



N.I.L.

*SERVIZIO DI INTEGRAZIONE LAVORATIVA
DEL RHODENSE*

*RELAZIONE DELL'ATTIVITÀ
RELATIVA ALL'ANNO 2009*

Sommario

Sommario

- A) Premessa**
- A1 La soddisfazione di un risultato
 - A2 La soddisfazione di un modello di integrazione e sussidiarietà riconosciuto in Regione Lombardia
 - A3 La soddisfazione di un'integrazione (anche) di risorse
- B) Il collocamento mirato**
- B1 La normativa italiana
 - B2 L'Europa
- C) Il Nucleo di Integrazione Lavorativa del Rhodense**
- C1 La funzione
 - C2 I dati
 - C3 Gli strumenti
 - C4 I servizi alla persona
 - C5 I servizi all'impresa
- D) L'organizzazione e le mansioni**
- D1 Organico al 31/12/2009
 - D2 Le mansioni
 - D3 Le fasi della presa in carico e del percorso di inserimento
 - D4 La rete
 - D5 I nostri clienti
 - D6 Tipologia di svantaggio rilevata per ogni Comune
- E) Consuntivo 2009**
- E1 Avviamenti al lavoro
 - E2 Corsi di orientamento e formazione attivati
 - E3 Accesso a finanziamenti pubblici
- F) Il servizio visto "dall'interno"**

A) Premessa

A1) La soddisfazione di un risultato

La relazione che segue vuole essere un compiuto documento di analisi e rendicontazione del Servizio di Integrazione Lavorativa del Rhodense, e contiene quindi dati di analisi (sia qualitativi che quantitativi) ed osservazioni diverse.

Ci preme però dichiarare subito i risultati – in maniera estremamente sintetica – già in premessa.

In tempi di crisi economica e finanziaria mondiale, nei quali purtroppo assistiamo quotidianamente a ridimensionamenti delle nostre aziende, con conseguenti perdite di posti di lavoro, il Servizio ha saputo ottenere questi risultati:

Totale persone in carico al 31/12/2009	315
Totale persone avviate al lavoro nell'anno 2009	93
Totale persone che hanno raggiunto l'assunzione nell'anno 2009	43
Totale persone avviate al lavoro con altri strumenti (piano provinciale Emergo – sistema Doti Reg. Lombardia)	68
Totale proposte lavorative non accettate dalla persona nell'anno 2009	5
Totale nuove aziende acquisite nella collaborazione per l'inserimento al lavoro nell'anno 2009	29
Totale postazioni aperte (con percorsi di inserimento al lavoro in corso) a fine 2009	34
Totale attività di monitoraggio nell'anno 2009	1065

Le 93 persone avviate al lavoro sono state collocate coinvolgendo quasi 30 realtà, tra aziende e cooperative sociali, così suddivise:

Assunzioni in Azienda	Assunzioni in Cooperativa
28	15
Borse Lavoro in Azienda	Borse Lavoro in Cooperativa
13	37

In particolare **riguardo alle assunzioni:**

RAG. SOCIALE	SEDE	SETTORE	N° ASSUNTI	CONTRATTO
Gesem	Arese	Gestione servizi Municipali	2	T.I. full time
Artemide	Pregnana Milanese	Produzione/Commercio Lampade	1	T.I. full-time
Farnel in one	Lainate	Distribuzione prodotti elettronici	1	T.D. full-time
Adecco	Rho	Agenzia Interinale	1	T.D. full-time
Sicurglobal	Milano	Servizi di vigilanza	1	T.D. part-time
Hotel Mirage	Milano	Servizi	1	T.D. part-time
Milan Marriott Hotel	Milano	Servizi	1	T.I. part-time
MTV	Milano	Produzioni musicali	3	T.D. part-time
EGA Grand Hotel	Milano	Servizi	1	T.I. full-time
Multimanutenzione	Cusano Milanino	Manutenzioni industriali	1	T.I. part-time
Casa di Riposo	Rho	Servizi	1	T.D. part-time
Way	Rho	Allestimenti scenografici	1	T.I. full-time
Miorelli Service	Trento	Impresa di pulizie	1	T.I. part-time
Impreglon	Lainate	Rivestimenti per metalli	1	T.I. part-time
Samson s.r.l.	Pero	Produzione e vendita dispositivi pneumatici per l'industria	1	T.I. full-time
Pittarello	Rho	Vendita al scarpe al dettaglio	2	T.D. part-time

Map Carpenteria	Cornaredo	Carpenteria metallica civile/industriale	1	T.D. part-time
Humana	Pogliano	Raccolta abiti usati	1	T.D. part-time
MediaWord	Settimo	Vendita al dettaglio Elettronica/Elettrodomestici	2	T.D. full-time
			1	T.I. part-time
Haribo	Arese	Industria dolciaria	1	T.D. part-time
H3g	Corsico	Commercio prodotti telefonia	1	T.I. full-time
Engitel	Milano	Progetti internet e soluzioni web	1	T.D. part-time
Coop Il Portico	Rho	Servizi socio educativi/lavorazioni c/terzi	2	T.D. part-time
			2	T.I. part-time
Coop Rutamata	Settimo	Servizi di ristorazione e organizzazione eventi culturali Servizio trasporti	1	T.D. part-time
			1	T.I. part-time
Coop. Grappolo	Lainate	Servizi trasporto disabili/pulizie	2	T.I. part-time
Coop. Agrifoglio	Varedo	Pulizia ambienti	1	T.D. part-time
			4	T.I. part-time
Coop GPII	Pregnana	Lavorazione conto terzi /legatoria/assemblaggi	1	T.D. part-time
Isa Stampi	Arese	Movimentazione merci internazionale	1	T.D. full-time
Totale			43	

A titolo puramente esemplificativo, sembra opportuno segnalare che, **a fronte delle quasi 100 persone inserite al lavoro nel Rhodense, in territori vicini tale cifra scende a 15-20 persone** (ed a poche unità per le assunzioni).

A2) La soddisfazione di un modello di integrazione e sussidiarietà riconosciuto in Regione Lombardia

Il modello di Servizio di Integrazione Lavorativa del Rhodense – modello integrato che è frutto della “storia” e del “patrimonio” di collaborazione e di sussidiarietà reale tra pubblico e privato sociale che questo territorio, a partire dalla programmazione dei Piani Sociali di Zona ha saputo costruire – è il **modello di riferimento di Regione Lombardia per i Servizi al Lavoro per persone con disabilità**.

Il lavoro fatto con la Direzione Generale Lavoro e Formazione della Regione e con l’Assessorato Regionale, ed il confronto metodologico con altri Servizi (di tutta la Regione) ed altri attori (pubblici, privati, specialistici,...) ha fatto emergere la nostra specificità:

- **Presenza di una funzione dedicata e specificamente professionalizzata (non un educatore professionale, ma un profilo commerciale) ai rapporti con le imprese;**
- **Partnership stretta e quotidiana con il Consorzio dei Comuni per la gestione integrata dei Servizi (Ser.Co.P.);**
- **Collaborazione sui “casi” tra Servizi delle Amministrazioni locali e Servizio NIL;**
- **Collaborazione sui casi con i Servizi Specialistici (CPS, Sert, Noa, ...)**

Naturalmente molte cose possono migliorare ed essere più efficaci, ma la “gestione congiunta” e la “responsabilità diffusa” sono un modello di eccellenza, come detto preso a riferimento dalla Regione Lombardia.

Ad esempio, due strumenti che insieme abbiamo costruito sono la base della programmazione tecnica in R.L. su questi temi:

- Il corso di formazione per le figure dei promotori diretti (la nostra funzione “commerciale”)
- La griglia di monitoraggio, valutazione e rating del Servizio.

Oltre ai numeri (numeri che “raccontano” le storie di persone svantaggiate che sono seguite, accompagnate al lavoro, assunte; che si rendono autonome e contribuiscono allo sviluppo della comunità ove vivono, passando dall’assistenza pubblica al pagamento delle tasse!) ci sembra importante allora sottolineare l’orgoglio per aver costruito un modello di eccellenza, che funziona e che produce sviluppo e benessere.

A3) La soddisfazione di un'integrazione (anche) di risorse

Il Servizio di Integrazione Lavorativa del Rhodense è un sistema integrato non solo nella sua definizione di "modello" (vedi sopra: attori diversi, servizi diversi, professionalità diverse, al servizio delle persone) ma anche nella ricerca ed utilizzo delle risorse.

Per raggiungere i risultati sopra schematizzati (quasi 100 avviamenti al lavoro nel 2009, 43 assunzioni) abbiamo infatti realizzato una sinergia tra i diversi strumenti di intervento a disposizione:

- **Fondi delle Amministrazioni Locali – tramite Ser.Co.P.**
- **Fondi ex Piano Provinciale Emergo (L.R. 13)**
- **Sistema a Doti della Regione Lombardia per le persone con disabilità**

Nel corso del 2009 abbiamo infatti partecipato al "**Piano Emergo**" istituito dalla Provincia di Milano con azioni a sostegno dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità.

Sono stati approvati **due progetti di Inserimento lavorativo** a vantaggio di persone che hanno ottenuto dalla Provincia la corresponsione di importi per borse lavoro. La Provincia ha accordato il finanziamento grazie ad una serie di relazioni che il Servizio ha prodotto al fine di far riconoscere lo status di "disabile debole" alle persone interessate, condizione indispensabile per partecipare al Progetto Emergo.

Inoltre il NIL ha partecipato con successo a progetti **a valere sul Piano Emergo** che prevedevano **azioni volte al mantenimento del posto di lavoro** che hanno interessato **46** utenti già assunti ma, su richiesta delle aziende, bisognosi di affiancamento e supporto psicologico fatto direttamente sul posto di lavoro. Grazie a questi finanziamenti provinciali abbiamo potuto mettere in campo ulteriori risorse a vantaggio di persone, per la maggior parte con problemi psichiatrici, residenti nei Comuni interessati dal Servizio.

La tabella che segue riassume queste azioni aggiuntive che il NIL ha attivato con risorse provinciali, regionali ed autofinanziate:

Azione	Persone coinvolte	Fonte di finanziamento
Corsi di formazione	12	Autofinanziato dal Consorzio Cooperho
Tirocini/Borse lavoro	2	Provincia di Milano – Piano Emergo
Mantenimento del posto di lavoro	46	Provincia di Milano – Piano Emergo
Avviamento al lavoro	8	Regione Lombardia – Doti Disabilità
Totale	68	

Ciò ha permesso di svolgere molte azioni “complementari” a quelle strutturalmente definite (ed affidate) per il Servizio:

- **Percorsi formativi, di orientamento e tutoraggio, di counseling;**
- **Interventi di mantenimento mirato del posto di lavoro realizzato per la persona con disabilità, a seguito di crisi, difficoltà personali o relazionali, variazioni organizzative intervenute;**
- **Accompagnamento alle imprese per l’adempimento degli obblighi di legge (ex L. 68/99) e per l’accesso alle agevolazioni disponibili;**
- **Interventi di sostegno allo sviluppo delle cooperative di inserimento lavorativo (tipo B).**

B) Il collocamento mirato

B1) *La normativa italiana*

Nella legge **68/99 all'art. 2** il "**collocamento mirato**" viene definito come l'insieme di strumenti tecnici e di supporto che permettono la valutazione del disabile nella sua capacità lavorativa e il suo inserimento più idoneo attraverso:

- **l'analisi dei posti di lavoro**
- **forme di sostegno**
- **azioni positive**
- **soluzione dei problemi connessi con gli ambienti, agli strumenti e le relazioni interpersonali sui luoghi quotidiani di lavoro e di relazione.**

I principi a cui si ispira la legge recepiscono sia le sperimentazioni condotte in Italia in questi anni sia quanto elaborato da realtà provinciali e regionali in merito ai modelli di inserimento lavorativo dei disabili che, in seguito, sono stati ricondotti nella riforma.

Inoltre, la necessità di raggiungere questo obiettivo è stata sottolineata anche a livello europeo (Consiglio del Lussemburgo del 1997 e Consiglio di Vienna del 1998) che, nell'ambito delle pari opportunità, ha invitato gli stati membri a realizzare una politica del lavoro che tenga conto anche delle problematiche dell'inserimento lavorativo dei disabili. Infatti, secondo il consiglio i disabili sono gli ultimi a trovare un posto di lavoro e i primi a perderlo in caso di riduzione di personale.

B2) *L'Europa*

Gli **orientamenti europei** si articolano su quattro direttrici:

- 1. migliorare l'occupabilità**
- 2. sviluppare l'imprenditorialità**
- 3. incoraggiare l'adattabilità delle imprese e dei loro lavoratori**
- 4. rafforzare le politiche in tema di pari opportunità.**

La legge, quindi, dà pieno riconoscimento alla metodologia che viene definita "inserimento individualizzato o mirato" inteso come tutti quei supporti che consentono una **integrazione reale del disabile nel mondo del lavoro.**

C) Il Nucleo di Integrazione Lavorativa del Rhodense

C1) *La funzione*

All'interno di questo quadro di riferimento **al NIL** compete la gestione di un **programma complesso** sia sul fronte della domanda che su quello dell'offerta finalizzato all'inserimento mirato dei disabili.

In specifico per "collocamento mirato" si intende una forma di inserimento nel mondo del lavoro tramite interventi e azioni volti a realizzare dei percorsi formativi e occupazionali studiati per la singola persona in relazione ad una singola azienda. Vengono quindi valutate le caratteristiche concrete e le potenzialità dei soggetti coinvolti nel sistema del collocamento obbligatorio per consentire il più proficuo inserimento del disabile e la migliore soddisfazione delle esigenze produttive.

C2) *I dati*

Di seguito riportiamo i dati relativi agli inserimenti al lavoro ottenuti dalla sua nascita nel 2005 come ATS dei Comuni del Rhodense e successivamente, dal settembre 2008, quando la gestione è stata affidata a Sercop azienda del Piano di Zona.

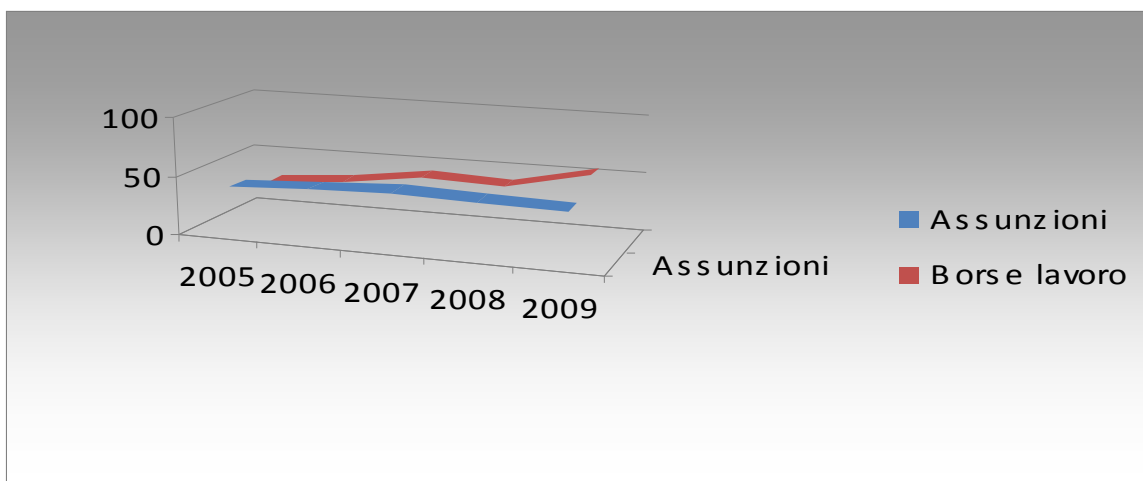
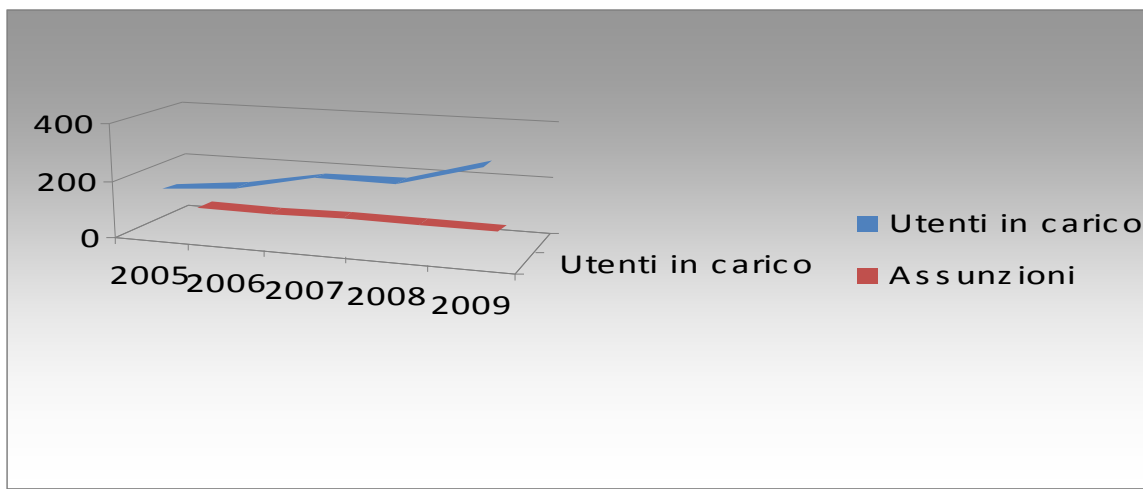
Si può notare come il servizio si sia assestato su una quantità di assunzioni e Borse lavoro costante nel tempo mentre gli utenti in carico sono notevolmente aumentati, determinando una percentuale al ribasso sul rapporto utenti inseriti in percorsi lavorativi rispetto a quelli in carico. (vedi ultima colonna della tabella) Questo fenomeno è dovuto ai "tempi fisiologici di realizzazione del progetto lavorativo personalizzato" che tengono conto della tipologia di utenza, nel nostro caso particolarmente svantaggiata, e della conseguente individuazione della postazione lavorativa più adeguata. Il dato confortante è che nonostante la congiuntura economica sfavorevole degli ultimi anni, il servizio sia riuscito in ogni caso a mantenersi nella norma sulle assunzioni e con una crescita delle borse lavoro attivate nel 2009 rispetto agli anni passati.

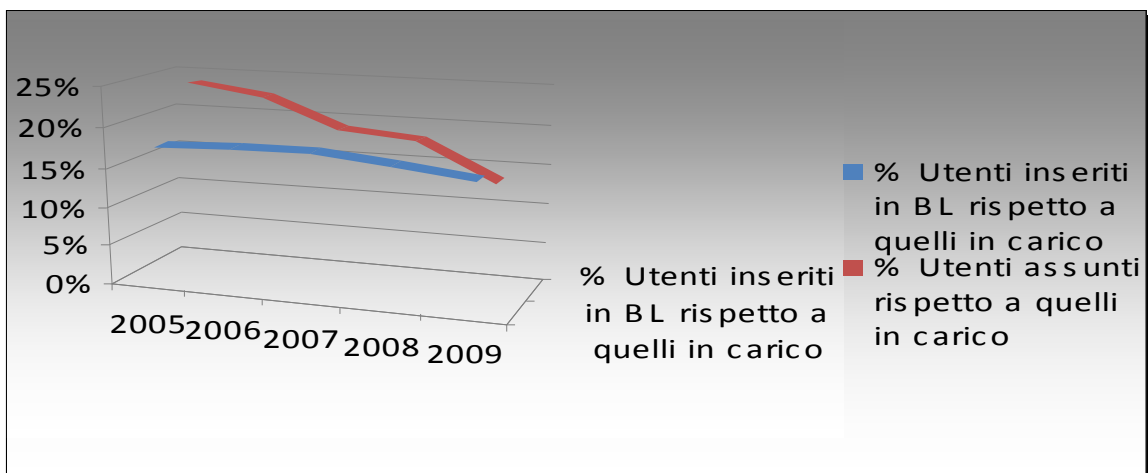
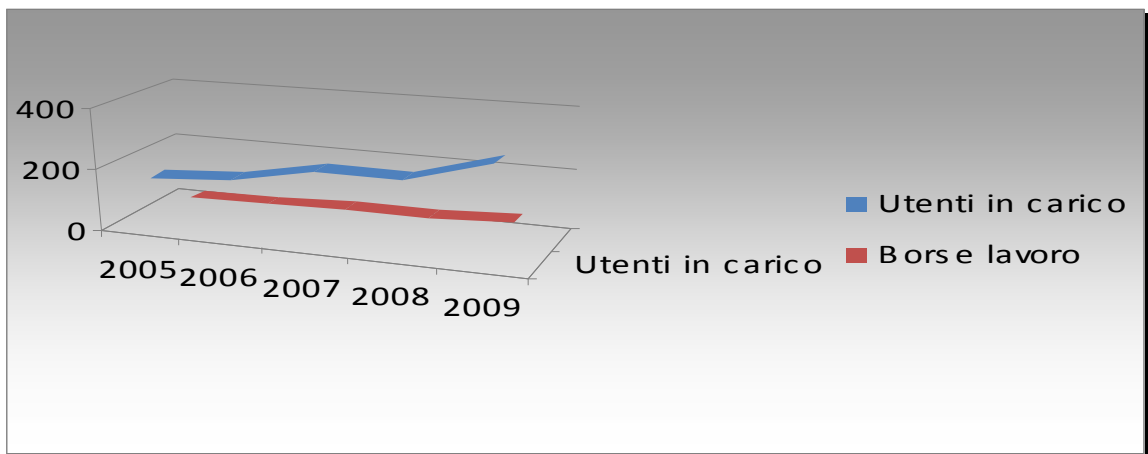
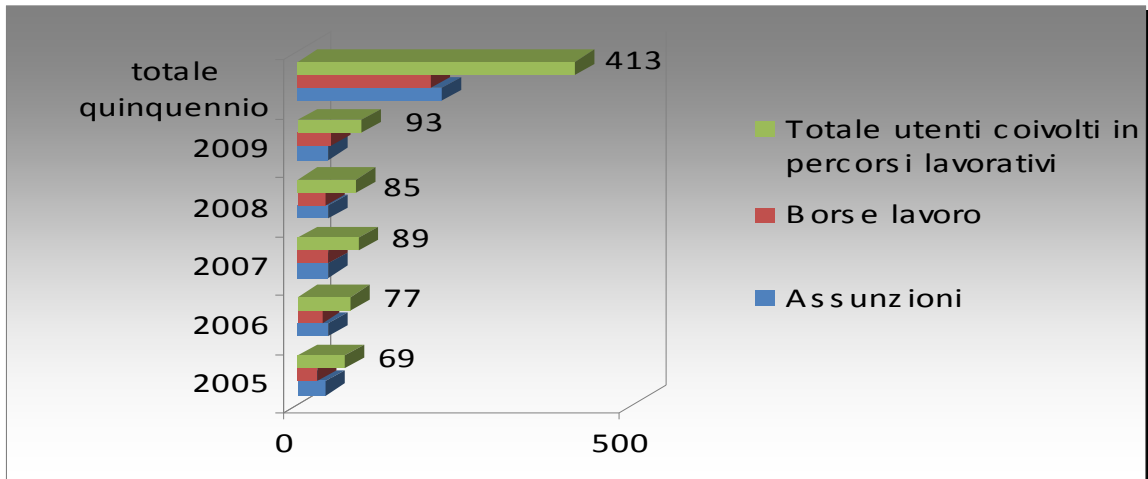
	Anno 2005	Anno 2006	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009
Utenti in carico	166	190	240	240	315
Assunzioni	40	43	46	44	43
Borse lavoro	29	34	43	41	50

Totale utenti coinvolti in percorsi lavorativi	69	77	89	85	93
% Utenti inseriti in BL rispetto a quelli in carico	17	18	18	17	18
% Utenti assunti rispetto a quelli in carico	24	23	19	18	14
% Utenti inseriti in progetti lavorativi rispetto a quelli in carico	42	41	37	35	31

Totale quinquennio

- **Persone Assunte: 216**
- **Persone inserite in tirocinii lavorativi: 197**
- **Persone coinvolte in percorsi di avviamento al lavoro: 413**
- **Persone coinvolte in percorsi di avviamento al lavoro con altre risorse (piano Emergo – Doti): 68**





C3) *Gli strumenti*

I maggiori **strumenti** a disposizione del nostro sistema per contrastare la disoccupazione e agevolare il **matching** tra domanda e offerta di lavoro sono il **placement** e la **formazione professionale**. Entrambi vengono implementati attraverso il nostro servizio che opera su tutto il territorio del Rhodense.

I principali compiti del servizio di integrazione lavorativa sono:

- **facilitare e migliorare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro**, compatibilmente con le professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- **sviluppare programmi formativi** avvalendosi dei centri accreditati e risorse interne al servizio per formare i soggetti a rischio di disoccupazione di lunga durata per l'inserimento nel mercato del lavoro;
- **offrire un servizio di orientamento attraverso l'analisi del bilancio di competenze** dei soggetti interessati.

C4) *I servizi alla persona*

Per chi è alla ricerca di un impiego, i servizi apprestati sono:

- **Servizio di matching** volto a facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- **Promozione dell'istruzione e della formazione professionale**, per accrescere il livello educativo e professionale del lavoratore e la sua collocabilità;
- **Servizio di guida all'inserimento lavorativo**: rivolto soprattutto a quanti incontrano maggiori difficoltà in ingresso nel mercato del lavoro, si propone l'obiettivo di rendere nuovamente dinamico il lavoratore o di mantenerlo impegnato in attività che ne facilitino il reinserimento. Questo è il servizio maggiormente oneroso e che richiede un importante investimento di risorse e di personale;
- **Tecniche di ricerca attiva del lavoro**, affinché il lavoratore impari a condurre la ricerca di un posto di lavoro con metodo e a promuovere nel miglior modo possibile la propria candidatura;
- **Orientamento alle scelte professionali**, quando si renda necessario definire un percorso di scelte di tipo professionale;
- **Riabilitazione vocazionale**, ovvero attività che hanno l'obiettivo di "riadattare" la situazione del disoccupato ai cambiamenti del mercato.

C5) I servizi all'impresa

Per le aziende i servizi sono:

- **Consulenza e supporto nel reperimento delle candidature;**
- **Aiuto per la formazione dei nuovi assunti.**

Gli operatori **visitano personalmente le aziende** quando c'è una **richiesta di selezione** in corso ma anche per **ricercare nuove postazioni** lavorative. Con queste visite specifiche è più facile che i singoli operatori possano rendersi conto in maniera più precisa del tipo di professionalità richiesta e dell'ambiente di lavoro relativo. E in questo modo gli stessi sono in grado di **segnalare la persona più adeguata per quel posto di lavoro.**

La professionalità degli operatori del servizio è individuabile anche nella **specializzazione di cui essi possono vantare.** Suddivisi per settori d'attività: **educativa, di supporto psicologico, commerciale,** diventano specialisti capaci di instaurare collaborazioni individuali con carattere di continuità creando un **elevato livello di fidelizzazione e di fiducia con le aziende.**

I contatti degli operatori avvengono in modo differenziato e reciproco: accade infatti sia che l'azienda si rivolga alla struttura, sia che gli operatori effettuino visite alle aziende. Ne risulta un servizio in grado di vantare alta quantità d'informazione specifica in relazione alle diverse realtà imprenditoriali e alle identità aziendali e contemporaneamente di assicurare, a quanti cercano un'occupazione, trasparenza ed affidabilità delle informazioni rese.

Un discorso a parte va fatto sul versante della Cooperazione Sociale: le cooperative del territorio da sempre sono un nostro interlocutore privilegiato per tirocini lavorativi e borse lavoro, elementi indispensabili per avvio al lavoro protetti e propedeutici ad un successivo ingresso nel mondo del lavoro tipicamente aziendale.

La gestione di queste iniziative necessita di un **forte coinvolgimento dei servizi sociali e delle amministrazioni locali,** attraverso una pratica di **lavoro integrato e in rete** per affrontare efficacemente la complessità di questioni proprie del problema delle emarginazioni sociali.

Merita una riflessione ed uno sguardo attento anche l'approccio con il quale il sistema affronta il **problema di "adattare" la manodopera in cerca di occupazione alle necessità del mercato del lavoro.**

Il tentativo è quello di far rientrare coloro che hanno perso il lavoro o intendono reinserirsi nel mercato dopo un periodo di inattività o ancora abbiano altre difficoltà che ne impediscono l'accesso al lavoro, **attraverso programmi che ne responsabilizzano la "presa in carico" diretta dell'utente del problema di ricollocarsi. Il lavoratore diventa il protagonista del suo stesso programma di reinserimento, e non più mero fruitore di un'attività svolta a suo favore.** In questi programmi il ricorso a figure specialistiche di riferimento che con continuità seguono l'evoluzione del percorso si muovono in una logica di base che è quella di **un'attitudine attiva dei servizi e dei suoi destinatari.**

D) L'organizzazione e le mansioni

D1) Organico al 31/12/2009

Il personale e le sue funzioni:

a) Equipe operativa

b) Amministrazione e Segreteria

L' "equipe operativa" è composta da:

N° 1 coordinatore

N° 4 operatori della mediazione lavorativa

N° 2 psicologi

N° 1 responsabile dei rapporti con le aziende

L'équipe operativa:

- si riunisce stabilmente una volta alla settimana e concerta gli interventi con particolare riferimento al lavoro sul caso;
- valuta i casi segnalati dai Comuni attraverso un colloquio con i servizi inviati;
- individua le azioni da mettere preliminarmente in atto alla stesura del progetto (colloqui con educatore professionale o psicologo);
- designa l'operatore responsabile, che poi manterrà i contatti con il servizio inviante.

Il progetto viene poi formulato e verificato secondo quanto specificato nelle schede operative.

La possibilità di offrire alle aziende, agli utenti ed ai Servizi momenti di formazione e consulenza è valutata dall'équipe operativa, che pianifica tali interventi e coinvolge gli operatori di volta in volta necessari.

Nome e cognome	Mansione svolta	Titolo di studio	Tipologia di contratto
Flavio Manzoli	Coordinatore	Diploma + esperienza pluriennale in organizzazione e gestione di servizi al lavoro e politiche del lavoro	A tempo indeterminato CCNL Cooperative Sociali
Luca Bossi	Operatore della mediazione	Laurea in psicologia + psicoterapeuta + esperienza pluriennale in mediazione lavorativa	A tempo determinato CCNL Cooperative Sociali
Germano Allegrezza	Operatore della mediazione	Laurea in psicologia + esperienza pluriennale in mediazione lavorativa	A tempo indeterminato CCNL Cooperative Sociali
Simona Di leo	Operatore della mediazione	Laurea in psicologia clinica + psicoterapeuta familiare + esperienza pluriennale in mediazione lavorativa	Dipendente a tempo indeterminato in distacco da altra cooperativa
Elda Polizzi	Operatore della mediazione	Laurea in scienze dell'educazione	A tempo indeterminato CCNL Cooperative Sociali
Renza Sosio	Psicologa	Laurea in psicologia clinica + psicoterapeuta familiare + esperienza pluriennale in mediazione lavorativa	Contratto di consulenza
Laura Fraccon	Psicologa	Laurea in psicologia clinica + psicoterapeuta familiare + esperienza pluriennale in mediazione lavorativa	Contratto di consulenza
Sara Cavalli	Responsabile dei rapporti aziendali	Laurea in filosofia + esperienza pluriennale in mediazione lavorativa /orientamento e consulenza alle aziende	<i>In maternità</i>
Simone Fusè	Responsabile dei rapporti aziendali	Laurea in scienze politiche + esperienza pluriennale in mediazione lavorativa /orientamento e consulenza alle aziende	A tempo determinato per <i>sostituzione maternità di sara cavalli</i>

L'amministrazione e la segreteria del servizio sono garantite da personale in sede per la parte rendicontativa e contabile + personale di segreteria e di raccordo presso la sede operativa di Rho, Via Cividale angolo Via Gorizia, per un totale di n° 20 ore.

D2) Le mansioni

Il coordinatore:

- a) in accordo **con il Consorzio Sercop, stabilisce** quali **strategie** utilizzare per affrontare problemi e difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi generali del progetto;
- b) coordina l'“**équipe operativa**” e valuta le segnalazioni;
- c) approva i progetti;
- d) riferisce a Sercop sull'andamento degli stessi, attraverso appositi strumenti di monitoraggio e rendicontazione;
- e) tiene i contatti con la rete dei Servizi,
- f) è responsabile dell'andamento degli interventi e mette in atto le azioni necessarie per il suo funzionamento (supervisione, formazione, reperimento risorse aggiuntive, progetti, ecc.).

L'educatore:

- a) attua e redige in accordo con l'“**équipe**” il **progetto educativo**;
- b) accompagna gli utenti nell'inserimento lavorativo, con colloqui di presa in carico e verifica;
- c) tiene i **contatti con le aziende** che accolgono gli utenti per il monitoraggio e la valutazione in itinere dei progetti individualizzati, attraverso incontri nel territorio;
- d) **accompagna gli utenti** che devono essere formati o ri-orientati verso altri servizi;
- e) riferisce all'“**équipe operativa**” sull'andamento dei progetti;
- f) valuta, progetta e gestisce con il coordinatore e in accordo con l'“**équipe**” l'accesso a fonti di finanziamento pubblico a sostegno dei progetti in atto o da attuare;
- g) **propone percorsi formativi** atti a potenziare abilità lavorative;
- h) Comunica con l'amministrazione avvisi di progettazioni, variazioni e ogni altro aspetto che influisca direttamente o indirettamente sulla parte contabile e rendicontativa delle azioni svolte.

Lo psicologo:

- a) **valuta gli utenti** con particolare riferimento alle **potenzialità lavorative**;
- b) dietro richiesta dell'“**équipe operativa**” può ri-valutare le persone e offrire un supporto specialistico;
- c) in accordo con l'“**équipe operativa**” orienta le persone verso servizi specialistici, nell'eventualità che la portata delle problematiche psicologiche rilevate sia tale da richiederne l'intervento;

- d) può offrire supporto psicologico in casi particolari dove non vi sia già un servizio che ha in carico l'utente.
- e) è di supporto nella progettazione che accede a fonti di finanziamento pubblico.

Il "commerciale"

- a) Ha come compito quello di **individuare sul territorio le aziende, le cooperative, le agenzie ed ogni altra struttura che possa agevolare l'inserimento lavorativo** dei cittadini che accedono allo sportello ed al Servizio di Inserimento Lavorativo.
- b) Il "commerciale" non entra nel rapporto educatore – utente, ma cerca invece di rendere efficace e stabile lo sbocco lavorativo verso il mondo delle imprese ed il cosiddetto "mercato del lavoro".
- c) **Crea e mantiene una rete di relazioni e di rapporti** con realtà diverse ed eterogenee (aziende, associazioni di imprenditori, artigiani, cooperative, agenzie di somministrazione e di mediazione, ecc.).
- d) Riferisce al coordinatore, con cui individua le strategie appropriate per costituire la propria banca dati e il proprio sistema di relazioni.
- e) Riferisce in equipe le caratteristiche delle postazioni lavorative e coordina le azioni di mediazione a vantaggio dell'utenza.
- f) è di **supporto nella progettazione** che accede a fonti di finanziamento pubblico.

L'amministrazione:

- a) svolge e segue tutte le pratiche necessarie a dar vita ad un inserimento lavorativo (redazione progetti, apertura posizioni INAIL, pagamento di borse lavoro e tirocini, corresponsione di quanto dovuto alle aziende, gestione burocratica, lavori di segreteria, ...);
- b) mantiene i contatti con tutti i membri dell'équipe operativa per far circolare informazioni, ricordare scadenze, segnalare problemi, difficoltà o altro;
- c) mantiene i contatti con l'amministrazione di Sercop ai fini rendicontativi e di fatturazione
- d) archivia i documenti cartacei e aggiorna le banche dati corrispondenti sul PC
- e) predispone la documentazione richiesta dai referenti per la rendicontazione dei progetti attivati dal servizio

D3) Le fasi della presa in carico e del percorso di inserimento

Sinteticamente le fasi della presa in carico e del percorso di inserimento sono:

- Invio da parte dei Servizi Sociali Comunali; in caso di invio da parte di Servizi specialistici, avviene una contestuale segnalazione ai Servizi Comunali, per la necessaria preliminare validazione dell'avvio della presa in carico e del percorso di inserimento lavorativo;
- Esame di ogni segnalazione e valutazione operativa circa la fattibilità di un progetto individuale di integrazione sociale e lavorativa;
- Valutazione attitudinale e stima delle capacità residue o potenziali delle persone inviate;
- Presa in carico diretta e progettuale della persona idonea all'unità di offerta;
- Inserimento della persona in azienda;
- Inserimento finalizzato nel mondo lavorativo mediato dalle tecniche di Tirocinio;
- Inserimento finalizzato nel mondo lavorativo diretto (orientamento e sostegno);
- Inserimento delle persone in percorsi di formazione e orientamento al lavoro;
- Sostegno delle persone "svantaggiate" già occupate in fase di rigetto aziendale o di difficoltà personale;
- Consulenza procedurale e normativa sia per le persone in stato di disagio che per le aziende e gli enti.

Ogni fase di tutto il processo di presa in carico, progettazione ed inserimento è accompagnato da schede di rilevazione; la scheda di iniziale presa in carico, ed una scheda di sintesi di tutto il successivo percorso di ciascuna persona inserita, sono rese disponibili dal coordinatore ai Servizi Sociali invianti, che hanno così una documentazione aggiornata a disposizione per monitorare la situazione dei propri utenti.

Ogni momento del processo prevede una verifica che può determinare una ri-progettazione; è stata predisposta una griglia più dettagliata per descrivere queste fasi, oltre che tutte le schede di rilevazione dei dati necessari al funzionamento del progetto.

D4) *La rete*

La connessione col territorio

Connessione col territorio significa innanzitutto integrazione progettuale con i Servizi Comunali invianti (che possono però ricevere a loro volta segnalazioni da altri servizi: Neuropsichiatria Infantile, Psichiatria, Servizio Disabili...

Questo significa pensare, ricercare e perseguire sempre uno stile di accompagnamento della persona, di ricerca dell'integrazione sociale, di offerta ed accettazione di supporto e collaborazione con altre strutture, di riconoscimento delle competenze, per porsi come autorevole soggetto di riferimento in materia di reinserimento sociale e lavorativo delle persone disabili o portatrici di disagio.

Le Collaborazioni

Nel corso dell'anno il nostro servizio è stato invitato a far parte di **Tavoli tecnici** che hanno contribuito ad avviare una fattiva collaborazione con percorsi di integrazione lavorativa sperimentali su pazienti psichiatrici.

"Lavoro&Psiche"



Finanziato dalla Fondazione Cariplo nelle ASL di Bergamo, Como, Milano 1 e Sondrio con il sostegno della Direzione Generale Sanità della Regione Lombardia, **un progetto che ha lo scopo di testare fattibilità e validità di un approccio innovativo all'integrazione lavorativa** di persone affette da disturbi psichici gravi.

Gli aspetti che lo caratterizzano sono principalmente due:

- la **mobilitazione di una rete permanente di attori territoriali** che operi al servizio dei percorsi di integrazione lavorativa;
- la **presenza di un Coach**, figura interamente dedicata all'inserimento lavorativo attivando interventi funzionale all'integrazione lavorativa efficaci e personalizzati.

D5) *I nostri clienti*

Tipologia di Utente

Gli interventi sono rivolti agli invalidi civili, ai disabili, alle persone svantaggiate, così come definite dalle leggi 68/99 e 381/91.

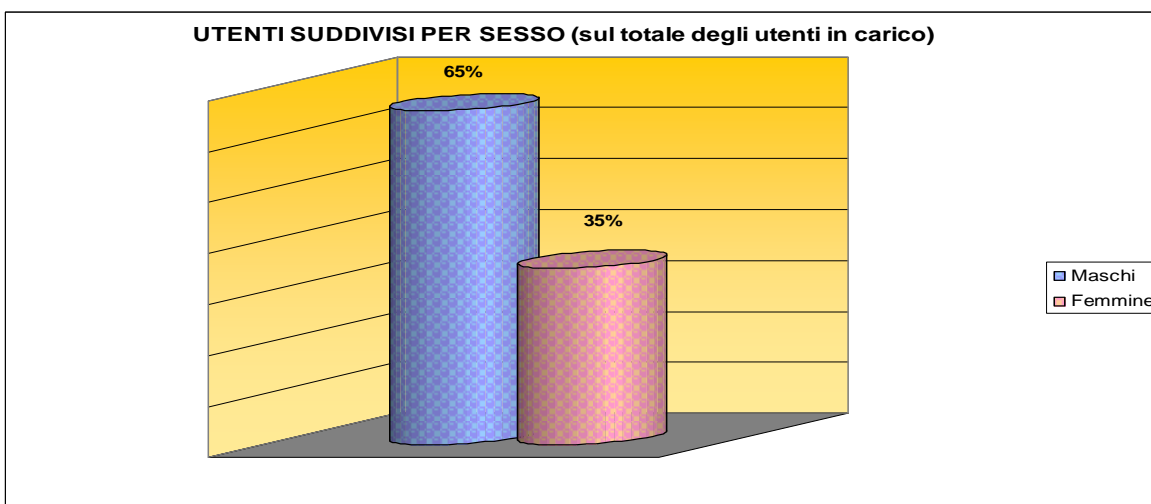
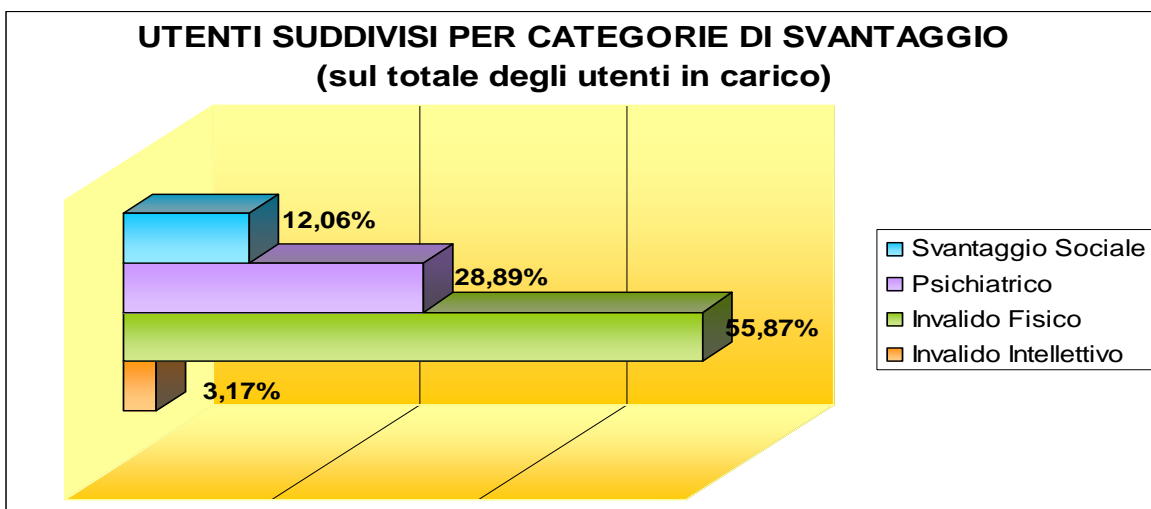
Al servizio potranno essere segnalate le persone inoccupate, disoccupate e lavoratori che siano in fase di rigetto aziendale o che necessitino di un supporto per affrontare problematiche con l'azienda in cui operano (problematiche ovviamente legate allo status di persona invalida/disabile o di soggetto svantaggiato).

Utenti suddivisi per comune in carico al 31/12/2009

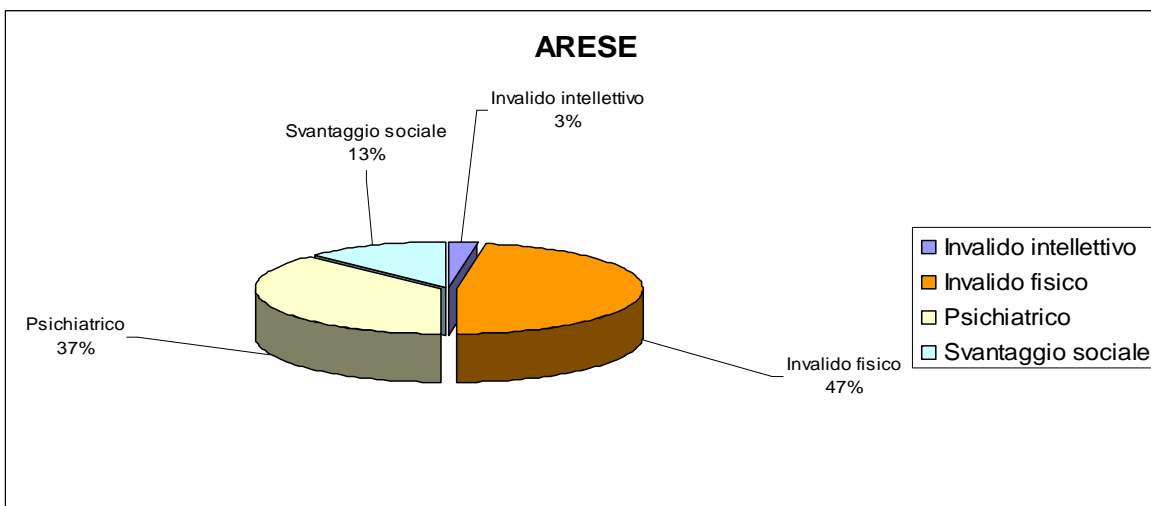
COMUNE	Numero utenti	Maschi	Femmine	Dimessi**	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantaggio Sociale
Arese	40	30	10	5	1	19	15	5
Cornaredo	42	24	18	1	3	26	10	3
Lainate	67	43	24	8		42	15	10
Pero	7	7				2	5	
Pogliano	7	4	3			1	5	1
Rho	118	77	41	3	6	65	32	15
Settimo M.se	12	7	5	1		6	3	3
Vanzago	22	14	8	3		15	6	1
Totale	315	206	109	21	10	176	91	38

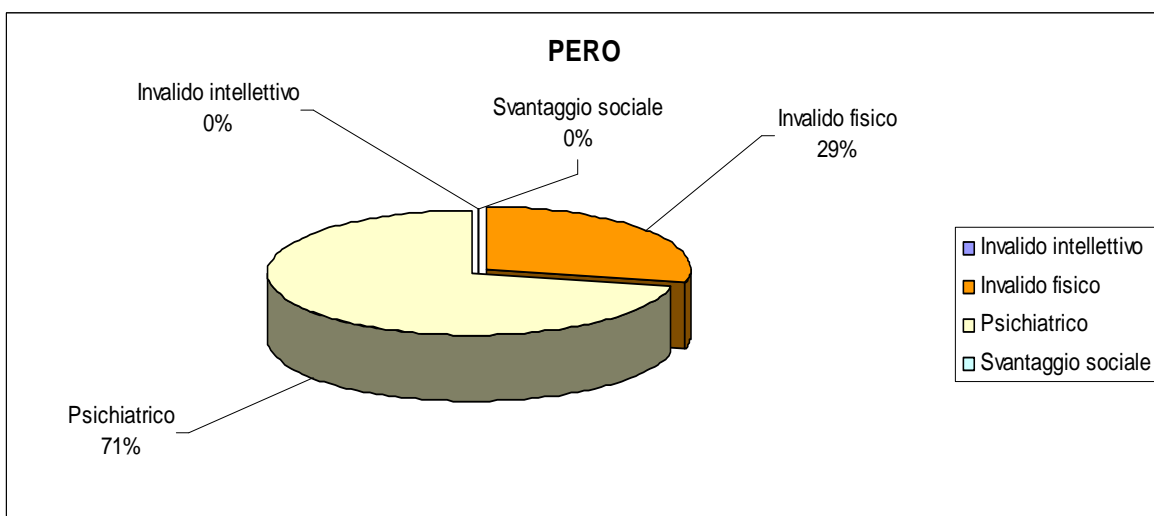
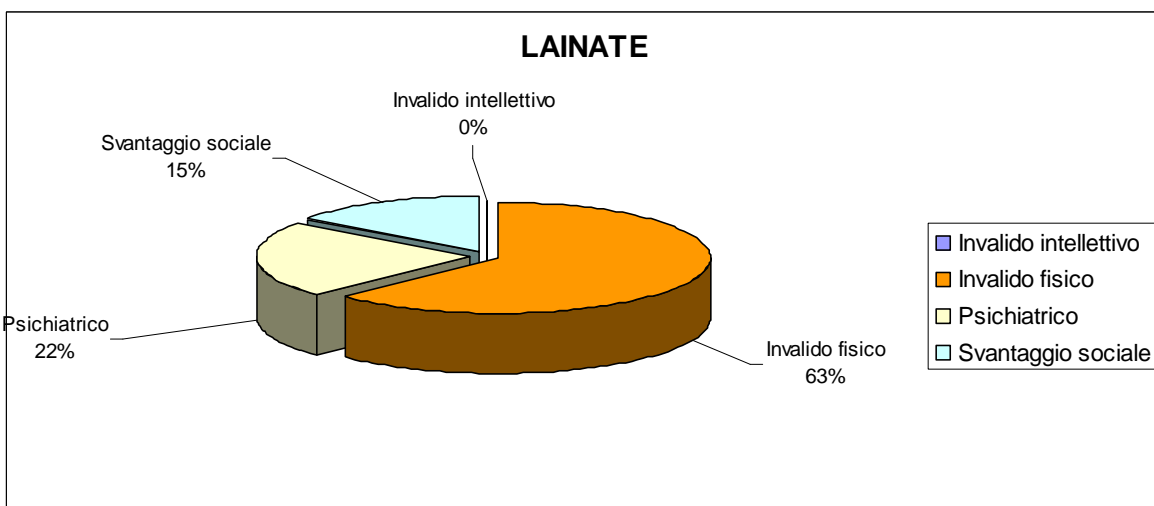
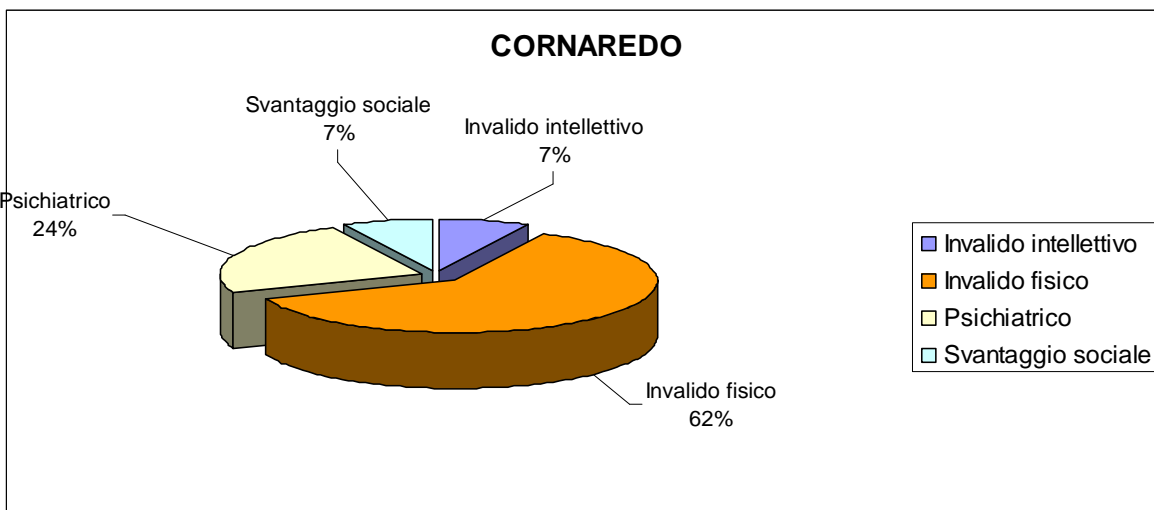
% di incidenza sul servizio	65	35	7	3,17	55,87	28,90	12,06
	100%				100%		

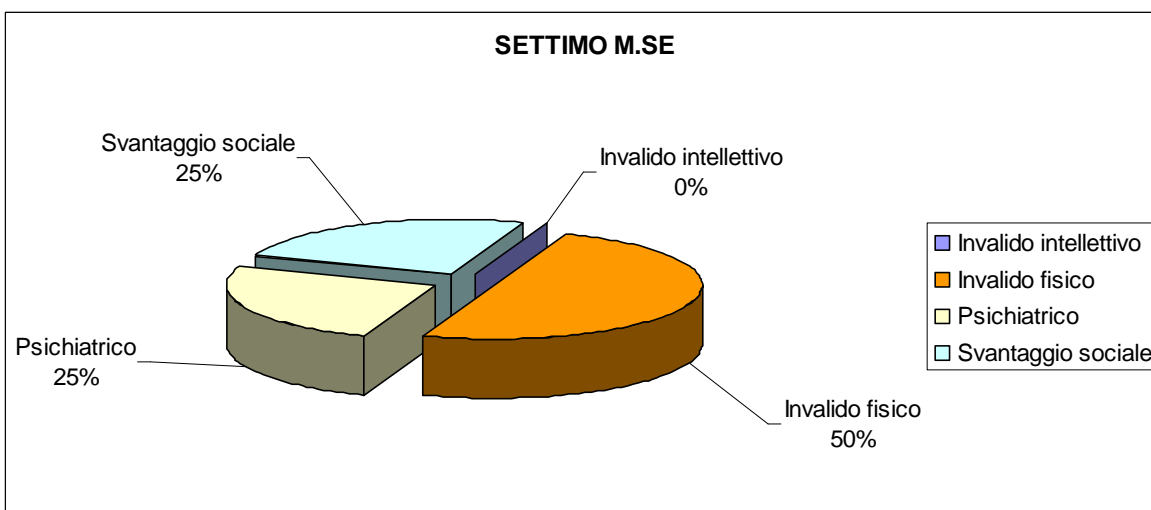
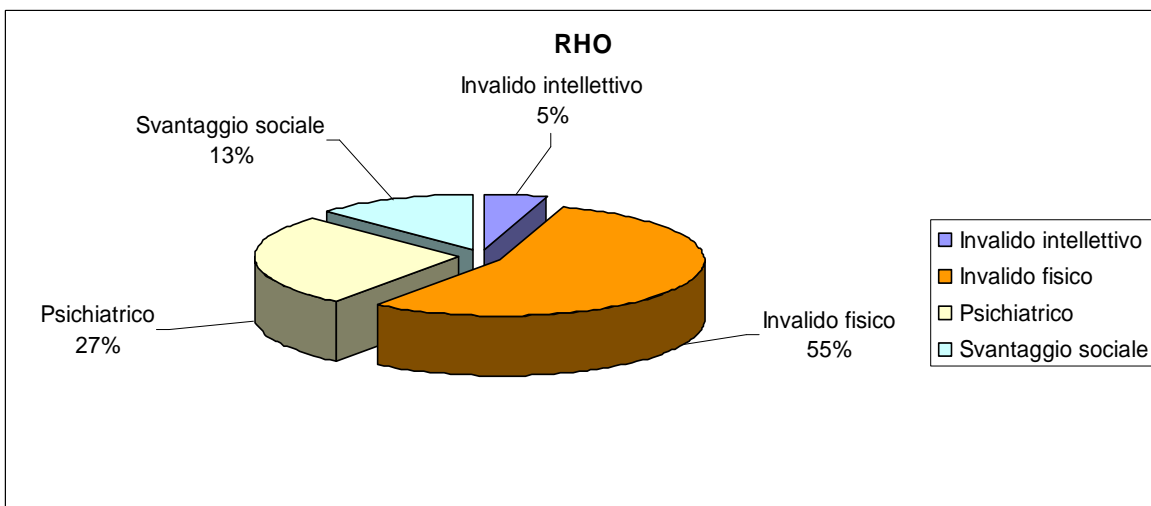
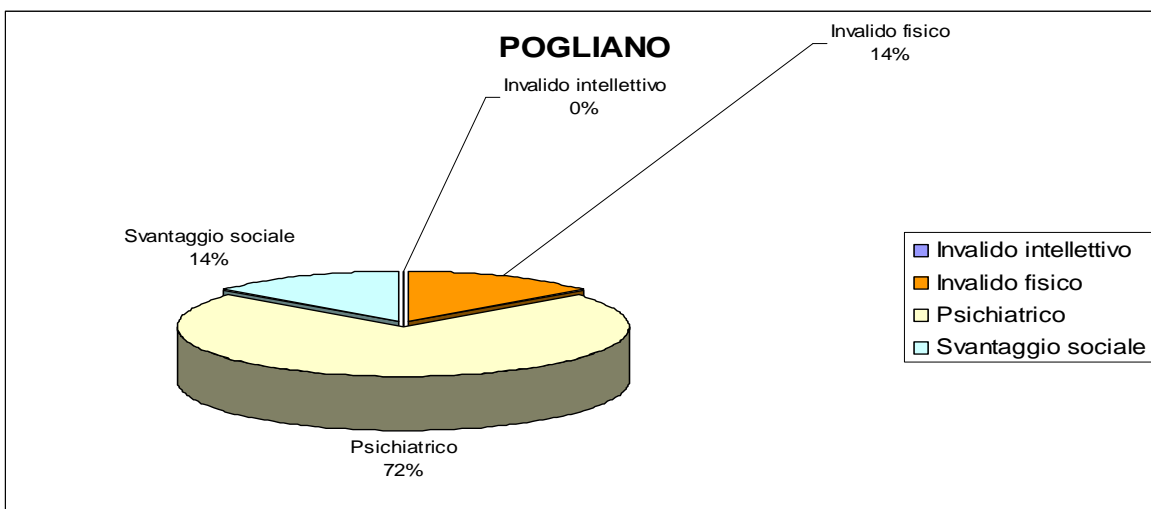
** Gli utenti dimessi non sono inclusi nel numero degli utenti in carico



D6) Tipologia di svantaggio rilevata per ogni Comune







E) Consuntivo 2009

Osserviamo quanto sia diversa l'incidenza di utenti psichiatrici a seconda del comune di residenza: significativi sono **Pero e Pogliano** dove prevale l'invio di casi segnalati dalla "psichiatria"; **Rho** con circa il 30% sul numero maggiore di segnalazioni pervenute al servizio. Notoriamente questi sono **gli invii più difficili da collocare in azienda** e particolarmente **bisognosi di azioni di mantenimento**.

Il **rapporto con il "CPS"** è praticamente costante, utile e proficuo nella conduzione dei progetti individuali ma è corretto sottolineare il **maggiore costo procapite** di un inserimento lavorativo di questo genere che complessivamente si ripercuote sull'intero servizio.

Altro dato significativo è l'incidenza di segnalazioni di soggetti con svantaggio sociale: la collocabilità di queste persone è praticamente univoca, legata ad inserimenti in cooperative sociali. Negli ultimi anni la **capacità di "assorbimento"** di mano d'opera in questo settore ha risentito pesantemente della congiuntura economica negativa in quanto le **lavorazioni conto terzi, tipiche del settore hanno subito un drastico calo**.

In più, non sempre le **Amministrazioni comunali** in fase di elaborazione delle gare d'appalto per la fornitura di servizi, riservano **postazioni lavorative** dedicate a soggetti "deboli".

Il 77% degli inserimenti lavorativi hanno avuto bisogno dell'attivazione di Borse lavoro o Tirocini lavorativi.

Questo fenomeno è da ricercare anche e soprattutto nella **scarsa collocabilità** nel breve/medio periodo dei nostri utenti: scarsa scolarità, patologie che mal si conciliano o che non permettono addirittura la possibilità di agire in un contesto lavorativo. Anche questo fenomeno incide sull'"economico" facendo lievitare significativamente il costo sostenuto dalle amministrazioni per singolo utente.

E1) Avviamenti al lavoro

Sul tema lavoro invitiamo il lettore ad un raffronto tra i dati assoluti della tabella che segue con il "previsionale" fatto ad inizio servizio.

Il dato che qui interessa sottolineare è il **numero di avviamenti al lavoro** effettuati nel 2009: **93, rispettivamente 50 per borse lavoro e 43 per assunzioni a tempo determinato e indeterminato (presentati in azienda per una selezione sono stati 94)**. Circa il **31%** di tutti gli utenti incarico al NIL è stato collocato in percorsi lavorativi o propedeutici all'inserimento lavorativo vero e proprio. Abbiamo, per completezza di indagine, ritenuto corretto segnalare posti di lavoro acquisiti dal servizio a vantaggio di utenti che hanno rifiutato per diversi motivi l'assunzione nella fase di avvio o ad assunzione appena avvenuta.

Nella Tab.4 vengono anche rilevate, oltre alle **nuove aziende** acquisite nell'anno, le "**postazioni aperte**": tale dicitura sta a significare che non abbiamo candidature adeguate al ruolo richiesto dal mercato. A volte si tratta di **richieste strumentali** fatte dall'azienda per "non assolvere all'obbligo" ma nella maggioranza dei casi sono postazioni lavorative di medio/basso impatto professionale che però sono già troppo elevate per i nostri utenti.

Un discorso a parte va fatto per **attività di monitoraggio**: esse sono tutti **momenti programmati** in azienda o cooperativa che ospita nostri utenti. Tali attività vanno inquadrate in quelle "**azioni di mantenimento del posto di lavoro**" senza delle quali le probabilità di insuccesso del progetto di inserimento lavorativo possono aumentare anche in modo consistente soprattutto in presenza di persone psichiatriche. In qualche caso queste attività consistono in **affiancamenti veri e propri in azienda** o per facilitare l'apprendimento di modalità o processi lavorativi o per supportare eventuali cambi di mansione.

Assunzioni a tempo determinato	
<i>Arese</i>	2
<i>Cornaredo</i>	3
<i>Lainate</i>	3
<i>Pero</i>	0
<i>Pogliano Milanese</i>	0
<i>Rho</i>	11
<i>Settimo Milanese</i>	1
<i>Vanzago</i>	1
Totale 21	

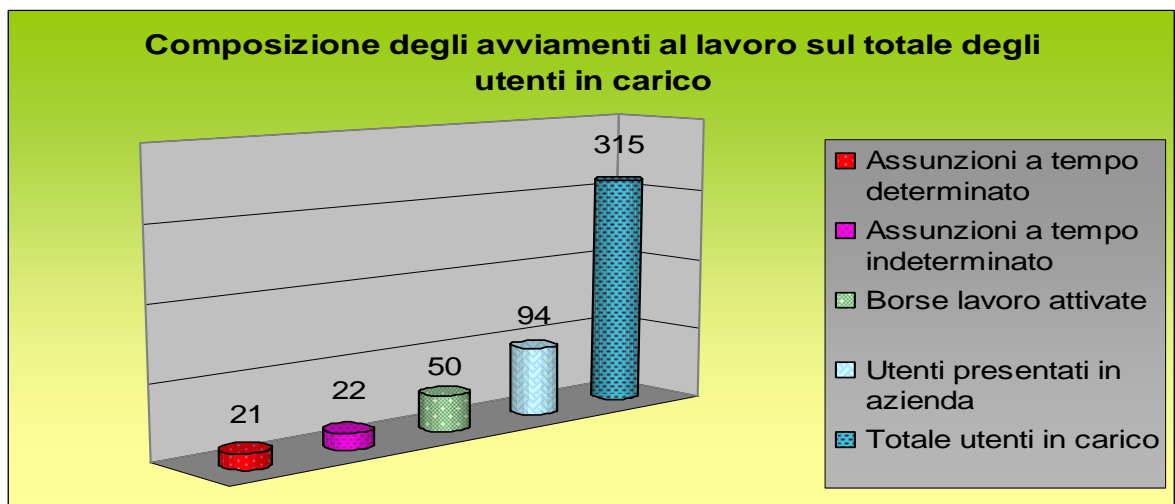
Assunzioni a tempo indeterminate	
<i>Arese</i>	1
<i>Cornaredo</i>	3
<i>Lainate</i>	3
<i>Pero</i>	1
<i>Pogliano Milanese</i>	1
<i>Rho</i>	10
<i>Settimo Milanese</i>	0
<i>Vanzago</i>	3
Totale 22	

Borse lavoro attivate	
<i>Arese</i>	6
<i>Cornaredo</i>	6
<i>Lainate</i>	8
<i>Pero</i>	2
<i>Pogliano Milanese</i>	3
<i>Rho</i>	20
<i>Settimo Milanese</i>	2
<i>Vanzago</i>	3
Totale 50	

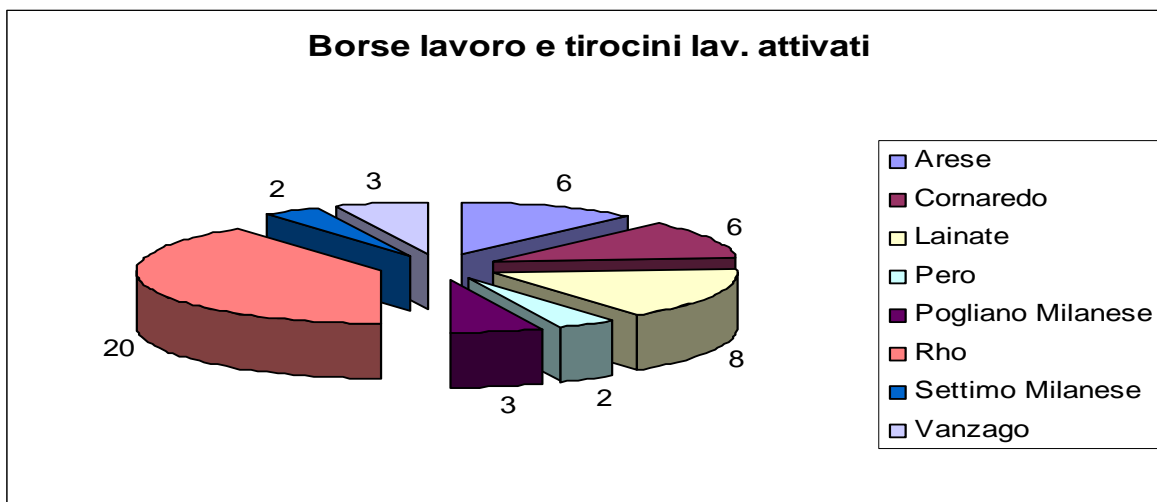
Utenti presentati in azienda per Comune	
<i>Arese</i>	9
<i>Cornaredo</i>	10
<i>Lainate</i>	13
<i>Pero</i>	1
<i>Pogliano Milanese</i>	2
<i>Rho</i>	51
<i>Settimo Milanese</i>	2
<i>Vanzago</i>	6
Totale 94	

Totale utenti in carico al 31/12/2009	315
Totale avviamenti al lavoro anno 2009	93
Totale proposte lavorative non accettate dall'utenza	5
Totale aziende acquisite	29
Totale persone seguite con risorse provinciali e regionali	68
Totale postazioni aperte	34
Totale attività di monitoraggio	1065

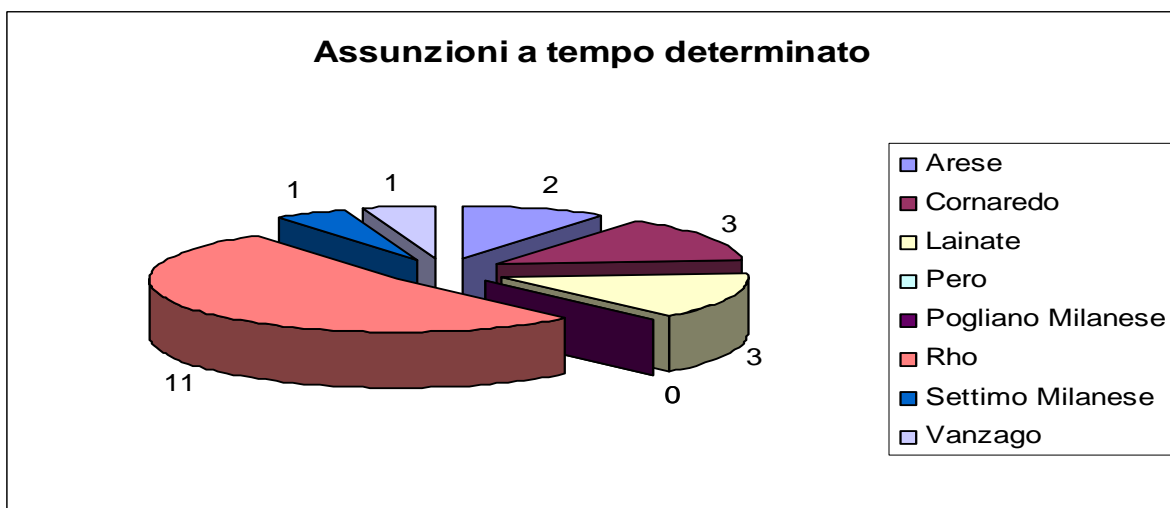
	In azienda	In coop. Sociale	TOTALI
Assunzioni	28	15	43
Tirocini finalizzati	16	34	50



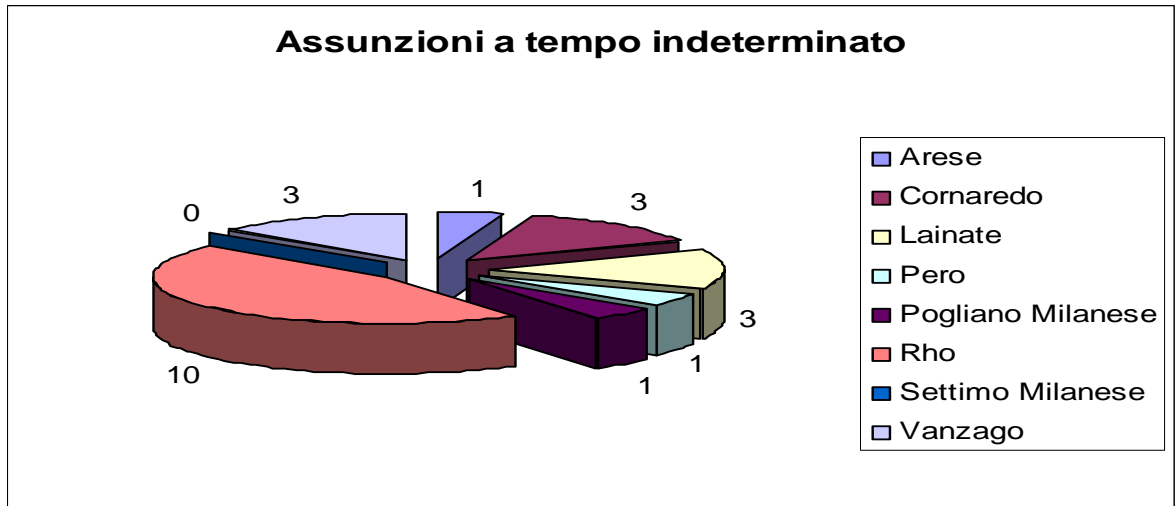
Borse lavoro attivate per ogni Comune



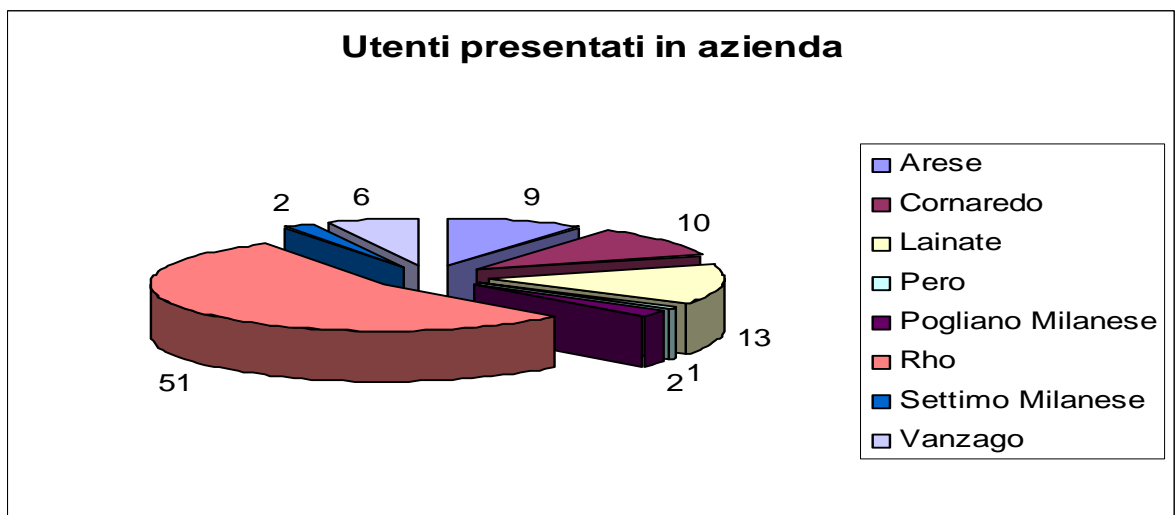
Assunzioni a tempo determinato per ogni Comune



Assunzioni a tempo indeterminato per ogni Comune



Utenti presentati in azienda per ogni Comune



E2) Corsi di orientamento e formazione attivati

Nel corso del 2009 sono stati attivati **due corsi di formazione gratuiti** (vedere presentazione del Corso di Ricerca Attiva a fine paragrafo) per gruppi omogenei di utenti (due gruppi da 6 persone cad.) al fine di potenziare le capacità di orientarsi nel mondo del lavoro anche in modo autonomo.

I corsi sono stati pensati dall'Equipè Inserimenti Lavorativi in sinergia con il Responsabile dell'Agenzia Mestieri accreditata in Regione Lombardia per i servizi al lavoro di Lainate presso il Jobcaffè di Via Lamarmora e tenuti dal Dott. Simone Fusè che si occupa dei rapporti con le aziende.

I motivi di tale scelta sono da ricercare nella **diversificazione dell'offerta di servizi sulla base delle potenzialità dell'individuo**: laddove ne individuiamo le potenzialità, favoriamo le azioni di ricerca lavorativa svolta, sotto nostre indicazioni e supervisione, individualmente.

Diventerà prioritario oltre ai momenti formativi sopra accennati, attivare Corsi di Formazione ad hoc per piccoli gruppi **specialmente sull'utilizzo del PC** dato che ormai diventa condizione sine qua non richiesta dalle aziende anche per la copertura di postazioni non concettuali. Sul territorio attualmente non esiste una formazione con le caratteristiche da noi individuate anche se il sistema dotale introdotto dalla Regione Lombardia prevede la Formazione per ogni target interessato alla Dote quindi anche per quello riservato ai disabili.

CORSO DI RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Nucleo Inserimenti Lavorativi Di Rho

PROGRAMMA:

- 1 Introduzione al corso
- 2 La ricerca attiva
- 3 Modalità di ricerca attiva
- 4 Come affrontare un colloquio di lavoro
- 5 Raccogliere i frutti
- 6 Conclusioni

1 - INTRODUZIONE AL CORSO

Questo corso è stato istituito dal servizio NIL per porgere dei suggerimenti utili agli utenti del servizio allo scopo di aumentare le conoscenze riguardanti la ricerca attiva del lavoro.

Come **secondo punto** verrà chiarita in tutte le sue parti il termine "**RICERCA ATTIVA DEL LAVORO**".

Come **terzo punto** verranno illustrate le "**MODALITÀ DI RICERCA ATTIVA DEL LAVORO**" e le peculiarità che la riguardano.

Il **quarto punto** riguarderà il "**COLLOQUIO DI LAVORO**", come affrontarlo e come porsi al meglio delle proprie possibilità.

Il **quinto punto** sarà incentrato sull'**ORGANIZZAZIONE DELLA PROPRIA RICERCA** e su come rapportarsi periodicamente al proprio educatore .

Con il sesto punto concluderemo il nostro corso e ripeteremo i punti affrontati insieme

Questo corso si completerà con la stesura del proprio curriculum vitae con il supporto dello staff NIL.

2 - LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Cos'è la ricerca attiva del lavoro?

Con questa parola si intende il "muoversi" nel mercato del lavoro.

L'errore più grande è quello di pensare che il lavoro non ci sia o che sia lui a venire da noi.

Con la ricerca attiva la persona si interagisce con le aziende, presentandosi e cercando di ottenere un colloquio di lavoro.

In cosa consiste la "ricerca attiva del lavoro"?

Utilizzando tutti i canali a nostra disposizione (giornali, internet, passaparola, conoscenze,...) ci presentiamo alle aziende, e ricerchiamo in base alle nostre competenze e preferenze il posto di lavoro che più ci piace.

Come si fa la "ricerca attiva del lavoro"?

Il metodo fondamentale è l' AUTOCANDIDATURA

Con questo termine intendiamo il proporsi di propria volontà presso le aziende.

In questo modo possiamo farci conoscere di persona, e avere dei riscontri più veloci alle nostre domande.

Il servizio NIL aiuta le persone a trovare una occupazione ma non può essere la nostra unica possibilità di trovare un lavoro.

Dopo aver individuato i contesti lavorativi che ci possono interessare potremo contattarli in differenti modi: telefonicamente per ottenere il nominativo di un responsabile del personale a cui inviare il nostro CV, via fax (con riferimento "all'attenzione dell'ufficio del personale"), tramite posta elettronica (troveremo il recapito sul sito web dell'azienda).

3 - MODALITÀ DI RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Come detto precedentemente il modo migliore e indispensabile è **l'AUTOCANDIDATURA.**

Ma come si cerca il lavoro?

Con l'auto candidatura si contattano le aziende individuandole sul territorio, vedendole per strada, sentendone parlare amici o conoscenti, conoscendole per il loro marchio.

In questo modo contatteremo aziende che magari non hanno ancora pubblicato inserzioni di ricerca di lavoro ma che sono in procinto di farlo e potremo anticipare le candidature di altre persone.

Il nostro curriculum, che rappresenta la passata esperienza lavorativa, avrà una visibilità maggiore.

La candidatura spontanea farà sì che sarete voi a parlare della vostra persona, e non dovendo rispondere a domande o a richieste specifiche potrete esaltare le vostre qualità personali.

Nel parlare di voi avrete modo sia di illustrare le vostre caratteristiche personali che di proporre i vostri servizi nel modo più utile per l'azienda che avete contattato.

Ci sono molti modi per cercare lavoro, basta conoscere i canali da utilizzare.

Settimanalmente in edicola si trovano giornali specializzati nelle offerte di lavoro, potremo osservare su siti internet specializzati annunci di vari tipo (per chi non possiede un computer si possono utilizzare quelli presso le biblioteche e punti internet). In questo caso avremo la possibilità di osservare delle richieste specifiche formulate dalle aziende a cui noi risponderemo con il nostro Curriculum.

È importante leggere bene quello che viene richiesto e capire se si tratta di qualità che vi appartengono. Rispondere a ogni tipo di offerta di lavoro senza porre la giusta attenzione non porta a buoni risultati.

Uguale importanza ha la valutazione della facilità di raggiungimento del posto di lavoro, bisogna valutare la possibilità di utilizzare mezzi pubblici o mezzi privati per non incorrere in problematiche future.

Esistono delle agenzie apposite che per professione fanno incontrare le aziende che lo richiedono, candidati alle posizioni richieste; in questo caso faremo un colloquio conoscitivo con queste agenzie e loro decideranno se saremo inerenti alla richiesta o meno.

Per far sì che tutto quello che stiamo facendo abbia un buon risultato è molto importante il modo in cui ci facciamo conoscere.

La nostra persona viene presentata dal curriculum che presentiamo e successivamente dalla figura che faremo al colloquio di lavoro.

Successivamente parleremo di come affrontare il colloquio presso le aziende e alla fine del corso vi aiuteremo nella stesura del vostro curriculum.

4 - COME AFFRONTARE IL COLLOQUIO DI LAVORO.

Il colloquio di lavoro è la fase successiva all'invio del curriculum.

La persona con cui parlerete avrà già un'idea di chi siete e di cosa potreste fare per l'azienda.

È importante il presentarsi bene, sbarbati, pettinati e ordinati per dare un'ottima impressione di chi siete e per far sì che venga notata dalla persona che vi sta ascoltando.

È importante la puntualità , ciò significa che non bisogna assolutamente arrivare in ritardo rispetto all'orario concordato come non bisogna arrivare con enorme anticipo.

Cinque dieci minuti di anticipo sull'ora concordata andranno benissimo.

Quando sarete a contatto con il selezionatore è molto importante che ascoltiate bene le domande che vi vengono poste; dovrete rispondere nel modo più formale e conciso alle domande che vi verranno poste, dando le informazioni nel modo più chiaro possibile.

È altrettanto importante la **sincerità** che avrete nel formulare le risposte alle domande che vi vengono poste.

Nel caso forniste informazioni non vere potreste essere "smascherati" o peggio ancora , se riuscite a farla "franca" vi ritrovereste successivamente in difficoltà nel posto di lavoro guadagnato perché non in grado di svolgerlo.

Se vi venissero poste delle domande riguardo le vostre esperienze di lavoro passate esaltate quali sono stati gli aspetti più positivi e non fate lo stesso con le vostre esperienze negative, potrebbe far sì che la vostra persona risulti "problematica" per il nuovo datore di lavoro.

Nel caso vi venga richiesto di parlare dei vostri "punti forti" cercate di puntare sull'aspetto della professionalità, puntualità e dedizione al lavoro; se vi venisse richiesto di esporre i vostri punti deboli la risposta non deve essere superficiale dicendo di non averne nessuno.

Durante il colloqui conoscitivo non bisogna MAI parlare di cifre riferite al compenso mensile o riguardo ferie e permessi; questo tipo di quesito va espresso nel successivo colloquio, il nostro scopo è quello di apparire come persone che puntano ad avere una occupazione.

Se vi venisse fatta domanda riguardo il vostro stato di salute, parlatene senza evidenziarlo in modo drastico, chiaramente se rispetto a precedenti esperienze avete avuto dei miglioramenti è giusto farlo notare.

Alla fine del colloquio è bene non chiedere l'esito che avete ottenuto, sarà l'azienda a contattarvi e darvi questa informazione.

L'importante è dare la massima attenzione a quello che si sta facendo, i risultati arriveranno.

5 - RACCOGLIERE I FRUTTI

È molto importante avere un ordine nella nostra ricerca, questo ci consente di ottimizzare il nostro lavoro e avere una cognizione di quello che abbiamo fatto fino ad ora.

Nella pagina successiva potrete notare il DIARIO DI ATTIVAZIONE.

Questo schema ci permette di avere uno specchietto molto utile sulla nostra ricerca:

potremo segnare la data in cui abbiamo contattato l'azienda, il nome di questa e il tipo di contatto che abbiamo avuto (postale, di persona, telefonico...) e le impressioni personali riguardo l'avvenuto.

Grazie a questa schematizzazione riusciremo ad evitare di ripeterci in modo sbagliato con un secondo invio ma anche di valutare il tempo che è passato per organizzarci in una eventuale azione di "richiamo".

Nei colloqui con il vostro educatore potrete analizzare il lavoro fatto, chiedere consiglio e valutare le vostre azioni; in più vi servirà come "agenda" per segnarvi i vari recapiti.

Nonostante il nostro sforzo le risposte alle nostre richieste di lavoro non saranno immediate, i selezionatori dovranno valutare diverse candidature e si prenderanno il tempo necessario.

Questo non ci impedisce di chiamare dopo 30 giorni per avere degli aggiornamenti a riguardo.

6 - CONCLUSIONI

Il nostro breve corso è giunto alla sua conclusione, ora ricapiteremo i punti fondamentali della nostra ricerca.

La RICERCA ATTIVA ci consente di avere possibilità maggiori di avere successo nel trovare lavoro.

Il linguaggio usato e tutta l'articolazione del corso sono realizzati "su misura" dei partecipanti adeguando i contenuti e le azioni alle loro reali capacità

E3) Accesso a finanziamenti pubblici

Nel corso del 2009 abbiamo partecipato al "**Piano Emergo**" istituito dalla provincia di Milano con azioni a sostegno dell'inserimento lavorativo di soggetti disabili.

Ci sono stati finanziati **due progetti di Inserimento lavorativo** a vantaggio di due utenti del Comune di Pogliano Milanese attraverso il sostegno economico delle borse lavoro previsto dal progetto.

F) Il servizio visto "dall' interno"

Ai fini di una maggiore comprensione di come è vissuto il NIL dagli operatori, **riportiamo alcune testimonianze** sulle problematiche che giornalmente incontriamo. Lo stile espressivo è volutamente spontaneo e non mediato da correzioni da parte del relatore del report proprio per **dare forma e sostanza ai numeri ed alle percentuali** presentate in precedenza.

SIMONE FUSÈ

Responsabile per le relazioni con le aziende del servizio NIL

Il mio inserimento lavorativo presso questo servizio risale a Ottobre 2009 in sostituzione di maternità della Dott.ssa Sara Cavalli.

I miei compiti quotidiani sono indirizzati alla realizzazione di rapporti "commerciali" con aziende inadempienti o non nei confronti della legge 68.

Le difficoltà riscontrate negli inserimenti di utenti disabili sono molteplici e di difficile lettura.

- Il mercato del lavoro risente enormemente della crisi economica in corso; le aziende puntano all'esternalizzazione della produzione, nella maggior parte dei casi in paesi dell'est europeo.

Questo fa sì che le figure operaie senza specializzazione siano in costante diminuzione sul mercato, diminuendo le possibilità di inserimento in attività lavorative metodiche e ripetitive, ottimali per persone che presentano limiti cognitivi, psicologici e/o fisici.

Questa deformazione del tessuto industriale fa sì che le ricerche proposte della aziende si stiano spostando verso lavori impiegatizi che necessitano competenze informatiche di difficile reperibilità.

- Le tipologie di invalidità sono molto variegata ma, nella maggior parte dei casi, rientrano in difficoltà psicologiche o psichiatriche che impediscono l'inserimento lavorativo in ruoli stressanti. (es: data entry, it, back office).

- L'idea, insita nella società, di "persona disabile" limita le possibilità di inserimento. Il continuo aumento della disoccupazione sta facendo riaffiorare discriminazioni da parte di datori di lavoro, i quali nel caso di una assunzione pretendono il massimo di produttività sia che si tratti di normodotati che di disabili.

-La scarsità dell'aspetto coercitivo legislativo fa sì che le aziende inadempienti non abbiano il timore di incorrere in una sanzione pecuniaria.

-L'incremento dell'utilizzo da parte delle aziende di dispositivi come la Cassa Integrazione e le ristrutturazioni aziendali escludono la possibilità di nuovi inserimenti.

SIMONA DI LEO e GERMANO ALLEGREZZA **Operatori della mediazione dal 2006.**

Per tentare una descrizione sintetica del funzionamento del NIL preferisco indicare di seguito gli elementi che, a mio avviso, definiscono il lavoro della mediazione come un lavoro complesso.

La complessità deriva dal fatto che l'efficacia delle azioni volte all'inserimento lavorativo, alla formazione e alla riqualificazione professionale delle persone disabili è fortemente correlata con diversi fattori, provenienti spesso da livelli differenti, con cui il servizio si trova a confrontarsi quotidianamente.

Fattori che attengono al rapporto con un'utenza estremamente diversificata, spesso multiproblematica, spesso in condizioni di emergenza, e portatrice di bisogni differenti tra loro interconnessi che non possono rientrare nel raggio dei nostri interventi.

Fattori che attengono al rapporto con la committenza la quale ci chiede contemporaneamente interventi qualitativamente elevati e numericamente significativi.

Fattori che attengono alle condizioni del mercato del lavoro e al lavoro di sensibilizzazione a favore di una cultura aziendale che, ad eccezione di rarissimi casi, è portatrice di percezioni e bisogni che non sono in grado di mediare con le esigenze degli utenti (soprattutto se disabili intellettivi o psichiatrici).

Fattori che riguardano il lavoro di rete con soggetti con cui è stato fatto in questi anni un grosso sforzo di co-progettazione e di condivisione di linguaggi e prassi differenti (ricordo il protocollo di intesa con la psichiatria, la costruzione di rapporti di collaborazione stabile con i servizi specialistici e i servizi sociali).

Anche al nostro interno ci confrontiamo con la complessità di un lavoro che va svolto in squadra, mettendo insieme ruoli diversificati (operatore della mediazione, responsabile delle relazioni con le aziende, psicologo, coordinatore, direzione, amministrazione) che si occupano di livelli differenti di un unico processo

LAURA FRACCON **Psicologa del NIL sin dalla costituzione del servizio**

Il NIL si configura come un servizio **complesso** che articola competenze di tipo clinico con competenze di tipo sociale ed educativo, allo scopo di realizzare progetti di integrazione sociale attraverso l'inserimento lavorativo mirato delle persone

svantaggiate (invalidi civili) e/o delle fasce deboli (soggetti a rischio di emarginazione, persone con deficit intellettivi o problemi psichici ma senza Invalidità civile, ex carcerati, ex tossicodipendenti).

La parola chiave di questo servizio è **COMPLESSITÀ** sia nelle sue accezioni di criticità e difficoltà sia nelle accezioni di ricchezza e positività.

Infatti, si tratta di un servizio che trova nel **LAVORO DI RETE** un adeguato riferimento concettuale, essendo il NIL chiamato a realizzare **progetti complessi e differenziati**, esito di diverse linee di intervento e di mediazione: con la persona, sulla rete di riferimento, sulle realtà istituzionali, sulle risorse sociali e sulle risorse produttive.

Le risorse operative messe in campo in questo servizio sono molteplici e a volte si tratta anche di un lavoro molto lungo, perché a distanza di sei anni di esperienza, sono fermamente convinta che **l'unione fa la differenza**, e che spesso un inserimento lavorativo dà esito positivo se tutti gli attori coinvolti intorno alla persona presa in carico, sono presenti e pronti a collaborare e a giocare in sinergia la propria parte: **Equipe NIL, Servizi Specialistici, Servizi Sociali, Aziende e Cooperative** e non ultima la **Rete familiare** in cui la persona è inserita.

Per quanto riguarda il mio compito, dopo la prima discussione in équipe effettuo una serie di colloqui tesi ad individuare i punti di forza, le modalità relazionali, e ad esplorare le motivazioni e le aspettative. Tutti questi elementi sono fondamentali per la definizione del progetto di intervento in quanto forniscono **dati prognostici significativi**. I miei compiti sono il **sostegno psicologico** in itinere e la **supervisione** sia rispetto alle dinamiche relazionali sia alle difficoltà del compito nel contesto lavorativo.

Anche se apparentemente le azioni dei miei interventi possono sembrare semplici e chiare, purtroppo spesso non è così, perché in nome della **complessità, dell'ambivalenza, della contraddittorietà ed insicurezza** che sono dentro di noi e che caratterizzano il nostro essere umani, è diventato sempre più difficile e complicato decifrare le vere domande o i veri bisogni che spesso le persone portano, nascoste dietro la domanda della ricerca di un lavoro. Spesso, è solo affrontando i **bisogni più autentici**, e quindi rispondendo alle domande latenti e non manifeste che si può arrivare a rispondere, insieme alla persona, anche alla sua richiesta di lavoro.

Significativo nel mio ruolo di psicologa è il **rapporto con i familiari** delle persone seguite dal NIL, che avviene attraverso incontri periodici, allo scopo di favorire la collaborazione e la condivisione dell'operatività, e rilevare esigenze e suggerimenti da parte dei familiari stessi.

Spesso i legami con i familiari sono a volte anche di forte dipendenza ed il loro coinvolgimento è strategicamente utile alla realizzazione del percorso lavorativo.

Voglio aggiungere anche la crisi dell'occupazione, come nodo critico, ma soprattutto sottolineare che il lavoro svolto in questo servizio non è mai semplice, che abbisogna

di persone di alta professionalità e che mantenere tutti i pezzi insieme, per la costruzione e il raggiungimento di un obiettivo, che è come fine ultimo l'inserimento lavorativo, può sembrare una cosa facile, invece in realtà consta molto lavoro di collaborazione in sinergia con la rete, che viene spesso dato per scontato.

Per costruire un puzzle, ci devono essere tutti i pezzi, c'è bisogno di colleghi che possano aiutarti a trovare il pezzo mancante perché dopo ore di ricerca potrebbe andarti insieme la vista, e di una virtù poco di moda ma molto utile in questo lavoro, quella della pazienza.....

LUCA BOSSI

Operatore della mediazione in forza dal 2009

Vorrei rivolgere la mia riflessione non tanto ad approfondire le declinazioni tecniche del nostro mandato quanto nel sottolineare la funzione che, involontariamente, il NIL assume come **termometro di un malessere diffuso**, attualissimo e sensibile di una temperatura sociale che, almeno dal gennaio 2009, misura nei suoi indici un incremento **che denuncia marginalità e affanno civile**.

Tali indici hanno la doppia valenza di dati tecnici e di segnali predittivi di spese, pecuniarie e umane, che le amministrazioni invariabilmente assumeranno per superare quelle impasse individuali che questo servizio, assieme a tutti quelli di rete (CPS, NOA, SERT, SPDC, COOPERATIVE di tipo A e B, e, grazie al cielo, qualche azienda che conosce non solo il costo ma anche il valore del termine "FUNZIONE SOCIALE del lavoro") hanno sotto la loro lente di ingrandimento.

La situazione è chiara, inopinabile: **l'individuazione e il mantenimento del lavoro a tutti gli effetti ha un carattere di emergenza**. Non solo, l'assenza dello stesso innesca una comprovata fonte di preoccupazioni che velocemente evolvono in disperazioni e a condizioni che sconfinano invariabilmente in attività "compensatorie" di diverso tipo, dalla deriva psichiatrica al ricorso di sostanze, all'abuso di alcool, al contatto col crimine, alla richiesta di prestiti inestinguibili...

I nuclei operativi appena citati, assieme a quello cui appartengo, servono ad agire un effettivo appoggio a disoccupati "di frontiera" attraverso quei metodi di cui questo Report intende informare.

Un appoggio traducibile in prese in carico che si realizzano in ricerca, monitoraggio, pianificazione di azioni concrete sul piano educativo e psicologico per l'approdo al mondo del lavoro.

Il raggiungimento di numeri che vorremmo essere molto più consistenti di quelli comunque in trend positivo degli ultimi anni è tutt'altro che prossimo.

Ma come spesso mi capita di dire ad alcuni utenti che stanno per firmare una borsa lavoro: "Cento Chilometri cominciano da un passo".