



## PROGETTO EQUAL IT-G2-VEN-002

**“S.O.LE. – STRATEGIE PER L’OCCUPAZIONE SOSTENIBILE”**

## MODELLO DI FORMAZIONE DEI JOB COACH

Azione 3.4



Azienda ULSS 16 Padova - c.f. 00349050286 - Via E. degli Scrovegni, 14 - 35131 Padova  
tel. 049 8214519 - fax 049 8214114 - e-mail: sociale.equal\_ulss16@sanita.padova.it



Il progetto prevedeva la formazione dei job coach, operatori che svolgono la funzione di mediazione e accompagnamento dei soggetti svantaggiati nel percorso di integrazione lavorativa.

Si tratta di operatori dei servizi di integrazione lavorativa, delle cooperative sociali, dei servizi all'impiego.

È stato costituito un gruppo di progettazione che è partito dall'analisi del processo all'interno del quale il job coach opera, individuando:

- le fasi del processo
- i diversi soggetti coinvolti
- le attività previste
- gli strumenti utilizzati.

Su questa base, il gruppo ha poi individuato le competenze professionali richieste, distinte in competenze tecnico-professionali e competenze trasversali.

Si riporta di seguito la descrizione dettagliata di questi aspetti.

<b>Fasi del processo</b>	<b>Soggetti coinvolti</b>	<b>Attività previste</b>	<b>Strumenti utilizzati</b>	<b>Competenze richieste al job coach</b>
<b>ACCOGLIENZA</b>	Soggetto svantaggiato Job Coach Servizi sociali e sanitari Famiglia Istituzioni scolastiche	Raccolta domanda segnalazione Raccolta prime informazioni e documentazione Prima valutazione (appropriatezza della richiesta e prima valutazione)	Scheda raccolta documenti  Schede di segnalazione dei vari servizi  Incontro di presentazione  Schede informative integrate SIL	<b>COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI</b>  Conoscenza degli strumenti e delle metodologie per la progettazione degli inserimenti lavorativi  conoscenza del mercato del lavoro, del sistema imprese e dell'organizzazione aziendale
<b>ORIENTAMENTO</b>				
<b>RICERCA AZIENDE</b>	Job Coach  Operatori Centri per l'Impiego  Cooperative Sociali  Associazioni datoriali	Contatto Provincia CPI Visita congiunta CPI / SIL in azienda	Consultazione Banche Dati Provincia/aziende  Legge 68 "convenzione di programma"	conoscenza della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro ai dispositivi di sicurezza  conoscenza delle modalità di valutazione dell'abilità lavorativa dell'analisi del posto di lavoro
<b>SENSIBILIZZAZIONE E DELLA DIREZIONE ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI Fase esterna del processo</b>	Direzione  Soggetti del partenariato di progetto  Job Coach	Incontro di sensibilizzazione e di promozione del progetto,  Incontro con la Direzione (dopo la disponibilità manifestata ad ospitare un soggetto svantaggiato e prima dell'individuazione del tutor aziendale)	Seminario informativo iniziale  Incontro specifico con la Direzione  Mappatura del posto di lavoro	Conoscenza e applicazione delle

<i>Fasi del processo</i>	<i>Soggetti coinvolti</i>	<i>Attività previste</i>	<i>Strumenti utilizzati</i>	<i>Competenze richieste al job coach</i>
<b>ABBINAMENTO SOGGETTO SVANTAGGIATO AZIENDA</b>	Job Coach Equipe operatori SIL	Analisi dei profili dei soggetti svantaggiati in carico e delle caratteristiche del posto di lavoro proposto dall'azienda	Mappatura del posto di lavoro  Scheda VOC e relazione conclusiva commissione medica integrata	metodologie, degli strumenti e delle strategie procedurali per l'organizzazione e gestione della fase di prima accoglienza e di inserimento on the job del soggetto da inserire
<b>INDIVIDUAZIONE DEL TUTOR AZIENDALE</b>  <i>Fase esterna del processo</i>	Direzione  Job Coach  Tutor aziendale	Analisi delle caratteristiche del ruolo e della mansione da affidare al soggetto da inserire  Individuazione del/dei dipendente/i responsabili della fase del processo produttivo corrispondente  Colloquio con i potenziali Tutor  Scelta del tutor sulla base delle caratteristiche individuali e della motivazione al ruolo	Colloqui individuali  Analisi della Scheda "Relazione Conclusiva"	<b>COMPETENZE TRASVERSALI</b>  Centralità della persona  Competenze relazionali, e di lavoro interistituzionale
<b>DEFINIZIONE DEL PIANO INDIVIDUALE DI INSERIMENTO</b>	Direzione  Tutor aziendale  Job Coach	Presentazione del soggetto da inserire (abilità, competenze),  Definizione obiettivi, attività e relativi tempi di raggiungimento,  Definizione delle modalità e dei tempi di osservazione  Definizione delle modalità e dei tempi di verifica periodica con il soggetto svantaggiato (risultati raggiunti, aspettative soddisfatte...)  Definizione delle modalità e dei tempi di monitoraggio con il job coach	Piano individuale di inserimento    Scheda Valutazione Osservazione Competenze (VOC)	competenze ed abilità per lo sviluppo di un lavoro di rete sinergico tra gli attori coinvolti nell'inserimento  Conoscenza delle principali caratteristiche dei processi di comunicazione nonché le variabili che possono influenzare la motivazione ed il coinvolgimento del soggetto da inserire  Capacità empatiche

<b>Fasi del processo</b>	<b>Soggetti coinvolti</b>	<b>Attività previste</b>	<b>Strumenti utilizzati</b>	<b>Competenze richieste al job coach</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTO DEL SOGGETTO IN AZIENDA E PRESENTAZIONE AL TUTOR</b>	Soggetto svantaggiato  Tutor aziendale  Job coach	Presentazione del nuovo inserimento,  Ruolo e mansioni,  Ruolo del tutor aziendale,  Suggerimenti per agevolare l'inserimento da parte dei colleghi e dell'organizzazione.  Aiuto che potrà ricevere dal Tutor Aziendale  Aiuto che potrà ricevere dal Job Coach	Riunione formale/informale	Capacità di osservazione  riservatezza  Iniziativa ed autonomia  Capacità di lavorare in gruppo  Capacità di monitoraggio e valutazione del processo formativo on the job
<b>FACILITAZIONE E SOSTEGNO ALL'APPRENDIMENTO ON THE JOB</b>	Tutor aziendale  Soggetto da inserire  Job Coach	Verificare i livelli di capacità, autonomia e responsabilità operative del neo-inserito in relazione alla mansione ed al ruolo professionale attribuitogli  Trasmettere le conoscenze tecnico-professionali direttamente o con il supporto dei colleghi con processi di affiancamento di colleghi diversi anche al fine di favorire la socializzazione,  Identificare ed assegnare compiti che presentino livelli di difficoltà crescenti affinché il soggetto possa misurarsi nella ricerca di modalità operative e soluzioni efficaci utilizzando e sviluppando le proprie capacità  Facilitazione dei processi di socializzazione.	Osservazione costante,  Assistenza ed accompagnamento individuale nello svolgimento dei compiti,  Colloqui ed incontri informali	

<b>Fasi del processo</b>	<b>Soggetti coinvolti</b>	<b>Attività previste</b>	<b>Strumenti utilizzati</b>	<b>Competenze richieste al job coach</b>
<b>MONITORAGGIO IN ITINERE E VALUTAZIONE FINALE</b>	Tutor aziendale Job Coach	Applicazione degli strumenti di monitoraggio in itinere, secondo quanto previsto nel piano di inserimento  Attuazione delle eventuali azioni correttive  Applicazione degli strumenti di valutazione finale, secondo quanto previsto nel piano di inserimento.	Piano individuale di inserimento  Scheda Valutazione Osservazione Competenze (VOC)  Scheda di autovalutazione	

A partire da questa analisi, sono stati definiti i contenuti oggetto del percorso di formazione:

#### **Le competenze professionali del job Coach**

1. Condivisione del valore della diversità per favorire la cultura dell'integrazione nel contesto lavorativo
2. Presentazione e condivisione degli strumenti per la progettazione degli inserimenti lavorativi

#### **Il job coach e l'azienda**

1. Fornire al job coach gli strumenti di lettura del contesto aziendale dal punto di vista organizzativo e relazionale, per favorire il processo di inserimento lavorativo del soggetto svantaggiato, la sua sostenibilità e sviluppare le capacità di mediazione del job coach.

#### **L'inserimento lavorativo mirato-sostenibile**

1. Fornire le conoscenze e gli strumenti per leggere il contesto aziendale in un'ottica di sicurezza del lavoro
2. Fornire le conoscenze e gli strumenti per individuare/creare il ruolo idoneo per un inserimento lavorativo mirato e sostenibile

#### **Il job coach: mediatore di linguaggi**

1. Fornire strumenti e tecniche di marketing e comunicazione per promuovere l'utilità sociale ed economica degli inserimenti lavorativi
2. Fornire competenze ed abilità per lo sviluppo di un lavoro di rete sinergico tra gli attori coinvolti nel sistema

#### **La mediazione alla luce delle norme vigenti in materia di svantaggio sociale e lavoro**

1. Fornire la panoramica della legislazione vigente in materia di svantaggio sociale e lavoro
2. Fornire competenze ed abilità per lo sviluppo di un lavoro di rete sinergico tra gli attori coinvolti nel sistema

#### **Metodi e strumenti per l'inserimento lavorativo**

1. Sperimentare e condividere la metodologia e gli strumenti a supporto dell'attività di job coaching

Sono stati realizzate due edizioni del corso di formazione, della durata di 40 ore ciascuna per un totale di 80 ore complessive. Il primo corso è stato avviato il 2 maggio 2006 ed è terminato l'8 giugno. Il secondo corso è iniziato il 2 maggio 2006 ed è terminato il 6 giugno. Le lezioni sono state svolte con cadenza settimanale.

<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>
1. Le competenze professionali del job Coach	8
2. Il job coach e l'azienda	7
3. L'inserimento lavorativo mirato-sostenibile	7
4. Il job coach: mediatore di linguaggi	7
5. La mediazione alla luce delle norme vigenti in materia di svantaggio sociale e lavoro	5
6. Metodi e strumenti per l'inserimento lavorativo	6

Per la realizzazione delle sei sessioni previste dal corso sono stati coinvolti formatori con pluriennale esperienza di formazione di operatori sociali; in particolare sono stati coinvolti un esperto di orientamento ed inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, un esperto di marketing sociale, un esperto di sicurezza sul lavoro, un esperto di comunicazione e dinamiche di gruppo e un esperto di organizzazione aziendale. Sono stati coinvolti, inoltre, due imprenditori del territorio padovano che hanno sperimentato in più occasioni presso la loro azienda percorsi di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

Al termine del percorso formativo è stato somministrato ai partecipanti un questionario di gradimento, dal quale è emersa la soddisfazione complessiva per il percorso formativo proposto, in particolare per quanto riguarda la rilevanza e la pertinenza dei contenuti e l'importanza dell'esperienza per lo sviluppo professionale.

È stato inoltre somministrato, ad un anno dalla conclusione del corso, un questionario che mirava a rilevare l'efficacia del percorso, e l'applicabilità di contenuti rispetto all'attività professionale quotidiana. I risultati sono in fase di elaborazione.