Progetto centro di lavoro guidato | Rev. 00 del 27/10/03 |
| | | Pag. 145 di 171 |
| | | volume bozza 2.doc |

SCHEDA DI CODIFICA DEL PROCESSO

| | |
|------------------|--|
| <i>Processo</i> | CONCLUSIONE DEL PERCORSO |
| <i>Obiettivi</i> | Dare indicazioni rispetto al percorso futuro della persona |
| <i>Output</i> | Formulazione di indicazioni sulle prospettive future della persona |

| <i>NUM</i> | <i>DESCRIZIONE FASE PROCESSO</i> | <i>CONTENUTI</i> | <i>SOGGETTI COINVOLTI</i> | <i>STRUMENTI UTILIZZATI</i> |
|------------|--|---|--|----------------------------------|
| 1 | Formulazione delle indicazioni rispetto al percorso futuro della persona | Le prospettive future della persona potranno essere Inserimento lavorativo presso realtà lavorativa non protetta Inserimento lavorativo presso cooperativa sociale di tipo B Inserimento o re-inserimento in centro diurno Corso di formazione professionalizzante Proroga di altri 6 mesi del percorso in CLG | Operatore di riferimento + équipe | Standard di relazione conclusiva |
| 2 | Condivisione con i servizi | | Operatore di riferimento + servizi inviati | |
| 3 | Riformulazione delle indicazioni | | Operatore di riferimento | |
| 4 | Condivisione con la persona | | Operatore di riferimento + persona | |

CONTRATTO EDUCATIVO

tra

l'Azienda Ulss Rappresentata dal Responsabile Servizio di Integrazione Lavorativa, la Cooperativa Sociale..... Rappresentata dal Presidente

e

Il/la Signor/a nato/a a il .././.... e residente a....., in via..... codice fiscale:

per la realizzazione di un percorso di orientamento e formativo gestito dalla Cooperativa Sociale in collaborazione con il Servizio Integrazione Lavorativa dell'Azienda Ulss , nell'ambito del Progetto Centro di Lavoro Guidato.

Sede : La realizzazione del percorso prevede momenti formativi all'interno della Cooperativa e momenti di stage in aziende esterne. La valutazione dell'opportunità di un percorso esterno sarà di competenza dell'équipe educativa della Cooperativa di concerto con il Referente del Servizio Inserimento Lavorativo (Centro di Orientamento) dell'Azienda Ulss. Ogni cambiamento di sede dovrà essere approvato dal/dalla Signor/a

Tempi : inizio del progetto 18/03/2004.

Il progetto si articolerà in un periodo previsto di sei mesi e si articolerà in fasi di lavoro. Potrà essere prorogato per particolari esigenze formative e con l'accordo delle parti.

Progetto di massima :

Fase 1) 1-2 mesi di osservazione;

OBIETTIVI: valutazione delle potenzialità e delle capacità della persona sul piano dell'autonomia, della socializzazione e dell'apprendimento.

Fase 2) 1-2 mesi di formazione;

OBIETTIVI: acquisizione di competenze socialmente compatibili in un contesto lavorativo (rispetto ad orari, regole aziendali di ordine produttivo e sociale), e di apprendimento di attività lavorative generiche.

Fase 3) Possibilità di 1-2 mesi di affiancamento, da parte della Cooperativa, all'interno di un'azienda individuata in collaborazione con il Servizio Inserimento Lavorativo (Centro di Orientamento);

OBIETTIVI: consolidamento delle abilità acquisite in formazione, verifica della realizzazione di un proprio status di persona adulta e lavoratore.

Orari di lavoro: dalle ore 8.30 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì per il primo mese, successivamente, e in accordo tra le parti, l'orario potrà essere progressivamente aumentato, al fine di verificare la resistenza psico-fisica.

Gettone di incentivo alla presenza: La Cooperativa garantirà al/alla Signor/a un gettone di incentivo alla presenza di Eurogiornaliere, nella fase iniziale del progetto. La quota giornaliera potrà essere modificata in relazione all'andamento del percorso educativo.

Giornalmente il/la Signor/aè tenuto/ a compilare e firmare l'apposito modulo presenze consegnatole dalla Cooperativa e vistato dal tutor della Cooperativa e dal tutor aziendale in caso di inserimento esterno.

Trasporto : Il/la Signor/a dovrà essere in grado di accedere autonomamente ai locali della cooperativa o ad eventuali aziende esterne.

Tutors della cooperativa: Sig. e Dott., referenti educativi.
Referente del Servizio Inserimento Lavorativo (Centro di Orientamento): Ass. Sociale/ Dott.ssa

Polizze assicurative:

- Infortuni sul lavoro INAIL (UTENTI in SEDE) posizione n. 6675790/26 INAIL (UTENTI DISTACCATI in STAGE) posizione n. 6684236/71
- responsabilità civile posizione n. 38123261 compagnia GENERALI ASSICURAZIONI Agenzia di Piove di Sacco.

Mansioni affidate al tirocinante: addetto/a all'assemblaggio di vario genere.

Verifiche: mensili.

Obblighi del/della Signor/a:

- svolgere le attività del progetto;
- seguire le indicazioni dei tutori e fare riferimento ad essi per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo od altre evenienze;
- rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene e sicurezza;
- comunicare tempestivamente alla struttura eventuali assenze (in caso di assenza per malattia, consegnare il certificato medico);
- comunicazione tempestiva in caso di ritardo dovuto a difficoltà temporanee di raggiungere il centro o l'azienda esterna;
- compilazione e firma del registro presenze giornaliero;
- rispettare gli obblighi di riservatezza circa processi produttivi, prodotti od altre notizie relative all'azienda di cui venga a conoscenza, sia durante che dopo lo svolgimento del tirocinio.

Obblighi della Cooperativa :

- predisporre il progetto educativo individualizzato;
- applicare il progetto educativo individualizzato;
- monitorare il percorso formativo della persona affidata attraverso apposite schede di valutazione;
- mantenere il Servizio di Integrazione Lavorativa costantemente informato sull'andamento del progetto;
- svolgere opera di tutoraggio ed affiancamento durante le esperienze di stage esterno;
- stipulare polizza assicurativa INAIL contro gli infortuni e apposita polizza assicurativa per la responsabilità civile contro terzi;
- garantire il servizio mensa nel periodo di frequenza del centro nel caso di frequenza a tempo pieno.

Obblighi dell'Azienda ULSS:

- Verificare periodicamente il percorso;
- Affiancare il Centro di Lavoro Guidato nell'individuazione delle Aziende esterne sia per il periodo di stage sia per il successivo inserimento lavorativo.

firma per presa visione ed accettazione del tirocinante

.....

firma per il soggetto promotore

.....

firma per l'azienda ULSS

.....

**SCHEDA DI VALUTAZIONE E
OSSERVAZIONE DELLE COMPETENZE
TRASVERSALI**

Data di rilevazione _____

Rilevazione n _____

Cognome e Nome _____

Operatore referente/gruppo di lavoro _____

Ente _____

Azienda/organizzazione _____

Tutors aziendali _____

Con riferimento all'ultimo mese, compilare ogni voce mettendo una crocetta sulla casella che più corrisponde ai comportamenti della persona in ambito lavorativo.

L'ultima sezione "Motivazione al lavoro e condivisione del percorso", segnalata in grigio, è di esclusiva competenza dell'operatore sociale.

| COMPORAMENTI E REGOLE DEL LAVORO | | | | |
|--|--|--|---|---|
| Orari (Rispetto degli orari di entrata, uscita e pausa) | | | | |
| 1 E' sempre in ritardo/ esce prima | 2 E' puntuale almeno per il 60 % del tempo | | 3 Arriva regolarmente, esce nell'orario previsto e rispetta l'orario delle pausa | |
| Comunicazione assenze | | | | |
| 1 Non avverte e non concorda mai le assenze | 2 Avverte almeno per il 30% delle volte o non secondo modalità concordate | 3 Avverte almeno per il 60% delle volte secondo modalità concordate | 4 Avverte almeno per l'80% delle volte secondo modalità concordate | 5 Avverte sempre secondo modalità concordate |
| Regole organizzative e di comportamento (regole implicite ed esplicite al luogo del lavoro) | | | | |
| 1 Non percepisce le regole e non ne ha di proprie | 2 Sceglie proprie regole di comportamento non consone alla struttura | 3 Conosce le regole ma fatica a rispettarle | 4 Accetta e rispetta passivamente le regole | 5 Rispetta sempre le regole organizzative e di comportamento che gli sono state indicate |
| Frequenza al lavoro (frequenza costante al lavoro salvo situazioni di malattia o impedimento) | | | | |
| 1 Frequenta in modo molto irregolare | 2 Frequenta il 70% delle ore | | 3 Frequenta con regolarità il lavoro | |
| Ordine e cura del posto di lavoro | | | | |
| 1 Completa mancanza di ordine e pulizia anche a fronte di sollecito | 2 Mantiene in ordine e pulita la postazione di lavoro su sollecitazione esterna | | 3 Mantiene in ordine e pulita la postazione di lavoro autonomamente | |
| Sicurezza e infortunistica | | | | |
| 1 Non sa riconoscere e crea situazioni di pericolo per sé e gli altri. Non conosce le norme di sicurezza. | 2 Conosce solo in parte le norme di sicurezza, o è incostante nell'applicazione | | 3 Riconosce sempre i pericoli presenti nel luogo di lavoro e si comporta adeguatamente, conosce le norme di sicurezza. | |

| APPRENDIMENTO ED ESECUZIONE DEI COMPITI | | | | |
|--|--|---|---|---|
| Attenzione sul lavoro | | | | |
| 1 Si distrae continuamente | 2 Si distrae frequentemente anche in assenza di sollecitazioni esterne | 3 Si distrae in presenza di sollecitazioni esterne | 4 Si distrae qualche volta | 5 Mantiene l'attenzione al compito anche in presenza di sollecitazioni esterne |
| Ritmo di lavoro (capacità di mantenere la velocità e la continuità nell'esecuzione del compito richiesto dall'organizzazione) | | | | |
| 1 Dà segnali di stanchezza per più di metà del turno fino a sospendere il compito | 2 Rallenta il ritmo in una singola fase del turno | 3 Mantiene un ritmo di lavoro coerente con l'impegno richiesto nell'arco dell'intero turno | | |
| Capacità di apprendimento tramite istruzioni pratiche (Capacità di apprendere attraverso dimostrazione operativa del compito da eseguire) | | | | |
| 1 Non apprende il compito nonostante le continue dimostrazioni | 2 Necessita di numerose ripetizioni per apprendere il compito | 3 Ha qualche difficoltà, apprende con lentezza e gradualità | 4 E' in grado di imparare nei tempi previsti lavori non troppo complessi | 5 Apprende rapidamente il lavoro, anche quello complesso |
| Capacità di apprendimento tramite istruzioni verbali | | | | |
| 1 Non apprende il compito nonostante le continue spiegazioni | 2 Necessita di numerose ripetizioni per apprendere il compito | 3 Ha qualche difficoltà, apprende con lentezza e gradualità | 4 E' in grado di imparare nei tempi previsti lavori non troppo complessi | 5 Apprende rapidamente il lavoro, anche quello complesso |
| Soluzione di problemi | | | | |
| 1 Rimane indifferente di fronte ad un imprevisto o non lo riconosce | 2 Di fronte ad un imprevisto si blocca e rinuncia a proseguire il lavoro | 3 Di fronte ad un imprevisto necessita di supporto per superarlo | 4 Con semplici indicazioni riesce a superare l'imprevisto | 5 Indipendente, non ha bisogno di essere supportato |
| Chiede aiuto | | | | |
| 1 Non chiedo mai aiuto quando necessario | 2 Chiedo aiuto troppo spesso o troppo poco | | 3 Chiedo aiuto quando necessario | |
| Flessibilità (Capacità di adattarsi a cambiamenti organizzativi: tempi e/o modalità di esecuzione del compito) | | | | |
| 1 Rifiuta i cambiamenti | 2 Nonostante il supporto continuo non riesce ad affrontare il cambiamento | 3 Necessita di rassicurazione e supporto per affrontare i cambiamenti | 4 Si adatta ai cambiamenti con alcune rassicurazioni | 5 Si adatta ai cambiamenti senza difficoltà |

| Adattamento <i>(Capacità di adattarsi a nuove mansioni e di svolgerle correttamente)</i> | | | | |
|--|---|--|--|--|
| 1 Rifiuta di eseguire mansioni diverse | 2 Nonostante il supporto continuo non riesce ad eseguire mansioni diverse | 3 Necessita di rassicurazione e supporto per eseguire mansioni diverse | 4 Si adatta ai cambiamenti con alcune rassicurazioni | 5 Accetta ed esegue correttamente mansioni diverse |
| Esecuzione del compito <i>(Elementare: una fase; semplice: due fasi; complesso: più di due fasi)</i> | | | | |
| 1 Esegue compiti elementari con limitazione | 2 Esegue autonomamente solo compiti elementari | 3 Esegue compiti semplici con aiuto | 4 Esegue con supporto i compiti complessi | 5 Esegue con competenza più compiti, semplici e/o complessi |
| Resistenza alla fatica fisica | | | | |
| 1 E' in grado di eseguire esclusivamente lavori che non comportano fatica fisica | 2 Raramente e per poco tempo resiste alla fatica fisica | 3 Necessita di alcune pause nell'esecuzione di lavori faticosi | 4 Raramente necessita di pause nell'esecuzione di lavori faticosi | 5 Sopporta senza problemi tempi di lavoro lunghi, anche se faticosi |
| ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO | | | | |
| Programmazione del lavoro <i>(capacità di organizzarsi rispetto a un compito individuando tempi, azioni e risorse da utilizzare)</i> | | | | |
| 1 Non programma il proprio lavoro | 2 Deve essere guidato nella programmazione del proprio compito | 3 Necessita di saltuario supporto nella programmazione | 4 Quasi sempre programma il proprio lavoro correttamente | 5 Programma il proprio lavoro correttamente |
| Autonomia <i>(capacità di svolgere autonomamente le attività affidate)</i> | | | | |
| 1 Svolge le attività che gli sono state affidate solo se continuamente stimolato o guidato | 2 Ha bisogno di essere stimolato o guidato spesso | 3 Svolge le attività affidate con qualche stimolo | 4 Ha raramente bisogno di stimoli | 5 Svolge autonomamente e porta a termine le attività affidate |
| Controllo del risultato | | | | |
| 1 Esegue senza il controllo del risultato | 2 Controlla ma non individua l'errore | 3 Controlla e a volte individua l'errore | 4 Individua l'errore ma non identifica le cause | 5 Individua l'errore e le cause |
| Controllo produzione <i>(riguarda non solo il singolo prodotto ma anche l'intera lavorazione e attività)</i> | | | | |
| 1 Necessita di un costante supporto per effettuare un controllo sul raggiungimento degli obiettivi di produzione | 2 Necessita di un supporto periodico per controllare il raggiungimento degli obiettivi di produzione | 3 E' in grado di controllare se ha raggiunto o meno gli obiettivi di produzione | | |
| Ciclo di lavoro in cui opera | | | | |
| 1 Non conosce e non è consapevole di far parte di un ciclo di produzione | 2 E' consapevole di essere parte di un processo produttivo ma conosce solo il suo lavoro | 3 E' consapevole di far parte di un ciclo di produzione che conosce | | |

| Conoscenza contesto e ruoli (conoscenza del contesto di lavoro e dei ruoli all'interno dell'organizzazione) | | | | |
|---|--|---|--|--|
| 1 Non conosce il contesto in cui lavora e non riconosce i diversi ruoli | 2 Conosce approssimativamente il contesto e a volte si rapporta con le persone in modo coerente con il loro ruolo | 3 Conosce il contesto in cui lavora, riconosce i diversi ruoli e si rapporta adeguatamente | | |
| ASPETTI EMOTIVO - RELAZIONALI | | | | |
| Relazione con i colleghi (contatto informale con i colleghi di lavoro) | | | | |
| 1 Isolato e/o relazioni inadeguate al contesto di lavoro | 2 Tende a isolarsi e/o ha con i colleghi relazioni parzialmente adeguate al contesto di lavoro | 3 Socievole e adeguato al contesto di lavoro | | |
| Collaborazione | | | | |
| 1 Si rifiuta di collaborare con altri | 2 Dimostra notevoli difficoltà nel collaborare con gli altri | 3 A volte non accetta di collaborare con altri | 4 Collabora con i colleghi ma in modo passivo | 5 Collabora con i colleghi esprimendo eventuali difficoltà in modo adeguato |
| Rapporti con persone esterne all'organizzazione (Clienti, fornitori, ecc...) | | | | |
| 1 Nella relazione con terzi mette in atto comportamenti non coerenti con il proprio ruolo e le proprie mansioni | 2 Ha bisogno di guida e mediazione nel relazionarsi con terzi | 3 Si relaziona con terzi in maniera coerente al proprio ruolo e alle proprie mansioni | | |
| Osservazioni e critiche | | | | |
| 1 Reagisce alle critiche negandole o abbandonando il compito | 2 Manifesta segnali di disagio di fronte alle critiche, ma le accetta se supportato | 3 Accetta osservazioni, critiche e accoglie suggerimenti | | |
| Stress (Reazione a situazioni di disagio causate da eventi esterni e/o situazioni personali che possono compromettere l'esecuzione del compito) | | | | |
| 1 Di fronte ad eventi stressanti non riesce a portare a termine il proprio compito | 2 Di fronte ad eventi stressanti porta a termine il proprio compito con difficoltà o con necessità di supporto | 3 Di fronte ad eventi stressanti comunque porta a termine il proprio compito | | |

| AUTONOMIA PERSONALE | | |
|--|---|--|
| Raggiungimento del luogo di lavoro | | |
| 1 Può raggiungere il luogo di lavoro solo se accompagnato | 2 E' in grado di raggiungere il luogo di lavoro dopo aver ricevuto dettagliate spiegazioni e dopo essere stato accompagnato alcune volte | 3 Può raggiungere da solo il luogo di lavoro |
| Cura e igiene della persona | | |
| 1 Si presenta sporco e con abbigliamento inadeguato al contesto | 2 Si presenta poco curato e a volte inadeguato nell'abbigliamento | 3 Si presenta pulito e in modo adeguato al contesto |
| Comportamento negli spazi comuni (bagni, mensa, luoghi di ristoro, ecc..) | | |
| 1 Non conosce e/o non rispetta le regole sociali e del contesto | 2 Qualche volta non rispetta le regole e necessita di un richiamo | 3 Rispetta le regole sociali e del contesto |
| MOTIVAZIONE AL LAVORO E CONDIVISIONE DEL PERCORSO* | | |
| *area riservata all'operatore sociale di riferimento | | |
| Consapevolezza degli obiettivi del percorso | | |
| 1 Non è consapevole degli obiettivi del percorso e/o li accetta passivamente | 2 E' consapevole solo parzialmente degli obiettivi del percorso | 3 E' consapevole degli obiettivi del percorso intrapreso e li condivide |
| Obiettivi personali | | |
| 1 Non esprime alcun obiettivo o si pone obiettivi non realistici | 2 Ha bisogno di supporto nella elaborazione di obiettivi realistici | 3 Esprime obiettivi realisticamente raggiungibili |
| Impegno/interesse | | |
| 1 Non dimostra interesse | 2 Dimostra l'interesse solo in alcune attività | 3 Dimostra interesse nel realizzare l'attività |
| Autoefficacia (percezione delle proprie capacità di realizzare il compito affidato) | | |
| 1 Esprime una percezione non realistica | 2 Ha bisogno di supporto per avere una percezione realistica della propria efficacia rispetto a un compito | 3 Esprime una percezione realistica della propria efficacia rispetto a un compito |

SCHEMA DI AUTOVALUTAZIONE

Data di rilevazione _____

Rilevazione n _____

Cognome e Nome _____

Operatore referente/gruppo di lavoro _____

Ente _____

Azienda/organizzazione _____

Tutors aziendali _____

Con riferimento all'ultimo mese, compila ogni voce mettendo una crocetta sulla casella che più corrisponde ai tuoi comportamenti in ambito lavorativo.

| COMPORAMENTI E REGOLE DEL LAVORO | | | | |
|---|---|---|---|--|
| Rispetto gli orari di entrata, uscita e pausa | | | | |
| 1 Sono sempre in ritardo/ esco prima | 2 Sono puntuale almeno 6 volte su 10 | | 3 Arrivo regolarmente, esco nell'orario previsto e rispetto l'orario della pausa | |
| Quando resto assente avviso nel modo concordato | | | | |
| 1 Non avverto e non concordo mai le assenze | 2 Avverto almeno 3 volte su 10 o non secondo modalità concordate | 3 Avverto almeno 6 volte su 10 secondo modalità concordate | 4 Avverto almeno 8 volte su 10 secondo modalità concordate | 5 Avverto sempre secondo modalità concordate |
| Conosco e rispetto le regole organizzative e di comportamento | | | | |
| 1 Non percepisco le regole e non ne ho di mie | 2 Scelgo delle mie regole di comportamento non consone alla struttura | 3 Conosco le regole ma faccio fatica a rispettarle | 4 Accetto e rispetto passivamente le regole | 5 Rispetto sempre le regole organizzative e di comportamento che mi sono state indicate |
| Frequento con regolarità il lavoro salvo situazioni di malattia o impedimento | | | | |
| 1 Frequento in modo molto irregolare | 2 Frequento il 70% delle ore | | 3 Frequento con regolarità il lavoro | |
| Mantengo in ordine e curo la mia postazione di lavoro | | | | |
| 1 Ho una completa mancanza di ordine e pulizia anche se sono invitato a farlo | 2 Mantengo in ordine e pulita la postazione di lavoro quando sono invitato a farlo | | 3 Mantengo in ordine e pulita la postazione di lavoro autonomamente | |
| Riconosco i pericoli e conosco le norme di sicurezza | | | | |
| 1 Non so riconoscere e creo situazioni di pericolo per me stesso e per gli altri. Non conosco le norme di sicurezza. | 2 Conosco solo in parte le norme di sicurezza, o sono incostante nell'applicazione | | 3 Riconosco sempre i pericoli presenti nel luogo di lavoro e mi comporto adeguatamente, conosco le norme di sicurezza. | |
| APPRENDIMENTO ED ESECUZIONE DEI COMPITI | | | | |
| Mantengo l'attenzione sul lavoro | | | | |
| 1 Mi distraigo continuamente | 2 Mi distraigo frequentemente anche in assenza di sollecitazioni esterne | 3 Mi distraigo in presenza di sollecitazioni esterne | 4 Mi distraigo qualche volta | 5 Mantengo l'attenzione al compito anche in presenza di sollecitazioni esterne |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| Mantengo il ritmo di lavoro (capacità di mantenere la velocità e la continuità nell'esecuzione del compito richiesto dall'organizzazione) | | | | |
| 1 | | | 2 | 3 |
| Dò segnali di stanchezza per più di metà del turno fino a sospendere il compito | Rallento il ritmo in una singola fase del turno | | Mantengo un ritmo di lavoro coerente con l'impegno richiesto nell'arco dell'intero turno | |
| Apprendo tramite istruzioni pratiche (Capacità di apprendere attraverso dimostrazione operativa del compito da eseguire) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Non apprendo il compito nonostante le continue dimostrazioni | Necessito di numerose ripetizioni per apprendere il compito | Ho qualche difficoltà, apprendo con lentezza e gradualità | Sono in grado di imparare, nei tempi previsti, lavori non troppo complessi | Apprendo rapidamente il lavoro, anche quello complesso |
| Apprendo tramite istruzioni verbali | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Non apprendo il compito nonostante le continue spiegazioni | Necessito di numerose ripetizioni per apprendere il compito | Ho qualche difficoltà, apprendo con lentezza e gradualità | Sono in grado di imparare nei tempi previsti lavori non troppo complessi | Apprendo rapidamente il lavoro, anche quello complesso |
| Riesco a risolvere gli imprevisti | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Rimango indifferente di fronte ad un imprevisto o non lo so riconoscere | Di fronte ad un imprevisto mi blocco e rinuncio a proseguire il lavoro | Di fronte ad un imprevisto ho bisogno di supporto per superarlo | Con semplici indicazioni riesco a superare l'imprevisto | Sono indipendente, non ho bisogno di essere supportato |
| Quando necessario chiedo aiuto | | | | |
| 1 | | | 2 | 3 |
| Non chiedo mai aiuto quando necessario | Chiedo aiuto troppo spesso o troppo poco | | Chiedo aiuto quando necessario | |
| Sono flessibile (Capacità di adattarsi a cambiamenti organizzativi: tempi e/o modalità di esecuzione del compito) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Rifiuto i cambiamenti | Nonostante il supporto continuo non riesco ad affrontare il cambiamento | Ho bisogno di rassicurazione e supporto per affrontare i cambiamenti | Mi adatto ai cambiamenti con alcune rassicurazioni | Mi adatto ai cambiamenti senza difficoltà |
| Mi adatto (Capacità di adattarsi a nuove mansioni e di svolgerle correttamente) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Rifiuto di eseguire mansioni diverse | Nonostante il supporto continuo non riesco ad eseguire mansioni diverse | Ho bisogno di rassicurazione e supporto per eseguire mansioni diverse | Mi adatto ai cambiamenti con alcune rassicurazioni | Accetto ed eseguo correttamente mansioni diverse |

| Sono in grado di resistere alla fatica fisica | | | | |
|---|--|---|--|--|
| 1 Sono in grado di eseguire esclusivamente lavori che non comportano fatica fisica | 2 Raramente e per poco tempo resisto alla fatica fisica | 3 Ho bisogno di alcune pause nell'esecuzione di lavori faticosi | 4 Raramente necessito di pause nell'esecuzione di lavori faticosi | 5 Sopporto senza problemi i tempi di lavoro previsti, anche se faticosi |
| ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO | | | | |
| Sono in grado di programmare il mio lavoro (capacità di organizzarsi rispetto a un compito individuando tempi, azioni e risorse da utilizzare) | | | | |
| 1 Non riesco a programmare il mio lavoro | 2 Devo essere guidato nella programmazione del mio lavoro | 3 Ho bisogno di saltuario supporto nella programmazione | 4 Quasi sempre programmo il mio lavoro correttamente | 5 Programmo il mio lavoro correttamente |
| Svolgo con autonomia le mie attività (capacità di svolgere autonomamente le attività affidate) | | | | |
| 1 Svolgo le attività che mi sono state affidate solo se continuamente stimolato o guidato | 2 Ho bisogno di essere stimolato o guidato spesso | 3 Svolgo le attività affidate con qualche stimolo | 4 Ho raramente bisogno di stimoli | 5 Svolgo autonomamente e porto a termine le attività affidate |
| Controllo il risultato | | | | |
| 1 Lavoro senza controllare il risultato | 2 Controllo ma non individuo l'errore | 3 Controllo e a volte individuo l'errore | 4 Individuo l'errore ma non ne capisco le cause | 5 Individuo l'errore e le cause |
| Controllo la produzione (riguarda non solo il singolo prodotto ma anche l'intera lavorazione e attività) | | | | |
| 1 Ho bisogno di un costante supporto per effettuare un controllo sul raggiungimento degli obiettivi di produzione | 2 Ho bisogno di un supporto periodico per controllare il raggiungimento degli obiettivi di produzione | 3 Sono in grado di controllare se ho raggiunto o meno gli obiettivi di produzione | | |
| Conosco il ciclo di lavoro in cui sono inserito | | | | |
| 1 Non conosco e non sono consapevole di far parte di un ciclo di produzione | 2 Sono consapevole di essere parte di un processo produttivo ma conosco solo il mio lavoro | 3 Sono consapevole di far parte di un ciclo di produzione e lo conosco | | |
| Conosco il contesto e i ruoli (conoscenza del contesto di lavoro e dei ruoli all'interno dell'organizzazione) | | | | |
| 1 Non conosco il contesto in cui lavoro e non riconosco i diversi ruoli | 2 Conosco approssimativamente il contesto e a volte mi rapporto con le persone in modo coerente con il loro ruolo | 3 Conosco il contesto in cui lavoro, riconosco i diversi ruoli e mi rapporto adeguatamente | | |

| ASPETTI EMOTIVO - RELAZIONALI | | | | |
|---|--|---|---|---|
| Mi relaziono con i colleghi (contatto informale con i colleghi di lavoro) | | | | |
| 1 | 2 | | 3 | |
| Preferisco non avere rapporti con i colleghi nel luogo di lavoro o incontro delle difficoltà | Mi trovo bene con pochi colleghi di lavoro | | Mi trovo bene con i colleghi di lavoro | |
| Collaboro con i colleghi | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mi rifiuto di collaborare con i colleghi | Dimostro notevoli difficoltà nel collaborare con i colleghi | A volte non accetto di collaborare con i colleghi | Collaboro con i colleghi ma in modo passivo | Collaboro con i colleghi esprimendo eventuali difficoltà in modo adeguato |
| Mi relaziono con persone esterne all'organizzazione (Clienti, fornitori, ecc...) | | | | |
| 1 | 2 | | 3 | |
| Nella relazione con terzi metto in atto comportamenti non coerenti con il mio ruolo e le mie mansioni | Ho bisogno di guida e mediazione nel relazionarmi con terzi | | Mi relaziono con terzi in maniera coerente al mio ruolo e alle mie mansioni | |
| Accetto osservazioni e critiche | | | | |
| 1 | 2 | | 3 | |
| Reagisco alle critiche negandole o abbandonando il compito | Mi sento a disagio di fronte alle critiche, ma le accetto se supportato | | Accetto osservazioni, critiche e accolgo suggerimenti | |
| AUTONOMIA PERSONALE | | | | |
| Raggiungo il luogo di lavoro | | | | |
| 1 | 2 | | 3 | |
| Sono in grado di raggiungere il luogo di lavoro solo se accompagnato | Sono in grado di raggiungere il luogo di lavoro dopo aver ricevuto spiegazioni e dopo essere stato accompagnato alcune volte | | Sono in grado di raggiungere da solo il luogo di lavoro | |
| Cura e igiene della persona | | | | |
| 1 | 2 | | 3 | |
| Mi presento poco curato e con abbigliamento non adatto | Mi presento abbastanza curato e a volte il mio abbigliamento non è adatto | | Mi presento pulito e vestito adeguatamente | |
| Comportamento negli spazi comuni (mensa, bagni, luoghi di ristoro, ecc..) | | | | |
| 1 | 2 | | 3 | |
| Non conosco e/o fatico a rispettare le regole sociali e del luogo di lavoro | Qualche volta non rispetto le regole e necessito di un richiamo | | Rispetto le regole sociali e del luogo di lavoro | |

SCHEMA DI AUTOVALUTAZIONE

VERSIONE SMILE

Rilevazione n _____ Data di rilevazione _____

Cognome e Nome _____

Operatore referente/gruppo di lavoro _____

Ente _____

Azienda/organizzazione _____

Tutors aziendali _____

Rispondi a tutte le domande mettendo una crocetta sul simbolo ☹️ 😐 😊 che più corrisponde alla tua situazione nell'ultimo mese.

☹️ = NO, POCO

😐 = ABBASTANZA

😊 = SÌ, MOLTO

| | | |
|--|---|---|
| Rispetto l'orario di entrata, uscita e pausa? | | |
| ☹️ | 😐 | 😊 |
| Quando sono assente, avviso nel modo concordato? | | |
| ☹️ | 😐 | 😊 |
| Conosco e rispetto le regole del posto di lavoro (richieste ferie, malattie, permessi)? | | |
| ☹️ | 😐 | 😊 |
| Vado regolarmente a lavorare? | | |
| ☹️ | 😐 | 😊 |
| Tengo in ordine il mio posto di lavoro? | | |
| ☹️ | 😐 | 😊 |
| Riconosco i pericoli presenti nel luogo di lavoro? | | |
| ☹️ | 😐 | 😊 |
| Sono concentrato su quello che devo fare? | | |
| ☹️ | 😐 | 😊 |

| | | |
|---|---|---|
| Mantengo il ritmo e l'impegno richiesto dal lavoro? | | |
|  |  |  |
| Capisco quando l'operatore mi spiega cosa devo fare? | | |
|  |  |  |
| Mentre lavoro riesco a risolvere gli imprevisti? | | |
|  |  |  |
| Chiedo aiuto ad un operatore se sono in difficoltà? | | |
|  |  |  |
| Mi adatto e accetto lavori e attività nuove? | | |
|  |  |  |
| Riesco a svolgere lavori lunghi e faticosi? | | |
|  |  |  |
| Riesco a organizzare il mio lavoro (nel tempo e nel modo giusto)? | | |
|  |  |  |

| | | |
|---|---|---|
| Svolgo da solo le attività che mi vengono affidate? | | |
|  |  |  |
| Mentre faccio un lavoro capisco quando sbaglio? | | |
|  |  |  |
| So che lavoro fanno i miei superiori e i miei colleghi di lavoro? | | |
|  |  |  |
| So cosa si produce nel luogo in cui lavoro? | | |
|  |  |  |
| Vado d'accordo con i miei colleghi di lavoro? | | |
|  |  |  |
| Lavoro bene con i colleghi? | | |
|  |  |  |
| So come comportarmi con persone esterne (clienti, fornitori, visitatori, ecc..)? | | |
|  |  |  |

| | | |
|---|---|---|
| Accetto osservazioni e suggerimenti da parte degli operatori/responsabili? | | |
|  |  |  |
| Raggiungo da solo il luogo di lavoro? | | |
|  |  |  |
| Mi lavo e mi cambio regolarmente? | | |
|  |  |  |
| Mi comporto correttamente nei luoghi comuni (mensa, bagno, ecc..)? | | |
|  |  |  |

3. GLI STRUMENTI DELLA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

- **Progetto**
- **Scheda di segnalazione**
- **Contratto educativo**

PROGETTO EQUAL NAUTILUS – Nuove rotte per l’inserimento lavorativo.

SPERIMENTAZIONE PROGRAMMA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Parole chiave:

- sperimentazione di percorsi di accompagnamento
- negoziazione – concertazione
- uso del contributo economico
- stimolare ad un ruolo attivo, con finalità di inserimento lavorativo e/o formazione-riqualificazione
- acquisizione-sviluppo di autonomia

OBIETTIVO GENERALE

Sperimentare modelli innovativi di sviluppo delle autonomie nella ricerca di lavoro, rivolti a persone in situazione di svantaggio che non trovano risposta nell’attuale sistema di servizi, in una logica di empowerment e di rete.

OBIETTIVI SPECIFICI

1. DEFINIZIONE DEL MODELLO

| Fasi – azioni | Tempi | Indicatori |
|---|------------------|---|
| Costruzione progetto preliminare | giugno-luglio | Progetto preliminare |
| Costruzione strumenti | giugno-luglio | <ul style="list-style-type: none"> - scheda utente (da compilare con servizio inviante, contiene anche valutazione iniziale autonomie) - contratto - progetto individualizzato - strumenti di monitoraggio <ul style="list-style-type: none"> ▪ valutazione ▪ autovalutazione ▪ eventuali ulteriori elementi di valutazione da parte della rete (servizi, ecc.) |
| Condivisione con la rete: <ul style="list-style-type: none"> - individuazione dei soggetti che possono collaborare/segnalare (capi servizio, enti partner, cooperative b, punti della rete) - individuazione delle modalità più efficaci <ul style="list-style-type: none"> ▪ lettere, comunicazione formale ▪ incontri gestiti in ciascun territorio | Giugno-settembre | <ul style="list-style-type: none"> - n. soggetti coinvolti - n. soggetti che partecipano - n. incontri effettuati |

| | | |
|---|--------------------|---|
| Sperimentazione: - raccolta segnalazioni - verifica compatibilità in base ai criteri definiti e costruzione di una "graduatoria" - - avvio dei percorsi - monitoraggio | Settembre-febbraio | n. segnalazioni n. partecipanti n. percorsi conclusi |
| Valutazione finale e Ridefinizione del progetto | Marzo-aprile | <p style="text-align: center;">Lista</p> - criticità - punti forti - altri aspetti da sperimentare in futuro <p style="text-align: center;">Progetto definitivo</p> - n. aggiustamenti al progetto preliminare |

2. ACQUISIZIONE DI UN RUOLO ATTIVO

| | | |
|--|--------------------|---|
| Costruzione del progetto individuale - proposta percorso - analisi delle competenze e dei bisogni - definizione di obiettivi/azioni/tempi | Settembre-febbraio | Contratto Progetto Analisi iniziale delle competenze-autonomie |
| Realizzazione del progetto | Settembre-febbraio | n. azioni svolte autonomamente n. azioni svolte con supporto n. obiettivi concordati raggiunti n. competenze.autonomie acquisite |
| Monitoraggio | Settembre-febbraio | n. incontri verifica scostamenti valutazione-autovalutazione |

3. INSERIMENTO LAVORATIVO

| | | |
|--|---|---|
| Realizzazione dei percorsi e reperimento di un'occupazione | A conclusione dei progetti individuali (ma da monitorare anche nei 6 mesi successivi) | n. percorsi formativi finalizzati ad aumentare l'occupabilità n. colloqui-contatti con aziende n. persone che hanno trovato occupazione |
|--|---|---|

| | |
|--------------------|---|
| DESTINATARI | <ul style="list-style-type: none"> ▪ giovani che arrivano al SER.T per segnalazione art. 75 ▪ persone in uscita da percorsi riabilitativi (comunità terapeutica, ecc.) o formativi (tirocinio, inserimento in cooperative) ▪ donne straniere ▪ donne età > 40 anni, e/o da tempo fuori dal mercato del lavoro ▪ disoccupati di lunga durata ▪ minori all'uscita dalla comunità ▪ persone con disturbi psichiatrici non certificati, ben compensati o dopo crisi temporanea ▪ disabili fisici con bisogno di supporto nella ricerca di lavoro |
|--------------------|---|



Progetto Nautilus – Ricerca Attiva di Lavoro

operatore _____ data _____

Cognome..... Nome.....

Nato a il

Residente a: Comune

via n..... Tel.

Domicilio: Tel.

Stato civile: celibe/nubile coniugato/a convivente separato/a vedovo/a

Invalidità civile: no solo richiesta

si % data diagnosi

Accertamento disabilità: no solo richiesta si esito.....

Patente di guida: no si cat..... sospesa

Obblighi militari: assolti esonerato non assolti

Problematiche presenti:

.....
.....
.....

Servizio di riferimento

Operatore/i

Abita: da solo in famiglia altro

Ubicazione dell'abitazione: centro periferia area agricola

Modalità spostamento: auto propria ciclomotore bicicletta mezzi pubblici

Altro

Scolarità:.....

Ulteriori esperienze formative:

.....

Curriculum lavorativo:

• iscrizione collocamento ordinario: no si data

• iscrizione liste speciali L. 68/99: no si data

• esperienze lavorative più significative:

ditta

mansione periodo

motivi di fine rapporto*

ditta

mansione periodo

motivi di fine rapporto*

Aspirazioni lavorative

Valutazione ai fini dell'inserimento lavorativo:

• grado di autonomia nella gestione quotidiana, negli spostamenti, nelle relazioni:

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> |

• capacità di portare avanti con continuità gli impegni:

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> |

• adeguatezza nelle comunicazioni e relazioni:

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> |

• motivazione relativamente all'inserimento lavorativo

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> |

Altre osservazioni:

.....

* dimissione, licenziamento, improduttività, assenze, problemi aziendali, problemi relazionali, ecc.

CONTRATTO EDUCATIVO DI RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Tra l'Azienda ULSS/Comune di Padova rappresentata dall'educatore professionale/educatore

Il/la Signor/a Nato/a a Il e residente a
Via domicilio

Art. 1 Oggetto del contratto

L'attività oggetto del contratto rientra nel progetto EQUAL Nautilus IT-G-Ven 030 ed ha come obiettivo il favorire azioni di ricerca attiva del lavoro da parte del sig..... al fine di:

- 1) individuare occasioni i occupazione;
- 2) orientare la persona nel mondo del lavoro;
- 3) permettere alla persona di definire un progetto di inserimento lavoro;
- 4) sfociare in un'occupazione di tipo stabile.

Art. 2 Modalità di realizzazione del progetto

Il progetto prevede un periodo di accompagnamento, supporto e orientamento della persona nella ricerca autonoma di occupazione o formazione.

La realizzazione del percorso prevede momenti di incontro individuale e/o di gruppo tra la persona e l'educatore/operatore di riferimento, che si potranno svolgere nella sede di o altre sedi, e momenti di ricerca individuale del lavoro attraverso una serie di azioni concordate da entrambi i soggetti.

Sulla base degli incontri con l'educatore/operatore di riferimento e delle attività svolte il sig./ra È tenuto/a a compilare la scheda di dichiarazione di impegno firmata da entrambe le parti dove sono previste le attività da realizzarsi durante il progetto.

Art. 3 Tempi

Il percorso avrà inizio il giorno, e si articolerà in fasi di lavoro per un periodo di tre o sei mesi.

Gli incontri periodici tra operatore/educatore e la persona saranno concordati in base alle possibilità e impegni di entrambe le parti nella sede concordata.

Art. 4 contributo economico

L'azienda ULSS/comune di Padova garantirà al sig./ra l'erogazione di una borsa lavoro pari a € 3,00= per ogni ora effettivamente realizzata nel progetto, fino ad un massimo di € 768,00=, tale contributo verrà liquidato con le seguenti modalità..... Nel caso in cui la persona non realizzi o realizzi in parte il percorso l'azienda ULSS/comune di Padova non liquiderà o liquiderà in parte la borsa lavoro.

Art. 5 Obblighi

L'azienda ULSS/comune di Padova di obbliga a :

- monitorare periodicamente il percorso di ricerca attiva del lavoro;
- mantenere i contatti con gli eventuali servizi di riferimento
- accompagnare e supportare la persona nel suo percorso.

Il sig./sig.ra si impegna a:

- svolgere le attività secondo gli impegni previsti;
- comunicare all'educatore eventuali difficoltà/ritardi incontrati;
- compilare la scheda di autovalutazione e la dichiarazione d'impegno.

Firma dell'operatore/educatore

Firma del sig./ra

Data