

Transazioni e domanda di orientamento
Convegno del 4.10.2011 Udine

**Il lavoro di rete nella risposta a persone
con bisogni orientativi e lavorativi: punti
di forza, criticità e problemi aperti,
il punto di vista del servizio sociale
dei comuni**

- *Dott.ssa a.s. Miralda Lisetto Responsabile Ambito Distrettuale Urbano
6.5 di Pordenone*

*Le istituzioni sono il riflesso della propria
epoca e ciascuna generazione deve crearle
e ricrearle da capo (Beveridge)
per questo non è più tempo di avere in mente
modelli costruiti per cittadini che facevano le
code per qualsiasi cosa*

Perché il servizio sociale dei comuni
nella rete VAI

- Il significativo aumento della vulnerabilità sociale, del rischio di diventare poveri ci veniva rappresentato da quote crescenti di persone giovani ed adulte che ci hanno costretto:
- a riflettere sull'adeguatezza delle risposte che eravamo in grado di proporre loro
- ad adottare nuovi modelli interpretativi e nuovi riferimenti valoriali connessi al welfare nel tentativo di comprendere le trasformazioni dei fenomeni socio-economici in atto e le necessità di risposte nuove ad essi riferiti.

- Variabili considerate a questo riguardo sono state:
- Nuovi rischi sociali e modi di percepirli
- Responsabilità dei vari attori coinvolti
- Modi di fronteggiare e di prevenire tali rischi e problemi
- L'interazione tra tali variabili definisce un **sistema** di codifica dei problemi, di individuazione di responsabilità, di costruzione delle premesse normative e delle modalità di intervento delle politiche, che varia nel tempo.

- Certo è che cambiamenti in un punto qualsiasi di esso si riflettono su tutto il sistema .
- A ciò si aggiunga l'esigenza dei servizi, tutta contemporanea, di ridefinirsi rispondendo meno a logiche interne all'amministrazione o al settore di riferimento e più a logiche territoriali
- Diventano importanti allora obiettivi di conoscenza condivisa e di coordinamento degli attori nell'offrire servizi che siano rispettosi delle aspettative e delle domande di cambiamento dei cittadini.

- Ciò ha determinato la consapevolezza di voler produrre dei cambiamenti sia nell'assetto del sistema sia nel modo di lavorare e l'istanza di costruire reti anche con attori inconsueti per affrontare questioni che in passato non erano così prioritarie e che invece si ponevano all'attenzione in modo consistente.

- La rete VAI con i suoi partner ha permesso di affrontare con un “movimento di sistema” quest’area di intervento che mette al centro giovani ed adulti con difficoltà che si estendono alla relazione con il Mercato del Lavoro.

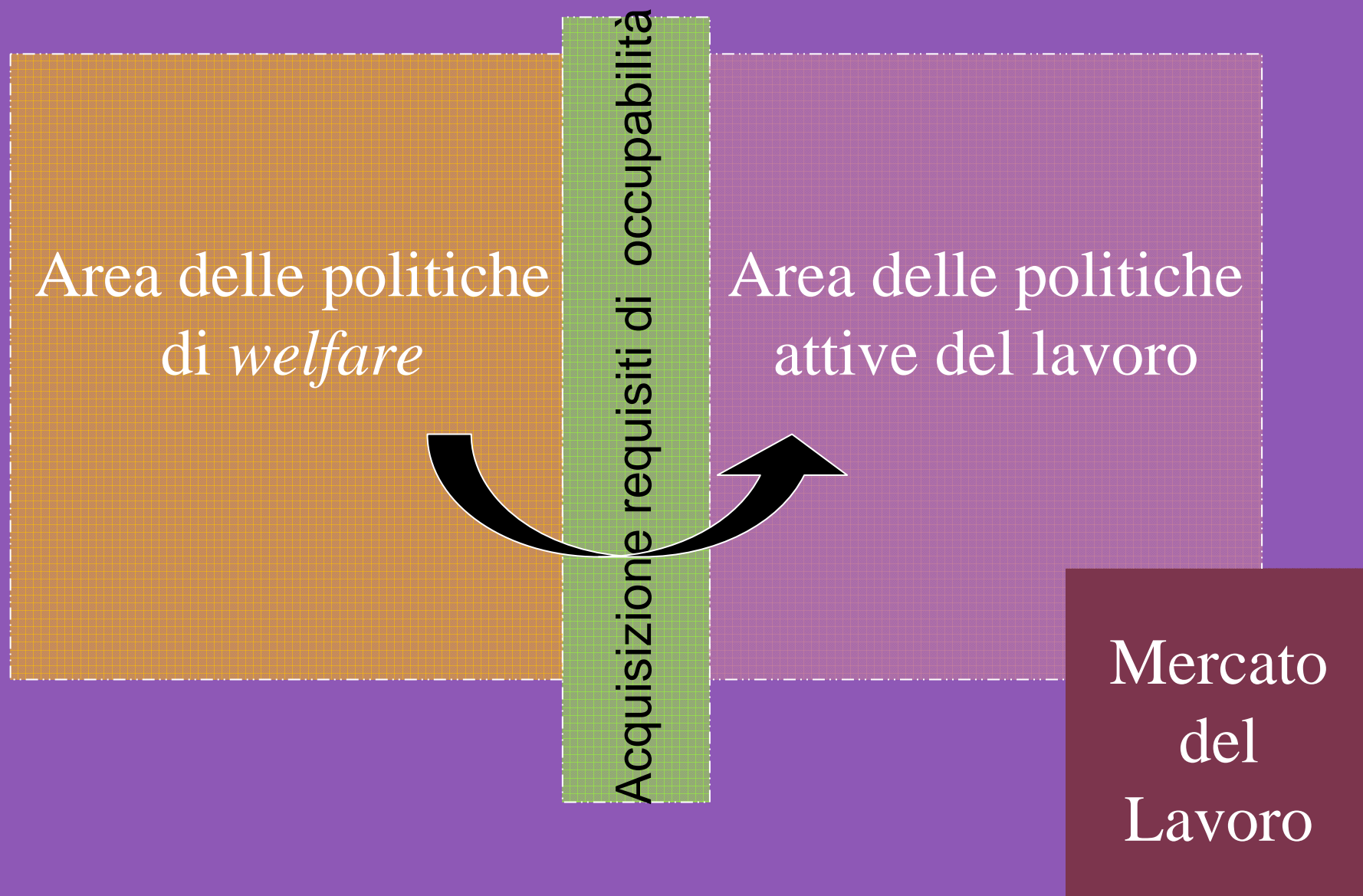
- Il focus di questa fase dell'esperienza realizzata sono state le funzioni di accoglienza e invio, evidenziando che la loro importanza risiede nello stesso modo di gestire la relazione dentro i servizi, per l'influenza che esercita sull'interpretazione delle domande e sulla definizione dei bisogni e delle risposte legittime (M. Villa)
- Si è avvertita l'esigenza di sviluppare percorsi istituzionali informati e meno contraddittori, una maggiore condivisione delle informazioni, una progettazione più integrata e la riduzione del fenomeno del pendolarismo degli utenti

- Abbiamo capito che l'integrazione socio-lavorativa va curata maggiormente nella costruzione di sistemi di protezione sociale.
- Un elemento questo certo di parzialità rispetto alla esigenza di un cambiamento complessivo del welfare, ma di rilievo per la definizione degli assetti dei servizi; richiama inoltre in causa il mercato del lavoro quale soggetto utile a contenere la componente redistributiva del nostro vecchio welfare state.

- **Il servizio sociale tra welfare e workfare**

- Passare da un sistema che allevia la povertà e fornisce servizi di base ad uno che offra servizi di alta qualità e l'opportunità per tutti di realizzare appieno il proprio potenziale sembra un obiettivo più coerente con il nostro tempo.
- E' tuttavia difficile pensare di tradurre in pratica tale obiettivo senza considerare di innalzare la partecipazione al mercato del lavoro delle persone disoccupate che si rivolgono ai servizi.
- Tale trasformazione non può comportare, d'altro canto, la rinuncia ad un robusto sistema di protezione sociale.

IL CONTESTO: TRA *WELFARE* E LAVORO



I RIFERIMENTI NORMATIVI DELLO SVANTAGGIO SOCIALE E LAVORATIVO



WELFARE

Legge 328/2000
"Legge quadro per la
realizzazione del sistema
integrato di interventi e servizi
sociali"

Legge reg. 6 / marzo 2006
"Sistema integrato di interventi e
servizi per la promozione e la
tutela dei diritti di cittadinanza
sociale"

D.P.R. n. 038/Pres.
9 febbraio 2009,
"Regolamento per la disciplina
del Fondo per il contrasto ai
fenomeni di povertà
e disagio sociale"



LAVORO

D.Lgs. 276 /settembre 2003
("Legge Biagi")
"Attuazione delle deleghe in
materia di occupazione e
mercato del lavoro, di cui alla
legge 14 febbraio 2003, n. 30"

Legge reg. 18 / agosto
2005 "Norme regionali per
l'occupazione, la tutela e la
qualità del lavoro"
Normativa e quadro del
sistema dei servizi per
l'occupazione"

Regolamento CE 800/ agosto
2008 della Commissione delle
Comunità Europee
"categorie di aiuti compatibili con il
mercato comune in applicazione
degli art. 87 e 88 del
Trattato Istitutivo"

SCENARIO NORMATIVO

I CONCETTI DI RIFERIMENTO



Orientamento alle competenze lavorative come dimensione dell'Area Adulti del Servizio Sociale



Accurata valutazione iniziale delle potenzialità personali esprimibili per definire l'obiettivo raggiungibile



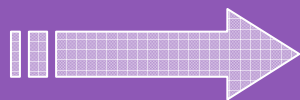
Progetti di accompagnamento individualizzati volti allo sviluppo di competenze



Pratiche di *empowerment* orientate all'andragogia



Progressivo avvicinamento alle capacità lavorative



Formazione professionale (ri-) qualificante come presupposto /oggetto emergente e fondamentale dei percorsi di sviluppo



Fidelizzazione dei contesti di accoglienza

ORGANIZZAZIONE DELL'EQUIPE ADULTI: valutazione ed intervento

- PROFESSIONALITA' PRESENTI:
- Assistenti sociali
- Tecnici del sostegno educativo



I bussanti del servizio sociale dei comuni: competenze necessarie

<p>PRESA IN CURA DI SE'</p> <ul style="list-style-type: none"> >competenza emotiva > accettazione di sé > fiducia di sé >autostima >tolleranza alle frustrazioni >stabilità cognitiva e affettiva 	<p>CAPACITA' DI PENSIERO</p> <ul style="list-style-type: none"> > capacità riflessiva > capacità di astrazione > distorsioni cognitive > ri-modellamento cognitivo > processo di accomodamento 	<p>COMPORTAMENTI SOCIALI</p> <ul style="list-style-type: none"> >apertura-socievolezza >competenze trasversali > di adattamento >abilità comunicative 	<p>RESPONSABILITA' e VALORI PERSONALI</p> <ul style="list-style-type: none"> >responsabilità >coerenza interiore >coscienziosità > resilienza > assertività
<p>AUTOREGOLAZIONE E AUTODETERMINAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> >cogliere/interpretare i <i>feedback</i> > rielaborazione schemi mentali >autocontrollo > autosviluppo >proiezione al futuro 	<p>METACOGNIZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> >motivazione ad apprendere > autovalutazione > apprendimento trasformativo 	<p>AGENCY – STRATEGIE OPERATIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> >pratiche di <i>coping</i> > autoefficacia > capacità organizzative > capacità di attivazione >abilità operative > potere interiore 	<p>STRATEGIE DECISIONALI</p> <ul style="list-style-type: none"> >intenzionalità >chiarezza degli scopi personali / formativi / professionali > scelte > capacità decisionali ><i>problem solving</i> >capacità negativa

- Si tratta di persone carenti dei “prerequisiti” alle competenze lavorative e alle performance professionali che necessitano di una presa in carico professionale ed un supporto tecnico per affrontare tali carenze;
- Sono spesso intrappolati da un modello di relazioni instaurato con le risorse e con gli attori del mercato, dello stato e dell’auto-aiuto che tende a riprodurre i fattori di esclusione

- E' necessario quindi, indubbiamente, uno sforzo innovativo delle pratiche di welfare ma sono altrettanto necessari cambiamenti nel sistema
- Diversamente queste persone rischiano di rimanere incastrate in percorsi assistenziali, non evolutivi, che possono volgere alla cronicità.

IMPOSTAZIONE DEI PROGETTI

(A) - ACCOMPAGNAMENTO EDUCATIVO + FORMAZIONE IN SITUAZIONE "ON THE JOB" O FORMAZIONE QUALIFICANTE

<p>PERSONE con VULNERABILITA' SOCIALE DIFFICOLTÀ TRANSITORIA (Disoccupati con vincoli)</p>	<p>PERSONE CHE VIVONO SITUAZIONI di EMPASSE o CRISI NELLA GESTIONE DELLE SCELTE di VITA</p>	<p>PERSONE con VISSUTI PROBLEMATICI CONSOLIDATI NEL TEMPO</p>	<p>PERSONE CON DISAGI SIGNIFICATIVI e PROSSIMITÀ o PRESENZA di MARGINALITÀ SOCIALE</p>
<p>Presenza di discrete autonomie</p>	<p>Evidenti capacità per lo sviluppo di autonomie</p>	<p>Latenti capacità di sviluppo di autonomie</p>	<p>Residuali capacità di sviluppo di autonomie</p>
<p>Risorse elevate in più dimensioni di vita</p>	<p>Risorse discrete in alcune dimensioni di vita</p>	<p>Risorse ridotte in più dimensioni di vita</p>	<p>Risorse molto basse / residuali in più dimensioni di vita</p>

ORIENTAMENTO
Rete vai

(B) - INCLUSIONE e
INTEGRAZIONE SOCIO - OCCUPAZIONALE

DALLA VALUTAZIONE AL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO CON STRUMENTI PROFESSIONALI

- ❖ **ANALISI e VALUTAZIONE iniziale:** analisi della domanda iniziale, situazione psicosociale, storia personale, motivazioni ad un percorso di supporto e di evoluzione delle competenze sociali e lavorative.
- ❖ **INDIVIDUAZIONE e POTENZIAMENTO delle competenze socio-relazionali :** saperi e conoscenze, valori e interessi generali, risorse nell'area socio-relazionale, capacità riflessive e cognitive, autostima, autoefficacia, capacità comunicative e di promozione di sé all'esterno. Valutazione dei processi decisionali e delle scelte in area organizzativo-lavorativa, adattamento alle regole esplicite ed implicite dei contesti sociali e lavorativi, definizione e relazione con i ruoli operativi.
- ❖ **SVILUPPO delle competenze socio lavorative e definizione del progetto formativo – lavorativo:** analisi critica delle esperienze pregresse e delle carenze nella dimensione socio lavorativa, individuazione dei contenuti essenziali per una riqualificazione delle abilità personali e delle competenze, definizione degli obiettivi che la persona può e vuole perseguire circa l'occupabilità (quando possibile).



IMPOSTAZIONE di UN PROGETTO di ACCOMPAGNAMENTO VOLTO ALLA ...



OUTPUT ATTESO DALL' ACCOMPAGNAMENTO PERSONALIZZATO

**IL FOCUS di ogni percorso di sviluppo di competenze
è
l' AUTONOMIA PERSONALE e LAVORATIVA**

**Si mira ad una formazione che generi
capacità METACOGNITIVE**

**L'esito finale ottimale è il consolidamento
dell'IDENTITA' PERSONALE e
LAVORATIVA**

Oltre gli strumenti professionali

BORSE LAVORO		CORSI DI FORMAZIONE ANCHE RITAGLIATI SU MISURA
	STAGE e TIROCINI	
ALTRE OPPORTUNITA' DI IMPLEMENTAZIONE DELLE CONOSCENZE		WORK EXPERIENCE

Personne accompagnate da Orienta Lavoro negli anni:

2007	2008	2009	2010
74	101	99	137

Previsione in itinere per il 2011:
150 persone seguite nell'anno

Risultati di uscita dal sistema (su base annua): 30% - 35%

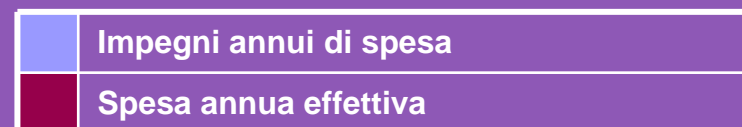
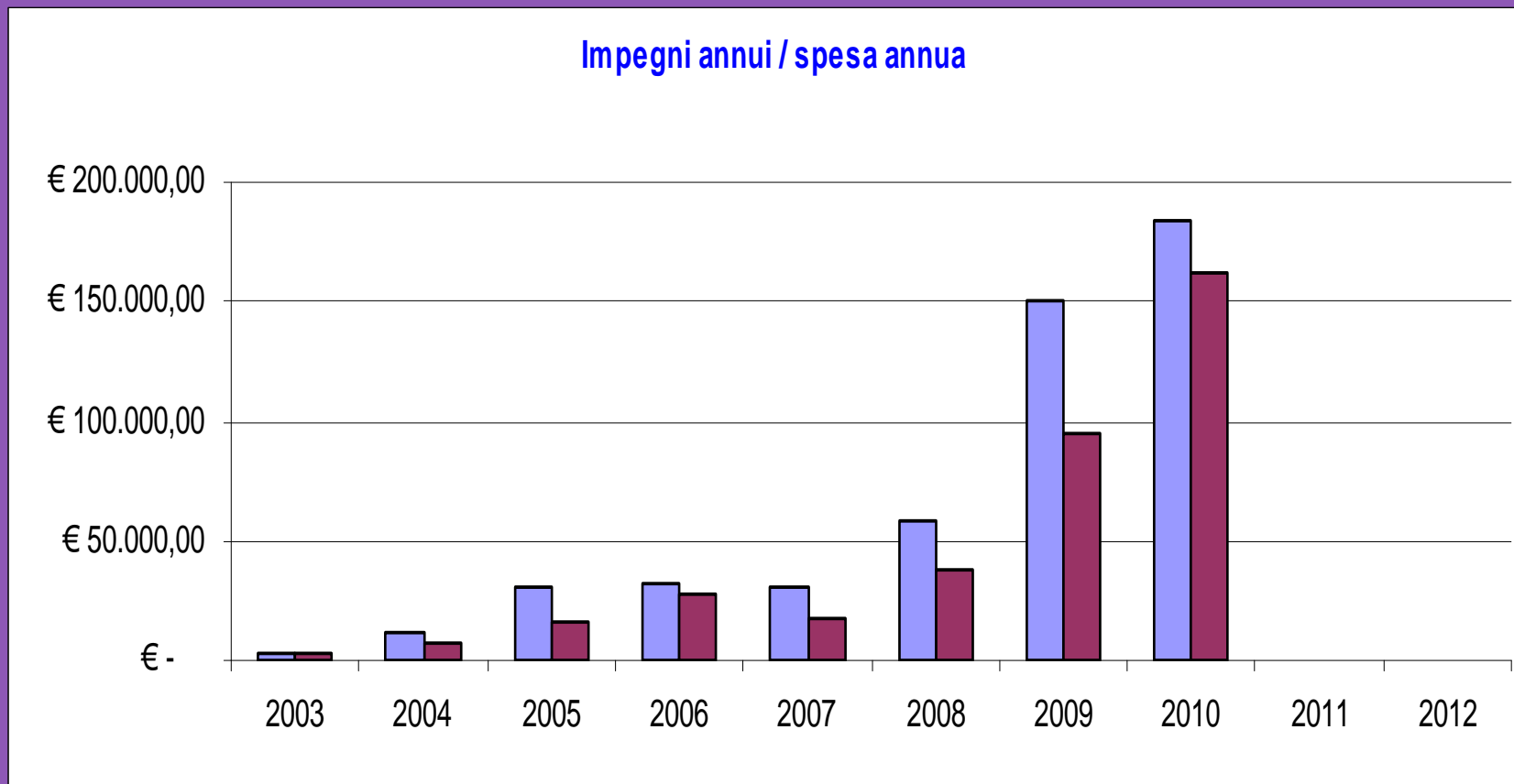
Borse sociali negli anni

2007	2008	2009	2010
12 beneficiari	26 beneficiari	51 beneficiari	62 (+ 21%)
16 borse	32 borse	66 + 79 borse	74 + 86 (+12% + 9%)

Previsione in itinere per il 2011:

**115 nuove borse attivate per 95
beneficiari complessivi**

BORSE SOCIALI : impegni annui di spesa



Conclusioni

- L'esperienza condotta ha permesso di sperimentare l'attuazione di “politiche di attivazione” che hanno coinvolto sia i professionisti, sia le istituzioni, sia l'utenza di un gruppo ristretto di attori (ancora parziale) in un interessante percorso di cambiamento/apprendimento .
- Il lavoro svolto sostanzia lo sforzo di superare la frammentazione istituzionale uscendo da una visione categoriale dei cittadini e proponendo una visione dello svantaggio intesa in modo più universalistico.

- L'attività ha dimostrato che l'integrazione socio-lavorativa va approfondita e perseguita nel lavoro dei servizi alla persona, allo scopo di consentire a chiunque incontri una difficoltà di questo tipo di poter trovare nel contatto con i servizi sociali un volano di opportunità al reinserimento e non un rischio di ancoraggio all'assistenza.

- Fare un passo in avanti comporta una riflessione sulle possibili evoluzioni delle politiche in tal senso, sulle condizioni di legittimazione necessarie a processi di integrazione più forti, e all'intersecazione tra innovazione e routine amministrative e tra pubblico e privato.
- E' necessario in questa fase dare più attenzione all'integrazione verticale, sollecitando un mutamento di regole e di vincoli funzionale a creare nuove opportunità di intervento più calzanti con i bisogni segnalati dai cittadini.
- Noi, a livello operativo, il passo l'abbiamo già fatto.

- Stiamo sperimentando, quindi, un possibile punto di partenza per far decollare un processo virtuoso che, coinvolgendo il livello regionale, promuova un sistema di welfare più attuale fondato maggiormente sull'integrazione tra le politiche sociali e le politiche del lavoro.
- Diversamente riteniamo si vada a perdere una proficua occasione di cambiamento, lasciando spazio a rischi involutivi del sistema attuale.