



S.A.P.H. Network: Systeme d'accompagnement pour personnes handicapées



L'OPERATORE DI MEDIAZIONE

Azione 4.3 - Sviluppo congiunto di metodologie

4.3.2 Definizione e sviluppo di metodologie e strumenti

4.3.3 Predisposizione di materiale divulgativo



L'OPERATORE DI MEDIAZIONE

S.A.P.H. Network è un Progetto Transnazionale costituito da Partnership di Sviluppo (PS) di 3 Stati Membri dell'Unione Europea:

- **Italia** “S.O.L.E. – Strategie per l’Occupazione SostenibiLE” IT-G2-VEN-002
- **Italia** “Paideia” IT-G2-PUG-005
- **Lituania** “Atviros aplinkos neįgaliojo integracijai į darbo rinką kooperacijos modelis” LT-10
- **Polonia** “Wchodzenie, utrzymanie, powrot na rynek pracy osob po chorobie psychicznej” PL-113.

L’Accordo di Cooperazione Transnazionale siglato tra le PS ha previsto diverse attività durate circa due anni, tra le quali la composizione di un gruppo di esperti, indicati dai diversi partner, al fine di favorire l’obiettivo comune concordato: individuare, sviluppare, condividere e capitalizzare buone pratiche.

In questo contesto è emersa come figura comune e strategica quella dell’operatore di mediazione, denominato in modi differenti a seconda del Progetto: job coach, angels, ecc.

All’operatore di mediazione è stato riconosciuto un ruolo fondamentale nel processo di sperimentazione per l’inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, tanto che si è pensato di elaborare e pubblicare un documento unico con le esperienze dei partner, affinché possa supportare quanti intendano realizzare percorsi di inserimento lavorativo per le persone svantaggiate.

Questo volume, attraverso una serie di quesiti posti ai referenti della Rete, intende tracciare i compiti e le competenze che deve possedere l’operatore di mediazione, nonché offrire indicazioni sulla formazione necessaria per svolgere al meglio la sua attività.

Infine, si auspica che esso possa essere spunto di riflessione per gli organi preposti, allo scopo di arrivare ad un riconoscimento formale dell’operatore di mediazione, quale nuova figura professionale di sicura utilità sociale.

L'Operatore di mediazione

1. PREMESSA

Ogni progetto inserisca un inquadramento di carattere generale che dia il quadro culturale, socio-economico di riferimento. È fondamentale richiamare anche il contesto istituzionale e legislativo che regola l'inserimento dei soggetti disabili nel mondo del lavoro.

2. LA FIGURA PROFESSIONALE DELL' «OPERATORE DI MEDIAZIONE» (JOB COACH, ANGEL...)

Definire il profilo dell' "operatore di mediazione" e tracciarne una sorta di ideal tipo: chi è il job coach o angel., qual è la sua posizione nei servizi/ nelle organizzazioni, qual è il suo ruolo, quali sono i requisiti di base che l'operatore deve possedere per accedere a questa professione; questa ricostruzione verrà fatta attraverso una ricognizione della letteratura esistente in materia.

2.1 ANALISI DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Attraverso delle interviste a testimoni privilegiati (responsabili dei Servizi di riferimento, top-performer, operatori delle varie strutture che seguono l'inserimento di soggetti svantaggiati, imprenditori), definire quali sono le macro attività che svolge, gli altri soggetti di altri enti/servizi/organizzazioni con cui entra in contatto, e il motivo del contatto stesso, quali strumenti usa a supporto della sua attività, quali sono i comportamenti attesi.

2.2 ANALISI DEL PERCORSO FORMATIVO NECESSARIO ALLA SUA PREPARAZIONE

Partendo dai comportamenti individuati, necessari allo svolgimento delle attività prima individuate, definire quali competenze¹ sono necessarie al job coach, angel..., distinguendo le competenze di base², specifiche nel senso di tecnico-professionali³, e trasversali⁴.

Nella colonna "formazione, vanno evidenziati i contenuti che un percorso di preparazione di tale figura professionale, deve necessariamente prevedere e sviluppare.

1 **competenza**: può essere definita come l'insieme delle conoscenze, abilità e atteggiamenti che consentono ad un individuo di realizzare comportamenti utili ed efficaci nell'ambiente per lui significativo (in questo caso, ambiente lavorativo) e che si manifesta come capacità di affrontare e padroneggiare situazioni/problemi attraverso l'uso di abilità cognitive e sociali.

2 **competenze di base**: sono gli elementi riconosciuti consensualmente come essenziali per questa figura professionale, quasi dei pre-requisiti, considerati imprescindibili per svolgere la propria attività.

3 **competenze tecnico-professionali**: sono costituite dai saperi specifici e dalle tecniche connesse all'esercizio delle attività operative richieste dalle specifiche funzioni svolte nei processi di lavoro.

4 **competenze trasversali**: comprendono l'abilità di diagnosi, di relazione, di problem solving, di decisione, ecc. e in generale, quelle caratteristiche personali che entrano in gioco quando un soggetto si attiva a fronte di una richiesta dell'ambiente organizzativo e che sono ritenute essenziali al fine di produrre la trasformazione di un sapere professionale in un comportamento lavorativo efficace.



Italia Equal S.O.LE. - cod. IT-G2-VEN-002

1. PREMESSA

L'integrazione lavorativa di persone svantaggiate rappresenta una fondamentale opportunità per l'attuazione del diritto di cittadinanza e una sfida per l'intero sistema sociale e produttivo.

1.1 LA DISABILITÀ IN ITALIA

In Italia, come in molti altri Paesi, non si è ancora giunti a un insieme organico e completo di dati sulla disabilità. Diventa quindi difficile operare un rapporto fra numero totale di persone con disabilità e numero di coloro che possono godere dei benefici della legge per l'inserimento lavorativo, nonché stimare quante sono le persone con disabilità che, pur essendo iscritte negli elenchi (l'iscrizione è infatti necessaria per ricevere la pensione), sono effettivamente disponibili al lavoro.

L'accesso al mercato del lavoro in Italia è a tutt'oggi un problema grave e, più ancora che la mobilità, riguarda la questione del miglioramento dei servizi: la disoccupazione italiana negli ultimi anni è scesa al 6,8%, ma per le persone con disabilità il tasso di disoccupazione è del 76%.

Nella Regione Veneto le persone con disabilità, stimate sulla base dei parametri ISTAT (Regione del Veneto 40,6% abitanti), sono circa 45 mila; il 91,5% vive in famiglia, il 21,1% è rappresentato da figli. Le persone con disabilità teoricamente inseribili (in quanto iscritte nell'elenco del collocamento obbligatorio) sono il 40%, quelle effettivamente disponibili circa il 20%.

1.2 I RIFERIMENTI NORMATIVI

1.2.1 Normativa Nazionale

La Costituzione Italiana detta i principi del nostro vivere civile, ma ispira anche l'azione dei servizi e delle politiche sociali: fonda la nostra Repubblica democratica sul lavoro (art. 1), assegna ad Essa il compito di "rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che (...) impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese (art. 3). Precisa che "ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale" (art. 38).

Numerose leggi hanno sviluppato strumenti per la realizzazione di questi principi generali e per l'inclusione delle persone svantaggiate.

La legge 118/71 "Norme in favore dei mutilati ed invalidi civili" riconosce il diritto a una tutela economica per chi non può svolgere attività lavorative.

La legge di costituzione del Servizio Sanitario Nazionale (L. 833/78) e altre leggi emanate negli stessi anni favoriscono il superamento delle istituzioni totali (ospedali psichiatrici, scuole speciali per disabili) creando servizi accessibili a tutti i cittadini, con un forte impulso alla prevenzione, partecipazione dei cittadini e integrazione tra le diverse professioni.

Negli anni '90 alcune leggi di riforma del Sistema Sanitario (L. 502/92 e L. 229/96) hanno rafforzato gli aspetti organizzativi e gestionali, costituendo "Aziende Sanitarie Locali – ASL" in ogni territorio, che affermano l'importanza dell'integrazione tra interventi sociali e sanitari; in alcune aree si assegna alle ASL il compito di assicurare ai cittadini le prestazioni socio-sanitarie

(attività finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione e alla riduzione delle conseguenze invalidanti delle patologie).

L'Italia è l'unico Paese in Europa ad avere una legislazione che prevede la completa integrazione scolastica dei bambini disabili: fin dagli anni '70 essi hanno diritto ad accedere alle scuole "normali". Questo diritto è ribadito nella legge 104/92 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate", che ha riaffermato la necessità di garantire i diritti umani e di cittadinanza della persona con disabilità: diritto all'educazione, all'istruzione, alla formazione e all'inserimento nel mondo del lavoro, partecipazione alle attività culturali, sociali, turistiche e sportive.

Alcune leggi riconoscono il forte sviluppo delle organizzazioni no profit e di volontariato: in particolare con la legge 381/91 si riconoscono le "cooperative sociali", organizzazioni no profit di due tipi:

- tipo A, che offrono servizi socio-sanitari ed educativi in convenzione con l'ente pubblico (asili, comunità, centri diurni, progetti individualizzati per la formazione al lavoro, ecc.);
- tipo B, che si caratterizzano come imprese che svolgono varie attività impiegando lavoratori con disabilità o "svantaggio", almeno nella misura del 30% del numero totale di lavoratori.

La legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" riconosce che il sistema dei servizi pubblici socio-sanitari non è sufficiente per garantire a tutti i cittadini, e in particolare alle persone più vulnerabili, la partecipazione alla vita sociale e l'espressione delle capacità. In coerenza con il principio di sussidiarietà, l'intera società condivide responsabilità e scelte, riconoscendo il ruolo fondamentale dei cittadini, delle loro organizzazioni (no profit e volontariato) nella programmazione e realizzazione delle politiche.

La legge 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" modifica il precedente sistema per l'inserimento lavorativo, basato su un approccio burocratico (imposizione alle aziende dell'obbligo di assunzione di persone disabili, assenza di strumenti di mediazione e accompagnamento, nessuna considerazione per le risorse ed esigenze delle persone e delle imprese). Introduce il concetto di collocamento mirato che parte da una analisi delle potenzialità e capacità della persona e, parallelamente, delle caratteristiche e richieste del contesto aziendale.

La competenza in questa materia è affidata ai Servizi per l'Impiego delle Province, che collaborano con i servizi socio-sanitari e con diversi soggetti attivi nel territorio.

I soggetti interessati dalla L. 68 sono persone con percentuale di invalidità > 45%; invalidi del lavoro >33%; persone non vedenti o sordomute; persone invalide di guerra e invalide per servizio.

Le aziende obbligate all'assunzione sono sia pubbliche che private:

- 1 lavoratore per le aziende che occupano da 15 a 35 dipendenti (solo in caso di nuove assunzioni)
- 2 lavoratori per le aziende che occupano da 36 a 50 dipendenti
- 7% dei lavoratori, per le aziende che occupano più di 50 dipendenti

Le persone invalide vengono valutate da una Commissione multiprofessionale, che definisce un profilo funzionale, evidenziando limiti e capacità e indicando eventuali strumenti per facilitare l'inserimento lavorativo (percorsi di accompagnamento, ecc.).

Le persone si iscrivono in una lista del Servizio per l'Impiego della Provincia.

Gli operatori del Servizio, collaborando con i servizi socio-sanitari e con il supporto di un Comitato tecnico formato da esperti, considera le capacità lavorative e le aspettative della persona e analizza le caratteristiche dei posti da assegnare ai lavoratori disabili, favorendo l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

I datori possono accedere ad agevolazioni fiscali (fiscalizzazione parziale o totale dei contributi previdenziali ed assistenziali per un massimo di 8 anni; rimborso parziale per l'adeguamento del posto di lavoro).

Sono previste sanzioni per le aziende che non adempiono agli obblighi di legge.

1.2.2 Normativa Regionale

La Regione Veneto ha rafforzato la strada dell'integrazione tra interventi sociali e sanitari stabilendo che le Aziende Sanitarie abbiano anche competenze sociali in alcuni ambiti, tra cui disabilità, tossicodipendenze, interventi a favore della maternità e della famiglia; per questo si parla di Aziende Socio-Sanitarie (A ULSS).

Fin dagli anni '80 la legislazione regionale (L.R. 46/80) ha assegnato alle Aziende Socio Sanitarie compiti di promozione dell'inserimento e dell'integrazione sociale dei cittadini disabili.

Tra gli aspetti maggiormente qualificanti che caratterizzano l'esperienza veneta vanno segnalati

- l'integrazione strategica ed operativa tra i SIL (Servizi di Integrazione Lavorativa) delle Aziende ULSS ed i Centri per l'Impiego delle Province
- l'importante apporto offerto dalla cooperazione sociale all'inserimento lavorativo
- il concreto impegno delle parti sociali, dei datori di lavoro, dell'associazionismo.

1.3 SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE LAVORATIVA DELLE PERSONE SVANTAGGIATE

1.3.1 I SIL nel Veneto

Il SIL ha lo scopo di promuovere e sostenere l'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate. Opera all'interno della rete dei Servizi sociali e sanitari del territorio, con funzioni di programmazione, coordinamento e verifica del progetto di integrazione lavorativa.

I punti cardine del modello operativo sono la collocazione del percorso di inserimento lavorativo nel progetto di vita di ogni singola persona, con un significato di occasione di crescita e realizzazione individuale, ma anche di assunzione di ruolo sociale. L'intervento si articola nelle seguenti attività:

- conoscenza e valutazione delle potenzialità e dei bisogni di persone e di aziende;
- definizione di un progetto individuale, con la persona e con la famiglia;
- analisi e scelta del posto di lavoro adatto e compatibile;
- programmazione e gestione di percorsi d'inserimento per l'acquisizione di competenze necessarie e la costruzione di un positivo sistema di relazioni interpersonali;
- sostegno, accompagnamento e monitoraggio delle esperienze per superare eventuali criticità.

1.3.2 Le cooperative sociali

La cooperazione sociale in Italia è nata come elemento innovativo per costruire una società più giusta, coniugando logiche imprenditoriali e spirito solidaristico, partecipazione democratica ed efficienza organizzativa, valorizzazione della persona e proficua gestione delle risorse economiche, con un forte legame con il territorio di appartenenza.

La formula cooperativa è orientata a organizzare senza finalità di lucro servizi di interesse collettivo per tutta la comunità, con particolare attenzione alle persone emarginate.

Per quanto riguarda la struttura, la cooperativa sociale è un'associazione di persone che si riuniscono per il raggiungimento e il soddisfacimento di un bisogno comune. Alla sua base, sta infatti la comune volontà dei suoi membri di tutelare i propri interessi di consumatori, lavoratori, operatori culturali. La comune gestione dell'impresa permette di non essere in uno stato di inferiorità nei confronti di chi detiene una posizione di forza mercato.

I requisiti essenziali perché si possa parlare di vera cooperativa sono:

- l'assoluta democrazia nella gestione dell'impresa "un socio - un voto"
- il fine esclusivamente mutualistico: crescere assieme, auto-aiuto, assicurare ai propri soci il lavoro, beni di consumo a condizioni migliori.

Sebbene in Italia le prime cooperative di tipo sociale siano nate negli anni '60, nel 1991 si ha il riconoscimento a livello nazionale con la legge 381/91.

Ne deriva uno specifico modello di impresa sociale caratterizzato da gestione democratica e partecipata, trasparenza gestionale, forte legame con la comunità locale, integrazione societaria di lavoratori retribuiti, volontari e fruitori, eliminazione di ogni forma di lucro; forte è l'integrazione in rete con i servizi pubblici, le cooperative ed altri soggetti di volontariato e associazionismo.

Le cooperative sociali operano a favore di anziani, persone disabili o con problematiche psichiatriche, a rischio di emarginazione, minori, tossicodipendenti, con molteplici modalità d'intervento: cooperative di tipo A (comunità di accoglienza, servizi diurni, assistenza domiciliare, centri sociali) e di tipo B (laboratori artigianali, aziende e servizi. Che inseriscono al lavoro persone svantaggiate).

Nelle cooperative si sono sviluppate negli anni le attività di accompagnamento e sostegno all'inserimento lavorativo della persona svantaggiata, sia nelle aziende del territorio sia all'interno degli spazi produttivi della cooperativa stessa.

2. LA FIGURA PROFESSIONALE DELL' «OPERATORE DI MEDIAZIONE»

Nei contesti sopra descritti, quali i SIL e le cooperative sociali, si è delineata nel tempo una figura professionale specifica che potremmo definire l'operatore della mediazione.

Il fatto di non avere alle spalle una storia di servizi omogenei nei diversi territori, di avere un'esistenza relativamente breve e di essere giunti ad un riconoscimento istituzionale in tempi relativamente recenti, ha influito sulla composizione professionale degli operatori: si registra una relativa varietà di profili, anche se per quasi il 70% si tratta di Educatori professionali.⁵

A fronte di ciò esiste un elemento di forte omogeneità dato dal fatto che buona parte delle competenze specifiche per le pratiche di inserimento lavorativo è stata acquisita attraverso l'esperienza e la trasmissione del sapere in percorsi comuni di formazione e aggiornamento.

Si è andata così affermando una figura professionale con competenze omogenee, pur mantenendo a livello organizzativo un'articolazione dei compiti e delle funzioni.

2.1 I PRESUPPOSTI DEL PROGETTO SOLE

L'esperienza più recente, frutto della riflessione sugli aspetti di criticità evidenziati in numerosi inserimenti di persone con disabilità all'interno di aziende, ha suggerito la necessità di rinforzare l'azione di supporto a tali inserimenti. Di conseguenza si sono approfondite le azioni preliminari, cioè di preparazione all'inserimento, si è curata particolarmente la funzione di accompagnamento, si è vista l'importanza di attivare azioni di monitoraggio e supervisione anche dopo l'inserimento in azienda per il mantenimento del posto di lavoro.

Il ruolo del Job Coach (operatore esperto in mediazione e accompagnamento al lavoro per persone disabili/svantaggiate) consiste nell'attivare processi di supporto sia alle **persone** che alle **imprese** lungo tutto il percorso di inclusione socio-lavorativa, per assicurare il successo di integrazione dei soggetti svantaggiati. La presa in carico globale della persona da parte della rete di servizi permette

⁵ "L'educatore professionale è l'operatore sociale e sanitario che, in possesso di specifico diploma universitario abilitante, attua specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'equipe multidisciplinare, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana; cura il positivo inserimento o reinserimento psico-sociale dei soggetti in difficoltà" (Regolamento per l'individuazione della figura e del relativo profilo professionale dell'educatore - D.Lgs 30.12.1992, n.502 – D.M. 8.10.1998, n.520).

di superare i vari ostacoli all'inserimento, ma sono necessari anche processi di "presa in carico" globale dell'azienda.

La funzione del Job Coach consiste, oltre che nel **supportare la persona svantaggiata** nel suo processo di crescita delle autonomie, nell'**aiutare le imprese** ad attivare processi di facilitazione all'inserimento e all'integrazione, metterle nelle migliori condizioni per attivare gli inserimenti lavorativi, così che esse possano assicurare una *piena sostenibilità lavorativa* e adottare un *sistema efficace di inclusione*.

Egli opera nello "**spazio-distanza**" che esiste tra la persona svantaggiata e il lavoro, tenendo presente che il lavoro è sempre un *compromesso* tra le esigenze soggettive della persona e le richieste di adattamento dell'organizzazione; tale distanza è sempre **soggettiva**, e condizionata da fattori culturali (rappresentazioni, pregiudizi, valori), organizzativi e professionali (caratteristiche strutturali e clima aziendale, caratteristiche della mansione, scolarizzazione e formazione) e psicologici (maturità, capacità relazionali, ecc.)⁶.

Il Job Coach è un professionista che, agendo sui fattori che condizionano tale distanza, facilita l'incontro tra la persona disabile e il sistema produttivo, realizzando **forme di collocamento mirato**, cioè maggiormente adeguato sia alle caratteristiche dell'impresa che intende assumere, sia alle caratteristiche della persona da inserire.

Egli può svolgere la propria attività all'interno di servizi pubblici (come i SIL – Servizi di integrazione Lavorativa delle Unità Locali Socio- Sanitarie o dei Comuni), o del privato sociale (Cooperative sociali), svolgendo una funzione di "traduzione di linguaggi" delle diverse figure – enti – servizi che ruotano attorno al soggetto svantaggiato (famiglia, scuola, servizi sociali e sanitari, associazioni di disabili, associazioni sindacali e datoriali..) compiendo un'attività di mediazione e di raccordo tra essi.

È in atto una discussione, favorita anche dalle sperimentazioni Equal, sul ruolo del Job Coach a seconda del contesto di appartenenza (SIL o Cooperative sociali): è indispensabile approfondire la possibilità di individuare le specificità di ciascun soggetto e le possibili integrazioni tra le risorse e le competenze di ciascuno:

- il Job Coach della cooperativa A può offrire un affiancamento fortemente personalizzato, grazie anche alla formazione in ambito riabilitativo e alla qualità della relazione con la persona;
- l'operatore della cooperativa B si caratterizza per la sua collocazione in un contesto imprenditoriale (seppure attento alla dimensione psico-sociale) e ha quindi un'ottica più direttamente legata agli aspetti produttivi e lavorativi;
- l'operatore del SIL si pone con una funzione di mediazione e connessione tra i diversi soggetti del sistema, integrando le diverse dimensioni e le relazioni all'interno della rete.

Queste diverse posizioni possono porsi in un rapporto di complementarità e unitarietà, se le relazioni tra servizi e cooperative sono basate sul riconoscimento e sulla valorizzazione delle specificità, anche attraverso l'adozione di accordi formali condivisi.

Il Job Coach colloca la sua attività tra l'*area* delle professioni relative al "mercato del lavoro", (dove troviamo l'Operatore Incontro domanda/offerta, l'Operatore di Orientamento, il Tutor, il Progettista di formazione, l'Esperto in Mercato del lavoro, ecc.) e l'*area* delle "professioni sociali" (dove troviamo l'Educatore professionale, l'Assistente sociale, lo Psicologo, il Sociologo, l'Animatore sociale, il Formatore).

⁶ Queste riflessioni sono state proposte da C. Lepri nel suo intervento al convegno organizzato nell'ambito del progetto S.O.LE. il 4 maggio 2007 presso la fiera Civitas di Padova.

Alcuni elementi utili alla definizione del profilo professionale del Job Coach sono:

COMPITI (l'insieme delle singole attività che caratterizzano il processo di lavoro)

CONOSCENZE (il sapere specialistico che definisce il dominio professionale)

CAPACITÀ E QUALITÀ PERSONALI (le competenze relazionali, organizzative e comunicative).

COMPITI (cosa “fa”)

- valuta le competenze, le motivazioni, i vincoli che caratterizzano la persona disabile da inserire
- definisce la “distanza” e progetta il “percorso”
- ricerca e analizza le aziende definendo compiti, mansioni, e ruoli
- accompagna e sostiene la persona disabile nel percorso aziendale
- interagisce con la rete dei servizi al lavoro, sociali, riabilitativi e educativi
- presidia la definizione del progetto di inserimento
- sviluppa azioni di sostegno in situazioni di crisi
- attua azioni di monitoraggio e di gestione della “cronicità”
- sviluppa attività di marketing del servizio e promuove la cultura dell’integrazione
- raccoglie e analizza i dati sull’attività del servizio
- promuove la sperimentazione di modalità innovative di risposta al bisogno e il loro riconoscimento in sede istituzionale
- raccoglie elementi utili alla lettura delle problematiche emergenti nel territorio
- programma le attività e definisce le risorse necessarie
- promuove lo sviluppo di relazioni di collaborazione tra i diversi soggetti, pubblici, privati e del privato sociale, del territorio

CONOSCENZE (cosa “sa”)

- conoscenze psicologiche, psico-dinamiche e di psicologia di comunità
- conoscenze di psicologia della disabilità
- conoscenza dei processi di socializzazione lavorativa
- conoscenze delle metodologie di colloquio, di lavoro di gruppo e di rete
- principi di psicologia del lavoro, dell’orientamento e delle organizzazioni
- conoscenze di tecniche di comunicazione e negoziazione
- conoscenze delle tendenze del mercato del lavoro
- conoscenze della normativa in materia di occupazione
- tecniche di programmazione e valutazione

CAPACITÀ (come “è”)

- capacità organizzative (gestione, pianificazione, problem solving)
- capacità relazionali (orientamento al lavoro di gruppo e cooperativo, fronteggiamento del disagio e delle relazioni critiche, orientamento alla negoziazione, disponibilità alla assunzione di responsabilità)
- capacità comunicative (ascoltare e interpretare, trasferire conoscenze, comunicare con chiarezza).

2.1 ANALISI DELLA FIGURA PROFESSIONALE

AREA DEI PERCORSI DI INSERIMENTO LAVORATIVO

MACRO ATTIVITÀ	SOGGETTI CON CUI ENTRA IN RELAZIONE	STRUMENTI	COMPORTEMENTI ATTESI
<ol style="list-style-type: none"> 1. Raccolta domanda/segnalazione 2. Raccolta prime informazioni e documentazione 3. Prima valutazione appropriatezza richiesta 	<p>Persona Famiglia Servizi segnalanti SIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda raccolta domanda • Schede segnalazione (CSM, SERT) e incontro presentazione • Scheda informativa integrata SIL 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizzare l'accoglienza della persona e valutare l'eventuale accesso al servizio
<ol style="list-style-type: none"> 4. Colloqui con persona e famiglia 5. Gruppi di accoglienza/orientamento 6. Incontri e/o contatti con i servizi 7. Raccolta e analisi documentazione 	<p>Persona Famiglia Servizi sociosanitari, sociali, educativi, scolastici SIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ICF e Checklist • Valutazione Potenziale Occupabilità • Relazione conclusiva 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Analizzare la situazione: aspettative, bisogni e risorse della persona svantaggiata, svolgere una ricognizione percorsi effettuati, tracciare il profilo competenze
<ol style="list-style-type: none"> 8. Colloqui con persona e famiglia 9. Gruppi di accoglienza/orientamento 	<p>Persona Famiglia SIL Altri servizi/enti del territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiale informativo 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Fornire informazioni su offerta di formazione e opportunità lavorative
<ol style="list-style-type: none"> 10. Colloqui con persona e famiglia 11. Incontri e/o contatti con i servizi 	<p>Persona Famiglia Servizi segnalanti SIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratto • Progetto personalizzato 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Definizione del progetto personalizzato (di orientamento, o formazione, o mediazione al collocamento, o di integrazione sociale): obiettivi, modalità, strumenti, tempi.
<ol style="list-style-type: none"> 12. Analisi aziende e opportunità formative 	<p>Gruppo di lavoro CPI-SIL Unindustria Confcooperative Comitato tecnico</p>	<p>Prospetti L. 68, convenzioni di programma e banca dati provinciale</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Capacità di individuare, assieme agli altri enti coinvolti (in particolare assieme al centro per l'impiego) l'azienda adatta
<ol style="list-style-type: none"> 13. Visita congiunta CPI-SIL o presentazione unitaria (es. 1° contatto Provincia, poi visita SIL) 	<p>Gruppo di lavoro CPI-SIL Unindustria Confcooperative Referente aziendale</p>	<p>Scheda azienda</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Realizzare l'incontro con azienda/enti
<ol style="list-style-type: none"> 14. Incontri con referenti aziendali 15. Individuazione tutor 16. Presentazione persona 	<p>Referente aziendale Persona</p>		<ol style="list-style-type: none"> 7. Condivisione progetto con azienda/ente: <ul style="list-style-type: none"> - obiettivi - modalità - tempi

			- monitoraggio e valutazione
17. Stesura e invio convenzioni	Operatore SIL Referente aziendale Persona	<ul style="list-style-type: none"> • Convenzioni “preparazione on the job” • Convenzioni “a 3” o SIL 	8. Formalizzazione progetto di tirocinio
18. Presentazione in azienda (modalità flessibili) 19. Formazione tutor 20. Preparazione contesto aziendale	Referente aziendale Tutor aziendale Collegli Persona		9. Accompagnamento e sostegno nella fase di pre-inserimento
21. Affiancamento tutor			10. Realizzazione dell’inserimento: preparazione on the job per l’apprendimento di competenze trasversali e l’apprendimento di competenze lavorative
22. Colloqui di supporto e verifica con persona (e famiglia)	Persona (e famiglia) Tutor aziendale		11. Accompagnamento e mediazione
23. Colloqui al SIL e in azienda 24. Confronto con servizi di riferimento e aziende	Persona (e famiglia) Tutor aziendale Servizi	<ul style="list-style-type: none"> • schede VOC • autovalutazione • autovalutazione smile 	12. Monitoraggio <i>in itinere</i> <ul style="list-style-type: none"> • del progetto educativo • del percorso di inserimento
25. Colloqui al SIL e in azienda 26. Confronto con servizi di riferimento e aziende 27. Colloqui in ufficio di valutazione partecipata	Persona (e famiglia) Servizi CPI e Comitato tecnico	<ul style="list-style-type: none"> • schede VOC e autovalutazione • progetto personalizzato • contratto educativo questionario qualità della vita 	13. Valutazione del progetto educativo e del percorso di inserimento

AREA DELLA PROGRAMMAZIONE E PROMOZIONE

Con riferimento a quanto specificato precedentemente, in merito ai differenti ruoli svolti dagli operatori di accompagnamento dei diversi contesti (SIL, cooperative), è indispensabile ricordare alcune azioni che caratterizzano più compiutamente l’operatore del SIL, in quanto a questo servizio sono attribuite dalla normativa funzioni di raccordo tra i servizi per l’impiego e i servizi socio-sanitari e attività di programmazione complessiva.

Oltre alla gestione di percorsi individualizzati, l’attività del job coach comprende, in questo caso, anche azioni rivolte, più in generale, a:

- programmazione, monitoraggio e valutazione delle attività
- progettazione delle modalità di intervento
- attività promozionali

MACRO ATTIVITÀ	SOGGETTI CON CUI ENTRA IN RELAZIONE	STRUMENTI	COMPORAMENTI ATTESI
28. Progettazione delle modalità di intervento	Coordinamento Provinciale e Regionale dei SIL	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri • Raccolta, analisi e valutazione dei dati sull'attività a livello regionale • Pubblicazioni annuali (Osservatorio Handicap) • Proposte di atti normativi (legislazione Regionale) 	14. Confronto e riflessione sulle diverse modalità di intervento, anche attraverso attività di valutazione
29. Programmazione, monitoraggio e valutazione degli interventi	Direzione Unità Operativa Servizi sociali e sociosanitari Servizi per l'impiego Cooperative sociali	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento e confronto periodico nel gruppo di lavoro • Relazione attività anno precedente • Atti deliberativi • Budget annuale • Programmi attività annuali 	15. Analisi e valutazione dell'attività da svolgere e svolta, analisi dei bisogni emergenti, previsione delle attività future e del relativo budget
30. Promozione di collaborazione tra i diversi soggetti che operano per l'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate	Soggetti istituzionali, del mondo imprenditoriale, del sistema della formazione, della cooperazione sociale e del volontariato	<ul style="list-style-type: none"> • Piani di Zona (programmazione triennale degli interventi in ambito sociale e socio-sanitario) • Adozione di accordi formali che regolano la collaborazione (es. protocolli d'intesa e accordi di programma con altri servizi o enti e con le organizzazioni no profit) • Incontri a scopo informativo e promozionale (es. con associazioni di imprenditori) 	16. Condivisione delle priorità e confronto sulle modalità operative. 17. Formalizzazione delle modalità di intervento e di collaborazione tra i diversi attori.
31. Promozione della cultura dell'inclusione lavorativa e sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Soggetti istituzionali (Provincia, Comune, Scuole, altri servizi sociali e sociosanitari, ecc.) • Lavoratori e organizzazioni sindacali • Imprese e loro 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri informativi e formativi • Pubblicazioni • Relazioni sull'attività • Altre attività promozionali 	18. Fornire informazioni sulle problematiche dell'inserimento lavorativo, sulla normativa e sulle opportunità (agevolazioni fiscali e contributive, convenzioni, supporto nel processo di inserimento).

	organizzazioni <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazioni no profit • Famiglie e cittadini 	(prog. SOLE)	19. Sensibilizzare sui bisogni e sulle risorse delle persone svantaggiate 20. Promuovere l'autodeterminazione e l'empowerment delle persone in situazione di svantaggio
--	---	--------------	--

2.2 ANALISI DEL PERCORSO FORMATIVO NECESSARIO ALLA SUA PREPARAZIONE

COMPORAMENTI ATTESI	COMPETENZE	FORMAZIONE
Vedi comportamenti prima descritti	<p><u>Di base:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - competenza nell'ambito psicologico, psico-dinamica e di psicologia di comunità - solide conoscenze di psicologia della disabilità - principi di psicologia del lavoro, dell'orientamento e delle organizzazioni - conoscenza dei processi di socializzazione lavorativa - saper condurre e gestire un colloquio, con la persona svantaggiata e la sua famiglia - saper lavoro in gruppo e in rete con enti/servizi diversi - conoscere di tecniche di comunicazione e negoziazione - conoscenze delle tendenze del mercato del lavoro - conoscenze della normativa in materia di occupazione - tecniche di programmazione degli interventi di inserimento e loro valutazione <p><u>Tecnico-professionali:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · competenza nell'uso degli strumenti e delle metodologie per la progettazione degli inserimenti lavorativi · conoscenza del sistema impresa e dell'organizzazione aziendale · conoscenza della normativa 	<p>Il percorso formativo di preparazione del job coach, così com'è stato progettato nel progetto SOLE, è stato articolato in due eventi, uno di livello base e uno avanzato. Tale percorso è stato volto a sviluppare le competenze di educatori professionali che già operano nei Servizi di Integrazione Lavorativa (SIL) delle ULSS Locali (Unità Locali Socio-Sanitarie).</p> <p><u>OBIETTIVI corso base:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Condivisione del valore della <i>diversità</i> per favorire la cultura dell'integrazione nel contesto lavorativo ▪ Fornire le conoscenze e gli strumenti per leggere il <i>contesto aziendale</i> in un'ottica di sicurezza del lavoro ▪ Fornire gli strumenti di lettura del contesto aziendale dal punto di vista relazionale per favorire il processo di inserimento ▪ Presentazione e condivisione degli strumenti per la progettazione degli inserimenti lavorativi. <p><u>OBIETTIVI corso avanzato:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornire la panoramica della legislazione vigente in materia di svantaggio sociale e lavoro ▪ Fornire competenze ed abilità

	<p>relativa alla sicurezza sul lavoro ai dispositivi di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> · conoscenza delle modalità di valutazione dell'abilità lavorativa dell'analisi del posto di lavoro · conoscenza e applicazione delle 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. <p><u>Trasversali:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscimento della centralità e unicità della persona, all'interno dei percorsi di inserimento socio-lavorativo - 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 - capacità di osservazione - riservatezza - iniziativa ed autonomia - capacità di lavorare in gruppo - capacità di monitoraggio e valutazione del processo di inserimento - spiccate competenze relazionali, e di lavoro interistituzionale - competenze ed abilità per lo sviluppo di un lavoro di rete sinergico tra gli attori coinvolti nell'inserimento. 	<p>per lo sviluppo di un lavoro di rete sinergico tra gli attori coinvolti nel sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sperimentare e condividere la metodologia e gli strumenti a supporto dell'attività di job coaching ▪ Progettazione degli inserimenti lavorativi <p>CONTENUTI corso base:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il soggetto diversamente abile: risorsa da valorizzare ▪ Strumenti per la progettazione degli inserimenti lavorativi ▪ Il mercato del lavoro, il sistema imprese e l'organizzazione aziendale: l'azienda ed il tutor aziendale ▪ La sicurezza sul lavoro i dispositivi di sicurezza ▪ La valutazione dell'abilità lavorativa e l'analisi del posto di lavoro <p>CONTENUTI corso avanzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il lavoro di rete come strumento per l'inserimento lavorativo ▪ Legislazione in materia di svantaggio sociale e lavoro (legge Riforma Mercato del lavoro 30/2003, legge - sul collocamento ordinario 181/2000, agevolazioni per lo svantaggio) ▪ Marketing sociale, tecniche di mediazione, dinamiche relazionali nell'inserimento lavorativo. <p>METODOLOGIE: didattica frontale, didattica interattiva presentazione e discussione di problemi, role playing, lavoro a piccoli gruppi.</p>
--	--	--



Italia Equal “Paideia” – cod. IT-G2-PUG-005

1. PREMESSA

1.1 TERRITORIO, IMPRENDITORI E ISTITUZIONI NEI PERCORSI DELLO SVILUPPO LOCALE

Un'indagine, realizzata dal Censis insieme al Centro di Cultura Innovativa di Impresa dell'Università di Lecce, scaturita dall'esigenza di analizzare le evoluzioni recenti del sistema socio-economico salentino, mette in evidenza l'esistenza di un territorio multifaccettato dal punto di vista sociale, economico e territoriale. Sono stati presi in considerazione tre aspetti eterogenei, quali la demografia, il mercato del lavoro e la distribuzione del valore aggiunto. Tali dati, così differenti l'uno dall'altro, mettono chiaramente in evidenza le trasformazioni intervenute negli ultimi anni nella provincia di Lecce e le criticità con cui il territorio continua a confrontarsi. In particolare, è divenuta ormai evidente la pericolosità dello svuotamento demografico registrato negli ultimi anni nel Salento, accompagnato da un parallelo incremento dell'invecchiamento della popolazione. Nel contempo il mercato del lavoro registra interessanti fenomeni di aumento del numero dei posti di lavoro, soprattutto nel terziario e, molto meno nell'industria che vive fasi alterne di espansione e contrazione, mentre l'agricoltura mostra segnali di cedimento dal punto di vista occupazionale e non solo. Emergono con chiarezza alcuni aspetti fondamentali che caratterizzano il sistema socio-economico locale; in particolare, si accentua il carattere terziario del tessuto produttivo salentino, che registra infatti il numero più alto di addetti e che genera ben il 77% del valore aggiunto provinciale. Il terziario resta però legato soprattutto ad attività tradizionali e molto meno a servizi avanzati. Il settore industriale, composto per lo più da piccole imprese manifatturiere, continua, viceversa, ad attraversare fasi alterne di crisi e di timide riprese, generando appena il 19% del valore aggiunto provinciale e mostrando livelli di produttività piuttosto contenuti se confrontati con quelli del terziario. Infine il settore agricolo appare relegato ormai ad un ruolo sussidiario nel contesto economico locale, contribuendo in modo limitato alla creazione di valore aggiunto con un conseguente basso livello di produttività per singolo occupato. Tutto ciò, nonostante sia in atto un'opera spontanea di rivalutazione di alcune produzioni agricole di qualità, opera per ora evidentemente non sufficiente all'effettivo rilancio del settore primario. L'analisi territoriale ha inoltre permesso di individuare, nel Salento, la presenza di aggregati comunali con proprie specifiche connotazioni e in grado di rappresentare veri e propri sistemi sub-provinciali, spesso legati gli uni agli altri da rapporti di complementarità. Si è addivenuti pertanto all'individuazione di cinque differenti gruppi tipologici di Comuni. Il mapping socio-economico si articola nei seguenti raggruppamenti comunali:

1. **la piattaforma manifatturiera**, con un'apprezzabile presenza di attività di tipo industriale;
2. **la dorsale delle attività tradizionali**, con una preminenza di imprese operanti nel piccolo commercio;
3. **il territorio a rischio di marginalizzazione**, con la preminenza di attività agricole che stentano ad accelerare i propri processi di modernizzazione;
4. **i poli direzionali**, vale a dire i centri più urbanizzati e ricchi soprattutto in termini di imprese operanti nel terziario;

5. **i catalizzatori dei flussi turistici**; vale a dire i Comuni che registrano i più elevati livelli di presenze turistiche e che fungono da poli direzionali per la creazione di un vasto e moderno sistema dell'accoglienza.

L'indagine del Censis ha, tra l'altro evidenziato che settori come quello dell'abbigliamento e delle calzature attraversino attualmente una fase di crisi, per certi versi preoccupante, che ha messo a nudo la carenza delle strategie di mercato, poco lungimiranti (tranne rare eccezioni) e scarsamente fondate su moderne politiche commerciali, mentre anche altri comparti, come il turismo e l'agroalimentare, pur in fase di rapido sviluppo devono notevolmente migliorare: il primo dal punto di vista dello standard qualitativo dei servizi offerti e il secondo dal punto di vista del potenziamento del sistema distributivo e della commercializzazione.

1.2 CONTESTO ISTITUZIONALE E LEGISLATIVO IN MATERIA DI INSERIMENTO LAVORATIVO DEI SOGGETTI DISABILI

La legge costituzionale n.3/2001 ha ridefinito le competenze normative dello stato e delle regioni, attribuendo a queste ultime competenza esclusiva in numerose materie. In materia di welfare e politiche di inclusione sociale, alle Regioni viene riconosciuta, anche attraverso la legge 328/00, competenza esclusiva nell'implementazione del sistema degli interventi e dei servizi sociali mentre allo Stato residua il compito di definire gli standard ed i livelli essenziali delle prestazioni socio-sanitarie. La Regione Puglia, prima con la legge n. 17/2003 di attuazione della legge 328/2000 e poi con il Piano Regionale delle Politiche Sociali, ha avviato e definito la razionalizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali, da attuarsi attraverso lo "sviluppo della programmazione locale": dalla scuola, al lavoro, alla messa a disposizione di opportunità che colleghino la lotta all'esclusione sociale, alla qualità della vita, per tutta la popolazione di riferimento e particolarmente per le fasce deboli. Il piano di zona, infatti, definisce obiettivi strategici e priorità di interventi, strumenti e mezzi per la relativa realizzazione, esplicitando anche le modalità di organizzazione dei servizi, le risorse finanziarie, strutturali e professionali necessarie. Ancora individua le forme di integrazione dei servizi e di concertazione con le ASL, nonché le caratteristiche delle prestazioni e i livelli essenziali dei servizi.

Nell'ambito degli interventi relativi alla disabilità, la legge quadro sull'handicap ha posto le basi per un cambiamento culturale e delle politiche sociali; nello specifico la L.R. n° 10/97 "norme per la prevenzione e, al riabilitazione, l'integrazione sociale dei portatori di handicap" aveva come obiettivo di disciplinare il settore e limitare le istituzionalizzazioni e i ricoveri ospedalieri, tramite azioni congiunte ed integrate tra interventi sanitari e sociali. Poiché la gestione delle problematiche dei diversamente abili, investe le competenze di vari settori (sanità, pubblica istruzione, servizi sociali, trasporti, formazione professionale, mondo del lavoro), le difficoltà per la piena attuazione della legge sono state notevoli e di conseguenza si è intervenuti in modo settoriale e parcellizzato e l'obiettivo della piena integrazione è stato disatteso. La legge quadro sull'handicap (104/92), la legge quadro di riforma del sistema dei servizi sociali (328/2000) e la legge regionale 17/2003 hanno segnato una svolta storica importante nell'evoluzione delle politiche sociali nei confronti della disabilità, pertanto l'approccio medico si è dovuto integrare funzionalmente con quello sociale, producendo modelli sinergici di intervento e protocolli multiprofessionali che affrontino l'handicap come problema sociale nel suo insieme. Per quanto concerne i servizi sociali e socio-assistenziali in favore dei disabili l'offerta non è omogenea su tutto il territorio di riferimento, in quanto ogni ente locale, in base alle risorse o alle scelte politiche ha privilegiato alcuni interventi: aiuto alla persona, attività di socializzazione, contributi economici, servizi di trasporto, comunque in tutto il territorio ha realizzato dei progetti individualizzati, ai sensi della L. 104/92, anche se in modo sporadico e non omogeneo.

1.2 1 Note utili sulla Legge 68/99.

La [legge 68/99](#) istituisce a livello regionale e provinciale i servizi per l'inserimento lavorativo dei disabili attraverso forme di collaborazione con i servizi sociali, sanitari, educativi e formativi del territorio.

Tali servizi curano l'**avviamento lavorativo**, **la tenuta della graduatoria dei beneficiari della legge 68/99**, **il rilascio delle autorizzazioni sugli esoneri parziali e le compensazioni territoriali**, **la stipula delle convenzioni e l'attuazione del collocamento mirato**.

La competenza per il collocamento dei disabili è stata affidata alle province e di qui ai Cpi, per diretta emanazione, che si avvalgono di un Ufficio provinciale per l'inserimento lavorativo dei lavoratori disabili (art. 6), a cui fanno riferimento specifici servizi tecnici, i **comitati tecnici** appunto (uno o più "comitati tecnici" presenti in numero differente secondo le risorse ed esigenze delle singole province).

I comitati tecnici, in raccordo con i servizi territoriali, aggiornano le informazioni utili al fine di realizzare un progetto individualizzato per ogni persona iscritta alle liste di collocamento provinciale.

In particolare:

- a) valutano le capacità e potenzialità lavorative dei lavoratori disabili, avvalendosi anche di opportuni accertamenti;
- b) definiscono gli strumenti per l'inserimento lavorativo e il collocamento mirato;
- c) predispongono iniziative di sostegno e tutoraggio all'inserimento lavorativo;
- d) orientano i lavoratori disabili verso iniziative di formazione o aggiornamento;
- e) orientano i datori di lavoro sulle opportunità e le metodologie per l'inserimento lavorativo di lavoratori disabili in azienda;
- f) predispongono i controlli sui luoghi di lavoro sull'andamento degli inserimenti lavorativi al fine di verificare la rispondenza agli obiettivi del collocamento mirato, ossia la permanenza dello stato invalidante e delle capacità già accertate nonché la validità dei servizi di sostegno e di collocamento mirato;
- g) collaborano alla stesura dei programmi di formazione e di riqualificazione professionale dei lavoratori disabili
- h) collaborano alla raccolta di informazioni per la formulazione del profilo socio-lavorativo della commissione di accertamento di cui al DPCM 13.1.2000.

La [legge 68/99](#) istituisce il Fondo per il diritto al lavoro dei disabili (art. 13 co.4), il cui funzionamento è disciplinato secondo criteri e modalità indicati nel [decreto ministeriale 13 gennaio 2000, n. 91](#).

In attuazione di quanto disposto da tale normativa è prevista una ripartizione del Fondo alle Regioni entro il 1° marzo di ciascun anno. L'erogazione di tali risorse avviene in base a un sistema di rendicontazione da parte delle Regioni, tenute a inviare al Ministero entro il 30 novembre di ogni anno una relazione sullo stato delle iniziative intraprese a favore dell'inserimento lavorativo dei disabili, con riferimento all'attività svolta dai servizi per l'impiego territorialmente competenti in ordine alla selezione dei programmi di inserimento mirato presentati dai datori di lavoro e diretti a ottenere le agevolazioni previste dal succitato art. 13 della [legge 68/99](#).

Dal 2000 sono poi stati predisposti i decreti direttoriali di ripartizione.

L'art. 6 della [legge 68/99](#) ha previsto l'attuazione di un Comitato tecnico (all'interno dell'Organismo individuato dalle Regioni) che interviene nella definizione di strumenti e modalità operative per l'inserimento mirato. Il Comitato Tecnico è composto da funzionari ed esperti del settore sociale, medico legale e rappresentanti dei Servizi per l'impiego, e ha compiti di: valutazione delle residue capacità lavorative, definizione di strumenti e prestazioni atti all'inserimento, predisposizione controlli periodici sulla permanenza delle condizioni di inabilità. L'atto di indirizzo e coordinamento in materia di collocamento obbligatorio dei disabili ([DPCM del 13/1/2000](#)) delinea un nuovo sistema di accertamento delle condizioni di disabilità che danno diritto ad accedere al sistema di inserimento lavorativo delle persone disabili. La [legge 104 del 1992](#) istituisce le commissioni di accertamento (art. 4), che devono valutare le capacità lavorative

dei disabili. Tali commissioni sono tenute a formulare una diagnosi funzionale della persona disabile, volta a individuare la capacità globale per il collocamento lavorativo. Tale diagnosi si basa su dati anamnestico-clinici e su informazioni relative all'ambiente, situazione familiare, lavoro della persona; tali informazioni sono acquisite in raccordo con il Comitato Tecnico. La relazione conclusiva dell'accertamento della condizione di disabilità viene trasmessa al Comitato Tecnico ed è sulla base di tale documentazione che viene individuato il percorso di inserimento più adeguato per il soggetto disabile.

2. LA FIGURA PROFESSIONALE DELL' «OPERATORE DI MEDIAZIONE»

Alle scienze mediche o neurologiche vanno sicuramente riconosciute talune importanti conquiste biologiche e psichiatriche in ordine alle problematiche dell'handicap ma, nell'orizzonte che caratterizza la dimensione dell'inserimento socio-economico del disabile, vanno assunti ben altri paradigmi affinché l'integrazione non venga ipotecata da mere condizioni cliniche, né tanto meno resti una pura enunciazione di principi.

Ebbene, tali paradigmi attraversano discipline socio-assistenziali e psicopedagogiche e legislative ed è proprio nel loro ambito che troviamo definiti la funzione e il ruolo della relazione tra il soggetto in situazione di handicap e l'operatore che agisce in un'autentica cultura della formazione, dell'orientamento e dello sviluppo delle abilità trasversali che possono caratterizzare la figura del *job-coach* capace di sostegno alla persona, di ricerca e conoscenza delle peculiarità socio-economiche che caratterizzano il proprio territorio e che meglio si prestano all'inserimento di soggetti svantaggiati.

La conoscenza delle dinamiche economiche e dei comparti che determinano lo sviluppo locale rendono il *job-coach* centrale nel riconoscimento delle motivazioni, relative al gruppo target o al singolo individuo, ponendolo nella condizione di stimolare l'attitudine progettuale e sviluppare, così, la capacità di orientamento nel sistema socio-economico di riferimento.

All'interno dei servizi, o per meglio dire nella dimensione socio-economica in cui opera, la figura del *job-coach* si colloca in una posizione che può essere definita trifocale in quanto esso agisce con le Istituzioni, con l'utente e con il territorio di riferimento. Nei confronti delle Istituzioni è chiamato a operare come conoscitore dei criteri che permettono l'accesso ai servizi ed alle opportunità di sviluppo e di occupazione. Mentre in relazione al rapporto con l'utente esso funge da ponte tra le esigenze degli individui e le opportunità presenti sia nelle istituzioni sia confrontandosi con il territorio di riferimento.

Il territorio di riferimento per il *job-coach* è rappresentato dalle sfere del terzo settore, dell'economia e delle reti informali che si collocano a pieno titolo nella costruzione di un *welfare* universale capace di produrre un circuito virtuoso laddove tali sfere sociali lavorano in una logica di rete.

Il *job-coach* è colui che lavora per la messa in rete e la costruzione di un sistema integrato di interventi e servizi alla persona sia nel campo del sostegno, sia per quanto riguarda la capacità dell'individuo di inserirsi o essere inserito nel mercato del lavoro. In tal senso un operatore di questo tipo si presenta come una figura nuova con competenze trasversali sia nel campo socio-assistenziale sia nell'ambito di discipline d'un ben altro quadrante epistemico quali la legislazione, la sociologia economia e la comunicazione. Insomma, il *job coach* si presenta come un esperto nell'ambito dello sviluppo del territorio in cui opera e un conoscitore delle dinamiche relazionali che caratterizzano il processo di aiuto della persona esposta a fragilità sociale. L'attenzione alla persona, la cura dell'orientamento formativo e lavorativo, quindi, il tutorato e il counseling possono, attraverso il ruolo e le funzioni del *job-coach*, evitare i rischi emergenti dalla semplice

informazione sulle offerte e le opportunità di inserimento socio-lavorativo che talvolta assume i connotati ed i metodi del marketing.

Le scienze dei sistemi sociali, così come l'economia, sono in continua evoluzione e alla ricerca di un *welfare* capace di rispondere alla complessità dei sistemi post-moderni, in tal senso una figura che lavora come ponte di comunicazione funzionale tra sociale ed economia, tra formazione ed educazione con una spiccata capacità di guardare al mondo del lavoro può rappresentare un serio elemento di riflessione per rispondere alla necessità di un progetto di vita capace di favorire, nel disabile, l'adattamento e non il disadattamento nella società di appartenenza, un adattamento inteso non come un processo passivo o conformistico, ma propositivo, progettuale che impegni il divenire personale non soltanto sul piano del crescere soggettivo, ma anche su quello della partecipazione attiva alla vita della società, che coinvolga nel presente attivo l'intero orizzonte personale, comprendente l'esperienza passata come le aspettative ed i progetti per il futuro. Il *job-coach*, quindi, si inserisce in questa dimensione con l'obiettivo di governare la transizione dal vicino al lontano con una gamma diversificata di attività di "tutoraggio" orientata e tale da comportare anche la ridefinizione o la modificazione della situazione.

2.1 ANALISI DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Descrizione sintetica delle competenze necessarie a coprire il ruolo del *job coach* ed a svolgere i relativi compiti:

COMPETENZE DI BASE

- Conoscere le basi teoriche e metodologiche del servizio socio-sanitario;
- Conoscere i campi ed i contesti di applicazione del servizio socio-sanitario;
- Conoscere il sistema produttivo che caratterizza il territorio di riferimento;
- Conoscere il ruolo del pubblico e del privato nei settori dell'economia prevalenti (turismo, enogastronomia, tessile e calzaturiero, agricoltura, bio-agricoltura, turismo rurale...);
- Conoscere le nozioni per l'accesso e la "navigazione" nella rete telematica internet;
- Conoscere i comandi del sistema operativo windows;
- Conoscere la dimensione deontologica del lavoro in relazione alla dimensione socio-sanitaria;
- Conoscere la legislazione socio-sanitaria;
- Conoscere la legislazione di settore nei compartimenti relativi all'economia prevalente che caratterizza il territorio;
- Conoscere le opportunità di finanziamento poste a disposizione dal FSE e dai Fondi Europei messi a disposizione per l'economia profit, (Fondo Sociale Europeo (FSE); Fondo Europeo e di Sviluppo Regionale (FESR); Sezione orientamento del Fondo Agricolo di Orientamento e di Garanzia (FEAOG); Strumento Finanziario di Orientamento della Pesca (SFOP);
- Conoscere la lingua inglese.

COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

L'operatore, definito *job coach*, sul territorio e nei servizi socio-sanitari deve essere in grado di:

- informare e orientare gli utenti verso servizi amministrativi o di *welfare* idonei ad ogni specifica risposta;
- associare capacità pratiche di intervento spendibili nella concreta relazione con l'altro a capacità organizzative e gestionali tali da riuscire a costruire, sia a livello micro che a livello

macro, interventi di rete con le sfere sociali ed economiche presenti sul territorio di riferimento;

- organizzare e promuovere un insieme di prestazioni e servizi per adeguare le risorse ai bisogni;
- rilevare, attraverso indagini territoriali (questionari, interviste strutturate e semi strutturate, ecc..), i bisogni specifici del territorio di riferimento;
- progettare strategie di intervento generali e contestualizzate nel territorio in cui si trova ad agire;
- immettere in rete richieste ed informazioni relative alle esigenze del gruppo target;
- collegarsi con gli sportelli telematici dei servizi socio-sanitari e del mondo del lavoro (Centri Territoriali per l'Impiego, Camera di Commercio, Associazioni del mondo dell'Impresa e dell'Industria, Sindacato);
- stabilire una rete strutturata con il mondo del profit e dei sindacati per facilitare l'accesso al mercato del lavoro in base alla legislazione vigente in materia di handicap;
- strutturare dei file personali che possano costituire un fascicolo telematico dell'utente facilitando l'accesso all'informazione ai servizi ed agli enti interessanti (nel rispetto della privacy);
- promuovere la partecipazione attiva del gruppo target rispetto al tema dell'informazione;
- attivare e gestire le procedure amministrative relative a specifiche aree del socio-sanitario;
- gestire le relazioni interpersonali;
- approntare una documentazione congruente;
- reperire risorse e agire sull'organizzazione del lavoro;
- organizzare e promuovere un insieme di prestazioni e servizi per adeguare le risorse ai bisogni;

COMPETENZE TRASVERSALI

La professionalità dell'operatore *job coach* nel sistema integrato di servizi socio-sanitari e sul territorio, si articola nell'applicazione dei principi e valori etici di riferimento, nell'uso di tecniche e metodi di intervento interdisciplinari e specifici, in cui risulta fondamentale la capacità di trasformare le risorse organizzate e messe a disposizione dal sistema al fine di rispondere alle esigenze del gruppo target. L'operatore di mediazione o *job coach* deve possedere:

- capacità comunicative e relazionali;
- capacità di ascolto empatico;
- capacità di soddisfare il bisogno d'informazione;
- capacità di organizzare e gestire informazioni;
- capace di attitudine nella pratica della *case work* relativa alla conoscenza diretta della rete socio-sanitaria al cui interno in cui il mediatore si trova ad operare;
- capacità di lavorare in équipe utilizzando il criterio della circolarità;
- capacità di problem solving;
- capacità di problem setting;
- capacità di programmazione e controllo dei risultati.

2.2 ANALISI DEL PERCORSO FORMATIVO NECESSARIO ALLA SUA PREPARAZIONE

Contenuti della formazione per strutturare la figura professionale del job coach.

NUM	TITOLO	OBIETTIVI E CONTENUTI
1	ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO	<p><u>Contenuti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - presentazione del percorso formativo; - attività di socializzazione; - identità personale e life-planning; - congruità tra mondo personale e progetto formativo e lavorativo.
2	MODULO DI BASE	<p>COMUNICAZIONE SOCIALE</p> <p><u>Obiettivi:</u></p> <p>diagnosticare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - evidenziare le proprie motivazioni in relazione al personale progetto professionale di sviluppo - riconoscere e valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura <p>relazionarsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicare in un contesto organizzativo e di lavoro - lavorare in gruppo - negoziare <p>affrontare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - potenziare l'auto-apprendimento - affrontare e risolvere i problemi - gestire variazioni organizzative <p><u>Contenuti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - i meccanismi motivazionali - il ciclo del contatto: sentire, volere, agire - le tecniche per la raccolta delle informazioni e per la diagnosi della situazione - la conoscenza e la presentazione di sé - dinamiche di gruppo - la comunicazione scritta e orale: diretta e propositiva - tecniche di decodificazione della comunicazione verbale e non verbale - i diversi stili cognitivi - le strategie comunicative - il clima relazionale efficace - le tecniche di pianificazione e gestione dei problemi <p><u>Metodologie utilizzabili:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>giochi di simulazione</i> sulla comunicazione; - <i>esercitazioni psicosociali</i> per "elaborare" le dinamiche di gruppo e le relazioni interpersonali che si sono sviluppate durante l'esercitazione;

- *problem solving* per analizzare e discutere tematiche e situazioni particolari e problematiche la cui risoluzione è legata al corretto uso delle competenze apprese.

PRINCIPI E METODI DEL SERVIZIO SOCIO-SANITARIO

Obiettivi:

- far acquisire conoscenze sulle funzioni, le basi teoriche e metodologiche del servizio socio-sanitario e le competenze necessarie per un uso appropriato degli strumenti e delle tecniche professionali.

Contenuti:

- principi del servizio socio-sanitario: fondamenti filosofici, sociologici, storici e giuridici;
- excursus storico sul rapporto tra welfare state e sviluppo dei servizi alla persona;
- l'identità, il ruolo, le funzioni del mediatore (*job coach*) nell'organizzazione e progettazione dei servizi di welfare;
- il territorio e le peculiarità socio-economiche quale area privilegiata di intervento;
- bisogni e servizio sociale: il binomio bisogni/risposte.

INFORMATICA

Obiettivi:

- Acquisire conoscenze di base per l'uso del computer nelle operazioni comuni
- ricercare informazioni funzionali all'attività lavorativa analizzare, elaborare e rappresentare informazioni
- Acquisire conoscenze, competenze ed abilità di base per usare programmi di utilizzazione immagini e testi acquisiti
- Acquisire competenze ed abilità di base per usare il servizio di posta elettronica e navigare in rete

Contenuti:

- Concetti di base della Tecnologia dell'Informazione
- Uso del computer e gestione dei file
- Elaborazione Testi
- Foglio Elettronico
- Database
- Strumenti di presentazione
- Reti informatiche
- Multimedialità

INGLESE

Obiettivi:

- Comprendere testi orali, anche complessi e articolati, su

		<p>argomento concreti e astratti inerenti la vita quotidiana, in presenza o da mezzi di comunicazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendere testi scritti anche complessi e strutturati su argomento concreti e astratti inerenti la vita quotidiana, distinguendo le fonti informative e disponendo un proprio vocabolario personale e ampio. - Interagire con buona scioltezza e spontaneità, in conversazioni e comunicazioni relative ad argomenti ordinari e straordinari nell’abito dei propri interessi, esprimendo e sostenendo le opinioni personali con spiegazioni ed argomentazioni efficaci. - Esporre oralmente descrizioni e presentazioni e su un’ampia varietà di argomenti noti, sviluppando e supportando i contenuti con approfondimenti ed esempi. - Produrre testi scritti, anche complessi e dettagliati, su un’ampia varietà di argomenti noti, comparando e sintetizzando informazioni provenienti da fonti diverse. <p><u>Contenuti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la comunicazione orale e scritta - i ruoli della comunicazione - le varietà linguistiche - gli strumenti linguistici e paralinguistici - le tipologie testuali scritte e orali - le diverse tecniche di lettura
3	<p style="text-align: center;">MODULO PROFESSIONA- LIZZANTE</p>	<p>METODI E TECNICHE DEL LAVORO DEL <i>JOB COACH</i>.</p> <p><u>Obiettivi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - fornire gli strumenti concettuali che risultano indispensabili alla comprensione di modelli metodologici di riferimento per l’attività di servizio sociale; - fornire una metodologia adeguata per affrontare, nella logica del progetto di azione sociale ad orientamento strategico, le problematiche odierne. <p><u>Contenuti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dal <i>case work</i> al <i>group work</i>; - il modello sistemico-relazionale; - community care e case-management; - aspetti metodologici del lavoro di rete; - tecniche e metodologie operative: alcuni strumenti e metodi; - i servizi alla persona. <p>PRINCIPI DI ASSESSMENT</p> <p><u>Obiettivi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscenza dello scenario organizzativo socio-assistenziale del territorio così come delineato dal modello di welfare municipale - capacità di decodifica della domanda, di valutazione del bisogno e di orientamento dell’utenza verso i servizi e le

		<p>risorse del territorio</p> <p><u>Contenuti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Integrazione socio-sanitaria - Metodi e strumenti di governo del territorio - Nuova organizzazione socio-sanitaria del territorio: - Piano di Zona, - Piano delle Attività Territoriali, - Porta Unica di Accesso al sistema integrato dei servizi socio-sanitari, - Case manager - Relazione Operatore/Utente: - complessità dei bisogni,- ascolto e decodifica della domanda, - valutazione del problema,- informazione/orientamento/consulenza/relazione con l'utente. <p>LETTURA DEL TERRITORIO</p> <p><u>Obiettivi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lettura dell'ambiente - Mappatura dei servizi - Comunicazione interistituzionale <p><u>Contenuti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nozioni sul concetto di rete - Lettura del territorio attraverso i profili: strutturale, demografico, attività produttive, servizi e istituzioni. - Uso di strumenti di lettura quali: griglia di osservazione del territorio, interviste da realizzare con i testimoni chiave del territorio preso in esame - Lettura dei punti di forza e punti di debolezza di ogni profilo <p>FONDAMENTI E PRINCIPI DI ECONOMIA</p> <p><u>Obiettivi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di sociologia economica - Le tipologie di sviluppo che caratterizzano il territorio; <p><u>Contenuti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Il mercato come esperienza sociale e come occasione di integrazione; - L'economia postmoderna: nuovi riti, dimensioni attive e soggettività, nuovi mercati, ruolo e funzione della globalizzazione dei mercati; - Fattori di spinta e fattori di attrazione nelle nuove economie di nicchia; - L'impatto socio-culturale dei mercati locali.
--	--	---

COMPORAMENTI ATTESI

Alla fine del percorso formativo, ci si aspetta che la figura prevista abbia approfondito e migliorato il proprio sistema di conoscenze/abilità/competenze, acquisendo una particolare padronanza in merito a:

- Le modalità di lavoro;
- I criteri decisionali;
- Le metodologie di progettazione e programmazione dell’*”agire socio-economico e sanitario”*;
- La consapevolezza circa il proprio ruolo;
- La conoscenza dei bisogni formativi futuri.



Lituania Equal “Atviros aplinkos neįgaliojo integracijai į darbo rinką kooperacijos modelis” LT-10

1. PREMESSA

In Lituania, il processo di riabilitazione professionale è poco affermato. Infatti, i soggetti disabili, pur avendo acquisito una professionalità presso enti di formazione professionale non incontrano condizioni favorevoli per quanto riguarda sia il loro inserimento nel mercato del lavoro sia l’assistenza sul luogo di lavoro.

La ricerca realizzata dall’Università di Siauliai rileva come le opportunità di occupazione, su iniziativa individuale, per il soggetto disabile siano scarse in quanto non esistono programmi a sostegno dell’inserimento di tali soggetti.

Al fine di competere in un mercato del lavoro aperto, il soggetto disabile deve essere in possesso di qualifiche elevate, qualità personali ed abilità generali distintive apprezzate dal mercato del lavoro

Negli anni recenti, la situazione è lievemente mutata: da un lato, si assiste ad una crescente carenza di forza lavoro e, quindi, ad un’opportunità storica per i disabili di posizionarsi sul mercato del lavoro. D’altro lato, le risorse a valere sui Fondi Strutturali promuovono il sostegno all’inserimento lavorativo. Tuttavia, la partecipazione al mercato del lavoro di soggetti con disabilità rilevanti rimane problematica (la valutazione dei livelli di occupabilità non rivela le reali capacità del soggetto disabile: vi sono casi in cui persone non ritenute disabili hanno raggiunto il massimo livello di carriera mentre altri soggetti con il 60% di occupabilità non sono riuscite ad integrarsi nel mercato del lavoro).

Per diversi anni, il sistema dell’inserimento lavorativo nel mercato del lavoro lituano ha dedicato scarsa attenzione al soggetto disabile; ad esempio non era prevista alcuna assistenza speciale per i soggetti con disturbi intellettivi lievi, in possesso di diploma. L’inserimento lavorativo di studenti provenienti da centri di riabilitazione professionale era assistito da operatori sociali che avevano insegnato precedentemente in scuole speciali. La Direzione della Scuola per l’Edilizia di Kaunas ha svolto un ruolo molto attivo aiutando gli allievi nella ricerca di un impiego. Anche altre istituzioni (principalmente a livello accademico) che attuano programmi di riabilitazione professionale offrono supporto al processo di inserimento lavorativo. Si può, tuttavia, affermare che il sostegno offerto dai Fondi Strutturali dell’Unione Europea all’inserimento lavorativo in Lituania si è principalmente basato su iniziativa personale.

Nonostante i dati statistici dimostrino un miglioramento nell’atteggiamento verso i soggetti disabili e la loro integrazione nel mercato del lavoro lituano, tale integrazione incontra ancora notevoli difficoltà. In Lituania, circa il 10,5% di soggetti disabili, potenzialmente occupabili, ha trovato un impiego. Nel paese, l’occupazione del soggetto disabile è uno dei problemi più gravi, soprattutto per quanto riguarda l’occupazione o la ricerca di un impiego per soggetti con disturbi mentali, della vista e disabilità più gravi e minime sono le opportunità di ottenere un posto di lavoro per tali soggetti.

Molto spesso, la situazione precaria del soggetto disabile è aggravata dall’atteggiamento negativo dei datori di lavoro e dalla mancanza di motivazione del soggetto disabile stesso. Spesso, il desiderio di impiegare un lavoratore disabile svanisce di fronte alla minima difficoltà burocratica che si incontra per la creazione di un posto di lavoro per un soggetto disabile. Inoltre, spesso i datori di lavoro temono che l’adattamento del posto di lavoro richieda un investimento in termini economici.

I principali problemi relativi all’inserimento lavorativo del soggetto disabile sono i seguenti: gli enti di riabilitazione professionale non hanno relazioni stabili con i datori di lavoro e non valutano

adeguatamente la situazione del mercato del lavoro; spesso, gli interessi dell'ente quale organizzazione prevalgono sull'interesse del soggetto disabile; si osservano, altresì, legami insufficienti tra i diversi segmenti della riabilitazione professionale; spesso, la formazione professionale non è collegata alla creazione di posti di lavoro per il soggetto disabile e al suo adattamento professionale; infine, il supporto durante il periodo di inserimento lavorativo, è considerato casuale.

Attualmente, un datore di lavoro che impiega un soggetto disabile, ha il diritto di accedere alle seguenti agevolazioni:

- Assistenza per la creazione o adeguamento di nuovi posti di lavoro;
- Inserimento lavorativo attraverso un sussidio;
- Supporto per l'acquisizione di competenze professionali.

Dal 2004 al 2006 sono stati adottati numerosi atti legislativi, a livello nazionale, la cui attuazione ha contribuito a mutare significativamente la condizione del soggetto disabile offrendo maggiori opportunità al disabile di lavorare, studiare, ricevere un'istruzione e di aumentare la propria autonomia nonché di partecipare alla vita sociale e di utilizzare i beni a disposizione della comunità.

1. Legge sull'integrazione sociale del disabile (Žin., 2004, No. 83-2983). In Lituania, attraverso l'attuazione delle disposizioni normative riguardanti la riabilitazione professionale viene creato un sistema unificato di riabilitazione professionale che garantisce al disabile l'esercizio dei diritti fondamentali della società democratica – il diritto allo studio, al lavoro e, nel contempo, il diritto ad una vita soddisfacente.

2. Legge a sostegno dell'occupazione (Žin., 2006, No. 114-5115) dedica molta attenzione all'inserimento lavorativo del soggetto disabile attraverso una nuova disposizione normativa che promuove l'inserimento lavorativo e l'imprenditorialità del soggetto disabile. I datori di lavoro che impiegano soggetti con disabilità gravi ricevono mensilmente un sussidio relativo alla tariffa oraria minima approvata dal Governo e stimata in base al tempo di lavoro effettivo del soggetto. Il sussidio è corrisposto per tutta la durata del rapporto di lavoro. Qualora i soggetti disabili desiderino avviare un'attività in proprio, secondo quanto previsto dalla normativa, possono ricevere un'agevolazione per la creazione di un posto di lavoro e per l'acquisto di attrezzature di lavoro. Attraverso l'attuazione di tali disposizioni normative sono garantite al disabile le condizioni per lavorare secondo le proprie potenzialità.

3. Legge sull'impresa sociale (Žin., 2004, No 96-3519) disciplina le modalità di supporto alle imprese che impiegano soggetti svantaggiati consentendo anche a soggetti con disabilità gravi di lavorare.

2. LA FIGURA PROFESSIONALE DELL' «OPERATORE DI MEDIAZIONE»

La letteratura esistente sul processo di *mentorship* (Blackburn, Cameron, Chapman⁷; Clark, Harden, Johnson⁸; Kitchener⁹) delinea i tratti caratteriali e le caratteristiche interpersonali che un buon *mentor* dovrebbe possedere. Per quanto riguarda le qualità personali, l'operatore dovrebbe essere intelligente, abile, compassionevole e allegro. Dovrebbe essere, altresì, flessibile, empatico e paziente. Come un buon terapeuta, un buon *mentor* dovrebbe essere in grado di offrire sostegno

⁷ Blackburn, R. T., Cameron, S. M., Chapman, D. W. (1981). "Cloning" in academia: Mentorship and academic careers. *Research in Higher Education*, 15, 315–327. [interactive] [referred Dec 15, 2005]. Access through: EBSCO Publishing.

⁸ Clark, R. A., Harden, S. L., Johnson, W. B. (2000). *Mentor relationships in clinical psychology doctoral training: Results of a national survey*. *Teaching of Psychology*, 27, p.262–268. [interactive] [referred on Jan 8, 2006]. Access through: EBSCO Publishing.

⁹ Kitchener, K. S. (1992). *Psychologist as teacher and mentor: Affirming ethical values throughout the curriculum*. *Professional Psychology: Research and Practice*, 23, p.190–195. [interactive] [referred Dec 20, 2005]. Access through: EBSCO Publishing.

interpersonale, di motivare e dovrebbe possedere padronanza di sé. Dovrebbe, altresì, possedere stabilità emotiva, etica e sufficienti conoscenze psicologiche nonché essere simpatico, amichevole e competente. Un buon *mentor* non dovrebbe, quindi, essere critico, distante, indifferente, sprezzante o preponderante.

Generalmente, un ottimo *mentor* dovrebbe essere qualificato, sicuro di sé ovvero un professionista competente interessato ad aiutare lo sviluppo personale ed interpersonale di un soggetto disabile. Deve comprendere i principali compiti di un *mentor* e tentare di offrire ai soggetti disabili una mediazione sia professionale che psicosociale. Un buon *mentor* dovrebbe creare, a favore del soggetto disabile, possibilità di inserirsi in attività professionali secondo un processo continuo (O'Neil, Wrightsman¹⁰).

Il processo di *mentorship* richiede, da parte di un professionista, molte conoscenze, abilità e attitudini. Tutto ciò è necessario per un efficace processo di mediazione.

La ricerca realizzata ha evidenziato l'importanza, sia per i professionisti che per il soggetto disabile, delle qualità personali di un *mentor*. È, tuttavia, possibile, distinguere tra le opinioni di soggetti disabili e quelle dei professionisti: i soggetti disabili tendono ad enfatizzare quelle qualità del professionista relative allo stile comunicativo: amichevole, affidabile, educato mentre i professionisti evidenziano l'importanza di qualità emotive: ottimismo, innovatività, capacità di analizzare il comportamento personale.

Nella pratica del lavoro sociale, la mediazione (*mentorship*) non è considerata una nuova pratica. In molti paesi - vecchi Stati membri dell'Unione Europea e Stati Uniti, tale pratica è applicata efficacemente nel sistema di riabilitazione professionale. Si riscontrano diverse tipologie di mentor e relative attività a seconda delle tradizioni del paese e dei diversi segmenti di riabilitazione professionale. I professionisti vengono chiamati *counselor*, specialisti di carriere professionali, *job trainers*, *mentor*, mediatori, specialisti della riabilitazione professionale, etc.. Le diverse tipologie di lavoro comprendono ambiti differenti: dalla consulenza iniziale e sui percorsi di carriera alla formazione professionale in ambiti specifici, inserimento lavorativo e adattamento professionale.

In Lituania, dimostrazioni del processo di *mentorship* o tentativi di seguire i principi descritti precedentemente possono essere osservati solamente nell'ambito di attività progettuali. Si rileva come attività personalizzate di *mentorship* nell'ambito del processo di riabilitazione professionale vengano diffuse ed implementate solamente su iniziativa personale.

In passato, nell'ambito della riabilitazione professionale, l'attività di *mentorship* è stata inizialmente connessa all'assistenza nell'inserimento lavorativo; successivamente, dopo avere percepito che ciò non era sufficiente, la gamma di attività di *mentorship* è stata ampliata dal *career counselling*, alla formazione pre-professionale, al supporto nel processo di formazione professionale fino all'assistenza durante il periodo di adattamento professionale e, qualora necessario, durante tutta la carriera professionale.

Si potrebbe ritenere che l'operatore di mediazione sia una persona che utilizza le proprie competenze ed expertise per lo sviluppo del valore di tutti i partecipanti del processo di riabilitazione professionale (soggetto disabile, datori di lavoro, colleghi di lavoro del soggetto disabile, esperti del sistema sociale) nonché verso l'intensificazione del processo stesso. Attraverso il contributo personale alla partecipazione del soggetto disabile nel mercato del lavoro, il *mentor* non solo modifica il valore della persona nella società ma influenza anche quello del datore di lavoro rendendolo una persona moderna e propositiva; inoltre, influenza atteggiamenti e valori sociali cercando di accrescere il significato del processo di riabilitazione professionale e il suo valore complessivo.

È in corso una vivace discussione tra gli esperti del mondo accademico al fine di determinare gli ambiti di competenza dell'"operatore di mediazione".

¹⁰ O'Neil, J. M., Wrightsman, L. S. (2001). *The mentoring relationship in psychology training programs. Succeeding in graduate school: The complete career guide for the psychology student*, p.113-129. Hillsdale, NJ: Erlbaum. [interactive] [referred on Jan 15, 2006]. Access through: EBSCO Publishing.

Dall'attenta lettura e studio dei contributi di Noone¹¹, Chao¹², Clark¹³, Bennetts¹⁴, Johnson¹⁵, Wilson¹⁶ and Johnson¹⁷ si evince come la discussione si focalizzi sulle attitudini, valori, motivazioni nonché sulla loro importanza ed influenza sulle competenze dell' "operatore di mediazione" mentre sembra che le conoscenze e competenze necessarie per l'operatore rivestano una minore importanza. Secondo l'opinione, sulla quale si è sempre ampiamente dibattuto, di studiosi ed esperti lituani cresciuti sotto l'influenza della filosofia idealista, l'importanza della conoscenza ha prevalso addirittura sull'importanza delle competenze e le attitudini, valori, motivazione ed emozioni hanno esercitato un ruolo secondario o di minore importanza¹⁸.

Contrariamente, la prima ricerca in Lituania²⁰ ha dimostrato che sia i soggetti disabili che gli operatori che lavorano con i disabili, nella maggior parte dei casi, tendono ad enfatizzare l'importanza delle emozioni, attitudini, valori e motivazione dell' "operatore di mediazione" quale esperto nell'ambito del processo di riabilitazione professionale del soggetto disabile. Tuttavia, entrambi le scuole di pensiero evidenziano le seguenti peculiarità del rapporto di mediazione: fiducia e rispetto reciproci. Presumibilmente, la qualità del rapporto tra il soggetto disabile e l'operatore di mediazione che si manifesta come fiducia, rispetto e compatibilità è molto importante sia per l'esperto che i soggetti disabili.

Chao descrive le competenze professionali di un "operatore di mediazione" evidenziando la concettualità (acquisizione di conoscenze professionali), attività strumentali (acquisizione di competenze professionali) ed integrazione (abilità di combinare la teoria con la pratica)²¹. Wilson e Johnson sottolineano l'importanza della preparazione professionale, metodologica e psicologica e dell'istruzione generale nonché il bisogno di continua perfezione ed sviluppo personale, abilità di impegnare il partecipante del processo attraverso i suoi contenuti, comporre un team per la risoluzione di problemi emergenti, abilità di comunicare, di ragionare e di agire in modo originale, di valorizzare la mediazione²².

È necessario definire più esattamente la componente strutturale delle competenze del mentor:

CONOSCENZA

Orientamento verso:

- Conoscenza del processo di riabilitazione professionale;
- Elementi di base sul lavoro con il disabile;
- Elementi di base sul lavoro sociale con il disabile;

¹¹ Noone, M. (1998). *Mediaton*. London.

¹² Chao, G.T. (1997). *Mentoring phases and outcomes*. *Journal of Vocational Behavior*, 51 (1), 15-28.

¹³ Clark E. (1995). *Mentoring: a case example and guidelines for its effective use*. *Youth Studies Australia*, 14 (2), 37-42.

¹⁴ Bennetts, C. (2002). *Traditional mentor relationships, intimacy and emotional intelligence*. *Qualitative Studies in Education*, 15, 155-170.

¹⁵ Johnson, W.B. (2002). *The intentional mentor: Strategies and guidelines for the practice of mentoring*. *Professional Psychology: Research and Practice*, 33, 88 – 96.

¹⁶ Wilson, P. F., Johnson, W. B. (2001). *Core virtues for the practice of mentoring*. *Journal of Psychology and Theology*, 29, 121-130.

¹⁷ Wilson, P. F., Johnson, W. B. (2001). *Core virtues for the practice of mentoring*. *Journal of Psychology and Theology*, 29, 121-130.

¹⁸ Sicuramente, i valori del comunismo si sono radicati nella società ma, indipendentemente dalla loro rilevanza e chiarezza, in realtà sono stati considerati dal sistema scolastico, meno di quanto atteso. Ad esempio per la maggior parte degli studenti, il comunismo scientifico, l'ateismo scientifico ed altre discipline obbligatorie, erano considerate materie da studiare e dimenticare (la conoscenza di uno studente prevaleva sulla capacità di applicarla nella pratica; inoltre, nessuno si preoccupava del fatto che lo studente credesse o meno in quel che faceva).

¹⁹ Nella presentazione dei risultati della ricerca relative all'atteggiamento rispetto alle competenze del mediatore, i recensori dell'articolo hanno sottolineato che gli autori non hanno sufficientemente approfondito l'aspetto della conoscenza necessaria alla figura del mediatore dedicando, invece, notevole importanza alle competenze, abilità, motivazioni ed emozioni. Baranauskienė, I., Gudinašius, B. (2007). *Tarpininkavimo specialistas neigaliojo asmens profesinès adaptacijos procese: neigaliojų ir specialistų požiūris*. *Specialusis ugdymas*, 1(16), 93-104.

²⁰ *Ibid*

²¹ Chao, G.T. (1997). *Mentoring phases and outcomes*. *Journal of Vocational Behavior*, 51 (1), 15-28.

²² Wilson, P. F., Johnson, W. B. (2001). *Core virtues for the practice of mentoring*. *Journal of Psychology and Theology*, 29, 121-130.

- Elementi di ergonomia nell'educazione del soggetto disabile;
- Sviluppo e disturbi di salute;
- Sociologia della disabilità;
- Psicologia della disabilità;
- Elementi di filosofia;
- Elementi di diritto;
- Peculiarità del mercato di lavoro attuale

COMPETENZE

Un mentor dovrebbe:

- Essere in grado di organizzare il processo di mediazione;
- Valorizzare il processo di riabilitazione professionale e dimostrare tale valorizzazione;
- Comprendere l'essenza del processo di mediazione, prevedere cambiamenti;
- Conoscere, non solo l'etica del processo di mediazione ma essere, altresì, in grado di applicarla nella pratica;
- Identificare e valutare i bisogni, i problemi e le reali potenzialità del soggetto disabile;
- Essere in grado di formulare piani individuali di carriera professionale;
- Collaborare con il soggetto disabile e i membri della sua famiglia;
- Valutare il contesto sociale ed agire conseguentemente;
- Individuare connessioni tra i fenomeni, valutarli ed utilizzarli;
- Stabilire relazioni sociali necessarie per un efficace processo di riabilitazione professionale;
- Essere in grado di collaborare;
- Controllare e gestire conflitti sia nel processo di riabilitazione professionale sia in altri luoghi che possano influenzare tale processo;
- Rappresentare il soggetto disabile, difendere i suoi diritti, interessi e bisogni;
- Essere in grado di ragionare, in modo critico, riflettere e cercare soluzioni;
- Scegliere metodi di azioni efficaci;
- Essere in grado di utilizzare le tecnologie dell'informazione;
- Essere empatico.

ATTITUDINI

È importante:

- Trattare il soggetto disabile in modo paritario;
- Credere nell'importanza del lavoro individuale;
- Evitare sfruttamenti;
- Basarsi sull'intuizione;
- Essere imparziale.

VALORI

Prevalenti:

- Umanità;
- Basati su idee esistenziali e pragmatiche efficacemente combinate;
- Apprezzare il valore di un individuo;
- Difendere la dignità personale;
- Credere nella mutua partecipazione

MOTIVAZIONI

Importanti:

- Volontà di svolgere i doveri di un mentor;
- Volontà di migliorare;
- Assumersi una responsabilità

EMOZIONI

È caratteristica di un mentor:

- Soddisfazione personale nel proprio lavoro;
- Stabilità emotiva;
- Compassione;
- Ottimismo.

2.1 ANALISI DELLA FIGURA PROFESSIONALE

MACRO ATTIVITÀ	SOGGETTI CON CUI ENTRA IN RELAZIONE	STRUMENTI	COMPORTEMENTI ATTESI
1. Incontri con il soggetto disabile	Incontri personali; Possibilità di individuare bisogni ed interessi del soggetto disabile; Metodi per identificare le sue predisposizioni professionali e potenzialità	Conoscenze psicologiche, legali, sociali e mediche; Comunicazione.	Lavoro individuale con il soggetto disabile; Riabilitazione professionale; <i>Job hunting</i> (ricerca mirata del posto di lavoro); Supporto sul posto di lavoro
2. Stabilire e mantenere relazioni sociali con i datori di lavoro (Lavoro con i datori di lavoro)	Colloqui con i potenziali datori di lavoro; Possibilità di stabilire contatti più stretti, trovare (creare) un posto di lavoro per un soggetto disabile	Utilizzo delle tecnologie dell'informazione; Comunicazione; Conoscenze psicologiche, legali, sociali e mediche.	<i>Job hunting</i> per i soggetti disabili; Assistenza nella predisposizione dei documenti; Incontri trilaterali; Stipula del contratto.
3. Collaborazione con la famiglia del soggetto disabile	Incontri individuali; incontri di gruppo; Possibilità di consulenza ed informazione.	Comunicazione	Supporto emotivo e morale alla famiglia; Informazione e consulenza alla famiglia.
4. Valutazione del processo	Possibilità di individuare punti di forza e debolezza del processo; Possibilità di prevedere le tendenze di sviluppo.	Ricerca; Utilizzo delle tecnologie dell'informazione; Comunicazione.	Analisi della situazione; Colloqui con i datori di lavoro; Colloqui con il soggetto disabile.

2.2 ANALISI DEL PERCORSO FORMATIVO NECESSARIO ALLA SUA PREPARAZIONE

ATTIVITÀ PREVISTE	COMPETENZE	FORMAZIONE
1. Lavoro individuale con un soggetto disabile	<p>Di base: Competenze comunicative e collaborative; Capacità di ragionare in modo critico, di valutare, di riflettere, di ricercare soluzioni; Capacità di utilizzare le tecnologie dell'informazione.</p> <p>Tecnico-professionali: Conoscenza del sistema di riabilitazione professionale; Elementi di lavoro sociale con il soggetto disabile; Elementi di ergonomia nell'educazione del soggetto disabile; Elementi di sociologia della disabilità; Elementi di psicologia della disabilità; Elementi di filosofia; Elementi di etica; Elementi di diritto; Conoscenza del mercato del lavoro attuale.</p> <p>Miste: Competenze di supervisione; Capacità progettuali; Competenze valutative ed analitiche; Stabilità emotiva; Ottimismo; Senso di responsabilità; Empatia.</p>	<p>Nella definizione del profilo dell' "operatore di mediazione" sarebbe opportuno evidenziare una maggiore versatilità che potrebbe offrire all'operatore stesso più opzioni. Inoltre, l' "operatore di mediazione" dovrebbe possedere qualità personali tali da poter essere considerato un modello di "facilitatore di processo". Tali qualità implicano democrazia, innovazione, pace, ottimismo. Il ruolo di un "operatore di mediazione" dovrebbe evolversi all'interno dell'intero processo e nessun "operatore di mediazione" dovrebbe, in alcun modo, ricoprire solo un ruolo prescelto. Un "operatore di mediazione" dovrebbe ricoprire almeno i ruoli di supervisore e di difensore al fine di evitare il ruolo di "manager del processo". Le abilità, competenze e funzioni di un "operatore di mediazione" dovrebbero avvicinarlo al soggetto disabile piuttosto che al processo. Ciò significa che lo svolgimento delle azioni dell' "operatore di mediazione" dovrebbero essere mirate alle persone. Il network sociale dell' "operatore di mediazione" dovrebbe comprendere il sistema dell'istruzione, il mondo aziendale, la famiglia del soggetto disabile e la comunità circostante; pertanto, l'attività dell' "operatore di mediazione" dovrebbe comprendere quanti elementi di interazione possibili. Ciò potrebbe consentire all' "operatore di mediazione" di utilizzare il capitale sociale e di facilitare l'adattamento professionale del soggetto disabile.</p>
2. <i>Job hunting</i> (ricerca mirata del posto di lavoro)		
3. Assistenza nella predisposizione di documenti		
4. Supporto sul luogo di lavoro		
5. Incontri trilaterali		
6. Informazione e consulenza alla famiglia		
7. Supporto emotivo e morale alla famiglia		
8. Analisi della situazione		
9. Colloqui con i datori di lavoro, clienti		



1. PREMESSA

Secondo le stime del Censimento Nazionale del 2002, in Polonia, il numero di soggetti disabili raggiunge i 5.5 milioni equivalente al 14,3% della popolazione. Le indagini dell'Ufficio Centrale Statistico dimostrano che il 2.5 dei disabili è rappresentato da soggetti in età produttiva in grado di lavorare. Più dell'80% dei soggetti disabili è disoccupato mentre nei paesi dell'Unione Europea l'indice medio di occupazione di tali soggetti è pari al 40 - 50%. La Polonia detiene i tassi di occupazione dei disabili più bassi in tutta Europa.

In Polonia, la questione relativa all'occupazione dei disabili è disciplinata dai seguenti atti legislativi:

- Legge del 27 agosto 1997 sulla riabilitazione professionale e sociale ed occupazione del disabile (Gazzetta Ufficiale 123 del 09 ottobre 1997, articolo 776 e successive modifiche);
- Il Codice del Lavoro e relativi Decreti del Ministero dell'Economia, Lavoro e Politica Sociale.

Il problema della riabilitazione professionale dei soggetti disabili ha, recentemente, suscitato notevole interesse grazie alle numerose campagne di sensibilizzazione realizzate dai media. La maggior parte di queste iniziative sono state realizzate grazie al finanziamento proveniente dai fondi dell'Unione Europea. Tali finanziamenti hanno permesso, altresì, di attivare centri di riabilitazione professionale, agenzie per l'impiego specializzate nel supporto a soggetti disabili nella ricerca di un impiego, nel reinserimento nel mercato del lavoro e nel mantenimento del posto di lavoro. Solo il 10% di tali iniziative si occupano di forme più gravi di disabilità ovvero soggetti con disabilità intellettiva e malattie psichiche.

Nell'introduzione alla Carta dei Diritti dei Disabili, che rappresenta uno dei principali documenti riguardanti tali soggetti, si enuncia che per soggetti disabili si intende “persone la cui capacità fisica, intellettiva o mentale limita, impedisce o preclude, periodicamente o permanentemente, di svolgere attività quotidiane, di studiare, ricoprire ruoli sociali, avere diritto ad una vita indipendente ed attiva senza subire discriminazioni; tutto ciò secondo standard abituali e previsti dalla legge.

Secondo il sistema legale polacco, la disabilità è basata su tre livelli distinti: grave, moderata e lieve. E' considerato disabile grave, il soggetto con limitazione della capacità di svolgere un lavoro nel modo considerato normale per soggetti con piena capacità fisica e mentale o che può svolgere un lavoro solo presso ambienti di lavoro protetto o centri di riabilitazione professionale. Inoltre, tali soggetti richiedono cure ed assistenza permanente e di lunga durata nonché aiuto di altre persone a causa della loro incapacità di vivere in modo autonomo. Tuttavia, la dichiarazione del livello di disabilità non esclude la possibilità di trovare un impiego anche in ambienti di lavoro non protetto.

E', invece, considerato disabile moderato, il soggetto con limitazione della capacità di compiere attività nel modo considerato normale per soggetti con piena capacità fisica e mentale, ma che può svolgere un lavoro in caso di adattamento del posto di lavoro alle specifiche richieste e possibilità. E', infine, considerato disabile lieve il soggetto con minori capacità di svolgere un lavoro rispetto a soggetti con piena capacità fisica e mentale.

La situazione dei soggetti disabili nel mercato del lavoro è indubbiamente sfavorevole. Ciò si esprime in bassi livelli di attività professionali e tassi di disoccupazione elevati ed è ampiamente influenzato dalla struttura della popolazione disabile secondo l'età, e, soprattutto, l'istruzione ed i livelli di qualificazione professionale. E', quindi, importante offrire ai soggetti disabili quelle attività

che consentano loro un miglioramento delle qualifiche e nonché di trovare un impiego nel mercato del lavoro (ovvero al di fuori di ambienti di lavoro protetto).

I disabili sono considerati destinatari speciali di programmi del mercato del lavoro compresi quelli diretti a prevenire l'esclusione sociale. Le seguenti istituzioni operano a favore dei soggetti disabili offrendo loro supporto:

- Il Fondo Statale di Riabilitazione dei Disabili (*Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych – PFRON*) un fondo istituito dalla Legge del 05 gennaio 1991 (Legge sul Bilancio) ed entrato in funzione in base alla Legge del 27 agosto 1997 relativa alla riabilitazione sociale e professionale dei disabili e loro occupazione;
- i *poviat* – unità di autogoverno (uffici del lavoro dei *poviat*, istituti di orientamento professionale, centri di aiuto alle famiglie, centri di supporto);
- il bilancio statale (soprattutto per il rimborso dei premi);
- le Organizzazioni non governative (a livello centrale e locale).

Dal 1991, le attività realizzate al fine di rendere il mercato del lavoro di più facile accesso per i soggetti disabili si sono concentrate sul supporto ai seguenti gruppi:

- i soggetti disabili alla ricerca di un impiego, attraverso corsi di formazione professionale, prestiti agevolati per l'avvio di attività economiche, aiuti per l'acquisto di attrezzature per lo svolgimento dell'attività lavorativa e rimborso parziale per le spese sostenute per nuovi posti di lavoro per i disabili e pagamento di salari;
- i soggetti disabili durante il processo di riabilitazione, attraverso il finanziamento parziale per la loro partecipazione a corsi di riabilitazione e forme permanenti di riabilitazione (laboratori di terapia occupazionale ed enti di formazione professionale);
- titolari di laboratori di lavoro protetto, attraverso il finanziamento parziale degli interessi su crediti bancari, dei salari pagati a disabili psichici, epilettici, non vedenti, rimborso delle spese sostenute per l'organizzazione di corsi di formazione per i dipendenti disabili e prestiti per ammodernamento;
- altri datori di lavoro di disabili, attraverso il rimborso parziale degli stipendi pagati ai disabili e del premio di previdenza sociale.

Le attività realizzate al fine di rendere il mercato del lavoro più favorevole ai soggetti disabili non esauriscono tutti i loro bisogni connessi con l'attività professionale. Inoltre, tali attività sono ostacolate dalla negligenza nel campo della riabilitazione socio-professionale dei disabili nonché dal fatto che i datori di lavoro, costretti a ridurre i costi da causa della situazione macroeconomica, limitano, innanzitutto, l'assunzione di soggetti meno produttivi ed efficienti (opinione diffusa per quanto riguarda i soggetti disabili) o l'ottenimento di altre fonti di reddito (ad esempio agevolazioni per soggetti disabili). In diverse situazioni, i disabili sono considerati come un gruppo sociale omogeneo e non come singole persone. Un altro fattore ricorrente che influenza ed incide negativamente sulla situazione dei disabili è rappresentato dal livello relativamente basso della loro preparazione professionale.

In tale contesto, l'elemento più rilevante del sistema di riabilitazione professionale inteso come supporto ai disabili nella scelta del percorso professionale più adatto alle loro predisposizioni, è un adeguato ed efficiente servizio di orientamento professionale. L'ambito di tali servizi erogati a favore dei disabili, dovrebbe concentrarsi sull'orientamento individuale diretto alla corretta valutazione delle opportunità ed aspirazioni professionali del soggetto disabile, alla scelta della modalità più idonea per cambiare o acquisire qualifiche professionali e (qualora necessario) a supportare la persona nell'adattamento in un dato ambiente di lavoro. Attualmente, tale obiettivo è perseguito dai servizi per l'impiego, che operano all'interno dei *poviat* (ufficio del lavoro dei *poviat*), dai Centri di Informazione e Programmazione della Carriera Professionale e dai Centri Metodici di Informazione e Orientamento Professionale (situati presso le strutture dei centri per l'impiego dei *voivodati*).

La Regione nord-orientale della Polonia, territorio in cui opera la Partnership di Sviluppo "Inserimento, permanenza e reinserimento nel mercato del lavoro di soggetti con disturbi psichici", è

un'area con elevato tasso di disoccupazione che, in rapporto ad altre regioni del paese, richiede un ampliamento della rete di numerose istituzioni in grado di creare un sistema di supporto per gruppi svantaggiati. Tra i gruppi minacciati di esclusione sociale, i soggetti con disturbi psichici sono in una situazione particolarmente difficile.

Secondo le stime del Censimento Nazionale del 2002 (della popolazione e degli alloggi), i soggetti disabili residenti nel voivodato di Podlasie erano 156 mila pari al 12,9% della popolazione del voivodato ovvero un disabile ogni 8 abitanti.

Nel voivodato di Podlasie, i soggetti legalmente dichiarati disabili erano 125,6 mila (80,5% del totale dei soggetti disabili) di cui la maggior parte erano soggetti con disabilità moderata (25,1% ovvero 39,1 mila) e 24,1% ovvero 37,7 mila gli abitanti con disabilità lieve mentre 37,5 mila pari al 24,0% i soggetti con disabilità grave.

Il Poviat di Loecko ha una composizione della popolazione simile a quella della Regione di Podlasie. La percentuale di soggetti disabili è quasi identica a quella summenzionata.

Nel voivodato di Podlasie, le valutazioni della disabilità riconoscono la disabilità derivante da disturbi psichici come la seconda categoria più diffusa per quanto concerne la frequenza di manifestazione. Per quanto riguarda l'età dei soggetti affetti da questa tipologia di disabilità, emerge chiaramente come i disturbi mentali si manifestino principalmente in soggetti in età lavorativa (20 – 59 anni).

Le possibilità di trovare un impiego in caso di soggetti con disabilità dichiarata a causa di malattie mentali sono, addirittura, cinque volte inferiore rispetto ad un soggetto con altre disabilità. E' opportuno, altresì, sottolineare che, nella regione in esame, circa 30 mila abitanti appartengono a tale categoria.

I soggetti che soffrono di crisi psichiche sono esclusi dalla vita sociale a causa delle conseguenze della malattia. L'esistente meccanismo di stigmatizzazione sociale di persone dopo una crisi psichica rappresenta la causa principale della disoccupazione di lunga durata, la mancanza di qualsiasi prospettiva di occupazione ed il deterioramento della condizione sociale e materiale di tale contesto. I casi di numerosi pazienti indicano l'origine sociale dei loro problemi di salute il più grave dei quali è la sensazione di sentirsi emarginati a causa della malattia, dell'ospedalizzazione, inabilità lavorativa e, conseguentemente, la sensazione di disperazione. La stigmatizzazione sociale è strettamente connessa agli stereotipi negativi presenti nella società che dovrebbero essere considerati come la principale causa di discriminazione nel mercato del lavoro.

Come risulta dalle analisi dei tassi di occupazione dei disabili registrati presso gli uffici del lavoro dei *poviat*, i datori di lavoro sono riluttanti ad offrire loro occupazione. I datori di lavoro, come la maggior parte della società, sono sottoposti a pressioni di stereotipi negativi riguardanti i disabili psichici. Inoltre, si osserva una diffusa carenza di conoscenza sulle malattie e sugli attuali risultati in caso di soggetti affetti da crisi psichica.

Nell'analizzare la situazione di soggetti affetti da disturbi psichici nel mercato del lavoro, dovrebbe essere dedicata particolare attenzione ad alcuni fenomeni. Secondo i report dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) i disturbi psichici e neurologici affliggono circa 450 milioni di persone in tutto il mondo e il numero è destinato ad aumentare nei prossimi vent'anni. La sofferenza delle persone affette da disturbi psichici è aggravata dall'intolleranza sociale che accresce il sentimento di inquietudine. Questo tipo di relazione spesso conduce alla modifica del comportamento dei beneficiari, bloccando la loro attività. Vi sono altre conseguenze quali il crescente isolamento sociale, l'abbandono di contatti esistenti, lo sviluppo di un atteggiamento passivo o dipendente o ansioso. L'ansia sociale che colpisce il paziente dopo la malattia è il risultato di tale processo di sviluppo. E' la conseguenza del verificarsi di sintomi psicopatologici che divengono causa di ansia e fonte di comportamenti difficili da comprendere. Il limite tra ciò, l'emarginazione sociale e l'esclusione dal mercato del lavoro è molto labile.

2. LA FIGURA PROFESSIONALE DELL' «OPERATORE DI MEDIAZIONE»

In Polonia, vi sono numerosi disabili che, se supportati, potrebbero essere più attivi mentre non ricevendo alcun supporto continuano a rimanere passivi. Per poter partecipare alla vita sociale, lavorare, studiare e perseguire altri obiettivi, hanno bisogno delle mani di altri, delle loro gambe, occhi, orecchie e della parola. Hanno bisogno di un assistente – di un “angelo”.

In Polonia, i servizi degli assistenti non sono ancora “formalizzati” giuridicamente e, quindi, non vi è nessuna definizione di tale figura e delle sue mansioni. La figura dell'assistente è menzionata solo dalla Legge riguardante la riabilitazione e l'assunzione di soggetti disabili. Essa prevede finanziamenti speciali aggiuntivi per l'assunzione di un assistente che aiuti il dipendente disabile ma per non più di 1/5 del suo orario di lavoro. Un datore di lavoro che volesse assumere un assistente a tempo pieno dovrebbe assumere cinque soggetti disabili che ne abbiano bisogno. Ad esclusione della Legge summenzionata, nel sistema legislativo polacco non vi sono altre disposizioni relative ai servizi di un assistente di soggetti disabili. Tuttavia, ciò non significa che non vi sono assistenti personali, ma sono pochi e spesso lavorano presso organizzazioni che si occupano di disabili, in alcuni governi autonomi e scuole di istruzione superiore. Come spesso accade, la pratica precede le disposizioni normative.

Analizzando il gruppo di beneficiari nell'ambito del Progetto della Partnership di Sviluppo “Inserimento, permanenza e reinserimento nel mercato del lavoro di soggetti con disturbi psichici”, si dovrebbe prestare molta attenzione all'eziologia multifattoriale dei disturbi psichici. I seguenti aspetti svolgono un ruolo importante nel verificarsi di tali malattie: predisposizioni genetiche, traumi fisici e, nel contempo, fattori sociali. Anche la perdita del posto di lavoro e la minaccia di esclusione da ruoli professionali appaganti concorrono al verificarsi od intensificarsi di tali disturbi. D'altra parte, la malattia mentale spesso conduce a situazioni in cui la persona malata si isola e perde le competenze per svolgere un lavoro. Ne consegue che la percentuale di soggetti disabili e malati di mente occupati è molto bassa.

Alla luce di quanto sopra esposto, è fondamentale la presenza di un “angelo” nell'ambiente in cui vivono i soggetti che, dopo una crisi mentale:

- hanno un ruolo professionale ma, a causa della loro malattia mentale, temono di perderlo;
- vorrebbero svolgere nuovamente i loro ruoli professionali persi a causa della malattia;
- non sono mai stati impiegati.

Il ruolo di un “angelo” è fornire ai soggetti malati di mente o disabili psichici e al loro ambiente circostante diverse tipologie di supporto nel processo di riabilitazione professionale e sociale, nella ricerca e mantenimento del posto di lavoro e nel ritorno a ruoli professionali e sociali gratificanti. Pertanto, essere un assistente significa supportare i soggetti disabili nei momenti di incapacità di gestire sé stessi; non significa sostituzione alla persona ed assunzione dei suoi compiti, né istruzione, riabilitazione o terapia, ma solamente supporto nel processo di vita indipendente e cooperazione finalizzata al raggiungimento del più elevato livello di autonomia.

Il principale obiettivo dell'attività di un “angelo” è realizzare il modello dell'ambiente di lavoro con soggetti dopo una crisi mentale: risoluzione di situazioni di vita difficili a causa dei problemi connessi con le discriminazioni di quel gruppo nel mercato del lavoro.

Tale Assistente dovrebbe possedere i seguenti requisiti:

- un “angelo” deve essere una persona adulta in età lavorativa;
- avere predisposizioni psichiche, competenze sociali e le seguenti caratteristiche personali che lo predisponga al lavoro con disabili, specialmente con soggetti dopo una crisi mentale:
 - pazienza, fiducia, tatto, comprensione;
 - cordialità, giovialità;
 - onestà nei rapporti con il disabile;
 - responsabilità, sincerità;

- avere almeno un'istruzione secondaria (preferibilmente esperienza nel lavoro con soggetti affetti da disturbi mentali, ad es.: volontariato, apprendistato sociale presso unità socio-assistenziali o sanitarie, etc.) o un'istruzione secondaria professionale (scuola per infermieri) o istruzione superiore – facoltà di pedagogia, psicologia, lavoro sociale;
- possedere competenze di problem-solving, elevato livello di empatia e tolleranza, disponibilità e volontà di lavorare con soggetti affetti da disturbi psichici;
- dimostrare notevoli competenze sociali ed interpersonali.

Inizialmente, il possesso di tali requisiti da parte di un candidato per il ruolo di “angel” dovrebbe essere valutato da una commissione di selezione, appositamente nominata, composta da: uno psicologo, un consulente professionista, un operatore sociale specializzato. La commissione dovrebbe valutarlo sulla base delle proprie predisposizioni psicologiche e personali, delle preferenze nonché delle qualifiche professionali e quelle richieste per il lavoro sociale nell'ambiente di un soggetto disabile, tutte di vitale importanza nello svolgimento dell'attività lavorativa di un assistente. Ogni candidato al ruolo di “angel” dovrebbe terminare un corso di formazione professionale finalizzato a fornire al futuro assistente le seguenti competenze necessarie e conoscenze sulle diverse modalità di supporto ai soggetti disabili, soprattutto quelli dopo una crisi psichica:

- conoscere la situazione e condizione del soggetto disabile;
- tecniche di attivazione del disabile;
- principi per l'elaborazione di un percorso di trattamento individualizzato del disabile;
- riconoscere i principali sintomi delle malattie e disturbi psichici;
- competenze interpersonali;
- la struttura della comunicazione – tecniche di comunicazione costruttiva (comunicazione verbale e non verbale);
- competenze assertive di base;
- elementi di mediazione e negoziazione;
- i processi comunicativi, specialmente nei rapporti con un datore di lavoro;
- le opportunità di supporto istituzionale;
- i diritti dei soggetti disabili.

La sfera di azione delle mansioni di un “angelo” delineato nell'ambito del Progetto “Inserimento, permanenza e reinserimento nel mercato del lavoro di soggetti con disturbi psichici” comprende:

- definizione, assieme ad un soggetto dopo una crisi psichica (beneficiario), di un programma individualizzato finalizzato a soddisfare le esigenze di salute, psichiche, professionali, sociali e culturali; tale definizione si basa sull'individuazione di risorse individuali del beneficiario e la sua qualifica per il Progetto;
- aiuto nel superamento di eventuali difficoltà connesse alla partecipazione del beneficiario al Progetto;
- motivazione del beneficiario alla partecipazione alle attività offerte, alla formazione, terapia, inserimenti lavorativi, etc.;
- consulenza per quanto riguarda i seguenti servizi: sanitari, riabilitativi, di aggiornamento professionale, rapporti sociali, culturali, ricreativi, integrazione sociale;
- un “angelo” dovrebbe rappresentare il beneficiario nei rapporti con gli enti di formazione professionale e/o con i datori di lavoro su consenso scritto del beneficiario;
- svolgere osservazioni sul processo di ingresso, permanenza e reingresso del beneficiario nell'ambiente lavorativo e relazionare i risultati al coordinatore al fine di intraprendere step successivi connessi con il processo di ritorno dei soggetti dopo una crisi psichica all'autonomia e alla piena ed attiva partecipazione alla vita sociale;
- nel lavoro quotidiano, un “angelo” svolge un programma di lunga durata derivante dall'obiettivo perseguito dal Progetto elaborato da un Assistente assieme al beneficiario e concordato con il coordinatore;

- contatti con la famiglia del beneficiario – informandola sullo svolgimento dei programmi realizzati con il beneficiario e sulla possibilità di includere la famiglia nelle attività realizzate per le famiglie nell’ambito del Progetto (gruppi psico-educativi, terapeutici e di auto-aiuto);
- stimolare l’attività del beneficiario e della famiglia al fine di soddisfare i bisogni psichici e sociali;
- essere disponibili in caso di circostanze impreviste – conflitti che si possono verificare durante la realizzazione del Progetto;
- coinvolgere attivamente il beneficiario nelle diverse fasi del Progetto;
- un “angelo” può intraprendere gli step necessari al coinvolgimento del beneficiario nel Progetto nei limiti consentiti;
- un “angelo” deve conoscere ed osservare le disposizioni di legge concernenti la protezione dei dati personali;
- un “angelo” deve dimostrare una modalità collaborativa di trattamento del beneficiario.

I risultati che gli Assistenti – “angeli” hanno conseguito, fino ad ora, nell’ambito del Progetto consentono di affermare che il supporto offerto ai beneficiari ha sostanzialmente migliorato la loro vita sociale e, in caso di persone dopo una crisi mentale, si osserva un incremento della loro attività professionale. La presenza di un assistente – “angelo” nell’ambiente di una persona dopo una crisi mentale garantisce il necessario supporto psichico nonché aiuto competente ed informazioni utili relative alle possibilità di utilizzare gli strumenti del mercato del lavoro, di miglioramento delle qualifiche professionali o meccanismi di assistenza sociale. Il beneficiario è supportato anche nel recupero di ruoli sociali e professionali gratificanti.

Dovrebbe essere evidenziato il ruolo motivante di un “angelo”. Il supporto offerto da un “angelo” e il suo rapporto con il beneficiario basato sulla fiducia in sé stessi ripristina ed attiva i meccanismi volitivi finalizzati all’incremento dell’attività professionale del beneficiario, alla ricerca di un posto di lavoro adeguato nonché ad un impiego nel mercato di lavoro aperto. In caso di perdita del posto di lavoro da parte del beneficiario, un Assistente svolge, altresì, la funzione di “paracadute”. La presenza di un Assistente provoca nel beneficiario una sensazione di sicurezza. Il rapporto permanente tra “angelo” e beneficiario basato su un approccio personale e soggettivo, alimenta tale sensazione di sicurezza. Un “angelo” accompagna il beneficiario nel contatto di quest’ultimo con un datore di lavoro e con i servizi per l’impiego anche quando avvengono i primi incontri. Egli offre, altresì, aiuto al datore di lavoro nel caso in cui si verificano conflitti nelle seguenti relazioni: un dipendente (il beneficiario) <-> un datore di lavoro o un datore di lavoro (il beneficiario) <-> il datore di lavoro.

In sintesi, la presenza di “angeli” nelle vite dei beneficiari ha introdotto una nuova qualità ovvero un’accresciuta sensazione di sicurezza, un migliore orientamento nelle possibilità di frequentare corsi di formazione professionale o di trovare un impiego, essere più aperti al “mondo esterno”, un’aumentata fiducia verso le istituzioni la cui mission è l’assistenza e l’aiuto offerto alle persone dopo una crisi mentale.

2.1 ANALISI DELLA FIGURA PROFESSIONALE

MACRO ATTIVITA'	SOGGETTI CON CUI ENTRA IN RELAZIONE	STRUMENTI	COMPORAMENTI ATTESI
1. Individuazione di soggetti dopo una crisi mentale (i beneficiari)	<ul style="list-style-type: none"> - Ospedale Psichiatrico Autonomo Zoz di Suwałki (SPSPZOZ); - Powiat di Suwałki; - Fondo Nazionale di Riabilitazione delle Persone Disabili (PFRON); - Centro di Supporto di Lipniak(OWL); - Associazione delle Famiglie e degli Amici dei Malati Psicici: "Speranza" (HOPE); - Centro Comunale di Assistenza Sociale (MOPS); - Associazione delle Iniziative Socio-economiche a Agustów (SISG); - Centro di Mutuo Soccorso a Olecko (SDS); - Centro di Suporto del Powiat per le Famiglie a Sejny (PCPRS); - Cliniche di Salute Mentale; - Famiglie; - segnalazione del problema - raccolta delle informazioni preliminari e dei dati sui beneficiari; - valutazione preliminare dei bisogni. 	<ul style="list-style-type: none"> - Database - Questionari - Contatti diretti - Incontri in formali - Legge sulla riabilitazione ed occupazione dei disabili 	
2. Selezione delle istituzione responsabile del lavoro degli "angeli" (ccordinatore)	<ul style="list-style-type: none"> - OWL - PCPR - SPSPZOZ - Necessità di selezionare un coordinatore degli "angeli" 	<ul style="list-style-type: none"> - Legge sull'assistenza sociale - Legge sull'assistenza psichiatrica - Legge sulla riabilitazione professionale e sociale e sull'occupazione dei disabili - Incontri seminariali 	
3. Reclutamento dei candidati al	<ul style="list-style-type: none"> - OWL - Commissione di Selezione 	<ul style="list-style-type: none"> - Annuncio sul reclutamento di 	

ruolo di “angeli”	(psicologo, consulente professionista, operatore sociale specializzato); - Media locali - Ufficio di Lavoro del Powiat di Suwałki (PUP) - selezione delle persone rispondenti a criteri specifici	assistenti - Informazioni sui media e PUP - Commissione di Selezione – analisi delle competenze per il lavoro	
4. Corsi di formazione per “angeli”	- “angelo” - Selezione dell’ente di formazione - Organizzazione del corso di formazione per “angeli”	- Programma formativo ben strutturato ed integrato - laboratori	
5. Ingresso degli “angeli” nelle strutture organizzative del coordinatore	- OWL - “angelo” - Formalizzazione del lavoro degli assistenti	- Contratti – ordini - Ambito di attività - Incontri informativi	
6. Selezione dei beneficiari che desiderano cambiare la loro situazione di vita	- SPSPZOZ - OWL - MOPS - HOPE - identificazione delle risorse individuali dei beneficiari (diagnosi) realizzazione della procedura per la qualifica	- Commissione per la qualifica (psichiatri, psicologi, consulente professionista, operatore sociale) - Test - Analisi - Interviste - Colloqui informali	
7. Contatti dell’“angelo” con il beneficiario	- “angelo” - OWL - SPSPZOZ - MOPS - NADZIEJA - SISG - SDS - PCPRS - primo contatto dell’ “angelo” con il beneficiario - indicazione preliminare sull’ambito di cooperazione	- incontri di presentazione - colloqui individuali - incontri formali - incontri informali	- predisposizione dell’incontro e incontro preliminare con il beneficiario - presentazione degli obiettivi del Progetto; - presentazione del ruolo dell’“angelo” - definizione delle forme di contatto - analisi preliminare dei bisogni ed aspettative
8. Contatti con la famiglia (se possibile)	- “angelo” - beneficiario - introduzione al progetto - avvio della cooperazione	- incontri formali - incontri informali - corrispondenza	- preparazione e incontro preliminare - presentazione degli obiettivi del Progetto - indicazione delle possibilità di beneficiare dalle diverse forme di supporto e psico- educazione - specificare l’ambito della cooperazione

<p>9. Elaborazione di un programma individualizzato di cooperazione “angelo” – beneficiario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “angelo” - beneficiario - specificare le aspettative, gli obiettivi della cooperazione e le modalità per la loro realizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> - incontri individuali - incontri formali - accordi – programma individualizzato di cooperazione 	<ul style="list-style-type: none"> - specificare l’ambito della cooperazione sulla base di diagnosi e qualifica - stipula dell’accordo specificando il programma individualizzato di cooperazione; - specificare l’obiettivo principale e quelli secondari; - riconoscimento della situazione sociale e stili di vita del beneficiario
<p>10. Motivare il beneficiario a svolgere l’attività</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “angelo” - SPSPZOZ - OWL - MOPS - SISG - ŚDS - PCPRS - HOPE - Mutamento della situazione poco favorevole dei beneficiari 	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione sociale - Formazione alla motivazione - Gruppi di supporto - Colloqui individuali - Terapia individuale e di gruppo - Programma di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - esprimere comprensione dei problemi del beneficiario nello svolgimento dell’attività - Ricercare fonti di motivazione - Avviare i beneficiari a relazioni interpersonali - Stimolare i beneficiari a trarre vantaggio dalle diverse terapie
<p>11. Supporto quotidiano all’attivazione del beneficiario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “angelo” - famiglia - azioni contro i continui ritiri del beneficiario 	<ul style="list-style-type: none"> - colloqui individuali - incontri di gruppo - programma di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - aiutare nelle difficoltà emergenti nello svolgimento dell’attività - creare una sensazione di sicurezza - rinforzare la sensazione di autostima - rinforzare i potenziali, le abilità e le competenze possedute - consulenza sui servizi sanitari, riabilitativi e di riqualificazione professionale - fornire aiuto in caso di peggioramento dello stato di salute
<p>12. Frequenza di adeguati corsi di formazione da parte del beneficiario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fondo di Iniziativa per lo Sviluppo (FRP) - Camera dell’agricoltura e turismo di Suwałki (SIRT) - “angelo” - acquisizione, miglioramento o cambiamento dell’istruzione professionale - preparazione all’ingresso 	<ul style="list-style-type: none"> - incontri informativi - colloqui individuali - corsi di formazione su come attivarsi - corsi di formazione professionale 	<ul style="list-style-type: none"> - offrire informazioni sui corsi di formazione - fornire supporto nel processo di avvio del corso di formazione - motivazione a frequentare e terminare i corsi di formazione - effettuare osservazioni sul processo di miglioramento delle

	nel mercato del lavoro aperto		qualifiche - fornire supporto nell'acquisizione e mantenimento delle conoscenze ottenute nei corsi di formazione
13. Sensibilizzare i datori di lavoro sulla situazione dei beneficiari nel mercato del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - PUP - "angelo" - PFRON - Associazioni datoriali - sensibilizzazione sulla situazione dei beneficiari nel mercato di lavoro - -informazioni sulle possibilità di impiego dei beneficiari 	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi sul mercato del lavoro - Seminari informativi - Corsi di formazione - Sessioni di motivazione per i datori di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - contatti con i datori di lavoro - offrire informazioni sul comportamento professionale dei beneficiari - presentare possibili forme di supporto ai datori di lavoro da parte delle istituzioni pubbliche
14. Selezionare datori di lavoro idonei	<ul style="list-style-type: none"> - PUP - "angelo" - datori di lavoro - selezione dei datori di lavoro interessati nell'offrire un impiego ai beneficiari - selezione dei datori di lavoro nella prospettiva di un inserimento lavorativo dei beneficiari 	<ul style="list-style-type: none"> - incontri con i datori di lavoro - adattamento dei posti di lavoro - analisi delle diagnosi e delle qualifiche dei beneficiari nell'ambito del contesto lavorativo offerto - colloqui individuali - dichiarazioni di occupazione rilasciate dai datori di lavoro - pianta organica 	<ul style="list-style-type: none"> - valutazione del sistema e dell'organizzazione aziendale - valutazione dei posti di lavoro offerti in base alle qualifiche dei beneficiari - analisi delle possibilità di inserimento lavorativo in base alle normative in vigore
15. Organizzazione del posto di lavoro per il beneficiario	<ul style="list-style-type: none"> - datore di lavoro - "angelo" - Beneficiario - analisi del profilo del beneficiario e caratteristiche del posto di lavoro nell'azienda - analisi del profilo dei colleghi nell'azienda - analisi delle possibilità del datore di lavoro di nominare un responsabile da parte dell'azienda 	<ul style="list-style-type: none"> - colloqui speciali con i datori di lavoro - colloqui individuali - analisi delle specificità dell'azienda - normative in materia di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - fornire supporto nella scelta dei posti di lavoro più idonei ai beneficiari - visita dell'"angelo" e del beneficiario presso l'azienda - contatti diretti con i dipendenti - presentazione del beneficiario da inserire (abilità, competenze) - conoscenza delle condizioni lavorative nell'azienda - trovare le modalità più idonee per raggiungere il posto di lavoro
16. Accompagnamento del soggetto al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - "angelo" - datore di lavoro - beneficiario - avvio di nuove relazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - accompagnamento e assistenza individuale nello svolgimento delle mansioni 	<ul style="list-style-type: none"> - fornire supporto nell'apprendimento di funzioni connesse con il lavoro svolto

	professionali e sociali - facilitare il processo di socializzazione - motivazione per il mantenimento del posto di lavoro - gestione delle azioni quotidiane in relazione al posto di lavoro	- osservazione - colloqui individuali - colloqui con i dipendenti che collaborano	- contatti permanenti con il datore di lavoro e i dipendenti - essere pronto ad intervenire in caso di conflitti - aiutare il datore di lavoro a comprendere il comportamento del beneficiario - aiutare ad affrontare le avversità quotidiane connesse con i compiti derivanti dall'inserimento lavorativo
17. Definizione del piano individualizzato di inserimento lavorativo	- datore di lavoro - "angelo" - beneficiario - responsabile aziendale - diritti e doveri del beneficiario in qualità di dipendente - definizione della modalità relazionali e ambito di cooperazione del datore di lavoro e dell'"angelo" - definizione dell'aiuto che può offrire l'"angelo" al datore di lavoro	- contratto di lavoro - ambito delle mansioni - riunioni formali - colloqui informali	- collaborazione nel processo di elaborazione del programma individualizzato di inserimento lavorativo - analisi dei contenuti del contratto di lavoro e dell'ambito delle mansioni sulla base delle abilità e predisposizioni del beneficiario - specificare obiettivi, compiti, mansioni e diritti del beneficiario in qualità di dipendente
18. Mantenimento dell'occupazione da parte del beneficiario	- datore di lavoro - responsabile aziendale - "angelo" - beneficiario - gruppo di supporto - lavoro del beneficiario nell'azienda	- osservazione del comportamento del beneficiario durante il lavoro - lavoro quotidiano presso l'azienda - colloqui individuali - incontri di gruppo tra i beneficiari in situazioni simili - supporto psicologico - valutazione dell'esecuzione del contratto	- contatti con i beneficiari nel contesto lavorativo e familiare - supporto in situazioni difficili - motivare ad intraprendere fasi successive connesse con il mantenimento del posto di lavoro - assistenza e supporto in caso di perdita del posto di lavoro – funzione di "paracadute"

2.2 ANALISI DEL PERCORSO FORMATIVO NECESSARIO ALLA SUA PREPARAZIONE

Nr.	ATTIVITA' PREVISTE	COMPETENZE	FORMAZIONE
1.	<ul style="list-style-type: none"> - Predisporre l'incontro preliminare con il beneficiario - presentare i presupposti del Progetto - ispirare fiducia in sé - illustrare il ruolo dell'"angelo" decidere sulle modalità di prendere contatti - riconoscimento preliminare dei bisogni e delle aspettative 	<p>Base:</p> <ul style="list-style-type: none"> - essere in età lavorativa - conoscenza dei presupposti del Progetto "Equal" - conoscenza dei principi di gestione dei progetti - possedere predisposizioni psichiche, competenze sociali e caratteristiche della personalità che predispongono al lavoro con i disabili soprattutto dopo una crisi mentale - possedere almeno un diploma di istruzione secondaria - possedere esperienza nel lavoro con soggetti con disturbi psichici o con disabili, ad es. volontariato, apprendistato professionale - avere terminato il corso di formazione professionale per assistenti - essere impegnati - profonda conoscenza del beneficiario basata sulla fiducia e sull'approccio individualizzato - essere disponibile - possedere buone competenze sociali ed interpersonali - conoscenza della situazione e condizione del disabile - conoscenza delle tecniche di attivazione - capacità di riconoscere i sintomi di base delle malattie e disturbi mentali - avere contatti permanenti con le istituzioni che operano a favore dei beneficiari - conoscenza dei principi base della mediazione e negoziazione 	<p>Ambito del corso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - quattro moduli didattici (teoria e pratica) – 60 ore - Modulo I – Legislazione (6 ore) La Legge sulla riabilitazione professionale e sociale; la Legge sull'assistenza sociale; la Legge sulla protezione della salute mentale Tutor: avvocato, <i>coach</i>, portavoce per i diritti dei pazienti - Modulo II – Supporto istituzionale del disabile (12 ore) – Tutor: esperti nel supporto istituzionale del disabile, avvocato - Principi di funzionamento del FSE e di Equal (1 ora) - istruzione del disabile (3 ore) - il lavoro del disabile (3 ore) - ruolo delle istituzioni pubbliche e delle organizzazioni non governative nel processo di riabilitazione (3 ore) - il ruolo dell'assistente nel processo di riabilitazione del disabile (1 ora) - il lavoro dell'assistente di un disabile nei paesi dell'Unione Europea (1 ora) - Modulo III – Riabilitazione ed attivazione del disabile (24 ore) Tutor: terapeuta, docente universitario - Pratica – laboratorio con la partecipazione del disabile - Teoria - specificità del processo di riabilitazione delle diverse categorie di disabilità – lezione interattiva (6 ore) - strategie e procedure di base nel processo di riabilitazione – lezione frontale (2 ore) - ruolo individuale della famiglia nel processo di attivazione del disabile – lezione frontale e corsi (4 ore) - costruzione del ritratto del soggetto disabile e principi di individualizzazione nella preparazione di programmi riabilitativi – lezione frontale e corsi (6 ore) - Modulo IV – Psicologia (18 ore) Tutor: psicologo e coach; pedagogista - elementi di psicopatologia e psicoterapia –

2.	<ul style="list-style-type: none"> - Preparativi ed incontro preliminare - Presentare i presupposti del Progetto - Indicare possibilità di beneficiare di forme di supporto e di psico-educazione - Specificare l'ambito della collaborazione 	<p>Tecniche – professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscenza delle problematiche dei soggetti disabili - conoscenza degli strumenti e della metodologia per la pianificazione dell'inserimento lavorativo - conoscenza dei principi per l'elaborazione di un percorso individualizzato relativo all'atteggiamento dell'assistente nei confronti del soggetto disabile 	<p>laboratorio (6 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> - formazione sulle competenze interpersonali (6 ore) - formazione sulla mediazione e negoziazione (6 ore)
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Specificare l'ambito della collaborazione sulla base di diagnosi e delle qualifiche - Stipulare il contratto specificando il programma di individualizzato di collaborazione - Specificare l'obiettivo principale e quelli secondari - Riconoscimento della situazione sociale e dello stile comportamentale del beneficiario 	<ul style="list-style-type: none"> - conoscenza della struttura della comunicazione – tecniche di comunicazione costruttiva (comunicazione verbale e non verbale) - conoscenza dei principi di base di intervento in caso di crisi - conoscenza delle regole e ambiti di attività dei servizi di assistenza sanitaria, sociale ed uffici per l'impiego 	<p>Metodologia – tipologia di corsi</p> <ul style="list-style-type: none"> - lezione interattiva - laboratorio - corsi pratici - osservazione - lezione frontale - analisi di casi - presentazione - lavoro di gruppo - corsi individuali - “brainstorming” - discussione
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Esprimere comprensione dei problemi del beneficiario nello svolgimento dell'attività - Ricercare fonti di motivazione - Avviare i beneficiari a relazioni interpersonali - Stimolare i beneficiari a trarre vantaggio dalle diverse terapie 	<ul style="list-style-type: none"> - conoscenza del mercato del lavoro, sistemi ed organizzazioni aziendali - conoscenza delle disposizioni normative relative ai principi di sicurezza ed igiene sul posto di lavoro - conoscenza dei sistemi valutativi di adattamento delle abilità del beneficiario al posto di lavoro 	
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Aiutare nelle difficoltà emergenti connesse con lo svolgimento dell'attività - Creare una sensazione di sicurezza - Rinforzare la sensazione di autostima - Rinforzare i potenziali, le abilità e le competenze possedute - Consulenza sui servizi sanitari, riabilitativi e di riqualificazione professionale - Fornire aiuto in caso di peggioramento dello stato di salute 	<ul style="list-style-type: none"> - conoscenza dei processi comunicativi soprattutto in riferimento ai contatti con il datore di lavoro - possibilità di supporto istituzionale - diritti dei disabili - conoscenze delle possibile forme di supporto per il datore di lavoro del soggetto disabile - conoscenza ed applicazione della metodologia, strumenti nelle strategie procedurali al fine di organizzare e gestire la prima fase dell'inserimento lavorativo del beneficiario 	

6.	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire informazioni sui corsi di formazione - Fornire supporto nel processo di avvio del corso di formazione - Motivazione a frequentare e terminare i corsi di formazione - Effettuare osservazioni sul processo di miglioramento delle qualifiche - Fornire supporto nell'acquisizione e mantenimento delle conoscenze ottenute nei corsi di formazione 	<p>Multifunzionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elevato livello di empatia e tolleranza - capacità di osservare e trarre conclusioni - capacità di risoluzione creativa dei problemi - essere aperto a nuove sfide, a migliorare le proprie qualifiche e allo sviluppo personale - ispirare fiducia, essere paziente, discreto e comprensivo - amichevole e sincero - essere onesto nei rapporti con il disabile 	
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Contatti con i datori di lavoro - Offrire informazioni sul comportamento professionale dei beneficiari - Presentare possibili forme di supporto ai datori di lavoro da parte delle istituzioni pubbliche 	<ul style="list-style-type: none"> - essere responsabile ed affidabile - possedere competenze e capacità al fine di sviluppare il lavoro sinergicamente con altri soggetti che si occupano di inclusione professionale - competenze assertive - conoscenza dei principali processi di comunicazione nonché delle variazioni che potrebbero influenzare la motivazione e l'impegno del beneficiario 	
8.	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione del sistema e dell'organizzazione aziendale - Valutazione dei posti di lavoro offerti in base alle qualifiche dei beneficiari - Analisi delle possibilità di inserimento lavorativo in base alle normative in vigore 	<ul style="list-style-type: none"> - iniziativa ed autonomia - capacità di lavorare in gruppo. 	
9.	<ul style="list-style-type: none"> - Fornire supporto nella scelta dei posti di lavoro più idonei ai beneficiari - Visita dell'“angelo” e del beneficiario presso l'azienda - Contatti diretti con i dipendenti - Presentazione del beneficiario da inserire (abilità, competenze) - Conoscenza delle condizioni lavorative nell'azienda - Trovare le modalità più idonee per raggiungere il posto di lavoro 		

10.	<ul style="list-style-type: none"> - Fornire supporto nell'apprendimento di funzioni connesse con il lavoro svolto - Contatti permanenti con il datore di lavoro e i dipendenti - Essere pronto ad intervenire in caso di conflitti - Aiutare il datore di lavoro a comprendere il comportamento del beneficiario - Aiutare ad affrontare le avversità quotidiane connesse con i compiti derivanti dall'inserimento lavorativo 		
11.	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione nel processo di elaborazione del programma individualizzato di inserimento lavorativo - Analisi dei contenuti del contratto di lavoro e dell'ambito delle mansioni sulla base delle abilità e predisposizioni del beneficiario - Specificare obiettivi, compiti, mansioni e diritti del beneficiario in qualità di dipendente 		
12.	<ul style="list-style-type: none"> - Contatti con i beneficiari nel contesto lavorativo e familiare - Supporto in situazioni difficili - Motivare ad intraprendere fasi successive connesse con il mantenimento del posto di lavoro - Assistenza e supporto in caso di perdita del posto di lavoro – funzione di “paracadute” 		