

1. IL PROGETTO POINT

Il Progetto POINT si colloca nel quadro del programma comunitario Equal.

Fra i presupposti che hanno ispirato il programma Equal vi è l'assunto che la distanza dal mercato del lavoro è determinata dall'accumularsi e dal sedimentarsi di più fattori di disuguaglianza che raggiungono la distanza maggiore nel caso sia presente anche un disagio di natura sociale (soggetti svantaggiati come tossicodipendenti, disabili, detenuti, immigrati ecc.).

L'innovazione introdotta dal Programma Comunitario Equal richiama l'attenzione sulla necessità di affrontare il problema dell'esclusione sociale intervenendo all'origine del problema, piuttosto che curarne i sintomi. Il punto di forza del programma consiste, inoltre, nel richiamo alla trasversalità del fenomeno dell'esclusione sociale poiché, nonostante la specificità dei problemi relativi alle diverse categorie di persone in svantaggio, l'esclusione taglia trasversalmente sintomi e problemi, patologie fisiche, psicologiche e sociali in maniera uguale per tutti.

La filosofia che ispira il Progetto POINT consiste nel perseguire una trasformazione strategica e culturale del sistema nella convinzione che un processo volto a facilitare il reinserimento di soggetti esclusi dal contesto sociale, debba agire a più livelli affrontando il problema da prospettive diverse in modo sincronico. Oltre a prevedere l'intervento sull'individuo in difficoltà per rimuovere gli ostacoli che si frappongono al raggiungimento dell'obiettivo dell'inserimento lavorativo, POINT contempla un'azione diretta a scardinare i meccanismi di riproduzione del pregiudizio sociale attraverso interventi di coinvolgimento e sensibilizzazione attivati in seno al progetto stesso e gestito attraverso il Centro Sperimentale di supporto ai Servizi per l'Impiego.

Cinque sono le categorie di utenti beneficiari del progetto: i disabili, i detenuti, i tossicodipendenti, gli immigrati, i drop-out. Il Progetto POINT sviluppa azioni verticali ed azioni orizzontali: le prime rappresentano i processi specifici legati alle differenti utenze, processi che vengono ottimizzati attraverso la costituzione di sub reti specifiche; le seconde tagliano trasversalmente le azioni verticali prestando una serie di servizi finalizzati a rendere forte il sistema di integrazione sociale e lavorativa.

Le azioni verticali che agiscono sui target dei soggetti svantaggiati prevedendo:

Target Disabili

- Potenziamento degli interventi di sostegno nella scuola
- Potenziamento dei percorsi riabilitativi
- Potenziamento del sistema formativo
- Potenziamento dei processi di inserimento lavorativo

Target Tossicodipendenti (giovani a rischio, tossicodipendenti, ex tossicodipendenti)

- Interventi di prevenzione
- Interventi di potenziamento del contatto con l'utenza
- Interventi di potenziamento della fase di rientro
- Formazione operatori di strada

Target Detenuti

- Interventi di formazione a modularità flessibile
- Interventi per la definizione del bilancio di competenza
- Interventi per la certificazione dei crediti formativi
- Interventi di potenziamento del sistema di collocamento lavorativo

Target Immigrati

- Potenziamento dei Centri servizi per Immigrati
- Potenziamento del sistema formativo ed occupazionale

- Potenziamento del sistema alloggiativo
- Potenziamento dei sistemi sociosanitari per la tutela della salute

Target Drop-Out

- Sperimentazione di percorsi personalizzati di orientamento al lavoro
- Coinvolgimento dei CFP e degli Istituti scolastici finalizzato all'integrazione dei percorsi
- Formazione e sensibilizzazione degli insegnanti in un'ottica di prevenzione
- Definizione di interventi di supporto per ragazzi a rischio di dispersione scolastica

Le azioni orizzontali si concretizzano nei seguenti strumenti:

- La "Carta di Credito Sociale" e la piattaforma tecnologica
- Il Protocollo di certificazione delle competenze
- La Promozione dell'Impresa Sociale
- La Valutazione e la certificazione di qualità nei servizi di welfare
- Pari opportunità e fasce deboli

Il progetto POINT si è gemellato sia in fase di progettazione che in fase di attuazione, al progetto TESI (Teleservizi Servizi integrati per l'impiego).

Con il progetto TESI, infatti si è condiviso e collaborato alla stesura del protocollo di orientamento e bilancio di capacità. Inoltre, POINT e TESI partecipano attualmente alla fase di mainstreaming e disseminazione dei risultati promovendo e diffondendo i prodotti elaborati all'interno delle azioni di entrambi i progetti.

2. IL PARTENARIATO POINT

- **La Provincia di Roma:** capofila dell'ATS e coordinatrice dell'azione orizzontale denominata "Protocollo di orientamento e bilancio di capacità";
- **La Fondazione Don Gnocchi:** coordinatrice dell'azione verticale per i disabili unitamente al partner attivo rappresentato dalla ASL Roma E
- **La Comunità incontro ed il Cesfor:** coordinatori ed attuatori dell'azione verticale per i tossicodipendenti e gli ex tossicodipendenti;
- **CIOFS Lazio:** coordinatrice dell'azione verticale "Drop out"
- **VIC Caritas e Consorzio PARCEL:** coordinatori dell'azione verticali sui detenuti ed ex detenuti
- **Anolf Lazio:** coordinatrice dell'azione verticale per gli immigrati
- **ERFAP LAZIO:** coordinatore dell'azione orizzontale Pari Opportunità unitamente all'Associazione **NODI, ALFOR** e **UIR**
- **UIR:** coordinatrice dell'azione orizzontale "Piattaforma tecnologica" unitamente alla **PRAEL Sistemi, UPLA, ALFOR.**
- **Confcooperative:** coordinatrice dell'azione orizzontale riguardante lo studio e la modellizzazione di un sistema di qualità per l'inserimento lavorativo nel settore socio-assistenziale unitamente ai partners **CONSORZIO PARTECIPAZIONE** e **Il Pellicano cooperativa Sociale**
- **CENASCA CISL:** coordinatore dell'azione orizzontale sull'orientamento alla creazione di impresa e all'avviamento al lavoro
- **CISL e UIL:** partecipanti all'ATS e quindi membri del CdA nonché partecipanti attivi all'azione di mainstreaming e diffusione dei risultati del progetto.

3. ERFAP LAZIO nel progetto POINT

L'Erfap Lazio, unitamente all'Associazione NO.DI (Nostri Diritti), ad ALFOR, alla UIR ed al Comitato Pari Opportunità della Provincia di Roma, ha coordinato e gestito l'azione orizzontale Pari Opportunità

Il partenariato dell'azione P.O. ha lavorato per il raggiungimento di tre obiettivi generali:

- Garantire che all'interno delle 5 azioni verticali venissero considerate pari opportunità di genere nell'accesso al mercato del lavoro, nonché garantire che gli strumenti e le metodologie studiate ed elaborate all'interno del progetto prendessero in considerazione le differenze di genere al fine di non creare disparità a priori;
- Individuare appositi strumenti di analisi che potessero evidenziare le azioni discriminatorie (nelle cause e negli effetti), sia nelle fasi di accesso al mercato del lavoro sia in quelle di permanenza nel mondo del lavoro, nei confronti di tutte le fasce deboli considerate nel progetto POINT;
- Individuare esperienze significative (best practice) da cui mutuare metodi e strumenti di lavoro nella lotta alla discriminazione.

Per il raggiungimento del primo obiettivo, il partenariato ha inserito i propri consulenti all'interno dei gruppi di lavoro inerenti lo studio e l'elaborazione dello strumento cardine del progetto, ossia il protocollo di orientamento e bilancio di capacità, nonché nel gruppo di lavoro per la predisposizione della piattaforma tecnologica finalizzata al match domanda/offerta.

Per quanto riguarda, invece il secondo punto, è stata progettato e predisposto uno strumento denominato "Griglia" in grado di verificare ed accertare (secondo criteri e parametri il più possibile oggettivi) la presenza e l'attuazione di criteri di pari opportunità di accesso al mercato del lavoro per tutte le fasce deboli, evidenziando, laddove ve ne fossero, i punti critici oggetto di eventuali interventi di sensibilizzazione.

Infine, per quanto concerne il terzo punto, è stata condotta una "mappatura", sul territorio provinciale di riferimento, di tutti i soggetti che avevano maturato esperienze significative nella lotta all'esclusione sociale e lavorativa, individuando anche a livello nazionale e comunitario le esperienze di eccellenza.

Unitamente al raggiungimento di questi obiettivi principali, l'azione P.O. a cogestito assieme agli altri partners di progetto la fase di formazione degli operatori dell'orientamento (provenienti sia dai soggetti partners di progetto che da i CPI della Provincia di Roma) occupandosi direttamente dei moduli formativi trasversali (l'approccio di genere nell'orientamento al lavoro, lavorare per progetti, relazionarsi, diagnosticare, fronteggiare e risolvere problemi, le normative finalizzate alla promozione delle pari opportunità di genere, promuovere la cultura dell'uguaglianza e della differenza).

4. LA FASE DI DISSEMINAZIONE DEI PROGETTI POINT E TESI

Te.S.I. e **PO.INT.** hanno operato in sinergia tra Roma e Milano, con risultati sorprendentemente favorevoli. I progetti hanno messo a punto percorsi riabilitativi e di sostegno rivolti soprattutto a cinque fasce di utenza: disabili, detenuti, tossicodipendenti, immigrati e drop out. Attraverso network finalizzati a ottimizzare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e mediante l'elaborazione di procedure e strumenti condivisi tra agenzie di sostegno, servizi per l'impiego, associazioni datoriali e sindacali si è messo a punto un modello integrato di prevenzione – orientamento – consulenza e formazione.

La provincia di Roma, capofila del progetto Point, ha reso noto che adotterà tale modello come procedura standardizzata per l'orientamento delle fasce svantaggiate. E' bene ricordare che in pochi mesi di **sperimentazione si sono ottenuti più 30 nuovi inserimenti lavorativi di soggetti a rischio di esclusione sociale**. Ma vediamo le novità che introduce il modello TESI – POINT.

Il modello TESI e POINT si colloca nell'ambito della “concertazione pubblico-privato” ed è finalizzato all'integrazione lavorativa delle fasce deboli. In particolare, i progetti hanno perseguito l'obiettivo di creare un legame strutturale tra i sistemi di riabilitazione deputati alla cura, quelli responsabili dell'integrazione sociale e, infine, i sistemi di collocamento al lavoro. In vista di tale obiettivo, l'operatività progettuale ha puntato alla creazione di reti di eccellenza e alla elaborazione di **strumenti e protocolli di orientamento** per diverse linee di servizio (percorsi per detenuti e ex-detenuti, per drop out, per minori e adulti con disabilità e/o difficoltà di apprendimento, per aspiranti imprenditori sociali). Inoltre, le procedure operative per l'utilizzo degli strumenti sono state informatizzate attraverso un **software** che ottimizza l'incrocio tra domanda ed offerta di lavoro, attraverso la creazione e l'aggiornamento di una **banca dati “utenza” ed “aziende”**.

Per comprendere la portata innovativa del matrimonio TESI – POINT è opportuno inquadrare il contesto legislativo in cui si colloca l'alleanza tra i due progetti e le problematiche cui cerca di dare una risposta. Il percorso che dovrebbe condurre all'inserimento o al reinserimento nel mondo produttivo di un soggetto disabile è ravvisabile in un itinerario che parte dall'individuo e dall'analisi delle sue attitudini e delle sue competenze e che in parallelo assume come riferimento costante il contesto nel quale il soggetto opera o potrebbe operare. Il principio guida dell'inserimento mirato è stato accolto e articolato nella legge del 12 marzo 1999, n. 68. Tale legge ha segnato il passaggio da una modalità di inserimento impositiva (avviamento numerico) a una modalità consulenziale, attraverso forme di inserimento mirato, individuazione di percorsi personalizzati volti a massimizzare le capacità lavorative della persona e parallelamente la funzionalità e l'operatività dell'ambiente lavorativo. L'istituto legislativo delinea una strategia di azione che vede al suo centro la relazione dinamica tra tipologia di disabilità - quadro delle capacità e attitudini del soggetto – ed esigenze proprie del contesto lavorativo dell'eventuale inserimento. I servizi competenti (situati al livello provinciale) hanno dunque il compito di facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro assumendo come quadro di riferimento il “collocamento mirato”. Concetto quest'ultimo che rimanda ad una puntuale individuazione delle capacità, esperienze e attitudini del cittadino “diversamente abile” e ad un'analisi delle caratteristiche dei posti di lavoro disponibili e delle misure deputate all'avviamento del lavoro.

Semplificando il contesto motivazionale in cui si collocano i progetti TESI POINT possiamo dire che essi hanno offerto una risposta alle esigenze scaturite dalla legge 68/99, la quale colloca i servizi per il lavoro in un punto chiave del sistema di relazioni tra “diversamente abili” e mercato del lavoro, ovvero tra capacità lavorative del cittadino e caratteristiche dei posti di lavoro disponibili, anche in considerazione delle novità introdotte nella disciplina del collocamento dai decreti legislativi 181/2000 e 297/2002.

La concreta operatività dei servizi per il lavoro richiede, infatti, il consolidamento e la gestione di reti di relazioni, non sempre preesistenti, tra i servizi sociali, sanitari, educativi e formativi del territorio.

Si può dunque affermare che l'innovatività del progetto TESI – POINT non si limita ad aver dato strumenti/protocolli e contesti/network per un efficace collocamento, ma è ravvisabile a più livelli:

- **ha esteso i principi ispiratori della legge 68/99** (collocamento consulenziale/presa in carico), dalle tradizionali categorie protette, i disabili, a tutte quelle a rischio di marginalità sociale, ovvero all'utenza "non certificabile" come fascia debole mediante le tradizionali categorie nosologiche del disagio conclamato;
- ha definito **percorsi differenziati e propedeutici** al collocamento/inserimento lavorativo, per specifiche categorie di utenti (in particolare: detenuti, ex-tossicodipendenti, disabili, immigrati e drop out) affinché anche soggetti a particolare rischio di esclusione sociale possano essere posti nella condizione di beneficiare di un efficace orientamento/collocamento al lavoro;
- ha sperimentato un **rapporto dialettico** tra territorio e attori dell'inserimento lavorativo;
- ha introdotto **nuovi criteri di intervento** tarati sulle specifiche esigenze delle "differenti dis-abilità" e delle esigenze/opportunità offerta dalle imprese;
- ha "interpretato" le procedure sull'accompagnamento al lavoro, non solo come momento dato dell'inserimento lavorativo, ma soprattutto come **formazione di apposite figure aziendali** (mediatori sindacali – mediatori di pari opportunità – esperti in sistemi di gestione della qualità per l'inserimento lavorativo) deputate alla presa in carico del soggetto diversamente abile;
- ha sviluppato procedure e metodi per **auto-imprenditorialità** individuale e collettiva, versus imprese sociali.

5. I PRESUPPOSTI CULTURALI

La premessa teorica dalla quale nasce e si sviluppa il progetto TESI – POINT è che l'orientamento, nel caso in cui è destinato a fasce svantaggiate, non può prescindere da intenti (ri)abilitativi. Il focus concettuale è che i soggetti "svantaggiati", nella maggior parte dei casi, non manifestano problemi che nascono dalla "perdita" di qualcosa, bensì dalla "mancanza" di qualcosa. Pertanto, non si tratta di aiutare un soggetto a recuperare saperi che per qualche ragione (biologica, psicologica o sociale) sono andati smarriti, (obiettivo primario della riabilitazione), ma di attivare/far emergere un insieme di competenze per vivere e lavorare. Si tratta di un soggetto, che nel corso della sua esistenza, non ha appreso a manifestare tali competenze, carenza che lo rende "non abile", ovvero "inabile".

Pertanto, se per "riabilitare" può essere sufficiente l'erogazione di qualche prestazione specialistica, per "abilitare" invece, occorre attivare sistemi integrati, reti dotate di senso e coerenti con l'obiettivo da perseguire. Da ciò ne consegue che un servizio di orientamento non può configurarsi come uno sportello informativo, né come un centro di prestazioni specialistiche di assessment, attraverso il quale si rinvia ad ulteriori prestazioni specialistiche, scollegate da un progetto comune, condiviso e coerente. Il servizio di orientamento deve, invece, poter essere il territorio, il luogo anche fisico, dove l'insieme delle agenzie e la persona "cliente" si incontrano per costruire motivazione, conoscenza, senso della realtà, contesti capaci di favorire l'apprendimento. L'apprendere (letteralmente afferrare e far proprio un oggetto in un contesto relazionale) diventa il concetto cruciale dell'orientamento a partire dal quale non solo si rivaluta la dimensione soggettiva di chi partecipa a un evento rendendosi protagonista di una dinamica in cui agiscono altri soggetti, ma mette anche in luce la rilevanza dell'interazione, dello scambio, del dialogo, dell'apprendere insieme. A partire da queste considerazioni, dalla "semplice" esigenza di orientamento/collocamento, la visuale si amplia fino a ricomprendere in sé il rendere possibile, nella società della conoscenza disegnata dall'emergere della learning economy, il perseguimento di

una realizzazione piena di sé da parte di chiunque, affermando il diritto all'apprendimento come esigenza centrale dei soggetti individuali e sociali, chiave di accesso ad una cittadinanza piena nel mondo contemporaneo.

Il risultato finale dell'alleanza operativa di TESI – POINT è decisamente composito e articolato. Può essere sintetizzato in un **PERCORSO PER L'ORIENTAMENTO costituito da diverse linee di servizio** e corredato da pacchetti didattici per la formazione degli operatori, manuali di approfondimento e un software di incrocio domanda-offerta di lavoro.

6. IL POTENZIALE DI IMPATTO DI POINT E TESI

Per comprendere il potenziale impatto strategico del prodotto TESI – POINT al livello di manistreaming è opportuno dedicare qualche considerazione al processo di riforma che nel nostro Paese ha interessato e tutt'ora coinvolge i servizi per l'impiego. La riforma ha comportato il passaggio da un sistema fondato sugli adempimenti burocratici ad un sistema fondato su un'ampia gamma di servizi di base e specialistici. Passaggio che si è accompagnato a:

- decentramento delle competenze dallo Stato alle Regioni e alle Province;
- liberalizzazione progressiva dei servizi per il lavoro e l'accesso dei privati alla mediazione tra domanda e offerta di lavoro;
- introduzione del lavoro interinale e la flessibilizzazione delle forme di lavoro;
- avvio di forme di cooperazione e integrazione tra pubblico, privato e privato-sociale nell'erogazione dei servizi.

Affinché il processo di riforma si concretizzi in comportamenti e pratiche quotidiane occorre che:

- da un lato, siano rese disponibili **le risorse umane** necessarie alla realizzazione del nuovo disegno;
- dall'altro, **le norme** siano fatte proprie dai protagonisti del sistema.

Se osserviamo la situazione dei CPI nel nostro Paese a otto anni dall'emanazione del decreto legislativo 469/97, la riscontriamo ancora alquanto contraddittoria.

Da un lato, infatti, occorre riconoscere che il processo di “presa in carico” delle nuove competenze da parte di Regioni e Province sta creando una “cultura diffusa” delle politiche attive del lavoro e dei servizi all'impiego, dall'altro occorre anche considerare che le risorse umane trasferite dallo Stato alle Regioni e alle Province, per storia formativa ed esperienza professionale, non sempre sono impiegabili per l'erogazione dei “nuovi servizi” previsti dalla riforma.

A ciò bisogna aggiungere il fatto che la liberalizzazione del mercato del collocamento potrebbe produrre una concentrazione dei servizi di intermediazione e l'integrazione, presso un oligopolio di operatori, nonché potrebbe favorire il rischio di una scrematura dei lavoratori da collocare. E' verosimile immaginare che l'intermediario privato tenderà a privilegiare i lavoratori su cui l'investimento in formazione e orientamento può sviluppare un maggiore profitto e trascurare le categorie svantaggiate e i lavoratori con basso o debole titolo di studio, ovviamente meno redditizie. Il rischio, già evidenziato da studi di settore, è **la segmentazione delle fasce di utenza e dei relativi servizi offerti**. Si potrebbe verificare l'accentuarsi di un'offerta di servizi bipolare: da un lato, orientata al miglioramento della qualità dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro e rivolta alle fasce ad alta capacità di impiego o di ricollocazione professionale, dall'altro, orientata al reperimento di occupazioni temporanee per i lavoratori “marginali” o cosiddette “fasce deboli”.

In tale scenario, il ruolo di servizio pubblico diventa ancora più cogente, in quanto dovrà adoperarsi per ridurre le disuguaglianze nelle opportunità di accesso al mercato del lavoro tra lavoratori qualificati e non – e tra lavoratori abili e “diversamente abili”. Il rischio della

segmentazione non va sottovalutato. Per affrontarlo è necessario una sistematica **personalizzazione dell'intervento** erogato dai servizi per l'impiego, atteso che vi siano domande ed esigenze molto diverse cui rispondere, e nel contempo il **potenziamento dell'integrazione tra le funzioni dell'intervento**, dentro una logica di rete, cioè di integrazione territoriale tra funzioni, agenzie, risorse specializzate e competenti.

Le coordinate principe che si desumono dall'esperienza TESI – POINT sono dunque, da un lato, quella della personalizzazione dell'intervento, secondo modalità e criteri che si ispirano al concetto di “**centralità della persona**”, dall'altro, dell'**integrazione**, non solo tra politiche del lavoro – sociali – e formative, ma anche **tra soggetti e istituzioni competenti**. L'integrazione tra le istituzioni competenti è diventata ancor più centrale alla luce del processo di ampliamento delle competenze regionali e provinciali in materia di lavoro e in ragione della moltiplicazione del numero di attori titolari di funzioni di governo nel mercato del lavoro. Tale complessificazione sta modificando tempi e modi dei processi decisionali, con un ruolo sempre più rilevante di Regioni e Province, quest'ultime investite di un nuovo protagonismo nell'area delle politiche attive del lavoro e dei servizi all'impiego; ambito strettamente connesso con le politiche formative. La formazione, infatti, si situa al cuore delle politiche attive del lavoro e costituisce un nuovo aspetto dei diritti di cittadinanza e lo strumento principe di inclusione sociale. La valorizzazione del capitale umano si può, dunque, affermare che ad oggi rappresenta la cartina tornasole della “modernità” dei servizi per l'impiego, la cui efficienza ed efficacia va raccordata al ruolo in esse rivestito dalla formazione.

IL MAINSTREAMING DEI PROGETTI POINT-TESI

La fase di mainstreaming vede il coinvolgimento di soggetti in grado di promuovere e facilitare l'adozione dei prodotti POINT-TESI all'interno dei servizi per l'orientamento e l'occupazione. Per questo motivo le Parti Sociali già coinvolte nei partenariati di progetto (CGIL CISL e UIL, le associazioni datoriali, le Istituzioni ed il privato sociale), hanno dato la loro disponibilità a sedere nei tavoli di lavoro al fine di assicurare una efficace circolazione delle informazioni e dei prodotti dei progetti grazie alla messa a disposizione di mezzi e strumenti di comunicazione in uso da ogni singolo soggetto.

Il contributo di questi soggetti passa, inoltre, attraverso la costituzione di una “rete” di servizi alla domanda e all'offerta. Una “rete” che superi un'epoca di disorganicità e frammentarietà e inglobi al proprio interno una fornitura specialistica e mirata ai soggetti “diversamente abili” (nell'accezione sopra descritta e quindi riferita a tutte le fasce deboli, compresi i non certificati, e non esclusivamente ai portatori di handicap) quali *informazione, orientamento, formazione, selezione*, in un costante rapporto di attenzione per i mutamenti e i processi in atto nel sistema economico e sociale di riferimento.

Tale obiettivo si declina:

- dal punto di vista teorico, con l'integrare le diverse filiere della riabilitazione, prevenzione e formazione con le politiche del lavoro, in un'ottica tesa alla prevenzione della disoccupazione;
- dal punto di vista pratico, con la concertazione di “procedure”, a partire dalle quali ogni attore sia posto nella condizione di offrire la propria disponibilità coerentemente con i rispettivi ruoli.

Agli attori coinvolti nel mainstreaming si chiede dunque di impegnarsi al livello operativo fornendo informazioni cui ha accesso diretto per un'efficace ed efficiente sistematizzazione, diffusione e fruizione degli strumenti e dei prodotti realizzati dai progetti TESI – POINT.

Con l'attività di mainstreaming aspiriamo ad elaborare un sistema di governance dei prodotti TESI/POINT. E' sicuramente un obiettivo ambizioso, che ci piacerebbe anche solo in parte avviare.

Governance, in questa sede, si riferisce al processo che coinvolge istituzioni formali e quelle della cosiddetta "società civile". Le istituzioni sono l'espressione delle autorità pubbliche (governi), la società civile è il tessuto sociale costituito da una vasta gamma di associazioni locali, create dai cittadini.

Nel Libro Bianco, la Governance [COM(2001) 428] si coniuga con specifici concetti:

Apertura: le istituzioni devono essere aperte e vicine ai cittadini;

Partecipazione: dei cittadini nelle fasi di elaborazione, implementazione e verifica;

Responsabilità: chiare visioni e missioni del ruolo rivestito verso i cittadini;

Efficacia: chiare finalità, risultati attesi, compiti e valutazioni del loro impatto futuro;

Coerenza: le politiche devono essere orientate alla visione globale del sistema complesso (relazioni) per integrare sviluppo economico, socio-culturale ed ambientale,

Governance è, dunque, un processo relazionale che si sviluppa tra strutture pubbliche (governo e amministrazione), cittadini (capitale umano) e loro associazioni spontanee (capitale sociale). Un processo che lega a doppio filo: il capitale istituzionale, umano e sociale.

A riguardo si ricorda che:

il **Capitale Istituzionale** è costituito dai processi decisionali, dalla capacità organizzativa, dal supporto, dai servizi e dalle risorse, fornite dalle istituzioni che operano a qualsiasi livello di una comunità sociale;

il **Capitale Umano** è individuale: è costituito dall'insieme di conoscenze, abilità, competenze ed attributi che sono incorporati nelle singole persone e da costoro usate per creare una qualità della vita che riguarda il proprio benessere in relazione a quello sociale, economico, culturale ed ambientale del contesto in cui vivono;

il **Capitale Sociale** è prodotto dal capitale umano, ma, diversamente da quest'ultimo, è un capitale relazionale che non appartiene esclusivamente alla singola persona, bensì alla collettività che lo crea e lo utilizza. Il capitale sociale è l'insieme di reti relazionali che facilitano la cooperazione all'interno di gruppi e tra di essi, producendo valori, norme e comportamenti di riferimento.

Governance, nel caso specifico di TESI-POINT, è, dunque, da intendersi come la ricerca di una modalità di gestione delle relazioni e le interdipendenze tra i prodotti realizzati. E' evidente che elaborando un modello di governance dei prodotti sarà automaticamente chiamato in causa il ruolo e l'autonomia di ciascuna organizzazione deputata all'utilizzo e alla gestione dello strumento. Pertanto le relazioni che si identificheranno nell'ambito dei prodotti possono essere considerate una sorta di "cartina tornasole" del livello di responsabilità, consapevolezza, impegno e partecipazione richiesto a ciascun attore sociale coinvolto nella governance del sistema delle relazioni tra domanda ed offerta di lavoro.

Il presupposto su cui muove lo sviluppo del modello è che la messa a sistema dei prodotti e strumenti realizzati nell'ambito del progetto sviluppano relazioni circolari, ricorrenti e interattive, per le quali più cresce la capacità di una componente, maggiormente incrementa la capacità delle altre. La "governance" risulta quindi finalizzata alla crescita ed all'empowerment delle componenti che gestiranno e utilizzeranno i prodotti. In tale sede l'empowerment si identifica con capacità di

gestire un processo che include confronto, discussione, negoziazione e, inevitabilmente anche conflitto.

Il modello da sviluppare punta dunque a produrre empowerment organizzativo. Ciò richiede di operare contestualmente sulla dimensione individuale di ciascun attore sociale e nel contempo sulle relazioni di sistema che si sviluppano nell'interazione funzionale.

7. I PRODOTTI DI TESI POINT

Il PERCORSO PER L'ORIENTAMENTO si struttura in **quattro volumi** interrelati dal punto di vista logico e operativo. Ciascun volume raccoglie materiali e strumenti operativi, la cui adozione e utilizzo rimanda ad uno o più attori istituzionali che esercitano competenza nello specifico ambito operativo.

1. Il primo volume è dedicato ai percorsi personalizzati per l'orientamento al lavoro di specifiche categorie di utenze (detenuti, ex-detenuti, minori disabili, minori a rischio di dispersione scolastica;

2. il secondo volume è dedicato alle modalità di gestione dell'orientamento;

3. il terzo è dedicato all'avviamento al lavoro, sia presso aziende che nella modalità dell'auto-impiego o creazione d'impresa;

4. il quarto è incentrato sugli strumenti di promozione e tutela della qualità del lavoro: dalla certificazione UNI EN ISO 9000 alle pari opportunità, alla cultura sindacale.

Il PRIMO volume è dedicato ai percorsi personalizzati per l'orientamento al lavoro di specifiche categorie di utenze e si struttura in tre parti fondamentali

▣ 1. DROP OUT

Per questa categoria di utenza è stato elaborato un percorso coordinato che coinvolge Centri di Formazione Professionale e Istituti scolastici, prefigurando un sistema integrato di prevenzione dell'abbandono e rimotivazione del giovane. Gli strumenti si articolano su due fronti:

- formazione/sensibilizzazione degli insegnanti fornendo loro nuove chiavi di lettura del disagio giovanile, nonché strumenti per orientare il ragazzo verso un percorso di supporto individuale;

- linee guida per la realizzazione di interventi di supporto rivolti ai ragazzi a rischio di dispersione scolastica, in età compresa dai 14 ai 16 anni (counseling di orientamento individuale, visite guidate presso i CFP, progetti formativi personalizzati, supporto individualizzato per adolescenti con problemi di apprendimento, sostegno psicologico).

L'approccio metodologico e gli strumenti elaborati (protocollo sulla dispersione) offrono un framework utilizzabile da istituti scolastici e centri di formazione professionale per elaborare una didattica mirata alla persona e finalizzata a contenere il fenomeno della dispersione scolastica.

▣ 2. DETENUTI ED EX DETENUTI

Grazie all'attivazione dei network di Point è stato sottoscritto un protocollo di intesa tra DAP carceri e ministero di Grazia e Giustizia, grazie al quale si afferma la pari dignità tra azioni di controllo e di riabilitazione, creando le precondizioni per una nuova "ri-abilitazione" al lavoro. Il protocollo, definendo percorsi personalizzati di accoglienza e accompagnamento a carattere socio-lavorativo, permette agli istituti di pena l'acquisizione di un modello sperimentale e replicabile

Per gli ex-detenuti, invece, gli strumenti prodotti si sostanziano in un percorso strutturato in 5 steps: 1) interventi di supporto alle azioni formative rivolte prioritariamente agli operatori dell'orientamento; 2) interventi a supporto dei servizi per l'impresa, finalizzati alla valutazione delle competenze; 3) attività di empowerment e di orientamento rivolte agli ex-detenuti; 4)

interventi di supporto all'inserimento professionale per la costruzione di una rete tra imprese e centri di orientamento, nonché per l'accompagnamento al lavoro; 5) coinvolgimento del DAP nel monitoraggio e valutazione dei processi attuati e per promuovere le buone prassi.

L'approccio metodologico e gli strumenti elaborati per l'inserimento lavorativo degli ex-detenuti configurano un duplice percorso:

- sul fronte degli ex-detenuti, il counseling come relazione d'aiuto individuale rivolto a piccoli gruppi di exdetenuti e finalizzato alla crescita e all'emancipazione dell'individuo che comprende anche il re-inserimento lavorativo;
- sul fronte imprenditoriale, la sensibilizzazione in positivo circa le potenzialità degli ex-detenuti e la costituzione di un network di imprese.

Gli utilizzatori degli strumenti risultano: operatori di istituti di pena, operatori dell'orientamento, assistenti sociali ed educatori, operatori di associazioni datoriali.

■ 3. MINORI PORTATORI DI DISABILITA'

Per questa categoria di utenti, il prodotto finale è rappresentato da un set di strumenti teso ad accompagnare l'utente nelle sue dinamiche di sviluppo e a favorire il dialogo tra sanità, scuola e famiglie. Gli strumenti realizzati risultano i seguenti:

- PEI – piano educativo individualizzato che comprende la formazione della Diagnosi Funzionale (DF), cioè la descrizione analitica della compromissione funzionale dello stato psicofisico dello studente in situazione di handicap;
- Profilo Dinamico Funzionale (PDF) mediante il quale è possibile seguire un primo periodo di inserimento scolastico e indicare il prevedibile livello di sviluppo che l'alunno in situazione di handicap potrebbe possedere nei tempi brevi e nei tempi medi;
- Piano Educativo Individualizzato (PEI) degli studenti disabili in cui vengono esplicitati gli obiettivi e pianificato il lavoro scolastico in continuità concettuale con gli strumenti per la diagnosi Funzionale e il Profilo Dinamico Funzionale. Nell'ambito dei PEI sono state inoltre elaborate schede di osservazione per gli insegnanti, finalizzate ad individuare i punti di forza e di debolezza dello studente. Infine, il gruppo di lavoro ha prodotto anche strumenti di orientamento a supporto di docenti, allievi e famiglie per la scelta del percorso formativo dopo la terza media.

Nel complesso gli strumenti e il modello elaborato si rivolgono a tutte le strutture e gli attori che si occupano di minori portatori di disabilità nei percorsi formativi/educativi

Il SECONDO volume si sostanzia in un protocollo di orientamento e bilancio delle capacità

Si tratta di protocollo di orientamento innovativo non tanto nei contenuti, che ricalcano abilmente i percorsi di orientamento già consolidati, quanto nella sua modalità di utilizzo. Il volume contiene un unico protocollo, cioè un unico iter procedurale di accoglienza, presa in carico ed accompagnamento del soggetto socialmente svantaggiato, che richiede di essere utilizzato contestualmente in strutture diverse e da soggetti differenti, attraverso una strategia di rete territoriale.

In particolare, il protocollo precede su due percorsi paralleli:

- uno, pensato per un primo diretto contatto coi i destinatari finali (soggetti svantaggiati) e incentrato sulla individuazione di quei dati-utente che possono risultare utili alla generazione di banche dati attendibili e alla rilevazione di informazioni utili per le successive fase di rinvio a servizi di carattere specialistico;
- l'altro rivolto al sistema datoriale, teso ad indicare e fare emergere difficoltà, problematiche, e quant'altro possa risultare limitativo all'inserimento in azienda di soggetti deboli.

Più in generale, si può affermare che il protocollo sviluppa linee guida per:

- l'organizzazione del servizio di orientamento;
- le procedure di rilevazione delle variabili organizzative aziendali connesse all'integrazione dei soggetti svantaggiati;
- la procedura di accoglienza;
- la procedura di informazione orientativa;
- la procedura di formazione orientativa;
- la procedura di consulenza orientativa;
- gli strumenti di rilevazione;
- le procedure di installazione e gestione della banca dati.

Il TERZO volume offre un percorso di orientamento alla creazione d'impresa e all'avviamento al lavoro.

In pratica il volume si concretizza in linee guida per l'orientamento alla creazione, allo sviluppo e al consolidamento delle imprese sociali. L'originalità del volume è nella definizione di un percorso che:

- si rivolge ad una triplice categoria di utenti: potenziali imprenditori, orientatori ed imprese del terzo settore già avviate;
- stimola a ripensare/migliorare la qualità del servizio di inserimento lavorativo.

Il punto di forza del volume consiste nell'unione tra gli aspetti di inquadramento generale, di valutazione delle competenze base, di trasferimento di conoscenze di marketing, finanziarie e amministrative, imprescindibili per lo sviluppo di qualsiasi attività e le analisi proprie del terzo settore, arricchite da elaborazioni di strumenti e casi esemplificativi di buone prassi.

In particolare la documentazione si concretizza in tre sessioni info-formative:

- il quadro di riferimento in cui è effettuato la mappa dello stato del mercato del lavoro in riferimento al terzo settore e alle recenti modificazioni degli assetti economico e sociale oggi in corso
- strumenti e approcci per l'orientamento alla creazione d'impresa, suddivisi in una prima parte dedicata alla valutazione delle caratteristiche anche motivazionali e personali del potenziale imprenditore e una seconda parte incentrata sullo sviluppo delle capacità di progettualità imprenditoriale
- una mappa degli aspetti rilevanti e caratteristici dell'imprendere sociale.

Il QUARTO volume è dedicato alla qualità del lavoro. Si struttura in tre parti fondamentali:

□ QUALITÀ E INSERIMENTO LAVORATIVO

La prima parte si pone l'obiettivo di fornire delle linee guida di riferimento sul tema della qualità e certificazione in base alla Norma UNI EN ISO 9001:2000 per il settore socio assistenziale ed in particolare per le cooperative sociali di tipo A e B, con specifico riferimento ai processi di inserimento lavorativo.

Il punto di forza del documento consiste nell'unione tra la fruibilità immediata di una visione d'insieme dell'applicazione normativa alle strutture socio assistenziali e l'analisi pratica del processo di inserimento lavorativo, arricchita da elaborazioni di strumenti e buone prassi.

□ PARI OPPORTUNITA'

La sezione dedicata alla problematica genere si concretizza in due proposte di sensibilizzazione/formazione:

- un percorso di formazione per la figura del Facilitatore di pari opportunità prevista nei servizi per il lavoro pubblici e privati;
- un percorso di sensibilizzazione sulle tematiche delle pari opportunità

□ CULTURA SINDACALE

La sessione dedicata alla cultura sindacale offre come strumenti utili delle schede informative sui diritti (riferimenti legislativi) delle categorie svantaggiate nell'inserimento lavorativo. A corredo dei riferimenti legislativi vi è un paragrafo di domande/risposte frequenti. Le schede riguardano le seguenti problematiche: disabilità, detenuti e lavoro, dipendenza, aids, immigrazione, piani di zona.