

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

DOTTORATO DI RICERCA IN

Criminologia

Ciclo XXIII

**Settore Concorsuale di afferenza:** 14/D1

**Settore Scientifico disciplinare:** SPS/09

TITOLO TESI

**Se il lavoro è l'unica risposta**

***Studio comparato sulle pratiche di accompagnamento  
al lavoro di fasce svantaggiate nelle città di Bologna e Valencia***

**Presentata da:** dott.ssa Cinzia Tafuro

**Coordinatore Dottorato**

**Prof.ssa Roberta Bisi**

**Relatore**

**Prof. Federico Chicchi**

**Esame finale anno 2013**



## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	p. 5
<b>1. LAVORO E FASCE DEBOLI</b>	
1.1 I mutamenti sociali in atto	p. 14
1.2 Le trasformazioni del lavoro	p. 16
1.3 Nuove debolezze e rischio di esclusione	p. 19
1.4 Il ruolo del lavoro oggi: appartenenza, identità, socializzazione	p. 23
1.4.1 <i>Se il lavoro è l'unica risposta</i>	p. 31
<b>2. TRA CAPACITAZIONE E ATTIVAZIONE</b>	
2.1 Politiche del lavoro: orientamenti e pratiche	p. 40
2.2 La capacitazione all'interno del paradigma dell'attivazione	p. 46
2.3 Capacitare soggetti svantaggiati: tra autonomia e socialità	p. 54
<b>3. GOVERNANCE TERRITORIALE ED INCLUSIONE</b>	
3.1 I nuovi <i>welfare</i>	p. 64
3.1.1 <i>Verso una cittadinanza attiva</i>	p. 72
3.2 Governance, rete, patti	p. 74
3.3 Imprese, terzo settore, servizi	p. 79
3.3.1 <i>Le imprese</i>	p. 80
3.3.2 <i>Il terzo settore</i>	p. 85
3.3.3 <i>I servizi pubblici</i>	p. 89
3.3.4 <i>Contesti inclusivi e processo di sistema</i>	p. 91
<b>4. LA RICERCA: OGGETTO, METODOLOGIA E AMBITI DI INDAGINE</b>	
4.1 Oggetto e ambiti di indagine	p. 97
4.2 Le ipotesi della ricerca	p. 99
4.3 Metodologia della ricerca	p. 101
<b>5. ANALISI DI SFONDO E DELINEAZIONE DEI CONTESTI</b>	
5.1 Analisi di sfondo: uno sguardo al contesto	p. 103
5.2 Il contesto valenciano	p. 104
5.3 Il contesto bolognese	p. 135

## **6. CASI E APPROFONDIMENTI**

- 6.1 Lo studio dei casi p. 163
- 6.2 I casi del territorio valenciano p. 165
- 6.3 I casi del territorio bolognese p. 189
- 6.4 Alcuni dati complessivi p. 211

## **7. COMPARAZIONE TRASVERSALE E BUONE PRASSI**

- 7.1 Le risultanze in chiave comparativa p. 216
- 7.2 Buone prassi trasferibili p. 230
- 7.3 Verifica delle ipotesi ed alcune note di sintesi p. 232

## **8. CONCLUSIONI: AMBIGUITA' RICORRENTI** p. 235

**Bibliografia di riferimento** p. 245

***Appendici: Strumenti di indagine***

## INTRODUZIONE

Il tema degli inserimenti lavorativi, oggetto centrale del nostro scritto, rivolti a fasce svantaggiate è, senza dubbio, un argomento molto ampio che chiama in causa diversi aspetti: dalle politiche del lavoro alle politiche sociali, dal ruolo dei servizi a quello del terzo settore, dalle competenze delle figure professionali coinvolte alla distinzione tra fasce deboli “tradizionali” e fasce deboli emergenti. Ma, al di là di tale emergente complessità, oggi più che mai ci troviamo di fronte ad un bivio dettato da una epocale crisi economico finanziaria che porta disoccupazione, impoverimento, esclusione e che, se non adeguatamente gestita, rischia di dividere drammaticamente la società in lavoratori e non lavoratori, in cittadini di serie A e cittadini di serie B. Chi rischia di rientrare, dunque, nella categoria dei “sopranumerari<sup>1</sup>” sono, *in primis*, i già deboli, gli svantaggiati cronici, chi ha un disagio psico-sociale di lunga durata, chi non ha strumenti per affrontare cambiamenti e sfide nuove e chi, per attivarsi, ha bisogno di tempo e affiancamento. L’interesse ad approfondire un tema così vasto e complesso nasce proprio da queste brevi e introduttive considerazioni frutto di un’analisi partecipata, ovvero dall’esperienza lavorativa, e da anni di studio e ricerca sociale.

Nel corso della trattazione teorica abbiamo così esplorato diverse tematiche che, a nostro parere, ci hanno accompagnato nella definizione dell’ambito di indagine come più avanti esplicheremo.

Ci siamo interrogati quindi sul ruolo che ha oggi il lavoro alla luce dei cambiamenti avvenuti, ed in particolare ci siamo chiesti se il lavoro, così trasformato, può tutt’ora rappresentare fonte di identità, socializzazione e realizzazione per “gli esclusi”.

Senza avere la pretesa di rispondere in maniera esaustiva ai quesiti che di volta in volta insorgevano, abbiamo tuttavia fatto riferimento alle più significative riflessioni presenti in letteratura. Castel e Bauman, ad esempio, sul tema dei cambiamenti relativi alla società, parlano di individualizzazione e frammentazione dei legami sociali. Delineano un quadro di insicurezza dove il cittadino deve fare i conti con uno scenario precario e deve continuamente adattare la propria identità (*identità mutevoli*) a seconda della situazione. Si parla infatti di diritti esauriti, di sapersi vendere, di essere impresa di se stesso. Paci distingue per chi e come questa

---

<sup>1</sup> Coloro che esperiscono una difficoltà sociale a causa della loro posizione periferica ed involontaria sul mercato del lavoro (Castel 1995, Donzelot, 1994).

flessibilità può rappresentare un'opportunità, pensando a chi possiede già proprie risorse e un capitale sociale considerevole. A conferma della traccia seguita, Sennet parla di cultura del rischio, sottolineando la prevalenza di una dinamica meritocratica. Nel prosieguo dell'analisi e affrontando il tema delle trasformazioni del lavoro, è stato inevitabile affrontare, pur per larga sintesi, i temi della globalizzazione, ed in particolar modo della flessibilità: contrattuale/occupazionale, retributiva, produttiva, funzionale.

Gallino in tal senso, ci aiuta a mettere in evidenza i legami esistenti tra flessibilità e disuguaglianza anche se, per quanto ci riguarda, ci siamo soffermati soprattutto su coloro che sommano al disagio psicosociale, un disagio economico e lavorativo.

Cambia dunque il significato che viene attribuito al lavoro. Questo è sempre più evidente con la crisi economico-finanziaria sopraggiunta negli ultimi anni. Tale scenario di precarietà e insicurezza genera altresì nuove fasce deboli e aumenta il rischio di esclusione sociale.

Per le fasce deboli "storiche" diventa sempre più difficile accedere al mercato del lavoro col rischio di cronicizzare la propria esclusione e il proprio svantaggio. Paugam parla di aree di *squalificazione sociale*, Castel di *desaffiliation* (disassociazione sociale), mentre Nicola Negri individua, seguendo a tal proposito un dibattito significativo, dei criteri per distinguere povertà da esclusione suggerendo di non considerare solo parametri economici ma anche le risorse più generali che la persona ha a disposizione e l'oggettività di un contesto fattosi oggettivamente più o meno difficile.

Castel incentra la sua analisi sul rapporto tra lavoro e società, individuando tre aree di posizionamento e aiutandoci dunque molto su quella che sarà la nostra indagine empirica:

1. Area dell'integrazione: lavoro garantito e relazioni stabili;
2. Area della vulnerabilità: lavoro precario e relazioni fragili;
3. Area della *desaffiliation*: assenza di lavoro e isolamento sociale.

Con tale distinzione Castel ci aiuta a collocare e in un certo senso a dare una definizione sul target da noi privilegiato nel lavoro di ricerca perché, pur semplificando molto, l'autore sembra rispondere ai seguenti quesiti: cosa distingue e come distinguere le fasce deboli tradizionali da quelle cosiddette emergenti? In che modo possiamo individuare delle caratteristiche distintive che ci consentano di non "mischiare" popolazioni eterogenee in termini di bisogni? Come poter rispondere adeguatamente differenziando politiche e servizi?

Per noi quindi fasce deboli tradizionali sono coloro che si presentano con una biografia difficile, con un disagio psico-sociale, una frammentazione sia lavorativa sia sociale; le nuove fasce deboli partono da uno svantaggio prioritariamente legato al lavoro: bassa scolarità, precarietà delle esperienze frammentate di lavoro, età. Per ciò che riguarda la prima tipologia, le fasce svantaggiate da noi definite, è la distanza dall'unità produttiva l'elemento principale di esclusione al lavoro; la necessità manifesta è quindi quella di un maggior accompagnamento e sostegno. Inoltre d'Angella afferma che il lavoro, per queste persone, rappresenta solo uno degli elementi da sviluppare, insieme agli affetti, alla casa e ai saperi.

Parlando di inserimenti lavorativi il tema del riconoscimento è centrale e come afferma Honneth per raggiungere una "vita buona" si devono promuovere condizioni strutturali, materiali e comunicative. Diversamente le conseguenze del misconoscimento producono inesorabilmente privazione dei diritti ed esclusione; minaccia dell'identità. L'assenza di riconoscimento porta alla solitudine, all'umiliazione, all'inattività e, infine, all'esclusione.

Punto centrale è dunque il riconoscimento e la garanzia dei processi e dei luoghi nei quali tale riconoscimento oggi avviene. Il lavoro rappresenta ancora oggi il luogo privilegiato del riconoscimento?

Da una parte si parla di fine del lavoro mentre dall'altra si afferma che il lavoro risulta essere ancora lo strumento che abilita il soggetto nella società, ha conservato la sua centralità, ha un forte valore di relazione sociale.

Il lavoro rimane ancora uno strumento efficace per gli inserimenti lavorativi delle popolazioni deboli?

Partiamo da Ambrosini laddove afferma che una persona non può considerarsi socialmente inserita solo per il fatto di svolgere un'occupazione remunerata. Alcuni autori (Bergamaschi) affermano che a causa dell'erosione della società, il lavoro ha perso la caratteristica di *grande integratore* ma continua ad essere rappresentato come il luogo privilegiato per l'affermazione di sé in quanto garantisce il riposizionamento all'interno della società e l'acquisizione di un ruolo produttivo. Ma per affermare che ancora oggi il lavoro conduce alla socialità e alla cittadinanza devono esistere delle precondizioni oggi minacciate e a volte inesistenti:

1. crescita economica e piena occupazione; si tratta di condizioni che sembrano ormai molto lontane e, proprio in virtù di questo fatto, occorre ripensare gli strumenti per praticare un reale sviluppo socio economico del territorio, quanto meno a livello locale;

2. inserimento nel mercato ordinario dopo le esperienze in transizione, per consentire la fuoriuscita da circuiti assistenziali e il raggiungimento di una reale autonomia.

Oggi facciamo i conti con un mercato del lavoro altamente competitivo e per chi ha un disagio “cronicizzato” la risposta può essere la permanenza in laboratori protetti, lavorando dunque sul mantenimento. Solo per coloro che si presentano con delle risorse aggiuntive (capacità relazionali, ecc) è possibile rafforzare alcune capacità di base, riqualificare la persona e accompagnarla nel mondo del lavoro, passando, a volte, da esperienze transitorie protette (tirocini in contesti *profit*, cooperazione sociale).

Ma la risposta da offrire alle persone disagiate deve essere sistemica e intervenire anche sul piano sociale e relazionale, pena il fallimento del percorso lavorativo e dell'intero processo di autonomia.

I percorsi transitori non devono essere letti esclusivamente sotto una lente assistenziale ma devono essere riconosciuti come un necessario passaggio per far acquisire alla persona le proprie *capabilities*, non richiedendo dunque un'attivazione *tout court* ma mettendo in campo pratiche di sostegno differenziate e personalizzate (non per macrocategorie); lavorare sul coinvolgimento della persona e sul potenziamento delle sue capacità di scelta ed elaborazione.

In tale prospettiva occorre allora pensare alla persona come a un “intero” e FARSENE CARICO.

Dopo aver affrontato i temi delle trasformazioni del lavoro e il ruolo che il lavoro ancora oggi svolge, abbiamo qui cercato di comprendere i principi di attivazione e capacitazione promossi dalle attuali politiche del lavoro che parlano di attivazione, per sottolineare il ruolo attivo che l'utente deve svolgere; di corresponsabilizzazione, pena l'esclusione dai programmi di inserimento; di *empowerment* dell'individuo in termini di capacità e competenze professionali.

Molti sono gli autori che evidenziano gli aspetti critici di tale approccio di fronte ad un sistema competitivo e precario. Seguendo Sen e Bonvin per inserire un soggetto all'interno di un percorso capacitante occorre sviluppare in primo luogo la possibilità di scelta.

Nussbaum non parla solo di diritti esigibili ma pone al centro l'unicità della persona come passaggio necessario per ricalibrare le politiche economiche e sociali: la capacitazione di una persona non è altro che l'insieme dei funzionamenti (concreti)



che essa è in grado di realizzare, a patto che la persona venga opportunamente messa nelle condizioni di poter agire in maniera proporzionata alle proprie risorse. La responsabilità non è dunque solo dell'individuo ma anche delle politiche pubbliche, dello Stato che ha il compito di rimuovere gli ostacoli e i vincoli consentendo in tal modo all'individuo di realizzarsi.

Inevitabile parlare quindi di capitale sociale per sottolineare l'insieme di risorse relazionali (e non solo) necessarie alla piena realizzazione dei funzionamenti della persona e alla sua capacitazione.

Parlare di attivazione e capacitazione con riferimento alle fasce svantaggiate di nostro interesse ci conduce inevitabilmente ai temi dell'autonomia e della socialità e all'approccio da seguire nel promuovere tali percorsi, per noi prettamente socio-educativo. Ma per poter lavorare con la persona verso un percorso di autonomia devono, anche in questo caso, però essere presenti delle precondizioni:

- la stabilità (mettere radici);
- continuità;
- amicizie (avere relazioni);
- vivere la propria comunità (cittadinanza);
- ricevere adeguate cure mediche (diritti).

L'autonomia, dunque, e la resilienza, ovvero la capacità di sapersi adattare in maniera positiva alle avversità sono i fattori presi in considerazione da Premoli e Stein che individuano alcuni elementi che sostengono il concetto di resilienza legati al percorso di autonomia:

- sviluppare rapporti di fiducia;
- potenziare identità, autostima e capacità di elaborazione della propria storia di vita;
- essere capaci di elaborare progetti futuri;
- sentirsi competenti, capaci.

L'operatore sociale diventa così agente di cambiamento e adotta un approccio centrato sul lavoro di rete ma rispettando tempi e scelte dell'utente. La metodologia è quella dell'accompagnamento e del sostegno, dell'ascolto, senza fornire risposte "preconfezionate" (Valkenburg).

Dal nostro punto di vista dunque non è solo la persona a doversi attivare. Occorre infatti capacitare anche il contesto, capire cosa comprende il concetto di contesto? E

come si deve strutturare il lavoro di rete per favorire gli inserimenti lavorativi delle fasce svantaggiate?

Per comprendere la complessità di tale sistema occorre scorrere i cambiamenti avvenuti parlando di *welfare*. Paci parla di nuovi *welfare*: workfarista e societario. Da una parte si assiste ad un *welfare* che punta sull'attivazione dall'altra si sta sviluppando un *welfare* societario, comunitario, che prevede un maggior coinvolgimento e attivazione della cittadinanza.

Ma al di là delle nuove configurazioni del *welfare*, l'elemento nodale che ci interessa esplorare riguarda il tipo di risposta che i servizi di *welfare* locali forniscono e le modalità con cui lo fanno: una lettura reale dei bisogni, un monitoraggio più attento, uscire dalla pura logica prestazionale dei servizi e dal "ricatto" del contenimento della spesa sociale.

Attivare le risorse territoriali, ridefinire i ruoli degli attori coinvolti e sottolineare un ruolo di regia degli enti pubblici. Si rende dunque necessario un lavoro di *governance* partecipata in grado di promuovere una forte alleanza tra istituzioni, organizzazioni e cittadini e che, a livello più macro, ridefinisca le modalità di integrazione tra i diversi sottosistemi: economico, politico amministrativo, e socio culturale (Orsi, La Rosa).

Fare *governance* significa dunque (Stoker) costruire e agire dentro ad un modello reticolare superando le relazioni gerarchiche. Lo strumento per la realizzazione di questo modello potrebbe essere il patto territoriale (per l'inclusione) di natura sistemica che parta però da alcuni elementi chiari: l'oggetto dell'accordo, le finalità che si intendono perseguire, gli enti firmatari, il campo di applicazione, gli impegni dei firmatari, il tipo di *governance* e di coordinamento adottato, le attività da promuovere e realizzare. Si parla dunque di responsabilità sociale di territorio o di territorio attivo all'interno del quale gli attori "attivi" e coinvolti dal processo di inserimento lavorativo sono le imprese, il terzo settore ed i servizi pubblici, oltre che il soggetto stesso e la comunità.

Ognuno di questi attori dovrebbe agire un ruolo circoscritto e definito consentendo in tal modo la creazione di un modello sistemico di accompagnamento al lavoro di fasce svantaggiate.

Se in un primo momento non era nostra intenzione definire un modello di inserimento lavorativo, proseguendo sia nell'indagine empirica sia nell'exkursus teorico, è stato quasi inevitabile, oltre a estrapolare e fissare delle buone pratiche, mettere insieme i diversi aspetti che man mano emergevano e che andavano così a ricomporre il quadro, delineando quindi un vero e proprio modello. C'è da dire che volutamente si

tratta di un modello che non entra nel dettaglio delle azioni/fasi (metodologia, competenze delle figure professionali coinvolte, modelli organizzativi, ecc.), pur nominandole, ma si propone come un modello “di sistema” che fornisce una sorta di fotografia di quel che a nostro parere dovrebbe essere il processo di inserimento lavorativo di gruppi maggiormente vulnerabili.

Per ciò che riguarda in particolare la ricerca empirica, non potendo dunque approfondire tutti gli aspetti complessi del tema abbiamo circoscritto il nostro ambito di indagine, azioni di accompagnamento al lavoro di fasce deboli, scelto un target distintivo, persone con problemi di dipendenza da sostanze psicotrope, e delimitato lo studio comparativo tra due territori europei: Valencia e Bologna.

Scopo del presente lavoro di ricerca è dunque quello di comparare due contesti metropolitani, valenciano e bolognese, sulle azioni di accompagnamento al lavoro rivolte a fasce svantaggiate aprendo non solo un confronto su alcune tematiche trasversali, ma cercando di mettere in evidenza gli elementi che ci consentono di individuare e segnalare delle buone pratiche trasferibili, partendo dunque dal presupposto (poc’anzi esplicitato) che capacitare una persona significa innanzitutto offrirle congrue opportunità di scelta, nel senso seniano e come spiegato dalla stessa Nussbaum, ma soprattutto accompagnarla e sostenerla nel percorso di inserimento lavorativo e, in parallelo, sociale.

Le biografie delle persone incluse nel nostro target sono spesso frammentate e costellate da episodi fallimentari; per questa ragione il bisogno raccolto è quello di un sostegno, motivazionale e orientativo, ma che segua un approccio socio educativo capace di fornire, alla persona, una risposta integrata, di unicità. Un intervento capace dunque di agire sull’autonomia, sull’autostima, sull’elaborazione delle proprie esperienze di vita e lavorative, nonché su elementi anche di contesto quali la casa, le reti amicali e familiari, spesso compromesse. L’elemento distintivo che consente di agire in questa direzione è il lavoro di collaborazione tra i diversi servizi e la co-progettazione del percorso con l’utente stesso, sulla dimensione sociale in modo da ridurre il rischio di abbandono del posto di lavoro e quindi di ricaduta.

Alla luce delle nostre ipotesi, corresponsabilizzare acquista un significato diverso rispetto a quello comunemente fornito quando si parla di politiche attive. Significa esserci, con la persona, monitorare per sostenere, non solo per controllare, favorire il rafforzamento delle capacità sociali e lavorative, se necessario passando da esperienze protette, ma osando anche inserimenti diretti nel mercato del lavoro

ordinario, chiedendo alle imprese *profit* di non avere uno spirito caritatevole ma di essere a tutti gli effetti partner di queste progettazioni complesse.

Significa preoccuparsi di fornire risposte ai bisogni di socialità e di cittadinanza, significa intervenire culturalmente sui contesti di vita.

Omettere questi complessi significati e bypassare l'esigenza di intervenire coralmemente sui problemi, spesso a causa dei forti e continui tagli alla spesa sociale, rischia di far perdere le persone per strada e di individuare nella sicurezza sociale il problema emergente della nostra società.

Va precisato che la ricerca, tra l'altro, è stata condotta in momenti differenti e in una situazione di forte cambiamento politico ed economico sia a livello europeo sia per ciò che riguarda i due territori presi in considerazione. Basti pensare che, nella fase conclusiva del presente scritto, entrava in vigore la Riforma del lavoro cosiddetta Fornero che ha cambiato ulteriormente gli scenari in termini di politiche attive e loro implementazione.

Ci auguriamo che, con il nostro lavoro, si possa da una parte (quantomeno) far chiarezza sulle priorità e sulle emergenze relative al tema inclusione e lavoro, dall'altra delineare sviluppi operativi possibili, generativi di buone pratiche.

## **CAPITOLO 1**

### **LAVORO E FASCE DEBOLI**

Nel corso del presente capitolo, come anticipato nell'introduzione, cercheremo di delineare quali sono gli elementi che hanno modificato e continuano a modificare il ruolo del lavoro, esaminando sia i cambiamenti avvenuti all'interno della società attuale sia le principali trasformazioni che hanno interessato il mondo del lavoro negli ultimi anni. Il tentativo è quello di offrire una panoramica generale dei contenuti del lavoro, passando obbligatoriamente dal tema della crisi economica e finanziaria degli ultimi cinque anni, per poter evidenziare alcuni aspetti che ci consentono di affermare quanto il lavoro rappresenti ancora oggi uno degli strumenti, se non a volte il principale strumento, di riscatto sociale, di identificazione e di riconoscimento. Ciò che, a nostro parere e come vedremo, emerge è un legame sempre più evidente tra questi cambiamenti e l'insorgere di nuove diseguaglianze sociali nonché il legame che intercorre tra le trasformazioni del lavoro e l'acuirsi di svantaggi e debolezze per coloro che già si presentano con problematiche socio economiche.

Non essendo espressamente questa la sede per approfondire in maniera estesa le riflessioni sui fenomeni sociali emergenti, si sono privilegiati alcuni concetti chiave, come individualizzazione, sicurezza sociale e precarietà, che rappresentano gli elementi rilevanti per poter parlare di autonomia, di percorsi di emancipazione e di fuori uscita dai sistemi assistenziali puri, quali aspetti "centrali" del nostro percorso di analisi e ricerca.

Quale ruolo ha dunque oggi il lavoro alla luce dei cambiamenti avvenuti?

## 1.1 I mutamenti sociali in atto

Delineare un quadro, seppur sintetico e generale dei mutamenti che interessano la società contemporanea, significa considerare una dimensione multifattoriale che concorre alla creazione di nuove diseguaglianze; crediamo sia opportuno partire dal tema dell'individualizzazione, come elemento co-determinante e non esclusivo, e lo facciamo facendo riferimento privilegiato Castel e Bauman quando parlano della forte spinta individualistica, del proliferare di legami sociali sempre più frammentati, della conseguente perdita del senso della collettività e dell'aumento della percezione di insicurezza. In tale ottica cresce la sensazione di non essere più socialmente protetti sia per un diffuso sentimento di precarietà dovuto, tra le altre cose, all'impossibilità di prefigurare un lavoro stabile; sia per la relativa incapacità delle istituzioni di operare a tutela dei diritti sociali. Essere nell'insicurezza sociale significa dunque essere incapaci di controllare il proprio futuro, essere condannati a vivere "alla giornata" (Castel, 2007).

Un altro elemento in trasformazione che alimenta una spinta individualistica è, a parere degli autori citati, il venir meno di forme collettive di riferimento, in particolare per ciò che riguarda le forme organizzative dei lavoratori. Tale situazione conduce a una sorta di re-individualizzazione del modo di assumere impegni lavorativi. Per le persone disoccupate di lunga durata inoltre, l'insicurezza non è solo rischio di rimanere privi delle tutele statali, ma, seguendo il ragionamento di Castel, si tratta altresì di non avere elementi per raggiungere e permanere nella propria indipendenza sociale e non avere risorse di fronte al futuro; in altre parole i loro diritti sono "esauriti". L'emergenza del momento, acuita dalla crisi finanziaria, è che questa insicurezza coinvolge sempre più sia le figure giovani, che non riescono ad accedere al mondo del lavoro (al maggio 2012 il tasso di disoccupazione giovanile in Italia ha raggiunto il 32,5%) sia le stesse persone occupate "povere", il così detto fenomeno del *working poor*, che trova la sua maggior causa nella mancanza di garanzia delle condizioni minime di esistenza (tutto ciò sarà approfondito meglio più avanti parlando di precarietà).

Inoltre Ferrucci (2010) afferma che *"nelle società occidentali contemporanee si starebbe diffondendo un nuovo individualismo, diverso da quello delle rivoluzioni moderne teorizzato già da Tocqueville e Weber; oggi non sono più le identità che contano bensì i processi mediante i quali vengono costruite e il loro veloce mutamento. Il mondo in cui viviamo è in continua evoluzione e richiede capacità di adattamento, ricorrendo alla riflessività, cioè al costante ripensamento del proprio sé"*

*interiore*". Il concetto di riflessività è infatti frequente in molti *sociologi contemporanei*, tra i quali Beck, Giddens, e Bauman, per i quali aumenta la parte di biografia aperta da personalizzare rendendo l'uomo artefice del proprio destino, creatore di se stesso. L'identità non è più quindi un dato ma diventa un compito aperto a molteplici esiti (Bauman, 1999).

Al soggetto è richiesto dunque di aumentare la propria capacità nel far fronte alla situazione data dall'ampio ventaglio di possibilità che si presentano e, per ciò che riguarda più strettamente il lavoro, "dallo spirito neo liberista delle imprese" (Boltanski, Chiapello, 1999), facendosi carico di se stesso. Di fatto l'individuo a fronte di una maggiore libertà di scelta, proposta dalla società contemporanea, non è poi capace di fare sintesi e scegliere o non ha forse gli strumenti necessari per poter operare una scelta consapevole, alimentando in tal modo sentimenti di paura ed impotenza oltre che di inadeguatezza.

D'altra parte, secondo Paci (2007) il processo di individualizzazione in atto potrebbe anche di fatto rappresentare un'opportunità, se si intende l'individualizzazione come processo attivato dal soggetto per la propria realizzazione. Seguendo questa analisi, la differente tipologia dei contratti di lavoro esistenti e il loro carattere non vincolante potrebbero permettere al singolo di interfacciarsi con diversi committenti liberamente, promuovendo e contrattando la propria professionalità. Non tutti però sono in grado di attrezzarsi in tal senso e questo non dipende esclusivamente dalle capacità psicologiche dei singoli; già Weber, per citare uno dei principali autori classici della sociologia, affermava che esistono innumerevoli condizionamenti materiali, sociali e culturali che non dipendono dall'intenzionalità del soggetto. Sennet (1999) definisce tale approccio *cultura del rischio*: una cultura individualistica, meritocratica e che aggredisce il mercato piuttosto che subirne gli effetti, che affronta con autonomia e risolutezza le condizioni di incertezza e variabilità della società postfordista.

Tornando quindi al nostro tema, bisogna prendere in considerazione anche le risorse oggettive che i soggetti hanno a disposizione per gestire la mobilità, oggi intesa come "capacità" fondamentale per "stare" nel mercato del lavoro e sapersi "vendere"; risorse che storicamente fanno capo ad altre condizioni collettive.

Accanto all'individualizzazione, si fa strada in maniera sempre più forte allora il concetto di precarietà che, come avremo modo di vedere parlando delle trasformazioni del lavoro, nasce come concetto legato alla dimensione lavorativa e si estende poi in maniera incisiva alle relazioni ed ai legami sociali; basti pensare ad un istituto considerato sempre centrale nella biografia dell'individuo, la famiglia, che

diviene anch'essa sempre più problematica e frammentata. Per dirla con Bauman (2002), i matrimoni finché morte non ci separi sono ormai cosa rara. Lo stesso Paci (2007) sottolinea come la famiglia oggi non rappresenti più il luogo dove si attua la cura dei componenti. Nell'era fordista era prevalentemente il capo famiglia a garantire il sostentamento economico dell'intero nucleo e la figura femminile espletava i compiti di riproduzione sociale. Oggi, sia in seguito all'evoluzione dei diritti della donna che la vede protagonista di uno sviluppo sociale, sia per la necessità di contribuire alle entrate economiche della casa, la figura femminile cambia volto generando nuovi bisogni sociali (la cura degli anziani ne è un esempio paradigmatico). Si modificano così le fondamenta del sistema di cura familiare oggi minacciate da una scarsa risposta dello stato e dalla spinta individualistica della società. Non a caso Bauman parla di voglia di comunità per sottolineare la mancanza di reti di sostegno attorno all'individuo che si trova a dover affrontare la complessità che la società odierna porta.

## **1.2 Le trasformazioni del lavoro**

Individualizzazione e precarietà dunque sono, a nostro parere, elementi chiave per comprendere la relazione tra fasce deboli tradizionali e lavoro, in un'ottica di insieme che prende anche in considerazione elementi di contesto e che ci aiuteranno, nel corso del prosieguo dell'analisi, a proporre delle distinzioni tra fasce deboli tradizionali e fasce deboli emergenti.

Affrontiamo ora, in sintesi e a scopo introduttivo, l'analisi delle trasformazioni che riguardano più da vicino il lavoro, articolando in particolare il tema della flessibilità, come elemento trasversale che conduce, in termini ovviamente di con-causa, ai fenomeni dell'individualizzazione e dell'insicurezza, così come li abbiamo descritti fino ad ora.

Per affrontare questa breve analisi delle trasformazioni del lavoro utilizziamo la distinzione che La Rosa (1997) propone parlando di trasformazioni *oggettive*, relative al mercato del lavoro, e trasformazioni *soggettive*, riconducibili all'individuo. Tra le trasformazioni così dette oggettive pensiamo che, la mondializzazione e internazionalizzazione dei mercati, la globalizzazione, il sopravvento delle tecnologie, la differenziazione produttiva e la velocità nei prodotti di essere obsoleti, quindi tutto il tema del consumo, la ridefinizione della struttura aziendale e i processi di esternalizzazione o di lavoro conto terzi, rappresentino in maniera più evidente e diretta gli elementi che alimentano una situazione di precariato, di destabilizzazione



delle forme organizzative sul lavoro e che in un certo senso conducono, seppur in maniera complessa e differenziata, a forme di disuguaglianza non solo economiche. La globalizzazione apre, grazie anche all'uso delle nuove tecnologie e all'internazionalizzazione dei mercati, ad un livello transnazionale e più ampio: da un lato, dunque, si sviluppa il fenomeno della de-localizzazione, ovvero della possibilità di spostare la produzione in territori lontani dal centro di produzione, abbassando in tal modo i costi della mano d'opera; dall'altro si parla di glocalizzazione, per esprimere una rilevanza della dimensione locale e lo sviluppo del capitalismo reticolare, per indicare cioè quel processo che vede le grandi imprese perdere la loro centralità, a favore di una valorizzazione delle piccole imprese dislocate sul territorio e che meglio rispondono, in termini di flessibilità produttiva, alle esigenze del mercato. Uno degli effetti di questo passaggio è, ad esempio, il diffondersi del fenomeno dell'esternalizzazione che, per la grande impresa, significa non avere più la gestione completa del proprio prodotto finale. Ciò che si delinea è quindi una tendenza all'integrazione, al fare rete, da parte delle imprese dello stesso territorio e se, da una parte, questo fenomeno reticolare, non impoverisce totalmente il territorio, in termini proprio di non perdere ricchezza, dall'altra impoverisce le forme organizzative dei lavoratori, sia in termini, come diremo più avanti, di differenti e frammentate tipologie contrattuali (flessibilità contrattuale), sia in termini di capacità di guadagno (flessibilità retributiva). La priorità è del mercato che esige flessibilità produttiva a basso costo come fattore determinante per far fronte alla concorrenza che diventa internazionale.

Questa estrema sintesi dei contenuti del fenomeno della globalizzazione non ci conduce solo al tema della flessibilità produttiva ma anche a quella numerica, che indica la tendenza da parte delle imprese ad adeguare il numero dei lavoratori a seconda delle esigenze produttive contingenti, ovvero alle fluttuazioni della domanda o all'innovazione tecnologica ed organizzativa. Così come la ridefinizione delle strutture aziendali impone l'utilizzo di una flessibilità "funzionale" che sta ad indicare la natura della richiesta da parte dell'organizzazione verso il lavoratore di essere polifunzionale e di adeguare le proprie mansioni e competenze alle richieste del mercato. Il grande rischio è che, come si diceva, non tutte le persone sono in grado di differenziarsi e di essere adeguate in una dimensione polifunzionale dove, tra l'altro, la dimensione relazionale e comunicativa acquista spesso notevole rilievo.

Senza dubbio Gallino (2007), ci aiuta molto a delineare questa connessione tra flessibilità e disuguaglianza che noi cercheremo di ricondurre alla nostra specifica

analisi delle fasce deboli per le quali allo svantaggio psico sociale si somma uno svantaggio più che economico, prima di tutto di tipo lavorativo. Egli, infatti, sostiene che la flessibilità occupazionale significa innanzitutto discontinuità nel lavoro: con diversi tipi di contratto si può lavorare solo due giorni o tre mesi seguiti da un'interruzione anche prolungata, aspettando che arrivi il lavoro successivo. Così la flessibilità applicata alla produzione richiede turni discontinui, lavorare nei fine settimana con l'obiettivo di ottenere un quantitativo di prodotto quando richiesto (*just in time*); in tal modo si riescono a ridurre i costi di magazzino e dell'eventuale non venduto ed ovviamente lo stesso costo del lavoro. Spesso infatti le nuove modalità produttive, fin'ora brevemente descritte, comportano di conseguenza una riduzione della dimensione organizzativa aziendale che non sempre si traduce in mantenimento o aumento del numero dei posti di lavoro, ma spesso coincide, attraverso l'affidamento a terzi di alcune parti di produzione, con un conseguente abbassamento della qualità del lavoro, nonché della retribuzione e delle tutele. L'utilizzo degli stessi lavoratori e lavoratrici con una modalità *just in time* non fa che aumentare i fattori di disuguaglianza di cui stiamo argomentando. Paradossalmente nel tentativo di "snellimento" organizzativo, di fatto aumentano gli attori coinvolti e da gestire nella loro complessità ed elevata frammentarietà e differenziazione: contratti in somministrazione, aziende in subappalto, lavoratori interni a termine, società di consulenza, e così via.

Per Gallino un ulteriore e determinante fattore di promozione di disuguaglianze è rappresentato dalla normativa in materia di lavoro che, per ciò che riguarda l'Italia, a partire dalla legge 196 del 1997, il cosiddetto pacchetto Treu, apre alle forme contrattuali atipiche, poi estese e maggiormente definite con la legge 30 e il corrispettivo decreto attuativo del 2003<sup>2</sup>.

Questi cambiamenti non fanno che ridurre le sicurezze che, secondo l'Organizzazione Internazionale del Lavoro, definiscono il lavoro dignitoso: sicurezza dell'occupazione, della carriera professionale, del lavoro, sicurezza di un reddito adeguato e di una rappresentanza sindacale.

Tornando alla distinzione proposta da La Rosa, riprendiamo quelle che l'autore definisce trasformazioni a livello soggettivo e che riguardano il cambiamento del senso del lavoro dipendente, il cambiamento del significato attribuito al lavoro e il

---

<sup>2</sup> L'approfondimento normativo e documentale sia a livello europeo, sia per ciò che riguarda Spagna e Italia, verrà trattato nel capitolo di appendice n.4. Va inoltre specificato che al momento della stesura del presente lavoro vi sono trasformazioni normative sul tema ancora in essere.

mutamento del rapporto vita-lavoro e la ricerca di una maggiore simmetria tra i due aspetti. Di questi elementi ci interessa approfondire in particolare la parte relativa ai significati attribuiti oggi al lavoro, parte che approfondiremo nel corso del prossimo paragrafo parlando di riconoscimento sociale e ruolo del lavoro.

Ci pare però inevitabile, seppur nel solo intento di proporre il problema, far riferimento alla situazione contingente che oggi stiamo vivendo, di una forte crisi economico finanziaria che a nostro parere esaspera ancor di più alcune trasformazioni già in essere. La così detta crisi dunque si manifesta in maniera globale e intacca le fondamenta delle tutele dei cittadini e dei lavoratori sia in termini di protezione sociale sia in termini di politiche di sviluppo. Ciò a cui assistiamo, infatti, è un insieme di tentativi di riforme contenitive della spesa pubblica senza però dare via ad efficaci e incisive politiche per la crescita economica che rappresenterebbero l'unica via per una ripresa e una necessaria rivitalizzazione del mercato del lavoro. L'assenza di lavoro, l'aumento della sua flessibilizzazione e la perdita del lavoro sono oggi gli elementi che generano diseguaglianze e povertà, acuendo le difficoltà soprattutto per quei cittadini che già si presentano con una propria debolezza, come meglio vedremo nel prossimo paragrafo.

### **1.3 Nuove debolezze e rischio di esclusione**

Le recenti trasformazioni del lavoro e i mutamenti della società analizzati fino ad ora ci impongono dunque di rivedere l'analisi di numerosi fattori sociali ed economici; nell'ambito socio-lavorista è sostanziale riconsiderare le così dette fasce deboli. Se, infatti, fino a qualche anno fa, parlando di fasce deboli, si faceva esclusivamente riferimento a categorie svantaggiate connotate da condizioni di svantaggio psico-fisico e psico-sociale, oggi, si assiste all'emersione di nuove e distinte fasce coinvolte dai processi di esclusione sociale, si parla di "povertà estreme", cresce la fascia degli espulsi prematuramente dal mondo del lavoro come anche di coloro che non riescono nemmeno ad entrarci (Guidicini, 1997).

Scopo del presente paragrafo non è quello di individuare con esattezza cause e caratteristiche delle nuove fasce di popolazioni ritenute svantaggiate o deboli, in relazione al lavoro, anche perché riteniamo che la definizione delle nuove fasce deboli sia ancora molto dinamica e in divenire. Col sopraggiungere della crisi economica si sono, infatti, acuite le differenze tra chi possiede tanto e chi possiede sempre meno, abbiamo assistito ad un marcato impoverimento del ceto medio, fenomeno che ha alimentato inevitabilmente le manifestazioni di povertà e il

conseguente bisogno di ragionare su una più equa redistribuzione della ricchezza e su una svolta in termini di economia solidale. La trattazione, anche solo sintetica, di tali temi ci porterebbe ben lontani dal nostro scopo anche se parzialmente li incontreremo, nel corso del terzo capitolo, quando tratteremo il tema della responsabilità sociale di territorio.

L'approccio che qui privilegiamo sarà invece quello di approfondire la relazione che intercorre tra queste "popolazioni", con particolare riferimento allo svantaggio tradizionale, e le nuove realtà lavorative, cercando di comprendere le capacità e le possibilità di alcuni soggetti di accedere al mercato del lavoro e di stabilizzare in modo positivo la condizione lavorativa, ma soprattutto interpretando la significatività della relazione tra svantaggio e lavoro. La precarietà, la flessibilità, unitamente all'individualizzazione e all'insicurezza sociale, elementi brevemente proposti nel corso del precedente paragrafo, rendono infatti più difficoltosa la possibilità dei soggetti a rischio di esclusione di essere soggetti attivi "occupabili".

Molti per la verità sono i sociologi che si sono occupati di esclusione sociale; tra questi Beck (citato in Chicchi, 2001) afferma come sia ormai palese che *il sostanzarsi del regime del rischio e il conseguente ristrutturarsi dei rapporti tra economia e società producano l'emergenza di nuove fasce deboli caratterizzate dalla presenza, al loro interno, di condizioni sociali vulnerabili e per questo a rischio di esclusione sociale. La riconfigurazione sociale postfordista comporta un rafforzamento e una diffusione sociale crescente del rapporto tra condizioni di difficoltà sul mercato del lavoro ed esclusione sociale.* Lo stesso Sen asserisce che le nuove forme di disoccupazione e precarizzazione occupazionale possono oggi condurre in modo significativo a predisporre le persone all'esclusione sociale. Per questi autori vi è la necessità non solo di esplorare ulteriormente il rapporto che si va sviluppando tra individuo e "nuova società" ma occorre rivedere lo stesso concetto di disoccupazione alla luce dei profondi cambiamenti sociali ed economici in atto. *Esso perde infatti di validità metodologica in ragione del fatto che l'ambito sociale a cui si riferisce non è più composto da omogenee ed uniformi condizioni di non lavoro, ma da esperienze soggettive differenziate dai confini più sfumati e fluidi, di difficoltà sul mercato del lavoro, dentro a un processo di trasformazioni individualizzanti sempre più forti,* per le quali Paugam parla di aree di squalificazione sociale (citato in Chicchi, 2001). Disoccupazione ed esclusione sociale sono dunque i concetti da rivedere alla luce di quanto detto per poter approdare ad una definizione attuale di fasce deboli

emergenti, passando per il concetto di capacitazione seniano che meglio approfondiremo nel corso del prossimo capitolo.

Quando parliamo di disoccupazione oggi, infatti, non possiamo più solo fermarci di fronte alla dicotomia attività/inattività ma ci troviamo di fronte a delle zone grigie che si compongono di momenti di formazione, di occupazione temporanea, di disoccupazione e fasi di inattività vera e propria. In tal modo, come sollecitano Ulrich e Beck, anche il percorso di disoccupazione viene individualizzato. Uno dei criteri che ci consente di misurare in qualche modo il grado di debolezza delle persone può essere allora rappresentato, a parere degli autori citati, dal tempo di permanenza nella disoccupazione: la sua *installation*, per dirla alla francese, nella precarietà. In questo caso la probabilità che queste condizioni di difficoltà sul mercato del lavoro conducano a una situazione di povertà aumenta considerevolmente. Questi elementi ci fanno comprendere come le tradizionali categorie di misurazione delle disuguaglianze sociali basate esclusivamente sul calcolo del reddito e del consumo non siano ormai più sufficienti e non forniscano un quadro completo dei problemi sociali emergenti.

Se dovessimo ripercorrere alcune tappe storiche potremmo affermare che è tra la fine degli anni settanta e la fine degli anni novanta che il concetto di esclusione subisce una trasformazione. Se prima veniva utilizzato per indicare ristrette popolazioni facilmente individuabili considerate residuali e socialmente stigmatizzate, oggi si riferisce con più facilità ad un insieme di popolazione molto ampia che “subisce” i processi di ristrutturazione economica in corso.

Negri introduce una sorta di stadi di esclusione nel tentativo di distinguere l'esclusione dalla povertà (citato in Chicchi, 2001). Seguendo tale approccio che stabilisce dei criteri di graduazione si mette in evidenza il fatto che l'esperienza della vulnerabilità produce effetti molto diversi sulle persone e si sottolinea che l'attenzione delle politiche non si può limitare solamente agli aspetti economici della povertà:

1. un primo stadio è contraddistinto dall'impossibilità per alcuni soggetti di accedere ai diritti e alle risorse che strutturano il loro pieno riconoscimento di status di cittadino ma che nello stesso tempo non minacciano la loro integrità fisica e morale;
2. il livello di esclusione sociale diventa insostenibile a causa di elementi di crisi forti che compromettono la stessa sopravvivenza. In tal senso la povertà può essere definita proprio come uno stadio di esclusione insostenibile.

Castel invece utilizza il termine *desaffiliation* (termine che ricorre nel presente capitolo) per indicare un processo di “di-associazione sociale” (citato in Chicchi, 2001), ponendo in tal modo l’accento sul concetto di legame sociale. Ai fini del presente lavoro ci sembra molto utile riportare l’analisi di Castel, in particolare laddove, per distinguere le diverse condizioni di esclusione, individua tre aree differenti utilizzando come assi di posizionamento due assi sociali fondamentali: quello delle posizioni occupazionali e quello dell’inserimento relazionale. Lavoro e socialità rappresentano infatti gli elementi che andremo a monitorare nella parte empirica. Le tre aree sono dunque:

1. di integrazione: essere dentro l’area dell’integrazione significa disporre delle garanzie di un lavoro a tempo indeterminato e che si è in grado di attualizzare dei supporti relazionali solidi;
2. l’area della vulnerabilità comprende la precarietà del lavoro e la fragilità relazionale;
3. l’area della *desaffiliation* coniuga assenza di lavoro e isolamento sociale.

Dopo questa breve analisi possiamo mettere in evidenza che senza dubbio stiamo assistendo all’affacciarsi sul panorama sociale di ampi e inediti gruppi di soggetti deboli, dove per deboli vogliamo intendere il fatto che questi a causa della loro fragile posizione sociale esperiscono il rischio di intraprendere traiettorie di esclusione sociale. Ciò che si sta delineando con sempre maggior evidenza è, infatti, il formarsi e il diffondersi di una relazione circolare tra la difficoltà occupazionale di un soggetto sul mercato del lavoro e la sua debolezza sociale. Fasce sociali incapaci di assumere autonomamente una posizione lavorativa soddisfacente compromettendo la loro partecipazione attiva e piena alla vita sociale.

A questo punto, per ciò che interessa il nostro studio, occorre avanzare una specificazione per meglio comprendere l’analisi successiva: cosa distingue oggi le nuove fasce deboli da quelle così dette tradizionali.

Innanzitutto i soggetti svantaggiati di cui parliamo più che una categoria, termine che rievoca spesso una percezione stigmatizzante, sono persone, che evidenziano in questa società un disagio, quindi un bisogno a cui è necessario fornire risposte sia in termini di politiche sia concreti di orientamento e accompagnamento al lavoro, di sostegno e quindi in termini relazionali. Pertanto, a nostro avviso, la distinzione può essere data in generale proprio a partire dai bisogni emergenti. Le nuove fasce deboli rischiano di rientrare in un processo di esclusione dal mondo del lavoro a

causa del relazionarsi e sommarsi di fattori differenti quali: la bassa scolarità, la difficoltà nella promozione di sé, la scarsa professionalità, la difficoltà nell'elaborazione della propria esperienza lavorativa, le esperienze frammentate e discontinue e la difficoltà di tornare nel mondo del lavoro dopo un periodo di assenza prolungato (si pensi alla maternità). Quindi quando parliamo di queste fasce svantaggiate comprendiamo ad esempio: giovani tra i 16 e i 25 anni, donne e over 50. Le "tradizionali" fasce deboli, ovvero le persone con problemi di dipendenza da sostanze psicotrope, i soggetti che hanno vissuto lunghi periodi di carcerazione, i senza fissa dimora e i soggetti con abilità psico-fisiche ridotte, oltre alle motivazioni prima elencate, portano con sé svantaggi, non necessariamente legati al lavoro, ma che inevitabilmente ne influenzano il rapporto. Necessitano per questo di un intervento più complessivo che favorisca un inserimento sociale oltre che lavorativo. Per definire meglio questo concetto ci riferiamo a d'Angella (2000) quando afferma che il lavoro è uno dei dispositivi della ri-abilitazione, è una delle tappe del processo circolare di inserimento che comprende anche altri tre dispositivi: la casa, gli affetti ed i saperi, ovvero le competenze sociali. Abilitare va inteso dunque nel senso di attivare le capacità di interpretare la realtà e di essere attori socialmente competenti. Mentre, la distanza dal sistema produttivo è per Lepri e Montobbio (2007), la caratteristica specifica che permette di segnare una distinzione tra vecchie e nuove fasce deboli; tale distanza, a parere degli autori, è data dalla carenza di capacità sociali e dalla presenza di una disabilità, o di tipo clinico o di tipo sociale, tale da richiedere un progetto, un intervento di accompagnamento che agevoli il collegamento tra le caratteristiche del soggetto e le esigenze del sistema produttivo. Se si vuole dunque esplorare l'ambito degli inserimenti lavorativi delle fasce deboli tradizionali si dovrà prendere in esame da una parte la relazione tra individuo e lavoro, considerata alla luce delle trasformazioni accennate, che ci consentirà di sottolineare le caratteristiche distintive dello svantaggio tradizionale e come e quanto ancora oggi il lavoro sia strumento di riconoscimento sociale e quindi strada percorribile ed efficace per una maggiore riuscita del reinserimento socio-lavorativo di soggetti deboli.

#### **1.4 Il ruolo del lavoro oggi: appartenenza, identità, socializzazione**

Con le recenti trasformazioni economico sociali dunque ci troviamo a dover approfondire quali siano le conseguenze di un processo di individualizzazione di queste dimensioni. Ci si chiede come e quanto viene influenzato il rapporto che

l'individuo ha con il lavoro, partendo dal presupposto che il lavoro stesso rimane uno dei dispositivi principali di costruzione delle identità che veicola processi positivi di appartenenza anche laddove dovessimo essere in presenza di biografie difficili e problematiche. Pertanto per ciò che concerne il presente studio concentreremo le nostre riflessioni sul tema del riconoscimento sociale, il suo significato, la sua evoluzione e il suo cambiamento di fronte alla crisi del lavoro come regolatore fondamentale dell'inclusione.

Riprendendo quanto detto prima da Bauman, possiamo affermare che l'appartenenza sociale è il frutto di un processo "*di identizzazione aperto*" (Bauman, 1999). La costruzione della propria identità oggi sta diventando un'attività individuale di "bricolage" personale, attraverso una dinamica senza controllo che conduce a quello che Bauman (1997) definisce *disagio della post modernità*. Citando invece Honneth (1992) possiamo affermare che oggi l'identità non coincide più con una determinata condizione che rimane stabile nel tempo ma è data da più fattori concomitanti e mutevoli.

Seguendo il concetto di riconoscimento nella riflessione sociologica, La Rosa e Chicchi (2004), partono proprio da Adam Smith laddove l'autore scozzese riconosce come causa dell'inclinazione umana al continuo miglioramento della propria condizione, il desiderio di essere ammirati approvati e considerati dagli altri. La ricchezza acquista un forte valore simbolico e sociale perché permette, al di là dei secondari agli materiali, di acquisire onore, rango e reputazione sociale. Hegel rivaluta il paradigma del riconoscimento sociale, partendo invece dal presupposto che il soggetto non è in grado di fondarsi da sé ma deve collegarsi con l'oggettività, l'alterità, sottolineando l'importanza dell'interdipendenza degli individui nella definizione della loro identità, in termini di reciprocità di relazioni, in una prospettiva processuale ed evolutiva. Senza approfondire ulteriormente lo studio di altri autori, ci pare ancora interessante un altro concetto introdotto invece da Mead, quello di realizzazione individuale: processo dinamico col quale il soggetto prende coscienza delle sua qualità e del suo valore sociale. Interessanti e utili, ai fini del presente lavoro, sono invece le riflessioni avanzate da Loredana Sciolla (2000) che parla di riconoscimento a due livelli:

1. livello dell'identificazione, rapporto individuo e contesto sociale;
2. individuazione, definisce il rapporto di auto riconoscimento del soggetto.



È però con il filosofo tedesco Axel Honneth (2002) che il concetto di riconoscimento entra in maniera più forte nel dibattito sociologico, attraverso il concetto di *lotta per il riconoscimento* che si pone l'intento di promuovere la piena autorealizzazione individuale, non basandosi esclusivamente sull'istituzione di codici etici convenzionali ma promuovendo condizioni strutturali, materiali e comunicative per il concreto raggiungimento dell'integrità personale e della "vita buona". L'autore individua per ciò tre momenti:

1. *riconoscimento dalle relazioni primarie*
2. *dalla sfera giuridica*
3. *autostima e valore sociale*

Pur semplificando molto riportiamo in maniera schematica la teoria di Honneth con l'obiettivo di evidenziare anche le possibili conseguenze di quello che è invece il misconoscimento e con l'intenzione di approdare la tema di nostro interesse legato invece al lavoro.

Tavola n. 1.1 La struttura dei rapporti di riconoscimento sociale (Tavola Honneth)

Modalità del riconoscimento	Coinvolgimento emotivo	Rispetto cognitivo	Stima sociale
Dimensione della personalità	Bisogni ed affetti naturali	Responsabilità morale	Capacità e qualità
Forme di riconoscimento	Relazioni primarie (amicizie, amore)	Relazioni giuridiche (diritti)	Comunità etica (solidarietà)
Potenziale evolutivo		Universalizzazione, de-formalizzazione	Individualizzazione, egualizzazione
Auto relazione pratica	Fiducia di sé	Rispetto di sé	Autostima
Forme di misconoscimento	Maltrattamento e violenza	Privazione dei diritti ed esclusione	Umiliazione ed offesa
Componenti della personalità minacciate	Integrità fisica	Integrità sociale	Onore, dignità

*Fonte: nostra elaborazione*

Ci permettiamo di elaborare parte della tabella proposta da Honneth, ponendo più che altro dei quesiti. Se volessimo infatti abbozzare una sorta di iter evolutivo di ciò che dal nostro punto di vista è importante in un percorso di inserimento socio lavorativo potremmo proprio tracciare una continuità, senza la pretesa della linearità, tra alcune parole chiave. In tal modo riusciremmo a visualizzare alcuni nodi imprescindibili, oggi a nostro parere minacciati, che generano situazioni di grave vulnerabilità creando una schiera di non occupabili ma anche non socializzabili, quando le cause si concatenano.

Utilizzeremo per far ciò le assi, con l'utilizzo di coordinate significative, per posizionare le persone all'interno di un quadro circolare, che renda l'idea di un processo evolutivo:

Tab. 1.2 Elementi di posizionamento riconoscimento sociale



*Fonte: nostra elaborazione*

È importante sottolineare quanto emerge dall'analisi dell'autore: essere misconosciuti oggi non significa solo non godere della stima e del rispetto dell'altro significativo ma comporta anche non godere della titolarità e/o della capacità sociale per partecipare alla dialettica pubblica (di comunità) di definizione dei criteri e dei codici comunicativi attraverso cui il riconoscimento può essere attivato.

Per ricondurre al nostro target specifico alcune considerazioni sollecitate dalla tavola di Honneth ci pare subito interessante evidenziare gli elementi relativi al misconoscimento. Non dare la possibilità all'individuo di essere riconosciuto genera mancanza di autostima, situazioni di stallo nei processi di esclusione e solitudine, sentimenti di umiliazione e offesa e la conseguente minaccia del proprio onore e della propria dignità. Questo accade se una persona non accede alle opportunità (diritti) che le consentirebbero di sperimentare la dimensione del rispetto, della fiducia: lavoro e affetti, principalmente.

La comunità e le relazioni che qui si creano rappresentano il contenitore entro il quale sviluppare percorsi capacitanti e inclusivi di persone problematiche ma capaci, e il lavoro rappresenta uno dei fattori distintivi di inclusione laddove è possibile sperimentare e apprendere competenze, capacità, relazioni e abilità.

Oggi però la rete dei riconoscimenti individuali viene sempre più frequentemente rimessa in gioco e resa instabile dall'estrema variabilità della vita sociale attraversata dalla crisi dei suoi riferimenti istituzionali tradizionali (coesistenza di culture differenti, occupazione flessibile e precaria).

Coerentemente con quanto affermato a inizio paragrafo, occorre dunque chiedersi come si riposizionano il lavoro, i suoi significati e i suoi valori, alla luce delle attuali trasformazioni del mondo produttivo postfordista. In tal senso ci si interroga su quale sia la relazione tra riconoscimento sociale e lavoro e i suoi più recenti cambiamenti, ci si chiede quanto e come il lavoro, pur trasformato nei termini poc'anzi indicati, rappresenti ancora oggi uno strumento di definizione dell'identità, soprattutto in relazione alle fasce svantaggiate. Resta il lavoro, anche nella società flessibile un rapporto sociale centrale? La diffusione delle nuove tipologie di lavoro permettono ancora oggi di collegare positivamente l'attività lavorativa al riconoscimento sociale? L'attività di produzione del valore è ancora ambito privilegiato dell'attività lavorativa umana?

Per quanto non sia nelle nostre intenzioni fornire risposte esaustive sulla questione, occorre però ricercare il senso del cambiamento del lavoro alla luce dei mutamenti che hanno condotto all'attuale struttura economica, sociale e produttiva, qui da noi delineata in sintesi nel primo paragrafo del presente capitolo.

A tale scopo, oltre a fare una breve ricognizione delle principali riflessioni socio-lavoriste sul tema stesso, utilizzeremo altresì degli studi recenti che ci accompagnano nella nostra riflessione.

Se, a partire dai sociologi, da una parte si sostiene la scomparsa o la tendenza progressiva dell'individuo a relegare il lavoro come esperienza marginale della propria esistenza; dall'altra, molte delle teorie emerse da non pochi sociologi contemporanei, confermano un mutamento del rapporto tra individuo e lavoro, in termini di approcci differenziati e non univoci. Rifkin sviluppa infatti l'idea della fine del lavoro (1997); Accornero (2002) resta invece dell'idea che il lavoro risulta essere ancora lo strumento che abilita il soggetto nella società, costituendo il fattore principale di collocazione e autostima sociale. Ancora, Donati (2001) ritiene che nell'epoca "dopo-moderna" il lavoro ha un forte valore di relazione sociale proprio per le caratteristiche di mediazione e "scambietà" che esso implica.

Il lavoro dunque continua ad essere un'esperienza che fornisce un ruolo sociale, nonostante il crescente carattere di frammentarietà e rischio. Esso rappresenta ancora oggi un percorso di crescita, un veicolo per sviluppare una propria autonomia e per soddisfare un bisogno di sicurezza e la negazione di questo aspetto potrebbe essere un fattore di pericolosità anche in termini di integrazione sociale (Gallino, 1998). Lo stesso Castel (2004) afferma che il lavoro "ha conservato la sua centralità", non ha perso la sua importanza, ha perso invece la sua consistenza per via della mobilità generalizzata. Se prima le condizioni di lavoro erano il tempo (maggioranza dei contratti a tempo indeterminato), la definizione dei compiti (qualifiche ampiamente delineate e descritte ed omogeneità delle professioni), oggi si assiste, come già accennato, ad una frammentazione degli impieghi sia in termini di molteplicità delle forme contrattuali dette atipiche, sia in termini di elevata differenziazione e flessibilizzazione delle prestazioni e delle mansioni richieste. Paugam parte dal presupposto che le trasformazioni del lavoro non indeboliscano l'importanza da questo ricoperta nel fornire riconoscimento sociale: più un individuo è integrato nella sfera professionale più ha delle *chance* di essere riconosciuto attraverso il contributo all'attività produttiva e di essere valorizzato nella società (Chicchi, 2001).

A conferma quindi di quanto già rilevato si può forse affermare che, in relazione alla realtà lavoro, pur rimanendo esperienza centrale, il lavoratore ne trasforma il significato che vi attribuisce non più percependolo come solo strumentale ma anche come condizione per la propria realizzazione personale. Per questa ragione si parla di pluralizzazione di significati (Gosetti, 2004). Inoltre, ciò che emerge in via generale, è la tendenza degli individui a cercare in altri contesti spazi possibili di espressione di sé e di convogliamento dei propri interessi.

In questo senso risulta centrale la capacità di elaborazione dell'esperienza e della vita quotidiana oltre che per poter essere attori attivi, nella costruzione del proprio percorso di crescita e di autonomia, anche per poter costruire un patrimonio e il depositarsi di un sapere. Oggi diventa dunque importante riuscire ad elaborare le proprie esperienze, nonostante la velocità delle trasformazioni che la vita quotidiana presenta e nonostante si accumulino un numero molto elevato e differenziato di esperienze. Basti pensare ad un giovane che entra nel mondo del lavoro attraverso una serie di esperienze lavorative e professionali, a volte significative, a volte poco coerenti con un percorso lineare di apprendimento e crescita professionale. In passato, rileva Bauman (2002), un apprendista che iniziava a lavorare alla Ford, aveva quasi la certezza che ivi sarebbe stato fino alla fine della sua esperienza lavorativa.

Nonostante dunque i mutamenti subiti il lavoro ancora oggi rappresenta quella attività umana che mette gli individui di fronte alla necessità di una loro attiva cooperazione al fine di produrre le risorse per la vita sociale; rappresenta dunque uno spazio centrale, di fondazione delle appartenenze, dei rapporti e delle gerarchie sociali. Il lavoro svolge in altre parole la funzione di collegare l'attività dei singoli a quella dei gruppi e delle comunità che li comprendono (Cella, 1997); contribuisce a fondare il legame tra gli agenti sociali e tra questi e le istituzioni che sono state fondate per governare i rapporti. Riferendoci a Weber, citato da Chicchi (2001), possiamo affermare che le modalità e la qualità della partecipazione di una persona all'attività lavorativa nella società moderna determinano, la possibilità o meno per quest'ultima, di accedere alle risorse materiali e simboliche utili alla sua validazione sociale: il lavoro diventa il mezzo privilegiato per accedere al riconoscimento sociale, dove l'attività individuale, attraverso la contribuzione al benessere collettivo, diviene attività pubblicamente riconosciuta come utile e socialmente preziosa. Il lavoro, seguendo tali riflessioni, rappresenta dunque il principale canale di fondazione del senso e del valore della propria esistenza sociale.

I risultati stessi di una recente ricerca (Chicchi, 2004) possono esserci utili a sostenere la nostra ipotesi. Riprenderemo di seguito alcune delle risultanze più significative emerse più significative per la nostra analisi.

La ricerca si poneva l'obiettivo di indagare quanto e come il lavoro, nonostante le sue trasformazioni, rappresentasse ancora un momento fondamentale del processo di inclusione. Appare, a conferma della nostra stessa tesi, interessante quanto infatti viene affermato a proposito dei lavoratori precari all'interno di un'organizzazione.

Questi, rimanendo nel luogo di lavoro per un periodo limitato e incerto, non usufruiscono infatti degli stessi riconoscimenti e “accessi” dei lavoratori dipendenti. La provvisorietà delle loro esperienze se continuata e non stabilizzata non permette di sedimentare le risorse sociali per attivare forme di elevato riconoscimento professionale. La flessibilità quando si manifesta come una condizione subita e non volontaria, produce, in primo luogo, una difficoltà soggettiva a definire e fondare lo spazio simbolico di riconoscimento della propria contribuzione individuale alla riproduzione sociale. Utilizziamo a tal proposito alcune riflessioni di Salvatore Veca (1997): il riconoscimento sociale di ciascun individuo abbisogna soprattutto di una certa stabilità e, mentre per alcune figure, rientranti soprattutto nel terziario avanzato ed in presenza di competenze elevate e consolidate, la flessibilità può anche assumere i contorni di un’esperienza positiva, come affermano Paci (2007) e Sennet (2003), per i soggetti per i quali è ridotta la capacità di determinare liberamente la propria esperienza professionale, si attivano inevitabilmente forme di misconoscimento e di esclusione sociale.

Sebbene la ricerca citata, condotta con interviste in profondità rivolte a lavoratori precari e *focus group* nei territori di Bologna, Treviso e Milano, si riferisca ad uno studio del 2001, riportiamo alcune risultanze che a nostro parere sono ancora molto attuali:

- il lavoro fornisce, attraverso l’accesso al reddito, la base materiale necessaria per la propria autonomia e la personale progettazione dei percorsi di vita;
- attraverso l’accesso ai beni simbolici collegati al reddito, il lavoro rappresenta una fonte rilevante del riconoscimento sociale, sebbene lo spazio di valore della propria vita rimane e si sviluppa all’interno degli ambiti affettivi e all’interno dei rapporti personali intimi;
- la funzione del lavoro nei bilanci individuali di progettazione identitaria acquista maggiore importanza quando si collega ad esperienze lavorative ad alto contenuto professionale e/o dove è presente un’attività autonoma o di tipo imprenditoriale.

Da quanto riportato possiamo dire che emerge come il lavoro abbia ancora un’importanza notevole nella costruzione di percorsi di autonomia e riconoscimento; tali percorsi possono però essere minacciati da un’elevata presenza di flessibilità. Un secondo elemento che mettiamo in evidenza è come il fattore “scelta”, *sono io a scegliere se propormi in maniera flessibile, sono io a scegliere un lavoro che richiede maggiore precarietà*, rappresenti il fattore discriminante rispetto alla possibilità o

meno di rientrare in processi di vulnerabilità ed esclusione sociale; ma ciò che emerge con forza è quanto ancora oggi il lavoro detenga un ruolo strategico e fondante, all'interno del processo di inclusione di una persona, pur non rappresentando l'elemento esclusivo di progettazione di vita.

In generale pare emergere che una situazione di maggiore instabilità lavorativa comporta, rispetto al passato, un ridimensionamento del contributo dell'esperienza lavorativa a fornire beni identitari, e quindi la necessità soggettiva di pluralizzare le fonti del proprio riconoscimento sociale. La ricerca prima citata ha però evidenziato come, l'instabilità dei riconoscimenti, causata dalla flessibilità, tende a diventare un problema, manifestando forme di vulnerabilità, solo quando è associata ad altre forme di *incapacitazione* come ad esempio, citando Ranci (2002), scarsa disponibilità di risorse sociali di *fronteggiamento*, intendendo con quest'ultimo la capacità di "far fronte a" nei momenti di difficoltà e di scelta nella complessità.

Quando parliamo dunque di lavoro e fasce deboli esistono, oggi più che mai, delle parole chiave che vanno esplorate: appartenenza, riconoscimento, identità e socializzazione. Costituiscono infatti, a nostro parere, elementi imprescindibili da approfondire se si vuole analizzare il rapporto tra lavoro e svantaggio sociale.

#### **1.4.1 Se il lavoro è l'unica risposta**

Se fino ad ora abbiamo trattato il tema del valore del lavoro in generale ora ci preme farlo in relazione alle fasce svantaggiate che sono l'oggetto di analisi di nostro interesse. Partiamo sempre, metodologicamente, da alcuni interrogativi per poi procedere nella nostra analisi: il lavoro rimane ancora un elemento centrale per le pratiche di reinserimento rivolte a soggetti deboli? In condizioni di svantaggio, è possibile progettare un processo volto agli inserimenti che tenga conto dei fattori complessi che il mondo del lavoro oggi ci propone? Il lavoro è l'unica risposta?

Occorre, in tale ottica, da una parte sottolineare e ricercare i significati non economici che il lavoro assume, quali ad esempio quelli già esaminati poc'anzi, il rappresentare tuttora, cioè, una fonte di identità personale e sociale, un'occasione di socializzazione ed un luogo di apprendimento delle norme sociali e delle abilità personali; dall'altra potenziare e agevolare la capacità degli *outsiders* (Zucchetti, 2000) di approdare al mercato del lavoro.

In particolare su quest'ultimo aspetto vedremo meglio nel capitolo successivo che le politiche del lavoro stanno costruendo i loro assunti di base in modo da permettere agli individui di trovare il più in fretta possibile un inserimento lavorativo,

sottolineando gli aspetti critici di tale approccio. Ciò che però risulta ancora problematico è accettare e supportare, come metodologia di intervento, la possibilità, per l'individuo con problemi, di accedervi con gradualità (non inteso come accesso flessibile in entrata), di permettere un inserimento lavorativo che tenga conto degli aspetti di cura, di tollerare la parziale improduttività (per usare termini aziendali) e di individuare luoghi di inserimento che consentano il riconoscimento della sua biografia, che significa permettere di conservare e in un certo senso rivendicare la propria identità, in una logica di processo di inclusione sociale.

Citando Ambrosini (2010) partiamo dal presupposto che una persona non può considerarsi socialmente inserita solo per il fatto di svolgere un'occupazione remunerata e stabile. Questo oggi è ancor più vero se immaginiamo la transizione in tempi brevi dentro più e diversificati lavori (precariato e flessibilità). Ma per meglio esplorare il valore e l'utilizzo del lavoro come "strumento" di crescita e di affrancamento da alcune problematiche, ci avvaliamo di uno studio condotto nel territorio genovese, elaborato successivamente in un testo. Bergamaschi (2011), curatore del testo, mette in evidenza come in seguito all'invenzione dei servizi alla persona, all'interno dell'intervento sociale, si consolidano numerose esperienze di reinserimento sociale di soggetti svantaggiati che attribuiscono al lavoro un ruolo centrale in quanto "ordinatore sociale per eccellenza"; sottolineando quanto sia paradossale che questo sistema di intervento teso a reintegrare le fasce di popolazione più marginali e/o de-socializzate avvenga nel momento in cui il lavoro sembra sempre meno garantire gli effetti integrativi che si proponeva di conseguire. Infatti prima un'attività lavorativa non solo assicurava un reddito per soddisfare i bisogni primari ma procurava al contempo uno status sociale, vale a dire una posizione riconosciuta; siamo nella fase in cui il lavoro garantisce l'integrazione degli individui e la coesione sociale, configurandosi senza dubbio come istituzione del riconoscimento sociale.

L'erosione della società salariale (argomentata nella prima parte del presente capitolo) a parere dell'autore, ha fatto perdere al lavoro la caratteristica di grande integratore e l'efficacia come operatore simbolico produttore di senso e di legame sociale e, nel contempo, si assiste alla mancanza di un integratore sostitutivo (Bergamaschi, 2011). In particolare per le cosiddette fasce deboli, il lavoro continua ad essere percepito come il luogo privilegiato dell'affermazione di sé. Questo scarto (caduta della centralità del lavoro ed il suo senso valoriale sul piano personale)



produce situazioni inedite e difficilmente affrontabili con i tradizionali strumenti da parte degli operatori sociali.

L'inserimento nel "vero" mondo del lavoro occupa un posto privilegiato: il riposizionamento all'interno della società e l'acquisizione di un ruolo produttivo vengono giudicati passaggi prioritari nella costruzione dell'identità personale in quanto momenti cruciali per far uscire la persona dalla spirale della marginalità sociale e dalla dipendenza dal circuito dell'assistenza. In tale prospettiva il lavoro risponde ad una domanda di partecipazione alla socialità, di cittadinanza.

Tale approccio presupponeva almeno due pre-condizioni che oggi risultano molto incerte:

1. il ritorno alla crescita economica e dunque alla piena occupazione
2. il passaggio dei soggetti svantaggiati ad un mercato del lavoro ordinario dopo aver sviluppato la loro occupabilità e riacquisito le loro capabilities, utilizzando un lavoro provvisorio (quasi di passaggio).

La conseguenza della mancanza di queste pre-condizioni è che l'inserimento del soggetto svantaggiato in borsa lavoro, che doveva configurarsi come uno stadio provvisorio dunque, un trampolino di lancio verso un vero lavoro, rischia di trasformarsi in un segmento autonomo all'interno del quale la persona si installa anche quando sarebbe in grado di rispondere alle richieste avanzate dal mercato del lavoro ordinario.

Il rischio di mancanza di un posto per quelle persone che non rientrano nel mondo del lavoro non solo per la loro debolezza ma per una mancata crescita dell'occupazione è quindi molto alto. Vi sono autori che parlano di *popolazione in sovrannumero* (Castel, 2006) *inutili al mondo* (Donzelot, 1994) *vite di scarto* (Bauman, 2005), cittadini di serie B (Tafuro, 2009), *figli di un Dio minore* (Colasanto, 2010).

Ancora Bergamaschi, all'interno dello studio effettuato sul lavoro svolto dagli operatori del San Marcellino di Genova, afferma che *nella nostra società avere un lavoro rappresenta una condizione indispensabile per una vita normale*. Ciò che dalla stessa ricerca emerge è che gli operatori, considerati gli scarsi risultati di inserimento lavorativo in contesti non protetti, decidono che, prima di trovare un lavoro alla persona sia necessario promuovere un percorso interno finalizzato all'acquisizione di capacità che permettano al soggetto di conservare l'eventuale occupazione. Scelgono inoltre, come paradigma che si va affermando lentamente, la risposta educativa verso la persona e non esclusivamente professionalizzante, per lo meno

non come approccio da proporre in prima battuta. Infatti all'acquisizione di un ruolo produttivo e al realizzarsi di una prospettiva occupazionale, riconosciuti come passaggi fondamentali per la costruzione di un'identità personale e sociale, si antepone un confronto con la persona, attraverso la costruzione di una relazione educativa, sul rapporto che questa ha intrattenuto col lavoro. Perché prendono atto del fatto che, pur riconoscendo nel lavoro uno strumento chiave per il reinserimento della persona, *il mercato del lavoro, sempre più competitivo e selettivo, esclude la tipologia di persone* qui individuate come fasce deboli tradizionali. Per questa ragione per alcuni soggetti si valuta opportuna la permanenza all'interno dei laboratori protetti, sebbene comporti una sorta di dipendenza, viene vista di buon occhio per quelle persone che si presentano con una biografia difficile, partendo dal presupposto *che la dignità di una persona e il riconoscimento sociale non necessariamente passano attraverso un vero lavoro e la piena autonomia*; i contesti protetti diventano in tal modo una soluzione possibile che consente di effettuare una diagnosi sulla e con la persona. Si tratta *di persone non più giovani con una bassa scolarità prive nella gran parte dei casi di una specifica professionalità, spesso con un disagio psico fisico a volte con precedenti penali e soprattutto con un curriculum lavorativo spesso inesistente o eccessivamente frammentato*. Questo ci apre le porte ad un ragionamento che meglio svilupperemo nei capitoli successivi: da una parte, parlando di attivazione, viene richiamato il tema del *mantenimento*, ovvero della necessità per alcune persone di trovare spazio in una dimensione protetta e senza puntare ad obiettivi molto alti ma lavorando sull'essere, spazio che non troverebbero all'interno del mondo del lavoro produttivo non protetto sia per le caratteristiche del mercato del lavoro sia per la biografia delle persone interessate; dall'altra perveniamo al discorso del possibile modello di accompagnamento lavorativo delle fasce svantaggiate che prima di ogni cosa deve puntare alla creazione di una *relazione d'aiuto* come primo strumento che permette alla persona di trovare un riconoscimento sociale e la propria identità.

L'obiettivo diventa dunque quello di operare sul riconoscimento e l'accettazione dei limiti (vincoli) e sul riconoscimento e valorizzazione delle risorse presenti senza escludere a priori o in via pregiudizievole la possibilità di cambiamento e senza rinchiudersi in una posizione di stallo di irrecuperabilità.

Ciò che gli operatori del San Marcellino riportano è che, per gli utenti che si rivolgono alla loro struttura, quasi prevalentemente senza fissa dimora, la vita di strada ha

intaccato significativamente le capacità (*capabilities*) di raggiungere determinati obiettivi (*functionings*)<sup>3</sup>.

Il compito dell'operatore diventa dunque quello di incoraggiare e ridare fiducia nelle capacità di misurarsi nel lavoro: riconoscimento dell'autorità, lavoro di gruppo, capacità di gestione del conflitto, contenimento dell'ansia legata alla prestazione, rispetto delle regole e senso di responsabilità, sono le principali capacità che normalmente vengono promosse all'interno delle esperienze protette considerate appunto transitorie e di passaggio, se non per alcuni casi valutati diversamente come abbiamo appena detto. Si tratta dunque di un vero e proprio processo da seguire attraverso quello che gli operatori *chiamano il gioco del lavoro*: la persona è sollecitata ad una riflessione sul valore e il posto che il lavoro ha avuto e può avere nella sua vita. Investire nel lavoro in quanto luogo simbolico fondante dell'identità della persona e della sua comunità di appartenenza, liberandolo tuttavia dalla sua dimensione prestazionale e prometeica (Donati, 2001).

La permanenza nei laboratori può assicurare una buona vita e consentire alla persona di sperimentarsi in un contesto diverso dalla strada.

Occorre dunque prendere atto del fatto che l'inserimento lavorativo o il ritorno ad un'occupazione stabile nel mercato del lavoro normale, per alcune persone dunque, non è realistico. A maggior ragione se consideriamo come possibile definizione di mercato del lavoro normale l'ambito entro il quale si sviluppa una relazione salariale ed in cui i principali criteri di valutazione delle competenze professionali e dell'occupabilità della persona sono le performance individuale in rapporto agli obiettivi, la polivalenza, l'attitudine a lavorare in gruppo, l'attivarsi per far fronte alle urgenze del mercato, l'attitudine alla mobilità, la disposizione all'analisi e all'iniziativa, la capacità imprenditoriale (Bergamaschi, 2010).

È interessante a questo punto citare lo stesso Durkheim che afferma come, nella divisione del lavoro sociale, il riconoscimento dell'altro non avviene in quanto vi è appartenenza comune ad una comunità ma in quanto è riconosciuto come individuo utile. Bergamaschi si chiede se oggi, con le premesse appena fatte, le persone svantaggiate hanno ancora un potere di scambio, e se, rispetto al mercato, detengono un'utilità sociale o una possibilità di riacquistarla. Se l'esperienza della cooperazione sociale ha consentito dei progressi permettendo a queste persone di svolgere tutto sommato un'attività lavorativa che ha portato alla costruzione di

---

<sup>3</sup> Capabilities e functionings sono gli elementi che Sen sviluppa nel suo discorso sulla capacitazione e che nel presente lavoro vengono approfonditi nel capitolo successivo

percorsi di autonomia, e all'acquisizione di un reddito, dall'altra oggi il pericolo è che si sia arrivati ad una situazione d'impasse che porta con se dei rischi ormai evidenti ovvero l'istituzionalizzazione di un mercato secondario precario del lavoro riservato alle fasce svantaggiate, una sorta di zona grigia o spazio intermedio tra lavoro e non lavoro, tra lavoro e assistenza.

Gli operatori del San Marcellino di Genova si sono interrogati spesso sul senso del lavoro e il suo significato per le persone che si presentavano a loro con un forte disagio. Il loro presupposto di partenza è sempre stato: il lavoro è parte integrante della vita di una persona e, così come anticipato con d'Angella nella prima parte del capitolo, si parla di accompagnamento socio lavorativo assieme alla casa, alla salute e alle relazioni componendo una visione di sistema che tenta di cogliere la persona e la società nella sua interezza. Ciò introduce il discorso che verrà meglio affrontato nel corso del terzo capitolo, sulla integrazione tra politiche, del lavoro e sociali, e sulla definizione di un possibile modello di accompagnamento al lavoro per gruppi svantaggiati.

Quanto detto fino ad ora ci conduce dunque a proporre ulteriori riflessioni:

1. affinché una persona qualunque, in particolare una persona "esclusa", con un basso capitale sociale, si consideri inserita nella società deve avere anche improntato un inserimento sociale oltre che lavorativo;
2. proteggere una persona svantaggiata non significa assisterla economicamente per tutto il resto della sua vita ma offrirle l'opportunità di riappropriarsi o scoprire/costruire il proprio capitale sociale attraverso non il mero concetto di attivazione responsabilizzazione ma attraverso pratiche di sostegno differenziate;
3. il punto cruciale diviene la costruzione di una relazione con l'utente all'interno della quale egli può trovare un proprio spazio di riconoscimento (della propria biografia) e sperimentare elementi di scelta.

Se il concetto di attivazione si lega al vincolo di accettare ciò che viene proposto, il concetto di sostegno deve offrire la possibilità di scelta. Un individuo, per quanto debole possa essere, deve essere messo, in quanto cittadino, prima che utente, nella condizione di poter scegliere, individuare che percorso intraprendere e rileggere i propri bisogni, desideri, "nominando" le proprie capacità e incapacità.

Il sostegno, da parte delle figure professionali che lavorano nell'ambito sociale, deve offrire la possibilità di mettere in evidenza le capacità del singolo ma anche le sue incapacità senza necessariamente "costringere" (se le condizioni non sussistono) la

persona a convertirle in capacità. Perché altrimenti si perde il senso del lavoro sociale, si bypassa il fondamento della pratica di ascolto: *parla tanto non ti ascolto so già cosa ti serve. Lavorare. Poi siccome di lavori non ce ne sono molti e tu sai fare solo il magazziniere, ma magazzinieri non ne cercano, allora vai a raccogliere la frutta, si è vero prendi poco ma ti servono quei soldi. Il contratto? Ti conviene accettare tutto con i tempi che corrono. Ah, vedi di andarci ... ti ricordo che stiamo lavorando sulla tua autonomia!*"

In ogni caso *il lavoro rimane il percorso elettivo per pratiche inclusive efficaci .... Di tutti i cambiamenti che interessano il mondo del lavoro, a preoccupare maggiormente è la mercificazione del lavoro e la rottura delle relazioni sociali che conseguono a questa deriva. La perdita di questa dimensione favorisce la cancellazione del valore educativo del lavoro sia sul piano dell'apprendimento di un mestiere, sia su quello della crescita personale attraverso l'assunzione di responsabilità.*

In parte anticipando quanto andremo approfondendo nei capitoli successivi, gli operatori del San Marcellino affermano che: pensare alla persona come a un "intero" comporta tentare di costruire contesti e percorsi che non la frammentino e quindi occorre "farsene carico" in maniera multidisciplinare e personalizzata. Lungo la strada che unisce la distanza tra le persone e il mondo della produzione, il lavoro di rete è imprescindibile e più le reti sono vere e forti, maggiore è l'efficacia dell'intervento, la comprensione dei problemi che si incontrano e la possibilità di trovare strategie per superarli. Per questo è importante che tutte le istituzioni coinvolte, pubbliche e private, si alleino sul progetto con la persona, riconoscendo nella relazione con lei il punto centrale del loro operare. Come afferma Paci (2007), se prima lo stato sociale trattava popolazioni più o meno omogenee, ora deve farsi carico di situazioni particolari tanto da parlare di nuove politiche sociali individualizzate.



## **CAPITOLO 2**

### **TRA CAPACITAZIONE E ATTIVAZIONE**

Le attuali politiche del lavoro, seguendo gli indirizzi europei, hanno introdotto il concetto di attivazione: un soggetto in cerca di lavoro deve cioè attivarsi, procedere in autonomia e con responsabilità, dimostrando le sue buone intenzioni.

Attivarsi, essere autonomi e corresponsabilizzarsi rappresentano, per i soggetti deboli, elementi difficili, non scontati. Ricercare un nuovo approccio di intervento, basato sulla capacitazione intesa in senso seniano, significherebbe rispondere in maniera adeguata ai bisogni delle categorie svantaggiate, accettando di accompagnare, di lavorare con la persona prima ancora sulla consapevolezza e poi sulla libertà di scelta.

Questo percorso, che noi cercheremo di delineare nel presente capitolo, presuppone che il lavoro con la persona non sia solo di natura prestazionale e di servizio ma si connota anzi come un processo anzitutto socio educativo.

Cosa significa, dunque, capacitare persone svantaggiate?

## 2.1 Politiche del lavoro: orientamenti e pratiche

Dopo aver analizzato quali sono le attuali trasformazioni del lavoro e della società, ci accingiamo ad approfondire se e come le politiche del lavoro abbiano dato e diano risposta, cercando di concentrare la nostra analisi solo sui relativi principali enunciati e più sulle loro prassi di realizzazione.

Le politiche del lavoro nazionali hanno come loro riferimento le linee di orientamento europee che, stabilite a Lisbona nel 2000 e definite successivamente (Lisbona 2011 prevede l'azione programmatica delle politiche del lavoro fino al 2020), si fondano sul concetto di politiche attive per le quali il soggetto diventa attore attivo nella ricerca del lavoro. Dalle cosiddette *politiche passive* si passa dunque alle *politiche attive* che comprendono misure di incentivazione del lavoro, programmi di inserimento lavorativo e progetti di formazione professionale; misure che prevedono sgravi contributivi alle aziende e sussidi per l'occupazione con l'obiettivo esplicito di agevolare l'ingresso nel mondo del lavoro dei soggetti svantaggiati e con un obiettivo implicito che è quello di coresponsabilizzare il disoccupato alla ricerca attiva del lavoro evitando il permanere di grosse fasce di popolazione assistita. A questo scopo si sono quindi stabiliti obblighi che il disoccupato deve rispettare, pena l'esclusione dai programmi di inserimento lavorativo, nonché dal sostegno del reddito. Compito delle istituzioni del *welfare state* è tuttora riportare, il più presto possibile, nel mercato del lavoro coloro che non hanno un'occupazione; mentre però prima le *policy* avevano come scopo primario la protezione del reddito, "non avevano bisogno degli individui" (Valkenburg, 2006), e tutto ciò che i disoccupati dovevano fare era adempiere ai doveri burocratici. Con il nuovo approccio, invece, viene messo in risalto il fatto che il diritto alla protezione dipende dal (solo) comportamento del singolo, dalle sue scelte e attitudini e dalla sua motivazione. Come afferma Valkenburg, la cittadinanza, in quanto protezione economica, non è più un diritto incondizionato dell'individuo ma deve essere guadagnata attraverso visibili sforzi individuali, finalizzati al reinserimento nel mercato del lavoro. Il rischio che si profila è che le ragioni legate alla disoccupazione vengano attribuite perlopiù alle capacità e alla responsabilità dell'individuo, senza prendere in considerazione le cause "strutturali" riconducibili, invece, allo sviluppo economico e sociale, nonché alle condizioni del mercato del lavoro. Da una regolamentazione pubblica del rapporto individuo-politica si passa, infatti, ad una regolamentazione del libero mercato che, secondo i suoi promotori, permetterebbe di far fronte alla crescente richiesta di flessibilità e di adattamento ai continui cambiamenti economici e sociali. È in queste



riflessioni che si deve collocare il concetto di *individualizzazione delle politiche di attivazione*.

La tutela del soggetto in difficoltà viene pensata dunque non più attraverso i trasferimenti monetari ma in termini di incentivi e coresponsabilizzazione, puntando anche su un maggior *empowerment* dei lavoratori, in termini di capacità e competenze professionali.

A conferma di quanto già ribadito, si tende dunque ad accentuare la centralità dell'individuo e della sua partecipazione attiva che si traduce nell'affermazione del principio di responsabilizzazione del cittadino, come attore consapevole di un *welfare state* attivo.

Ma, come affermano sia Paci (2005) sia Busilacchi (2006), la troppa enfasi sul singolo individuo rischia di rafforzare “quel processo di individualizzazione che potremmo individuare proprio come una delle cause originarie della trasformazione dei rischi sociali”.

Secondo Leonardi assistiamo alla realizzazione di pratiche che possono essere inserite entro due poli opposti: dal *workfare* (incentivi, sanzioni, benefici collegati all'occupazione) al modello più socialdemocratico (reddito di sostegno, disponibilità al lavoro temporaneo consentendo spazi di autonomia e di scelta). Nella realtà empirica si trova un mix dei due poli con una prevalenza dell'attivazione focalizzata sul rapido reinserimento nel mercato del lavoro, piuttosto che sull'*empowerment*. Spesso si pensa che il primo polo sia quello meno costoso in quanto a spesa sociale, nella realtà però questo non è confermato perché non si considerano i costi indiretti, mentre nel secondo modello, vi sono previsti, in termini di costi, investimenti che daranno risultati in un quadro di medio lungo periodo (Leonardi, 2009). Anche Paci e Pugliese (2011), seguendo la stessa strada, individuano l'esistenza di due grandi famiglie di politiche di attivazione. Da un lato vi è l'approccio per il quale le politiche, rispetto al problema dell'inserimento lavorativo, mettono in risalto l'attività lavorativa come elemento centrale per l'inclusione sociale “anche al prezzo di impieghi mal remunerati o instabili”. All'interno di questa categoria anche la formazione di breve periodo risulta funzionale al rapido reinserimento dei soggetti più a rischio pervenendo spesso ad una nuova e diversa forma di dipendenza. Dall'altro vi è l'approccio di quelle politiche che puntano a una formazione di lungo periodo, “finalizzate ad abilitare la persona, accrescendone i margini di capacitazione, e al riconoscimento non di sole responsabilità individuali per la mancata partecipazione al

lavoro ma anche di condizioni di contesto sulle quali agire per favorire inserimenti più duraturi” e un effettivo *empowerment* dei cittadini.

Parlando di *empowerment* è interessante quanto riportano gli stessi autori seguendo le risultanze delle attività di ricerca del Seminario permanente sulle politiche sociali e l'*empowerment* del cittadino; essi identificano tre livelli o gradini di *empowerment*:

1. il primo è relativo alle politiche passive e alla possibilità, per il disoccupato o il cittadino in stato di bisogno, di avere un reddito. In questa considerazione gli autori si rifanno a Polanyi per il quale, il diritto alla sussistenza economica, alla “sopravvivenza dell'uomo”, va considerato il primo, ineliminabile gradino di una ipotetica scala di *empowerment* del cittadino. È poi su tale gradino che si possono innestare le nuove politiche di attivazione e promozione delle capacità del cittadino.
2. il secondo gradino, ripreso più avanti da Bonvin, si riferisce al fatto che le persone devono avere la possibilità di scegliere e di “co-decidere”, non solo rispetto all’offerta dei servizi, ma soprattutto per ciò che riguarda la costruzione e la definizione del proprio progetto di inserimento lavorativo.
3. il terzo livello apre al concetto di cittadinanza attiva e alla possibilità/capacità che le persone partecipino direttamente (o attraverso forme associative) alla programmazione pubblica dei servizi.

Dalla letteratura emerge come nella realtà vi sia uno sbilanciamento verso la ricerca di una piena occupabilità piuttosto che una reale capacitazione del cittadino in difficoltà.

La tendenza evidente è infatti quella di favorire l'accrescere della competitività e lo sviluppo economico, attraverso la deregolamentazione e la diffusione dell'utilizzo di contratti flessibili. Per questa ragione molti autori hanno messo in evidenza i rischi legati a tale pratica, ovvero l'accrescere della precarietà e della differenziazione del divario salariale che, possono condurre ad uno sbilanciamento verso le esigenze del mercato (che richiedono maggior flessibilità ed immediatezza delle prestazioni nei periodi di maggiore produttività) nonché ad un eccesso di enfasi per i sistemi di incentivazione prima citati.

In particolare, come afferma Ambrosini, si rischia un eccesso di enfasi sui programmi *welfare to work* che mirano a ridurre la dipendenza dei beneficiari dal *welfare*, reintegrandoli nel sistema occupazionale. In quest’ottica l’attivazione si declina più correttamente sia come impegno istituzionale sia come impegno individuale richiesto ai beneficiari: se le istituzioni pubbliche sono chiamate a sviluppare servizi

promozionali e personalizzati, come la formazione lungo tutto l'arco della vita, l'orientamento al lavoro, i servizi di mediazione tra domanda e offerta di occupazione, i destinatari sono chiamati a diventare attori compartecipi della costruzione della risposta ai propri bisogni, essenzialmente attraverso la partecipazione al lavoro (Ambrosini, 2010). L'assunzione di un ruolo attivo da parte dei beneficiari è considerata indispensabile per spezzare il circolo vizioso della dipendenza assistenziale, è quindi in vario modo sollecitata fino ad essere portata a condizione vincolante per l'accesso alle misure di sostegno.

Eppure, secondo l'approccio della capacitazione riconducibile a Sen e che meglio analizzeremo nel corso nel prossimo paragrafo, l'azione della pubblica amministrazione non dovrebbe imporre (specifici comportamenti) ma, al contrario, promuovere le capacità o la libertà reale mettendo gli individui a pari condizioni di scelta tra diverse alternative.

A tal proposito, Bonvin sostiene che i processi di attivazione delle capacità, che comprendono e consentono la partecipazione attiva del cittadino ai processi decisionali pubblici, devono prevedere, per essere reali, tre "alternative": "ubbidire" alle regole/norme collettive, "esprimersi" a favore o contro senza avere ripercussioni e "uscire" se si sceglie di non farsi carico degli oneri che le regole comportano se ritenute svantaggiose. La garanzia di queste tre alternative è, secondo l'autore, necessaria per la promozione dell'insieme delle capacità di una persona (Bonvin, 2005)

All'interno del dibattito riconducibile alle politiche europee, che stiamo cercando di delineare seppur sinteticamente, ed in particolare all'interno della Strategia europea per l'occupazione (Seo), "il tasso di attività ha sostituito il tasso di disoccupazione come riferimento chiave" (Serrano Pascual, 2006). Pertanto la promozionalità, la differenziazione e l'integrazione rappresentano le caratteristiche fondanti delle nuove politiche al lavoro. La promozionalità viene intesa come la tensione a rendere attivi i soggetti e essa viene perseguita attraverso interventi personalizzati da parte dei servizi per il lavoro. La promozionalità però ha successo nel momento in cui sono presenti dei prerequisiti nel soggetto, ovvero il soggetto è predisposto a saper vendere, promuovere se stesso. Il rischio, e ciò conferma quanto detto precedentemente, è l'esclusione di quei soggetti che non sono, per diverse ragioni, in possesso di queste capacità. Si comprende bene come le capacità, in questo caso, non siano solo di natura economica, come meglio vedremo nel corso del prossimo paragrafo, ma anche relazionali (famiglia di supporto alla base, per esempio),

abitative (generale degrado e/o lontananza del luogo di abitazione) e culturali. Come osserva Leonardi, il concetto di promozionalità, saper essere imprenditori di se stessi, pone l'accento sulla nozione di occupabilità che, all'interno del modello delle attuali politiche, è una nozione che rimane concentrata sulle caratteristiche del lavoratore e sulle strategie di adattamento delle competenze e dei comportamenti alle richieste del mercato, perdendo così di vista il fatto che la creazione di occupazione dipende soprattutto dalle condizioni economiche e dal contesto istituzionale e sociale, variabili non governabili da parte del lavoratore.

L'approccio dell'occupabilità, della piena occupazione, (di difficile realizzazione se si pensa alla situazione dei mercati finanziari e del mercato del lavoro degli ultimi anni), si accontenta quindi di stabilire target uguali a livello europeo per situazioni differenti, indipendentemente dalle situazioni di partenza nazionali e regionali, senza considerare con quali strumenti e, soprattutto, con quali conseguenze sulle condizioni di lavoro e di vita dei singoli individui, famiglie, gruppi sociali si raggiungono gli obiettivi prefissati. In questo approccio il livello locale perde specificità e significato perché anch'esso valutato esclusivamente in funzione del raggiungimento degli obiettivi nazionali e allo stesso modo si trascura tutto ciò che è contesto, livello individuale, risorse collettive e assetto istituzionale che, come abbiamo già detto, giocano un ruolo chiave nel differenziare le realtà sociali. Una possibile conseguenza è quella di non prendere in considerazione gli aspetti relazionali alla base dei processi di integrazione sociale e di formazione del capitale sociale.

Per quanto non sia oggetto specifico del presente lavoro, è interessante riferirsi, seppur parzialmente, alle riflessioni fatte da alcuni studiosi circa la valutazione delle politiche attive, i costi-benefici di lungo periodo e i risultati. Sebbene molti autori concordino sul fatto che, grazie anche all'approccio del coordinamento aperto (soft-regulation) adottato dall'UE, e a causa dell'ambiguità che una categoria come quella di attivazione può intrinsecamente avere, è molto difficile effettuare una reale valutazione dei risultati (in termini di impiego o disuguaglianza), gli stessi affermano come possa essere più realistico comparare e valutare procedure e modalità di implementazione delle politiche a livello delle singole nazioni.

Gli studi sulla valutazione circa l'efficacia di tali politiche scontano inoltre un mancato sviluppo della cultura valutativa, ovvero dell'idea che all'implementazione di una politica possa seguire una verifica dei suoi effetti. Questo vale in particolare per paesi come la Spagna e l'Italia. Un dato che a nostro parere vale la pena riportare è quello

della spesa (in termini percentuali del PIL) che ogni paese destina alle politiche attive e passive negli anni 2004 e 2005: è interessante infatti evidenziare come l'Italia rivolga, per entrambe i tipi di politica, una percentuale del Pil sotto lo 0,8%; la Spagna raggiunge quasi l'1% per le politiche attive e l'1,5% per le passive. Se guardiamo invece alla Danimarca, notiamo che in assoluto è il Paese che utilizza la percentuale più alta del proprio Pil (superiore all'1,8%), in particolare per sviluppare e sostenere le politiche attive. La Danimarca ha infatti strutturato una strategia integrata di attivazione ottenendo notevoli risultati in termini di riduzione del tasso di disoccupazione che risulta essere tra i più bassi d'Europa. Un altro elemento che ci interessa mettere in evidenza, e che ben si lega ai risultati della Danimarca, è che, in particolare in Italia, se da una parte sono stati incentivati i programmi che prevedono interventi formativi, dall'altra poche risorse sono invece destinate ai percorsi di orientamento. Questo emerge in maniera chiara non solo dalle riflessioni fatte circa la valutazione delle politiche ma anche se si guarda a come sia avvenuta la strutturazione dei "nuovi" servizi per il lavoro nel nostro paese.

Per ciò che riguarda l'Italia, infatti, l'applicazione delle politiche del lavoro è stata decentrata, demandando alle Regioni la funzione di gestione e controllo e alle Province la gestione diretta per una maggiore aderenza al contesto locale in modo da poter sviluppare una personalizzazione degli interventi, promuovere un'integrazione delle politiche (del lavoro e sociali), prestare attenzione sia alla professionalizzazione degli operatori sia ai modelli organizzativi ed ai sistemi normativi flessibili (Gosetti, 2004).

Il processo di decentramento, partito con le riforme del 1997 e generando un'apertura del mercato dell'intermediazione, ha comportato una serie di cambiamenti organizzativi e di ruoli. Infatti, come si evince da diverse ricerche, il passaggio di competenze alle Regioni e da queste, per delega, alle Province, è stato un evento strutturalmente traumatico. Alle Province, che hanno dovuto attrezzarsi delle risorse e delle professioni necessarie non senza difficoltà, sono state attribuite la gestione e l'erogazione dei servizi in materia di politica attiva del lavoro, quali la programmazione ed il coordinamento di iniziative volte a incrementare e ad incentivare l'occupazione; il reimpiego dei lavoratori posti in mobilità, l'inserimento lavorativo di categorie svantaggiate; l'indirizzo e la verifica dei tirocini formativi e di orientamento e dei lavori socialmente utili. Un'organizzazione dei servizi territoriali per il lavoro che trova però un grosso limite nelle enormi differenze che si possono registrare nella loro implementazione tra nord e sud, ad esempio, e ancor più, sul

fatto che, il nuovo (seppur oltre il decennio dalla loro fondazione la costituzione dei servizi territoriali per il lavoro è un processo ancora in corso) assetto dei servizi vive su fondi non stabili (quasi tutti di provenienza comunitaria) e risulta sottodimensionato in termini di risorse umane e finanziarie. Problema che è ancora più sentito nell'ultimo periodo in cui i centri per l'impiego stanno facendo fronte all'aumento di disoccupazione di lunga durata e ad un cambiamento del mercato del lavoro.

Per ciò che riguarda specificatamente il tema di nostro prioritario interesse possiamo affermare in questa sede che l'attenzione per le fasce svantaggiate non si può però dire un patrimonio tradizionale delle amministrazioni provinciali; è stata ereditata, infatti, insieme alle competenze sul mercato del lavoro. Le prime misure dedicate al target svantaggiato sono state quelle introdotte dalla legge 68 del 1999 che per le Province ha comportato l'istituzione del collocamento mirato affidato ad operatori professionali specializzati nel settore. È vero altresì che, soprattutto nel primo periodo della riforma, si registrava un disorientamento delle Province sulla gestione degli inserimenti lavorativi in genere. Da esecutore amministrativo, in una logica assistenzialistica, il sistema dei servizi al lavoro, è passato alla gestione di un processo che richiama in campo competenze più complesse di *problem solving* e *marketing* relazionale sul territorio per un'efficace gestione della rete. Traspare inoltre la tendenza, da parte dei servizi, a sovrastimare la categoria dei disabili, rispetto ad altre categorie, influenzando notevolmente l'agenda delle priorità provinciali, anche in virtù di una semplificazione normativa.

## **2.2 La capacitazione all'interno del paradigma dell'attivazione**

Dopo aver esposto, seppur brevemente, i principali assunti delle attuali politiche del lavoro, a livello europeo e italiano, concentriamo il nostro discorso su quello che è il concetto di capacità e capacitazione, all'interno dell'approccio dell'attivazione. Occorre però comprendere, contestualizzando successivamente il discorso sulle fasce deboli di nostro interesse, cosa significa realmente capacitazione. A conferma di quanto già accennato nel corso del precedente paragrafo, la responsabilizzazione di un individuo e la sua positiva attivazione (che presuppone il raggiungimento dell'occupabilità come risultato ultimo di un processo) può avvenire esclusivamente in presenza di altri elementi che non lasciano solo all'individuo la responsabilità del risultato ma individuano nella diversità dei soggetti interessati e nel contesto (in ciò che è esterno dunque all'individuo) i fattori discriminanti. A nostro parere, è proprio a

partire da tali elementi che riteniamo si possano costruire interventi personalizzati ed il più possibile idonei alle caratteristiche ed ai bisogni del singolo, richiamando così le istituzioni pubbliche ad un compito di “facilitatrici” e ad un ruolo di maggior tutela.

Cercheremo dunque di delineare i concetti di capacitazione e capitale sociale su cui tali istituzioni dovrebbero fondarsi, seguendo in particolare gli orientamenti di Sen e Nussbaum<sup>4</sup>.

Per Sen le capacitazioni sono costituite dall’insieme delle risorse relazionali di cui una persona dispone e dalle sue capacità di utilizzare tali relazioni in modo operativo.

Un’azione quindi che non è costituita dal solo processo cognitivo ma diventa atto concreto che agisce sulla situazione per condurre alla “liberazione” (realizzazione) del soggetto. Per l’autore l’azione dipende anche da fattori extra-mentali come le risorse sociali e biologiche ovvero il ventaglio di occasioni che ognuno di noi ha a disposizione (reticolo sociale primario e reti secondarie) che si collega comunque alle capacità personali. Per questa ragione Sen parla di processi e di possibilità formulando il concetto di possibilità di funzionamenti, fatti di essere e fare. I “funzionamenti” si possono dividere in due categorie:

1. Elementari (nutrirsi, essere in buona salute)
2. Complessi (essere felici, aver rispetto di sé, prendere parte alla vita della comunità)

Seguendo sempre il ragionamento del legame tra individuo ed “esterno”, le possibilità di funzionamenti sono legate alle capacità di funzionare possedute dal soggetto stesso; in assenza di tali capacità non si genera azione e le risorse disponibili (materiali e relazionali) non vengono utilizzate.

Nussbaum in un certo senso fornisce una definizione di capacità/capacitazioni che integra la definizione stessa di SEN perché non parte dal concetto di preferenze (scegliere ciò che l’individuo ritiene abbia più valore per sé) o dalla esigibilità dei diritti (solo perché già stabiliti e dati), ma pone al centro la persona e ciò che può realmente fare ed essere: ogni persona deve essere messa in grado di esplicitare il proprio ventaglio di competenze (2002).

La Nussbaum, focalizzando la sua attenzione sulla capacità individuale, pone dunque l’unicità della persona come valore di riferimento su cui ricalibrare le politiche

---

<sup>4</sup> Amartya Sen, economista indiano premio nobel 1988, partendo da un esame critico dell’economia del benessere, ha formulato un nuovo concetto di uguaglianza e libertà. Martha Nussbaum, filosofa statunitense, ha collaborato a diversi studi con Sen, pervenendo al concetto di *Capability Approach* per lo sviluppo economico e sociale.

economiche e sociali che non devono solo essere emanate in via generale ma, affinché abbiano un reale e positivo riscontro, devono prevedere le conseguenze reali che comportano sulla vita concreta della persona. Occorre perciò ridefinire il rapporto tra il soggetto e le politiche sociali (e le politiche in genere) e disincentivare l'utilizzo di macro categorie come misura e indicatore per la loro realizzazione.

L'approccio fondato sulle capacità evidenzia ancor di più il fatto che se la persona non padroneggia, o non è messa in grado di apprendere le capacità necessarie per raggiungere le risorse a sua disposizione, tali risorse, come detto prima, rischiano di rimanere inutilizzate. Un approccio basato per contro sulle risorse presuppone che la persona posseda già in partenza la capacità di convertire tali risorse in "funzionamenti". Questo orientamento acquista maggior senso se si pensa che per l'autrice, come per lo stesso Sen, le capacità non sono legate al possesso di mere qualità interpersonali. Ciò che Sen chiama funzionamento sociale è legato al possesso o all'apprendimento di competenze più complesse che, per essere "esercitate" o, meglio ancora, affinché siano operative, richiedono un contesto propizio.

Aristotele, alla cui filosofia la Nussbaum si ispira, definisce le capacità già "intrinseche" nell'individuo come capacità interne (I-capacità): i soggetti devono sviluppare tratti dell'intelletto, del carattere e del corpo tali da metterli in condizione, quando si presentano le circostanze adatte, di scegliere e di agire bene. (Nussbaum, 2003). Altrettanto importanti risultano però essere le condizioni esterne alle persone (sufficiente tempo libero, assenza di lavoro ripetitivo, stretti legami familiari, intime relazioni di amicizia, sufficiente nutrimento e adeguata cura del corpo) che permettono o meno l'espletazione della capacità interne. Per questa ragione l'autrice avvalorava la tesi per la quale non è sufficiente che un diritto sia formalmente sancito per trasformarsi in funzionamenti sociali e sottolinea il ruolo fondamentale giocato dal contesto nel momento in cui questo non è in grado di permettere una libera attivazione. Così capabilities e libertà sostanziali sono fortemente legate; elemento centrale dei funzionamenti rimane sì l'azione ma la persona deve essere messa in condizioni di poter agire, di essere libera di realizzare; ad oggi la libertà sostanziale che permette l'azione rimane vincolata, come sottolineato anche da Sen quando parla di capacità di funzionare, ai percorsi sociali, politici ed economici. Vi è dunque sviluppo se si eliminano i vincoli, le illibertà sostanziali. Occorre quindi mettere a fuoco quali sono le possibilità reali e complessive che un individuo ha di perseguire e realizzare i propri obiettivi e "metterle in moto", mettere il soggetto in condizioni di



sfruttarle e attivarle. La capacitazione di una persona non è altro che l'insieme dei funzionamenti che essa è in grado di realizzare. Spostarsi dalla centralità delle risorse alla centralità delle capacità, significa non solo capire come la ricchezza sia distribuita ma significa anche chiedersi che cosa le persone siano in grado di fare ed essere in quella particolare società. Ed è soprattutto in queste considerazioni che emerge la base aristotelica dell'approccio di Nussbaum: ogni concezione dei diritti, delle libertà, della stessa dignità umana deve fare i conti con la condizione di effettivo bisogno degli esseri umani, con i vincoli, le dipendenze e le interdipendenze create da questi bisogni. Se già Sen aveva sottolineato l'importanza di rispondere ai bisogni in maniera contestualizzata per permettere funzionamenti analoghi, Nussbaum ribadisce come, è proprio compito delle politiche pubbliche garantire non solo un'equa distribuzione delle risorse ma anche e soprattutto quello di eliminare e contrastare tutti quei meccanismi e quei vincoli che osteggiano o frenano l'espressione libera delle capacità dei singoli, in particolare di quegli individui che portano maggiori bisogni. In tal modo l'autrice afferma un principio molto importante delle politiche pubbliche, ovvero il ruolo abilitante che dovrebbero avere per poter dar luogo a capacità combinate.

L'azione di *welfare* dovrebbe dunque intervenire sulla condizione complessiva della persona e non solo, ad esempio, in caso di condizioni di povertà e marginalità, sull'integrazione del reddito. Una persona che vive situazioni di privazione perde e diminuisce le competenze ad agire, entra in un processo di decapitazione che produce un forte impatto sull'integrità fisica e psichica della persona; lo stesso Sen afferma che, in condizioni di povertà la perdita di *agency* e *capabilities* è evidente, non è però, a parere dell'autore, altrettanto evidente il contrario ovvero che basti migliorare la condizione economica per riacquistare le competenze perdute. Quindi, come afferma Leonardi (2009) ai fini di un'analisi empirica, diventano fondamentali i dati concernenti l'eterogeneità della persona, le differenze sociali ed ambientali, le prospettive relazionali ed i criteri distributivi all'interno della famiglia. Per questa ragione l'analisi non può limitarsi a prendere in considerazione soltanto i beni materiali, come ad esempio il reddito, poiché questi non sono sufficienti per stabilire quanto una persona sia libera di conseguire dei funzionamenti rilevanti per il suo benessere personale.

Alla luce delle considerazioni fatte fino ad ora emerge l'importanza del ruolo che l'ordinamento politico deve avere nel distribuire equamente i beni ai destinatari delle politiche.

Un ordinamento pubblico deve, in tale prospettiva, porsi sempre l'obiettivo di fornire a tutti, in maniera egualitaria, la possibilità di accedere alle capacità, ma soprattutto, supposto che le stesse siano già in essere nell'individuo stesso, deve favorirne lo sviluppo, mettendo gli individui nella condizione di poter mettere in atto determinati comportamenti. Solo in tal modo l'individuo può avere la possibilità (ammesso che lo scelga e lo desideri, seguendo la logica della libertà) di realizzarsi completamente. Allo stesso modo Sen quando parla di *capability* non denota una capacità che si riferisce esclusivamente al soggetto e alle sue abilità, poiché della sua connotazione entrano a far parte le opportunità e i mezzi che la società dà o nega all'individuo (Leonardi, 2009).

L'approccio delle capacitazioni ci consente dunque di collegare la dimensione sovranazionale delle politiche alle condizioni di vita ai vari contesti nazionali e locali, evitando qualsiasi generalizzazione. Inoltre spostare la centralità dell'analisi dall'utilità alla persona permette di vedere l'individuo non solo come potenziale consumatore ma come soggetto con motivazioni proprie e sentimenti morali. L'unicità dell'individuo, presa come riferimento, apre a scenari nuovi se pensiamo alle istituzioni pubbliche e a come e quanto queste possono effettivamente condizionare le libertà di *agency*, contribuendo a situazioni di disuguaglianza.

Se per gli economisti in questa ottica, il *capitale umano* viene considerato perché incide positivamente sulla produttività, per Sen il concetto va ampliato: la capacitazione umana comprende anche il capitale umano e riguarda le capacità delle persone di vivere la propria vita e di accrescere la qualità e la quantità delle opzioni reali tra cui poter scegliere.

L'orientamento seguito dunque da Sen e Nussbaum ci conduce ad un punto molto rilevante ai fini del presente studio, ovvero la necessità di proporre strategie di intervento integrate; se le politiche del lavoro richiamano infatti ad un ruolo attivo e ad una responsabilizzazione del soggetto, occorre porre le basi e fornire le opportunità necessarie che non possono essere solo intrinseche all'individuo ma devono emergere da un approccio che vede lo sviluppo del sistema economico e sociale muoversi in maniera parallela. È infatti su questo punto che Leonardi muove delle critiche all'approccio delle capacitazioni. Secondo l'autrice, affinché ci sia un'applicabilità empirica del concetto di capacitazione seniano occorre verificare se nella realtà vi sono presenti le condizioni reali per favorire la scelta personale, o meglio ancora, se l'approccio integrato economico e sociale viene realmente praticato, verificando se gli assetti strutturali e i principi regolativi della crescita

economica vengono pensati in funzione dell'espansione del capitale umano nella sua accezione più complessa (2009).

Accanto al discorso delle capacitazioni vorremmo proporre ora alcune riflessioni su ciò che si intende per *capitale sociale*, concetto entrato nella letteratura sociologica italiana da pochi anni.

L'intenzione non è quella di addentrarsi in una discussione approfondita, la qual cosa sarebbe piuttosto ambiziosa se si tiene presente la vastità dell'argomento. Ci limiteremo a fare riferimento ad alcuni aspetti che ci permettono di chiarire in che modo può essere ricondotto al quadro conoscitivo più generale portato avanti nel presente lavoro. Il concetto di capitale sociale ci è utile infatti perché a nostro parere, così come lo andremo a formulare, conferma quanto già espresso in precedenza nel corso della presente analisi: un buon inserimento socio lavorativo, in particolare di una persona che presenta una biografia compromessa, raggiunge risultati positivi se anche fattori come la socialità, la casa e gli affetti sono contestualmente "curati", "coesistono con". Ovvero, solo se la persona è inserita dentro ad una rete fatta di risorse e relazioni, si riappropria di una sua identità sociale ma soprattutto di una sua progettazione di vita.

A tal fine faremo ora riferimento ad alcune teorie che ci permettono di capire quali sono i possibili contenuti del concetto di capitale sociale; per Di Nicola (2007) è composto da diverse anime: fiducia, norme, risorsa individuale e del sistema, proprietà dell'attore sociale e proprietà della struttura. Per l'autrice quello di capitale sociale si presenta dunque come un concetto complesso che anche a livello teorico segue tre matrici teorico-empiriche:

1. capitale sociale come risorsa collettiva: senso di appartenenza, norme, fiducia, impegno civico (Putman R., 2004)
2. capitale sociale come proprietà esclusiva dell'individuo: risorse alle quali l'individuo accede tramite le sue reti di conoscenza personale (Bourdieu P., 1980)
3. capitale sociale come funzione della struttura delle relazioni sociali relativamente stabili, che consente all'individuo di raggiungere gli obiettivi che da solo non potrebbe raggiungere (Coleman J., 2005)

Tutte e tre le teorie puntano sul sistema di relazioni e conducono ad una visione della società come rete; saper stare dentro il reticolo è indicativo delle capacità di un individuo che deve contare sulle proprie risorse. La costruzione dell'identità è quindi una sfida che l'attore sociale deve e affrontare attraverso strategie di rete (Di Nicola,

2007). Oltre ad una sfida, nell'accezione sin qui riconosciuta, le reti, le relazioni e le connessioni presenti consentono all'individuo di avere dei riferimenti, delle opportunità che gli consentono un riconoscimento e lo inseriscono dentro ad un processo di inclusione inteso in maniera bidirezionale e non univoca.

Molte ricerche, d'altra parte, confermano come il capitale sociale sia comunque legato allo status sociale (economico e culturale dunque). In generale, da un'indagine multiscopo Istat del 1998, emerge come più ampie sono le risorse degli intervistati, in termini di scolarizzazione, posizione nel mercato del lavoro, tipo di educazione ricevuta, clima familiare respirato in adolescenza, densità relazionale dentro la famiglia, più ampie, a loro volta, appaiono le reti amicali. Così come il potenziale di sostegno e appoggio che le reti sono in grado di esprimere è in funzione della loro ampiezza. Le relazioni amicali come tutte le risorse sociali non sono casualmente distribuite: finiscono spesso per concentrarsi su soggetti in posizioni sociali più forti e strutturate, contribuendo a incrementarne il capitale sociale. In tale prospettiva alcuni studi condotti sia in Italia sia all'estero che, tesi a sondare la forza dei legami deboli(indiretti) e delle risorse su cui poter contare (Granovetter, 1973), dimostrano come i giovani attivino tutte le forme di capitale sociale, ma che alcune leve (generalmente le più efficaci) sono appannaggio degli appartenenti ai gruppi sociali di status elevato.

Molti vedono così nel capitale sociale uno strumento che l'individuo, nella nuova società del rischio e dell'insicurezza, utilizza strumentalmente per raggiungere i propri scopi. Sfrutta dunque la sua rete, le sue conoscenze per poter meglio "arrivare" e vivere dentro a questa società competitiva.

Se, del concetto di capitale sociale si sottolineano tuttavia solo questi aspetti, potremmo affermare con Beck che va di pari passo con il concetto di neo liberismo che considera, appunto, la razionalità strumentale il principio ordinatore della realtà sociale. Si supporterebbe dunque un'idea di società sempre più equivalente ad un'impresa dove le disuguaglianze sociali sono lette come colpe e fallimenti del singolo individuo e dove si evidenzia una distinzione, come afferma lo stesso Bauman, tra cittadini *de facto* e cittadini *de iure*. E ciò è ancor più vero dato il collegamento tra il capitale sociale e quello economico e culturale.

Se invece il capitale sociale si considera nella sua accezione multidimensionale (affetto, sicurezza, sostegno, riconoscimento, padronanza delle situazioni, senso di appartenenza, competenze relazionali, capacità di accedere alle informazioni, progettualità, reciprocità, fiducia interpersonale ed istituzionale) diventa una risorsa

che consente all'attore sociale di raggiungere obiettivi di autorealizzazione; risorsa più che mai necessaria per la costruzione della propria identità sociale e personale, all'interno di uno scenario, già ampiamente descritto nel corso del primo capitolo, fatto di percorsi precari, incerti, flessibili; risorsa indispensabile dato il forte processo di individualizzazione e frammentarietà dei legami sociali e di conseguenza di cura.

In quest'ultima accezione, che è quella a cui noi faremo riferimento, non si può dunque pensare che il capitale sociale sia una risorsa materiale disponibile all'uso, si configura invece come una proprietà di tipo relazionale, che se non utilizzata deperisce, una competenza individuale che si acquisisce. Inoltre se la capacità di utilizzare il proprio capitale sociale dipende dalla posizione strutturale del soggetto e dalla qualità dei nodi ai quali è connesso, le competenze relazionali possono essere potenziate e/o acquisite attraverso processi di socializzazione primaria e secondaria e attraverso i canali formativi istituzionali (Di Nicola, 2007). Una conclusione a cui si può pervenire a seguito di queste considerazioni è che occorre costruire specifici processi di socializzazione per quell'utenza che si presenta maggiormente debole di capitale sociale. Bisogna promuovere interconnessioni sia sotto una spinta autonomistica (il soggetto viene cioè accompagnato verso la gestione autonoma delle proprie reti) sia più di prossimità (il soggetto viene sostenuto nel corso di un periodo più lungo sia per lavorare sulla creazione delle reti e dei nodi, sia per lavorare sul loro mantenimento). Se è vero che il sapere (l'educazione e le conoscenze) dell'individuo è legato proporzionalmente all'ampiezza delle connessioni a cui può accedere, è altrettanto vero che sono necessarie delle politiche di attivazione personalizzate e non generiche che tengano conto di un concetto di attivazione rivolto sia all'individuo sia alla società. Una persona con problemi di dipendenza che ha trascorso gli ultimi dieci anni della sua vita per strada, in comunità, in programmi riabilitativi o in carcere, arriva ad un punto di erosione del proprio capitale sociale relazionale molto elevato. Inserire un soggetto che si presenta con tali caratteristiche direttamente nei programmi di attivazione che prevedono il meccanismo della sanzione, rischia di essere un'azione priva di senso, fallimentare in partenza. Occorrono dunque azioni integrate che riconducano la persona entro un contesto "altro" e ad acquisire gradualmente i propri saperi, a ricostruire una rete di relazioni significative e propositive che andranno a costituire il proprio capitale sociale. Dove le reti non vengono intese solo sotto forma di reti organizzate e formali (servizi di cura, servizi per il lavoro, ambiente di lavoro, ecc) ma

anche come realtà informali, magari solidaristiche e soprattutto capaci di fornire affettività e riconoscimento sociale.

### **2.3 Capacitare soggetti svantaggiati: tra autonomia e socialità**

Quando parliamo di soggetti svantaggiati, in relazione ai temi dell'attivazione e della capacitazione, occorre tenere in considerazione molteplici aspetti. Da sempre i servizi di *welfare* lavorano, all'interno dei percorsi di cura e attraverso un intervento educativo, per la capacitazione dell'utente, col fine di avviare e accompagnare lo stesso verso una sua autonomia. Spesso però tale accompagnamento si traduce in pratiche che conducono ad un risultato di mera autosufficienza, ovvero pratiche che vedono la persona interessata staccarsi e rendersi indipendente dalle offerte dei servizi, senza cadere nel rischio di entrare nelle "liste" assistenziali. Se pensiamo in particolare al target di nostro prioritario interesse nell'ambito della presente analisi, persone con problemi di dipendenza da sostanze psicotrope, notiamo nella prassi che un servizio per le dipendenze patologiche normalmente "dimette" se si verificano due fattori: la (quasi) totale disintossicazione (affrancamento dalle sostanze) e la (parziale) autonomia economica (presenza di un reddito). Raramente ci troviamo davanti ad un servizio (pubblico) che accanto ai due fattori sopra citati si preoccupa di monitorare altri elementi imprescindibilmente legati al discorso dell'autonomia. Come afferma Fazzi (2001) "i servizi specialistici si fermano lì dove la loro progettazione ha previsto essi debbano terminare la propria funzione e non possono andare più in là per il semplice fatto che il soggetto non è più portatore di sintomi che possono costituire l'obiettivo dell'intervento, ma diventa un attore che esprime bisogni che necessitano per ottenere risposta di una riproduzione continua di risorse basata sul principio complesso della qualità della vita e non su quello dell'erogazione di prestazioni". D'altronde le politiche per le tossicodipendenze spesso si focalizzano (il ché è vero soprattutto per ciò che riguarda gli anni novanta) sul consumo che genera uno stato patologico, delineando in tal modo una concezione che sottostima completamente il tentativo di analizzare e ricomprendere il fenomeno nella sua configurazione più ampia; prova ne è, come meglio emergerà nell'analisi del quadro normativo, la totale assenza di provvedimenti legislativi specifici rivolti all'inserimento lavorativo di questo target. Se le attuali politiche, sia del lavoro sia sociali, si pongono l'obiettivo di attivare le persone responsabilizzandole, allora la risposta da dare va agita all'interno di un sistema complessivo di aiuto, in grado di avvicinare i soggetti in tutte le fasi del loro disagio basato su relazioni di integrazione e collaborazione tra i

servizi specialistici e le reti di sostegno sociale non professionali; è necessario cioè saper accompagnare queste persone nella loro ricerca di autonomia, intendendo per autonomia la capacità dell'individuo di autorealizzarsi, l'abilità di far fronte agli eventi problematici, la capacità di intrattenere rapporti sociali, affettivi e di lavoro significativi (in termini di soddisfazione e positività) e la capacità di mantenersi economicamente (Premoli, 2009). C'è da dire che il contenimento della spesa sociale sostenuto in maniera dirompente negli ultimi anni, pone serie difficoltà organizzative all'interno degli stessi servizi pubblici. Per cui il problema di strutturare percorsi di accompagnamento/orientamento non diventa solo una scelta (una volontà) ma fa i conti con la scarsità di risorse umane e finanziarie che costringono i servizi a ridurre le proprie offerte e a fare un salto indietro sulla qualità delle proprie proposte. E ciò coerentemente con quanto sottolineato nel precedente paragrafo in merito alla valutazione delle politiche attive e della loro efficacia.

In generale quando si parla di autonomia e di fasce svantaggiate vi è dunque un termine che ritorna ricorrente e che spesso ricopre significati differenti. Stiamo parlando della *resilienza* che, per il nostro lavoro, assume il significato di capacità di un individuo di sapersi adattare in maniera positiva alle avversità, nonostante le condizioni sfavorevoli; rappresenta la caratteristica/qualità di una persona che gli consente di avere buoni risultati nella vita a dispetto del suo retroterra svantaggiato (Premoli, 2009). La resilienza diventa dunque quella capacità che permette di superare gli ostacoli e di far fronte a e recuperare lo svantaggio. Alcuni elementi che emergono da una serie di studi internazionali svolti su giovani in uscita da percorsi di accoglienza residenziali, confermano quanto già riportato nel corso di questo capitolo. Vi sono cioè elementi imprescindibili, delle vere e proprie precondizioni che consentono alla persona svantaggiata di intraprendere un efficace percorso di autonomia, se opportunamente guidata/accompagnata: la stabilità, perché consente di mettere radici; la continuità nella frequenza scolastica o lavorativa; vivere le amicizie, ricevere adeguate cure mediche e avere familiarità con il territorio e la comunità in cui si vive. Stein, all'interno dell'analisi effettuata da Premoli (2009) sull'approccio socio-educativo all'accompagnamento all'autonomia, individua altri quattro elementi che a suo avviso sostengono il concetto di *resilienza*, riferito al mondo giovanile ma a nostro avviso estendibile ad altri percorsi educativi:

- sviluppare rapporti di fiducia (per i giovani nei confronti del mondo adulto);

- formare un'identità definita per una maggiore acquisizione di sé, autostima, consapevolezza dello sguardo degli altri su di sé, coscienza della possibilità di essere protagonisti nell'orientare la propria vita;
- essere capaci di convivere con la propria storia personale, dando un significato al passato e confrontandosi col futuro;
- essere accompagnati ad apprendere competenze di programmazione e di risoluzione dei problemi e a sentirsi "competenti", "capaci".

Emerge quindi con tutta evidenza la necessità di individuare strumenti di sostegno, nella costruzione delle politiche sociali, di strutturare percorsi di accompagnamento nella fase di transizione dalla fine del percorso di cura alla fase di sperimentazione di vita autonoma, consentendo passaggi graduali e introducendo servizi di supporto in termini formativi, di inserimento lavorativo, di assegnazione di abitazioni, ecc.

Questa premessa ci consente di entrare nello specifico del nostro tema. Quali sono gli elementi necessari in un percorso di capacitazione delle persone che hanno vissuto o vivono un problema di disagio? Cosa significa capacitare un tossicodipendente e "abilitarlo ad una vita attiva"? Quando possiamo parlare di buone prassi e di successo di un inserimento lavorativo? Il lavoro è l'unica risposta possibile?

L'intenzione di questo paragrafo non è ovviamente quello di fornire risposte da assumere come verità assolute, ma ha piuttosto l'obiettivo di individuare dei criteri e degli elementi che, come si diceva poc'anzi, possono costituire delle precondizioni peraltro già in parte elencate. Da ultimo, lo scopo che si intende raggiungere è individuare approcci teorici utilizzabili da noi ai fini della parte empirica del presente studio, ed in particolare con le analisi di caso sviluppate nei due territori di ricerca privilegiati: Valencia e Bologna. Negli studi di caso infatti si è cercato, come meglio si vedrà nella trattazione della parte empirica, di mettere in evidenza, all'interno dell'intero processo di inserimento, delle buone prassi che tenessero conto:

1. del collegamento tra percorso di cura e accompagnamento al lavoro; questo punto richiama inevitabilmente al discorso dell'integrazione tra politiche sociali e politiche del lavoro che meglio vedremo nel capitolo successivo;
2. dell'importanza di strutturare il percorso di orientamento per le fasce svantaggiate prevedendo strumenti di tutoraggio e raccordo sia con il mondo produttivo sia col territorio;
3. della necessità di inserire la persona in un più generale contesto di socialità e affettività, ovvero all'interno di un circolo "virtuoso".



Del resto, già il concetto di capacitazione così come delineato nelle riflessioni di Sen e Nussbaum, come pure l'accento al concetto di capitale sociale come rete di relazioni e opportunità, vanno in un certo senso in questa direzione.

Ciò che invece riteniamo sia difficile fare emergere può essere individuato nello specifico in due fattori:

1. la metodologia degli strumenti di orientamento al lavoro e di capacitazione per ciò che riguarda le persone svantaggiate è una metodologia socio educativa: Premoli parla infatti di "educare all'autonomia";
2. quando parliamo di persone con problemi di dipendenza patologica non possiamo prefigurarci il percorso di queste persone come assolutamente lineare, dobbiamo semmai coglierne gli aspetti di ciclicità e ricorsività e non in termini di successi/fallimenti. E ciò porta in luce una delle contraddizioni esistenti tra accompagnamento di persone svantaggiate e il nuovo concetto di attivazione che ha in se il vincolo della sanzione.

Per approfondire la riflessione sui punti citati si potrebbe tuttavia proprio partire dal concetto che Nussbaum riporta quando parla della teoria politica occidentale. Seguendo le riflessioni mosse dalla filosofa Eva Kittay, madre di una ragazza con un grave handicap fisico, l'autrice dimostra come si potrebbe portare al centro di dette politiche proprio le relazioni di dipendenza e le relazioni di cura. Pur non condividendone l'intero assetto di pensiero, l'autrice ne riporta il principio fondamentale che noi utilizziamo per il presente lavoro: la teoria politica basata sul concetto di cura dovrebbe promuovere politiche pubbliche in grado di prevedere forme generalizzate di sostegno ai bisogni dei cittadini, per tutto l'arco della loro vita. Questa formula ideale di *welfare* potrebbe essere parzialmente la risposta a uno degli interrogativi che, in questo lavoro, rimane sotteso: cosa accade a coloro che non posseggono le capacità per essere inseriti in contesti lavorativi, cosa succede a quelle persone, come il nostro target, che portano bisogni continui di assistenza e cura e che non trovano nel funzionamento (per usare una terminologia seniana) lavoro la strada della loro autonomia? Ciò che potrebbe divenire importante (che non equivale a dire realizzabile) è che tutte le persone devono avere la possibilità di sviluppare l'intera gamma delle loro facoltà umane, a qualunque livello sia possibile e date le condizioni in cui si trovano, e che possono godere delle libertà e dell'indipendenza consentita da tali condizioni (Nussbaum, 2003). Sempre citando quanto riporta l'autrice, Bérubé, critico letterario che ha un figlio con la sindrome di Down, desidera immaginare che per suo figlio sia possibile vivere in un contesto che

gli garantisca salute, istruzione e affetto. Affinché questo accada però la condizione di dipendenza del figlio deve essere adeguatamente compresa e sostenuta. In tal senso lo stesso Bérubé fa riferimento, citando Rawls, a una teoria liberale relativa all'individualità e alla libertà laddove sostiene che ogni bambino ha diritto a un'istruzione adeguata, in un ambiente con le minori limitazioni possibili e basata su un piano educativo individualizzato. Non può però a nostro avviso non preoccupare sia la tendenza a delegare a privati la gestione della "cosa pubblica" sia il fatto che nella realtà, le persone non produttive, in senso strettamente economico, costituiscono sempre di più un peso per l'intera società, una società altamente competitiva che lascia poco spazio agli aspetti più prettamente umanitari, di cittadinanza e di relazione. Come si diceva nel precedente capitolo la società dopo moderna si configura come un luogo "controllato" dal consumismo che lascia poco spazio alla soggettività e all'identità. Ma di questa argomentazione a noi interessa in particolar modo il punto in cui si parla della possibilità di cambiare i luoghi di lavoro puntando sia alla riorganizzazione del lavoro sia ad un'azione più incisiva da parte dello Stato. È necessario dunque *ampliare lo sguardo per potenziare l'immaginazione*, considerando i cittadini come simili e non solo come altri da cui ricevere e mettere in relazione per uno scambio che deve essere per forza reciprocamente vantaggioso.

Diritti e bisogni tornano dunque nuovamente al centro della discussione: esigibilità di ciò che è sancito dalla legge e risposta adeguata ai diversi bisogni che arrivano ai servizi.

In Italia, oltre ai riferimenti costituzionali sull'uguaglianza e il pieno sviluppo dei cittadini, è stato avanzato un tentativo di sistematizzare gli interventi sociali, attraverso la legge 328 del 2000, "legge quadro per la realizzazione per il sistema integrato di interventi e servizi sociali". L'erosione della legittimità dello stato sociale e l'incapacità del *welfare* di far fronte ai bisogni dei più deboli insieme al sensibile aumento del problema dell'esclusione e al persistere della crisi economica, hanno in realtà condotto a una riforma dei servizi sociali che privilegia un ritorno a ciò che è locale. Le istituzioni del lavoro sociale si sono viste in qualche modo costrette ad affrontare la necessità di avvicinarsi maggiormente ai cittadini, quindi il lavoro sociale non si accontenta più di collocare il proprio destinatario in una classe di beneficiari, ma pretende di portare avanti con lui un'azione condivisa e personalizzata. Per quanto molti autori ne rilevino grosse criticità legate alla sua reale applicabilità, l'articolo 14 della legge quadro sopra citata parla di "Progetti individualizzati per

persone disabili” che presuppone, e ciò dipende dalla volontà e capacità di chi ha un ruolo decisionale e gestionale oltre che dal singolo operatore, la disponibilità di lavorare in équipe multi professionali e interistituzionali e di mettere al centro della propria metodologia la costruzione di un processo che risponda ai bisogni in maniera differenziata. Un intervento sociale quindi che non si formula più e in via generica dentro ad un’applicazione di una legge, ma sempre più dentro a delle relazioni interpersonali: contratto e progetto individualizzato. Da qui le parole vicinanza e prossimità. Quest’ultima rimanda a una politica che tiene conto della particolarità dei bisogni degli utenti, ma è anche collegata al lavoro di connessione e unificazioni di reti e creazione di legami di vario tipo sul territorio, come già evidenziato a proposito del capitale sociale. Se il lavoro di prossimità nella relazione d’aiuto rievoca una serie di competenze che vanno proprio nella direzione del sostegno e del valorizzare ciò che la persona è, non è certo teoria nata solo ora. È sotto l’influenza del tema dell’esclusione, con i suoi dispositivi di accompagnamento e tutoraggio personalizzato, che i contenuti della prossimità sono più espliciti: le professioni sociali hanno il compito di rafforzare l’individuo per prepararlo alle diverse “prove pubbliche”, con l’obiettivo di favorirne il suo inserimento sociale (Premoli, 2009 ).

L’operatore sociale diventa “agente di cambiamento” adottando un approccio unitario centrato su una strategia di lavoro di rete (Vernò, 2007) e dove l’utente (singolo o famiglia) può sviluppare competenze utili ad agire il cambiamento, ma dove si tiene conto anche che laddove questo passaggio è minimo o impossibile, la persona può comunque accedere a risorse complementari che ne garantiscano la protezione sociale e una migliore qualità della vita.

Prima di entrare nello specifico del modello possibile di progetto individualizzato di accompagnamento al lavoro, che meglio definiremo in tutte le sue componenti nel capitolo successivo e che sarà poi assunto a riferimento per l’indagine empirica, e delle competenze necessarie entro alla relazione d’aiuto, ci preme evidenziare due concetti emersi dalle riflessioni fatte:

- mantenimento vs cambiamento;
- linearità vs circolarità.

Laddove la costruzione del progetto non può essere lineare ma frutto di una continua interazione:

- tra operatore e persona;
- tra operatore, persona e contesto primario;

- tra operatore, persona e altri interlocutori istituzionali e comunitari che hanno competenze congrue alla tipologia e alla natura dei bisogni a cui si deve dare risposta con il progetto.

Un buon progetto quindi nasce e si realizza nella consapevolezza che alle esigenze di cambiamento si contrappongono altrettante resistenze al cambiamento che andranno prese in esame, oggettivate e presidiate sia nella fase progettuale che in quella successiva di implementazione degli interventi. Quanto appena detto vale ancor di più se si considera la crescita del disagio connessa alle forme e modalità attuali di sviluppo economico. In particolare per ciò che riguarda il tema del lavoro, la sua precarietà e flessibilità subita che incidono profondamente sulle condizioni di vita. Si parla infatti di tragitti di “disaffiliazione” che partono dal disagio e producono esclusione sociale. Vi è poi il tema dell’abitazione con un mercato della casa sempre meno accessibile ai tanti. È evidente che in queste situazioni i processi di aiuto e i progetti personalizzati non producono una positiva e duratura risoluzione dei bisogni, perché restano immutate a monte le cause che sono di natura strutturale e che come tali devono essere affrontate con altre politiche e non da quelle relative ai servizi sociali in senso stretto.

Possiamo quindi affermare per larga sintesi che accompagnare i soggetti svantaggiati e le fasce deboli delineate, non significa solo e semplicemente accompagnare queste persone verso una situazione di occupazione (e questo rappresenta un elemento distintivo rispetto agli enunciati delle politiche di attivazione) o a un qualsiasi lavoro, ma al lavoro come dimensione di vita e di identità personale e sociale, un’esperienza dotata di senso e capace di porsi come pietra angolare del proprio progetto di vita.

Il problema dunque non è solo affrontare un mercato del lavoro in continuo mutamento e molto esigente ma è anche rientrare all’interno di percorsi capacitanti sul versante di altre debolezze, “curate” le quali permettono al soggetto di migliorare la propria condizione socio professionale.

Quasi sempre, infatti, assistiamo ad un problema di debolezza legato all’auto-percezione, all’interno della quale confluiscono diversi fattori che ricomprendono anche limiti oggettivi:

- l’assenza di autostima per valutare le proprie risorse e i propri limiti;
- la dipendenza da alcol, sostanze psicoattive;
- disturbi psichici pre esistenti;

- malattie ormai croniche;
- e come dicevamo poc'anzi la presenza di condizioni abitative precarie ed inadeguate che simboleggiano anche la mancanza di appartenenze (Donati, Ferri, Piccinni 2006).

Non dobbiamo dimenticare infatti che siamo di fronte a persone che hanno vissuto storie di fallimenti e che si sono scontrate con difficoltà e pregiudizi. L'obiettivo in un modello di accompagnamento al lavoro non è quindi soltanto ricostruire un ruolo lavorativo ma anche un innalzamento più generale della qualità della vita. L'accompagnamento, dunque, è un percorso *con* il soggetto e *verso* una meta e va inteso come processo e non come procedura; un processo che si realizza attraverso processi di accomodamento (con le condizioni esterne) e di assimilazione (apprendere come) (Donati, Ferri, Piccinni 2006).

Per riuscire a raggiungere quest'obiettivo occorre, come sostiene Breviglieri, individuare alcune aree di competenze, che noi definiamo basilari e di partenza entro un'idea di modello complessivo di accompagnamento di persone vulnerabili:

- sospendere il giudizio: permette di esplorare la fragilità del soggetto senza creare distanze;
- utilizzare un atteggiamento comprensivo: che significa anche solo banalmente prestare attenzione alle biografie personali degli individui; in tal modo l'operatore sociale riconosce alla testimonianza intima dell'utente una credibilità e gli permette di ritrovare una fiducia nella sua stessa parola;
- saper raccordare aspetti individuali con aspetti generali.

Spesso invece lo sviluppo delle politiche di attivazione seguono un approccio differente: partendo da un presupposto di intervento individuale cercano di "confezionare traiettorie di attivazione quanto più possibile su misura dei bisogni dei singoli disoccupati utilizzando però principalmente una modalità di tipo top down, in cui la politica ha già definito i problemi che devono essere risolti e i modi in cui ciò dovrebbe essere fatto. In questa situazione è solo ipotetico che l'operatore professionale parli con la singola persona disoccupata, in una situazione in cui gli obiettivi da realizzare siano fissati in precedenza, in cui l'operatore abbia di gran lunga molto più potere a sua disposizione del disoccupato, e dove le opzioni di quest'ultimo sono in realtà limitate ad accettare qualsiasi proposta gli venga fatta dall'operatore" (Valkenburg, 2006).

Per concludere, se, come abbiamo già evidenziato, un forte limite alla predisposizione di nuovi approcci individualizzati (nel senso reale del termine) è rappresentato dalla diminuzione dei finanziamenti pubblici nel settore sociale, un'altra importante criticità di cui bisogna tener conto è invece riscontrabile nell'assetto di *governance* delle politiche e della loro implementazione sui territori. Elementi che ci proponiamo di approfondire nel corso del prossimo capitolo dove, oltre ad una panoramica generale degli aspetti di integrazione tra le politiche, introdurremo ulteriori elementi che andranno a completare il quadro di un *possibile modello di accompagnamento al lavoro* di fasce svantaggiate, (qui per ora anticipato limitatamente al discorso dell'attivazione e della capacitazione) e che fungerà da riferimento e verifica per la successiva indagine empirica.

## CAPITOLO 3

### GOVERNANCE TERRITORIALE ED INLUSIONE

Nella prima parte del nostro lavoro abbiamo focalizzato l'attenzione sulle trasformazioni che hanno interessato il mercato del lavoro, sul concetto di attivazione e di capacitazione, al fine di circoscrivere tali concetti alle situazioni di svantaggio psico sociale. Nei successivi paragrafi cercheremo invece di ampliare il nostro sguardo approfondendo tutto ciò che parla di "contesto", ovvero le politiche sociali, i nuovi assetti del *welfare* e, più in generale, il ruolo dei diversi attori coinvolti nel processo di inserimento socio lavorativo. Parleremo dunque di politiche territoriali, di responsabilità sociale di impresa e, soprattutto, di responsabilità territoriale per richiamare il ruolo ormai strategico che l'intera comunità è chiamata ad agire. La scelta di chiudere la trattazione teorica con un lavoro sulla "comunità" è, senza dubbio, data sia dai cambiamenti che si registrano oggi a livello locale, sia per poter mettere bene in evidenza uno degli aspetti fondamentali della riuscita del percorso di inserimento socio lavorativo delle fasce deboli di nostro interesse. Ci riferiamo al lavoro di rete, alla collaborazione dunque tra i diversi attori presenti sul territorio, pubblici e privati, e al raccordo tra servizi per il lavoro e servizi sociali, nonché alla collaborazione tra le diverse figure professionali coinvolte. Questo aspetto, infatti, costituisce il focus della nostra indagine, come meglio spiegheremo nel corso del capitolo relativo all'elaborazione della parte empirica.

Il presente capitolo si chiude quindi con la delineazione di un modello di inserimento come frutto di tutti gli elementi precedentemente considerati.

Come strutturare dunque il lavoro di rete a livello locale per poter rendere efficace ed efficiente l'intero processo di inserimento?

### 3.1 I nuovi *welfare*

Di fronte ai cambiamenti avvenuti negli ultimi anni ci si interroga sovente su come le politiche abbiano ieri dato risposte e oggi continuino a darle. Se nel precedente capitolo abbiamo, seppur in breve, analizzato le nuove *linee guida* delle politiche del lavoro, ora cercheremo di comprendere come si connotino le politiche sociali, partendo dal presupposto che, oggi più che mai, occorre creare percorsi di integrazione nell'attuare le diverse politiche, in particolar modo di fronte a problematiche e bisogni sempre più o meno complessi.

Di Nicola (2011) afferma, infatti, che in questa fase storica, caratterizzata non solo dalla crisi economica e finanziaria, ma anche e soprattutto dai profondi mutamenti che hanno vissuto le forme organizzative del lavoro, dei mercati e le tendenze all'estensione dei diritti di cittadinanza, ci si interroga su quale tipo di *welfare* si vada delineando e se, nella sua nuova veste, possa ritenersi efficace e rappresenti una reale risposta alla crisi. Il nuovo tipo di *welfare* o, come li definisce Paci (2007) i *nuovi welfare*, viene oggi da molti definito di tipo *societario* perché considerato un possibile e necessario strumento di creazione di una nuova cittadinanza. Lo stesso, dunque, partirebbe dai diritti per individuare i bisogni che devono essere soddisfatti per essere inclusi in una sfera di partecipazione attiva. Partiamo dunque da questo presupposto cercando di integrarlo con l'approccio che noi abbiamo privilegiato nelle precedenti pagine, facendo riferimento alla Nusbaum, approccio che pone al centro la persona e che non parte da diritti esigibili a volte contenuti solo nella carta/norma, ma dalle peculiarità del soggetto.

In generale ciò che occorre innanzitutto sottolineare è che, a partire dagli anni novanta, il *welfare* passa dalla caratterizzazione *mix* a quella *societaria*. Forti infatti sono le spinte neoliberiste che vedono nel mercato la soluzione ai più rilevanti problemi sociali e che rischiano di tradursi (e in parte e in alcune zone è già avvenuto) in una sostanziale privatizzazione dell'intero sistema della sicurezza e della protezione sociale. Inoltre l'introduzione nel sistema pubblico di un regime concorrenziale, se da una parte si pensa possa migliorare la qualità del servizio e ridurre i costi, dall'altra fa sì che il cittadino diventi a tutti gli effetti un cliente/consumatore e, seguendo le riflessioni di Folgheraiter (2006), il principio che viene seguito è quello dell'utilità rischiando molto spesso di individuare i diritti esigibili quali diritti residuali che l'amministrazione pubblica si può permettere nella misura in cui è concessa dal bilancio.



Sempre Folgheraiter, afferma che fino ad oggi il *welfare* ha seguito la logica monetaria: “se ho un disagio personale o familiare rilevante, io posso pretendere di avere la soluzione buttando sul “piatto” del denaro con il quale quella “soluzione” io la compro. Se si ragiona in un’ottica di *welfare* classico, sono dunque i soldi delle amministrazioni pubbliche a essere buttati sul piatto. Le amministrazioni devono impegnare quindi i soldi entro i loro bilanci interni per attivare e gestire direttamente i servizi professionali necessari a tutta la popolazione (in senso universalistico). Le amministrazioni assumono e pagano professionisti dai quali arrivano le sospirate e pretese soluzioni. Siamo tuttavia sempre in una logica pubblica anche quando i servizi sono gestiti dal terzo settore in una posizione ancillare alla pubblica amministrazione, attraverso convenzioni organiche con finanziamento di attività prescritte”.

Sempre seguendo la logica liberistica devono essere soprattutto le risorse economiche private degli stessi consumatori (singoli individui o famiglie) a sostenere il servizio, laddove il maggior numero di persone possibile dovrebbe essere incluso nel mercato del lavoro e guadagnarsi quindi i soldi necessari all’acquisto dei servizi sociali. Se una persona ha delle debolezze compensabili o riparabili dovrebbe essere aiutata a migliorare fino al punto da poter avere un lavoro e divenire autosufficiente economicamente cosicché, se poi ha un bisogno di qualsiasi tipo, anche assistenziale, lo possa soddisfare comprando prestazioni sul mercato (si parla in tal senso di *workfare* cioè di benessere acquisito tramite il lavoro non tramite i sussidi assistenziali) (Dominelli, 2004 ).

In particolare per ciò che riguarda il tema di nostro interesse, il lavoro, abbiamo visto come, in seguito agli orientamenti Europei (partendo dalla già citata Strategia di Lisbona 2000) e di fronte alle profonde trasformazioni del mercato legate alla globalizzazione, in questi anni, le politiche sociali si siano orientate verso l’obiettivo di aumentare quantitativamente le opportunità lavorative delle persone, migliorando i livelli di idoneità (riqualificazione) e flessibilità. Per fare ciò è stato però necessario promuovere una migliore comunicazione fra i sottosistemi coinvolti: politiche del lavoro, servizi e modelli più orientati alle esigenze del mercato, privilegiando però la logica del sottosistema economico e facendo emergere nodi problematici (gestione della precarietà) che rappresentano appunto le sfide da affrontare nel futuro. Conciliare flessibilità e sicurezza, sviluppo e *welfare* dunque.

Ciò su cui molti autori quindi concordano è che, nel ripensare i nuovi sistemi di *welfare*, non bisogna sottovalutare il fatto che cresce la quota di popolazione

dipendente che manifesta bisogni di cura, accudimento e assistenza sempre più gravosi: crescita di popolazione immigrata, crescita del divario tra ricchi e poveri e tra garantiti e non garantiti. Nel corso del primo capitolo abbiamo ampiamente discusso di come oggi vi siano persone che sono escluse dal mercato del lavoro perché “non idonee”: anziani, disabili, malati, ecc. In tal modo rischiamo di assistere alla perdita della logica redistributiva e all’abbandono dell’approccio universalistico, quando invece il *welfare* deve essere considerato un vero e proprio investimento in un’ottica di equità che crea coesione sociale e senso di appartenenza in grado di ridurre le disuguaglianze (Di Nicola, 2011). Quali sono dunque i concetti fondamentali su cui si deve fondare un sistema di *welfare*? Cittadinanza e bene comune e non solo bilancio economico, come cercheremo di enunciare di seguito.

Le politiche d’aiuto a favore delle fasce deboli peraltro sono state tradizionalmente fondate su forme di redistribuzione delle risorse verso chi occupava posizioni di svantaggio, utilizzando, ad esempio, forme di sussidio economico o sistemi di esenzione dal pagamento di tasse. Ancora oggi il sistema dei sostegni economici e sussidi è e resta indispensabile per poter garantire a tutti i membri della società almeno la sopravvivenza. Infatti, il diritto alla sussistenza economica o, come diceva Polanyi, alla “sopravvivenza dell’uomo” va considerato come il primo, ineliminabile gradino di una ipotetica “scala” di *empowerment* del cittadino. Ma è proprio su tale primo gradino che si possono e devono innestare poi le nuove politiche di attivazione e promozione delle capacità del cittadino. (Paci, Pugliese, 2011).

In continuità dunque con le considerazioni avanzate fino ad ora, Orsi (2009) oltre a rilevare i nodi critici e i rischi dei “nuovi *welfare*”, si deve mettere in evidenza una questione anche di metodo, affermando che i sistemi di *welfare* non dovrebbero fornire solo servizi e prestazioni ma dovrebbero anche garantire la rilevazione di conoscenze e informazioni sull’evoluzione dei bisogni della popolazione in un determinato territorio per poter poi sviluppare una più adeguata programmazione maggiormente rispondente alle esigenze dei cittadini. Spesso però manca un reale ed efficace coordinamento e integrazione tra i diversi ambiti di monitoraggio ai fini di una programmazione intersettoriale. Oltre a questa carenza strutturale va poi rilevata la rapidità con cui cambiano i bisogni, aggiungendo una oggettiva difficoltà nella gestione dei servizi; in pochi anni sono cambiati gli scenari, i target di riferimento e le domande che vengono rivolte ai servizi. Questo rapido cambiamento pone, con forza e prima di tutto, l’esigenza di un miglioramento della funzione di monitoraggio, al

contrario si rischia che il sistema di offerta continui a erogare risposte vecchie e inadeguate.

Per quanto ci riguarda più direttamente, va rilevato che spesso i bisogni “nuovi” riguardano proprio la sfera della socialità, quindi bisogni che non rientrano strettamente nella sfera di competenze tradizionali del *welfare*, trattandosi di bisogni che possono rientrare in una più ampia categoria definita “qualità della vita”. Per Orsi è giunto dunque il momento di rivedere le rappresentazioni dei bisogni che i servizi operano e centrare la risposta focalizzando l’attenzione nel rapporto tra qualità della vita, sistema di *welfare* e sviluppo (Orsi, 2009).

Già nel precedente capitolo avevamo accennato al concetto di qualità della vita come approccio da seguire per comprendere le reali priorità di un individuo. Cercheremo ora di proseguire e approfondire tale concetto nella sua accezione multidimensionale e collocandolo proprio nello scenario dei nuovi *welfare* che stiamo delineando.

Per far ciò prendiamo in esame gli indicatori sociali, sia a livello oggettivo sia soggettivo, proposti da Zani (1996) e che colgono molteplici aspetti, ripresi da noi in diverse occasioni:

- 1 popolazioni e famiglie;
- 2 situazione dell’occupazione;
- 3 condizioni abitative;
- 4 benessere economico;
- 5 malessere sociale, povertà;
- 6 dotazione di servizi e infrastrutture;
- 7 sanità e salute;
- 8 situazione ambientale;
- 9 giustizia, sicurezza sociale;
- 10 cultura e tempo libero.

Non possiamo certo nascondere il fatto che non mancano difficoltà nella definizione di alcuni parametri: da una parte vi è il concetto di livello di vita, con il quale si indicano le caratteristiche oggettive, o meglio strutturali, delle condizioni di vita collettive e individuali; dall’altro la qualità della vita definisce la percezione soggettiva del livello di vita.

A partire da queste difficoltà alcuni autori utilizzano così due sole variabili per rilevare la qualità della vita: soddisfazione e felicità. Nella prima prevale la componente cognitiva, nella felicità prevale l’elemento emotivo e affettivo. In proposito ci sembra

che questi due aspetti riprendano proprio quanto già affermato nel corso del primo capitolo riguardo alla necessità di considerare, all'interno del processo di inserimento socio lavorativo, congiuntamente quattro elementi. Avevamo ripreso d'Angella laddove parla di casa, saperi e affetti come elementi altrettanto indispensabili insieme al lavoro.

Le brevi osservazioni finora riportate sulla qualità della vita ci saranno utili nell'elaborazione della parte empirica, anche se vorremmo ora concludere e chiarire il passaggio dei sistemi di *welfare*, riportando alcuni ulteriori chiarimenti. Ciò che a noi preme sottolineare è infatti che, il *welfare* community non va quindi, a nostro parere, inteso come alternativa al precedente *welfare*; l'attivazione delle risorse territoriali e il richiamo a ruoli di responsabilità per i diversi attori presenti sul territorio non deve significare, dunque, perdita di centralità delle istituzioni pubbliche che devono invece mantenere un ruolo di gestione "centrale" a tutela del bene comune e non di interessi specifici o privatistici.

Infatti, come afferma lo stesso Folgheraiter (2006), il modello societario non è una terza via tra quello *welfaristico* e quello *liberistico*; è piuttosto una prospettiva sovraordinata, che le sintetizza. Del *welfare state* conserva l'impegno verso il benessere e il senso di responsabilità per i più deboli. Del liberismo, a parere dell'autore, conserva la saggia intuizione della libertà di movimento e della piena responsabilizzazione delle persone e delle unità sociali primarie (famiglie, associazioni, ecc) per la gestione delle loro esistenze.

Questa prospettiva societaria non deve dunque essere una generica invocazione alla buona volontà delle persone; non deve essere un mero auspicio affinché le comunità di quartiere o di paese siano più solidali e responsabili. Si deve trattare invece di una strategia professionale (agita da operatori consapevoli) nonché una strategia di pianificazione pubblica (agita da *policy maker* consapevoli). La stessa deve partire da una piena comprensione del ruolo indiretto ma forte dello Stato e degli enti pubblici, senza significare in nessun modo deresponsabilizzazione pubblica verso il *welfare* ma al contrario, applicazione di maggior intelligenza e strategia. (Folgheraiter, 2006).

La prospettiva societaria ha però bisogno di bene articolare anche e soprattutto la funzione di osservazione/guida dei sistemi locali di *welfare*, operazione che in gergo tecnico ormai abusato, è detta *governance*. Per attuare una politica societaria è necessario quindi sapere che cosa voglia dire e come si possa concretamente "fare

sistema”, o meglio fare rete, senza pretendere l’integrazione e l’obbedienza di tutte le parti a un disegno centrale e verticistico che non ha più senso (Folgheraiter, 2006).

All’interno del paradigma del *welfare* societario, per quanto ancora in via di definizione, prende allora via via forma un’identità civica di appartenenza e viene rimessa al centro la sussidiarietà sia di tipo verticale (istituzioni pubbliche) sia orizzontale nell’ottica di un forte richiamo al bene relazionale. In questa prospettiva viene valorizzato il terzo settore che di fatto acquista un ruolo più propositivo e non meramente esecutivo. Certamente il richiamo alla sussidiarietà orizzontale deve far riferimento anche il problema organizzativo della società civile. Si tratta cioè di definire come organizzare la cittadinanza in una struttura comunque formale e con scopi dati.

Per concludere questa prima parte ci avvaliamo di alcuni passaggi di Colasanto (2010) che ci aiuta sia a fare sintesi sulle riflessioni emerse, sia a centrare le ambiguità insite nel modello di *welfare* che si va prospettando.

Uno degli effetti della crisi in atto è, quindi, la messa in discussione anche delle stesse scienze sociali rispetto alla loro capacità analitica di fronte alla pressione della comunità socio politica e istituzionale che chiede con insistenza non diagnosi ma previsioni e soluzioni.

Il caso del nuovo *welfare*, il *welfare* societario e attivo, è emblematico: a fronte dell’insostenibilità dello Stato sociale e delle sue promesse mancate, in materia di disoccupazione (soprattutto) e di assistenza alle fasce più deboli, si ragiona di un “*welfare* altro”, se non alternativo, di tipo sussidiario e attivo. Al centro di questo *welfare*, come detto, sta il concetto di attivazione: attivazione dei sistemi di protezione e attivazione delle persone affinché esse possano realizzare una cittadinanza attiva, che si esprime in termini di partecipazione al lavoro, ma anche alla vita sociale, politica e civile e quindi di condivisione.

L’*active welfare state* è dunque uno stato sociale che investe sui cittadini affinché diventino autosufficienti, autonomi, responsabili, capaci di fronteggiare le situazioni a rischio e di rispondere il più possibile da sé ai propri bisogni. Di fatto si tratta di un *welfare* che interpreta l’attivazione prevalentemente in termini occupazionali attraverso la formula del *welfare to work* e *workfare* (Colasanto, 2010)

Coerentemente con quanto da noi ribadito nel corso del precedente capitolo, due sono le conseguenze che Colasanto individua in questo approccio:

- si sviluppano le politiche di attivazione come un “mix” di politiche attive e passive, tese a sostenere l’occupazione e il re ingresso nel mercato del lavoro

di tutti i soggetti in grado di lavorare e per qualche motivo inattivi o disoccupati. Gli strumenti principali di queste politiche sono la formazione e gli incentivi monetari;

- si innovano i sistemi di protezione, ridefinendo il nesso tra lavoro e *welfare*, stabilendo un legame diretto tra la percezione di un sussidio e l'attivazione sul mercato del lavoro.

Se volessimo quindi prefigurare uno scenario possibile, frutto di tali politiche, sempre secondo Colasanto si potrebbero individuare quattro direttrici principali su cui sarebbe necessario investire:

1. attenzione alle politiche che favoriscono e sostengono l'accesso all'apprendimento continuo per gli adulti indipendentemente dal loro capitale culturale o dalla loro posizione occupazionale;
2. investimento in politiche mirate ai primi anni di vita per combattere l'eredità dello svantaggio;
3. sviluppo di un sistema formativo "eterogeneo" che consenta libertà sostanziale ai soggetti di scegliere e intraprendere il percorso che meglio risponde alle loro esigenze di vita e di realizzazione personale;
4. percorsi che consentano di sviluppare la competenza trasversale, apprendere ad apprendere in modo da accrescere l'*empowerment* delle persone.

Ma quanto affermato, in un certo senso, si riporta il focus nuovamente sulle capacità dell'individuo e sull'importanza di intervenire in maniera contestualizzata e personalizzata.

Il paradigma di riferimento potrebbe essere, dunque, quello di un *welfare* delle capacità e delle eque opportunità di apprendimento nel quale tutti siano messi nelle condizioni di agire il diritto dovere di apprendere lungo il corso della vita, non solo per trovare un lavoro ma per acquisire anche le risorse necessarie alla realizzazione di una cittadinanza pienamente attiva (Colasanto, 2010).

L'autore quindi focalizza proprio il tema di nostro maggior interesse che si rifà al concetto di scelta, di equa distribuzione delle opportunità, in senso universalistico, e di contrasto ai meccanismi che reiterano e cronicizzano lo svantaggio.

Non a caso Colasanto, con lo scenario descritto, individua e mette in risalto subito uno dei principali nodi critici dell'approccio "workfaristico": la cittadinanza assume un carattere contrattuale, lo status di cittadino e l'accesso alle provvidenze del *welfare* si trovano, infatti, subordinati all'essere occupati o inseriti in programmi di reinserimento

occupazionale. Questa impostazione diventa problematica però quando il lavoro manca, non corrisponde alle competenze possedute, non è adeguatamente retribuito, è precario e, infine, non è sostenibile a fronte ad esempio delle responsabilità familiari di cura. Se il lavoro rappresenta il fulcro attorno a cui ruota la partecipazione attiva alla società, la sua mancanza, la sua scarsa qualità, la sua precarietà producono rischi di esclusione sociale che nessuna protezione sociale può compensare (Cella, 2000) se non in un contesto dinamico in grado di offrire prospettive di un'occupazione adeguata in tempi brevi.

Ancora Colasanto (e vale la pena riportare integralmente le sue riflessioni) afferma come “il workfare non può restare indifferente al tipo di lavoro a cui si dà accesso, pena il rischio di innescare processi stigmatizzanti e ghettizzanti che producono inclusione lavorativa e non sociale”. E, come lo stesso titolo del presente lavoro lascia intendere, non è detto che sempre e comunque il lavoro sia meglio della dipendenza dal *welfare*. Senza contare che identificare la vita attiva con il lavoro retribuito è riduttivo, impedisce il giusto riconoscimento di altre forme di lavoro (impegno civile o quello informale di cura) escludendo paradossalmente dalla cittadinanza chi non è attivo, generando “figli di un dio minore” (Colasanto, 2010). Occorre quindi riflettere su quale tipo di lavoro conservi ancora le caratteristiche di strumento di inclusione, benessere, realizzazione di sé.

Per poter garantire, infatti, l'esperienza del lavoro con i significati già delineati, e per permettere realmente al soggetto di rivestire un ruolo attivo all'interno del proprio progetto di vita, le iniziative a livello locale non dovrebbero essere finalizzate esclusivamente alla creazione di nuova occupazione, bensì bisognerebbe porsi a complemento di altre iniziative volte, ad esempio, ad accrescere la produttività e la redditività del lavoro stesso. Tuttavia pensiamo che una possibile strada di efficace coordinamento delle politiche, sociali e del lavoro, sia realizzabile quanto meno su scala territoriale. Tutte le politiche che vengono concepite sulla base di principi universali devono poi essere applicate ad un livello micro e riportato a livello territoriale, sottolineando ancora una volta il ruolo dinamico della società locale. Anche se può sembrare ridondante, ribadiamo il presupposto che, se il lavoro assume un ruolo centrale occorre però nuovamente considerare che esso non esaurisce i campi d'azione, per il fatto che non coinvolge l'intera popolazione. Occorre promuovere dunque anche azioni destinate a categorie di soggetti che si collocano fuori dal mercato del lavoro e con necessità di migliorare la propria

posizione rispetto all'accesso ai diritti, senza pensare che siano soggetti improduttivi solo per il fatto che non rientrano direttamente nel mercato del lavoro.

### **3.1.1. Verso una cittadinanza attiva**

Alla luce delle riflessioni fino ad ora delineate ci pare importante ora soffermarsi su alcuni concetti chiave che emergono, nel ripensare i nuovi assetti di *welfare*. Analizzeremo, seppur per larga sintesi, il concetto di cittadinanza attiva, perché ci aiuta a ricomporre il quadro di quello che vorremmo proporre come possibile modello di accompagnamento al lavoro: considerare il soggetto che si presenta con svantaggi psicosociali prima di tutto un cittadino e non solo un utente/consumatore, considerare e attivare responsabilmente le risorse della comunità come un elemento centrale per la promozione di percorsi “capacitanti” e “socializzanti”.

Per sottolineare quest'ultimo aspetto della nostra riflessione ci piace sottolineare un concetto, seppur in apparenza basilare, della sociologa Maria Grazia Giannicchedda durante un suo intervento nella prima edizione di “Strada Facendo”, *meeting* degli operatori sociali promosso dal Gruppo Abele: «quando parliamo di inserimento socio lavorativo occorre pensare ad un processo biunivoco, a due vie, dove non è solo l'interessato a doversi muovere, migliorare e cambiare per poter essere integrato, quindi accettato dalla società; è, piuttosto, la società stessa che deve rivedere i propri processi di inclusione (o esclusione, a seconda dal punto di osservatorio), creare spazi e situazioni idonee per favorirne l'accoglienza».

In tale prospettiva non vi è dubbio che occorre recuperare dunque il concetto di cittadinanza attiva, definita in vario modo già da tempo (Chanan, 1997) all'interno dell'Unione Europea, per intendere ogni tipo di contributo alla costruzione della società: gli interventi volti a garantire un potenziale di cittadinanza attiva hanno anche natura economica e in questo senso il lavoro, o meglio le misure, volte ad assicurare l'occupabilità degli individui sul mercato del lavoro, divengono prioritarie in ordine di efficacia. Il lavoro rappresenta, quindi, uno strumento per “agire” la propria cittadinanza; si fa dunque riferimento a progetti di creazione di nuovi posti di lavoro, ma anche di risparmio dei costi, di assistenza e protezione del reddito, progetti che favoriscono il passaggio dal lavoro non retribuito a quello retribuito, all'emersione del lavoro sommerso e alla promozione della formazione continua.

A nostro parere, come detto per l'integrazione tra politiche, una cittadinanza così intesa può essere realmente praticabile principalmente a livello territoriale. Ma quale è oggi l'atteggiamento delle istituzioni di fronte a questa spinta partecipativa?



Avanziamo questo quesito rendendoci ben conto che, oggi più che mai, il rischio di “retorica”, quando si affrontano questi argomenti, è altamente elevato; basti pensare alle ambiguità rilevate da Colasanto e da noi prima presentate.

In ogni caso numerosi sono gli autori che individuano vari motivi che spingono le istituzioni al coinvolgimento dei cittadini nelle decisioni di interesse collettivo: in primo luogo vi è il motivo *politico*, per recuperare credibilità e fiducia; poi una motivazione *etica*, perché si pensa che la partecipazione sia intrinsecamente buona; a ciò si aggiunge un motivo *pragmatico*, perché le istituzioni in quanto tali non hanno gli strumenti per poter far avviare e crescere un processo di cittadinanza attiva autonomamente; infine vi è la motivazione *sociale* dovuta alla convinzione che un incremento della partecipazione possa contenere il declino del capitale sociale (Folgheraiter, 2006; Orsi, 2009).

Forse un processo così complesso può essere più facilmente realizzato in quei territori in cui è presente e radicato un substrato culturale favorevole considerando che il tema dell’inclusione va di pari passo con quello della legittimità, dell’uguaglianza e della rappresentanza.

Le comunità locali ispirate al principio di cittadinanza attiva dovrebbero dunque idealmente presentare le seguenti caratteristiche: intensi flussi informativi, capacità di cogliere le opportunità dei gruppi informali locali, incentivi all’imprenditorialità, finanza agevolata, sostegno alle attività produttive e sistemi educativi estesi lungo tutto il corso della vita.

In generale occorre, peraltro, prendere atto che oggi è sempre più presente la consapevolezza dei cittadini che lo sviluppo non sia in grado di garantire automaticamente il miglioramento della qualità della vita. La recente crisi finanziaria mondiale, che continuerà ad incidere negativamente anche nei prossimi anni, ha contribuito pesantemente ad aumentare tale consapevolezza, così come cresce l’incertezza sociale e la richiesta di impegno pubblico e di una maggiore *governance* generale; in una situazione di insicurezza aumenta così la ricerca da parte dell’individuo di valori, solidarietà e soggettività. Si afferma così la centralità delle relazioni sociali e l’importanza di una nuova costruzione di patti fra istituzioni pubbliche, organizzazioni e cittadini per poter promuovere, proprio attraverso la valorizzazione delle conoscenze, delle competenze relazionali e delle relazioni sociali, un nuovo e migliore rapporto tra sviluppo e qualità della vita, aspetti peraltro che ci riserviamo di approfondire meglio nel paragrafo successivo e nel prosieguo del nostro processo conoscitivo.

In ogni caso nella prospettiva appena delineata, si profila sempre più la tendenza a valorizzare il ruolo dei cittadini come partner attivi, seguendo dunque una logica fondata sul capitale sociale piuttosto che su quello economico verso la direzione di un *welfare community* o locale che tenda a valorizzare la libera scelta di realizzazione del cittadino, attraverso l'attivazione delle capacità del soggetto; un *welfare* dunque caratterizzato da un'azione promozionale e abilitante nei confronti del cittadino, volta a conferirgli, insieme ad una maggiore responsabilità, anche un maggior *empowerment* e una maggiore esigibilità concreta dei suoi diritti sociali.

Secondo Polanyi, però, le tradizionali risorse partecipative e di solidarietà subiscono un logoramento in quelle società in cui prevalgono le logiche di mercato. D'altra parte, come affermano Sen e Nussbaum, il nuovo paradigma dello Stato sociale non potrà non fare riferimento ad una visione olistica della persona, che comprenda tutte le dimensioni ed i valori per la piena realizzazione dei suoi progetti di vita ma anche di sviluppo sociale in grado di garantire una diffusa qualità della vita.

### **3.2 Governance, rete, patti**

Nella prospettiva di quanto da noi delineato nelle pagine precedenti, non c'è dubbio che, a livello locale si aprano nuovi scenari per la promozione e lo sviluppo di un nuovo *welfare* e di uno sviluppo più equilibrato nel territorio; scenari che si possono realizzare attraverso una più forte alleanza tra istituzioni, organizzazioni e cittadini, nell'ambito di una *governance* partecipata. Per questa ragione è necessario, a questo punto della nostra riflessione, ridefinire la modalità di integrazione fra i tre sottosistemi: economico, politico amministrativo e socio culturale (Orsi, 2009), proprio come principale "tassello" dal quale ripartire.

Come affermato, infatti, quando si parla di nuovo *welfare* spesso il dibattito culturale e politico rischia di impoverirsi e di ridursi nell'ambito di una chiave interpretativa dominante che è quella di tipo economico poiché mancando le risorse si pensa sia necessario migliorare l'efficienza, privatizzare, selezionare le risposte a carattere universale e integrare i servizi. La logica consumistica ha portato così ad un impoverimento relazionale delle persone e ad uno "spreco" di alcune risorse quali etica, valori, tempo, esperienze, conoscenze, capacità comunicative e relazioni amicali (Folgheraiter, 2006). Occorre sviluppare quindi un *welfare* del cittadino che vada oltre il concetto stesso di *welfare community* o *welfare society*, orientato il più possibile all'innovazione sociale e che non segua solo la logica della domanda/offerta di servizi, che sviluppi una forte alleanza tra servizi di *welfare*,

istituzioni, organizzazioni territoriali e cittadini orientata ad attivare buone pratiche sociali per il benessere e la qualità della vita (Orsi, ).

Solo in questa prospettiva sarà possibile rifuggire dal lavoro come merce. Se si vuole, infatti, che il lavoro non solo produca profitto e ricchezza, ma continui ad essere anche uno strumento di crescita personale, di sviluppo, di promozione di una progettualità, occorre una responsabilizzazione diffusa delle organizzazioni e dei cittadini.

Secondo La Rosa, anche in risposta alla crisi del *welfare*, si può individuare uno scenario in grado di ridefinire ruoli e funzioni dei diversi sottosistemi: il sottosistema economico fondato sul mercato ma non esclusivo, quello politico amministrativo in grado di programmare, coordinare e controllare l'intero disegno sistemico dei servizi, sapendo che anche la società può e deve rivestire eguale rilevanza nelle sue forme organizzate, infine, il sottosistema politico culturale con gli aspetti di *non-profit* e associazionismo ad esso connessi (Gosetti G., La Rosa M., 2006).

Seguendo ancora una volta, quindi, il ragionamento proposto nel primo paragrafo, si delineano tre processi da perseguire quando si parla di rapporto tra qualità della vita e innovazione:

1. integrazione tra sottosistemi;
2. *governance* a livello globale e locale;
3. partecipazione e responsabilizzazione di organizzazione e cittadini.

Prima di proseguire nel nostro ragionamento è bene tentare di delineare una definizione di *governance* e di "rete" che, come dicevamo, sono termini ormai abusati che rischiano quindi spesso di creare confusione. A questo scopo partiamo dalla definizione di Le Gales (1995) che per *governance* intende il processo (sottolineandone dunque l'aspetto dinamico e in divenire) di coordinamento di attori, gruppi sociali e istituzioni per il raggiungimento di obiettivi propri, discussi e definiti collettivamente in contesti frammentati. Questa definizione mette in evidenza, a nostro parere, due aspetti fondamentali: il primo fa riferimento al processo di coordinamento che consente di integrare le azioni ed i comportamenti degli attori del sistema; il secondo è relativo alla necessità di orientare e di fare sintesi degli obiettivi perseguiti da tali attori.

Secondo Stoker (cfr. Orsi, 2009), la *governance* può essere anche intesa come un modello reticolare in cui gli aspetti fondanti sono: auto-organizzazione, superamento delle relazioni gerarchiche, interazione dei sistemi *top-down* e *bottom-up*.

D'altronde, come sottolinea Paci proprio nel suo libro sulla democrazia partecipativa (2008), in Italia, l'assetto normativo vigente, ovvero la riforma della pubblica amministrazione in direzione manageriale e privatistica, il decentramento amministrativo inaugurato dalla legge Bassanini, la ripartizione tra i diversi livelli di governo attuata dalla riforma del Titolo V della Costituzione, la legge quadro 328 del 2000 di riforma dei servizi di *welfare*, così come la trasformazione della domanda sociale e del tessuto organizzativo, hanno spinto le autorità pubbliche italiane a ridisegnare non solo l'architettura dell'azione politica ma, soprattutto, a rivalutare il ruolo giocato da tutti gli attori locali nella pianificazione degli interventi destinati al territorio di propria competenza. Si assiste così al passaggio da modelli di regolazione di *government*, caratterizzati da una struttura gerarchica e burocratica basata sull'autorità formale e su procedure amministrative standardizzate, verso modelli di *governance*, entro i quali si producono scelte negoziate e mediate tra gruppi di attori (*stakeholders*) (cfr. si veda anche Fedele, 2002) che a vario titolo influenzano il *decision making* pubblico. Un modello di relazioni che, collocandosi all'interno di una logica di rete, favorisce processi decisionali inclusivi (Bobbio, 2004), aperti alla rappresentanza degli interessi presenti sul territorio.

Quando invece parliamo di "rete" si fa riferimento spesso ad un insieme di punti (nodi) che uniti da linee costituiscono una trama (Callegari, 2011). In questa prospettiva cambia dunque l'apparato teorico-concettuale che guida il corso delle nuove politiche sociali locali: *governance multilevel*, sussidiarietà, diritti di cittadinanza, partenariato e coprogettazione, sono solo alcuni dei concetti che danno un'idea di come si stia evolvendo il settore sociale (Paci, 2008).

Dopo aver chiarito, seppur brevemente, i concetti di *governance* e di reti, approfondiamo ora il "come" e il "dove" questi si possano e si debbano realizzare, soffermandoci su elementi più concreti; senza dubbio, tra gli strumenti maggiormente innovativi di programmazione negoziata e che seguono quindi la logica della *governance* e delle reti, non possiamo non riferirci al tema dei patti territoriali.

In generale quando si parla di patti territoriali ci si riferisce quasi sempre ad aspetti economici. Nel nostro caso invece cercheremo di delineare alcuni spunti che hanno portato nel tempo alla costituzione dei patti, focalizzando però il nostro interesse ai patti territoriali relativi al lavoro ed in particolare a possibili accordi, tra soggetti pubblici e privati, per l'inserimento lavorativo di fasce svantaggiate.

Occorre premettere che, il patto territoriale, strumento sperimentato a partire dalla fine degli anni '90, vuole rappresentare un intervento sul territorio che integra gli

interventi, con incentivi alle imprese, per compensare gli svantaggi locali del territorio, e con infrastrutture materiali e immateriali, per migliorare i servizi e rimuovere strutturalmente questi svantaggi. Il modo in cui al progetto integrato si arriva, o si dovrebbe arrivare, ossia la forte cooperazione tra soggetti locali, pubblici e privati, dovrebbe consentire di produrre o/e consolidare istituzioni e sistemi di relazioni indispensabili allo sviluppo di quel dato territorio. E proprio nell'ultimo decennio si sono andate affermando nuove politiche per lo sviluppo locale con due caratteristiche principali. Innanzitutto, come detto, vi è un nuovo protagonismo dei soggetti locali nel definire le scelte di sviluppo del territorio. Ciò significa che l'aiuto esterno, sotto forma di finanziamenti monetari e di assistenza tecnica, si lega all'impegno di valorizzare le risorse locali. In secondo luogo, per raggiungere tale obiettivo, le nuove politiche presuppongono forme di cooperazione tra soggetti privati e pubblici, che insieme si impegnano a intraprendere una serie di iniziative integrate in un progetto condiviso (Triglia, 2005).

Le stesse politiche di sviluppo locale odierne si pongono l'obiettivo esplicito di qualificare l'ambiente economico e sociale con interventi mirati, favorire la cooperazione tra imprese private nei processi di produzione di beni e servizi, promuovendo proprio l'utilizzo dei patti e non solo quelli che si muovono all'interno di una logica esclusivamente aziendale, degli incentivi individuali alle imprese o degli eventuali vantaggi fiscali. Rifacendoci alle parole di Bobbio (2000), possiamo affermare che i patti costituiscono una vera e propria contrattualizzazione delle politiche.

È all'interno di questo scenario che si colloca allora l'idea, per noi centrale, di un Patto territoriale per l'inclusione lavorativa e sociale di persone in situazione di grave disagio. Patto che, come afferma Callegari (2011) è auspicabile e potrebbe connotarsi sotto forma di Accordo di Programma.

Un Patto strutturato e di natura sistemica che preveda:

- l'oggetto dell'accordo;
- le finalità che si intendono perseguire;
- gli enti firmatari: oltre alla Pubblica Amministrazione promotrice, i servizi socio-sanitari del territorio, le imprese con le relative organizzazioni di rappresentanza, i sindacati dei lavoratori, la cooperazione sociale, il volontariato, l'associazionismo, gli enti di formazione, gli istituti di credito; attori di cui in parte avremo modo di parlare più approfonditamente nel prossimo paragrafo;

- il campo di applicazione territoriale;
- gli impegni assunti dagli enti firmatari;
- il tipo di *governance* e gli strumenti di coordinamento, monitoraggio e verifica che si vogliono adottare;
- le attività da promuovere, realizzare, sviluppare.

Accanto a quanto fino ad ora enunciato e pur non avendo la stessa natura del Patto, va segnalato anche un nuovo strumento, che si va diffondendo rapidamente a livello internazionale. Stiamo parlando delle così dette Fondazioni di Comunità che nascono con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini. La loro funzione principale consiste dunque nel finanziare progetti di utilità sociale nel territorio in cui ha la propria sede, laddove la diffusione a livello internazionale ne dimostra le capacità di adattamento alle più disparate situazioni economiche e sociali. Si tratta quindi di istituzioni filantropiche il cui scopo è migliorare la qualità della vita degli abitanti di una determinata area geografica; si erogano in tale prospettiva contributi alle organizzazioni *non profit*, sostenendo gli interventi e la produzione di servizi in risposta ai molteplici bisogni che emergono all'interno della comunità locale. Il finanziamento di tali attività è peraltro garantito dalle rendite dei fondi patrimoniali e alimentati dai singoli cittadini, da imprese, da enti e istituzioni pubbliche e da altre organizzazioni *non profit*. Per sollecitare la creazione di tali fondi, le Fondazioni di Comunità offrono ai potenziali donatori servizi diversificati che li agevolano nel perseguimento dei propri scopi filantropici. Uno dei principali criteri di queste istituzioni è la trasparenza e la rendicontabilità del loro operato nei confronti dell'opinione pubblica (Ferrucci, 2010).

Molte di queste nuove organizzazioni, come ad esempio nell'esperienza lombarda in Italia, nascono con uno spirito privatistico. Da quanto detto fino ad ora a noi interessa sottolineare il ruolo cruciale che le pubbliche amministrazioni svolgono a livello di *governance* locale nel garantire servizi efficienti ai cittadini, nell'essere efficaci nella gestione dei propri apparati amministrativi e nell'essere registi dello sviluppo dei rispettivi territori. Le pubbliche amministrazioni in tale prospettiva detengono, dunque, un ruolo di regia per garantire a tutti il pieno esercizio del diritto/dovere di cittadinanza; per riuscire in tale compito occorre creare comunità sempre più inclusive e tra gli strumenti ritenuti più efficaci vi è quello della partecipazione democratica (Barabaschi, 2010).

### 3.3 Imprese, terzo settore, servizi

Prima di addentrarci nel tema degli attori che agiscono un ruolo attivo nella realizzazione delle politiche locali, premettiamo che non è nostro intento approfondire la vasta e complessa problematica della responsabilità sociale di impresa. Riteniamo, infatti, che addentrarci su tale argomento, peraltro già pieno di sfaccettature, ci allontanerebbe dal nostro tentativo di fare “sintesi” sui vari elementi che intendiamo prendere in considerazione per completare il quadro relativo alla tematica per noi prioritaria degli inserimenti lavorativi. È certo però che, nel proseguire nel nostro lavoro, non si possa del tutto prescindere dall'importanza che concetti come responsabilità sociale di impresa e incentivi rivestono, come non si può non riconoscere la centralità dei contesti *profit* nella realizzazione dell'attivazione di percorsi capacitanti di senso, legati in particolare al lavoro.

Tuttavia pensiamo sia più efficace continuare a privilegiare l'ambito “comunitario”, introducendo semmai il concetto di responsabilità sociale del territorio, in un'ottica quindi di territorialità attiva (Borghi, Chicchi, 2008); e ciò anche per preservare l'aspetto dinamico del processo che richiama a ruoli attivi diversi attori. In un certo senso, non focalizzarsi solo sul ruolo delle imprese, che, ribadiamo, riteniamo siano comunque “fondamentali” e le eterne “escluse” dalle politiche sociali, ci fa essere coerenti con quanto espresso fino ad ora. Ci consente cioè di non sottostare al motivo economico imperante, che segue esclusivamente le logiche del mercato, ma prendere in considerazione in maniera congiunta tutti e tre i sottosistemi, economico, politico e sociale, e “inventare” azioni che agiscano sul piano culturale e che creino conoscenza e intesa.

In tal senso riteniamo che il modello di inserimento socio-lavorativo al quale vorremmo si potesse pervenire alla fine del nostro lavoro, si fondi più su una base sistemica, ovvero su un approccio che innanzitutto non faccia ricadere sul solo individuo la “fatica” di redimersi/reinserirsi, e che in secondo luogo consideri tutti gli attori del sistema, seppur con le rispettive peculiarità, in un'ottica interdisciplinare, di partenariato e quindi di scambio.

In particolare dunque in questa sede ci soffermeremo sul ruolo svolto dalla cooperazione sociale, attore chiave nel processo di inserimento socio lavorativo di soggetti ritenuti “inoccupabili” e accenneremo al ruolo svolto, invece, dai servizi pubblici preposti sia alla cura sia alle politiche del lavoro, evidenziando alcuni aspetti critici o meglio alcune “lacune” che, se migliorate o individuate come punti da

sviluppare e portare a regime, condurrebbero ad un generale miglioramento e fluidità dell'intero processo inclusivo.

### **3.3.1 Le imprese**

La dominanza degli attori politici ed economici affermatasi a livello europeo e nazionale, lascia poco spazio ad obiettivi di natura sociale laddove le strategie per l'occupazione e quelle per la protezione e l'inclusione sociale continuano ad essere mal integrate e restano lontane dalla società civile accantonando sovente gli obiettivi sociali in esse contenute. Lo sviluppo dell'approccio delle capacitazioni da parte dell'azione pubblica presuppone infatti un processo di apprendimento e un'azione condivisa di "bene comune" che sfugge a categorie troppo generali ed è invece maggiormente localizzato ed elaborato all'interno di una collettività. Una politica delle capacitazioni si realizza, infatti, laddove si lascia agli attori locali l'iniziativa di concretizzare questo bene comune a partire dalle loro proprie conoscenze (Leonardi, 2009).

Come sostiene La Rosa (2006), è necessario ricercare allora un nuovo compromesso, un nuovo equilibrio tra stato, mercato e società civile in modo che agiscano contestualmente il principio dello scambio (proprio al mercato), il principio redistributivo (proprio al pubblico) ed il principio della reciprocità e della solidarietà (proprio al sociale ed al terzo settore). Diversamente si presenta il rischio, denunciato da Polanyi, della perdita del senso della comunità locale sostituita dal solo utilitarismo individualistico (Callegari, 2011).

Per evitare, continua sempre La Rosa, che il sottosistema economico divenga, oltre che dominante, anche la *ratio* degli altri due sottosistemi, sottomettendo la società ad un economicismo estraneo alla sua natura sociale, diviene necessario che i tre principi prima enunciati, convivano in eguale rilevanza e dignità entro il sistema sociale più ampio.

Dopo questa breve premessa, non vi è dubbio che la responsabilità sociale di impresa oggi dovrebbe essere dunque realizzata in un nuovo contesto, dove il soggetto promotore è la comunità intera e dove si promuove una responsabilità di tipo collettivo con l'obiettivo di accompagnare le istituzioni e le organizzazioni (pubbliche e private, *profit* e *non profit*) in un percorso di costruzione condivisa e dove le giuste istanze economiche vanno coniugate con le attenzioni sociali ed ambientali, in un'ottica di sviluppo sostenibile. La comunità locale assume quindi lo status di *stakeholder* privilegiato (Monaci, 2008) a partire da un principio di



reciprocità in base a cui l'impresa, se da un lato ottiene risorse e contributi dal territorio (capitale umano e sociale, infrastrutture, ecc) dall'altro contraccambia volontariamente tali benefici offrendo beni e servizi, aggiuntivi a quelli di carattere commerciale, che sono funzionali al miglioramento della qualità della vita nel territorio (Orsi, 2009 ).

Le imprese che, consapevolmente, si trovano ad affrontare il concetto di responsabilità sociale sono imprese che vogliono realizzare le loro prassi e investire nel loro avvenire, in accordo col contesto in cui operano, nella convinzione che ciò potrà comportare anche effettive opportunità di mercato. Infatti un comportamento socialmente responsabile contribuisce non solo a creare reputazione e a sostenere l'immagine, ma anche a migliorare i rapporti con tutti gli interlocutori sociali ed economici dell'impresa: il personale, i fornitori, i clienti, i partner, le istituzioni e la comunità locale (Orsi, 2009).

Va, tuttavia, sottolineato che la responsabilità sociale delle imprese non è un elemento da considerarsi "addizionale" alle attività fondamentali e che, non essendoci un impianto normativo specifico che regolamenti tale ambito (rimane un aspetto volontaristico), la migliore strategia di coinvolgimento del *profit* è quello della persuasione, attraverso un piano informativo circa gli effetti positivi, promuovendo lo scambio e la diffusione delle buone pratiche.

I concetti espressi fino ad ora corrispondono peraltro anche alla definizione che la Commissione Europea fornisce di responsabilità sociale di impresa: integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate (Commissione delle Comunità Europee, 2001). Si chiede dunque alle imprese (o meglio le imprese si prestano volontariamente) una relazione di scambio e di convenienza reciproca ed, in particolare per ciò che riguarda il nostro focus, si chiede di fornire una maggiore apertura a programmi di inclusione sociale di persone svantaggiate in modo tale che, pur senza derogare alle prioritarie esigenze di produttività e competitività, le aziende eticamente orientate sappiano mettere in campo comportamenti solidali, secondo finalità socialmente utili, traendone pubblici riconoscimenti e vantaggi per le buone prassi di responsabilità sociale testimoniate (Callegari, 2011).

Se è possibile dunque che anche le imprese *profit* possano contribuire a favorire l'inclusione sociale delle persone svantaggiate, è necessario individuare quali siano i vantaggi che le stesse possono trarne. A parere di Callegari (2011), promuovere, incentivare e facilitare tale collaborazione significa dare una risposta ad un quesito di

fondo: che interesse ha un'azienda ad adottare comportamenti socialmente responsabili e quali fattori incentivanti possono essere individuati? L'autore individua una serie di elementi, frutto di un lunghissimo e proficuo lavoro svolto sul versante inclusione nel territorio bolognese; ne riportiamo alcuni:

- dare evidenza sui media con pubblici riconoscimenti per permettere alle aziende di aumentare credito, reputazione e fidelizzazione del cliente;
- conferire un premio/marchio di qualità etico solidale;
- riconoscere, alle imprese che si dimostrano meritevoli, un punteggio aggiuntivo nei bandi ed aste pubbliche per l'assegnazione di beni e servizi a enti locali;
- promuovere piani di defiscalizzazione;
- prevedere agevolazioni in concessioni e autorizzazioni pubbliche;
- fornire sostegni per la formazione delle persone svantaggiate da inserire senza oneri per le aziende.

Si tratta dunque di fattori indispensabili che consentono di strutturare il processo di inserimento oltre la volontarietà e senza invece lasciarlo alla sola volontà dei singoli imprenditori. Se diamo, infatti, uno sguardo ai contesti della nostra indagine, Valencia e Bologna, troviamo, seppur con molte differenze, tentativi di formalizzazione delle prassi sopra citate. A Valencia, lo vedremo meglio quando riporteremo i risultati della ricerca, il servizio pubblico per il lavoro (Servef) ha completamente delegato la gestione degli inserimenti lavorativi delle fasce svantaggiate al terzo settore che, in vario modo, ha organizzato servizi e strutture ad hoc. Tra i compiti svolti da tali organizzazioni vi è appunto il contatto con le aziende del mercato ordinario, soprattutto per quelle persone che, pur presentandosi con problematiche psicosociali, detengono competenze e caratteristiche tali per cui, possono più facilmente accedere e permanere, nei contesti *profit*. Per ciò che riguarda invece il territorio bolognese indagato, come meglio vedremo, ci paiono interessanti alcuni elementi emersi da indagini condotte sul territorio che ci aiutano a comprendere l'aspetto tanto "controverso" del rapporto con le imprese. Ad esempio, uno degli elementi che ritornavano con forza dalla ricerca condotta per Equal Metrica sulla figura del Case Manager<sup>5</sup> era relativo proprio al tipo di linguaggio utilizzato. Se da parte dei servizi alla persona, infatti, emergeva un linguaggio "sociale"

---

<sup>5</sup> Figura professionale dedicata al lavoro di mediazione, nominata e studiata all'interno della ricerca Equal Metrica

esclusivamente orientato ai bisogni del soggetto da inserire, dall'altra la richiesta delle aziende era quella di utilizzare un linguaggio più vicino alle esigenze produttive e del lavoro. Quindi uno dei bisogni scoperti risultava essere (e ancora adesso, a distanza di 7 anni dalla conclusione della ricerca citata, viene percepito come un bisogno parzialmente non corrisposto), la costruzione di un linguaggio condiviso, i cui contenuti devono riguardare anche competenze acquisite e capacità trasversali e non solo problematicità. Un'altra ricerca, condotta sul Distretto Pianura Est di Bologna dall'associazione AILES<sup>6</sup>, ha messo in evidenza il bisogno delle imprese di avere a che fare con riferimenti chiari e continuativi (figure di tutoraggio e di sistema) perché spesso la sensazione che hanno è di doversi far carico completamente della problematicità della persona inserita, quando in un momento di forte crisi come questo, l'esigenza di stare al passo con la competitività, e quindi di rispettare i tempi produttivi, è per loro prevalente. Un ulteriore interessante tema che emerge dalla medesima ricerca è relativo alla percezione dei referenti tecnici dei servizi socio sanitari: le aziende, ed in genere il mondo produttivo, rappresentano il "grande assente". Spesso si registra, da parte delle imprese, poca disponibilità a partecipare a momenti di confronto e scambio, scarsa comprensione delle problematiche relative ai soggetti da inserire, partecipazione sporadica e veicolata solo dalle associazioni di rappresentanza, ecc. L'indagine è stata condotta nel territorio circoscritto del Distretto Pianura Est dove sono stati coinvolti tutti gli attori presenti al Tavolo del lavoro, istituito dal Piano di Zona intorno al 2006; nel territorio stesso è contemplata la presenza delle aziende del territorio, ma le stesse risultano raramente presenti. Percezioni di "distanza" da ambedue le parti, dunque, pur rilevando che si tratta di un territorio dove tanto è stato promosso e attivato sul tema lavoro e fasce deboli. Tra le azioni messe in campo, riportiamo il tentativo (oggi in fase di maturazione) di un impegno delle amministrazioni pubbliche in favore degli inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate ed in particolare la creazione di un centro risorse distrettuale che, per la sua portata innovativa e di sistema, abbiamo incluso tra le nostre analisi di caso.

Sempre in merito al ruolo svolto dalle aziende *profit*, citiamo una ulteriore ricerca condotta sul territorio di Valencia dalla sociologa Inmaculada Serra, su *La Responsabilidad social de las empresas*, riportando alcuni degli elementi emersi. La ricerca parte da una ricognizione territoriale sia delle organizzazioni e delle imprese che hanno intrapreso il percorso della responsabilità sociale, sia dalla delineazione dei differenti concetti della stessa. Tra questi, gli autori della ricerca, hanno

---

<sup>6</sup> Associazione per l'inclusione lavorativa e sociale di Bologna

individuato alcuni fattori che definiscono la “responsabilità secondaria” nella comunità. Riportiamo in particolare l’elemento che riguarda più prettamente il nostro lavoro, ovvero quello di facilitare l’integrazione al lavoro di disabili (oltre gli obblighi di legge), immigrati e gruppi sociali che presentano difficoltà nell’inserimento lavorativo. Occorre premettere che nella Comunidad Valenciana, aspetto che vedremo in maniera più approfondita nella parte empirica, vi sono organizzazioni di vario genere (fondazioni, associazioni, prevalentemente, e cooperative intese a volte diversamente dal nostro sistema cooperativo) alle quali è affidata, come anticipato, la gestione dei servizi di mediazione al lavoro per persone svantaggiate. Le imprese possono così sviluppare la propria responsabilità sociale o attraverso donazioni dirette o attraverso la donazione di altre risorse e/o servizi o, facilitando l’integrazione lavorativa di fasce deboli sia nella propria organizzazione sia in generale nel tessuto produttivo circostante. La ricerca citata mette in luce come la maggior parte delle donazioni che le imprese offrono “alla comunità” sono dirette (48%) a generiche attività culturali e ad attività sportive (43,5%), mentre quelle dirette “agli individui” raggiungono il 42% se rivolte ai disabili e il 38,5% quando rivolte a gruppi svantaggiati come tossicodipendenti, ex carcerati, ecc. Quasi sempre l’impresa donatrice tende a mantenere una relazione stabile nel tempo (sia come continuità sia come donazione) con la stessa organizzazione.

Abbiamo scelto di analizzare i risultati di alcune indagini empiriche condotte nei territori di nostro interesse proprio perché, a nostro parere, ci hanno consentito di individuare i punti centrali della questione annosa relativa al ruolo e al rapporto con le imprese, perché come dice lo stesso Lepri (2006), ciò che segna la differenza tra le nuove fasce deboli e quelle storiche (distinzione già affrontata nel corso del primo capitolo) risiede proprio nella distanza che le persone hanno con quella che Lepri definisce *unità produttiva*. E, se crediamo che, coerentemente con quanto espresso fino ad ora, il lavoro possa ancora oggi svolgere un ruolo relazionale e socializzante, non può esserlo se non si presentano altri fondamentali elementi che, come vedremo a breve, permettono di definire e connotare i contesti di inserimento come accoglienti e, in un certo senso, idonei allo sviluppo e alla riuscita dell’intero processo di inserimento; processo, inteso in maniera quindi dinamica e multidimensionale, dove le stesse imprese *profit* devono o dovrebbero svolgere un ruolo attivo e propositivo.

### **3.3.2 Il terzo settore**

Il termine terzo settore ricomprende al suo interno più attori, anche molto diversi tra loro. In generale il termine indica quelle organizzazioni che hanno uno scopo sociale; tutto ciò che è *non profit* e quindi ricomprende le organizzazioni di volontariato, le cooperative sociali in senso ampio e l'associazionismo in genere. Tuttavia con la "comparsa" di nuovi e sempre più complessi bisogni, i confini tra queste diversità a volte si sono modificati, creando spesso confusione di ruoli e competenze. In generale possiamo concordare con Folgheraiter (2006) quando afferma che il terzo settore è una risorsa per la società in quanto è un motore relazionale nei sistemi di *welfare*, sia nel livello di *policy making* sia nel livello di campo (*fieldwork*), vale a dire quello degli interventi concreti per la produzione dei servizi alla persona.

In ogni caso per ciò che attiene al nostro tema, si può dire che tutti gli attori del terzo settore svolgono un ruolo cruciale, sul versante lavoro, sostegno e socialità.

Tra tutti un soggetto che da sempre in Italia, ovvero dalla sua nascita (anni '90), ha svolto un'importante attività per l'inserimento lavorativo di fasce svantaggiate è la cooperazione sociale, costituita da una particolare categoria di cooperative disciplinate dalla Legge 381 del 1991. Si tratta di cooperative che hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- la gestione dei servizi socio assistenziali, socio sanitari ed educativi;
- lo svolgimento di attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Nel primo caso si tratta di cooperative di tipo A o di servizi, nel secondo vengono invece definite di tipo B o di inserimento lavorativo. Queste ultime ricevono agevolazioni anche di tipo fiscale nel momento in cui raggiungono, all'interno del loro organico, il 30% di lavoratori svantaggiati certificati dai servizi pubblici e che possono essere: invalidi fisici, psichici e sensoriali, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti, minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, condannati ammessi alle misure alternative. In tal senso hanno quindi un duplice scopo sia produttivo sia sociale.

Di fatto stiamo parlando di un'impresa ma che si definisce sociale in quanto ha per obiettivo quello di generare legami sociali, di intensificare la socialità, creando contesti emotivi di interazioni, scambi e incontri, di cui le persone con problemi siano attori attivi (de Leonardis, in Laville, La Rosa 2009).

Ma, argomenta de Leonardis, si tratta di un evidente “ossimoro”, che associa tra loro due mondi separati: quello dell’impresa e del lavoro e quello del sociale e dell’assistenza, quello della produzione e della produttività e quello improduttivo dei costi sociali e della spesa sociale, il mondo delle incapacità e dei bisogni. Le imprese sociali si posizionano senso ai confini tra questi due mondi, in un certo tra “protezione” e “promozione”.

Prima di prendere in esame, in particolare con l’aiuto del pensiero e degli scritti di Fazzi, quali siano i punti di forza e quali quelli di debolezza delle cooperative di inserimento, intendiamo mettere in evidenza due elementi che ci sembrano interessanti all’interno delle riflessioni sulla *governance* che stiamo avanzando in questo capitolo. Uno degli elementi che ci interessa evidenziare si collega all’art. 5 della Legge 381 che disciplina le cooperative sociali e che consente alle pubbliche amministrazioni di affidare servizi e commesse in convenzione diretta, promuovendo in tal modo una sorta di mercato protetto riservato alle cooperative di inserimento. L’altro elemento è invece legato all’art. 14 del DLgs 276/03 di attuazione delle deleghe della legge 30/2003 che disciplina in maniera innovativa il conferimento di commesse al mondo della cooperazione, rappresentando un ulteriore strumento per l’inserimento lavorativo delle fasce svantaggiate all’interno delle cooperative di tipo B. La norma prevede, infatti, che i servizi per l’impiego possano stipulare con i soggetti del mercato del lavoro (associazioni imprenditoriali e sindacati) e con le cooperative sociali di tipo B, convenzioni quadro territoriali per il conferimento di commesse di lavoro alle cooperative sociali da parte delle imprese. Se nel primo caso vi sono esempi di buone pratiche, ovvero territori e istituzioni che hanno promosso l’istituzione delle così dette clausole sociali che consentono di definire e stabilire percentuali di affidamento di servizi pubblici alla cooperazione sociale, nel secondo caso non ci troviamo di fronte a numerose esperienze che ci consentono di estrapolare e definire criteri e buone pratiche. A Valencia, molto più che per quel che riguarda il territorio bolognese, le aziende possono assolvere l’obbligo di assunzione di invalidi non necessariamente assumendo il numero di persone stabilito per legge (per loro il 2%, con la cosiddetta Legge LISMI) ma possono affidare “pezzi”, “fasi” di lavoro a *empresas de inserccion*, favorendo l’inserimento di coloro che necessitano, innanzitutto di un lavoro ma anche di un contesto maggiormente accogliente e protetto, coloro che, se inseriti senza sostegno all’interno del mercato ordinario ne sarebbero immediatamente espulsi perché ritenuti non “corrispondenti”. Banale

sottolinearlo ma anche il tema delle cooperative sociali chiama necessariamente in causa altri attori, dalle pubbliche amministrazioni ai fornitori, alla società civile, ecc.

L'insolito, per noi, stretto collegamento con i riferimenti di legge è stato qui sottolineato per avvalorare due aspetti che riteniamo siano fondamentali per consentire e promuovere lo sviluppo di uno strumento di inserimento che si vede oggi travolto da altissime richieste, di farsi carico anche dei "nuovi" esclusi, di ricalibrare, seppur a volte con formule informali, i propri obiettivi col rischio, ormai evidente, di accogliere tutti e nessuno.

Di fatto il primo aspetto, relativo alle commesse esclusive da parte delle pubbliche amministrazioni, permetterebbe di ampliare la gamma di offerte di lavoro, consentendo sia una dignitosa sopravvivenza alle cooperative sociali che sono delle vere e proprie imprese, sia di strutturare percorsi lavorativi reali per i soggetti interessati. Mentre il secondo e più "spinoso" tema, apre di fatto una serie di riflessioni che inevitabilmente si collegano con gli elementi culturali e di responsabilità non solo delle aziende ma anche delle istituzioni che dovrebbero promuovere scambi tra *profit* e *non profit*. Proprio su questo aspetto si possono proporre le considerazioni di Fazzi (da Laville, La Rosa, 2009) di cui parlavamo più sopra.

In ogni caso possiamo subito rilevare che un primo elemento di forza è dato dal fatto che le cooperative di tipo B sono le uniche organizzazioni espressamente create per inserire le persone svantaggiate al lavoro, ponendo tale scopo al centro della propria azione economica e sociale (Borzaga 2006, cfr. Fazzi, 2009). Secondo Fazzi, se si mantiene tale logica, la cooperazione di inserimento può offrire un servizio unico sul piano delle politiche attive del lavoro, quali veri e propri "laboratori del *welfare* dell'attivazione" (de Leonardis, 2009); un servizio che consente di abbassare la soglia di accesso al lavoro e di coinvolgere, quindi, quegli individui che diversamente incontrerebbero ostacoli insormontabili. Il secondo elemento da noi individuato risiede nel fatto che le imprese sociali sono dotate di organizzazione e struttura, superando di fatto l'idea "romantica" per non dire opportunistica, che ha accompagnato le prime esperienze di cooperazione sociale, quella cioè di rispondere con atteggiamenti volontaristici. Un terzo elemento di forza fa, infine, riferimento al numero di cooperative presenti in Italia che consente quindi di inserire un elevato numero di persone in percorsi di accompagnamento al lavoro.

Per quanto riguarda invece gli elementi di debolezza il primo che Fazzi mette in luce è il ruolo progressivamente marginale assunto dalle cooperative di tipo B; in

particolare il rischio, fortunatamente non in tutti i territori che siano considerate solo come attori secondari di *policy*. Altro aspetto di fragilità è costituito invece dalla tipologia di offerte di lavoro, spesso a basso contenuto professionale e all'interno di servizi molto standardizzati (pulizie, verde, assemblaggio). Su questo punto concordiamo con Fazzi quando afferma che si assiste spesso ad una grandissima fatica da parte di queste organizzazioni nel cogliere le nuove possibilità di sviluppo nel settore, presentandosi invece con una scarsa capacità imprenditoriale. A parere dell'autore, inoltre, anche questa debolezza non ha agevolato l'avvicinamento e la collaborazione con le imprese *profit*.

Se, alla luce delle considerazioni fatte, la cooperazione sociale di tipo B può rappresentare una risorsa fondamentale per coniugare protezione sociale e lavoro retribuito, non bisogna però incorrere nell'errore che solo la cooperazione possa risolvere il problema (impossibile) dell'inclusione lavorativa e sociale di tutti i meno occupabili (Callegari, 2011).

Del terzo settore, come dicevamo, fanno infatti anche parte le cooperative di servizi e l'associazionismo in generale; entrambe giocano e devono giocare un ruolo non secondario nel processo di inclusione. A nostro avviso, le prime possono realizzare questo ruolo attraverso l'erogazione di servizi specialistici. Ci riferiamo a servizi/progetti più o meno strutturati che si occupano di accompagnamento al lavoro di fasce deboli in collaborazione con i servizi sociali dei territori e in convenzione con gli enti pubblici locali. Fra l'altro sono elementi che ci forniscono già due informazioni importanti: a) la collaborazione con i servizi richiama da una parte le modalità di gestione della biografia della persona e l'approccio socio-educativo del lavoro di mediazione; b) la formula delle convenzioni ci riconduce, invece, al tema controverso delle risorse finanziarie messe in campo per far fronte ad una problematica di così vasta portata come l'accompagnamento al lavoro.

L'associazionismo e il volontariato in generale dovrebbero, a nostro avviso, rappresentare "il ponte" con la società, lo strumento che accompagna la persona anche nell'inserimento sociale; compito, tuttavia, non facile e che richiede di coinvolgere risorse di diverso genere.

In ogni caso, a seguito delle riflessioni proposte, che mettono in evidenza il ruolo fondamentale del terzo settore e non solo nel processo di inserimento lavorativo, concordiamo con Folgheraiter quando afferma che appare strana la tendenza degli ultimi tempi a "sfruttare" in un certo senso il terzo settore concependolo come mero fornitore di prestazioni per il mercato o per il quasi mercato allestito dalle



amministrazioni pubbliche al loro interno. Accettare un tale ridimensionamento significherebbe infatti ammettere che la qualità maggiore che ci dobbiamo aspettare dal terzo settore sia quella manageriale, cioè la capacità di allestire imprese e condurle con efficienza non riconoscendolo dunque nella sua qualità di attivatore di capitale sociale (Folgheraiter, 2006).

### **3.3.3 I servizi pubblici**

Già nel corso del precedente capitolo abbiamo avuto modo di accennare alla riforma dei servizi per il lavoro, evidenziando le difficoltà subentrate nella gestione dei servizi da erogare. Non è tuttavia nostro obiettivo in questa sede affrontare in maniera approfondita il tema dell'organizzazione interna dei servizi pubblici interessati dal processo di inserimento, perché pensiamo possa risultare eccessivamente farraginoso, col rischio di creare dispersione e confusione nel percorso del nostro lavoro. Partendo dunque dalle considerazioni già fatte cercheremo solo in questa sede di individuare quali siano gli elementi che a nostro parere risultino fondamentali per lo sviluppo del percorso inclusivo.

Occorre allora precisare innanzitutto che, per ciò che riguarda i servizi alla persona, ci troviamo di fronte a due organizzazioni: il sociale, che fa capo ai comuni, ed il sanitario che fa capo invece alle aziende sanitarie dislocate sui territori.

Volendo sintetizzare quanto fino ad ora esposto, riteniamo che il reale problema dei servizi oggi sia legato proprio ad un quesito molto esplicito ma forse poco dichiarato: chi si “prende” in carico gli inoccupabili? Infatti “prendersi” in carico gli svantaggiati “cronici” significa, prenderli in cura, destinare risorse economiche, e non solo, per loro, programmare progetti complessi e gestire tale complessità in rete con tutti gli altri attori.

Si apre così una questione connessa e relativa all'integrazione dei servizi di *welfare* con le azioni di politica del lavoro (in Italia di competenza provinciale).

Peraltro in questo periodo di crisi economica è andato aumentando l'invio, da parte dei servizi sociali verso i centri per l'impiego, di persone che da molto tempo sono disoccupate e che non hanno profili professionali facilmente spendibili sul mercato del lavoro ordinario.

Come afferma anche Callegari (2011), con il calo dei finanziamenti pubblici e dei fondi sociali europei destinati alle funzioni cui sono predisposti i servizi, si entra in una tensione, se non una vera e propria contraddizione di sistema: per i servizi al

lavoro diventa indispensabile introdurre filtri selettivi per accogliere solo persone in grado di attivarsi; e, di conseguenza, per i servizi di *welfare* aumentano i bisogni e i disagi delle persone senza lavoro, soprattutto se con altri svantaggi.

Pertanto la mancanza di una presa in carico “integrata” dei soggetti inoccupabili, la poca chiarezza sui ruoli e competenze in materia di inserimento lavorativo di fasce svantaggiate, conducono ad un’elevata frammentazione e al rischio elevato che l’utente approdi, più che ad un percorso inclusivo di senso e strutturato, in una terra di nessuno, non dimenticato ma “sospeso” o, nella migliore delle ipotesi, inserito e reinserito, ripetute volte, in percorsi “spot” (borse lavoro, percorsi formativi, tirocini in transizione) senza mai poter pervenire ad una reale situazione inclusiva e lavorativa di senso.

In tale prospettiva diviene difficile stabilire quanto l’utente sia in grado di approfittare dello strumento assistenziale e quanto invece i servizi “intrappolino” l’utente in una sorta di labirinto inestricabile.

Ma quali sono gli elementi in grado di impedire questa “spirale” che rischia di danneggiare la persona stessa? Per rispondere, seppur parzialmente, a questo quesito, ci avvaliamo ancora una volta delle indagini già condotte sui territori che stiamo prendendo in esame. Ne emerge così che gli elementi ricorrenti risiedono fondamentalmente in tre aspetti nodali:

1. la mancanza di chiarezza, come detto prima, dei ruoli e delle competenze tra servizi, in materia di gestione del processo inclusivo;
2. la mancanza di risorse economiche e l’imperante logica “prestazionale” che rischia oggi di cortocircuitare i servizi;
3. la necessità di una *governance* territoriale e sistemica che ricomprenda, con un ruolo maggiormente attivo, il terzo settore, come gestore e progettista di servizi per l’inclusione con un forte coordinamento dell’ente pubblico a tutela e a garanzia del bene comune, della collettività.

Occorre dunque pensare a delle forme efficaci di coordinamento territoriale di azioni e politiche, in grado di mantenere la centralità della persona a tutela della sua storia e che sappiano individuare come punto di partenza le competenze. Ma chi detiene la competenza specifica per occuparsi di mediazione e accompagnamento al lavoro di fasce svantaggiate?

### **3.3.4 Contesti inclusivi e processo di sistema**

Alla luce delle riflessioni avanzate sia nei precedenti capitoli sia in questo, riteniamo sia importante ribadire, innanzitutto, ciò che può essere segnalato come differenza tra fasce deboli “tradizionali” e nuove fasce deboli. D'altra parte, come afferma Callegari (2010), ogni processo di inclusione lavorativa e sociale dovrebbe compiersi all'interno di idonee condizioni reali di vita e di lavoro e all'interno di contesti sociali che consentano alle persone di integrarsi dal punto di vista relazionale, di fornire loro strumenti di appartenenza e riconoscimento, di sviluppare quindi la propria identità sociale e professionale.

In questa prospettiva lo stesso Callegari (2010) individua alcuni caratteri identificativi i contesti maggiormente inclusivi:

1. la capacità di accoglienza del contesto in favore della persona svantaggiata;
2. la reciprocità adattiva che si può attivare, da parte anche del contesto e non solo del soggetto;
3. il supporto nei rapporti professionali e sociali;
4. stimolazione/attivazione motivazionale a sostegno dei processi di apprendimento del soggetto;
5. l'attitudine del soggetto ad apprendere;
6. la capacità di generare identificazione e senso di appartenenza.

Come si può rilevare l'elemento fondamentale diviene quello che le attività lavorative, da far svolgere alla persona inserita, siano compatibili con le capacità, le potenzialità sviluppabili ed i limiti delle persone da includere; che siano cioè reali e significative per il soggetto, che possano svolgere, con gli appositi sostegni pedagogici, una funzione socializzante, di apprendimento e di costruzione di una positiva identità personale, professionale e sociale (Callegari, 2011).

Non ci sembra dunque banale, fra l'altro, il fatto che tali attività vengano retribuite (anche se spesso si tratta di compensi simbolici), proprio per il significato che questo aspetto ha in relazione all'autonomizzazione e all'affrancamento della persona ma, non può essere l'unico aspetto da considerare come qualificante il processo di inclusione.

Per rendere qualificante il processo di inclusione devono co-esistere anche altri fattori che Callegari elenca, aiutandoci in un certo senso a fare sintesi sulle considerazioni avanzate fino ad ora:

- si tratta di un percorso articolato e complesso e non solo un esito integrativo;
- intenzionale anche se non completamente predeterminato;

- connotato dall'incertezza;
- dinamico, su più piani (interpersonale, gruppale, organizzativo, territoriale);
- costituito da più fasi e obiettivi intermedi;
- di natura culturale, comunicativa, relazionale e sociale;
- caratterizzato dall'imparare facendo;
- sostanziato dallo svolgimento di attività vere, soggettivamente e socialmente significative;
- con supporti, mediazioni, facilitazioni, azioni promozionali, abbattimento di barriere;
- situato in contesti idonei nei quali compiersi.

Rispetto alla funzione di efficacia integrativa, come si può rilevare, non è tanto e solo l'aspetto occupazionale e retributivo ad avere importanza, quanto una pluralità di elementi, sopra individuati, non ultimo quello relativo ai contesti entro cui il processo inclusivo può avvenire, anche e soprattutto in favore delle persone meno occupabili. Evidentemente, in mancanza (o in attesa) di una retribuzione, dovranno esserci altri supporti di natura pubblica o solidale che possano garantire la sussistenza della persona per il tempo necessario di svolgimento del percorso inclusivo.

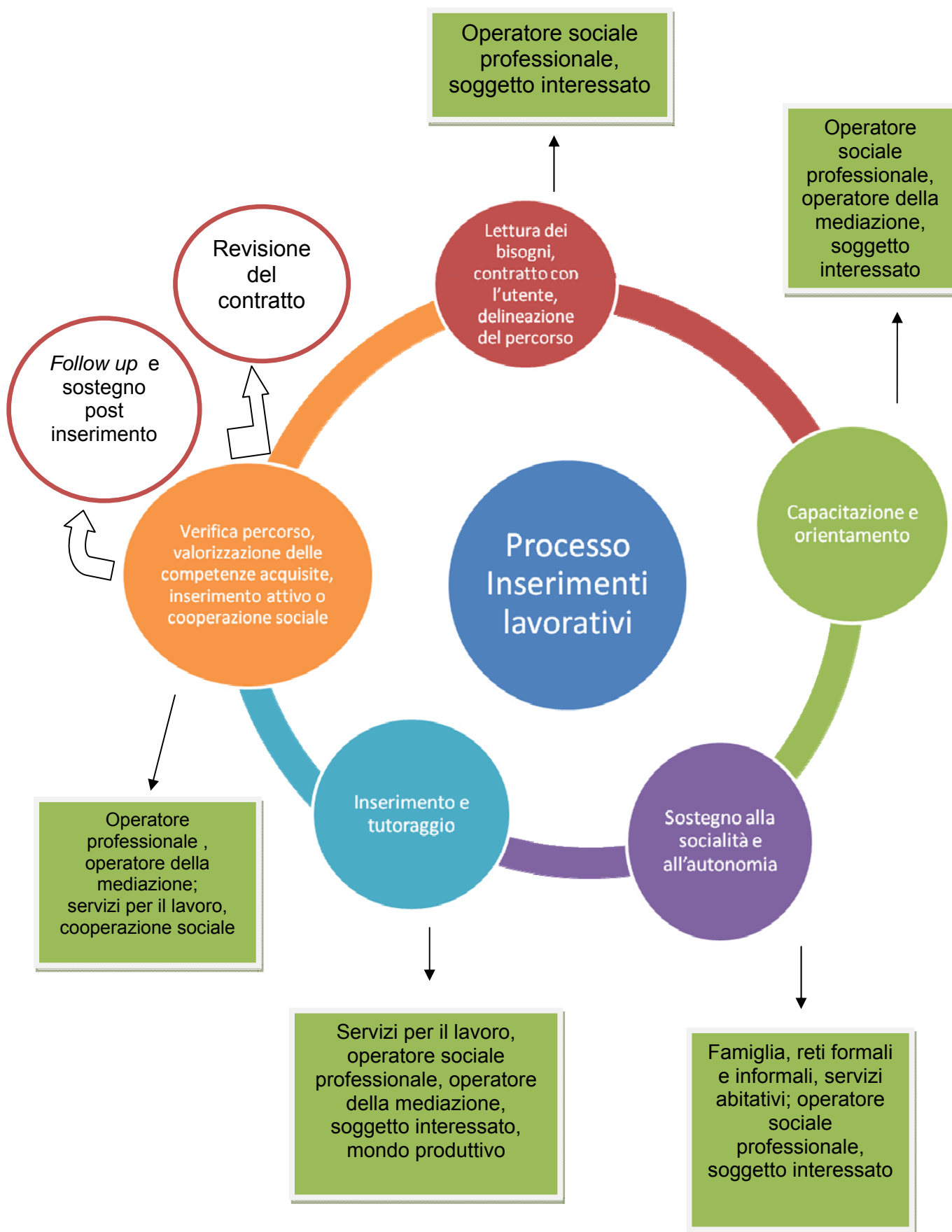
Queste considerazioni ci riportano, inevitabilmente, al tema, molto dibattuto, della necessità, per coloro che presentano oggettive difficoltà, di utilizzare formule "miste" tra politiche attive e politiche passive, per quanto né il termine "attivo" tanto meno quello "passivo", ci paiono appropriati ed in grado di rendere appieno il significato della prospettiva appena illustrata. Ci riferiamo al dibattito sul Reddito Minimo di inserimento, di cittadinanza o garantito; qualsiasi sia la sua denominazione, per noi sta ad indicare ciò che precedentemente abbiamo espresso con Polanyi: un sostegno indispensabile per consentire agli individui di vivere dignitosamente e da cittadini la propria vita, lasciando loro la libertà di scelta del proprio progetto di vita, accompagnandoli in questo difficile percorso, laddove necessario. Trattandosi tuttavia di un tema molto complesso e vasto riteniamo non sia possibile approfondirlo all'interno del nostro lavoro, anche se verrà richiamato spesso come strumento utile cui far ricorso nei casi di individui in difficoltà e che rientrano nel nostro target.

Alla luce di quanto esposto ci pare inevitabile inserire nell'ultimo capitolo aspetti concreti che ci consentono di delineare una iniziale analisi dei territori in grado di introdurci nella nostra indagine empirica. Ma l'obiettivo sarà anche quello di toccare con mano "segnali" concreti di azioni che ci consentissero di dare forma alla nostra

idea di accompagnamento al lavoro di persone svantaggiate che è come sintetizzata, fotografata appunto, nel grafico successivo. In tal modo accenniamo ad un modello che, ribadiamo, volutamente fornisce una traccia sistemica dell'intero processo individuando semmai quelli che a nostro avviso si presentano come nodi "scoperti" ma senza approfondire dettagli relativi ai modelli organizzativi, alle diverse figure coinvolte nel processo di inserimento, aspetti che, seppur parzialmente, emergeranno invece dalle risultanze della parte empirica. Si tratta tutt'al più di una sintesi che ci consente di "riunire" gli elementi da noi individuati come organici nel corso delle nostre riflessioni.

Graf. 3.1 Processo inserimenti lavorativi

Fonte: nostra elaborazione



Sebbene inizialmente non fosse nostra intenzione pervenire ad un modello, di fatto un modello si è creato seguendo le considerazioni emerse e individuando gli aspetti “sentinella”, se così li possiamo chiamare, ovvero i fattori che ci indicano i bisogni, gli strumenti e gli attori, a nostro parere, indispensabili al buon funzionamento dell'intero processo di inserimento socio-lavorativo. Fattori che abbiamo tenuto fermi e privilegiato nelle nostre ipotesi di ricerca.

Ora, infatti, conclusa la parte teorica, che ha significato esplorare le più significative riflessioni sul tema presenti in letteratura, ci apprestiamo ad esporre le risultanze dell'indagine empirica che ha coinvolto persone, personaggi, città, servizi, progettazioni e tanti punti di vista che abbiamo cercato di incrociare con quanto riportato fino ad ora.





## **CAPITOLO 4**

### **LA RICERCA: OGGETTO, METODOLOGIA E AMBITI DI INDAGINE**

Dopo aver completato la trattazione teorica dei temi della capitazione, dell'attivazione delle fasce svantaggiate e in generale della questione lavoro legata ad una *governance* territoriale, possiamo ora presentare le risultanze della nostra ricerca empirica.

In primo luogo forniremo alcune indicazioni relative all'oggetto e agli ambiti di indagine palesando dunque le ipotesi sulle quali si basa la presente ricerca. In secondo luogo faremo una breve descrizione della metodologia scelta e che, a nostro avviso, meglio consentiva l'esplorazione dei vari aspetti inerenti il tema centrale di indagine.

#### **4.1 Oggetto e ambiti di indagine**

La ricerca consiste in uno studio comparato sul tema degli inserimenti lavorativi delle fasce svantaggiate "tradizionali", con particolare riguardo alle persone con problema di dipendenza da sostanze psicotrope.

I territori scelti per la comparazione sono la città di Valencia e la città di Bologna (intese nella loro dimensione metropolitana), l'una per l'interesse ad aprire confronti con una realtà ricca di interventi sociali, la seconda, anche ma non solo, per una nostra maggiore conoscenza dei processi qui in corso.

La diversità dimensionale, dal punto di vista quantitativo, delle due realtà prese in considerazione, a nostro parere non è stato un elemento né ostacolante né falsante in quanto lo scopo dell'indagine è quello di far emergere delle tendenze di ordine qualitativo.

Inoltre, data la vastità dell'argomento, abbiamo cercato in corso d'opera di delineare e definire non solo la dimensione territoriale (che ha invece coinvolto anche esperienze rinvenute nel tessuto provinciale delle due città), ma anche il target e alcune dimensioni tematiche, come meglio diremo di seguito.

Per ciò che riguarda il target, infatti, se in un primo momento pensavamo di analizzare i servizi orientati in generale a tutte le fasce deboli cosiddette tradizionali, la scelta è poi ricaduta sul target specifico dei tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti in modo da poter permettere una comparazione più efficace e stringente. Tale approccio nasce sia da una precisazione metodologica sia da un collegamento con la trattazione teorica: innanzitutto con i recenti cambiamenti del

mondo del lavoro ci saremmo trovati di fronte al problema di come trattare le nuove fasce deboli, ovvero tutti coloro che rientrano in una sfera di rischio di esclusione a causa delle problematiche legate al lavoro, in secondo luogo ci interessava soprattutto mettere in risalto le buone pratiche intercettate nei percorsi di inserimento in situazioni di svantaggio psico-sociale. Escludendo in tal modo anche il target delle persone con disabilità certificata che, attraverso la Legge 68 del 1999 in Italia e la LISMI, del 1982 in Spagna, usufruiscono di un percorso proprio e ben più strutturato per la parte di accompagnamento al lavoro. Il nostro presupposto è quello di studiare proprio le connessioni possibili tra percorso di cura e inserimento lavorativo, alla luce delle nuove politiche del lavoro, quindi dell'input attivatore e dei cambiamenti di *welfare*, in special modo nella sua dimensione territoriale.

Pertanto lo studio, in una prima fase, analizza brevemente gli impatti che le politiche attive del lavoro hanno avuto sui territori, quali misure e azioni si sono sviluppate in termini di servizi e progetti di accompagnamento al lavoro rivolti in generale alle fasce deboli storiche (già definite nella parte teorica del presente scritto), gli aspetti di integrazione tra politiche del lavoro e politiche sociali e quali problematiche vengono riscontrate in termini di risorse e vincoli sul tema.

Questa prima parte ci ha permesso di delineare dunque meglio il contesto di indagine e individuare i soggetti da coinvolgere nella seconda parte della ricerca, utilizzando le analisi di caso che, a nostro parere, consentono di studiare quei servizi e quei progetti che, sui territori individuati, si occupano in maniera specifica di inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate e che, dunque, più si prestano al nostro obiettivo, individuare buone prassi trasferibili nell'accezione meglio specificata più avanti.

Occorre, prima di proseguire, fare un'ulteriore precisazione. Proprio in riferimento alla vastità dell'argomento, le prassi più consolidate, parlando di inserimenti lavorativi, fanno solitamente riferimento a percorsi protetti (*taller*, in Spagna, *borse lavoro* in Italia), che ricomprendono quasi sempre persone (soggetti/utenti) che "transitano" in una fase intermedia perché magari non ancora pronti per inserirsi totalmente nel mercato ordinario, perché ancora compromessi in maniera significativa con le sostanze, oppure, come accade oggi, e come verrà bene evidenziato nelle risultanze empiriche, perché non c'è lavoro.

La nostra scelta, laddove è stato possibile, è stata però quella di centrare la nostra attenzione sui percorsi non protetti, in modo da poter estrapolare elementi

significativi in termini di inserimento e ricerca attiva del lavoro, autonomia, socialità e mantenimento di una buona qualità di vita.

In definitiva, e qui entriamo già nel merito delle ipotesi della ricerca, abbiamo scelto di focalizzarci sulla dimensione sociale degli inserimenti socio lavorativi, esplorandone tutti quegli aspetti apparentemente di contorno ma assolutamente indispensabili ai fini di una buona riuscita dell'intero percorso.

#### **4.2 Le ipotesi della ricerca**

Le attuali politiche attive del lavoro impongono al soggetto, in un certo senso e nell'accezione delineata nella parte teorica del presente studio, di "essere già in grado di": lavorare, cercare lavoro, essere autonomo, provvedere a se stesso economicamente ed affettivamente. I servizi offrono delle opportunità, in termini di sostegno, solo di fronte alla dimostrazione del soggetto di "muoversi" e responsabilizzarsi. Abbiamo discusso a lungo di cosa invece secondo noi significa capacitare una persona, ed in particolare un soggetto con problematiche psico-sociali.

Per noi, ed è questa la nostra ipotesi di ricerca, capacitare una persona significa innanzitutto offrirle congrue opportunità di scelta, nel senso seniano e come spiegato dalla stessa Nussbaum, ma soprattutto accompagnarla e sostenerla nel percorso di inserimento socio lavorativo.

Sebbene ci rendiamo conto che l'affermazione che stiamo per avanzare non può certo valere per la totalità delle persone che si incontrano in questa situazione, se un ex tossicodipendente si rivolge ad un servizio per il lavoro non avrà solo bisogno di un colloquio di presa in carico che ne tracci il profilo professionale e a seguire di uno *screening* asettico di annunci di lavoro a disposizione. Per la sua storia, per la sua biografia, spesso frammentata e con episodi fallimentari, avrà anche necessità di un sostegno, motivazionale e orientativo, ma che segua un approccio socio educativo. Nella nostra ipotesi, infatti, tale approccio, già descritto nella sua dimensione teorica, consentirebbe alla persona di essere seguita in maniera integrata, a partire dalle sue attitudini e dalle sue esigenze. Spesso per chi ha vissuto lunghi periodi di dipendenza occorre mettere in atto un intervento, parallelo o propedeutico, a seconda dei casi, capace di agire sull'autonomia, sull'autostima, sull'elaborazione delle proprie esperienze di vita e lavorative, nonché su elementi anche di contesto quali la casa, le reti amicali e familiari, spesso compromesse.

Quindi per noi è fondamentale intervenire, in accordo e attraverso un atteggiamento di collaborazione e co-costruzione del percorso con l'utente stesso, sulla sua dimensione sociale; perché se questa viene a mancare è più probabile il rischio di abbandono del posto di lavoro e quindi di ricaduta nell'utilizzo di sostanze e quindi di disagio grave.

Come si può dedurre da quanto detto finora, pensiamo che non sia solo la persona a doversi attivare ma l'intero contesto a partire dalle imprese *profit*, dalla politica locale, in termini di incentivi, di capacità di realizzazione e di regia (*governance*) di tutti gli attori coinvolti dal processo di inserimento.

Questo per noi rappresenta l'unico contenuto possibile, l'unica via reale per intraprendere percorsi di inserimento individualizzati. Non si dovrebbero chiamare individualizzati, tanto più se lo strumento per alcuni più efficace è proprio il confronto con il gruppo dei pari, come vedremo. Si dovrebbero invece chiamare *interventi integrati* sia per indicare la necessità di "farsi carico" (come si suole dire nei servizi socio sanitari) della persona nella sua globalità, nella sua interezza, sia per indicare l'esigenza di prevedere e programmare interventi integrati tra i diversi servizi, le politiche locali, il terzo settore e il mondo produttivo.

Alla luce delle nostre ipotesi, coresponsabilizzare acquista un significato diverso rispetto a quello comunemente fornito quando si parla di politiche attive. Significa esserci, con la persona, monitorare per sostenere, non solo per controllare, favorire il rafforzamento delle capacità sociali e lavorative, se necessario passando da esperienze protette, ma osando anche inserimenti diretti nel mercato del lavoro ordinario, chiedendo alle imprese *profit* di non avere uno spirito caritatevole ma di essere a tutti gli effetti partner di queste progettazioni complesse.

Significa, inoltre, preoccuparsi di fornire risposte ai bisogni di socialità e di cittadinanza, significa intervenire culturalmente sui contesti.

Omettere questi complessi significati e *bypassare* l'esigenza di intervenire coralmemente sui problemi, spesso a causa dei forti e continui tagli alla spesa sociale, rischia di far perdere le persone per strada e di individuare nella sicurezza sociale il problema emergente della nostra società.

### 4.3 Metodologia della ricerca

La metodologia che è stata ritenuta più appropriata per lo svolgimento dell'indagine si è diversificata a seconda dei tempi di ricerca e degli obiettivi che si volevano raggiungere.

Infatti, per poter raccogliere le informazioni iniziali che potessero servire in qualche modo da sfondo all'indagine e rilevare gli elementi utili per definire e circoscrivere il focus della ricerca, oltre alla raccolta e all'analisi documentale di leggi, progettazioni e servizi in essere, condotta nei due diversi territori, sono state utilizzate delle interviste semi strutturate, rivolte ai testimoni ritenuti significativi in relazione ai temi indagati.

Nello specifico e come si può evincere dagli strumenti di indagine presenti in appendice, ai testimoni significativi è stata chiesta una valutazione generale sulle attuali politiche del lavoro e sulla relativa attuazione nei territori. I temi che si sono voluti esplorare in questa fase sono vasti e diversificati, come si può facilmente evincere dalle prime risultanze e dalla descrizione dei contesti nel prossimo paragrafo. C'è da dire che, in prima battuta è stato preventivamente condotto uno studio informativo sui territori che ha permesso di scegliere i testimoni a cui rivolgere le interviste.

La seconda parte della ricerca, come ricordato parlando dell'oggetto e delle ipotesi, punta a "captare" esperienze sia in corso, quindi già in essere e consolidate, sia in "cantiere" e in fase progettuale, quindi con pochi elementi empirici ma ritenute comunque innovative e di notevole interesse ai fini dell'indagine. Si tratta di progetti e servizi estremamente significativi che ci hanno condotto alla definizione e all'individuazione di buone pratiche nell'ambito delle politiche di accompagnamento ed inserimento lavorativo rivolte a persone svantaggiate che proporremo come elementi di completamento del nostro studio e che ci auspichiamo possano essere poi prese in considerazione e trasferite nei diversi contesti.

In tal senso e prima di concludere l'esposizione delle ipotesi di ricerca è necessario approfondire il concetto di buona pratica, per non incorrere poi a successive ambiguità. In generale quando si parla di buona pratica si fa riferimento ad esperienze e prassi esistenti e consolidate che, per il loro carattere innovativo, possono essere diffuse quindi trasferibili.

A tal proposito citiamo una definizione utilizzata dall'Isfol che ci aiuta a delineare la nostra scelta: in via generale *per buona pratica si assume una costruzione empirica delle modalità di sviluppo delle esperienze che per l'efficacia dei risultati, per le*

*caratteristiche di qualità interna e per il contributo offerto alla soluzione di problemi particolari soddisfa il complesso sistema di aspettative.*

Per poter pervenire ad una definizione di buone pratiche di inserimento socio lavorativo lo strumento a nostro parere più efficace, e da noi privilegiato, è l'analisi di caso; l'unità indagata nell'analisi è rappresentata, come già anticipato, dalle progettazioni e dai servizi che si occupano di inserimenti lavorativi sui due territori, precedentemente individuati grazie anche alle segnalazioni dei testimoni significativi e all'analisi documentale.

L'analisi di caso, che si avvale di tecniche di indagine di tipo qualitativo e di una strumentazione che mira a garantire la comparabilità degli studi, si è concentrata, in relazione agli obiettivi di questo tipo di ricerca, su alcuni differenti *focus* di osservazione, che avessero come comun denominatore degli aspetti innovativi. Tra gli elementi approfonditi con lo studio di caso abbiamo: il tipo di organizzazione presente nel servizio/progetto indagato (ovvero la metodologia e gli strumenti in uso); la tipologia di supporto alla parte di inserimento più sul versante sociale ed il tipo di collaborazione con gli eventuali servizi di cura inianti; il rapporto con le imprese *profit*.

Le analisi di caso sono state condotte utilizzando prevalentemente tre strumenti: la raccolta e l'analisi della documentazione progettuale fornita dalle organizzazioni contattate, l'utilizzo di una griglia che ha consentito la raccolta e la sintesi di alcuni dati più macro, un'intervista in profondità in loco rivolta o al responsabile dell'ente o al coordinatore di progetto.

Infine, sebbene non sia stato possibile (a volte per la diversità degli scopi delle progettazioni analizzate, spesso per il poco tempo a disposizione da parte di alcuni referenti) raccogliere in maniera uniforme alcuni dati quantitativi macro per tutte le unità indagate. Crediamo di aver comunque tenuto fede al nostro obiettivo, ovvero fornire indicazioni e tendenze qualitative sugli aspetti da noi ritenuti centrali parlando di inserimenti lavorativi e verificare quindi le nostre ipotesi.

La ricerca, tra l'altro, è stata condotta in momenti differenti e in una situazione di forte cambiamento politico ed economico sia a livello europeo sia per ciò che riguarda i due territori presi in considerazione. Basti pensare che, nella fase conclusiva del presente scritto, entrava in vigore la Riforma del lavoro cosiddetta Fornero che ha cambiato ulteriormente gli scenari in termini di politiche attive e loro implementazione.

## CAPITOLO 5

### ANALISI DI SFONDO E DELINEAZIONE DEI CONTESTI

#### 5.1 Analisi di sfondo: uno sguardo al contesto

La prima parte dell'indagine, come descritto parlando della metodologia utilizzata, mira a rilevare informazioni utili a delineare il contesto dei territori indagati. Le informazioni a cui ci riferiamo sono relative alle politiche e alle azioni volte a sviluppare gli inserimenti lavorativi delle fasce svantaggiate di nostro interesse. In questa fase di indagine sono stati dunque individuati testimoni significativi che, per ruolo o professione, potessero fornire un quadro, il più possibile completo, circa l'impatto delle politiche attive del lavoro sui territori coinvolti, le condizioni del mercato del lavoro locale, l'organizzazione territoriale delle azioni, l'integrazione tra servizi e politiche e le competenze degli enti deputati a gestire i processi di inserimento socio lavorativo. Dall'analisi di sfondo emergono anche da una parte i nodi critici che, a parere degli intervistati, compromettono e impediscono di fornire risposte adeguate, nell'ambito degli inserimenti lavorativi, alle persone ritenute svantaggiate; dall'altra le prospettive possibili e auspicabili per migliorare la *governance* territoriale e la qualità degli strumenti offerti.

Molte delle informazioni raccolte in questa prima parte di indagine, in particolare per ciò che riguarda il contesto valenciano, sono state completate anche da una raccolta documentale che ha permesso di dare maggiore chiarezza soprattutto rispetto alle misure di inserimento lavorativo.

È importante sottolineare come, l'analisi che ci accingiamo a sviluppare non vuole essere solo la descrizione del contesto ma piuttosto una lettura già orientata verso i temi di nostro interesse che apre già alle riflessioni che troveremo, in maniera più specifica, nelle analisi dei casi analizzati. C'è da dire che il materiale raccolto dalle prime interviste è talmente ricco che la scelta è stata quella di riportare spesso i pareri rilevati in particolare per i temi corrispondenti alle nostre ipotesi di ricerca.

In ultimo, l'obiettivo delle interviste dell'analisi di sfondo è stato quello di permettere l'individuazione dei casi da analizzare nella seconda parte della ricerca che, come meglio diremo, consentiranno di estrapolare i fattori ritenuti, a nostro avviso, indicativi di buone prassi trasferibili.

## 5.2 Il contesto valenciano

Partiamo dunque dalla delimitazione del contesto valenciano, ripercorrendo quanto emerso dalle interviste rivolte ai testimoni significativi individuati sul territorio. Innanzitutto va precisato che la loro provenienza è volutamente molteplice; ciò ha permesso la raccolta di maggiori informazioni in un ambiente poco conosciuto. Tra gli attori intervistati vi è un docente di Sociologia e Antropologia sociale che, pur non occupandosi direttamente di lavoro e fasce svantaggiate, ha seguito una ricerca sulla situazione dei lavoratori precari, che *“fluttuano tra lavoro e non lavoro”*; si occupa delle politiche del lavoro da una prospettiva più generale. È stato inevitabile intervistare alcuni riferimenti significativi del Servef che, come vedremo ora nel dettaglio, rappresenta il servizio per il lavoro, nostro corrispettivo del servizio provinciale. In particolare abbiamo intervistato un dirigente che si occupa del Servizio di occupazione per invalidi e della gestione di ciò che loro chiamano *Centros especiales de empleo* (centri speciali di lavoro) e, sempre del Servef, un funzionario che lavora all'interno della direzione generale che si occupa di gestione dell'impiego, dell'organizzazione degli uffici territoriali, dei centri per l'impiego, della formazione del personale, *“cercando di mantenere aggiornato il sistema informativo tanto a livello materiale quanto umano”*. Lo sguardo invece della Sociologa ci ha aiutato, grazie alla sua esperienza come valutatrice negli Equal, a ricomporre il quadro in merito alla responsabilità sociale relativamente agli inserimenti lavorativi. Ancora l'esperto di diritto del lavoro ci ha fornito utili elementi circa lo sviluppo delle politiche del lavoro, sia a livello nazionale sia locale, riferendoci in particolare sulla situazione relativa alle neo nate *empresas de inserción*. In ultimo, un funzionario comunale ci ha illustrato come si siano modificati negli anni gli ambiti di competenza sul tema delle dipendenze, passando da una gestione comunale ad una gestione comunitaria della *Consilleria de la salud*, ovvero alla sanità. Rimane di competenza municipale la gestione della prevenzione sul territorio, ovvero il lavoro con le scuole, le famiglie, ecc.

In generale ciò che emerge relativamente alla gestione dei servizi per il lavoro è la presenza di un organismo centrale nazionale, INEM, che gestisce prevalentemente tutta la parte delle prestazioni di lavoro, mentre, a livello locale, il Servef è un organismo distinto e autonomo che gestisce le politiche attive del lavoro e la domanda/offerta in tutta la comunità Valenciana (Valencia, Castellon y Alicante). Il Servef è dotato di uffici dislocati sul territorio, centri Servef di impiego. Dal punto di vista organizzativo c'è una direzione centrale che decide la struttura ed i criteri delle



misure da articolare. Il servizio si divide in tre grandi aree: l'area della formazione, che si occupa di tutto ciò che ha a che fare con la formazione, dalla gestione dei corsi a varie azioni formative; un'area di impiego o di inserimento lavorativo nella quale in realtà coesistono due aree che si trovano dentro la stessa direzione generale; in ultimo c'è l'area degli inserimenti dei disabili. In ogni centro Servef è previsto un programma di lavoro informatico coordinato con l'INEM, il servizio statale, in modo da avere tutte le informazioni se un utente si trasferisce in un'altra comunità. Oltre a questi dati comuni, si avvalgono di un sistema informatico specifico, chiamato Tauro. Si tratta di un'applicazione informatica creata appositamente per i servizi per l'impiego che permette l'incrocio delle informazioni tra le opportunità (di lavoro e di formazione) presenti e il profilo del candidato. Parlando invece nello specifico degli inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate emerge che:

*per ciò che riguarda le persone che hanno uno svantaggio o sono certificati come disabili, da una parte vi sono i servizi sociali che seguono una piccola parte del lato occupazionale, in prevalenza seguono gli aspetti relativi al loro svantaggio. Ciò che riguarda in maniera specifica la parte del lavoro, viene gestita dalla Consilleria de la Hacienda. Vi è una sorta di banca dati con i profili dei lavoratori che hanno le caratteristiche per poter lavorare; all'interno della stessa area, ogni anno, viene pubblicato un'asta/contributo per l'integrazione dei lavoratori svantaggiati nel mercato del lavoro, sia nel mercato del lavoro (d'ora in avanti MdL) ordinario sia protetto, oppure per l'affiancamento alla costituzione di un lavoro autonomo. [Funzionario Servef]*

Mentre approfondendo l'ambito e la divisione delle competenze tra i diversi servizi viene evidenziato un cambiamento avvenuto negli ultimi anni:

*quello che possiamo fare come servizio pubblico per l'impiego è facilitare la comunicazione tra l'impresa e i lavoratori; il nostro obiettivo è questo e lo facciamo attraverso azioni formative, orientamento, incentivo all'impiego per i lavoratori disabili. Occorre però adeguarsi alle circostanze, in funzione dell'evoluzione dei mercati e della situazione generale, cercare il più possibile di facilitare l'accesso al lavoro alle persone inattive, fare attenzione a non lasciare scoperti posti di lavoro, ecc. Questo è in definitiva il nostro compito, intermediare, promuovere; non possiamo direttamente creare nuovi posti di lavoro ma possiamo fare in modo di facilitare l'incrocio domanda/offerta, facilitare l'inserimento. [Funzionario Servef]*

Dalle interviste è stato possibile ricostruire l'iter che si seguiva un tempo per gli inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate, prima del passaggio di competenze alla *comunidad*. Si nota come, sul tema tossicodipendenze, intervengano tre livelli istituzionali: Stato, comunità autonoma e comune (*ayuntamiento*).

In generale le fasi seguite dai servizi comunali in tema di tossicodipendenza erano fondamentalmente tre: accoglienza, trattamento e inserimento lavorativo.

Tuttora

*le figure professionali principali per le prime due fasi sono il medico e lo psicologo, poi intervengono anche infermieri e operatori sociali che si occupano di accompagnare la persona nella fase di reinserimento sociale. Questa fase avviene a partire da un percorso formativo che si pone l'obiettivo di ri-capacitare la persona a delle abilità: può significare riprendere gli studi, il diploma o altro corso; questo accade sempre con l'aiuto di un familiare che fa da garante per tutto il percorso; deve sempre esserci un familiare che accompagna (la persona) in questa fase. Quindi con la legge sulle tossicodipendenze del 1997 si sono strutturati i servizi all'interno della comunità autonoma valenciana: si sono così create le unidades para conducir actividades (U.C.A.) che si trovano in tutti i principali municipi della comunità e che rappresentano dei centri di salute per il tossicodipendente. Ora tutte le competenze in materia sono gestite dalla Conselleria de la Salud. Ai comuni è rimasta solo la prevenzione, con le Unidad de prevencion comunitaria (U.P.C.); la U.P.C. del comune di Valencia è la più grande unità di tutta la comunità autonoma. [Funzionario Ayuntamiento]*

Dopo aver fornito un brevissimo quadro delle competenze relative sia ai servizi del lavoro e sia a quelli che si occupano di tossicodipendenza, ai fini degli obiettivi della nostra ricerca, un elemento importante che inizia a delinearsi con le prime risultanze è che, per il contesto valenciano, tutto il lavoro relativo al reinserimento è gestito da associazioni/organizzazioni, accreditate, che ricevono sovvenzioni direttamente dalla *comunidad*:

*si tratta di associazioni (ad esempio Aprovat, Amat, Reto, Remar) che, al contrario dell'amministrazione pubblica, sono più dentro, più vicine alla società e riescono quindi ad accompagnare le persone verso un percorso di socializzazione, ecc. [Funzionario Ayuntamiento]*

Per comporre un quadro il più completo possibile, anche per l'analisi di sfondo, è stato necessario intervistare dei rappresentanti di alcune delle organizzazioni che si

occupano di inserimenti lavorativi. Ciò ha consentito non solo l'individuazione dei casi da analizzare nella seconda parte della ricerca, ma di estrapolare, già in questa prima fase, alcune informazioni utili e più specifiche circa l'approccio e la prassi utilizzata per il lavoro di reinserimento. Infatti, tra le organizzazioni contattate, troviamo una fondazione che ha come linea di azione quella dell'intermediazione tra i gruppi di persone svantaggiate e le imprese, utilizzando le borse lavoro e cercando di lavorare in particolar modo sul rapporto tra persona e impresa, come si può evincere dall'intervista che segue:

*siamo nati con lo scopo di integrare persone con svantaggio sociale. Da noi arrivano persone inviate dalla parrocchia, dalla Caritas o da Procyto Hombre e con loro avviamo uno studio, attraverso colloqui e altri strumenti, sul livello di occupabilità della persona ... a partire dall'esito di questo studio si valuta se accompagnare questa persona in un'impresa esterna o in una delle nostre (di inserimento) laddove riteniamo che abbia bisogno di una formazione propedeutica e di un percorso di capacitazione iniziale. Lavoriamo principalmente sulle competenze di base e trasversali. In ogni caso il lavoratore che si presenta da noi deve comunque passare dal Servef per il documento di disoccupazione ma poi possiamo essere sempre noi ad occuparci del contatto con l'impresa ordinaria. Chiaramente abbiamo un ventaglio di aziende "amiche", a noi vicine e conosciute da tempo, che sono maggiormente sensibili all'argomento. Questo ci consente di contattarle per i soggetti da noi seguiti. Loro ci utilizzano come una sorta di servizio di selezione del personale. A volte non sono solo imprese ma anche famiglie che cercano signore per le pulizie e noi attiviamo i nostri canali, sempre stando sul legale e verificando che non vengano commessi abusi, che venga fatto un contratto regolare, ecc. Poi mettiamo a disposizione una figura che accompagna la persona nell'inserimento. Abbiamo due tipi di responsabilità dunque, da una parte verso l'imprenditore che si fida di noi e col quale ci interessa fare bene perché se poi l'inserimento non funziona non ci contatta più e non ci prende più nessuno; dall'altra abbiamo la responsabilità nei confronti della persona perché noi non vendiamo schiavi. [Dirigente Fondazione Non Profit]*

Ci sarà modo di approfondire ulteriormente questi primi elementi emersi proseguendo con l'esplorazione dei temi da noi indagati. Prima però ci pare

opportuno introdurre il tema della situazione economica del territorio valenciano, riportando alcune considerazioni fatte dai testimoni ascoltati. In generale viene segnalato un sistema

*disorganizzato, vale a dire ... un sistema che fa riferimento principalmente ai principi dell'impresa, del mercato, che esternalizza costi sotto forma di disoccupazione, esternalizza costi senza occuparsi e preoccuparsi delle persone svantaggiate, lasciando la gestione di questi problemi alle altre istituzioni che cercano di fornire risposte ai gruppi svantaggiati come possono ma con pochi strumenti a disposizione. L'obiettivo che, con la nuova riorganizzazione in corso, si sta cercando di seguire è quello di non fare in modo che siano solo i principi economici a dettare legge. [Funzionario Servef]*

Senza troppe sorprese si registra un periodo di grossa difficoltà a causa della crisi economico finanziaria in atto che fa affiorare nuove povertà e aumenta il rischio di vulnerabilità. Tale crisi è sopraggiunta proprio in un momento in cui la

*disoccupazione era in calo, vi era crescita dell'occupazione, di un lavoro regolare anche se la maggior parte del lavoro creato era di bassa qualifica. Con la crisi stiamo tornando indietro perché il mercato non è in grado di assimilare le persone disoccupate; funzioniamo con un sistema di benefattori ed i servizi sociali dei comuni si riempiono di persone che chiedono pacchetti di riso. Le organizzazioni di carità ecclesiastica si ritrovano le porte piene di persone che chiedono piccoli sussidi per comprare il latte o chiedono direttamente il latte. [Funzionario Servef]*

Riportiamo ancora le riflessioni raccolte su questo tema perché ci aiutano ad individuare i primi nodi critici in tema di lavoro e svantaggio oggi e, allo stesso tempo, confermano alcune delle nostre ipotesi circa la centralità del lavoro per la realizzazione di una persona:

*ci troviamo davanti ad una situazione in cui la crisi sta interessando tutti i target e tutti i settori, bisogna vedere a lungo termine quali saranno le conseguenze. Ma il lavoro rimane un tassello importante per l'autonomia e l'indipendenza della persona nonché per il suo riconoscimento come essere umano. [Dirigente Fondazione Non Profit]*

In Spagna, d'altronde, si registra una percentuale sempre più alta (60% al 2010) di popolazione che transita per periodi lunghi da uno stato di disoccupazione a lavori temporanei, a sussidi ecc. Per questa ragione si assiste al fatto che il sistema

economico, così come lo abbiamo delineato, genera questo “stock” di persone, disoccupati, precari, ecc.,

*... quello che succede è che, sebbene i governi socialisti abbiano cercato di porre rimedio alla situazione con alcune misure specifiche, gli imprenditori trovano subito l'escamotage (triquiñuela) per scamparsela. [Funzionario Servef]*

In maniera piuttosto corale, quindi, ciò che viene riportato è l'esigenza e l'importanza di intervenire sull'attuale sistema economico pur riconoscendo, come punto critico, l'assenza di una linea politica chiara che vada in questa direzione, capace di offrire una regolazione ferma e costruttiva di tutta la situazione:

*l'economia è qualcosa di molto importante per lasciarla solo in mano alle imprese ... si tratta di organizzazioni non democratiche dove non c'è nessun controllo, dove i direttivi non sono eletti e non esiste nessun criterio di giustizia sociale o responsabilità sociale ... Su questo modello è molto difficile intervenire direttamente perché viene vissuto come un attacco al progresso, all'innovazione. [Docente di Sociologia]*

*Bisogna intervenire direttamente sugli elementi generatori della disoccupazione: il cambiamento tecnologico ... la delocalizzazione della produzione con conseguente spostamento della mano d'opera, ecc. [Docente di Sociologia]*

Se da una parte dunque vengono sottolineati gli aspetti critici del MdL, dall'altra vengono anche riportate le misure utilizzate a favore dello sviluppo dell'occupazione: *ad esempio fornire denaro a fondo perduto per incentivare la contrattazione di disoccupati di lunga durata, giovani e donne; incentivi rivolti alle imprese per agevolare l'abbattimento dei costi sociali e fiscali della contrattazione. [Docente di Sociologia]*

Ma, a parere di alcuni degli intervistati,

*questo tipo di misure contribuiscono a tenere in piedi l'attuale sistema del mercato del lavoro dove prevalgono contratti di bassa qualità che consentono di utilizzare la persona non per il suo inserimento nel mondo del lavoro ma per 3 o 6 mesi solo per far fronte alle necessità delle imprese del momento. [Docente Diritto del lavoro]*

Per opporsi a questo modello predominante occorre utilizzare criteri differenti così per esempio, se *l'impresa ha una necessità straordinaria deve pagare di più e non di meno.*

Per quanto riguarda invece nello specifico il rapporto tra MdL e fasce svantaggiate “storiche”, in generale ciò che alcuni degli intervistati in qualità di testimoni significativi riportano, è che in relazione alla specificità della nostra indagine, il mercato del lavoro valenciano, non risulta molto idoneo ad accogliere persone svantaggiate. Uno degli ambiti che funziona e che si potrebbe utilizzare per gli inserimenti *forse è il settore tecnologico.*

*In particolare per il ruolo giocato da alcune imprese di disabili come ad esempio può essere la ONCE. Si tratta di un'organizzazione per ciechi ... è un'impresa forte che si sta sviluppando molto sul tema nuove tecnologie, telelavoro, ambito in cui il lavoratore disabile ha più possibilità di integrarsi, anche perché è più facile creare i presupposti per adattare il posto di lavoro. Ci sono anche altre imprese che si stanno muovendo in questa direzione, tipo Eulen che sta agendo una forte politica di integrazione di persone disabili. Si tratta di un'impresa multinazionale di servizi che lavora in 8 paesi e conta circa 80.000 lavoratori. Generalmente si occupa di servizi che consentono l'impiego di lavoratori svantaggiati, tipo pulizie o altro. [Docente Diritto del lavoro]*

Infine, se da una parte si riscontrano misure atte a migliorare la situazione dall'altra occorrerebbe, a parere degli intervistati, operare radicali cambiamenti a partire dalla contrattazione delle imprese, che non hanno solo una responsabilità economica ma anche sociale. Mentre se si guarda alle imprese che invece in questa direzione si stanno muovendo a volte si intuisce che lo fanno solo per un ritorno di immagine o per avere delle agevolazioni fiscali ma bisogna comunque partire da questo, dalla responsabilità sociale e mettere in evidenza le buone pratiche.

Il ruolo svolto dalle imprese *profit* e la posizione assunta dalle stesse sul tema lavoro e fasce deboli è, d'altronde, uno dei temi centrali dell'analisi di sfondo e ciò che emerge è che la riuscita del percorso di inserimento dipende da molteplici fattori tra i quali: l'attenzione che lo stesso imprenditore rivolge al tema e la disponibilità dei colleghi di lavoro. Ma, a parere degli intervistati, dal punto di vista sociale, le imprese non si avvicinano con uno sguardo globale sulla persona, mentre, si ritiene che invece debbano in un certo senso “restituire” gli incentivi che prendono dallo stato per contrattare le persone svantaggiate, fornendo loro del lavoro.

*Spesso prevale la logica del beneficio per l'impresa per la quale l'importante è tirare fuori un lavoro, generalmente di bassa qualifica, e andare quindi incontro a quella che è la logica del simbolo, dell'immagine, di dimostrare di essere un'impresa cittadina che si occupa di progetti sociali. Quello che le imprese*

*fanno per l'inserimento di persone svantaggiate è molto poco, senza reoccuparsi del significato del percorso, che dipende molto dall'organizzazione che segue l'interessato nel percorso di inserimento.* [Docente di Sociologia]

Viene ritenuto, altresì, fondamentale, soprattutto per quel che riguarda i gruppi svantaggiati di nostro interesse,

*l'utilizzo di politiche di attivazione concrete, di sovvenzioni che creino effettivamente dei nuovi posti di lavoro e integrino questi gruppi. L'impresa non può fare carità senza avere un ritorno in termini di benefici che possono essere quelli già detti: fiscali, incentivi all'occupazione.* [Docente di Sociologia]

Oltre quindi a fornire un quadro piuttosto critico emergono anche aspetti costruttivi, individuando alcuni elementi da migliorare:

- l'attivazione di politiche idonee da parte dello Stato;
- la sensibilizzazione e la diffusione di una diversa cultura all'interno delle imprese;
- un lavoro di sostegno e accompagnamento con la persona da inserire, *ed è proprio in questo pezzo che i servizi sociali svolgono un ruolo cruciale.*

Con le risultanze finora esposte non è emersa alcuna distinzione circa la tipologia di misure adottate per gli inserimenti lavorativi; lavoro che verrà fatto a breve. In generale, in questa prima fase, non abbiamo avanzato specifiche relative a inserimenti protetti e non protetti. Mentre, come meglio vedremo, gli inserimenti protetti sono prassi più consolidate, i tentativi di inserimento di fasce svantaggiate nel mercato del lavoro ordinario, quindi percorsi non protetti, ne emergono pochi e poco strutturati. In relazione al rapporto con le imprese emerge, inoltre, come riscontreremo anche per ciò che riguarda il territorio bolognese, che la percentuale di persone che riescono ad accedere ad un lavoro "ordinario", è bassissima, e questo sia perché *le imprese "ordinarie" sono molto reticenti ad assumere lavoratori che si presentano con qualche svantaggio ...* sia perché i centri speciali di lavoro (strumenti che verranno meglio approfonditi parlando delle azioni) realmente non svolgono la funzione di ponte verso *una futura collocazione*; è uno strumento che *non sta servendo ad accompagnare*, i collettivi indagati, *verso il mercato ordinario*. In particolare per ciò che riguarda le persone con disabilità gravi o con un disagio importante, non parliamo quindi di persone over 50, di donne con bassa scolarità o scarsa professionalità che vanno a comporre il famoso "stock" di cui si parlava poco prima, accade spesso che queste abbiano poi dei

*problemi e il terrore a lasciare l'ambito protetto nel quale sono stati, perché nel centro speciale conoscono già i propri compagni di lavoro, si sono fatti delle amicizie, e, nel 99% dei centri ricevono maggiore protezione, trovano un ambiente familiare molto "protettivo", e quindi uscire e andare a lavorare in un'impresa ordinaria, mischiarsi con altri lavoratori senza nessuna disabilità, spaventa molto. D'altra parte l'impresa non fa molto per accogliere, non apre le porte. Invece vi sono lavoratori che si trovano nei centri speciali che, con la loro disabilità potrebbero comunque lavorare risultare idonei. [Dirigente Fondazione non profit]*

Infine, per concludere questa prima parte relativa alle problematiche del MdL, viene ribadita una scarsa coscienza sociale da parte delle imprese, sottolineando come la legge LISMI (*Ley de la Integración Social del Minusválido*), che si è andata delineando negli ultimi anni, non ha mai impedito *alle imprese che non assolvono all'obbligo di assunzione di disabili, di non prendere alcun sussidio da nessuna amministrazione pubblica*. È altresì vero che, su questi aspetti, sono contemplate misure alternative: se un'impresa non vuole assumere direttamente lavoratori disabili può dare una parte della produzione ad un centro speciale, costituendo una vera e propria *enclave*:

*forse questo modello si potrebbe estendere ad altre categorie di svantaggio, come i tossicodipendenti ad esempio, in una determinata fase del trattamento riabilitativo. Di questo troviamo esperienze nei Paesi Baschi dove vi sono politiche specifiche per il trattamento della tossicodipendenza. Loro seguono due direzioni: la prima è quando la persona sta lavorando e cade nel problema della droga, in tal caso il datore di lavoro ha il dovere di tenere riservato il posto di lavoro per permettere alla persona di seguire un percorso di cura riabilitativo; il secondo caso è inserire il soggetto, che magari non aveva già un lavoro, nella fase di reinserimento. In tal caso esistono le imprese di inserimento che si occupano di trattamenti specifici. [Docente Diritto del lavoro]*

Un altro importante aspetto indagato all'interno del quadro generale dei territori presi in considerazione riguarda il ruolo delle amministrazioni pubbliche e la costruzione di *governance* locale sul tema inclusione quindi il coinvolgimento dei diversi attori interessati.



In Spagna, a livello nazionale, c'è un dibattito aperto; esiste un tavolo nazionale sul tema dei servizi per il lavoro che coinvolge anche i sindacati. All'interno di questi tavoli la richiesta avanzata dai sindacati è quella di rafforzare i servizi pubblici e

*dare via a quanto previsto dalla legge 43 del 2006 che prevede, all'interno dei servizi per l'impiego, da una parte la figura del collocatore, una specie di agente che gira per le imprese in qualità di intermediario; dall'altra la figura di qualcuno che segua invece gli itinerari personalizzati, ovvero coloro che vengono definiti asesores.* [Docente di Diritto del lavoro]

In tal modo si riuscirebbe ad offrire alle imprese un servizio completo. Ciò comporterebbe sviluppare politiche di contrattazione

*ma la tendenza pare non essere questa e anziché potenziare i servizi pubblici si sta andando nella direzione di privatizzare e riconoscere le agenzie private, incluse le organizzazioni a scopo lucrativo.* [Docente di Diritto del lavoro]

Per ciò che riguarda invece la dimensione locale, gli intervistati affermano che quando la Comunidad Valenciana era governata dal PSOE

*vigeva una sorta di concordato sul ricollocamento e il sostegno: i tossicodipendenti potevano costituire delle cooperative che potevano essere contattate direttamente. Quindi non si contattava la persona ma l'impresa, aggirando in tal modo i possibili pregiudizi perché si contattava il servizio che l'impresa offriva.* Una linea di indirizzo riscontrata nelle interviste è relativa alla spinta che le amministrazioni pubbliche possono dare nell'indicare le imprese "protette" come gestori dei vari servizi che negli ultimi 15 anni sono stati esternalizzati. *In tal caso si dovrebbero porre dei criteri appositi per la gestione degli appalti pubblici.* [Docente Diritto del lavoro]

In ogni caso se ci sono state iniziative in tal senso, nella direzione di creare patti per il lavoro,

*si è trattato di iniziative isolate, che rivestono un forte valore iniziale, emergono come buone pratiche come si suole dire, ma dopo poco perdono forza, non hanno continuità, finendo poi per far prevalere i principi del guadagno economico e del beneficio.* [Docente Diritto del lavoro]

D'altra parte, rispetto al tema dei patti, tra gli intervistati c'è chi sottolinea come tanti ne sono stati fatti ma spesso riguardavano in particolare le politiche della formazione:

*sono spazi in cui si muovono molti interessi. Questo per lo meno è successo a livello statale, dove si traccia il quadro generale. A livello autonomo per esempio, i servizi sociali hanno fatto moltissimo in questa direzione, non come*

*in Cataluña, ma sono intervenuti sul tema del reddito minimo di inserimento, tema che già oggi con la crisi è di più difficile gestione visto l'aumentare di persone escluse e in un momento in cui si deve ancora definire il quadro delle politiche di protezione in generale e nel campo del reinserimento in particolare.*

[Docente Diritto del lavoro]

In generale ciò che emerge è la necessità di lavorare sull'integrazione sia delle politiche sia dei diversi servizi che intervengono nella gestione degli inserimenti lavorativi:

*deve essere uno sforzo congiunto tra Governo statale, imprese, individuo e politiche dunque. Politiche per l'inserimento al lavoro e politiche per l'inserimento sociale devono lavorare congiuntamente.* [Docente di Sociologia e Antropologia]

Le organizzazioni che si occupano direttamente di inserimento socio lavorativo, coinvolte in questa prima parte di indagine, riportano come strumento fondamentale per l'integrazione tra servizi, oltre che tra politiche, l'utilizzo delle équipes multidisciplinari e la collaborazione tra gli operatori dei diversi servizi chiamati in causa dal processo di inserimento. Prendiamo come esempio il tossicodipendente che vive in un appartamento protetto che, dopo la fase di trattamento, si trova nella fase di reinserimento:

*quando la persona interessata viene dimessa e torna alla propria residenza, l'operatrice sociale dell'appartamento protetto si mette in contatto e si coordina con l'operatrice dei servizi generali del comune di appartenenza.* [Dirigente Fondazione non profit]

Quanto riportato sottolinea però una modalità ancora informale e non strutturata, non sistemica e lasciata al lavoro dei singoli operatori coinvolti.

Il nodo critico, a parere degli intervistati, sta nella chiarezza di divisione di ruoli e competenze dei diversi attori. Le amministrazioni pubbliche non hanno la capacità e/o potenzialità di fornire risposte in merito al tema; solo le organizzazioni nate con questo scopo specifico possono realmente svolgere un lavoro concreto in tal senso.

*Le amministrazioni pubbliche devono quindi svolgere un ruolo di promozione dell'integrazione tra politiche ma proponendo un programma specifico.* [Docente di Sociologia e Antropologia]

Proseguendo sul tema delle diverse competenze tra servizi emerge ad esempio che *i servizi sociali portano avanti un tipo di programma, dentro al quale si rivolgono a lavoratori con una disabilità o uno svantaggio più gravi (rispetto al*

target da noi scelto); *queste persone permangono per un po' di tempo in centri diurni dove apprendono attività e capacità basilari che possono poi essere utilizzate in futuro per un loro reinserimento, magari passando, per alcuni di loro, dai centri speciali. La legge che regola i centri speciali presuppone un miglioramento graduale dei lavoratori che poi passano all'impresa protetta e da questa all'impresa ordinaria.* [Funzionario Ayuntamiento]

Per ottimizzare il funzionamento delle misure previste occorrerebbe dunque stabilire e fissare delle percentuali relative al tipo di svantaggio da ricomprendere nei diversi centri di lavoro previsti dalla legge.

Un altro punto critico che viene sottolineato riguarda *l'eccessiva burocratizzazione del lavoro sociale* mentre bisognerebbe centrare il lavoro sociale sull'empatia, sulla relazione tra utente e operatore, se si vuole creare un rapporto di fiducia all'interno del quale la persona segue il percorso di inserimento,

*lavorando sull'intelligenza emotiva dei funzionari pubblici ... per poter stabilire empatia con quelle persone che realmente si avvicinano e che si presentano con un livello relazionale molto basso.* [Funzionario Ayuntamiento]

Un altro tema fondamentale esplorato in questa prima parte di indagine riguarda la valutazione che i testimoni significativi intervistati hanno espresso circa l'efficacia delle politiche attive del lavoro. Tra gli intervistati emerge, in maniera uniforme, una visione molto critica di tali politiche che fa riferimento alla loro scarsa incisività, alla necessità di seguire la persona in maniera individualizzata, così come all'opportunità di differenziare gli interventi per le fasce deboli tradizionali:

*le politiche attive occupano un posto secondario, molto palliativo. Realmente non hanno un'azione direttiva o decisiva e pratica. Sono fatte per tappare buchi e non riescono realmente ad arrivare dove è necessario intervenire. Ad esempio: la disoccupazione è utilizzata per assestare il mercato del lavoro e le politiche non arrivano a intervenire su questa emorragia.*

*Innanzitutto vige una legislazione molto sfasata. Da anni esistono azioni che promuovono lo sviluppo dell'occupazione nelle imprese ordinarie ma ultimamente sono nati diversi programmi statali che fanno fatica a decollare. La gente ha timore di chiederli perché o sono molto chiusi e ristretti o molto ampi ... seguire la persona individualmente, lavoratore per lavoratore, non è solo una dichiarazione di principio; inoltre questo intervento individualizzato si dovrebbe verificare nelle amministrazioni in un momento ben preciso del*

*percorso chiedendo al lavoratore in che modo pensa di aver migliorato le sue capacità, la sua integrazione con i colleghi, ecc. [Funzionario Servef]*

*Si tratta di politiche molto ben scritte ma poco effettive, per esempio sul discorso della creazione di impresa: le persone svantaggiate sono messe allo stesso piano di chi non ha nessuno svantaggio. Penso che ci sia una revisione delle politiche del lavoro, diciamo, ideologica. C'è stato un cambio ideologico nello stesso concetto, influenzato dal modello anglosassone, nel senso che c'è una visione negativa della sola prestazione (economica) e un rafforzamento di quella che dovrebbe essere l'idea di occupabilità, come se fosse una specie di bacchetta magica che risolve tutti i problemi e che prima o poi questo porta a un logorio del valore del lavoro; si finirà per togliere il pregiudizio sul concetto di protezione e si darà più importanza al concetto di rischio. E questo in Spagna sta succedendo dal 2002, dalla riforma. [Docente Diritto del lavoro]*

Sempre parlando di politiche attive, l'indagine pone in rilievo la necessità di stabilire delle precondizioni come la presenza di servizi adeguati e l'avvio di una crescita economica tangibile:

*le politiche di attivazione presuppongono e richiedono un funzionamento efficace dei servizi per il lavoro che in Spagna non esiste. L'attivazione non può essere percepita solo come un peso del beneficiario ma deve essere un diritto; non è sufficiente che offrano una prestazione ... quello che è necessario è che sappiano ricollocare, mentre invece mancano i meccanismi di ricollocamento. In questo momento il servizio per il lavoro in Spagna è duplicato: da una parte c'è lo stato con l'INEM e dall'altra c'è il servizio territoriale autonomo che è il SERVEF che, proprio perché lavora sul territorio ha qualche incidenza maggiore ... allo stato è rimasta la parte della politica passiva, è la "cassa" che paga la prestazione/disoccupazione. [Docente Sociologia e Antropologia]*

Inoltre,

*gli aiuti e le misure previste dalle politiche attive in primo luogo sono atomizzate ... c'è una richiesta di requisiti molto alti alle organizzazioni che si occupano di inserimento lavorativo; pongono obiettivi troppo alti, in una situazione di crisi come quella di oggi dove anche le persone qualificate hanno perso il lavoro. È il caso del bando per partecipare al Plan Integral de Empleo,*

*nel quale, se non raggiungi determinati risultati, ti penalizzano togliendoti parte della sovvenzione ricevuta. [Dirigente Fondazione non profit]*

Questo conduce ad una situazione paradossale perché

*tu stai lavorando per l'amministrazione pubblica che dovrebbe avere tutto l'interesse a includere queste persone svantaggiate, farle lavorare e superare la situazione di dipendenza nella quale si trovano perché, in caso contrario, le persone che non riescono a lavorare e a vivere del proprio lavoro finiscono per continuare a dipendere dai servizi sociali e, di conseguenza, dai sussidi. Con il risultato che tutto ciò ti genera una mentalità di assistito che, il più delle volte, è molto difficile rompere. Il rischio è che, il lavoro che questo tipo di organizzazioni svolgono, non viene visto nel suo valore sociale né in generale nel suo valore nel complesso. Sarebbe necessario porsi dei criteri per poter quantificare il lavoro che si svolge anche in termini di ritorno economico per lo Stato nel momento in cui una persona, lavorando, è poi in grado di pagarsi alcuni servizi autonomamente. Questo è un valore aggiunto preziosissimo. In un certo senso abbatte i costi sociali. [Dirigente Fondazione non profit]*

Per quel che riguarda il nostro target, come già ampiamente detto, quando si parla di inserimento lavorativo, occorre tenere in conto ulteriori elementi che dovrebbero essere presi in considerazione dalle politiche:

*intervengono molti elementi che "ricostruiscono" una persona perché normalmente la sua rete d'appoggio, familiare, amicale, è stata rotta. Molte volte si tratta di persone che sono rimaste sole e, in molti casi, con interruzioni brusche delle proprie relazioni. [Dirigente Fondazione non profit]*

È interessante inoltre, riportare alcune considerazioni emerse dalle interviste di sfondo circa la valutazione dell'approccio dell'attivazione in particolare; si evidenziano ancora una volta diversi punti critici: l'attuale articolazione delle politiche di attivazione non raggiungono le fasce svantaggiate storiche e, l'accompagnamento e il supporto sono considerati elementi fondamentali e *propedeutici* per riuscire a *conseguire un lavoro*.

Occorre dunque mettere in atto delle vere politiche di attivazione; è necessario inserire la persona dentro a un percorso di *empowerment* che intervenga sulle capacità basilari come già più volte ribadito.

*Ma come si "capacita" una persona? Insegnandole ad alzarsi presto per andare a lavorare, spiegandole come si prende un autobus, e che bisogna comprare il biglietto per salire su quell'autobus che porterà a lavorare, che*

*deve stare lì circa 8 ore, che deve arrivare presentabile, che deve presentarsi davanti a qualcuno che ha il compito di “selezionare”; sono queste cose basilari che a volte fanno sì che questi collettivi riescano nel loro processo di integrazione sociale per arrivare a raggiungere un’integrazione lavorativa. Il tema dell’attivazione ci conduce al tema della libertà individuale, che ogni singolo individuo ha di scegliere di avere un determinato comportamento o di compiere una determinata azione: c’è gente che non vuole integrarsi benché tu voglia integrarla. Per questa ragione, i servizi sociali devono saper riconoscere qual è il momento giusto per capire fino a che punto una persona è integrabile e riconoscere che ci sono persone che non sono integrabili e prevedere per queste un altro tipo di misure, che non significa lasciarle per strada ma quanto meno riconoscere che la misura giusta non è necessariamente il lavoro. [Docente di Sociologia]*

In particolare per ciò che riguarda la valutazione dei testimoni significativi degli interventi individualizzati viene palesata ancora una volta l’incapacità dei servizi di agire in questa direzione, ribadendo la necessità di agire interventi differenziati e di rivedere i meccanismi di inserimento:

*bisognerebbe ragionare in maniera differenziata ... stabilire tempi differenti, individuare due tipologie di svantaggiati: coloro che non arriveranno mai dentro le imprese ordinarie, permangono a lungo dentro ai centri speciali di empleo ma non possono rimanere tutta la vita nei centri; man mano, se il centro non è riuscito a raggiungere il proprio obiettivo, ovvero traghettare la persona nel mercato ordinario, occorre ridurre la sovvenzione rivolta al soggetto interessato e farlo transitare nei piani integrati, individuare quali sono i suoi “svantaggi” e cercare di trovare un modo di inserirlo e ricollocarlo. [Docente di Sociologia]*

Ritorna ancora il bisogno di accompagnamento

*che consiste in un tutoraggio molto stretto perché non basta aver collocato la persona la cui vita è stata fortemente destrutturata. Si deve realizzare un tutoraggio professionale fino a che la situazione di inserimento non si “normalizzi” ; il problema è capire quando smettere per non cadere nel problema di creare dipendenza dalle istituzioni/servizi. Se necessario si deve operare un vero e proprio accompagnamento fisico nei luoghi di lavoro, aprendo in tal modo una relazione con il referente aziendale per discutere delle difficoltà della persona inserita ... non lasciando in tal modo l’impresa*

*sola che può invece contare su un riferimento che conosce la persona e la segue per ciò che riguarda la sua biografia e la sua problematica. [Dirigente Fondazione non profit]*

Un altro punto critico che emerge dalle interviste è relativo in generale alla gestione dei servizi per l'impiego e alla difficile suddivisione di ruoli tra il servizio statale, INEM, e Servef, il servizio a livello provinciale. In prima battuta ciò che riportano gli intervistati sono considerazioni sull'efficacia dei servizi:

*i dati sui risultati del servizio pubblico relativi ai contratti (assunzioni) sono molto bassi; non può lo stato non prendere atto della sua inefficienza. Se è in grado solo di erogare i sussidi e seguirli si presenta una grossa contraddizione tra questa pratica e ciò che le politiche enunciano sull'attivazione. La riforma del 2002 non è stata mai completamente applicata: non è mai successo che ad un lavoratore sia stato tolto il sussidio di disoccupazione perché non è sottostato al "compromesso dell'attivazione", perché non ha accettato un lavoro offerto. Semplicemente perché non li sono arrivate offerte di lavoro da accettare o da rinunciare. [Docente di Diritto del lavoro]*

Infatti spesso accade, come anche per la situazione Italiana, che le persone utilizzino le agenzie interinali per cercare lavoro (in Spagna ETT) o altri canali ma non il servizio pubblico proprio a causa della sua incapacità di fornire risposte.

Una valutazione maggiormente positiva viene invece rivolta ai servizi per il lavoro locali:

*il Servef funziona meglio, come in genere i servizi a livello autonomo che stanno svolgendo un ruolo fondamentale sebbene il ruolo maggiore continuino a svolgerlo organismi privati e non pubblici. Il Servef ha un ventaglio di attività più ricco ed ha un maggior collegamento col territorio ma non svolge, elemento critico riscontrato più volte, alcuna azione di controllo. [Funzionario Ayuntamiento]*

A parere degli intervistati il

*"compromesso dell'attivazione" nasce da una visione neoliberale, parte dal presupposto che un disoccupato che percepisce il sussidio rimane in una posizione di assistito e non cerca lavoro. Ma i dati non sono reali perché il periodo di disoccupazione di un soggetto che riceve il sussidio non supera i 6 mesi. Di queste informazioni spesso ne viene fatto un uso politico ... ora il discorso è differente perché non c'è lavoro. [Docente di Diritto del lavoro]*

È interessante, all'interno del tema più generale dei servizi e delle politiche, soffermarsi brevemente su quanto emerge dall'analisi di sfondo condotta nel contesto valenciano, a proposito delle competenze degli operatori e delle figure professionali che svolgono un ruolo per l'inserimento lavorativo di fasce svantaggiate. In primo luogo in Spagna esistono diversi titoli di studio che definiscono e formano queste figure, dal terapeuta occupazionale all'operatore sociale, ecc. Ma ciò che colpisce (ed in questo sottolineiamo la differenza col contesto Italiano) è la presenza di una figura specifica di "accompagnatore in azienda" utilizzata all'interno dei così detti "impieghi con sostegno" e per la quale è prevista un'apposita formazione professionale a partire dal 2009, anno di inizio sperimentazione dei percorsi in azienda. Tale figura

*promuove una sorta di tutoraggio per sostenere la persona nel passaggio dallo di disoccupato o da lavoratore di centro speciale di impiego al MdL ordinario. L'operatore diventa anche il riferimento per l'azienda nei momenti di inserimento, di confronto. Si tratta di operatori privati, tutto ciò che ha a che fare con l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati è gestito da organizzazioni private, il Servef può solo avere nel proprio organico tecnici dell'orientamento, dell'inserimento lavorativo ma non di persone svantaggiate.*

[Dirigente Fondazione non profit]

L'*agente del desarrollo local* (d'ora in poi ADL), pur avendo una diversa denominazione svolge in parte le stesse funzioni: *nasce una quindicina di anni fa ed è previsto in ogni comune*, fa da ponte tra i diversi servizi, di cura e del lavoro, e l'utente, intervenendo in maniera specifica nell'accompagnamento al lavoro.

Tale competenza è inoltre prevista all'interno delle *équipe multidisciplinari* che lavorano nelle case protette (fase del trattamento), è una figura che interviene nella fase di reinserimento, accompagna l'utente in tutto il percorso fino a che non trova lavoro.

L'ADL coordina dunque tutti i servizi che si occupano di inserimento socio lavorativo nel proprio comune, collabora col Servef, ha accesso alle informazioni delle organizzazioni di impresa per ciò che riguarda direttamente le offerte di lavoro.

Un'altra figura specifica riportata dagli intervistati è quella del *trabajador acompañante*, *coniata ad hoc per le esigenze di tutoraggio: si tratta di una persona che si occupa di accompagnare nel "transito" i gruppi di nostro interesse, lungo tutto il percorso di inserimento* e, oltre a rappresentare un punto di riferimento per l'utente lo è anche per l'impresa rispetto alle problematiche che possono emergere durante il



percorso.

Si differenzia dall'agente de *desarrollo local* per le competenze sociali che le vengono richieste e per la sua caratteristica di "stare", essere presente nei contesti produttivi dove viene progettato l'inserimento. L'aspetto innovativo, rispetto allo scenario esistente, è che questa figura è pagata dall'impresa stessa:

*questo obiettivo è stato raggiunto innanzitutto grazie a un alto livello di relazione con le imprese maggiormente conosciute dalle organizzazioni senza scopo di lucro deputate agli inserimenti lavorativi e in secondo luogo perché realmente l'azienda ne trae beneficio perché una persona che fa un inserimento protetto è in un certo senso più controllata e "diretta" dal trabajador acompañante e produce di più. È una figura che si paga quindi da sola, in produttività ottenuta. [Dirigente Fondazione non profit]*

Come già abbiamo avuto modo di dire introducendo la presente parte relativa ai contesti, in particolare per l'area metropolitana di Valencia, è stato necessario approfondire tutto l'ambito delle azioni messe in campo in seno alle misure di accompagnamento al lavoro di fasce svantaggiate. In alcuni casi, come vedremo, è stato necessario esplorare pratiche e azioni non strettamente rivolte al target indagato ma, raccogliere informazioni sulle procedure di inserimento dei disabili, ad esempio, sebbene potesse in qualche modo allontanarci dal nostro focus, in realtà ci ha permesso di definire maggiormente gli ambiti di indagine. D'altronde, come già è possibile comprendere da questa prima analisi, un elemento distintivo che ci conduce ad evidenziare una prima e sostanziale differenza tra Bologna e Valencia è dato proprio dal ruolo delle organizzazioni che si occupano di inserimenti, come verrà spesso ribadito e chiarito più avanti. Pertanto, di seguito, riportiamo una sorta di elenco delle azioni e degli strumenti utilizzati nel reinserire soggetti svantaggiati.

In generale, ritornando ora alle risultanze dell'analisi di sfondo, per i soggetti svantaggiati "tradizionali" si riscontra un minor numero di azioni di inserimento lavorativo specifiche, rispetto invece ad altri target come ad esempio disoccupati di lunga durata, donne e giovani. A parere degli intervistati, questo accade perché il "problema" dell'inserimento lavorativo di persone tossicodipendenti è considerato conseguenza/derivato di un più generale problema legato appunto o all'handicap o alla tossicodipendenza. Quindi, generalmente, dopo che queste persone sono prese in carico dagli altri servizi di competenza, vengono "dirottati" sui corsi di formazione che, per esempio, può offrire il Servef oppure all'INEM o a qualsiasi altra misura di

contrattazione che rientrano nelle politiche più generali, senza prediligere uno sguardo specifico.

Come già detto, a Valencia, le azioni di accompagnamento e di inserimento al lavoro dei soggetti svantaggiati, vengono delegate alle associazioni/organismi senza scopo di lucro,

*che devono corrispondere a dei requisiti ed essere accreditate. In concreto ciò che accade è che molto spesso le persone arrivano agli uffici del Servef, a volte arrivano a fare il colloquio individuale che permette di tracciare il profilo e, una volta individuate le necessità basilari (di orientamento, apprendimento delle competenze sociali di base, accompagnamento alla ricerca di lavoro, ecc) vengono direttamente inviati in queste entità che sono private anche perché non ci sono sufficienti risorse interne al Servef per seguire questi passaggi e questi profili. Queste persone arrivano poi agli uffici delle varie organizzazioni, sostengono un ulteriore colloquio individuale che permette agli orientatori di tracciare il percorso più idoneo da far seguire alla persona stessa. [Funzionario Ayuntamiento]*

I costi di base sono a carico del Servef che di volta in volta controlla l'operato dell'entità in questione, ne verifica e controlla i criteri dichiarandone l'idoneità.

Chiarita la procedura e l'interfaccia tra gli enti coinvolti, tra le misure di sostegno all'inserimento troviamo i

*centros de empleo protegido: sono una via di mezzo tra quello che può essere un servizio di accompagnamento (seguimento) lavorativo, un centro diurno che normalmente è portato avanti dal Bienestar Social e quello che può essere un'impresa; sono sempre emanati dal Servef che ne verificano i requisiti e che dopo fornisce il riconoscimento ufficiale.[Funzionario Ayuntamiento]*

Un altro strumento, nato però solo di recente all'interno della comunità valenciana (con la legge del 2007), è rappresentato dalle *impresas de inserccion*: sono principalmente rivolte a persone a rischio di esclusione sociale, non tanto a persone con svantaggio fisico, ma principalmente a coloro che hanno problemi di dipendenza da sostanze e a coloro che escono dal carcere. Inizialmente sembrava nascessero con la stessa idea dei centri speciali (che vedremo avanti), ponendo però quanto meno una limitazione di tempo nella permanenza dei lavoratori e delle lavoratrici. Ma, mentre i centri di lavoro speciali possono essere e fare impresa, esigendo uno standard di produttività e prevedendo un'uscita dei lavoratori verso il mercato del

lavoro ordinario senza però regolamentare tale passaggio né stabilire una percentuale o creare meccanismi di obbligatorietà quindi, le imprese di inserimento, nascono già con l'idea di mettere a contratto i lavoratori svantaggiati (appartenenti ai collettivi primi specificati) per un massimo di 2 anni. Il tempo necessario per apprendere le abitudini lavorative basilari, imparare un mestiere, usufruire delle varie misure necessarie per un buon accompagnamento per poi, in un secondo momento, transitare verso il mercato ordinario. Chi gestirà, in previsione, la partita di tali imprese sarà comunque il Servef, anche se al momento dell'indagine non risultava ancora chiaro come sarebbero stati divisi i compiti di gestione tra direzione generale e direzione territoriale.

È importante sottolineare quanto riportano a tal proposito gli intervistati:

*le imprese di inserimento, non sono uno strumento di ricollocazione ma delle vere e proprie imprese che hanno la loro quota di azione nel mercato del lavoro competendo però a basso costo.* [Docente Diritto del lavoro]

Normalmente quando si parla di economia sociale si parla di cooperative, questo modello invece ha la forma della società limitata, ma, pur presentandosi come imprese comuni, hanno la prospettiva di inserire al proprio interno persone che hanno difficoltà aggiunte al problema della ricerca del lavoro. Oltre ad includere le persone svantaggiate, le imprese devono comunque raggiungere dei risultati di produzione quindi al loro interno viene prevista una percentuale di lavoratori (svantaggiati) da inserire. A quest'esperienza si è pervenuti dopo aver visto che i corsi di formazione o altre misure simili, non erano sufficienti o efficaci, perché

*a volte non si tratta di conoscenze o di saperi ma di abitudini, di abiti quotidiani come il tema della puntualità, il tema della soddisfazione per il lavoro fatto bene (appassionarsi al lavoro), tutti aspetti che non si insegnano in un corso perché sono cose che si praticano e si "copiano" stando a contatto con altra gente che invece queste abitudini le ha già acquisite; fino ad arrivare ad un momento in cui questo obiettivo è raggiunto.* [Docente di Sociologia]

Occorre quindi far "permanere" tali soggetti il "giusto" tempo!

Un'altra considerazione che vale la pena sottolineare è che non bisogna però dimenticare che queste imprese rappresentano un transito, un ponte verso altre imprese.

Infatti, nel caso specifico dei tossicodipendenti, il parere degli intervistati è che possano, in seguito a tale esperienza, accedere al mercato ordinario, non come passaggio previsto dalle stesse imprese ma per le relazioni che questi possono

riuscire a realizzare, ovvero attraverso i contatti che le imprese riescono ad attivare informalmente, perché ufficialmente non hanno risorse per potersi mettere in contatto ed in collaborazione con altre imprese, come invece succede, per esempio, per il collettivo dello svantaggio fisico con le *enclavi lavorative*.

*A Valencia, inoltre, è previsto un programma apposito per l'inserimento di questi lavoratori nel mercato ordinario che però non sta decollando/funzionando.* [Docente di Diritto del lavoro]

In Spagna esiste una legge che obbliga le aziende, con più di 50 dipendenti, ad avere in organico almeno il 2% di lavoratori svantaggiati. Questo obbligo è stato col tempo “minimizzato”, dal momento che poche aziende lo assolvevano ed in seguito è stata creata una nuova legge per sostituire questa obbligatorietà, così invece di assumere direttamente questi lavoratori, le aziende si impegnano a “comprare” servizi o a “trasferire” parti di produzione presso i centri speciali di impiego. Costituiscono le così dette enclavi lavorative che possono servire sia come opportunità per inserire il lavoratore nel mercato ordinario sia come misura alternativa per l'azienda per assolvere all'obbligo di assumere lavoratori svantaggiati. Se ben ricordiamo la mancanza di “sanzioni”, per quelle aziende che non assolvono all'obbligo, è emersa come elemento critico parlando della situazione più generale del MdL locale. Esiste una legge apposita che regola questi “appalti speciali” che, a parere degli intervistati, permette alle persone in situazioni di svantaggio di lavorare nel mercato ordinario senza perdere completamente il vincolo con la propria impresa sociale di riferimento. L'obiettivo diventa dunque quello di far acquisire competenze specifiche e più spendibili alla persona in modo da facilitarne poi la ricollocazione nel mercato ordinario. Ciò che si auspica è che sia possibile, in futuro, estendere questo strumento ad altri collettivi a rischio di esclusione sociale, quali per esempio i tossicodipendenti, in un momento specifico del loro trattamento e del loro percorso di reinserimento. Per molti, infatti, le persone che hanno avuto trascorsi di tossicodipendenza dovrebbe essere più facile rientrare nel mondo del lavoro perché, bene o male, delle esperienze lavorative le hanno avute nel tempo. Al contrario di una persona con handicap fisici gravi che viene inserita nei centri speciali de *empleo*. L'inserimento nel mercato del lavoro ordinario rappresenta comunque uno strumento prezioso sempre.

L'aspetto interessante che emerge e che ci conduce sin da ora alle ipotesi di ricerca individuate a inizio lavori, è che le persone con problematiche particolari non

vengono *fatte transitare* dai normali servizi per l'impiego ma vengono seguite dai servizi specifici che detengono una competenza sociale,

*perché i servizi ordinari per l'impiego non saprebbero distinguere una persona con problemi di disoccupazione da un'altra persona con problemi più specifici.*

[Dirigente Fondazione non profit]

In particolare per il target indagato viene riportato un ulteriore elemento, gestito all'interno di quella che viene chiamata unità di condotte correlate (specifico nei percorsi di tossicodipendenza); si tratta di un vero e proprio *programma di inserimento lavorativo* per le persone che si trovano nell'ultima fase del ciclo di riabilitazione prima accennato. Questo programma prevede, tra le altre cose, la formazione sulla costruzione di impresa, sugli aspetti fiscali, di marketing e informazioni sul microcredito: che tipo di impresa è possibile creare, se autonoma o associata, come gestire il microcredito, come sviluppare le abilità sociali. Alla parte di formazione segue poi la redazione, da parte dei partecipanti, di un vero e proprio progetto di impresa, un piano di sviluppo, elaborato con il sostegno di un tutor. Come passo successivo gli stessi tutor costituiscono una commissione di valutazione che ha il compito di esaminare e valutare i vari progetti presentati e decidere dunque per la fase successiva vale a dire l'appoggio delle'ente non *profit* con la banca per accedere al credito e l'affiancamento al progetto per il primo anno. Certo, ciò che emerge, è che non tutte le persone con un percorso di dipendenza sono capaci di gestire questo genere di programmi di inserimento lavorativo, quali per esempio la creazione di impresa o cooperativa. In questo senso, ciò che riportano gli intervistati che si occupano di questi programmi, è che uno dei bisogni scoperti, sul quale si potrebbe agire attraverso un mirato lavoro di ricerca, è quello di delineare, far emergere i profili degli utenti che si trovano nella fase di reinserimento e che, quindi, potenzialmente potrebbero accedere ai programmi lavoro.

Tra le misure di inserimento l'analisi di sfondo ha riportato in luce anche la possibilità, per gli enti sia pubblici che privati, di "appaltare/esternalizzare" dei veri e propri servizi alle persone che escono fuori dal *programma di inserimento lavorativo*. Piuttosto che cedere alcuni servizi interni a un fornitore qualunque,

*scelgo di passarli alla persona che ha fatto il nostro programma e che magari ha già creato la sua impresa.* [Dirigente Fondazione non profit]

Quanto fino ad ora rilevato ed esposto ci conduce al tema delle cooperative associate: si possono cioè costruire delle cooperative a cui affidare tutti i servizi interni

*... dimostrando che è più redditizio passare i servizi a questo tipo di persone/cooperative che a imprese fornitrici esterne. [Dirigente Fondazione non profit]*

Da questa prima analisi di sfondo emergono le prime indicazioni circa i possibili soggetti coinvolti poi nella seconda fase di indagine. In particolare viene riportato l'esempio di Port Mail, un'impresa sociale che pur funzionando di fatto come una vera e propria *empresa de insercción* non ha, al momento dell'intervista, ancora tale forma giuridica. A parere degli intervistati, la peculiarità di Port Mail, scelta quindi tra le analisi di caso,

*è offrire un servizio esclusivo che altri non fanno ... un servizio che soddisfa il bisogno del mercato ... gestire la posta (documentazione, ecc) della zona portuale di Valencia. [Dirigente Fondazione non profit]*

Di Port Mail avremo appunto occasione di parlare meglio quando analizzeremo i casi selezionati mentre, un'altra esperienza in fase di avvio è la costruzione della prima Agenzia Interinale Sociale (ETTS, in Spagna), chiamata KRUZE, che si rivolge alle aziende del mercato ordinario con l'obiettivo di far assumere, in particolare, persone che hanno avuto problemi di dipendenza da sostanze:

*attraverso le relazioni stabilite in questi anni di lavoro, siamo riusciti a creare rapporti di fiducia con alcune imprese del territorio che prendono Kruze come punto di riferimento per chiedere disponibilità di lavoratori per alcuni profili in particolare, come per esempio badanti, operatori di pulizia ... in tal modo si riesce a garantire alle persone un accesso al mercato ordinario nonché la loro tutela sia dei diritti sia del loro percorso. [Dirigente Fondazione non profit]*

Al momento dell'analisi di sfondo l'impianto organizzativo di Kruze, così come quello giuridico, si presentavano ancora in via di definizione. Essa si distingue dalle altre ETT non solo per il target a cui si rivolge ma soprattutto per ciò che riguarda le modalità di accompagnamento al lavoro; ad esempio l'intento è quello di stabilire delle regole rifiutando così offerte di lavoro che porterebbero ad una eccessiva precarizzazione delle persone (come lavori per 2 giorni o altro), ponendo quindi, tra le condizioni, un contratto di partenza di minimo tre mesi con l'obiettivo esplicito di "proteggere" e affiancare i lavoratori e le lavoratrici.

Nella fase di inserimento

*subentra la figura che noi abbiamo creato dell'accompagnatore, ma che è intesa diversamente dalla figura dell'"agente dello sviluppo locale", che fa da*

*riferimento sia al lavoratore sia ai referenti aziendali giocando anche un ruolo da garante.* [Dirigente Fondazione non profit]

La figura del “*trabajador acompañante*” viene “finanziata” dalle stesse imprese *perché ne traggono beneficio in produttività: una persona che è tenuta sotto “controllo”, che è tutelata e seguita da un operatore apposito produce di più. Questo ci riporta anche al tema della responsabilità sociale di impresa.* [Dirigente Fondazione non profit]

Entrambe le esperienze citate, Port Mail e Kruze, sono state progettate all’interno della Fondazione Novaterra. La crisi economico finanziaria ha però “frenato” l’evoluzione dell’Agenzia interinale sociale, per questa ragione non è stato possibile inserirla nei casi indagati e approfonditi.

Ricapitolando le principali opportunità offerte ai lavoratori svantaggiati sono diverse e di diversa natura:

1. i centri per il lavoro protetti, che non hanno scopo di lucro;
2. i centri speciali, che sono delle imprese o delle organizzazioni che riservano una percentuale di lavoratori svantaggiati al proprio interno, pari al 70%; si tratta quasi sempre di attività di giardinaggio, servizi di pulizia, di manipolazione di prodotti meccanici semplici per svantaggiati gravi, assemblaggio di quadri elettrici; l’offerta è molto varia e quasi sempre dipende dalla gravità dello svantaggio. Ad esempio per chi ha problemi psichici gravi vengono proposti dei lavori manuali ripetitivi perché si trovano meglio; i centri speciali per l’obiettivo con cui sono nati, avevano il compito di offrire una opportunità a chi versava in condizioni di svantaggio e quindi non ancora pronte per il lavoro, con un periodo di formazione “in situazione” ma con l’idea che il lavoro del centro speciale fosse poi di transito verso un impiego ordinario. *Di fatto, ad oggi non è stata registrata una percentuale considerevole di lavoratori messi a contratto, in primo luogo perché l’impresa si dimostra oggi reticente nel fare dei contratti, e, in secondo luogo, semplicemente i centri speciali non stanno svolgendo la loro azione di passaggio e collocamento.* Infatti chi detiene uno svantaggio più grave ha di fronte a se due ordine di problemi: da una parte hanno il terrore di uscire da un sistema di lavoro protetto, dove già conoscono le persone con cui lavorano, in più i centri speciali a volte attivano un tipo di protezione molto

familiare e molto “protezionista” tale per cui entrare in un’azienda ordinaria li spaventa molto;

3. sovvenzioni per favorire l’integrazione dei lavoratori svantaggiati nel MdL ordinario e per la creazione di lavori autonomi: possono essere a sostegno di contratti sia a tempo determinato sia indeterminato, o per stabilizzazione del posto di lavoro o, anche sotto forma di formazione, per la delineaazione e la messa in atto di un progetto di lavoro autonomo (con anche la contrattazione del primo lavoratore della nuova impresa);
4. infine, vi è il piano integrale di occupazione: sono progetti che si fanno con organizzazioni senza scopo di lucro che si impegnano a seguire le persone nei percorsi definiti “Itinerari di inserimento” per i quali le entità predisposte costruiscono il profilo del lavoratore, cercano una risorsa dove inserirlo e in tal modo prendono una “sovvenzione” che verrà integrata ulteriormente se la persona viene inserita in un’azienda *profit*, al di là del tipo di contratto che viene fatto.

Gli altri strumenti menzionati, al momento dell’indagine, si trovavano ancora in fase di sviluppo.

Ci avviciniamo ora al tema delle risorse economiche a disposizione e in via generale emerge che

*vi sono diversi canali di finanziamento, alcuni provengono dalla comunidad altri dal fondo sociale europeo (il periodo dell’indagine comprende i fondi sociali destinati dal 2007 al 2013) ma in ogni caso cofinanziati dalla Generalitat Valenciana. In aggiunta abbiamo anche dei fondi ministeriali sempre però provenienti dai fondi Europei. [Dirigente Fondazione non profit]*

Una delle principali criticità rilevate rispetto alle risorse risiede nella “non sostenibilità” delle organizzazioni dedicate al lavoro di reinserimento, ovvero non possono sostenersi esclusivamente con le sovvenzioni dello stato:

*ci sono persone fisiche, organizzazioni che stanno appoggiando il nostro lavoro (donatori). Mentre per alcuni progetti specifici in particolare ci affidiamo all’appoggio economico di altre fondazioni come ad esempio Fundació Caixa Catalunya, ente privato che destina un budget ad alcuni progetti sociali sui quali ritiene di voler investire, come nel caso del progetto KRUZE, progetto scelto attraverso un bando e per il quale la fondazione ha messo a*



*disposizione, oltre a una parte di risorse economiche necessarie al suo operato, un appoggio logistico ed una struttura.* [Dirigente Fondazione non profit]

In ogni caso le risorse economiche messe a disposizione dalle istituzioni pubbliche non sono sufficienti a coprire il fabbisogno che il tema degli inserimenti lavorativi, nella sua complessità, richiede.

L'intervista rivolta ai testimoni significativi si concludeva con una domanda sui possibili scenari futuri, in considerazione anche dei bisogni scoperti rilevati sul tema. Riportiamo integralmente alcune delle riflessioni emerse perché ci consentono di fornire il punto di vista dei servizi in questo momento di crisi.

Uno degli elementi emersi, come punto da tenere prioritario più che critico, è relativo alla necessità di considerare le persone non solo come delle categorie

*perché quando parliamo di alcolisti, tossicodipendenti, non sono tutti uguali, in generale e in relazione al mondo del lavoro e alla capacità di queste persone di intraprendere anche percorsi più autonomi, la loro situazione dipende da molti fattori, dal livello di dipendenza, dalla capacità che ognuno di loro ha di adattarsi o meno alle situazioni che si presentano. Bisogna quindi insistere sull'eterogeneità di questi gruppi e implementare misure molto flessibili per poter offrire realmente la possibilità di realizzare tutte le misure previste o messe in campo, ma ognuna deve tener conto della specificità non solo quindi del gruppo a cui si fa riferimento ma anche della peculiarità di ogni individuo.*

[Docente di Sociologia]

*Un tossicodipendente diagnosticato cronico è diverso da un consumatore, ad esempio. Il primo potrebbe trovare una dimensione di vita accettabile all'interno di un centro protetto mentre l'altro potrebbe solo attraversare un periodo temporaneo di smarrimento e riuscire poi ad inserirsi... le politiche però non fanno questo tipo di distinzione ... servono invece politiche che favoriscano l'accompagnamento di questi gruppi anche nell'apprendere abilità quotidiane.* [Funzionario Ayuntamiento]

*A volte sembra che si seguano delle mode, prima c'è stata la moda di seguire i minori, poi i malati psichici, ora è il turno dei tossicodipendenti e la moda del momento è rappresentata proprio dalle imprese di inserimento che però non devono seguire solo una moda ma rappresentare una concreta opportunità di integrazione socio lavorativa.* [Docente di Sociologia]

In generale viene riportata la necessità di una maggiore attenzione da parte dello Stato sul tema reinserimento delle fasce svantaggiate, sia articolando un efficace sistema di controllo sia prevedendo specifiche agevolazioni:

*ad esempio favorendo le imprese di inserción perché creano posti di lavoro. Ma nessuno controlla se ciò accade realmente. È chiaro che, le imprese di inserimento non hanno le stesse possibilità di competere con le imprese ordinarie, perché è più complicato gestire imprese con persone problematiche ... ma lo Stato non si sta muovendo per favorire questi aspetti e neanche per far applicare fino in fondo ciò che è previsto dalla legge, ad esempio sui punteggi aggiuntivi per partecipare ad un appalto pubblico; quindi quello che succede è che si fa di tutto per rimanere in piedi nel mercato ordinario.*  
[Dirigente Fondazione non profit]

Tra i bisogni scoperti emersi riportiamo in particolare l'aspetto relativo alla mancanza del collegamento con un inserimento sociale accanto a quello lavorativo; quest'ultimo rappresenta un tema centrale per la nostra indagine e verrà meglio approfondito nella seconda parte dell'analisi empirica che ci consentirà invece di rilevare pratiche di integrazione tra i due aspetti, sociale e lavorativo, sebbene poco innovative e scarsamente strutturate perché lasciate molto alla volontarietà dei singoli operatori:

*l'inserimento sociale presuppone la realizzazione di una serie di misure, azioni a carattere individuale di socializzazione a partire da abilità individuali della vita quotidiana come quella di avere abitudini "normali" nella vita di ogni giorno. Questo significa potenziare l'abitudine e la frequenza di relazioni interpersonali, relazionarsi con gli altri, perché le persone funzionano nella società; l'integrazione non va solo praticata in ambito lavorativo, nella comunità ma anche nell'ambito del piacere, della festa, che è un valore altrettanto importante ... di coesione. Perché non si può integrare la persona all'interno del gruppo dei pari, soprattutto per i tossicodipendenti si rischia sia la segregazione sia di perpetrare l'esclusione.* [Docente di Sociologia]

Un altro elemento che viene evidenziato è l'esigenza di creare opportunità per le imprese create da gruppi svantaggiati a partire dalle proprie amministrazioni, aspetto legato alla possibilità prima menzionata di esternalizzare/appaltare propri servizi interni; in tale prospettiva occorre

*fornire lavori necessari alla propria organizzazione a queste imprese ... bisogna però regolamentarlo. Anziché creare macro programmi di inserimento*

*lavorativo, spesso vuoti e con scarsi risultati, sarebbe più utile creare servizi per queste imprese, formativi e informativi e di consulenza in materia di banche, microcredito, ecc. [Dirigente Fondazione non profit]*

Tra gli intervistati emerge anche la necessità di porre una sorta di “condizioni” alle imprese di inserimento,

*un ruolo delle politiche sociali dovrebbe essere quello di prevedere meccanismi di reinserimento si attraverso la formazione, il lavoro protetto ma occuparsi e preoccuparsi anche della collocazione posteriore a queste esperienze, altrimenti rischiano di rimanere una tappa a se stante che non riesce però a garantire continuità alle persone; per questa ragione un'impresa di inserimento che non abbia previsto meccanismi posteriori all'esperienza protetta, vanifica tutta la sua funzione, non serve a nulla, perché ha tenuto una persona a lavorare con sé uno o due anni e dopo non ci sono più possibilità per dare continuità. Per questa ragione è la Consilleria del Bienestar social che dovrebbe avere la competenza del reinserimento e non i servizi per l'impiego che dipendono invece dalla Consilleria de la Hacienda. [Docente di Diritto del lavoro]*

Il tema degli inserimenti nel MdL ordinario è per noi di particolare importanza sia in relazione alle ipotesi di ricerca avanzate sia perché crediamo che, per coloro che hanno capacità e competenze adeguate, sia indispensabile fuoriuscire dal circuito protetto per potersi sperimentare in autonomia in un ambiente “diverso”.

Infine, per ciò che riguarda gli scenari futuri prospettati dagli intervistati, possiamo dire che, a torto o ragione, non lasciano molto spazio a valutazioni positive:

*lo scenario che si presenta è assolutamente negativo ... ci sarebbe bisogno di misure più pragmatiche e di lungo periodo. Ma tutto questo sarebbe possibile solo con un cambio di prospettiva e di logica che, al momento, vede il prevalere del punto di vista delle imprese, i loro interessi. [Funzionario Servef]*

Il rischio che si evidenzia è l'emergere di nuove povertà a causa della perdita del lavoro:

*questo capitalismo disorganizzato, come molti lo definiscono, bisogna in qualche modo regolamentarlo. [Funzionario Servef]*

La situazione attuale rischia di rendere meno visibili i problemi dei “non protetti” perché pone maggior accento e attenzione sulle fasce deboli emergenti. Dall'altro lato c'è da dire che

*l'esclusione sociale è qualcosa di negativo per la società perché mette in pericolo la coesione sociale ... da una parte quindi bisognerebbe potenziare le azioni che prevengono la creazione di nuove povertà ma dall'altro non bisogna dimenticare la povertà già esistente. [Docente di Sociologia e Antropologia]*

La contraddizione che si rileva è che, non essendoci in questo momento molto lavoro,

*sarebbe un errore pretendere ora di sviluppare politiche di ingresso nel mercato del lavoro ordinario, in un momento in cui il mercato ordinario ha moltissime difficoltà. [Docente di Diritto del lavoro]*

Vanificando in tal modo anni di lavoro nei quali l'obiettivo e la priorità è stata invece la creazione di percorsi di autonomia.

*Bisogna essere realisti ed evidenziare un rischio che la politica di differenziazione (rispetto ai collettivi svantaggiati) ha senso in presenza di piena occupazione, si accetterebbe di più, ma non quando è in concorrenza con il problema della disoccupazione. [Docente di Diritto del lavoro]*

Data la vastità del materiale raccolto in questa prima analisi di sfondo, crediamo sia opportuno proporre di seguito un vero e proprio elenco delle argomentazioni emerse allo scopo di fare sintesi e al contempo evidenziare, sin da ora, quelli che riteniamo si possano considerare, relativamente al focus della nostra indagine, temi prioritari.

Ciò premesso nel contesto valenciano abbiamo potuto riscontrare quanto segue:

- si registra l'intervento di un organismo centrale, l'INEM, e uno comunitario, il SERVEF che agisce dunque maggiormente sul territorio e gestisce le politiche attive del lavoro;
- nel governo regionale è la Consilleria de la Hacienda che si occupa in generale del tema lavoro e svantaggio, mentre, a parere degli intervistati, dovrebbe anche essere competenza de la Consilleria del Bienestar Social;
- in ambito tossicodipendenze sono tre i livelli che intervengono: statale, comunitario e comunale;
- tutto il lavoro relativo al reinserimento di fasce svantaggiate, con servizi e progettazioni specifiche, è delegato e gestito da organizzazioni non profit accreditate che detengono una specifica competenza socio-educativa;
- il mercato del lavoro locale risulta fortemente destrutturato e l'attuale crisi aumenta il rischio di esclusione nonché l'affiorare di nuove povertà; in

generale il MdL locale non risulta molto idoneo ad accogliere persone svantaggiate anzi rischia di rendere meno visibili i problemi dei cosiddetti “non protetti”;

- l'unico settore che ha sviluppato una particolare capacità ricettiva è il settore tecnologico, ma ciò vale esclusivamente per lo svantaggio fisico il cui iter è regolamentato dalla LISMI;
- in generale tra gli intervistati c'è accordo sul considerare il lavoro come fattore “centrale” nei percorsi di riconoscimento e reinserimento socio-lavorativo, sebbene non si consideri esclusivo;
- viene riportato frequentemente il bisogno di accompagnamento e tutoraggio dei soggetti svantaggiati;
- tra le criticità emerge l'assenza di un indirizzo politico chiaro in tema lavoro e la scarsa incisività, per ciò che riguarda in particolare le fasce deboli di nostro interesse, delle politiche attive del lavoro;
- tutti concordano sul fatto che le imprese profit hanno e devono avere un ruolo fondamentale nella gestione dello svantaggio sociale e, a tale scopo, sono necessarie politiche idonee e interventi di sensibilizzazione rivolti alle aziende; inoltre, per migliorare la relazione con le imprese ospitanti occorre improntare un lavoro di sostegno e accompagnamento della persona da inserire costituendo anche un riferimento per gli stessi referenti aziendali;
- prevalgono, tendenzialmente, gli inserimenti protetti, mentre rimane molto bassa la percentuale di persone che riescono ad accedere ad un lavoro “ordinario”;
- *los centros especiales de empleo*, così come le “recenti” imprese di inserimento, non svolgono il loro ruolo “ponte”, di transito, ma tendono a “trattenere” le persone al loro interno;
- non si registrano patti territoriali specifici sul tema dell'inclusione delle fasce svantaggiate e sulla promozione dell'integrazione tra politiche; ricorre il tema delle “clausole sociali” ma le esperienze rilevate non si presentano strutturate e seguono una via spesso informale;
- ai fini di una maggiore e migliore integrazione tra servizi si auspica l'utilizzo di équipes multidisciplinari, al momento utilizzate spesso in via informale;
- emerge poca chiarezza in merito ai ruoli e alle competenze dei diversi attori coinvolti dal processo di inserimento socio-lavorativo;

- si registra l'esistenza di diverse figure professionali specifiche per il lavoro di accompagnamento;
- viene riportata l'inefficienza del sistema sanzionatorio per quelle imprese che non assolvono gli obblighi previsti dalla legge LISMI;
- ci pare inoltre interessante quanto emerso circa la necessità di estendere lo strumento delle "enclavi" lavorative ad altri collettivi a rischio di esclusione;
- un'ulteriore criticità riguarda invece l'esosità delle risorse economiche a disposizione dei progetti e dei servizi di reinserimento;
- in ultimo e di particolare interesse per le nostre ipotesi di ricerca, si registra una mancanza di percorsi strutturati che favoriscano un collegamento tra inserimento lavorativo e inserimento sociale.

### 5.3 Il contesto bolognese

Per quanto riguarda il territorio bolognese sono stati individuati e intervistati testimoni significativi che, in un erto senso, corrispondevano, per ruolo e competenza, ai soggetti coinvolti a Valencia.

Di fatto, per noi, la situazione bolognese è maggiormente conosciuta, ci siamo indirizzati quindi maggiormente su testimoni che potessero fornire riflessioni macro sui temi di nostro interesse in particolare sulle politiche locali e sulla valutazione dei bisogni scoperti. Per questa ragione da una parte abbiamo esplorato il punto di vista politico, per avere un quadro circa le linee di indirizzo regionali e le risorse messe in campo in tema di inserimento; mentre gli aspetti relativi al mercato del lavoro e all'integrazione tra servizi ci sono stati ampiamente forniti dal mondo accademico. Non potevamo però non intervistare il terzo settore che in questo ambito rappresenta lo snodo dell'implementazione di azioni e progetti sebbene, per alcuni aspetti, l'organizzazione del sistema si presenta meno strutturata rispetto a Valencia. Per avere invece considerazioni utili circa il nostro target specifico abbiamo intervistato il referente dell'area Lavoro del Dipartimento di salute mentale della ASL che ricomprende anche il tema delle dipendenze.

Questa prima parte di analisi di sfondo ci ha consentito quindi, anche per ciò che riguarda il territorio bolognese, di delineare quanto meno le tendenze generali sul tema di nostro interesse definendo l'intero contesto e ambito di osservazione che, a conclusione ormai del lavoro, possiamo definire frammentario sebbene all'interno troviamo sperimentazioni e progetti anche consolidati di altissima validità.

In primo luogo si è cercato di circoscrivere l'attuale situazione del mercato del lavoro in considerazione di due elementi ritenuti prioritari in relazione al nostro tema di indagine: la capacità del tessuto produttivo di accogliere e ospitare lavoratori e lavoratrici "svantaggiate" in un momento di crisi economico finanziaria e, altrettanto importante, il ruolo e l'atteggiamento delle aziende *profit* di fronte alle pratiche di inserimento, protetto e non. A tal proposito emerge come

*con la crisi che c'è stata i settori metalmeccanico e manifatturiero sono quelli che sono stati colpiti più pesantemente, quindi si fa ancora ricorso alla cassa integrazione, c'è una conseguente disoccupazione ed in parallelo si elude la legge 68. Contemporaneamente per quelle imprese che "tengono" (e in alcuni settori ci sono) si presenta una progressiva elevazione delle aspettative e delle richieste ... visto che in una fase come questa anche l'offerta di lavoro aumenta in misura esponenziale, ma non solo di lavoro debole ma anche di*

*lavoro forte, perché le persone che devono ricollocarsi sono quelle che hanno lavorato fino all'altro giorno, magari giovani ultra formati. Quindi c'è un problema di disoccupazione giovanile che è ormai al 30% [...] il che è tutto dire, su un territorio come quello di Bologna che era quasi in piena occupazione fino al 2008. [ Rappresentante Terzo Settore]*

Questa situazione, a parere degli intervistati, conduce inevitabilmente ad un problema, da noi rilevato in maniera molto chiara durante l'analisi teorica del presente studio, ovvero la conseguenza che una tale situazione economica può avere

*in particolare per quelle persone che hanno meno risorse al di là delle azioni "attivanti" di accompagnamento. [ Rappresentante Terzo Settore]*

*Nello scenario attuale i più deboli diventano sempre più deboli e il MdL semplifica col bianco e col nero ma nella realtà esiste il grigio. Si tratta di una situazione che influisce gravemente sulle imprese in difficoltà che non si sono attrezzate ma le altre dovrebbero proseguire nelle azioni di inserimento.*

[ Docente di Sociologia del lavoro]

Non si può dunque non prendere in considerazione il momento contingente di difficoltà economica. In questa situazione

*prevale la mercificazione del lavoro (tutte le leggi nuove hanno trasformato il diritto del lavoro in diritto commerciale) ... quindi si tratta anche della cultura del lavoro, del discorso solidaristico, del bene comune ... del lavoro decente. Una cultura che fa fatica a "passare" al di là della crisi. [ Docente di Sociologia del lavoro]*

In generale parlando delle imprese e della posizione che le stesse assumono, in merito agli inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate, emerge come sia importante e necessario ripensare la metodologia e quindi le modalità di coinvolgimento del mondo *profit*, partendo dal presupposto che le responsabilità riguardano l'intero sistema socio-economico e lavorando sulla "cura" di contesti accoglienti. Spesso, quando si parla di svantaggio sociale le imprese sono ritenute le grandi assenti, anche se sono presenti nei *tavoli con Confindustria come pure con C.N.A.* Occorre però lavorare sul clima interno alle imprese e le istituzioni dovrebbero *creare il clima e le "situazioni per"*, facendo passare la sensibilità giusta promuovendo un approccio non caritatevole ma professionale:



*in una prima fase, nelle aziende, si andava con il cappello in mano a chiedere se prendevano una persona disabile per compassione, poi si è passati ad un approccio più tecnico, costruendo man mano una metodologia. Pensiamo al gruppo di Genova dalla seconda metà degli anni ottanta in avanti, sul tema anche della persona giusta nel posto giusto; forse ora quella di promettere alle aziende di realizzare una corrispondenza tramite azioni formative di accompagnamento non può essere l'unica leva ... il rischio è quello di concentrarsi su una ristretta fascia di persone ... quindi assieme alla necessità di trovare miglior corrispondenza possibile bisogna che uno sforzo venga fatto o venga chiesto anche al contesto ospitante [...] ed è lì che uno cerca di agire il dialogo della responsabilità, perché è un dialogo ... un'azienda ha si finalità di profitto, efficienza, produttività, deve restare sul mercato però in quella comunità su quel territorio non svolge solo un ruolo economico ma svolge anche un ruolo sociale anche pubblico in alcuni casi [...] facciamoci interpreti anche di una applicazione del principio di responsabilità sociale dell'impresa ... dove possibile, con delle contropartite. [ Rappresentante Terzo Settore]*

In tal modo si perviene al concetto, espresso più volte, di responsabilità di territorio, dentro al quale un'azienda si fa carico anche delle persone in collaborazione con le istituzioni presenti su quel territorio, il privato sociale e l'intera comunità:

*l'idea di sussidiarietà che ha il terzo settore, o almeno la maggior parte del terzo settore in Italia, è appunto un'idea ... che non è altro che la approvazione del sostegno delle responsabilità diffuse ... l'ente locale ... riconosce che ci sono delle altre risorse, le promuove e quando ci sono le incentiva ... perché le difficoltà a risolvere i problemi della vita quotidiana sono generate da un sistema socio economico ed è il sistema socio-economico intero che se ne deve far carico ... per questa ragione non è un fatto semplicemente di tipo solidaristico che l'impresa si occupi di queste cose ma fa parte del suo essere impresa. [ Docente di Scienze Politiche]*

Alcune aziende ritengono che ad esempio il problema degli inserimenti non sia di loro competenza ma più in generale dei servizi perché riguarda il sociale. Ed è proprio in questa direzione che le istituzioni devono intervenire con azioni politiche chiare, sviluppando l'idea che, agire una politica territoriale di *empowerment* comunitario, comporta anche un abbattimento dei costi. Questo non significa solo

chiedere dei soldi alle aziende ma chiedere di farsi carico delle problematiche sociali e di stare dentro alla gestione del processo sociale in atto nella comunità

*che può essere ... la conciliazione dei tempi di lavoro ... perché devono essere i nidi che rincorrono come dei pazzi gli orari delle imprese; può essere un modo per fare l'inserimento lavorativo dei disabili più progettato, più condiviso ... perché tu appartieni ad un sistema che qualcuno ha escluso; però è un'azione politica, siccome poi come conseguenza ha un abbassamento dei costi dell'intervento sociale in un determinato territorio ti interessa anche a te che il tuo comune stia meglio. [Docente di Scienze Politiche]*

C'è da dire che alcune imprese hanno ben chiaro che essere parte di questo processo ha dei ritorni in termini di benessere rispetto alle persone che lavorano al loro interno

*perché in primo luogo facendo quest'operazione responsabilizzi e formi un collettivo; altre aziende, invece, sono convinte di fare azioni di responsabilità sociale e invece fanno delle normali azioni liberalità. Responsabilità sociale vuol dire fare impresa in modo diverso, liberalità significa essere generoso con qualcosa che non ti riguarda come impresa. Talvolta si avvicinano con questo spirito anche agli inserimenti lavorativi e invece no, ti chiedo uno spirito diverso rispetto al fatto che tu doni un tot di soldi per dare una macchina all'ospedale o che finanzia dei progetti di altro tipo. [ Docente di Scienze Politiche]*

Coerentemente con quanto espresso parlando di nuovi welfare, dall'analisi di sfondo emerge chiaramente la necessità di intervenire, per ciò che riguarda il tema oggetto della nostra indagine, con una complessiva azione di sensibilizzazione in grado di agire sugli aspetti culturali del territorio e degli attori chiamati in causa. Occorre quindi in primo luogo

*sensibilizzare le aziende ad avere una maggiore disponibilità nei confronti della comunità e quindi porsi anche in termini di disponibilità per percorsi di inserimento lavorativo proposti dal servizio per l'impiego a favore delle categorie svantaggiate ... significa promuovere un tipo di politica che agisce intanto dal punto di vista culturale, perché sicuramente fare delle azioni di tipo culturale e di informazione riduce gli atteggiamenti di pregiudizio e quindi favorisce una maggiore apertura da parte delle imprese considerando il fatto che spesso si punta sulle imprese che sono di per se, un po' per vocazione un*

*po' per disponibilità personale dei datori di lavoro dell'impresa stessa, a fare percorsi di questo tipo; e questa potrebbe essere sicuramente una strada da poter coltivare o comunque una strada da intraprendere e da sviluppare.*

[ Docente di Scienze Politiche]

Fino ad ora abbiamo in particolare riportato le risultanze di questa prima analisi di sfondo che ci offrivano spunti ed elementi relativi alla situazione economica generale e al ruolo delle imprese *profit* in particolare. Così come per Valencia, un altro aspetto che abbiamo indagato anche su Bologna è stato quello relativo all'integrazione tra politiche e servizi, cercando di indagare il ruolo delle amministrazioni pubbliche e il tipo di *governance* locale esistente sul tema inclusione. A tal proposito ci sembrano interessanti le varie strategie che, a livello regionale, si stanno mettendo in campo, consapevoli che solo integrando gli assessorati, del lavoro e sociale, su tavoli e temi specifici, si possa lavorare bene, ottenendo dei risultati. Questa però sembra essere una strada molto lunga e difficile perché in questo processo complesso vengono coinvolti tre ambiti, lavoro, sociale e sanitario perché,

*l'integrazione lavorativa dei tossicodipendenti non è a due ma a tre mani, qui c'è l'assessorato al lavoro, qui c'è la sanità e il sociale perché la tossicodipendenza, le dipendenze patologiche, hanno già un impianto e una copertura sanitaria e la parte di integrazione al lavoro, di inserimento lavorativo è la parte più grossa dove interviene il sociale, cioè le dipendenze sono al 100% a carico del servizio sanitario. Ma quando parliamo di lavoro c'è anche l'integrazione sociale e nello stesso tempo c'è la parte di assessorato al lavoro ... quindi è un incontro di tre settori. [ Assessore Regionale]*

Inoltre bisogna considerare che

*quello dei tossicodipendenti è un target tutto sommato "facile", perché c'è una rete costituita e integrata che non c'è in altri settori ... perché la sanità per gestire le dipendenze ha fatto un grosso percorso di integrazione, soprattutto grazie anche all'integrazione tra pubblico e privato. Nelle dipendenze patologiche il percorso di integrazione tra pubblico e privato è fortissimo e storico. [ Assessore Regionale]*

Nonostante questa prassi consolidata emergono forti criticità soprattutto in merito alla parte di reinserimento sociale

*quando arriva il sociale nell'inserimento lavorativo vuol dire che arriva difficilmente coordinato a livello territoriale, perché il lavoro, le possibilità di*

*lavoro e l'accudimento sociale è delegato agli enti locali e al territorio; per le possibilità di accoglienza, si riscontrano diverse difficoltà, da un lato c'è la fragilità dei servizi sociali territoriali, che sono comunque più fragili dei servizi sanitari, perché ... i diritti sociali non sono esigibili.* [ Assessore Regionale]

Tornando al tema del coordinamento territoriale, obiettivo della regione è dunque quello di migliorare, sul tema svantaggio, le prestazioni dei servizi per l'impiego dislocati sui territori anche se

*di fatto non funzionano come uno strumento di percorsi di inserimento rispetto a questo settore ... le vere difficoltà si incontrano con gli svantaggi gravissimi, tipo le persone di strada, che non hanno riferimenti e che ... provengono proprio dal sociale che è in un momento di crisi e che ha poche risorse.*

[ Assessore Regionale]

In ogni caso a livello regionale ci sono tante buone prassi, nessuno finora ci ha messo lo sguardo per bene. [ Assessore Regionale]

Emerge inoltre il fatto che la regione Emilia Romagna ha, più di altre regioni, applicato la L. 328, legge quadro sui servizi

*però è stata applicata abbastanza per quel che riguarda la programmazione territoriale, l'integrazione pubblico-privato, la partecipazione, ma niente si è fatto su quello che dice la 328 rispetto ai livelli di diritti sociali e rispetto a livelli di prestazioni sociali.* [ Assessore Regionale]

Quest'ultimo aspetto ci conduce ad approfondire il discorso delle politiche locali di welfare e della loro articolazione sui territori nonché il delicato tema dell'integrazione tra servizi oltre che tra politiche. Ancora una volta emerge infatti la necessità di intervenire sulla dimensione sociale e relazionale delle fasce di persone svantaggiate, ripensando i percorsi di accompagnamento al lavoro in integrazione con i servizi di welfare, prevedendo risorse dedicate e attivando una adeguata rete di supporto e di sostegno come rinforzo a tutto il tema lavorativo e occupazionale.

*Quindi questi due piani non possono essere separati evidentemente ... le politiche comunitarie agiscono il principio di attivazione più sul versante lavoro della serie: io ti riconosco ... se tu non solo ti attivi ma con la tua associazione devi essere anche in grado di crearti spazi di socialità. Questo può valere solo per chi ce la può fare; per quelli che non ce la fanno ... si impegnano, cercano di fare tutto il possibile e non ce la fanno per difficoltà personali .. cosa succede? A questa domanda io non ho visto delle risposte al momento.*

[ Rappresentante Terzo Settore]

Quando parliamo di integrazione tra politiche ci avviciniamo inevitabilmente al tema della rete e della *governance* territoriale delle politiche di inclusione e al tema della definizione delle competenze dei diversi attori e servizi coinvolti,

*quando parliamo di reti ci sono fundamentalmente due modi di fare rete: una è la rete informale che si può sviluppare intorno alla persona, facilmente si tratta di soggetti del terzo settore che comunque hanno una relazione con l'istituzione pubblica, fanno per conto dell'istituzione pubblica alcune cose e hanno intorno una rete di volontari ... ma anche il servizio sociale professionale dovrebbe recuperare uno dei pezzi della pratica di rete che era il lavoro di comunità che negli ultimi anni è stato dimenticato e il lavoro sul caso era diventato il modo di lavorare dell'assistente sociale. Ciò non vuol dire che si avvalessse della rete, cioè che andasse a cercare di capire quali erano le risorse della comunità, del territorio, a sostegno del caso, ma non veniva fatto l'altro lavoro che era quello di andare a promuovere e a fare manutenzione delle reti sulla comunità che non nascono mica spontaneamente; occorre creare occasioni di incontro, possibilità di collaborazioni. [ Referente Ufficio di Piano]*

Occorre dunque

*creare un senso di comunità, pensare sul territorio, devi lavorare sempre a 360 gradi per far scattare dei sensi di appartenenza e qui c'è tutto il filone del lavoro di comunità su cui stanno ri-ragionando adesso gli operatori sociali perciò l'inserimento lavorativo ha bisogno del resto e viceversa il resto ha bisogno dell'inserimento lavorativo passando dalla riscoperta del lavoro di comunità. [ Referente Ufficio di Piano]*

Inoltre, a parere degli intervistati, quando parliamo di reti solidali e di integrazione tra servizi parliamo di un vero e proprio *servizio di comunità*,

*si tratta di rinsaldare le istituzioni e il rapporto tra istituzioni e soggetti del terzo settore ... quando si parla di welfare comunitario si fa riferimento al tenere insieme i lavori delle istituzioni e le risorse comunitarie che non sono rappresentate solo dal terzo settore ... ma sono anche le relazioni che tu stabilisci, la creazione di relazioni su un determinato territorio anche molto informali ... welfare comunitario è proprio questa capacità di vedere che hai delle risorse complessive, che possono essere il vicinato che è il più informale possibile, però possono essere anche la piccola associazione culturale, ecc ... [ Docente di Scienze Politiche]*

Se da una parte si parla quindi di *welfare societario*, ad indicare l'importanza che le risorse comunitarie rivestono all'interno della società, dall'altra emerge la necessità di regolamentare le azioni dei diversi attori presenti sul territorio così come di coordinare tutte le potenziali risorse. Come già riscontrato per Valencia, dove abbiamo rilevato un'esperienza più di "unione" tra enti (Red Araña) e non un vero e proprio patto, anche per il territorio bolognese non troviamo esperienze già collaudate o avviate di costruzione e definizione di patti per l'inclusione. Emergono però dei primi tentativi nati all'interno dei tavoli interistituzionali dei Piani di Zona, previsti proprio dalla legge 328, che ci forniscono buoni spunti di riflessione circa i contenuti dei patti stessi e in merito alle dinamiche territoriali:

*c'è un accenno al patto del lavoro, istituito all'interno del tavolo per il lavoro che è uno spazio proprio di livello, sia interistituzionale, cioè di servizi diversi ma che mette insieme anche diversi attori quali il sindacato, le associazioni di categoria, le forze produttive. E' però complicata la definizione del patto territoriale, perché dipende dai contenuti che si vogliono dare al patto. Se è un patto per l'inclusione dei soggetti svantaggiati è una cosa se è un patto per lo sviluppo per il lavoro è un'altra e gli attori che ci devono essere sono diversi e questa ambiguità permane. Se è in generale un patto territoriale per il lavoro, è un livello che richiede attori e interventi diversi e che magari ha al suo interno una sensibilità non sull'inclusione, se noi parliamo di un patto per l'inclusione la situazione è ancora più complessa nel senso che è un livello che in realtà dovrebbe tenere dentro le competenze e i livelli istituzionali che riguardano il lavoro o comunque le attività produttive tenendole dentro solo nella logica dell'inclusione. Diventa quindi complesso a livello di governance. Il livello più opportuno per questi ragionamenti è il livello provinciale che è il livello di competenza dei servizi per il lavoro e quindi è lì che andrebbe sviluppato un ragionamento di sviluppo e di responsabilità sociale d'impresa, di valorizzazione di esperienze inclusive che vengono poi diramate a livello territoriale, distrettuale, di unione di comuni. [ Referente Ufficio di Piano]*

Ci si aspetta dunque una linea di *governance* progettata e programmata a livello provinciale (*bottom up*) in modo da aggregare, attorno a dei principi generali, le diversità dei singoli attori presenti al tavolo del lavoro. Altro è la programmazione partecipata che prevede invece il coinvolgimento di tutti, su oggetti specifici, con un approccio *bottom down*.

Rispetto alla dimensione territoriale, nella quale implementare modelli di patti territoriali per l'inclusione, emerge la necessità di ragionare o su una dimensione metropolitana o sull'unione di comuni.

Al di là delle competenze attribuite ad ogni servizio, tutti convengono sul fatto che, per poter potenziare la dimensione sociale dei percorsi di reinserimento,

*occorre una capacità di lavorare insieme, c'è bisogno di operatori dei servizi che hanno fedeltà istituzionali e preparazioni professionali molto diverse tra loro, sia dal punto di vista dei tavoli in cui si costruiscono i progetti, sia dal punto di vista della costruzione delle risposte ai singoli casi. [ Referente Ufficio di Piano]*

La rete va però gestita e non lasciata alla sola "improvvisazione" degli operatori, strutturando

*maggiormente una situazione di governance sul territorio ... diciamo che la rete probabilmente ha il suo punto più debole nel servizio disagio adulto, ... col decentramento di due o tre anni fa, tutte le competenze sono state riportate ai quartieri per rispondere allo scopo che i servizi dovessero essere più possibile vicino ai cittadini ... e il punto più debole è stato questo perché le modalità di accesso alla rete dei servizi di questo tipo di fragilità, e non parliamo dell'ultima fase di fragilità che deriva dalla crisi economica, è una modalità d'accesso che deve essere sicuramente un po' diversa, devi avere più basse soglie (d'accesso), non puoi prendere uno che non sa neanche dove dormire e dirgli ti do appuntamento il 3 aprile alle undici. ... Ovviamente rispetto al tema dell'inserimento lavorativo, l'ipotesi è che ci siano delle abilità e delle possibilità di empowerment anche in questi tipi di soggetti vedi tutto quello che ruota attorno a Piazza Grande. [ Docente di Scienze Politiche]*

In generale quindi si evidenzia la necessità di un'integrazione tra le diverse politiche a livello macro perché, sebbene possa esserci intesa e capacità di condivisione e collaborazione tra operatori e servizi nel lavoro quotidiano,

*a monte ci deve essere un chiaro indirizzo politico ... creare dei protocolli che si traducano nella realtà (perché adesso sono carta morta). In questi anni sempre più si sta facendo la programmazione congiunta tra lavoro e sociale e questa dovrebbe essere molto più consolidata a partire dal livello provinciale fino ai livelli distrettuali perché, in questo momento, per fare un esempio molto basilare, il nostro servizio sociale ha un ottimo rapporto con il centro per l'impiego, realmente, ci sono telefonate, c'è una conoscenza, c'è un enorme*

*disponibilità del centro per l'impiego .... non è regolamentato e non è chiara la struttura che deve avere questa collaborazione. [ Referente Ufficio di Piano]*

D'altra parte, per riuscire a fornire agli utenti una risposta il più possibile "globale", relativamente ai complessi bisogni che la persona porta, nei comuni si sta cercando di riaprire gli sportelli per il lavoro. Si tratta di un progetto che era nato anni fa e che vedeva coinvolti i servizi per il lavoro e i servizi socio sanitari. Il modello al quale si ispirano va nella direzione del

*lavoro congiunto che vuol dire proprio sviluppare assieme delle progettualità sui casi ... purtroppo le risorse provenivano dal fondo sociale europeo quindi i requisiti per la presa in carico erano molto rigidi e i soggetti presi in carico sono stati un numero limitato. Però questa sperimentazione ha funzionato e noi vorremmo proseguirla. [ Referente Ufficio di Piano]*

Passiamo ora ad analizzare quanto è emerso dall'analisi di sfondo circa la valutazione che gli intervistati hanno fatto sulle attuali politiche attive del lavoro e, più in generale, del concetto di attivazione insito nelle stesse. Si delineano chiaramente due atteggiamenti: da una parte emerge una visione più propriamente politica e macro per la quale le politiche attive sono ritenute *vincenti* perché scongiurano il rischio di *fare solo dell'assistenza*:

*adesso abbiamo tutto il grande problema della crisi e degli ammortizzatori sociali e ... le politiche attive danno un'opportunità , tu hai l'ammortizzatore e ti viene detto se vuoi puoi fare dei corsi ... [ Assessore Regionale]*

Viene però riconosciuto il bisogno di inserire il reddito minimo di inserimento, previsto anche in Italia ma non applicato *per mancanza di risorse*. Questa mancanza colpisce i soggetti più deboli:

*abbiamo gli ammortizzatori, per chi non ce l'ha abbiamo la disoccupazione, ma per le situazioni intermedie non abbiamo strumenti, l'obiettivo sarebbe avere il reddito di cittadinanza, perché con il reddito minimo di inserimento tu dai una risorsa e chiedi per quella risorsa un progetto, cioè tu non dai soldi senza un progetto del soggetto e cioè senza una partecipazione attiva.*

[ Assessore Regionale]

Dall'altra parte, c'è chi invece evidenzia maggiormente il rischio di parlare di attivazione senza regolamentare i meccanismi di sostegno:

*quando parliamo di politiche attive ci sono due aspetti: da una parte il welfare, con l'aumentare dei servizi, ha condotto a una certa passività, dall'altra il MdL*



*ha esaltato il fatto che il welfare costava troppo; si è pensato di risolvere il problema dando libertà al mercato e la colpa alla passività; oggi l'attenzione si è spostata sui soggetti ma passività e attivazione devono stare insieme. Non c'è politica passiva senza politica attiva e viceversa, devono essere coordinate e guardare al soggetto come un soggetto complesso. [ Docente di Sociologia del lavoro]*

Le politiche devono quindi da un lato orientare e stimolare gli elementi di inserimento del soggetto coinvolto, dall'altro devono tener conto che esistono persone che non sono in grado di utilizzare alcune opportunità e gli strumenti previsti. A parere degli intervistati e coerentemente con quanto la ricerca stessa intende evidenziare, occorre un "mix" di orientamenti

*che non significa solo dare al terzo settore i servizi per ridurre i costi. Il quadro sociale è complesso. [ Rappresentante Terzo Settore]*

Molti sono infatti i rischi che vengono evidenziati se si segue un approccio "attivante" se non si prende in considerazione tale complessità: *in che percorso formativo li fai andare che tanto dopo non c'è posto. Il problema del lavoro è gravissimo.*

Emerge infatti il problema dell'inattività prolungata soprattutto per coloro che noi definiamo fasce deboli tradizionali. In ogni caso viene sottolineato come

*la provincia di Bologna stia agendo per il miglioramento delle azioni; la intrapresa è un po' in bilico tra un concetto di attivazione un po' più anglosassone "workfaristico" e quello, europeo di attivazione ... dovrebbe scattare in qualche modo un miglioramento che sia visibile e che metta la persone in condizione di proporsi ad un'offerta lavoro. Cosa che se pensiamo alle fasce deboli, e in particolare persone con problemi di dipendenza, non è sempre possibile. [ Rappresentante Terzo Settore]*

Ancora una volta, dunque, l'approccio dell'attivazione viene ritenuto critico di fronte a persone che non sono "occupabili" e che richiederebbero un intervento di spesa sociale su altri ambiti, confermando in tal modo la necessità di ripensare un modello misto di politiche attive e passive:

*se vogliamo fare una valutazione meno ragionieristica ... è opportuno costruire dei percorsi prolungati per persone che non sempre possono attivarsi, anche se l'obiettivo delle politiche è quello di migliorare i livelli di occupabilità in modo tale da rendere tali soggetti autonomi. Occorre quindi*

*prevedere delle coperture economiche, in alcuni casi sotto forma di sussidi; bisogna però fare i conti con i bilanci europei. Se si fa affidamento sulle risorse dei servizi di welfare vi sono progressive e drastiche riduzioni anche in mancanza di una riforma sul reddito minimo garantito ... si adottano misure che stanno dentro al discorso del principio di attivazione ma che non sono misure ... sono condizionate dal fatto che la persona si attivi... Questo è un punto. .. per cui vediamo un'applicazione molto problematica che lascia aperta tutta una serie di problemi insoluti, come i problemi anche giuridici, rispetto ai percorsi prolungati con le persone; questo presuppone appunto che si ritengano utili, non diseconomici ed efficaci, nel tempo, rispetto ai fini di un possibile affrancamento quando questo è un risultato raggiungibile.*

[ Rappresentante Terzo Settore]

All'interno di un più generale discorso critico sull'attivazione l'analisi di sfondo fin qui riportata, sottolinea l'importanza di ragionare per sotto obiettivi e non necessariamente in termini di occupabilità laddove questo scopo non sia facilmente raggiungibile. Emerge con chiarezza come i fattori "relazione" e "tempo" siano elementi centrali per poter costruire un efficace accompagnamento e sostegno alle fasce deboli tradizionali. Occorre, inoltre, accettare di farsi carico anche di coloro che non sono in grado di attivarsi e che forse non riusciranno mai ad intraprendere un percorso di autonomia così come viene inteso dalle linee europee. D'altra parte guardare (e mirare) ai risultati parziali significa anche adeguare i percorsi al difficile momento socio economico, per cui anche ottenere un lavoro a tempo determinato o stagionale assume, all'interno di un percorso di reinserimento socio lavorativo, un valore importante,

*rispetto ai percorsi di accompagnamento soprattutto delle fasce deboli, non è che dopo tre mesi tu li lanci e loro vanno liberamente; è una illusione oppure è una latente azione (punitiva?)... un principio di attivazione strutturato in questi termini ... significa che tu escludi tutti quelli che hanno bisogno del welfare. Se tu metti a disposizione risorse solo per quelli che si attivano e ce la fanno, vuol dire che, dietro a un principio che sembrerebbe essere sacrosanto, uscire dall'assistenzialismo e dare alle persone "gambe", si palesa un rischio evidente. [ Rappresentante Terzo Settore]*

In generale quindi possiamo affermare che la valutazione delle politiche attive del lavoro

*non è certo delle migliori, tenendo conto del cambiamento che c'è stato in questi anni nel mercato del lavoro a livello locale; ... i servizi non sono stati in grado, anche per una mancanza di risorse, di cambiare in base al cambiamento del tessuto del mercato del lavoro e quindi purtroppo, guardando agli obiettivi di finalizzazione, di occupazione dell'inserimento lavorativo, in questi anni non si sono stati grandi risultati; se invece vogliamo parlare di altri obiettivi che non sono quelli dell'occupazione, in realtà ci sono esperienze molto belle, però appunto è difficile valutare quanto siano i servizi ad essere inadeguati o quanto sia il mercato del lavoro che crea completamente un blocco nei nostri territori. [ Referente Ufficio di Piano]*

Guardando quindi a obiettivi intermedi di “percorso”, molte delle esperienze riportate sono comunque ritenute valide laddove gli attori riescono a lavorare in integrazione:

*in realtà vediamo che, quando c'è una buona integrazione, un buon lavoro sulla persona da un lato e una buona conoscenza dei contesti produttivi, si possono creare delle belle sinergie, però ci vuole un lavoro molto approfondito, cioè ci vuole un'ottima conoscenza della persona, delle sue capacità, delle sue risorse, delle sue competenze delle sue inclinazioni da un lato e dall'altro una buona conoscenza non solo del settore produttivo ma proprio del clima aziendale ed è questo quello che abbiamo visto dare maggiori successi nelle esperienze dei progetti seguiti, promossi da noi nei Piani di Zona. [ Referente Ufficio di Piano]*

Sebbene la conoscenza del territorio bolognese fosse per noi maggiore rispetto al contesto valenciano, è stato comunque chiesto agli intervistati quali fossero le azioni ed i progetti di inserimento lavorativo presenti sul territorio che, a loro parere, presentassero degli elementi innovativi. In particolare l'analisi di sfondo su questi aspetti mira ad individuare quali azioni prestano maggiore attenzione alla dimensione sociale e all'accompagnamento nel mondo del lavoro ordinario. Per questa ragione non si sono presi in considerazione e non si sono approfonditi tutti gli strumenti “in uso”. D'altronde, dalla documentazione raccolta e dalle stesse interviste, emerge come le fasce deboli da noi prese in considerazione rientrino quasi esclusivamente in percorsi protetti, gestiti dai servizi in collaborazione con gli attori del terzo settore. Anche in questo caso, per percorsi protetti si intendono progetti di esperienze formative e lavorative o in borsa lavoro o in tirocinio, all'interno dei quali la persona si

sperimenta, recupera le sua abilità di base per poi poter approdare ad un lavoro autonomo e stabile. Abbiamo già detto come, anche per il contesto valenciano, oggi più che mai, è molto difficile riuscire a trovare un lavoro proprio e, soprattutto, mantenerlo. Quindi ciò che si registra è un utilizzo improprio degli strumenti transitori, siano essi borse lavoro in contesti *profit* o in cooperative sociali. Ciò che si sta tentando di migliorare negli ultimi anni riguarda invece l'utilizzo dei percorsi individualizzati (diversamente definiti nella nostra ipotesi di ricerca, percorsi integrati):

*il tentativo di portare avanti dei percorsi individualizzati sul territorio di Bologna viene fatto prevalentemente con i percorsi di transizione che adesso poi vengono gestiti con la forma del tirocinio .. che è l'unico strumento praticabile al momento; ... va molto personalizzato il ragionamento e anche la valutazione delle tecniche da utilizzare nel processo di inserimento ... in alcuni casi un supporto, un accompagnamento continuativo nel tempo che rispetta un processo graduale mette la persona in condizioni non solo di migliorare la propria occupabilità, ma anche gli aspetti personali, sociali, relazionali, ecco non dico che abbiamo avuto esiti clamorosi come ad esempio persone che sono andate a lavorare a tempo indeterminato e dopo hanno risolto la loro esistenza però dei risultati quanto meno con l'assunzione a tempo determinato oppure di passaggi con delle forme di lavoro altre, ne abbiamo avute diverse, ed è per questo che noi insistiamo su questo versante anche su un concetto di processo di inclusione lavorativa e sociale che non è solo riconducibile al lavoro. [ Rappresentante Terzo Settore]*

Per ciò che riguarda dunque l'ambito delle azioni

*c'è tutto il repertorio delle azioni che vanno dalla fase orientativa, conoscitiva della persona, al bilancio di competenza [...] l'inserimento in contesti che si prestano ad una valutazione [...] attraverso appunto forme di diverso ordine e grado, di tipo formativo, lavorativo, esponenziale , pre-assuntivo , quindi già di inserimento lavorativo mirato, infatti stiamo parlando di corsi di formazione, percorsi di transizione, tirocini formativi, per arrivare a transizioni sui contesti aziendali no profit che non sono solo quelli della cooperazione sociale di tipo b. Dentro si possono mettere anche percorsi di creazione di impresa, di auto imprenditorialità. [ Rappresentante Terzo Settore]*

Di seguito riportiamo quanto emerso dalle interviste circa le azioni e le progettazioni più specifiche. Alcune di queste verranno poi approfondite, come già anticipato, nel corso delle analisi di caso nella seconda parte della ricerca. Con il progetto del

centro risorse distrettuale, il protocollo GUP e lo Sportello Lavoro, completeremo il quadro delle azioni sviluppate sul territorio bolognese. Concluderemo l'analisi di sfondo riportando quanto emerge circa i bisogni scoperti e i possibili scenari, anche per ciò che riguarda il contesto bolognese.

Tra le progettazioni ritenute maggiormente innovative emerge quella del centro risorse, realizzato dall'Ufficio di Piano Distretto Pianura Est insieme a Csapsa. Il centro ha l'obiettivo di contattare le aziende del territorio per verificarne la disponibilità ad accogliere persone in tirocinio. Viene rilevata come azione di sistema perché è aperto ai servizi socio sanitari e alle progettazioni che si occupano di accompagnamento al lavoro presenti sul territorio. Il target a cui si rivolge è quello delle fasce svantaggiate di nostro interesse anche se, negli ultimi anni, il distretto est ha improntato una serie di azioni "anti crisi" a causa della perdita del lavoro, dell'emergenza sfratti e dell'aumento di nuclei famigliari che si rivolgono ai servizi, ampliando in tal modo il ventaglio dei propri utenti e ricomprendendo quelle da noi definite nuove fasce deboli.

*Il centro risorse per noi è un progetto molto importante perché in realtà tiene insieme un po' tutti gli altri progetti. Ha l'obiettivo di far incontrare il bisogno delle persone e dei servizi ma ovviamente in primo luogo dei beneficiari a partire dalle loro competenze e capacità, trovando l'azienda giusta a cui affidarli; quindi da un lato c'è un'ottimizzazione delle risorse, nel senso che non più ogni servizio cerca autonomamente la sua postazione ma si uniscono le forze e si fa per tutti, e, soprattutto si mettono in campo competenze di mediazione tra servizi e imprese. Si tratta di competenze e professionalità che agiscono proprio su questo punto di snodo. È una attività che porta via molto tempo e se fatta bene è estremamente impegnativa, però fatta in questo modo centralizzato ... ricade su tutti i servizi del territorio, è un vero investimento ... vengono individuate le aziende più collaborative, i contesti più adatti ai diversi profili di persone da inserire perché ogni profilo sappiamo bene ha bisogni diversi. [ Referente Ufficio di Piano]*

Il Centro risorse distrettuale (d'ora in avanti CRD) rappresenta un vantaggio e una risorsa non solo per i servizi e per i beneficiari ma per le stesse aziende:

*le imprese rispondono positivamente anche se alcune volte faticano a capire di cosa stiamo parlando, come dire un servizio nuovo che viene mutuato da un servizio che a Bologna C.S.A.P.S.A. fa da diverso tempo ... le aziende hanno veramente bisogno di avere qualche persona esperta che sappia parlare il loro*

*linguaggio e che le orienti e faccia capire che tipo di progettualità si sta parlando, quindi per le aziende è molto importante; mentre per i servizi soprattutto per il Ser.T e la salute mentale, quindi per quei servizi dove non ci sono delle competenze specifiche sull'inserimento lavorativo, avere questo supporto è stato molto importante. Siamo molto soddisfatti e riteniamo che sarà un ottimo strumento per riconoscere, nell'ottica della responsabilità sociale d'impresa, quali sono le aziende più collaborative del nostro territorio proprio a partire da quanto sono state disponibili a ospitare questi percorsi nel tempo. [ Referente Ufficio di Piano]*

Un'altra progettazione che si pone come risposta più sistemica è il così detto protocollo GUP, approfondito successivamente nell'analisi dei casi. Si tratta di un vero e proprio

*protocollo che nasce anche con l'idea di aprire un confronto dal punto di vista culturale ma anche dal punto di vista delle pratiche, delle relazioni e dei rapporti tra servizi. È uno strumento che consente di condividere insieme eventualmente difficoltà, disagi, criticità. [ Referente ASL]*

L'accordo vede coinvolti da una parte

*i servizi di salute mentale e i servizi per le dipendenze, che comunque devono sostenere la persona anche nella ricerca e nel reperimento di un lavoro e che incontrano difficoltà all'esterno, dall'altra i servizi del centro per l'impiego che spesso si vedono arrivare persone che manifestano comportamenti, problemi, criticità tali che diventano, per la loro competenza, poco gestibili. [ Referente ASL]*

Il Gup nasce all'interno del "gruppo di lavoro allargato" costituito negli ultimi anni dal Dipartimento di salute mentale e che vede coinvolti sia operatori dei Ser.T. sia operatori del CSM.

Sebbene non riguardi in maniera specifica il nostro target, vale la pena soffermarsi sulle azioni sviluppate nell'ultimo periodo dal CSM per l'accompagnamento al lavoro di pazienti psichiatrici. Si tratta di percorsi innovativi di accompagnamento come ad esempio l'IPS, al momento dell'intervista impiegato in via sperimentale.

Per quanto questa prima fase abbia carattere più esplorativo, ci soffermiamo sullo strumento IPS per due ragioni in particolare:

1. è a nostro parere uno strumento che presenta degli elementi innovativi in termini di accompagnamento al lavoro di persone svantaggiate;

2. su Bologna viene sperimentato solo con utenza psichiatrica e volutamente non con persone con problemi di dipendenza da sostanze psicotrope, e questo fatto ci incuriosisce.

Innanzitutto va sottolineato che

*l'I.P.S. giova del fatto che non chiede nulla al mercato del lavoro; alla persona si danno due possibilità: non svelare la propria identità di utente o svelare la propria identità di paziente psichiatrico, quindi la persona si presenta come cittadino e supportato sullo sfondo da un operatore del servizio forse molto più di quanto non accada nei percorsi di formazione, transizione al lavoro classici e tradizionali. Per questa ragione c'è un maggiore supporto psicologico, educativo "dall'esterno" ma non c'è un contatto diretto con l'impresa da parte dell'operatore e del servizio ma tutto il rapporto di contatto, colloquio, curriculum, tutti i rapporti di ricerca del lavoro vengono mantenuti e gestiti direttamente dalla persona come un cittadino qualsiasi, ciò significa che il soggetto si confronta con il mercato con quello che il mercato è, con quello che il mercato offre e senza nessun lavoro di sensibilizzazione nei confronti delle imprese a meno che non sia l'utente stesso a chiedere di "svelare" la propria condizione ed essere supportato; solo a quel punto l'I.P.S. prevede che ci possa essere anche un ruolo di mediazione dell'operatore tra la persona e l'impresa. [ Referente ASL]*

Vengono riportate alcune delle motivazioni che escludono l'utilizzo dell'IPS per il target di nostro interesse; infatti, a parere degli intervistati

*il 75% delle persone seguite dal Ser.T. lavora, quindi noi ci occupiamo del 25% che è una percentuale molto più alta di quello che solitamente si ha con i pazienti che hanno problematiche di salute mentale, per cui la percentuale dei disoccupati è molto più alta ... [ Referente ASL]*

Inoltre, a queste ragioni si aggiunge il fatto che

*un tossicodipendente ha quelle abilità, quelle competenze utili alla ricerca attiva del lavoro e quindi non richiede così lo stesso tipo di supporto che richiederebbe invece una persona con un disagio psichico grave, perché la nostra idea è che una persona con problemi di "sola" dipendenza (quindi non in doppia diagnosi), una volta che non è più condizionata fortemente dalla sostanza e quindi non è in uno stato di forte dipendenza poi può essere in grado di manifestare un livello di capacità e competenze soprattutto se in passato ha lavorato, ha trovato lavoro secondo noi è in grado di farlo e farlo*

*con una certa abilità, con una certa competenza, non ha bisogno di essere supportato da parte del servizio; invece una persona con problemi di psicosi, di schizofrenia, ha purtroppo dei problemi di insicurezza, dei problemi legati all'autostima, legati alle strategie di gestione dello stress, della fatica, delle ansie, delle paure, strategie che deve mettere in atto per autosupportarsi e gestire quel tipo di percorso che richiede un lavoro dal punto di vista riabilitativo, di mediazione relazionale molto forte. [ Referente ASL]*

L'I.P.S. interviene partendo dal presupposto non di una negazione del disagio, come potrebbe apparire, ma cerca risposte diverse che riconoscano fiducia alla persona agendo anche sul contesto ma sempre attraverso il sostegno alla persona e mai direttamente. L'operatore è sempre presente e affianca il *paziente*, con un approccio socio educativo e psicologico, per tutto il percorso. Mentre, nel caso di *pazienti* tossicodipendenti, la valutazione è che il sostegno di cui necessitano per la ricerca attiva del lavoro dovrebbe essere in qualche modo più "blando" e si debba dunque tradurre in termini di passaggio di informazioni e indicazioni concrete, costruzione del CV, gestione del processo di selezione. Gli strumenti potrebbero essere i colloqui motivazionali che hanno l'obiettivo di verificare la reale motivazione della persona ad intraprendere una ricerca del lavoro e testare il senso di responsabilità e le capacità della persona.

Sono proprio queste le azioni che in effetti svolge un'altra progettazione da noi rilevata sul territorio bolognese. Si tratta dello sportello lavoro interno al Ser.T. di San Giovanni in Persiceto che si occupa di accompagnamento al lavoro "ordinario" per coloro, seguiti e in carico al servizio, che hanno però qualche risorsa in più che consente l'apertura al mercato e alla ricerca autonoma. Il servizio è gestito dalla cooperativa La Carovana, rappresenta un esempio di affiancamento base alla ricerca attiva come meglio diremo nell'approfondimento del caso.

Per concludere la parte relativa alle azioni e alle progettazioni riportiamo, come fatto già per il contesto valenciano, una sorta di elenco/sintesi delle azioni rilevate:

- prevalgono le esperienze in transizione sotto forma di tirocinio. Le recenti normative infatti non consentono più per tutti i target l'utilizzo delle borse lavoro ma, sebbene con maggiori restrizioni rispetto al passato, si utilizza il tirocinio per l'inserimento in contesti *profit* e, in particolare nelle cooperative sociali di tipo b che, ad oggi, rappresentano la realtà più accogliente in Italia proprio per gli obiettivi che si pone;



- in generale si lavora sull'accompagnamento al lavoro, anche ordinario, con azioni di orientamento, bilancio di competenze ecc; per ciò che riguarda l'accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro diverse sono state le esperienze innovative rilevate, sebbene alcune non riguardino nello specifico il target di nostro interesse: l'I.P.S., per il CSM, lo Sportello Lavoro, per il Ser.T.;
- tra gli altri strumenti a volte si lavora per il sostegno all'autoimprenditorialità.

A conclusione dell'analisi delle azioni messe in atto, possiamo affermare che, in via generale e per ciò che riguarda il target da noi privilegiato, prevalgono esperienze nei singoli servizi che dipendono molto dalla volontarietà e dalle competenze degli educatori presenti. In genere si utilizzano accompagnamenti in situazioni protette anche se ormai da una parte questo strumento è utilizzato per coloro che non hanno caratteristiche tali per cui si "tentano" percorsi di accompagnamento nel MdL ordinario, dall'altra parte a volte si utilizzano proprio per sopperire alla mancanza di lavoro e coinvolgono persone con una certa compromissione con le sostanze. L'ambiguità delle "borse lavoro" sta proprio in questo punto, considerate ormai strumento "prezioso" vengono erogate con l'accordo di non utilizzare sostanze durante l'esperienza lavorativa. L'aspetto positivo è che rimane uno strumento che consente un forte collegamento con il percorso di cura e riabilitazione e in generale è ritenuto utile

*perché risponde agli obiettivi di riqualificazione professionale importante in questo momento di riattivazione, parliamo di persone che rimangono disoccupate per anni ... per cui l'attivazione di per sé è fondamentale; facciamo tirocini con mansioni diverse e stiamo attenti che non sia lavoro e basta perché sappiamo bene che il tirocinio spesso è questo, lavoro camuffato. [ Rappresentante Terzo Settore]*

Data la crescente percentuale di disoccupazione giovanile i tirocini vengono oggi molto utilizzati anche per il target giovani come ad esempio accade nel distretto Pianura Est,

*con il progetto lavoro e sapere che ha appunto una finalità non esclusivamente anzi non prioritariamente di inserimento occupazionale ma di orientamento e avvicinamento al mercato del lavoro per quella categoria di giovani che vive una situazione di disagio sociale, che ha alle spalle un'esperienza di abbandono scolastico e senza alcun tipo di formazione alle spalle, insomma non attiva. [ Referente Ufficio di Piano]*

Ritorna dunque il tema della collaborazione tra servizi e il tema del coordinamento delle azioni sui territori, aspetti che verranno anche evidenziati tra i nodi critici successivamente:

*le azioni vanno su due livelli, da un lato vi sono le azioni di sistema e dall'altro le singole progettualità. In questi anni abbiamo cercato di agire su tutti e due i livelli, come azioni di sistema cercando proprio di partire ancora prima dalla governance, quindi cercare una piena integrazione tra i servizi sociali, socio-sanitari e servizi per il lavoro; questo lo facciamo attraverso il tavolo interistituzionale per il lavoro e una prassi di lavoro consolidata tra servizi che lavorano insieme. [ Referente Ufficio di Piano]*

Viene messo altresì in evidenza il ruolo fondamentale agito dalla cooperazione sociale:

*In questi anni, come governance e sistema, abbiamo molto promosso la cooperazione sociale di tipo B come soggetto principe che ha la capacità di assorbire e valorizzare questo tipo di persone in situazione di disagio. La cooperazione sul nostro territorio riteniamo sia molto virtuosa nel senso che ha una forte capacità imprenditoriale e di qualità nei servizi quindi non c'è una logica del "diamo da lavorare alla cooperazione perché è semplicemente uno spazio in cui delle persone vengono parcheggiate" ma è un'azienda in grado di dare dei servizi agli enti pubblici, di qualità e che ha in più, come valore aggiunto, una dimensione di accoglienza e di inclusione. [ Referente Ufficio di Piano]*

Ad ogni modo, la parte di indagine relativa in particolare al tema azioni ha reso possibile una fotografia del contesto in merito anche agli aspetti di organizzazione territoriale sul tema inclusione e relativamente alle competenze dei servizi. Di seguito riportiamo alcune delle interviste maggiormente significative. Ciò che si evidenzia è una eccessiva frammentazione delle risposte, salvo alcune esperienze innovative riscontrate più facilmente in una dimensione distrettuale. Le competenze dei servizi appaiono chiare quando occorre seguire il progetto della persona presa in carico, i servizi socio sanitari si occupano della cura del disagio, i servizi per il lavoro della ricerca attiva del lavoro; ma nella realtà delineano zone lacunose quasi "di non intervento" nel momento in cui la persona "presa in carico" vuole o è considerata idonea a cercare lavoro. Questo segmento di "presa in carico", dal disagio all'agio, dall'inattività all'attività, dal *sto bene ma non abbastanza*, sembra la terra di nessuno!

*Ognuno ha un proprio ruolo e le proprie competenze, sia per ciò che riguarda gli enti e i servizi, sia per gli operatori. Ad esempio, chi si occupa del disagio psichico sono gli operatori di salute mentale, chi si occupa del lavoro, di ricerca attiva del lavoro, dei rapporti con le imprese sono invece gli operatori dei centri per l'impiego della provincia ... ma quando la persona non chiede di essere curata ma chiede un lavoro, anche se è una persona con difficoltà e problemi, bisogna dare una risposta di tipo lavorativo, non trasformare la richiesta di tipo lavorativo in una risposta di tipo riabilitativo, una risposta di cura ... la capacità di poter distinguere, discriminare, di riuscire a rispondere in maniera più chiara, sta anche nel fatto che i due servizi o i due contesti, con i quali la persona si confronta, dialoghino tra loro.*

*Stiamo parlando della presa in carico da parte del servizio curante ma questo non esclude la possibilità che la persona faccia dei percorsi di inserimento e di formazione al lavoro all'interno di un centro per l'impiego; mentre prima la persona che si rivolgeva in autonomia al centro per l'impiego non riceveva risposta e veniva mandata al servizio sanitario, con una forma quasi di automatismo ... ora invece viene tenuta la presa in carico da parte del servizio per il lavoro ma con un supporto e la collaborazione del servizio di cura. I percorsi possono essere di vario tipo [...], per cui se il servizio curante dice che dal punto di vista sintomatologico, diagnostico e clinico la persona è in condizione di lavorare e che quindi può sviluppare dei percorsi di tipo lavorativo, c'è la massima fiducia da parte dei colleghi del centro per l'impiego di andare in quella direzione lì. In tal modo, rispetto al passato, si aggiunge un elemento positivo e costruttivo. Prima magari ci potevano essere forti elementi di dubbio, perplessità da parte dei servizi; di fronte al dubbio e alle perplessità e seguendo un po' un principio di precauzione si preferiva andare ad un livello più basso, si preferiva non fare, piuttosto che fare rischiando. Questa cosa comporta che si eliminano gli elementi di pregiudizio e gli ostacoli mettendo la persona svantaggiata nelle condizioni di potersi cimentare con le realtà lavorative al meglio delle possibilità, al meglio delle opportunità, magari tenendo conto dei limiti, delle disabilità ... mettendo in atto dei percorsi di facilitazione che però consentono alla persona di "camminare", di procedere al meglio, utilizzando i propri mezzi, ovvero muovendosi in autonomia.*

[ Referente ASL ]

D'altronde e coerentemente con quanto rilevato fino ad ora, negli ultimi anni i servizi si sono interrogati molto su come migliorare le proprie risposte in tema di accompagnamento al lavoro. In particolare riportiamo alcune riflessioni del servizio di salute mentale, ASL di Bologna che, come in parte anticipato parlando dell'I.P.S., fa emergere con chiarezza da una parte l'esigenza di modificare l'approccio nel momento della presa in carico degli utenti, cercando di non considerarli solo per i loro aspetti di disagio, dall'altra sperimentando nuovi e innovativi strumenti di accompagnamento al lavoro nel MdL ordinario che consentono maggiormente di intraprendere percorsi di autonomia:

*in quest'ultimo periodo, rispetto all'utenza psichiatrica, si cerca intanto di valutarne a fondo i bisogni formativi, cercando di svincolare un po' il bisogno formativo da quelli che sono gli elementi clinici e diagnostici; la valutazione diagnostica clinica spesso ci porta a vedere la persona fatta di limiti e di difficoltà quindi come necessitante di assistenza, protezione rischiando così di rispondere con interventi che mettono la persona in condizioni di massima passività ... si cerca dunque di partire da quelli che possono essere i bisogni formativi e lavorativi che sono legati più al suo funzionamento sociale, al suo funzionamento lavorativo, al suo funzionamento quindi dal punto di vista complessivo come persona in rapporto all'ambiente in cui vive.*

*L'altra valutazione è stata quella non di predisporre delle risposte "pre-confezionate" ma piuttosto mettere la persona nelle condizioni di intraprendere dei percorsi in autonomia, cercando delle risposte, facendo le scelte in prima persona. Intanto si parte dal riconoscere al soggetto alcuni elementi fondamentali : la fiducia, quindi il riconoscimento della persona come portatrice di abilità, competenze e di un potenziale che può esprimere; l'aspetto motivazionale, cioè se una persona ha una sua motivazione e sceglie e chiede di lavorare e possiede le abilità necessarie per poter conseguire quel tipo di risultato. L'idea è dunque quella che si possa partire dalla ricerca attiva del lavoro, all'interno del mercato del lavoro ordinario; poi se la persona non riesce a raggiungere quel tipo di risultato, si "vagliano" i percorsi alternativi che possono essere forme di transizione e mediazione al lavoro o formazione al lavoro fino ad arrivare addirittura a laboratori protetti, ad attività maggiormente protette. [ Referente ASL]*

A parere degli intervistati, ad oggi, sul territorio bolognese, non si riscontrano esperienze strutturate che seguono *questa logica*, capaci di cambiare sguardo e approccio con l'utente. Le iniziative che vanno in questa direzione, quando presenti, sono isolate e la tendenza è quella di continuare una

*politica attiva del lavoro nella forma tradizionale all'interno della quale si garantiscono i supporti necessari in termini di formazione, di transizione al lavoro, la persona usufruisce di servizi, ha delle risposte predefinite ma con un ruolo ancora di "utilizzatore", di utente di alcuni tipi di progetti, di alcuni tipi di attività; questo per quanto riguarda i disabili e le categorie svantaggiate. Il fatto di riconoscere alla persona fiducia, capacità, competenze credo che avvenga su quelle che sono le esperienze del micro-credito, dove si pensa che la persona possa in autonomia sviluppare un'attività di impresa per poter perseguire un reddito ... per il resto si trovano più delle definizioni di principio che delle pratiche o dei processi avviati. Questo lo dimostrano i principi enunciati a livello europeo laddove affermano che la persona non deve più usufruire di sussidi, di forme di assistenza perché è necessario che la persona si attivi in prima persona, che usufruisca di possibilità, di percorsi che poi la mettono di nuovo in corsa verso il lavoro. Occorre invece prendere atto che quando ci si rivolge alle persone seguite dai servizi, dalla salute mentale o dai Ser.T., automaticamente scatta il meccanismo di tipo protettivo; accade spesso che i servizi che si occupano di collocamento al lavoro (sia pubblici che privati), nel momento in cui capiscono o vengono informati che la persona è un utente con problemi di dipendenza o con problemi di disagio psichico, chiedono un supporto al servizio e orientando la stessa persona a farsi seguire dal servizio di cura. Questo comporta il fatto che immediatamente si creano dei dubbi, delle perplessità e si coltivano dei timori, delle paure che conducono alla richiesta di un supporto e di una mediazione da parte del servizio, quindi ci si comporta come se la persona non fosse meritoria o meritevole di fiducia rispetto alle richieste che fa, quando spesso possono essere richieste congrue, la persona è in grado di fare quello che chiede, ha le abilità, le competenze ma in fondo in fondo non ci si fida e si chiede un aiuto ai servizi. A quel punto il servizio subentra un po' per certificare, un po' per garantire, un po' fa da garante rispetto a quelle che possono essere le abilità della persona ... ci sono ancora tanti limiti e difficoltà, ma più di tipo ideologico e culturale, nel senso che bisogna un po' liberarsi da schemi culturali del*

*passato, da pregiudizi, ma questo è un percorso che non si costruisce soltanto con degli indirizzi e degli orientamenti generali che vengono dalla comunità europea ma sono percorsi che devono essere costruiti insieme attraverso rapporti di collaborazione e di lavoro tra i servizi, sui territori.*

[ Referente ASL]

C'è da dire che, con l'avvento della crisi economico finanziaria, i servizi per l'impiego sono ormai orientati a farsi carico dello svantaggio emergente. D'altronde, gli utenti *che si rivolgono ai centri per l'impiego sono, quasi esclusivamente, persone in difficoltà, quindi persone che manifestano anche in senso lato una condizione di svantaggio.* [ Referente ASL]

Avviandoci alla inclusione e ragionando in termini di nodi critici e bisogni scoperti, emerge come gli stessi servizi coinvolti nella prima fase dell'indagine, considerino le esperienze transitorie come i tirocini, strumenti ormai *abusati* che, in un periodo come questo, rischiano di viziare il mercato del lavoro.

Inoltre, così come riscontrato per Valencia, si evidenzia il problema delle risorse economiche a disposizione unitamente ad una difficoltà di coordinare e fare da regia rispetto ad una progettazione complessiva e strategica degli interventi. Sempre di più oggi si lavora con fondi integrati di provenienza multipla sia dal pubblico (non solo fondi nazionali o locali destinati per esempio ai comuni) sia dal privato (fondazioni di erogazione, donazioni). Si denota una difficoltà dei sistemi di *welfare* che

*incaricano la cooperazione sociale di costruire percorsi di inclusione in termini assuntivi. La richiesta diventa, soprattutto nei confronti della cooperazione sociale di tipo B, di risolvere il problema ... questo crea una grave distorsione.*

[ Rappresentante Terzo Settore]

In particolare su questo aspetto, il principale nodo critico che viene riscontrato è riconducibile ad un limite, *tutto interno al sistema di welfare*, riconducibile all'aspetto assistenziale e al tema dell'"integrazione" tra altri sistemi di azione *che sono soprattutto imprenditoriali.* Erroneamente

*si pensa che non si riesce a risolvere il problema occupazionale di queste persone, perché la cooperazione di tipo B ha un deficit di imprenditorialità; ma questo vuol dire ragionare ancora e sempre all'interno di un circuito che è quello non profit e questo credo che sia un grosso limite, molto difficile da superare perché siamo in fase di crisi, mentre le aziende sono*

*automaticamente escluse dall'aspettativa di farsi carico socialmente di alcune problematiche.* [ Rappresentante Terzo Settore]

Questo accade anche perché oggi i servizi pubblici hanno anche la responsabilità dei lavoratori espulsi dal mercato del lavoro,

*quindi [i servizi di welfare] non rivolgono l'attenzione a se stessi perché altrimenti vorrebbe dire stare dentro ad una spirale assistenzialistica e non se lo possono più permettere perché non hanno risorse.* [ Rappresentante Terzo Settore]

Un altro aspetto importante che emerge riguarda invece coloro che a lavorare *non ci andranno mai e che al massimo riescono a stare dentro un contesto di lavoro dove hanno delle condizioni di accoglienza*, ovvero protetti; in tale prospettiva occorre recuperare il problema dal punto di vista giuridico. Stiamo parlando di utenti che hanno un disagio grave o cronicizzato che non possono avere la prospettiva riabilitativa mirando ad un lavoro ordinario o a percorsi di completa autonomia. Mentre per alcune delle fasce deboli emergenti è possibile implementare e progettare percorsi brevi di accompagnamento, per i “casi” più gravi c'è bisogno

*di percorsi prolungati che si misurano non sui due tre mesi ma in alcuni casi sull'anno ... al momento non ci sono risposte adeguate su tutti i piani a partire da quello delle risorse [...] si prospetta una situazione di grande indigenza.*

[ Rappresentante Terzo Settore]

Dopo l'analisi effettuata e la rilevazione dei principali nodi critici, in termini di inserimenti lavorativi, possiamo ora chiudere il contesto bolognese con la delineazione dei possibili scenari, individuati dagli stessi intervistati.

Uno degli aspetti che vale la pena mettere in evidenza, per ciò che riguarda il territorio bolognese, è l'approccio politico che va nella direzione dell'integrazione tra le diverse politiche, anche attraverso l'utilizzo di tavoli di confronto.

Parallelamente c'è l'esigenza di intervenire modificando e migliorando l'assetto normativo regionale in tema di inserimenti a partire dalla legge sulla cooperazione in modo da regolamentare gli inserimenti di quei soggetti che hanno uno svantaggio più grave ma anche per permettere di ampliare la gamma di strumenti a disposizione visto che *effettivamente* tirocini e borse lavoro *a volte sono stati usati impropriamente.*

Per ciò che riguarda le politiche di inserimento viene ribadita l'importanza della politica del territorio (a livello locale) in modo da *far passare le esigenze delle fasce svantaggiate, in un tessuto fatto di soggetti e imprese ora molto individualistiche*. Per questa ragione deve crescere la cultura e la sensibilità prestando anche attenzione *all'innovazione*. [ Docente di Sociologia del Lavoro]

Rispetto a un discorso più generale emerge l'esigenza di avere una maggiore conoscenza del mercato, maggiore conoscenza di quelli che sono i cambiamenti all'interno del mercato del lavoro anche e soprattutto in relazione alla crisi attuale; in tale prospettiva occorre dunque registrare le disponibilità in termini di opportunità di lavoro, ovvero quali possono essere i profili richiesti e di conseguenza adeguare l'utenza rispetto alla richiesta presente. Ciò significa che

*da un lato bisogna migliorare la conoscenza del mercato del lavoro dall'altra lavorare sulla persona non solo utilizzando la formazione ma potenziando anche altri aspetti ... come gestire meglio la propria immagine, come presentarsi meglio e intervenire sul tipo di comunicazione ad un colloquio, come presentare un curriculum quindi curare gli aspetti di primo accesso, nel momento in cui la persona cerca il lavoro e il contatto con le imprese.*

[ Referente ASL]

Un altro aspetto che si ritiene possa essere sviluppato è quello relativo *agli incentivi o ai sostegni alle imprese*. Quindi si delinea una strada nella quale è importante, se non si offrono sussidi, ragionare in termini di impiego delle risorse in termini di servizi sia alle imprese *profit* in termini di vantaggi reciproci, sia *all'utente*:

*non ti do il sussidio ma ti do una serie di servizi che ti aiutano a collocarti con minore difficoltà o magari che aumentano il tuo livello di possibilità. Ciò significa agire sul potenziale: tu hai un potenziale per poterti collocare al lavoro, io ti aiuto ad aumentare quel potenziale migliorando le capacità comunicative di relazione e di presentazione, aiutandoti ad evidenziare le tue abilità, le tue competenze.* [ Docente Scienze Politiche]

Emerge la necessità di intervenire anche con una serie di supporti aggiuntivi alle persone

*che magari possono essere aiutate offrendo il tempo, i servizi per facilitare la ricerca e per gestire le questioni familiari, personali che aiutano poi anche nel mantenere un lavoro.* [ Docente Scienze Politiche]



Proseguendo sempre in termini di individuazione di azioni migliorative e di delineazione di possibili prospettive future, viene rilevata, da tutti gli intervistati, l'esigenza di

*coinvolgere il pubblico come ente promotore rispetto a delle possibilità generative di lavoro visto che gli strumenti ci sono. Parliamo delle clausole sociali, parliamo anche di regolamenti come quelli del comune di Torino che non significa agire in una logica assistenzialistica perché il fatto di attribuire delle commesse di lavoro in una misura percentuale come scelta politica alle imprese, quindi non solo cooperative sociali [...] non significa esentarle dall'obbligo poi di fornire un servizio valido, adeguato e nei tempi richiesti ma significa sostenere una politica attiva del lavoro in modo integrato, con una visione a 360 gradi e non solo settoriale.[ Referente Piani di Zona]*

Infine, la prospettiva alla quale si vuol pervenire è una specie di S.I.L. integrato capace di rispondere in maniera omogenea sul territorio, pensando anche ad una delega alla cooperazione sugli aspetti gestionali ma che rimanga *una funzione pubblica*, un sistema *garantito dalla programmazione e dalla supervisione del pubblico*.

Anche per ciò che riguarda il contesto bolognese riteniamo opportuno proporre un elenco che ci aiuta a fare sintesi e a mettere in evidenza le principali risultanze in relazione all'oggetto della nostra indagine.

Pertanto gli elementi emergenti per Bologna sono i seguenti:

- in generale, pur in presenza di progettazioni molto valide e innovative, si registra un'elevata frammentazione nelle risposte in termini di servizi;
- la maggior parte degli attori intervistati mettono in evidenza una situazione di confusione inerente i ruoli e le competenze dei diversi servizi coinvolti;
- sempre in relazione al tema di indagine, gli inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate, si avverte l'esigenza di migliorare l'assetto normativo e ampliare la gamma di strumenti a disposizione;
- è necessario potenziare gli interventi individualizzati attraverso servizi dislocati sui territori;
- occorre ragionare per sotto obiettivi e non necessariamente in termini di occupabilità;

- si evidenzia il rischio di parlare di attivazione senza regolamentare i meccanismi di sostegno; in tale prospettiva si apre il tema del reddito minimo di inserimento legato poi al problema dell'inattività prolungata o dell'inoccupabilità di alcuni soggetti;
- come rilevato per Valencia si registra una prevalenza di percorsi protetti a volte usati impropriamente;
- si avverte la necessità di intervenire sulla dimensione sociale e relazionale delle fasce svantaggiate in considerazione del fatto che i due piani, lavorativo e sociale, non possono essere trattati separatamente;
- con l'attuale congiuntura economico-finanziaria aumenta il rischio che i più deboli diventino sempre più deboli;
- si avverte la necessità di ripensare le modalità di coinvolgimento del mondo produttivo a partire dal sistema di incentivi alle imprese, da rivedere non solo in termini economici ma in un'ottica di scambio;
- in generale emerge un'assenza di coordinamento delle attività rivolte all'inclusione a livello territoriale e una conseguente esigenza di tracciare una linea di *governance* progettata e programmata congiuntamente tra tutti gli attori coinvolti dal processo di inserimento socio-lavorativo;
- in tal senso l'esigenza è quella di riappropriarsi del senso di comunità e rivalutare le risorse che la comunità stessa offre;
- si riconosce un ruolo fondamentale alla cooperazione sociale pur evidenziandone, anche per la situazione bolognese, alcune criticità: non svolgono la funzione di passaggio al mercato ordinario; le aspettative delle istituzioni nei confronti delle cooperative di tipo B in questo momento di crisi, sono molto elevate (aumentare il numero di assunzioni dei lavoratori e delle lavoratrici espulse prematuramente dal mondo del lavoro) e rischiano di essere disattese;
- come per Valencia, chiudiamo il nostro "elenco" riportando la criticità delle risorse economiche a disposizione per l'implementazione di progetti e servizi rivolti all'inserimento di fasce svantaggiate, quasi sempre di breve periodo e sempre più ridotte.

## CAPITOLO 6

### CASI E APPROFONDIMENTI

#### 6.1 Lo studio dei casi

Come abbiamo già avuto modo di dire i casi che di seguito esporremo hanno la caratteristica comune di occuparsi di accompagnamento al lavoro e inserimento lavorativo di fasce deboli. Si tratta di imprese sociali, centri di accoglienza per persone tossicodipendenti, veri e propri servizi pubblici e progettazioni promosse dal terzo settore. Ma, come la stessa analisi di sfondo ha potuto confermare, non avendo rilevato servizi e progettazioni ampiamente strutturate e omogenee, molte sono state le differenze emerse ma più in termini di organizzazione e di scopo, piuttosto che di metodologia e approcci. Tali differenze hanno da una parte permesso di mettere in evidenza i diversi punti di vista (diversa è infatti l'organizzazione e il focus di intervento di un centro diurno rispetto al centro di ricerca disponibilità aziendali) dall'altra hanno reso difficoltosa la reperibilità e la comparazione dei dati quantitativi macro. La struttura di analisi di caso utilizzata, infatti, prevedeva una prima parte di raccolta di dati e informazioni che avevano lo scopo soprattutto di aiutarci a definire la dimensione, la specificità dell'utenza coinvolta e i principali strumenti utilizzati dalle esperienze che ci accingevamo ad analizzare.

Comunque il nostro obiettivo principale era non tanto quello di confrontare aspetti quantitativi (numero addetti, fatturato), sebbene il confronto sui dati raccolti sia stato di grande utilità, ma la priorità è stata quella di utilizzare queste dimensioni per completare il quadro interpretativo e trasversale ai due territori. Nella parte degli allegati sarà possibile visionare l'intera scheda utilizzata, di seguito invece cercheremo di fornire i dettagli delle analisi di caso presi in esame per poi, nel capitolo successivo, estrapolare le risultanze emerse in chiave trasversale e tematica.

I casi che ci accingiamo ad approfondire sono stati individuati determinando principalmente due criteri:

1. la segnalazione da parte dei testimoni significativi intervistati per l'analisi di sfondo come progetti innovativi;
2. il coinvolgimento, tra gli utenti finali, di persone con problema di dipendenze.

Ogni analisi di caso, inoltre, prevedeva un'intervista in profondità indirizzata al referente del progetto/servizio analizzato. I temi che tale intervista intendeva

approfondire sono relativi alle ipotesi di ricerca e agli aspetti emersi sia dall'analisi teorica sia di sfondo: metodologia e strumenti utilizzati per il reinserimento, criteri per misurare il livello di autonomia della persona, modalità di collaborazione tra servizi (di cura e del lavoro), attenzione all'aspetto del reinserimento socio-affettivo oltre che lavorativo, capacità di monitorare i risultati, coinvolgimento delle imprese *profit*, presenza di una *governance* territoriale sull'inclusione.

Per quanto riguarda invece i dati richiesti relativi alla struttura in generale, e al progetto/servizio in particolare, come detto non per tutti i dati è stato possibile strutturare una comparazione, ma rispetto al focus della nostra ricerca è stato invece, come si vedrà, interessante scorrere i dati relativi sia alle competenze e al tipo di organizzazione presente nella progettazione specifica, sia i profili degli utenti seguiti più che i numeri come pure i settori produttivi "più battuti" negli inserimenti lavorativi. Accanto a queste informazioni ci sembrava interessante indagare la tipologia e le fonti di finanziamento nonché la modalità di partecipazione e collaborazione con i servizi pubblici per il lavoro.

Infine, soprattutto per ciò che riguarda le analisi di caso valenciane, si incontreranno diversi nomi e sigle la cui spiegazione, in parte già avvenuta nel corso dell'analisi di sfondo, verrà fornita successivamente in appendice.

## 6.2 I casi del territorio valenciano

### *Il caso di APROVAT*

Il primo caso analizzato a Valencia riguarda un progetto (al momento dell'intervista, giugno 2011, approvato ed in via di sviluppo) denominato *Incorporacion socio-laboral*, svolto all'interno di un centro diurno per tossicodipendenti. L'associazione che si occupa del centro diurno e quindi di seguire il progetto di inserimento lavorativo, è Aprovat, un'associazione privata che opera sul territorio provinciale di Valencia e che si occupa nello specifico di aiuto a tossicodipendenti, per gli aspetti di trattamento e riabilitazione. Le figure presenti al suo interno sono: psicologi e medici, per la parte relativa all'assistenza medica e alla distribuzione dei farmaci, operatori ed educatori sociali, per ciò che riguarda gli interventi socio educativi. Nella loro struttura organizzativa non vi sono presenti figure operative provenienti dagli enti pubblici né figure con formazione specifica di mediazione lavorativa. Lo staff specifico del progetto è invece così composto:

Tab. 6.2.1

<b>Numero e ruolo operatori impiegati nel progetto</b>	
<b>Ruolo</b>	<b>n.</b>
Psicologo	1
Educatori professionali	2
Assistente sociale	1
<b>Totali</b>	<b>4</b>

Aprovat, ente senza scopo di lucro, fu fondata nel 1979 da genitori di figli tossicodipendenti. Al momento dell'intervista il centro diurno all'interno del quale veniva implementato il progetto di inserimento, attendeva la conversione in centro di reinserimento, come disposto dal recente decreto n. 132 del 2010 che differenzia gli enti che si occupano di tossicodipendenza in centri di trattamento e centri di reinserimento.

Le risorse principali del progetto preso in esame provengono dal governo valenciano e in particolare dalla *Consilleria de la Salut*; si tratta di risorse erogate attraverso la partecipazione ad un bando specifico emesso dalla Direzione generale delle tossicodipendenze; in prospettiva e per garantire il proseguimento del progetto si sarebbero rivolti alle fondazioni *bancarie e a risorse private, come UNAD che a livello nazionale finanzia opere di valore sociale.*

L'utenza alla quale si rivolge il progetto comprende una fascia di età molto estesa, dai 18 ai 65 anni. Gli utenti seguiti dal centro diurno sono in totale 160 di cui la maggior parte (73) di età compresa tra i 25 e i 40 anni; mentre, nel programma specifico di inserimento lavorativo, gestito come detto internamente al centro diurno, sono transitate circa il 30% del totale delle persone seguite in trattamento dal centro (dato riferito all'anno 2010, si veda Tab. 6.2.2) Prioritariamente si tratta di policonsumatori, in maggioranza alcolisti (l'alcol è ritenuta la sostanza elettiva) e cocainomani che attraversano un primo periodo di trattamento (*deshabituacion*) di circa 6 mesi (il periodo di permanenza nel centro diurno è stato ulteriormente limitato per un problema di riduzione dei costi).

Tab. 6.2.2

<b>Numero e genere utenti coinvolti dal progetto</b>			
<b>Età</b>	<b>Maschi</b>	<b>Femmine</b>	<b>n.</b>
16-25 anni	4	4	8
25-40 anni	20	10	30
Oltre i 40	8	2	10
<b>Totali</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>48</b>

Per ciò che riguarda i profili degli utenti che si presentano e sono seguiti da Aprovat e che quindi rientrano nel progetto di *Incorporacion*, sul versante formazione prevale un dato di bassa scolarità: la maggior parte ha completato le scuole primarie ma solo 5 su 48 ha intrapreso e completato un percorso universitario.

Tab. 6.2.3

<b>Titolo di studio utenti coinvolti dal progetto</b>	
<b>Titolo</b>	<b>n.</b>
laurea	5
diploma	
licenza media superiore	
licenza media inferiore	29
licenza media inferiore non terminata	14
formazione professionale	
<b>Totali</b>	<b>48</b>

Sul versante lavoro si presentano con profili e qualifiche molto basse, con scarsa esperienza lavorativa quasi sempre molto frammentata.

Tab. 6.2.4

<b>Esperienze di lavoro</b>	
<b>Tipo di esperienza e conoscenza</b>	<b>n.</b>
con buona esperienza di lavoro	10
con scarsa esperienza di lavoro	38
<b>Totali</b>	<b>48</b>

Solo una piccolissima percentuale (3%) ha conoscenza degli strumenti informatici. Per ciò che riguarda i settori produttivi utilizzati nei progetti di inserimento prevalgono il settore dei servizi e del verde (Tab. 6.2.5). In generale gli utenti seguiti vengono inseriti in ruoli e qualifiche molto basse.

Tab. 6.2.5

<b>Settori produttivi di inserimento (espressi in percentuale)</b>	
<b>Settore</b>	<b>%</b>
pulizia	10%
verde	50%
tessile	
segreteria	2%
metalmeccanico	
servizi	30%
costruzioni	8%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Gli strumenti maggiormente utilizzati per accompagnare le persone seguite al lavoro vengono riportati nella Tab. 6.2.6 sottolineando anche la percentuale in termini di risultati positivi laddove riscontrabili. Solo in seguito e grazie all'intervista in profondità, sarà possibile approfondire le metodologie utilizzate. Come si può evincere i percorsi di riqualifica sono lo strumento maggiormente utilizzato; ma il dato più significativo che si evidenzia è la scarsa percentuale di risultati positivi ottenuti, solo il 20%. C'è da premettere che, e questo vale come d'altronde specificato in premessa, per tutte le analisi di caso effettuate, i risultati positivi sono stati chiesti in termini di raggiungimento degli obiettivi previsti dal percorso, non abbandono del progetto di inserimento, adesione e collaborazione della persona alla proposta e capacità (e sostegno) di intraprendere percorsi di ricerca autonomi.

Tab. 6.2.6

<b>Strumenti utilizzati e risultati</b>		
<b>Tipologia di strumento</b>	<b>% di utilizzo</b>	<b>% risultati positivi</b>
borsa lavoro formativa		
borsa lavoro occupazionale		
percorso di riqualifica	60%	10%
percorso di acquisizione competenze di base	40%	10%
altro		
altro		
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>20%</b>

Per ciò che riguarda invece le azioni specifiche di reinserimento emerge come gli operatori addetti forniscano in generale informazioni relative al lavoro e indirizzino ai servizi specifici. Lo strumento utilizzato su cui “puntano” in maniera privilegiata è invece il potenziamento della formazione di base per migliorare i livelli di occupabilità. Solo di recente, e in vista del nuovo progetto, hanno ampliato la loro sfera di azione prendendo accordi con il Servef e con la confederazione delle imprese locale.

La misura alternativa che utilizzano, occupandosi solo di informazione, è ciò che chiamano Aula Aperta (*aula abierta*), ovvero la disponibilità di una stanza dove consultare gli annunci di lavoro in internet, scrivere il proprio CV, fare delle telefonate, ecc, spesso con la consulenza di un esperto presente.

Mentre, per lavorare sul livello di autonomia delle persone, si organizzano, nella fase del trattamento, dei veri e propri corsi di capacitazione che hanno l'obiettivo di rafforzare le persone nelle abitudini quotidiane di autonomia: dal punto di vista della gestione economica, su una corretta alimentazione, sul rispetto degli orari; fattori che normalmente vengono inclusi tra le abilità di base.

Per ciò che riguarda il focus della nostra indagine, il lavoro di accompagnamento ad un reinserimento sociale oltre che lavorativo, l'intervistata ci riporta degli elementi molto significativi sebbene confermino la mancanza di azioni specifiche che vanno in questa direzione:

*in primo luogo se la persona ha una famiglia, coinvolgiamo molto la rete familiare in modo che costituisca una risorsa sia in termini di “supervisione” del percorso sia in termini di supporto concreto.*



*Con la comunità invece non lavoriamo molto, dovremmo farlo coinvolgendo associazioni di vicini, club sportivi ed enti che si occupano di ozio e tempo libero. Favorire l'avvicinamento alle risorse disponibili nel suo ambiente agevola, in un certo senso, la sua "normalizzazione" e quindi l'ampliamento o il rigeneramento della sua rete sociale. La maggior parte degli utenti infatti, hanno amicizie legate all'utilizzo di sostanze e hanno bisogno di cambiare rete sociale.*

Lo sport generalmente rappresenta un buon veicolo di motivazione e "allargamento" delle reti sociali. Si tratta di accompagnare le persone alla ricerca del proprio fattore motivazionale che le aiuti a scoprire e coltivare degli interessi. Ciò che è facile riscontare è che le persone che hanno una buona rete sociale, incluso un appoggio forte della famiglia, hanno maggiore possibilità di riuscire nel loro percorso di inserimento. Infatti, chi ha intorno una buona rete solidale riesce a trovare lavoro grazie al passa parola più che utilizzando i canali ufficiali.:

*se dovessimo esprimerci in percentuale potremmo affermare che il 90% delle persone si inserisce prima se intorno ha una rete e un appoggio.*

Abbiamo sin qui sostenuto fermamente quanto il coinvolgimento del mondo produttivo sia tanto sensato ma allo stesso tempo tanto *assente* e in merito al rapporto con le imprese emerge come la difficoltà principale stia proprio nella condivisione del senso e del significato che ha un progetto di reinserimento:

*loro hanno una visione imprenditoriale per niente sociale. Non si rendono conto dei bisogni di un percorso di inserimento, della necessità della figura del tutor nella fase iniziale di accompagnamento perché pretendono che queste persone riescano come tutte le altre da subito.*

A conferma di quanto già evidenziato sia facendo riferimento ad altre precedenti ricerche (Equal Metrica) sia dall'analisi di sfondo della nostra indagine emerge come spesso l'interesse delle imprese risulti essere legato alla produttività e quindi alla possibilità di avere mano d'opera gratuita, ovvero senza oneri aggiuntivi.

Realmente non hanno nessun interesse ad accogliere al loro interno persone svantaggiate:

*dovrebbero farlo per migliorare la società e permettere alla persona di apprendere un lavoro per potersi poi reinserire.*

Incrociando la scarsa esperienza lavorativa delle persone che vengono proposte con anche l'offerta e le disponibilità delle imprese si rileva come i settori e gli ambiti di inserimento sono quasi sempre il terziario e quindi dei servizi; la maggior parte delle persone seguite sceglie lavori nella manutenzione del verde, qualcuno lavori di amministrazione. In via generale si tratta sempre di profili medio bassi, dato che verrà confermato anche dalle successive analisi di caso anche bolognesi e che ci fa riflettere sulla difficoltà di "aprire" un varco col mondo produttivo su questa problematica tanto discussa.

### **Il caso di Portmail**

Portmail è un'impresa di servizi di messaggeria urgente fondata nel 1999. In particolare nasce e si occupa della gestione della posta portuaria. Nel tempo ha sviluppato servizi di messaggeria per aziende private e pubbliche amministrazioni.

Si tratta di un'impresa sociale costituita dalla Fondazione Novaterra, organizzazione valenciana che da tempo si occupa di inserimenti lavorativi di persone a rischio di esclusione. Al momento della rilevazione Port Mail aveva ancora la forma giuridica di un centro speciale di impiego (vedi analisi di sfondo) e sarebbe divenuta a breve *empresa de inserccion*.

Come si può evincere dalle Tabelle 6.2.7 e 6.2.8, il totale dei lavoratori presenti in struttura è di 21 la cui età prevalente è tra i 25 e i 40 anni mentre in altri periodi hanno avuto al loro interno anche gruppi di ragazzi compresi tra i 16 e i 25 anni. In generale i profili delle persone inserite sono molto bassi (Tab. 6.2.9), sia sul versante scolastico sia lavorativo; 3 lavoratori dell'organico sono impegnati in ruoli gestionali e quasi tutti hanno un contratto che fa riferimento al contratto nazionale dei trasportatori.

Tab. 6.2.7

<b>Numero e genere utenti coinvolti dal progetto*</b>			
<b>Età</b>	<b>Maschi</b>	<b>Femmine</b>	<b>n.</b>
16-25 anni			
25-40 anni	14	2	16
Oltre i 40	4	1	5
<b>Totali</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

\* nel totale sono comprese le figure di struttura (3)

Tab. 6.2.8

<b>Numero e ruolo operatori impiegati nel progetto</b>	
<b>Ruolo</b>	<b>n.</b>
direttrice/assistente sociale	1
capo squadra	1
assistente tecnico	1
<b>Totali</b>	<b>3</b>

Per quanto riguarda invece il dettaglio dei profili, come detto, si riscontrano nuovamente basse professionalità e titoli di studio basilari.

Tab. 6.2.9

<b>Titolo di studio utenti coinvolti dal progetto*</b>	
<b>Titolo</b>	<b>n.</b>
laurea	
diploma	
licenza media superiore	4
licenza media inferiore	14
Altro .....	
<b>Totali</b>	<b>18</b>

\* non comprende il titolo di studio dei gestori specificato nella precedente

Nel tempo Port Mail si è dunque specializzata nell'offrire servizi rapidi e di qualità, costruendo un proprio *know how* distintivo e riconosciuto sul mercato, fornendo formazione specializzata ai lavoratori, intervenendo sulle carenze in ingresso insieme ad un percorso di rafforzamento dell'autostima per coloro che provenivano da particolari percorsi di fragilità.

Ci pare interessante, oltre a riportare l'intervista della dirigente, riprendere alcune parti del loro materiale di presentazione, in particolare laddove vengono espressi con chiarezza i vantaggi che possono avere i clienti nell'utilizzare Portmail:

- usufruire di un servizio di messaggeria altamente competitivo;
- formazione specifica e qualificata dei professionisti che lavorano nel servizio;
- contribuire allo sviluppo del lavoro rivolto a fasce svantaggiate (PortMail funziona come strumento di inclusione socio lavorativa, attraverso una formazione e un accompagnamento personalizzato che permette al lavoratore di inserirsi successivamente in qualsiasi impresa);
- assolvere alla legge LISMI (*Ley de la Integración Social del Minusválido*), ovvero all'obbligo di assunzione di invalidi attraverso l'adozione di misure alternative (più del 90% dei lavoratori di PortMail hanno almeno il 33% di disabilità certificata).

Portmail rappresenta, in qualità di centro speciale, un'impresa di transito, utile per traghettare poi le persone in altre imprese del mercato ordinario. Di fatto ciò che accade è che vi sono 12 persone dell'organico che rimangono fisse nel tempo; spesso prevale la necessità di rispondere alle esigenze del mercato motivo per cui diventa difficile lasciar andare i lavoratori già formati e con un'esperienza ormai

consolidata. In tal modo il rischio che si palesa, già evidenziato sia nel nostro scritto teorico sia grazie all'analisi di sfondo, è che le imprese sociali non svolgono più la funzione transitoria e di accompagnamento al mercato ordinario per la quale sono nate. D'altronde vi è anche un problema di risorse. l'impresa vive del lavoro di ogni giorno e percepisce solo una piccolissima parte di finanziamento da parte del Servef. Cambiare spesso i lavoratori ritarda e rallenta la capacità di essere competitivi. Accanto a queste ragioni riscontriamo anche motivazioni legate invece direttamente alla tipologia di persone inserite. Stiamo parlando sempre di persone che provengono da percorsi riabilitativi o comunque fragili e che all'interno di un'impresa sociale si sentono protette, trovano accoglienza e familiarità ovvero quel contesto accogliente di cui tanto abbiamo discusso. Il timore di perdere questo aspetto è sempre molto alto; transitare verso un'impresa ordinaria viene vissuto da molti come andare incontro ad un ambiente ostile che poco riconosce la storia e la biografia di chi arriva. Tutto ciò ci fa pensare da una parte alla difficoltà delle imprese sociali di lasciar andare le persone e di lavorare sulle autonomie, dall'altra ci fa ragionare, come d'altronde già ribadito, sulla necessità di un maggior coinvolgimento del mondo produttivo attraverso un forte lavoro di sensibilizzazione a livello culturale.

Tornando ora al tipo di organizzazione, abbiamo rilevato che il lavoro di tutoraggio viene svolto internamente da una lavoratrice che ha un ruolo tecnico ma che è anche un'operatrice sociale con competenze di mediazione al lavoro. Non sempre ci sono però le risorse, sia economiche sia di tempo a disposizione, per fermarsi, accogliere le difficoltà delle persone, ascoltare i problemi in considerazione sempre del fatto che accanto allo scopo sociale, a fine giornata bisogna anche aver raggiunto l'obiettivo produttivo che è quello che alla fine consente di rendere PortMail distintiva e ricercata dai clienti. Ciò nonostante lo strumento utilizzato maggiormente per il tutoraggio è quello del colloquio e della valutazione del lavoro in itinere.

Per ciò che riguarda più propriamente la parte di inserimento sociale si collabora con gli enti che inviano i lavoratori, laddove presenti e solo nel caso in cui la persona interessata fornisce il consenso; nel caso di invio dai servizi per l'impiego è la stessa operatrice sociale presente in struttura che programma, congiuntamente all'utente, una serie di azioni migliorative come la ricerca di un'abitazione, la ricostruzione delle reti amicali e familiari. Spesso però ciò che accade è che queste persone si limitano solo a lavorare senza coltivare alcuna relazione ed interesse esterno, rischiando nel tempo, momenti di ricaduta. Infatti, nonostante queste persone vengano indirizzate e accompagnate verso associazioni culturali o sportive gli esiti non sono mai positivi o

concreti; bisogna prendere atto che si tratta di persone già grandi e strutturate con le quali diventa difficile intervenire sugli aspetti sociali e affettivi.

Tra gli aspetti innovativi che rileviamo nell'esperienza di Port Mail, senza dubbio, emerge la capacità imprenditoriale che nel tempo ha favorito la strutturazione di un servizio vero e proprio rivolto alle aziende private. Queste ultime, infatti, possono richiedere un lavoratore di Portmail utilizzandolo in maniera esclusiva (per giornate o ad ore) sempre per lavori di messaggeria. Questo permette alle imprese clienti di assolvere alla legge sull'assunzione di disabili, avvalendosi di misure alternative e collaborando al raggiungimento dello scopo sociale sia proprio sia della *empresa de insercción*.

Infine, in merito ai risultati e al loro monitoraggio, non si rilevano strumenti appositi ma viene sottolineata l'importanza dell'esperienza in sé che una persona fa all'interno dell'impresa:

*qui c'è gente che è arrivata con niente e se ne è andata con una casa e con una dignità.*

### ***Il caso di Nova Feina***

Nova Feina è una fondazione (ente/organizzazione senza scopo di lucro) che agisce sul territorio della Comunidad Valenciana. Nasce nel 1988 con sede a Quart de Poblet, inizialmente per promuovere l'occupazione giovanile; nel tempo allarga il proprio campo d'azione occupandosi in generale di inclusione sociale. Il focus di intervento è favorire l'accesso ad un lavoro stabile e dignitoso e proporre azioni di sistema sulla responsabilità sociale condivisa. I servizi generali che offre sono: informazione, orientamento, formazione, intermediazione lavorativa e accompagnamento al lavoro. Il target a cui si rivolge è ampio: persone disoccupate e a rischio di esclusione sociale.

Nova Feina svolge le sue attività all'interno di centri specializzati in mediazione al lavoro, dislocati in tutta la regione. Il caso da noi analizzato è il centro di mediazione di Valencia città che ha iniziato le sue attività nel 2005 in collaborazione (e cofinanziamento) con la Conselleria de Economia, Hacienda y Empleo, e con le opere sociali (fondazioni bancarie) di Caja Madrid, Bancaja e La Caixa. Oltre alla collaborazione con i servizi, sia del lavoro sia sociali, i centri Nova Feina si avvalgono del lavoro di una ricca rete di associazioni ed altre entità.

All'interno dell'intera struttura lavorano 23 persone, la maggior parte delle quali sono laureate (15). Le professioni maggiormente presenti (20) sono dell'area psicologia, mentre le restanti persone posseggono un titolo di pedagogista, economista e operatrice sociale:

*non abbiamo una formazione specifica di mediazione lavorativa ma ovviamente abbiamo competenza nell'orientamento.*

Inoltre, il centro preso in esame si avvale molto anche di volontari e tirocinanti che mettono a disposizione sia il loro tempo, accompagnando gli utenti alla ricerca del lavoro o per il disbrigo della documentazione, sia le loro competenze, facendo formazione su tematiche specifiche.

Sebbene, parlando di competenze presenti all'interno delle progettazioni prese in esame, non tutti abbiamo fornito le stesse informazioni, ci preme sottolineare come, per ciò che riguarda il caso di Nova Feina, una persona dell'organico ha anche competenze nella progettazione dei servizi. Questo elemento, che può sembrare secondario, è stato da noi indagato per comprendere la prospettiva delle organizzazioni in uno scenario di forte riduzione delle risorse e di cambiamenti radicali sia dell'utenza sia del mercato del lavoro. A nostro parere, infatti e come meglio diremo nelle conclusioni del presente lavoro, dedicare una risorsa specifica

alla progettazione di servizi di accompagnamento al lavoro diventa oggi elemento distintivo perché consente di strutturare la rilevazione dei bisogni, concertare le azioni con tutti gli attori coinvolti, lavorare sulla ricerca fondi e sull'ottimizzazione delle proposte.

Per ciò che riguarda invece l'utenza che si rivolge al centro di Nova Feina risulta essere molto varia, quasi sempre inviata dai servizi pubblici e con differenti e complesse problematiche (ad esempio a Nova Feina arrivano anche i senza fissa dimora inviati dal CAD, Centro de Atención sin hogar). Trattando nello specifico il target da noi privilegiato emerge come è nel 2008 che iniziano a lavorare con la popolazione tossicodipendente, anno in cui siglano un accordo con Proyecto Hombre, una delle principali organizzazioni Spagnole che si occupa di tossicodipendenza; iniziano quindi questa collaborazione con Proyecto Hombre che invia al centro le persone pronte per un orientamento al lavoro, quindi in fase di reinserimento. In realtà diverse sono le organizzazioni e le strutture riabilitative che inviano i propri utenti in fase di reinserimento ai centri di Nova Feina, in particolare quelle strutture che non hanno al loro interno gli strumenti idonei per seguire questo tipo di lavoro, che non posseggono dunque questa competenza specifica.

Gli utenti che giungono al centro sono generalmente poliassuntori, spesso con doppia diagnosi. A partire dall'analisi di questo caso ci rendiamo conto che la tendenza prevalente, quando si parla di inserimenti lavorativi di tossicodipendenti, è comunque quella di accompagnare alla ricerca del lavoro solo le persone *free drug*; elemento che risconteremo anche per altri casi.

Per ciò che riguarda in particolare l'età degli utenti accolti notiamo che si concentra prevalentemente tra gli over 40 (102 su un totale di 153, in riferimento all'anno 2009).

*Tab. 6.2.10*

<b>Numero e genere utenti coinvolti dal progetto</b>			
<b>Età</b>	<b>Maschi</b>	<b>Femmine</b>	<b>n.</b>
16-25 anni	8	5	13
25-40 anni	22	16	38
Oltre i 40	77	25	102
<b>Totali</b>	<b>107</b>	<b>46</b>	<b>153</b>



Il profilo, in continuità con quanto emerso dall'analisi dei precedenti casi, risulta molto basso (si veda Tab. 6.2.11): 48 persone non hanno un titolo di studio, 54 hanno una formazione base, 39 hanno la licenza media superiore e sono in 12 ad avere un titolo universitario o un diploma.

Tab. 6.2.11

<b>Titolo di studio utenti coinvolti dal progetto</b>	
<b>Titolo</b>	<b>n.</b>
laurea	4
diploma	8
licenza media superiore	39
licenza media inferiore	54
licenza media inferiore non terminata	48
formazione professionale	
<b>Totali</b>	<b>153</b>

La stessa cosa vale per l'esperienza professionale, la maggior parte delle persone che si rivolgono al centro o che vengono inviate dai servizi:

*si presentano con un lungo periodo di lavoro ma frammentato e senza continuità.*

Focus del proprio intervento è quindi la ricerca del lavoro "attivo", il lavoro sulle autonomie:

*c'è un tutoraggio e un accompagnamento nel processo di ricerca e per agevolare il mantenimento; il tentativo è quello di renderli autonomi.*

La valutazione dell'autonomia viene praticata attraverso colloqui individuali e gruppi tematici tra pari, cercando sempre di avere la visione complessiva e integrata della persona per la quale essere autonomi non significa aver trovato un lavoro ma in parallelo curare anche gli altri aspetti come la casa, gli affetti, ecc.

La specificità di Nova Feina, che in un certo senso, seppure con modalità differenti, accomuna le esperienze fino ad ora analizzate, è che i luoghi di inserimento sono totalmente aziende private *profit*. Nova Feina può contattare direttamente le imprese, porta i propri servizi, crea accordi specifici sulla contrattazione dei propri utenti. Questo tipo di lavoro così concertato avviene però solo con le imprese che

conoscono da tempo, e con cui hanno creato una relazione di fiducia tale da poter esplicitare alcune note in più sulla propria utenza.

Emerge con chiarezza come in tempi in cui non c'era la crisi era più facile trovare lavoro. È inevitabile “cadere” in questo tipo di considerazione se si tiene conto del tipo di utenza con cui si ha a che fare:

*il problema di allora e soprattutto di adesso è che la nostra utenza non riesce a mantenere il lavoro, a raggiungere una stabilità lavorativa. I motivi non sono solo da ricercare nelle criticità nell'attuale mercato del lavoro ma anche in difficoltà insiste nei collettivi di nostro interesse: le relazioni sul posto di lavoro, la gestione dell'autorità, la puntualità, la costanza ecc.*

Infine, un altro aspetto critico che emerge con ricorsività riguarda quello che si definisce il *digital divide*. L'apprendimento delle competenze informatiche è quasi inesistente e, laddove presente, è quasi sempre frutto di percorsi informali e non certificati. Molte sono le azioni che cercano di ridurre questa mancanza, dai corsi ai laboratori, ecc. L'importanza di lavorare sull'acquisizione di competenze informatiche quanto meno basilari è data non solo dalla costante richiesta del mercato del lavoro ormai per qualsiasi figura ma anche perché oggi la ricerca del lavoro avviene anche utilizzando il web; ma è parere diffuso che nella realtà il lavoro è più facile trovarlo attraverso i contatti personali, quando presenti.

## ***Il caso di Avape***

Avape (Asociación Valenciana de Ayuda a Personas Excluidas) è un'associazione senza scopo di lucro che fornisce aiuto a persone escluse. Il territorio di azione è principalmente la città di Valencia ma ha servizi anche in alcuni comuni limitrofi. Sin dalla sua nascita, il 1992, si è occupata di servizi socio assistenziali, riabilitativi terapeutici, di consulenza legale, di formazione e di orientamento, promozione e intermediazione lavorativa. I principali progetti che gestisce riguardano il carcere, i centri diurni per tossicodipendenti, gli appartamenti protetti ed i servizi per il lavoro.

Per ciò che riguarda i progetti e i servizi della città di Valencia e da noi presi in esame, troviamo che nell'organico sono presenti 9 persone, di cui 1 con funzioni di presidente dell'organizzazione, un'operatrice sociale, 2 educatori, 3 psicologhe (una con specializzazione come tecnico del lavoro), una pedagoga e una figura amministrativa. Su 9 addetti 6 hanno un titolo universitario e 3 sono diplomati. Nei servizi di trattamento e assistenza sono previsti anche dei volontari che svolgono, anche in questo caso, un'importante lavoro di supporto e accompagnamento.

Per circoscrivere la nostra analisi, tra le varie attività gestite da Avape sul territorio valenciano, abbiamo individuato un progetto specifico che si occupa di inserimenti lavorativi, il "centro per l'impiego" chiamato INTEGRA'T che, tra i tanti progetti che Avape aveva in corso e che si occupavano di reinserimento, prevede anche il reinserimento lavorativo e il tutoraggio per il mantenimento del lavoro per persone ex-tossicodipendenti.

In questo caso ci pare rilevante sottolineare come l'input della progettazione di Integra't arrivi dalla stessa pubblica amministrazione che affida, emettendo un bando ed erogando delle risorse specifiche, la gestione del servizio al privato sociale. Per cui il 90% delle risorse arrivano dal Servef, dal Ministero degli Interni Spagnolo e dall'Unione Europea; il 10% proviene invece dalle "opere sociali" delle banche (Caja Madrid e Bancaja). Ma se da una parte l'elemento positivo è rappresentato da un deciso investimento della pubblica amministrazione dall'altra, anche in questo caso, ci troviamo di fronte alla criticità della durata del finanziamento, di solo un anno e che rischia di compromettere la continuità del lavoro nonché la strutturazione e il consolidamento del servizio/progetto.

Riportiamo in dettaglio delle azioni svolte all'interno del centro, perché ci pare possano suggerirci degli elementi di completezza rispetto a quanto esaminato fino ad ora e rispetto agli elementi individuati come fondamentali, nel corso della trattazione teorica del tema inserimenti lavorativi fasce svantaggiate.

Le aree di intervento di Integra't sono fondamentalmente tre:

1. orientamento al lavoro, le cui azioni e strumenti sono: colloquio di accoglienza e diagnosi, tutoraggio individualizzato, delineazione del percorso, laboratorio di sviluppo delle abilità socio-professionali e laboratorio di ricerca attiva del lavoro;
2. formazione pre-lavorativa, le cui azioni sono: corsi di informatica di base, utilizzo di internet per la socializzazione e la ricerca di un impiego, "aula aperta" per la ricerca del lavoro;
3. intermediazione. Le azioni previste per questa area sono: definizione del percorso personale di inserimento, contatto con le imprese, borsa lavoro per esperienze in transizione, gestione delle offerte di lavoro, tutoraggio per il mantenimento del lavoro nel post inserimento.

L'aspetto distintivo dell'associazione Avape, da loro stessi molto ben evidenziata, è la strutturazione e il consolidamento di una rete di collaborazioni, sia a livello nazionale sia di regione autonoma.

Tra le organizzazioni con cui collaborano assume una rilevanza importante Red Araña, organizzazione nazionale di entità e associazioni che lavorano per lo sviluppo e la promozione del lavoro. Red Araña, durante la nostra indagine, ci ha fornito ulteriori elementi di analisi grazie a studi specifici che hanno condotto sul tema degli inserimenti lavorativi di persone tossicodipendenti. Red Araña vuol essere inoltre un intento di unione tra diverse organizzazioni per promuovere il tema della responsabilità di territorio e per fornire elementi di omogeneità nei servizi e nelle metodologie utilizzate in tema di inserimento socio lavorativo. Se dovessimo in qualche modo ricercare una traccia di patto per il lavoro e per l'inclusione così come delineato nel corso del nostro studio teorico, sicuramente Red Araña rappresenta un "gradino" più strutturato dal quale partire proprio per la sua caratteristica di "integratore" di diverse realtà e per il lavoro di facilitazione che svolge anche e soprattutto a livello locale. Basti sapere che Red Araña organizza, per le proprie associate, corsi di formazione specifici per la figura di mediatore o tecnico per l'inserimento lavorativo.

Tornando all'analisi del progetto specifico di nostro interesse, Integra't, abbiamo rilevato che gli utenti che hanno transitato nel progetto per l'anno 2010 sono stati in totale 352 di cui 270 maschi e 82 femmine (si veda Tab. 6.2.12).

La totalità dell'utenza ex-tossicodipendente che si è rivolta al servizio presentava caratteristiche poliassuntive. Al momento dell'intervista solo il centro diurno di Avape poteva inviare al progetto nello specifico persone con problema di dipendenza. Con l'entrata in vigore della legge già menzionata per il caso Aprovat, dall'anno successivo (2012) sarebbero diventati un centro di inserimento al quale sarebbe stato possibile fare invii da più enti e servizi.

Tab. 6.2.12

<b>Numero e genere utenti coinvolti dal progetto</b>			
<b>Età</b>	<b>Maschi</b>	<b>Femmine</b>	<b>n.</b>
16-25 anni	50	15	65
25-40 anni	161	45	206
Oltre i 40	59	22	81
<b>Totali</b>	<b>270</b>	<b>82</b>	<b>352</b>

Per ciò che attiene invece i titoli di studio anche qua viene confermato il dato riscontrato nei precedenti casi: solo l'1% era in possesso di un titolo universitario, il 17% aveva svolto una formazione tecnico-professionale, il 20% aveva conseguito un diploma di scuola secondaria, il 54% aveva una formazione basilare (scuola primaria) e l'8% non possedeva nessun titolo. L'esperienza lavorativa degli interessati era anche in questo caso molto frammentata e di bassa qualifica.

Tab. 6.2.13

<b>Titolo di studio utenti coinvolti dal progetto</b>	
<b>Titolo</b>	<b>n.</b>
laurea	1
diploma	
licenza media superiore	71
licenza media inferiore	191
licenza media inferiore non terminata	29
formazione professionale	60
<b>Totali</b>	<b>352</b>

In particolare per questo progetto le figure impegnate sono due: una psicologa ed una pedagoga entrambe con titolo post universitario specifico sugli inserimenti lavorativi, conseguito presso l'Università CEU Cardenal Herrera, CEU San Pablo che

organizza tali corsi in collaborazione con l'osservatorio dell'economia solidale dell'opera sociale de La Caixa.

Le imprese a cui si rivolgono sono tutte *profit* private ed il settore di maggior inserimento è quello delle costruzioni (Tab. 6.2.14). Tra agli ambiti di inserimento volutamente è stato escluso il settore della ristorazione e l'alberghiero per il rischio che questo poteva rappresentare in relazione alla problematica di utilizzo e abuso di alcol.

Tab. 6.2.14

<b>Settori produttivi di inserimento (espressi in percentuale)</b>	
<b>Settore</b>	<b>%</b>
pulizia	10%
verde	
tessile	40%
segreteria	
metalmeccanico	
servizi	
costruzioni	50%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Entrando ora nel merito degli elementi emersi dall'intervista in profondità, data la peculiarità dell'intervento di Abape, ovvero agevolare l'accesso al mercato del lavoro ordinario e lavorare sul mantenimento del posto di lavoro, partiamo subito dal rapporto con le imprese dove, anche in questo caso, non sempre viene esplicitata l'origine dell'utenza:

*ci sono imprese più grandi per le quali abbiamo preparato un volantino informativo che punta molto sulla responsabilità sociale collaborativa.*

*Sono previsti comunque dei vantaggi economici per le imprese che inseriscono nel loro organico lavoratori a rischio di esclusione. Tra questi c'è la sovvenzione per lo sviluppo del lavoro attraverso il Plan Integral del empleo. Il problema è che in questo periodo sta cambiando tutto e non si sa cosa succederà l'anno prossimo. Al momento rimane ancora da proporre il vantaggio dello sgravio fiscale per l'assunzione di persone a rischio di esclusione.*

La difficoltà che viene riportata è anche quella di fare i conti con un tessuto produttivo fatto di piccole imprese (le grandi imprese sono o a Madrid o al nord della Spagna),

molte delle quali in crisi, che hanno una mentalità molto chiusa dove lo stesso imprenditore non ha alle spalle molta formazione e rischierebbe di non comprendere il senso dell'inserimento lavorativo dell'utenza svantaggiata:

*... quello che facciamo a volte è tentare, una volta che c'è già stata una collaborazione che è andata a buon fine, allora a partire da questo punto, con in mano un argomento più solido, possiamo "vendere" l'assunzione di fasce svantaggiate ... questo da una parte; dall'altra l'altro aspetto a cui facciamo attenzione, visto che abbiamo a che fare con carcerati, tossicodipendenti, donne che hanno subito violenze, è cercare il più possibile di "proteggere" la loro identità, riuscendo quanto meno a non fornire troppi dettagli sulla loro biografia.*

Integra'T offre dunque un lavoro di tutoraggio post assunzione ma non per tutti, perché il tentativo è quello di lavorare sui livelli di autonomia durante la definizione del percorso di reinserimento. La modalità di raccordo con le imprese non è quindi sempre strutturato allo stesso modo; solo in alcuni casi rimane un contatto con i referenti aziendali, ma se la conoscenza della specificità del servizio può arrecare più danno che vantaggio all'utente, non Integra'T non compare mai direttamente. Il lavoro di tutoraggio nel post inserimento continua dunque con la persona in termini di ascolto delle difficoltà di inserimento e sulle dinamiche con i colleghi, come consulenza sul tipo di contratto offerto e sui diritti, ecc.

Il livello di autonomia normalmente viene valutato in base ad alcuni fattori concreti quali la capacità di scrivere il proprio CV, la capacità di presentarsi ad un colloquio di selezione e saper banalmente cercare un lavoro; viene monitorata la capacità di saper utilizzare i canali giusti, non ultimo, si vede se la persona è capace di individuare corsi formativi che possano migliorare il proprio profilo professionale e il proprio livello di occupabilità. Ma anche la consapevolezza che dimostra la persona circa le proprie risorse e vincoli, rappresentano dei criteri che consentono di valutare il grado di autonomia raggiunto.

Per ciò che riguarda la capacitazione delle abilità sociali, Integra'T è collegato con il centro diurno sempre gestito da Avape. È all'interno del programma di riabilitazione che le persone svolgono un lavoro di recupero delle reti sociali, quindi al "centro per l'impiego" arrivano già "pronte" per cercare lavoro; di volta in volta gli operatori dei due centri si interfacciano per ricordarsi sugli obiettivi del percorso generale di reinserimento.

Ciò che è importante mettere in evidenza, i fini della nostra ricerca, è quanto rilevato circa la necessità di curare anche l'aspetto sociale del reinserimento:

*se una persona non ha una vita sociale strutturata, normalmente non ha un buon esito a livello lavorativo ... per il target di tossicodipendenti se da una parte riescono a mantenere maggiormente, rispetto ad esempio agli ex-carcerati, il posto di lavoro, dall'altra hanno maggiori difficoltà a ricostruire le proprie reti sociali.*

Tra i vari strumenti utilizzati, nei laboratori di ricerca, il gruppo tra pari è ritenuto molto strategico e la metodologia privilegiata è quella del confronto e dell'elaborazione della propria esperienza. I temi trattati durante i gruppi affrontano sia questioni tecniche sia motivazionali e comunque si incentrano su aspetti più socio educativi. Le operatrici del centro durante i gruppi, oltre a svolgere un ruolo di facilitatrici, forniscono indicazioni e documentazione utile per la ricerca del lavoro.

Per ciò che riguarda invece il tutoraggio individuale si segue uno schema che traccia i contenuti dei colloqui individuali; mentre per valutare il livello di occupabilità di una persona si utilizzano strumenti "già dati", presi da un manuale in uso su un altro progetto Avape, SAL, rivolto a carcerati e gestito in collaborazione con il Ministero degli Interni.



### **Il caso di Hedra**

Hedra è un'associazione senza scopo di lucro nata nel 1995. Col nominativo Hedra si indica sostanzialmente il centro diurno che l'associazione gestisce, mentre Hedra/Adis stà ad indicare la fondazione, con sede nazionale a Madrid, che gestisce tutti i progetti che intervengono in ambito inclusione a livello locale.

In generale dunque i servizi che gestiscono riguardano corsi e laboratori di formazione e inserimento lavorativo; coordinamento con entità che si occupano di tossicodipendenti ed ex carcerati; consulenza giuridica; ozio e tempo libero; orientamento e sostegno a persone inserite in programmi di riduzione del danno.

Nel centro diurno Hedra, situato alla periferia di Valencia, oltre a seguire l'attività di trattamento e riabilitazione con persone tossicodipendenti, da circa dieci anni, si occupano anche della fase di inserimento lavorativo. Operano principalmente nel quartiere di appartenenza e hanno dato il via al progetto di orientamento attraverso un'attenta analisi dei bisogni del territorio e degli utenti che frequentavano il centro diurno.

La maggior parte dei finanziamenti ricevuti per implementare il progetto specifico di inserimento, in questo caso biennali, provengono dalla Comunidad Valenciana (72%) sia da la Consilleria de la Salud sia da la Consilleria del Bienestar Social. Il 20% è messo a disposizione dall'opera sociale de La Caixa; mentre il restante 8% è frutto di donazioni private. Le risorse che arrivano da La Caixa appartengono ad un programma più esteso che si chiama *Incorpora* e che prevede la costruzione di una rete tra diverse entità che si occupano di inclusione sul territorio di Valencia.

Dalla nostra rilevazione risulta che il totale degli utenti seguiti nel centro diurno, con riferimento all'anno 2010, è di 49, la maggior parte dei quali (ben 39) di età compresa tra i 25 e i 40 anni.

Tab. 6.2.15

<b>Numero e genere utenti coinvolti dal progetto</b>			
<b>Età</b>	<b>Maschi</b>	<b>Femmine</b>	<b>n.</b>
16-25 anni	2		2
25-40 anni	26	13	39
Oltre i 40	5	3	8
<b>Totali</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>49</b>

Anche in questo caso troviamo che l'80% degli utenti seguiti assume (o ha assunto) più sostanze senza quindi avere una sostanza elettiva e si presenta con una doppia

diagnosi. Per ciò che riguarda invece il profilo degli utenti, rispetto ai dati delle precedenti analisi di caso, troviamo che il 40% ha una disabilità al lavoro certificata, quindi superiore al 33%, per danni correlati all'uso. Anche in questo caso (Tab. 6.2.16), solo poche persone hanno un titolo di studio universitario; una buona percentuale si presenta con una formazione professionale e con il titolo di studio di scuola primaria mentre la maggior parte, circa il 38%, non possiede alcun titolo di studio.

Tab. 6.2.16

<b>Titolo di studio utenti coinvolti dal progetto</b>	
<b>Titolo</b>	<b>n.</b>
laurea	3
licenza media inferiore	14
formazione professionale	13
nessun titolo	19
<b>Totali</b>	<b>49</b>

Per quanto riguarda invece l'esperienza lavorativa viene confermata una prevalenza (60%) di esperienze molto frammentate, solo il 20% possiede una significativa esperienza di lavoro e il restante 20% si presenta con una scarsa (intesa anche da un punto di vista quantitativo) esperienza.

Le figure professionali impegnate nel centro diurno, per la parte di lavoro di inserimento, sono in totale 8:

Tab. 6.2.17

<b>Numero e ruolo operatori impiegati nel progetto</b>	
<b>Ruolo</b>	<b>n.</b>
educatori professionali	4
assistente sociale	1
Psicologo (con funzioni dirigenziali)	1
mediatore del lavoro	1
amministrativo	1
<b>Totali</b>	<b>8</b>

In questo caso, avendo un'alta percentuale di persone certificate con la legge LISMI, la *Ley de la Integración Social del Minusválido*, i luoghi di inserimento che prevalgono sono i centri speciali di lavoro (80%), mentre il 20% è costituito da

imprese private appartenenti in maggioranza ai settori dei servizi, della ristorazione e delle costruzioni. In generale emerge che la maggior parte delle donne che si presentano al servizio optano per i servizi di pulizia e per la ristorazione. Con il sopraggiungere della crisi si sta cercando di ampliare gli ambiti di inserimento, sviluppando maggiormente l'area dell'assistenza domiciliare agli anziani. In ogni caso Hedra, a differenza di altri casi analizzati sino ad ora, non si occupa direttamente del contatto con le imprese private ma fa riferimento al Servef, a contatti informali e cerca di lavorare sull'autonomia delle persone affinché contattino direttamente le imprese.

In base alla valutazione che viene fatta congiuntamente alla persona, ovvero in base al momento e alla situazione in cui si trova, viene pianificato e progettato un percorso di reinserimento. Se la persona ha ancora bisogno di acquisire delle competenze e delle abilità basilari viene inserita in quelli che loro chiamano Tefiles (*Talleres de formación para la inserción laboral*):

*si tratta di laboratori protetti che prevedono lo svolgimento sia di una parte formativa sia di pratica finale; per questi laboratori è stanziata una remunerazione per l'utente che vi partecipa, sotto forma di incentivo o gettone di presenza.*

I criteri che vengono utilizzati per inserire le persone del centro diurno nel programma di ricerca del lavoro sono sostanzialmente due:

- una condotta di vita salutare, compreso un buon livello di vita sociale;
- l'astinenza dalla sostanza principale, ovvero quella che normalmente crea dipendenza.

Troviamo dunque un primo riferimento esplicito alla possibilità di progettare un inserimento lavorativo anche in una situazione di uso di sostanze, laddove non creino dipendenza o non compromettano l'intero percorso.

Mentre per valutare il grado di autonomia e la capacità di responsabilizzarsi della persona, generalmente gli operatori del centro non seguono una metodologia strutturata ma si affidano all'esperienza osservando la persona in particolare su alcuni aspetti come la puntualità, il modo di relazionarsi col gruppo dei pari, ecc.

Per ciò che riguarda invece gli aspetti sociali Hedra utilizza un approccio integrato sia collegandosi con il percorso di provenienza di trattamento svolto all'interno dello stesso centro sia rispondendo a più bisogni con le diverse professionalità presenti in équipe.

Anche in questo caso e se si palesano tutti i presupposti necessari (buona collaborazione con le imprese, consenso dell'utente) si seguono le persone nel post inserimento, soprattutto laddove la persona inserita non lavora da molto tempo e dove il referente aziendale lo richiede. Questo tipo di tutoraggio può avvenire sia telefonicamente sia con colloqui ed incontri periodici.

A parere degli operatori che lavorano nel programma di inserimento di Hedra si possono individuare in particolare due aspetti che facilitano un buon esito del percorso di reinserimento:

1. la presenza di una routine quotidiana;
2. la presenza di una stabilità nello stile di vita.

*Stabilità intesa come non consumo, avere una casa perché vivere per strada è molto difficile ... stabilità significa trovarsi bene con se stessi, possedere delle abilità personali, sentirsi bene, sicuri e avere autostima ... (affinché ci sia un buon esito) ... bisogna che la persona si trovi nel suo momento personale più attivo, in un momento propenso al cambiamento e all'apertura. Questo si inizia a fare ampliando le relazioni sociali.*

Tali aspetti confermano quanto rilevato nel nostro scritto teorico parlando di capitale sociale, intervento educativo e resilienza.

### 6.3 I casi del territorio bolognese

#### ***Il caso del Gruppo Unico di Progettazione (GUP)***

Il protocollo GUP è nato all'interno del gruppo dipartimentale *salute mentale e lavoro* indetto dal Dipartimento di Salute Mentale (d'ora in avanti DSM); all'interno di questo tavolo, il gruppo che aveva il compito di studiare modalità nuove per gli inserimenti nel mercato del lavoro ordinario (sempre in riferimento ad utenti DSM) ha proposto una collaborazione con la Provincia proprio per *agevolare* e collaborare sull'inserimento delle fasce svantaggiate seguite. Tra il 2009 e il 2010 c'è stato l'avvio dei contatti che hanno portato alla definizione del protocollo per poi dare inizio alla segnalazione dei casi nei primi mesi del 2011. Alla definizione del protocollo hanno partecipato referenti del servizio provinciale per il lavoro, del CSM e del Ser.T, individuando le varie responsabilità di presa in carico e dando vita ad un vero e proprio tavolo di progettazione, ovvero di presentazione dei casi denominato "gruppo unico di progettazione" e che *nella pratica* si svolge regolarmente una volta al mese. La divisione delle responsabilità ha in un certo senso rispettato le diverse competenze dei servizi coinvolti: la provincia si occupa delle politiche attive del lavoro, il Ser.T. si occupa della presa in carico terapeutica di persone con problemi di dipendenza, il CSM della cura di problematiche di salute mentale. Il progetto si può dire bidirezionale nel senso che, all'interno di questo *tavolo* sia il Ser.T. sia il CSM possono avere una funzione anche di consulenza per quelle persone che si presentano al servizio per il lavoro e che si reputa possano avere problematiche inerenti dalla tossicodipendenza ma senza ancora essere conosciute dai servizi di cura.

Per la segnalazione delle persone vengono utilizzati specifici strumenti, tra questi vi è la scheda SIAS, messa a punto dagli stessi centri per l'impiego e che ha l'obiettivo di definire le caratteristiche dell'utente, a partire dai dati anagrafici, sonda la condizione generale della persona; in particolare per la ricerca lavoro esplora vincoli e disponibilità, la tipologia di formazione posseduta, le esperienze professionali, le criticità progettuali e la motivazione. Per ognuno di questi fattori viene assegnato un punteggio che va da 0 a 2 dove lo 0 sta ad indicare che il fattore indicato non è stato rilevato, 1 che è assente, 2 è parzialmente presente. Così facendo alla fine della scheda si riesce a ricavare un punteggio totale che traccia la situazione complessiva della persona. A seguire la persona viene inserita nelle attività presenti nei centri per l'impiego come il bilancio di competenze, il tutoraggio anche se

*si tratta di azioni e progetti destinate a tutte le tipologie di fasce svantaggiate e quindi non specifico per le persone tossicodipendenti .... sono spesso finanziate dai fondi sociali europei che non si sa se vengono rinnovati e in che quantità e quando vengono sospesi si va spesso incontro a lunghi periodi di attesa.*

Il contatto delle imprese rimane di competenza dei servizi per il lavoro che comunicano solo che la persona appartiene ad una generica fascia svantaggiata.

Il servizio di cura conserva il compito di fare monitoraggio, sostenere la persona nei tempi di attesa e in genere durante tutto il percorso.

Prima ancora di portare la segnalazione, avvalendosi del supporto SIAS, all'interno del tavolo di progettazione, i servizi di cura effettuano a loro volta una scelta delle persone discutendo i casi all'interno delle équipes multidisciplinari di servizio dove sono presenti un medico, un infermiere, uno psicologo, un educatore e un'assistente sociale. Generalmente si valuta il livello di autonomia della persona e

*se è pronta per affrontare il mercato così detto produttivo e può quindi uscire dai contesti protetti della cooperazione sociale e dell'associazionismo.*

Generalmente la valutazione del livello di autonomia della persona, così come della sua capacità di responsabilizzarsi, non viene misurata con strumenti specifici *ma è una cosa che facciamo di routine*, frutto di valutazioni incrociate tra le diverse figure professionali coinvolte che condividono con l'utente stesso nei colloqui.

Invece per ciò che riguarda il lavoro educativo relativo alla situazione socio-affettiva, ciò che emerge conferma quanto riscontrato anche per i precedenti casi del territorio valenciano: la difficoltà principale è quella di pensare e costruire delle modalità di accompagnamento verso una socialità "sana" e il rischio ricorrente è che le persone più gravi abbiano delle reti quasi solo legate ai servizi e delle reti amicali esclusivamente legate al mondo della tossicodipendenza:

*questo è un argomento molto delicato che tocca un punto abbastanza critico. Spesso abbiamo visto che chi è pronto per un inserimento in un mercato produttivo, non protetto, anche se lo è, magari regge però poi quello diventa il suo unico mondo perché non ha altro e i tentativi in questo senso, all'interno di percorsi di presa in carico educativa, che si fanno devo dire che non hanno avuto buon esito; nel senso che sono svariati i tentativi di stimolare la persona ad avere contatti con biblioteche, piscine, palestre, gruppi, all'interno di un percorso, cercando di capire quali siano gli interessi ma alla fine fanno molta fatica e il lavoro diventa la loro unica identità. Come se passassero dalla loro*

*identità tossicomane a lavoratore: prima ero tossicodipendente e dopo sono lavoratore, ma io come persona sociale non mi colloco, non esisto, non so creare queste reti e noi come risorse, abbiamo scarse risorse per poter permetterci di seguire queste persone nel tempo libero.*

Emerge dunque la necessità di intervenire in maniera più strutturata sul tema tempo libero, quindi sulla socialità, potenziando le risorse e, soprattutto, la loro durata in modo da garantire maggior continuità alle azioni educative che altrimenti si ridurrebbero ad interventi *spot*. In passato era stato avviato, grazie ai fondi della L. 45 del 1999, un progetto che accompagnava gli utenti verso attività ricreative come video, palestra e danza. Il progetto ha avuto una breve durata di circa un anno, la durata delle risorse a disposizione e i numeri coinvolti erano bassi

*perché queste cose nei servizi hanno bisogno di tempo per consolidarsi anche se .... fu una cosa significativa, uno stimolo iniziale dato dal servizio che ha rimesso in circolo qualcosa. Probabilmente un po' di risorse in più servirebbero ad accompagnare, non dico sempre una persona, perchè poi si inficerebbe il livello di autonomia, però un piccolo aiuto, un piccolo avvio così come lo diamo sul mondo dell'inserimento lavorativo, su quello relazionale, diciamo di crescita degli interessi, motivazione a trovare piacere in qualcosa che non sia la sostanza. Può darsi che un piccolo aiuto da parte nostra possa essere significativo.*

Accanto al tema delle relazioni e della socialità emerge come fondamentale l'aspetto della casa, della condizione abitativa perché spesso chi chiede aiuto per l'inserimento lavorativo non ha né una casa né un contesto familiare positivo intorno; dorme nei dormitori e per quanto possa tenere

*se intorno non hai un contesto che ti fa da paracadute in un momento di criticità arrivano le ricadute che, inevitabilmente si riflettono sul lavoro.*

In genere quello della casa è un problema di non facile soluzione per il target preso in considerazione, si pensi all'attuale offerta di ospitalità del comune di Bologna che è abbastanza standardizzata: emergenza per dieci giorni, strutture di primo livello, strutture di secondo livello, gruppi appartamento.

In più c'è da considerare anche l'attuale situazione del lavoro molto difficoltosa:

*ci sono persone che lavorano e stanno in dormitorio che per quello che guadagnano magari non riescono ad avere un alloggio proprio, magari non riescono ancora ad accedere all'Acer e comunque anche un alloggio Acer nel*

*momento in cui si va in crisi perché si ha una ricaduta non è poi così facile da gestire.*

Quindi il tema dell'abitare non è un tema da poco, perché anche se a volte, in un percorso di reinserimento, si possono proporre i gruppi appartamento, diversi sono i rischi che si presentano: da una parte c'è il rischio di "ghettizzazione" che non apre e non agevola la socialità, dall'altra, per una città come Bologna, le offerte sono veramente poche.

Certo ci sono anche alcune comunità che cercano di lavorare sull'inserimento lavorativo come parte post riabilitativa, ma questa parte dovrebbe essere gestita in collaborazione con il comune, con le risorse del territorio, pensando ad un progetto inizialmente di accompagnamento e più protettivo poi più lanciato verso l'autonomia, Per far questo c'è bisogno di maggior collaborazione tra servizi e competenze ASL ed enti locali.

Ad un anno dall'avvio del progetto/protocollo è stato chiuso il monitoraggio dei casi. Di seguito riportiamo i principali dati riferiti al periodo 2011-2012, a partire dalla distinzione per fascia d'età e per genere, come fatto per le altre analisi di caso (Tab. 6.3.1 e Tab. 6.3.2).

Inoltre è interessante riportare i dati suddivisi per tipologia di utenza tra utenti CSM e utenti Ser.T..

*Tab. 6.3.1*

<b>Numero utenti coinvolti dal progetto distinti per tipologia di servizio</b>			
<b>Età</b>	<b>CSM</b>	<b>Ser.T.</b>	<b>n.</b>
16-25 anni	5	1	7
25-40 anni	11	15	26
Oltre i 40	7	6	13
<b>Totali</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>46</b>

*Tab. 6.3.2*

<b>Genere utenti coinvolti dal progetto</b>			
<b>Genere</b>	<b>CSM</b>	<b>Ser.T.</b>	<b>Tot</b>
Maschi	7	19	26
Femmine	17	3	20
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>46</b>



Sebbene apparentemente non vi siano significative differenze tra le due tipologie di utenza coinvolte dal Protocollo GUP, possiamo mettere in evidenza il dato sui titoli di studio dove, è maggiore il numero di laureati tra gli utenti CSM, a conferma di un trend generale e di quanto già rilevato nell'analisi di sfondo.

Tab. 6.3.3

<b>Titolo di studio utenti coinvolti dal progetto</b>			
<b>Titolo</b>	<b>CSM</b>	<b>Ser.T.</b>	<b>n.</b>
laurea	6	2	8
diploma	5	2	7
licenza media superiore	12	16	28
licenza media inferiore	1	2	3
nessun titolo	0	0	0
<b>Totali</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>46</b>

Emerge che la maggior parte degli utenti seguiti (il 56%) non ha competenze informatiche mentre, contrariamente a quanto rilevato in via generale negli altri casi, il 55% degli utenti si presentano con esperienza lavorativa pregressa.

Un altro dato rilevante, riportato dagli operatori nel lavoro di monitoraggio, è che ben l'86% delle persone coinvolte non presentano problematiche fisiche.

Il GUP, al momento della rilevazione, ha dunque solo un anno di vita ed è considerato un progetto sperimentale, ragion per cui, al di là dei dati riportati, occorre leggere i risultati ottenuti seguendo anche altri criteri in termini di

*contratti portati a casa che sono stati pochi e con caratteristiche di flessibilità, intermittenti, quindi persone che hanno lavorato 15 giorni, poi non hanno lavorato più ma che per le rilevazioni statistiche risultano persone occupate ... Quest'anno è stato un anno di passaggio per capire come funzionano i due servizi, per condividere un linguaggio perchè noi vediamo gli utenti dal punto di vista della loro tossicodipendenza, loro vedono le persone dal punto di vista della loro capacità lavorativa. Quindi sono due punti di vista diametralmente opposti.*

Infine ritorna il problema della riduzione delle risorse,

*a Bologna abbiamo avuto una forte riduzione del bilancio dei fondi delegati dal comune, per cui quest'anno c'è stato una forte abbattimento degli inserimenti lavorativi in borsa lavoro*

che, a tutt'oggi, rappresenta lo strumento principale di osservazione delle autonomie e della tenuta della persona in un contesto produttivo. Il rischio di una tale riduzione delle risorse destinate ai percorsi protetti è proprio quello di aumentare i costi per gli inserimenti comunitari, ovvero in strutture residenziali. Se, infatti, nel ventaglio di proposte offerte dal Ser.T. si riducono le risposte territoriali, gli utenti rischiano di aggravare la propria condizione mentre sarebbe opportuno intervenire in via preventiva e di investimento su coloro che si stanno affacciando verso percorsi di autonomia.

### ***Il caso dello Sportello Lavoro Ser.T.***

Lo sportello lavoro interno al Ser.T. di San Giovanni in Persiceto, nella provincia di Bologna, nasce nel 2005 con l'obiettivo di accompagnare gli utenti nella ricerca di un lavoro "attivo", quindi non protetto e nel mercato del lavoro ordinario.

In particolare la progettazione di uno sportello lavoro interno al Ser.T. è stata avanzata dagli operatori de La Carovana, una delle cooperative presenti nel più ampio progetto del centro serale, Sottosopra, e si è sviluppata grazie alla lungimiranza sia degli operatori del servizio sia dei dirigenti ASL che hanno scelto di destinare parte delle risorse previste per il centro serale al tema lavoro ritenendolo un problema emergente sia per gli utenti in fase di reinserimento che si avviavano verso le dimissioni, sia per coloro che non riuscivano ad approdare ad un lavoro "normale" senza avere così la possibilità di sperimentarsi e intraprendere un percorso di autonomia.

La Carovana si occupa in generale di interventi nei settori socio educativo, della formazione e della ricerca, nel settore dell'ecoturismo e della valorizzazione del territorio. La cooperativa è una realtà medio piccola che oltre a concentrare il proprio focus di intervento sulla fascia giovanile, ha, negli ultimi anni, sviluppato azioni rivolte all'accompagnamento al lavoro sia per adulti con problemi di dipendenza sia per giovani che sono a rischio di esclusione perché inattivi da molto tempo, spesso utilizzando, in particolare per gli utenti giovani, *setting* non strutturati e la modalità di aggancio attraverso progetti di animazione ed educativa di strada in modo tale da poter intercettare anche giovani che, pur vivendo situazioni di disagio, difficilmente sarebbero transitati nei servizi sociali.

Come già anticipato, lo sportello lavoro promuove esclusivamente un accompagnamento alla ricerca di un lavoro nel mercato ordinario e non protetto. Non si occupa del contatto diretto con le aziende ma sostiene la persona nello *screening* degli annunci, nella ricerca di opportunità; se necessario accompagna (previo consenso dell'utente) la persona presso gli sportelli dei servizi per il lavoro, fornisce le informazioni necessarie per l'iscrizione al collocamento sia ordinario che obbligatorio regolamentato dalla L. 68, supporta le persone nella costruzione del CV e nell'elaborazione delle proprie esperienze e del proprio progetto professionale e fornisce la possibilità di contattare telefonicamente le aziende per raccogliere altre informazioni utili alla candidatura. Di solito i canali utilizzati per la ricerca del lavoro sono i canali ufficiali, della provincia di Bologna che gestisce un sistema informativo

a disposizione *on line*. Spesso però, dati i profili bassi e le esperienze lavorative molto frammentarie, ci si rivolge anche alle Agenzie di Lavoro Temporaneo.

Gli utenti vengono inviati allo sportello dagli operatori di riferimento del servizio nel momento in cui si presentano le condizioni per farlo: verifica della tenuta della persona, inattività prolungata, capacità di gestione delle sostanze. Si individuano congiuntamente (operatori di riferimento e operatrice sportello) gli obiettivi del percorso di accompagnamento al lavoro e la tempistica. Il presupposto che muove le azioni dello sportello è promuovere l'autonomia dell'utente che deve quindi attivarsi in prima persona. La debolezza degli utenti di fronte al mercato del lavoro rende però necessario un accompagnamento in termini di indirizzo, orientamento anche basilare sui canali di ricerca, sui servizi per il lavoro, sull'elaborazione della propria esperienza lavorativa, sull'individuazione delle proprie risorse e soprattutto dei propri vincoli. Spesso infatti allo sportello arrivano persone che hanno una sospensione della patente, hanno alle spalle periodi comunitari e carcerari lunghi motivo per cui i loro Cv risultano lacunosi e frammentati. Spesso nei contesti di cura residenziali hanno svolto attività lavorative che è però difficile riportare come attività formalizzate (ad esempio il cuoco in comunità) oppure, prima di intraprendere un percorso più orientato alla propria autonomia, hanno svolto diverse esperienze in contesti protetti attraverso borse lavoro o tirocini. A livello regionale non è stata ancora strutturata una modalità di messa in trasparenza delle competenze acquisite nei contesti protetti, se non attraverso la dichiarazione delle competenze che spesso risulta essere laboriosa e non spendibile. Quasi mai lo sportello compare nei contatti esterni e questo sia per preservare il percorso di autonomia e la privacy della persona sia per non incorrere in pregiudizi da parte delle imprese che cercano lavoratori e lavoratrici.

Gli utenti del servizio provengono prevalentemente dal territorio di pertinenza (San Giovanni in Persiceto, Sant'Agata e Crevalcore) ma anche da altri comuni limitrofi e da Bologna.

La peculiarità dello sportello dunque è il collegamento con il percorso di cura della persona che viene inviata allo sportello. Questo permette di fornire una risposta unitaria alla persona e di tenere insieme gli aspetti di cura e di reinserimento. Per raccordarsi sulle risposte e sui tempi del progetto si fanno degli incontri di confronto periodici all'interno dei quali si individuano e si concordano gli obiettivi e le possibili azioni da intraprendere in modo tale da poter fornire il più possibile una risposta coerente ed unitaria.

In via generale è importante il coinvolgimento della persona, ascoltare le sue attitudini e i suoi desideri, cercando di accompagnare la stessa verso una lettura oggettiva della realtà.

Il contatto fondamentale quindi non è dunque con le imprese ma quello con i servizi al lavoro che periodicamente invitano alla partecipazione alle “aste pubbliche”, rivolte quasi sempre a profili medio bassi e che spesso rappresentano gli unici canali d’accesso possibili per coloro che hanno una bassa qualifica. Lo sportello ha il compito di accompagnare l’utenza a partecipare a tali aste aiutandola a preparare tutta la documentazione necessaria (ISE, etc.).

Passando ora ai dati specifici del progetto, ci sembra interessante confrontare i dati relativi a due anni differenti, il 2009 e il 2011.

Nel 2009 su 52 casi seguiti 14 persone sono riuscite a trovare lavoro. Quasi tutti si erano presentati allo sportello con un bagaglio di competenze spendibile e si era ancora nel regno di c’è il lavoro e si può trovare.

Nel 2011 su 31 persone seguite solo 3 hanno trovato lavoro ma ciò che sembra più rilevante è il radicale cambiamento dell’utenza e una significativa presenza di persone in doppia diagnosi seguite dunque sia dal Ser.T., come servizio specifico del trattamento delle tossicodipendenze, sia dal CSM, il servizio di salute mentale. La doppia diagnosi, e non solo, comporta spesso una certificazione di invalidità al lavoro che, se supera il 46%, apre la strada del collocamento disabili, cosiddetto mirato, aumentando così la complessità del caso e delle azioni da mettere in campo. Inoltre, come è possibile costatare dalla Tab. 6.3.4, allo sportello approdano gli utenti giovani e, su 31, 18, quindi la maggior parte, sono over 40 alcuni in cassa integrazione o in mobilità;

*Tab. 6.3.4*

<b>Numero e genere utenti coinvolti dal progetto</b>			
<b>Età</b>	<b>Maschi</b>	<b>Femmine</b>	<b>n.</b>
16-25 anni	2	1	3
25-40 anni	7	3	10
Oltre i 40	12	6	18
<b>Totali</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>31</b>

Tab. 6.3.5

<b>Titolo di studio utenti coinvolti dal progetto</b>	
<b>Titolo</b>	<b>n.</b>
laurea	1
diploma	1
licenza media superiore	5
licenza media inferiore	24
Altro .....	
<b>Totali</b>	<b>31</b>

Inoltre gli utenti che sono ricompresi tra i 25 e i 40 anni si presentano con esperienze frammentate, scarsa conoscenza informatica (quasi sempre frutto di apprendimento informale) senza titolo di studio o qualifiche professionali.

Tab. 6.3.6

<b>Esperienze di lavoro</b>	
<b>Tipo di esperienza e conoscenza</b>	<b>n.</b>
con buona esperienza di lavoro	5
con scarsa esperienza di lavoro	26
<b>Totali</b>	<b>31</b>

Considerato il fatto che gli inserimenti lavorativi vengono promossi esclusivamente in contesti *profit*, il settore di inserimento predominante è il metalmeccanico a conferma della peculiarità del tessuto produttivo bolognese (Tab. 6.3.7). Ma ciò vale, in particolare per gli utenti che negli ultimi anni hanno perso il lavoro. Per coloro invece che hanno una biografia più compromessa e, come dicevamo, fatta di lunghi periodi di inattività e trattamenti o comunitari o territoriali, la possibilità di accedere ad un lavoro diventa sempre più difficoltosa anche quando si cerca di inserire la persona in percorsi riqualificanti. A questo aspetto si aggiunge il rischio frequente di ricaduta spesso legato a questi lunghi periodi di inattività. Le persone che approdano allo sportello, oltre ad avere una doppia diagnosi, come anticipato, sono policonsumatori e, se in fase di reinserimento, con un evidente viraggio nell'alcol.

Tab. 6.3.7

<b>Settori produttivi di inserimento</b>	
<b>Settore</b>	<b>%</b>
pulizia	10%
verde	
tessile	
segreteria	
metalmeccanico	60%
Trasporti e logistica	30%
altro	
<b>Totali</b>	<b>100%</b>

Ciò che a nostro avviso rende particolare il progetto dello sportello lavoro è anche il collegamento col centro serale Sottosopra che nasce nel marzo del 1998 come struttura intermedia a bassa soglia rivolgendosi a persone con problemi di dipendenza in carico al Ser.T. di San Giovanni in Persiceto.

Nel territorio della Pianura Ovest, il concetto di bassa soglia ha un significato ben diverso da quello che può avere in un contesto metropolitano. Le persone che si rivolgono al centro non hanno bisogno di un pasto, della doccia, di un cambio o di trovare siringhe sterili. Il primo bisogno che portano è di socialità e di cura. Per questo l'obiettivo cardine di questo progetto è la creazione di un clima di benessere e piacevolezza, dove è possibile una relazione educativa agita molto nell'informalità, attraverso l'accoglienza, l'attenzione dei tempi e dei bisogni così come si presentano ed il potenziamento delle risorse personali, sociali e culturali.

### ***Il caso di Laborienta***

Il Centro accoglienza La Rupe nasce nel 1984 e nel 2003 diventa cooperativa sociale. La Rupe lavora sul territorio di Bologna e provincia, si rivolge a persone con problemi di dipendenza, minori, giovani e donne in difficoltà e al suo interno ricomprende diversi servizi e progettazioni volte alla promozione sociale e al reinserimento lavorativo. Oltre alle comunità residenziali, che rispondono alle esigenze dei diversi target (disagio adulto, donne, minori, genitorialità, ecc), gestisce progetti territoriali in collaborazione con i servizi e, dal 2010, il Centro accoglienza La Rupe diviene cooperativa A+B, quindi terapeutica e per il reinserimento lavorativo sviluppando una serie di attività produttive: assemblaggio elettromeccanico, ristorazione, lavanderia industriale, manutenzione del verde.

Laborienta, il caso da noi analizzato, è un progetto che nasce internamente a La Rupe, come strumento che si occupa di inserimenti lavorativi, trasversale a tutte le progettazioni presenti in cooperativa. Nasce da una lettura dei bisogni portata dagli educatori delle comunità residenziali che faceva emergere una forte necessità di accompagnamento più stretto di fronte ad una continua diversificazione del target e ad una riduzione critica delle risorse economiche. Diverse erano infatti le problematiche riportate sul piano gestionale e organizzativo, tali da richiedere un intervento trasversale capace di diversificare le risposte per la comunità femminile, maschile, dei minori e dei vari progetti territoriali e, che avesse l'obiettivo di proporsi e intersecarsi con la rete dei servizi coinvolti. Laborienta si rivolge quindi sia agli ospiti delle proprie strutture sia agli utenti inviati dai servizi socio sanitari. Il progetto Laborienta si muove generalmente in due direzioni: da una parte, quando si ritiene necessario per la persona un periodo di sperimentazione, attiva percorsi protetti in transizione lavoro all'interno delle attività produttive della parte B della cooperativa; in tal modo consente in primo luogo alla persona di "provarsi" rispetto ai tempi, alle difficoltà e alla tenuta. Dall'altra parte promuove percorsi di ricerca attiva del lavoro che avvengono attraverso una valutazione delle capacità, quindi un bilancio delle competenze, la costruzione del curriculum, utilizzando quasi esclusivamente colloqui individuali che hanno l'obiettivo di un accompagnamento vero e proprio. In particolare per quest'ultimo aspetto il lavoro di orientamento cerca di individuare le aree professionali di interesse, definendo quindi gli obiettivi professionali, di fornire alla persona strumenti non solo per favorire un'elaborazione della propria esperienza, delle proprie risorse e dei vincoli presenti (una sorta quindi di autoanalisi), ma anche per capacitare la persona verso una lettura del mercato del



lavoro, renderla autonoma nella ricerca di annunci e, soprattutto, nelle modalità di presentazione ad una selezione.

Come emerso per gli altri casi analizzati fino ad ora, spesso bisogna fare i conti con curriculum lacunosi, infatti,

*per le persone che hanno un percorso di tossicodipendenza piuttosto lungo, la difficoltà è sempre legata a che cosa dire rispetto a quel periodo di assenza. In questo caso a volte riportiamo parte del tempo che loro hanno svolto all'interno del laboratorio, in cui loro si sono sperimentati e hanno acquisito delle capacità ... oppure si allargano i periodi di lavoro precedenti.*

Il profilo del target viene dunque confermato: si parla di persone che hanno scarse esperienze lavorative e sempre molto frammentate dove appunto la pratica lavorativa risulta spesso essere in cooperative sociali o in laboratori protetti che non sempre si possono certificare anche per non aumentare o favorire il pregiudizio delle aziende che ricevono i curriculum nel momento in cui queste persone si presentano al mercato del lavoro ordinario. Spesso uno degli strumenti utilizzati per diminuire questi importanti vincoli è la costruzione di una lettera di presentazione, si aiuta in tal modo la persona a presentare, in maniera più generica, il proprio profilo e la propria professionalità.

In generale dunque Laborienta si propone principalmente ai centri di accoglienza interni a La Rupe e, in minor modo, ai servizi. Rispetto al lavoro di raccordo con le comunità periodicamente gli operatori del progetto partecipano alle équipes interne ai centri per condividere la progettualità pensata per la persona e per ricordarsi sugli *step* e sugli obiettivi:

*noi interveniamo esclusivamente sul pezzo lavoro mentre sono poi gli educatori che seguono il percorso terapeutico dell'utente a lavorare sugli aspetti di reinserimento socio-affettivo e a interfacciarsi con i servizi invianti. In base all'autonomia della persona si individuano dei momenti di monitoraggio soprattutto quando questa è inserita in un percorso di ricerca attiva; l'operatore della comunità ha il compito di verificare di volta in volta se la persona si sta muovendo nella direzione individuata insieme a noi, se sta inviando il CV, se sta cercando gli annunci, se va al centro per l'impiego, ecc.*

In ogni caso il supporto della comunità risulta fondamentale per la riuscita del percorso di inserimento lavorativo, soprattutto laddove la persona è maggiormente "scoperta" sulle reti sociali.

Per ciò che riguarda invece il lavoro con i servizi territoriali, i progetti messi in campo sono finanziati da risorse economiche provenienti dal fondo sociale europeo e gestite con dei bandi appositi dalla provincia, settore lavoro. Nella maggior parte dei casi si tratta di progetti in transizione lavoro gestiti insieme ad altri partner in tutta Bologna e provincia. In questo caso Laborienta può contattare direttamente le imprese per proporre degli stage, lavorando per una possibile finalizzazione dell'inserimento, ma la competenza dell'incrocio domanda-offerta per la parte di inserimento attivo rimane comunque in capo al servizio provinciale per il lavoro.

La prospettiva su cui Laborienta sta lavorando è di divenire il punto di riferimento territoriale per gli inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate, con un'organizzazione più strutturata in modo tale da divenire anche punto di riferimento per le aziende sugli aspetti di informazione e consulenza, sulle agevolazioni previste per le assunzioni di fasce svantaggiate, per il tutoraggio, ma, a parere degli intervistati, ancora non ci sono i presupposti per realizzare questo obiettivo.

Emerge ancora una volta come ciò che conta nel rapporto con le imprese è proprio la relazione di fiducia costruita nel tempo, soprattutto in un momento di crisi come quello attuale:

*vi sono aziende che hanno una responsabilità sociale e che non si fermano di fronte al pregiudizio del tossicodipendente ma in questo momento, pur apprezzando il progetto che proponiamo, non hanno lavoro da offrire.*

Ragionando invece in termini di incentivi possibili, senza dubbio l'inserimento di una persona a costo zero rappresenta tutt'ora un incentivo ma in mancanza di lavoro le altre leve ritenute altrettanto rilevanti sono da una parte non economiche, curare l'immagine delle aziende che si rendono disponibili ad accogliere persone svantaggiate attraverso un riconoscimento, dall'altra economiche, riconoscere il lavoro di chi affianca la persona inserita per la prima fase di apprendimento.

In un momento come questo, difficile dal punto di vista economico, si dovrebbe quindi parlare non solo di responsabilità sociale di impresa ma di una più vasta responsabilità di territorio chiamando quindi in causa anche le istituzioni e il terzo settore in generale anche se al momento ciò che emerge, per il territorio dove opera principalmente Laborienta, il distretto di Casalecchio di Reno, è che ad esempio non esiste più il tavolo trasversale del lavoro, dove si concertavano le azioni e le risorse insieme al Piano di zona.

Per ciò che riguarda i fattori che indicano il successo e aiutano a misurare i risultati di un percorso di inserimento lavorativo, diversi sono gli elementi che emergono che fanno sì che *il problema sia molto diversificato*. In primo luogo l'aspetto su cui si fa maggiormente attenzione è la tenuta del lavoro una volta trovato, quindi si lavora molto sul rafforzare la capacità della persona di mantenere l'occupazione. Accanto a questo aspetto vi è poi la insita nei lavori a termine, quasi tutti i contratti di lavoro oggi sono a tempo determinato o in somministrazione e il problema che si presenta è che, una volta terminato il lavoro, la persona rischia di adagiarsi e immobilizzarsi un'altra volta. Per spezzare, quanto meno in via potenziale, questo "circolo vizioso" diventa importante che la persona abbia interiorizzato e fatto propri gli strumenti trasferiti durante il percorso di ricerca e abbia fatto un buon lavoro sull'autonomia nel periodo in comunità. Quindi, concludendo, il successo di un percorso di inserimento, per chi ha alle spalle un periodo lungo di tossicodipendenza, non è solo trovare lavoro ma l'aver acquisito la consapevolezza di sé, dei propri limiti e delle proprie risorse, e, altro punto decisivo, è essersi attivato, perché è l'unico modo per *rimanere in un circuito virtuoso, se sei in movimento crei movimento, se ti fermi sei perduto*.

Nota al caso Laborienta: *occorre specificare che al momento dell'intervista i referenti non erano in grado di fornire dati relativi al numero e genere di utenti, ai settori di inserimento, ecc. Abbiamo comunque ritenuto opportuno inserire l'analisi del caso avvalendoci dell'intervista in profondità perché crediamo rappresenti un'esperienza innovativa con prospettiva sistemica.*

### ***Il caso del Centro Risorse Distrettuale, CRD***

Il centro risorse distrettuale nasce, come progetto sperimentale, alla fine del 2010 per volontà dell'Ufficio di Piano del Distretto della Pianura Est su un'esperienza pregressa di Csapsa, cooperativa sociale per l'inclusione di Bologna che dal 1977 opera in favore delle fasce svantaggiate, contro l'esclusione e per l'integrazione, rappresentando uno dei principali attori e punti di riferimento del territorio bolognese per progettazioni e servizi di inserimento socio-lavorativo.

L'esperienza pregressa a cui si fa riferimento è un'esperienza di *call center* sociale rivolto all'individuazione di risorse aziendali, disponibili ad accogliere persone in percorsi di tirocinio formativo, borsa lavoro o stage. Csapsa inizia questo progetto anni fa, formalizzandolo poi nel 2008 in collaborazione con il Dipartimento di Salute Mentale della ASL di Bologna; la peculiarità di quest'esperienza è che all'interno del *call center* lavorano infatti persone con disagio psichico e inviate dallo stesso DSM che sono state prima formate

*con una lunga formazione in aula rispetto a tutte quelle che sono le tematiche inerenti la comunicazione telefonica e quindi quella che è la comunicazione telefonica in ambito sociale e quindi anche il contattato delle aziende.*

Dopo l'avvio di questa prima esperienza e di altre sperimentazioni simili anche in altri contesti provinciali, si è deciso di dare una struttura più definita all'individuazione di quelle che sono le aziende che si rendono disponibili ad accogliere percorsi di formazione in situazione, riconoscendo così la centralità e l'importanza strategica di questa attività,

*perché tutte le attività che noi facciamo senza la disponibilità delle aziende di accogliere percorsi di formazione perdono di significato ... diciamo quindi che l'attenzione viene un po' spostata dal servizio e dall'utente all'azienda.*

Si riconosce quindi nell'azienda l'elemento importante della rete che deve contribuire a portare la persona verso un reinserimento lavorativo e sociale ma il vero cambio di prospettiva è dato dal fatto che si comprende (e si investe) e si decide di dedicare maggiore attenzione alle imprese,

*un'attenzione particolare e non un'attenzione distratta o casuale o occasionale ... si rischia se no di chiamare sempre le solite aziende sempre i soliti contesti come le coop come i supermercati dove ci butti dentro uno due tre quattro*

*cinque utenti dei vari servizi che fanno una formazione che va un po' a perdere significato.*

Con queste premesse l'Ufficio di Piano del Distretto Pianura Est che comperende un territorio molto vasto fatto di 15 comuni, decide di creare una struttura con una valenza territoriale e di cui possono usufruire tutti i servizi, sia i servizi sanitari della ASL sia i servizi sociali comunali. L'obiettivo che conduce alla nascita di un servizio così strutturato, di natura possiamo dire sistemica, è proprio quello di fornire omogeneità, evitare che su un territorio ampio ma alla fine delimitato e circoscritto, vari attori che lavorano nell'ambito sia della formazione sia del sociale,

*si ritrovino a tempestare sempre le solite aziende di richieste che possono essere richieste di borse lavoro piuttosto che di stage o di tirocinio; quelle aziende rischiano di essere stancate con continue e sovrapposte richieste; il rischio è far rimanere fuori tutto un mondo economico del territorio che per vari motivi non viene mai contattato perché ovviamente si fa fatica se non c'è una struttura che si occupa specificatamente di questo relazionandosi su tutte queste cose ... siccome il termine call center non ci piaceva perché evocava contesti che sono ben lungi dalle attività che svolgiamo noi, è stato definito "centro risorse distrettuale", che non è altro che un ufficio, un servizio preposto ad individuare aziende che si rendano disponibili a fare percorsi di formazione e di borsa lavoro; un servizio che mette in collegamento i servizi del territorio con l'azienda ... quindi noi facciamo una sorta di tredunion tra il tessuto economico, e quindi le aziende che diventano aziende ospitanti, e i servizi ASL, servizi sociali ed enti di formazione, questo è il nostro compito.*

Dal punto di vista organizzativo, di risorse e figure professionali impegnate, vi sono due operatori junior che si occupano specificatamente del contattato delle aziende e due operatori senior che sono i due coordinatori dell'attività. I due operatori junior che sono a loro volta in carico ai servizi (uno è disabile e l'altro ha problemi di salute mentale), sono diplomati e stati formati, come per il *call center* di Bologna, come operatori telefonici in ambito sociale e si occupano del primo contatto con le aziende; le figure di coordinamento, educatrici professionali con laurea in materie umanistiche, si occupano invece di raccogliere le segnalazioni dei servizi e delle progettazioni che sul territorio seguono gli inserimenti lavorativi e di smistarle in prima battuta agli operatori junior che, sulla base del mansionario richiesto, della territorialità e delle

caratteristiche della persona, si attivano nel fare la ricerca aziendale, utilizzando una piattaforma informatica che contiene più di 2000 aziende e

*laddove la piattaforma non soddisfi la richiesta, attraverso internet, le pagine gialle, per andare a implementare quella piattaforma che ad oggi ha già quel numero di aziende ma che noi contiamo e speriamo che si allarghi.*

Una volta individuata l'azienda che fornisce in prima battuta la propria disponibilità i coordinatori senior fanno un secondo passaggio di verifica e un colloquio con l'azienda per vedere se ci sono tutte le caratteristiche idonee sia per attivare il percorso, sia per valutare l'idoneità del contest per la persona segnalata; quindi solo dopo aver verificato tutte le condizioni si ricontatta il servizio e/o la progettazione specifica che poi si occuperà dell'accompagnamento e dell'inserimento della persona.

Quindi il centro risorse si occupa prevalentemente del rapporto con le imprese lavorando in sinergia con i servizi invianti che sin dall'inizio hanno partecipato alla definizione del centro risorse con momenti di formazione iniziale sulle modalità di utilizzo della risorsa centro, sui supporti da utilizzare per fornire le informazioni relative alle persone da inserire,

*con i servizi si utilizza una scheda nella quale noi richiediamo una serie di caratteristiche della persona, un profilo che riguarda anche l'eventuale utilizzo di farmaci e di sostanze, le esperienze lavorative pregresse, le caratteristiche personali, familiari e anche alcuni elementi pratici come l'utilizzo del pc piuttosto che l'utilizzo del mezzo pubblico o privato; attraverso questa scheda cerchiamo di avere più informazioni possibili sulla persona da inserire nonostante non la s'incontri se non nel momento eventuale di un inserimento in azienda dove può essere che noi coordinatori senior accompagniamo il servizio in azienda ed è l'unico momento in cui noi vediamo la persona ... più informazioni ci sono su questa scheda di segnalazione, compreso il mansionario da individuare e sull'orario da svolgere, e più per noi diventa facile individuare l'azienda giusta per la persona. Quindi il nostro compito non è solo quello di trovare una collocazione per fare un percorso di borsa lavoro o tirocinio, ma quello di trovare la collocazione giusta per fare quel percorso di tirocinio o borsa lavoro.*

Quindi il valore aggiunto del centro risorse in primo luogo è quello di lavorare prevalentemente con contesti *profit* e, parallelamente, quello di lavorare per trovare un contesto giusto che possa avere anche delle prospettive occupazionali. Accanto a questo emerge ancora una volta l'importanza di curare altri elementi e di lavorare su una sorta di precondizioni che garantiscano la riuscita dell'intero percorso, *noi possiamo trovare qualsiasi azienda però tutto crolla nel momento in cui non ci sono le condizioni giuste.*

Infatti, sebbene il compito del centro risorse non sia direttamente quello di seguire la persona, nella collaborazione con i servizi inviati viene da subito esplicitata la necessità di lavorare con la persona sul contesto socio affettivo, *per intenderci, se ci viene fatta richiesta per una persona che non ha fissa dimora, mezzi ecc., siamo i primi a confrontarci con i servizi e a far presente che quella persona è difficilmente collocabile.*

Tale rischio è stato però ridotto grazie alla condivisione iniziale dei criteri di invio, *i servizi stessi sono consapevoli che un inserimento non può essere fatto per tutti, a noi ci arrivano segnalazioni di persone che hanno già una situazione socio-affettiva un po' più stabile perché noi agiamo soprattutto nel mondo del profit, per cui i servizi fanno una sorta di scrematura.*

Le situazioni di maggior disagio e problematicità, quindi di maggior complessità e di difficile inserimento, vengono generalmente più indirizzate verso la cooperazione sociale presente sul territorio e sono gli operatori dei servizi stessi che, grazie ai contatti e alle relazioni che hanno, seguono l'avvio e l'inserimento.

Come già accennato prima, ciò che emerge come "strategico" nel contatto con le imprese è senza dubbio l'attenzione specifica e professionale dedicata. L'altro aspetto che premia in termini di risultati è quello di offrire un servizio omogeneo rivolto sia ai servizi sia alle aziende, su tutto il territorio del distretto.

Ciò che viene riportato è che l'azienda apprezza non solo la competenza ma anche la chiarezza delle informazioni che le vengono fornite al primo contatto circa i passaggi da fare, la varietà di percorsi possibili, le agevolazioni presenti; in tal modo nel momento in cui c'è il colloquio con la persona o il contatto da parte del servizio, l'azienda ha già tutta una serie di elementi per definire e poter decidere un percorso all'interno della propria struttura, mentre

*prima questa cosa non c'era e creava una grande confusione, sentirsi chiamare da un servizio piuttosto che un altro, sentir parlare di borse lavoro piuttosto che di tirocinio, sentire 300 ore di percorso piuttosto che cinque mesi creava spesso e volentieri confusione e poi c'è da dire che chi fa l'educatore nei servizi specifici non ha le competenze specifiche dei nostri operatori che sono stati comunque formati per questo.*

In più anche il fatto che le aziende non abbiano degli oneri economici costituisce sicuramente una leva da prendere in considerazione. Se è vero che spesso nei progetti territoriali di percorsi formativi non sono previsti degli incentivi diretti per l'azienda, il costo zero delle esperienze in transizione, sicuramente favorisce la disponibilità ad accogliere persone svantaggiate a lavorare. Ma, come già rilevato per gli altri casi analizzati, anche nelle riflessioni riportate dagli operatori del centro risorse emerge come l'azienda si trova davanti persone non sempre "abili" e così piene di strumenti personali da essere un elemento in più all'interno dell'azienda da subito. Spesso sono persone che necessitano di essere seguite di essere accompagnate e formate e quindi il tempo e le energie da impiegare rappresentano un onere per l'azienda.

Il centro risorse si sviluppa in un contesto territoriale già sensibile al tema dell'inclusione, tanto da investire parte delle risorse del programma attuativo all'implementazione del centro, sebbene la destinazione abbia cadenza annuale. Inoltre, nel distretto in questione, esiste un patto del lavoro, avviato dai quindici comuni, che assume una rilevanza notevole in termini di *governance*,

*ed il nostro centro risorse è una delle azioni che questo patto ha messo in campo per migliorare l'occupabilità delle persone che vivono su questo distretto ... diciamo che noi siamo una parte di un puzzle finalizzato al miglioramento dell'occupabilità e all'inclusione lavorativa di persone che su questo territorio vivono situazioni di esclusione e di svantaggio nel mondo lavorativo.*

Infine, per ciò che riguarda il monitoraggio dei risultati, considerando la complessità del progetto, viene utilizzato un monitoraggio mensile che consente di verificare quante segnalazioni di mese in mese vengono effettuate, in quanto tempo sono state fornite le risposte ai servizi, considerando che il tempo massimo di risposta previsto è di 21 giorni lavorativi.



Riportiamo di seguito alcuni dati, con riferimento all'anno 2011, che ci forniscono informazioni utili circa il numero e il genere di utenti segnalati al centro risorse (Tab. 6.3.8). Emerge come la maggior parte delle persone seguite ha un'età superiore ai 40 anni mentre, più che in altri casi, risulta evidente una bassissima percentuale di utenza di genere femminile (14,5% circa).

Tab. 6.3.8

<b>Numero e genere utenti coinvolti dal progetto</b>			
<b>Età</b>	<b>Maschi</b>	<b>Femmine</b>	<b>n.</b>
16-25 anni	28	4	32
25-40 anni	34	6	40
Oltre i 40	48	2	50
<b>Totali</b>	<b>110</b>	<b>12</b>	<b>122</b>

In considerazione dei diversi obiettivi che si pone il CRD sono stati rilevati solo alcuni dei dati previsti. Tra questi troviamo, per ciò che riguarda i luoghi utilizzati per gli inserimenti e a conferma di quanto già riportato grazie all'intervista in profondità rivolta al coordinamento del CRD, una netta maggioranza di imprese *profit* (Tab. 6.3.9), e un utilizzo esclusivo di strumenti di transizione lavoro (Tab. 6.3.10).

Tab. 6.3.9

<b>Luoghi di inserimento</b>	
<b>Luogo</b>	<b>%</b>
cooperative/impresе sociali	0,9%
impresе <i>profit</i>	99%
laboratori protetti	
amministrazioni pubbliche	0,1%
all'interno della propria organizzazione	
<b>Totali</b>	<b>100%</b>

Tab. 6.3.10

<b>Strumenti utilizzati</b>	
Tipologia di strumento	% di utilizzo
borsa lavoro formativa	45%
borsa lavoro occupazionale	
percorso di riqualifica	
percorso di acquisizione competenze di base	
tirocini formativi	55%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>

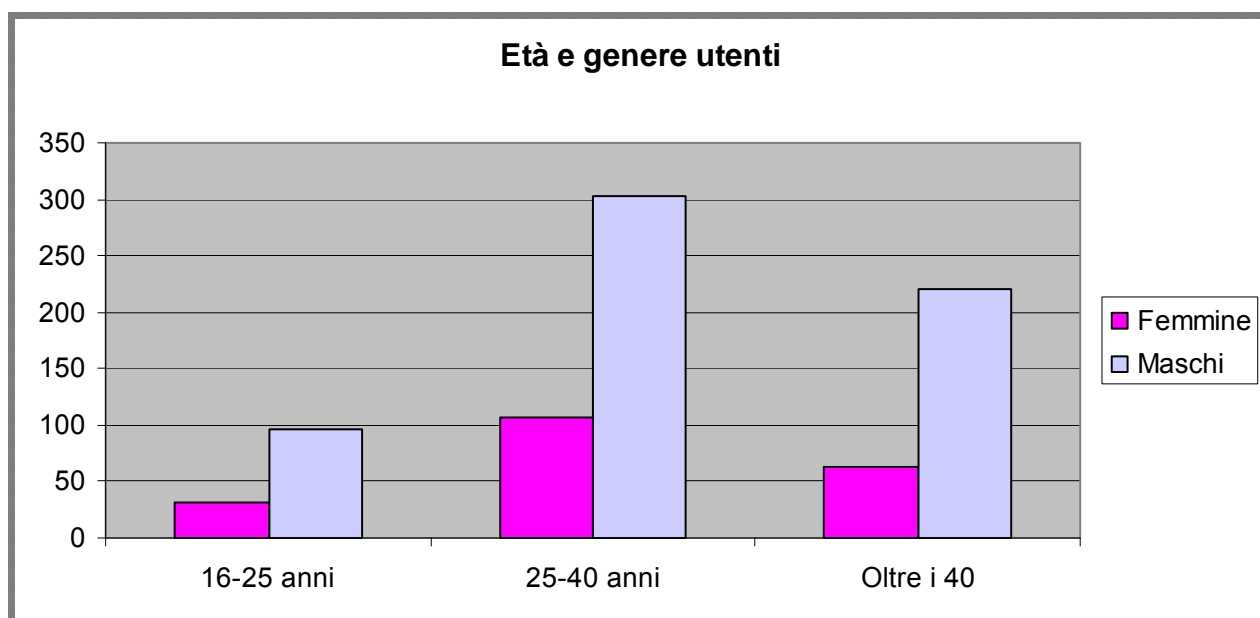
In termini di risultati è previsto anche il monitoraggio circa gli esiti dei percorsi in modo tale da poter rilevare se gli inserimenti hanno avuto un buon esito in relazione agli obiettivi dei percorsi, se il servizio ha utilizzato o meno l'azienda, se il percorso è stato interrotto o se invece ha condotto ad esiti assuntivi. D'altra parte, avendo una prevalenza di inserimenti nei contesti *profit* sarebbe stato interessante, ai fini della nostra ricerca, rilevare i settori e gli ambiti utilizzati per le borse lavoro ed i tirocini formativi. Ma, al momento dell'intervista, la modalità di rilevazione di queste informazioni è però colloquiale e di confronto durante gli incontri periodici con i servizi e la referente dell'Ufficio di Piano, non sono dunque disponibili in maniera strutturata.

#### 6.4 Alcuni dati complessivi

Sebbene lo scopo della presente ricerca sia, come ribadito più volte, quello di far emergere, da un punto di vista prettamente qualitativo, dei *trend* generali, ci sembrava interessante fare sintesi e aggregare alcuni degli elementi emersi dallo studio dei casi. Di seguito, dunque, riportiamo alcuni dati complessivi, ovvero comprensivi di tutti i casi analizzati sia nel contesto valenciano sia bolognese, che meglio ci indirizzeranno nella successiva comparazione trasversale.

Iniziamo questa “aggregazione” di dati a partire dalla distinzione, degli utenti coinvolti nei progetti e servizi di inserimento, per età e per genere (Graf. 6.4.1).

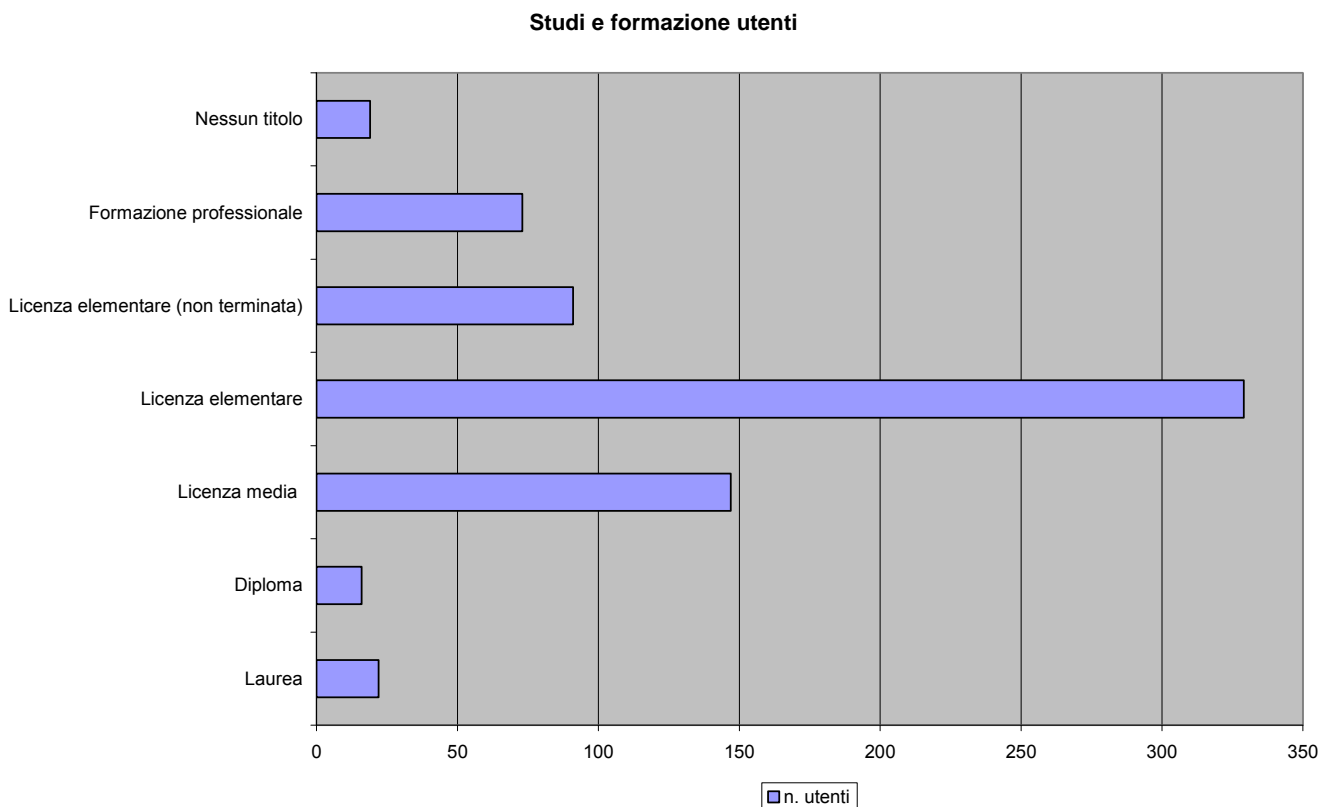
Graf. 6.4.1



Ciò che emerge è innanzitutto una prevalenza di utenti di genere maschile, elemento ricorrente in tutti i casi presi in considerazione, ad eccezione dell’utenza CSM del caso GUP di Bologna, dove la maggioranza dell’utenza presa in carico dal progetto era di genere femminile (Tab. 6.3.2). Rispetto a questo dato non abbiamo riscontrato motivazioni di rilievo; l’unica distinzione di genere emersa si è verificata per il caso Hedra di Valencia relativamente ai settori di inserimento scelti dal genere femminile, prevalentemente di pulizia e cura degli anziani. Alcune riflessioni in merito alla specificità dell’utenza con problemi di dipendenza di genere femminile emergeranno nel corso della comparazione trasversale ai due contesti.

Un altro dato a nostro parere significativo e che qui di seguito riportiamo (Graf. 6.4.2) è invece quello relativo al livello di studio/formazione delle persone prese in carico.

Graf. 6.4.2



Notiamo come la maggior parte delle persone seguite possiede solo la Licenza elementare, pochissimi una Laurea o un Diploma. Questo dato si unisce a quanto riscontrato in merito all'esperienza lavorativa, spesso frammentata, a volte inesistente o di bassa qualifica. Per i soggetti con problemi di dipendenza, soprattutto se di lunga durata, tali fattori rappresentano dei vincoli importanti che non agevolano affatto l'ingresso nel mercato del lavoro, considerate le condizioni poste oggi dal mercato e l'elevata selettività presente.

Per quanto riguarda gli altri aspetti esplorati, figure professionali presenti nei progetti piuttosto che settori e ambiti privilegiati per l'inserimento lavorativo, da una parte non tutti i casi esaminati hanno una struttura interna di raccolta dati tale per cui è stato possibile estrapolare in maniera omogenea tali informazioni, dall'altra ciò che possiamo semmai mettere in evidenza riguarda le specificità dei due contesti presi in considerazione. Infatti, parlando di figure professionali coinvolte dalle progettazioni in generale tutte hanno una formazione in materie umanistiche ma ogni territorio rispecchia la propria organizzazione dei titoli di studio e delle figure tecnico-

operative. Possiamo affermare che mentre su Valencia abbiamo riscontrato diversi percorsi formativi strutturati, anche a livello universitario, mirati per la figura di tecnico dell'inserimento, piuttosto che per mediatore al lavoro, su Bologna la formazione è data quasi prevalentemente dall'esperienza lavorativa.

Per ciò che riguarda invece i settori produttivi, in via generale è l'ambito dei servizi a prevalere (includendo in questo ambito la manutenzione del verde, i servizi di pulizia e di ristorazione) insieme al settore edilizia per Valencia e metalmeccanico per Bologna.

Conclusa ora la parte di analisi dei casi rimandiamo alla successiva comparazione trasversale le rilevanze ritenute maggiormente significative.

Sarà infatti interessante fare sintesi sulle informazioni e gli elementi emersi che da una parte, come abbiamo già potuto vedere, ci consentono di parlare di differenze tra i due contesti, dall'altra sarà invece possibile individuare molte analogie sia in termini di metodologie e strumenti utilizzati sia di delineazione del profilo del target da noi privilegiato.

In base a quanto emerso estrapoleremo i fattori che ci consentono di parlare di buone prassi con l'obiettivo di fornire anche indicazioni progettuali concrete.



## **CAPITOLO 7**

### **COMPARAZIONE TRASVERSALE E BUONE PRASSI**

Come già anticipato, di seguito esporremo le risultanze della nostra ricerca aprendo un confronto tra quanto emerso dal contesto e dalle analisi di caso Valenciane e il contesto di Bologna. Il tentativo sarà quello di organizzare le riflessioni emerse seguendo delle tematiche che in un certo senso ci forniscono gli elementi per comprendere, non solo le differenze possibili tra i due territori in merito agli inserimenti lavorativi, ma ci permettono anche di individuare quali sono gli elementi di criticità e i bisogni scoperti e quali invece le risorse distintive e le buone pratiche.

Prima di proseguire ribadiamo che per noi una buona pratica è un'esperienza e prassi esistente e consolidata che presenta caratteristiche innovative e potenzialmente trasferibili. Nel definire le buone pratiche emerse dalla nostra indagine abbiamo inoltre tenuto conto dei bisogni rilevati come scoperti e degli indirizzi forniti dai soggetti intervistati e dai casi analizzati.

Infine, alla luce di questa comparazione, che ci aiuta a sistematizzare le risultanze analitiche riportate nei capitoli precedenti, verificheremo le nostre ipotesi di ricerca, e tratteremo le prime note di sintesi, lasciando poi ampio spazio, nel capitolo successivo, alle conclusioni complessive.

## **7.1 Le risultanze in chiave comparativa**

Di seguito quindi raggrupperemo per temi gli elementi di confronto tra i due contesti. La scelta delle tematiche trasversali è stata fatta seguendo sia quanto avevamo trattato nella parte teorica, sia le evidenze empiriche. Le tematiche infatti riguardano:

- la tipologia di azioni che i territori indagati mettono in campo per seguire gli inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate;
- il tipo di organizzazione interna ai servizi e alle progettazioni studiate, con particolare riferimento alla metodologia e agli strumenti utilizzati e qualche accenno alla divisione di competenze e ai ruoli agiti dai diversi servizi, pubblici e privati, interessati dal processo di inserimento;
- la *governance* territoriale sul tema inclusione e la questione delle risorse disponibili;
- il profilo degli utenti tossicodipendenti da accompagnare al lavoro;
- il ruolo svolto in particolare dal mondo produttivo;
- la dimensione sociale.

Per ognuna di queste macro aree tratteremo un quadro complessivo e comparativo, facendo riferimento ai dettagli già esposti riportando le risultanze dell'analisi di sfondo e l'approfondimento dello studio dei casi.

### ***Sulle azioni sviluppate sui territori***

Dalle interviste rivolte ai testimoni significativi è stato possibile raccogliere le informazioni circa le azioni e le misure adottate sui due territori per inserire e accompagnare al lavoro persone con problemi di dipendenza. Senza elencarle nuovamente, di seguito ne indichiamo e riassumiamo i macro obiettivi.

In generale, in entrambe i casi, gli strumenti utilizzati si possono dividere in due tipologie, sebbene il loro utilizzo a volte sia misto.

La prima tipologia risponde maggiormente all'esigenza di "proteggere", ragion per cui si parla di inserimento protetto quindi, e avviene in contesti idonei e ad hoc, come le *imprese de inserccion* o le cooperative sociali nel caso italiano. Si tratta di realtà nate con l'obiettivo di accogliere persone svantaggiate, sono regolamentate da apposite leggi e rispondono sia a scopi sociali sia produttivi. Spesso la formula di ingresso per queste esperienze è la borsa lavoro o i tirocini formativi ed in ogni caso si tratta di strumenti che promuovono esperienze lavorative transitorie a garanzia di una tutela sia della persona sia del momento di "passaggio". Se dovessimo individuare



l'obiettivo principale di questa prima tipologia di strumenti, ci pare che lavorino maggiormente sul "mantenimento", o quanto meno, a nostro parere, si prestano di più ad un lavoro con la persona che non si pone prospettive di lungo termine, laddove non sussistono le condizioni di ulteriore investimento né soggettive né di contesto. In altre parole non si pongono obiettivi finalizzanti o occupazionali. Normalmente le persone che vengono inserite con una borsa lavoro sono persone che hanno un disagio più grave, in relazione alla capacità di accedere al mercato del lavoro. Abbiamo però riscontrato che, a causa della continua riduzione delle risorse a disposizione e data la criticità dell'attuale mercato del lavoro, le borse lavoro (al momento della rilevazione e per ciò che attiene il territorio bolognese, tale strumento veniva inoltre modificato e diversamente regolamentato) vengono in realtà "centellate", inserendo criteri d'accesso sempre più ad alta soglia: astinenza da sostanze, possesso di abilità e competenze di base, capacità di tenuta. Spesso dunque, l'esperienza di lavoro proposta, sebbene di valore, diventa in realtà uno strumento di controllo più che di prova ed espone i "più cronicizzati" ad un rischio di esclusione maggiore.

La seconda tipologia comprende al suo interno le azioni che puntano maggiormente all'inserimento del target nei contesti produttivi *profit*, e seguono un processo atto a migliorare l'occupabilità della persona intervenendo sulle abilità sociali e su una riqualificazione lavorativa, in una prospettiva quindi di sviluppo e di cambiamento. Come meglio diremo più avanti, lo strumento del tutoraggio è ritenuto fondamentale nel processo di inserimento, ma nel territorio valenciano troviamo alcune esperienze di accompagnamento anche nel post inserimento, a garanzia del mantenimento del posto di lavoro e dei risultati raggiunti. Sul territorio bolognese dall'analisi di sfondo emerge un approccio innovativo, l'IPS, utilizzato dal DSM, Dipartimento di Salute Mentale, ma rivolto solo ad un'utenza con problemi di salute mentale e al momento solo sperimentale. Nonostante questo strumento non sia rivolto esplicitamente al nostro target, ci pare interessante riportarne gli assunti di base. L'IPS parte infatti dal presupposto che non bisogna solo guardare la persona sotto la lente della "diagnosi" ma occorre vedere la persona per il suo funzionamento, sociale e lavorativo. Così facendo si promuovono risposte non solo assistenziali ma che mettono la persona in grado di affrontare percorsi di autonomia.

Invece, un'esperienza significativa rivolta al nostro target e che punta anch'essa all'inserimento nel mercato ordinario è quella dello Sportello Lavoro del Ser.T. di San

Giovanni in Persiceto. La peculiarità riscontrata in tale progettazione non è solo la funzione che riveste di capacitazione della persona al fine di agevolare l'accesso ad un lavoro stabile, ma il tipo di risposta unitaria fornita che tiene insieme gli aspetti di cura, di socialità e di inserimento lavorativo agita attraverso il raccordo tra operatrice dello sportello, équipe multidisciplinare interna al Ser.T. composta da medici e infermieri per la parte di cura prettamente ambulatoriale, educatori professionali, assistenti sociali e psicologa per la parte psico-socio-educativa, e équipe del centro serale SottoSopra, composta da educatori ed educatrici che operano maggiormente sul versante sociale.

Una delle criticità maggiormente riscontrate nell'utilizzo dei contesti protetti risiede nel fatto che spesso non rispondono alla loro *mission* principale ovvero costituire dei luoghi di carattere prevalentemente transitorio dove sperimentare le proprie abilità per poi orientarsi ed inserirsi nel mercato del lavoro ordinario.

Da una parte in Spagna c'è la consapevolezza che le *impreses de inserccion*, non svolgono questo ruolo di transito, non sempre riescono a traghettare le persone nei contesti *profit* ordinari. Le ragioni di tale stallo sono da ricercare sia nel momento economicamente sfavorevole, sia nell'esigenza da parte delle stesse imprese di "tenersi" le persone che sono formate per svolgere il lavoro e che consentono il raggiungimento dell'obiettivo produttivo. A Bologna, seguendo ancora le criticità emerse a tal proposito, viene riportata una situazione paradossale: alle cooperative di tipo B, viene implicitamente ed esplicitamente chiesto di assumere una percentuale delle persone che transitano all'interno delle loro organizzazioni in borsa lavoro. A volte si tratta però di persone che hanno un'esperienza di lavoro ma che rientrano nella categoria di nuove fasce deboli emerse con la crisi ed espulse prematuramente dal mercato del lavoro, o, come preferiamo, utilizzando la distinzione di Castel, persone che si collocano in un'area di esclusione intermedia, dall'autore definita della vulnerabilità. Certo che in un periodo di crisi come questo ci pare una richiesta molto alta, soprattutto se consideriamo un altro aspetto riportato come critico sempre relativo alla cooperazione sociale; stiamo parlando della capacità imprenditoriale, ovvero della difficoltà di intravedere nuovi segmenti di mercato esplorativi e migliorativi e non dipendere dalle sole commesse dell'amministrazione pubblica. Persino in un territorio "illuminato" come quello di Bologna, non è stata ancora sviluppata un'azione di sistema che favorisca ad esempio l'accesso delle cooperative sociali ad alcuni servizi e appalti. Solo da

qualche anno si sta cercando di promuovere l'utilizzo delle cosiddette clausole sociali, sul modello del comune di Torino. In ogni caso, ritornando a parlare di capacità imprenditoriale, l'analisi dei nostri casi ci conduce ad individuare nell'esperienza di PortMail un esempio di buona pratica che va proprio nella direzione dello sviluppo della capacità imprenditoriale. PortMail, infatti, oltre a gestire tutta la messaggeria portuaria, è riuscita ad ampliare il proprio campo d'azione proponendosi nella gestione della posta sia di aziende private sia di amministrazioni pubbliche e, soprattutto, offrendo ad altre imprese private la possibilità di "utilizzare" lavoratori ad uso esclusivo. Certamente la logica del lavoratore in affitto, lontana dal nostro modello di lavoro, può sembrare favorisca ulteriormente gli elementi di precarizzazione delle fasce svantaggiate in questione. Di fatto, per il lavoratore che si presta a tale scambio rappresenta l'opportunità di essere poi assunto direttamente dall'impresa esterna, apprende competenze maggiormente spendibili nel mercato del lavoro rimanendo, in una prima fase, ancorato ad un contesto protetto che svolge un ruolo da garante sia per ciò che riguarda la sua "storia" sia per tutti gli aspetti di contrattualistica e di sicurezza.

### ***Sull'organizzazione dei servizi di inserimento: ruoli e competenze***

Relativamente al tema complesso della divisione di competenze tra servizi e attori coinvolti dal processo di inserimento, dal nostro studio abbiamo preso atto di alcune differenze tra i due territori; in particolare la diversità che ci ha colpito maggiormente è relativa al tipo di organizzazione. Non ci riferiamo tanto ai servizi e alle progettazioni esaminate che hanno lo scopo di includere persone svantaggiate per le quali, in via generale e come evidenzieremo ulteriormente subito dopo, vi sono molte analogie soprattutto in merito agli strumenti e alla metodologia utilizzata.

La differenza cruciale a nostro avviso è di organizzazione territoriale/di servizi. A Valencia, la gestione degli inserimenti lavorativi delle fasce svantaggiate è totalmente delegata agli enti senza scopo di lucro, organizzazioni, fondazioni e imprese sociali che accedono a delle sovvenzioni pubbliche dedicate creando servizi ad hoc per l'accompagnamento al lavoro, sviluppando strumenti alternativi e personalizzati. Il vantaggio di questo tipo di scelta non è da individuare nella non presenza della pubblica amministrazione, aspetto per noi rischioso, come ribadito nel corso della parte teorica, ma nell'affidare azioni e servizi alle associazioni che detengono le competenze distintive per occuparsi di inserimenti lavorativi di soggetti svantaggiati, organizzazioni notoriamente più vicine alla società e che, per tale caratteristica,

riescono anche ad accompagnare le persone verso un percorso di socializzazione oltre che lavorativo. A Bologna, sebbene siano sempre e prioritariamente le organizzazioni del terzo settore ad occuparsi di inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate, intese in senso “tradizionale”, il tipo di organizzazione non è così strutturata. Ci troviamo di fronte ad una situazione molto più frammentata, dove, sebbene vi sia la pratica dell’affido tramite bando di azioni e commesse volte all’inserimento lavorativo, un po’ tutti i servizi si occupano di inserimenti e del contatto con le aziende. Ciò che emerge però è che tutti gli attori seguono un frammento, alcune tipologie di utenze, solo la Provincia può contattare le imprese per gli inserimenti nel mercato ordinario mentre le altre realtà possono contattare il mondo *profit* (in via “informale” e solo in alcuni casi in maniera più organizzata) quasi sempre per inserimenti protetti. Abbiamo già detto che, spesso, le imprese *profit*, disponibili agli inserimenti e maggiormente sensibili al tema dell’inclusione, “rivendicano” la necessità di far riferimento ad una sola figura professionale nella gestione dei percorsi. Questa criticità emerge con chiarezza dall’analisi del Centro Risorse Distrettuale che nasce proprio con lo scopo di migliorare e strutturare il “contattamento” aziendale che altrimenti avverrebbe a *spot* da parte di più operatori e senza una metodologia dedicata. Le figure professionali presenti invece nel CRD hanno una specifica formazione come operatori telefonici in ambito sociale oltre all’esperienza consolidata nell’ambito della mediazione al lavoro.

Se ci permettiamo di esporre criticamente questi elementi non è per sottolineare solo delle mancanze, anzi ci pare doveroso dire che su Bologna negli ultimi anni ci sono state delle evoluzioni importanti in questa direzione e si raggiungono dei risultati notevoli. Ma la chiarezza dei ruoli e delle competenze favorita da un atto di delega da parte del pubblico, facilita l’implementazione di percorsi di accompagnamento anche nel mercato ordinario, per coloro che hanno acquisito o si presentano già con un buon livello di occupabilità, senza per questo omettere la necessità di un accompagnamento socio educativo che non può, per competenza, essere gestito dagli operatori dei centri per l’impiego, in particolare quando si accolgono persone che si presentano con uno svantaggio psico sociale di lunga durata.

Evidenziato questo aspetto ci soffermeremo ora sulle metodologie utilizzate, lasciando ai prossimi punti le considerazioni sulla necessità di omogeneità e *governance* quanto meno a livello distrettuale, dimensione territoriale da noi privilegiata.

In entrambe i contesti troviamo invece che la metodologia utilizzata è simile e punta principalmente al coinvolgimento della persona all'interno di una relazione educativa che tiene conto del percorso riabilitativo e di cura. In generale il tutoraggio, il monitoraggio delle esperienze in transizione, la capacitazione delle abilità di base, agiti quasi sempre attraverso colloqui individuali, risultano essere gli strumenti fondamentali che permettono alla persona di sentirsi sostenuta nelle proprie difficoltà perché:

*non basta aver collocato la persona la cui vita è ed è stata fortemente destrutturata. Si deve realizzare un tutoraggio professionale fino a che la situazione di inserimento non si "normalizzi"; il problema è capire quando smettere per non cadere nel problema di creare dipendenza dalle istituzioni/servizi. [ Referente ASL]*

A Valencia inoltre troviamo esperienze dove lo strumento gruppale è risultato spesso strategico: promuove il confronto tra pari, privilegia l'emersione delle difficoltà anche socio relazionali e favorisce l'elaborazione della propria esperienza.

Legato alla metodologia vi è poi il discorso delle figure professionali presenti nei servizi di inserimento. Anche per quest'aspetto emergono delle differenze tra i due contesti: in entrambe i casi troviamo figure specializzate senza però una chiara accezione alla miriade di "titoli" utilizzati. Case manager, operatore della mediazione, *tecnico de inserccion*, *agente del desarrollo local*, ecc, sono tutte espressioni che stanno ad indicare una serie di competenze necessarie per seguire il processo di inserimento. In generale tutte queste figure comprendono la competenza educativa nella relazione con l'utente, la capacità di rapportarsi con il contesto sociale e "muovere" ciò che noi abbiamo definito capitale sociale, e l'abilità di interfacciarsi con le imprese. Nei casi scelti, infatti, troviamo che sia su Valencia sia su Bologna, il rapporto con le imprese è fondamentale, tant'è che sarà approfondito a parte successivamente. Ci pare però che mentre a Bologna la figura del mediatore si sia sviluppata maggiormente attraverso la prassi lavorativa, come già sottolineato, a Valencia, oltre al consolidamento di tali figure nelle esperienze concrete, vi sono dei veri e propri corsi universitari volti a fornire questo tipo di competenze tecnico specialistiche. Dal nostro punto di vista la presenza di percorsi formativi formalizzati e di alto livello avvalorano il lavoro rivolto alle fasce svantaggiate e, in un certo senso, rappresentano una scelta dichiarata, anche politica, da parte delle istituzioni locali.

Un ulteriore elemento distintivo che abbiamo riscontrato sul territorio valenciano è relativo alla figura del *trabajador acompañante*, figura inizialmente coniata dalla fondazione Novaterra che non solo accompagna la persona in tutto il suo percorso di inserimento, ma costituisce il punto di riferimento per l'impresa e segue la persona per un lungo periodo nel post inserimento, con l'obiettivo di agevolare la tenuta del posto di lavoro e il mantenimento delle condizioni favorevoli. Come infatti vedremo, parlando dell'utenza nostro target, è proprio la fase di mantenimento quella più a rischio. A tal proposito, ciò che però ci ha sorpreso maggiormente non è stato quello di aver riscontrato come Novaterra abbia letto e compreso correttamente il bisogno, fornendo una risposta adeguata, ma scoprire che tale figura è sostenuta economicamente dall'impresa che ha accolto l'inserimento. Risultato frutto di anni di lavoro e di relazioni.

### ***Sulla governance territoriale***

Ciò che emerge invece parlando di politiche, del lavoro e sociali, è questo scollamento tra norma e fabbisogno dell'individuo e tra livello nazionale e livello locale. Sia nel contesto Spagnolo sia in quello Italiano, sebbene avvenga con modalità differenti, le politiche del lavoro sono delegate alle regioni, per la parte di programmazione e controllo, alle provincie per ciò che riguarda l'implementazione delle azioni e dei servizi.

In ogni caso emerge come, a conferma di quanto rinvenuto in letteratura, la dimensione territoriale sia quella da prediligere per sviluppare azioni di *governance* inclusive. Quando parliamo di *governance*, come già ampiamente detto, ci riferiamo sia a percorsi di integrazione e di collaborazione tra i vari servizi coinvolti dal processo di inserimento socio lavorativo (del lavoro e socio-sanitari) sia ad una decisa regia da parte della pubblica amministrazione. Su questi aspetti troviamo una situazione disomogenea sia tra i due contesti analizzati sia all'interno degli stessi territori. Innanzitutto a Valencia come a Bologna il rapporto tra le due tipologie di servizi non presenta un modello integrato di sistema apprezzabile e significativo; tutto si muove su segmenti frammentati senza però una regia complessiva.

Ma, sebbene non si siano riscontrate modalità uniformemente strutturate, tutte le esperienze incontrate lavorano raccordandosi con il percorso di cura e riabilitazione delle persone. Questo a garanzia di una risposta integrata che vede la persona nella sua totalità e si preoccupa di curare anche gli aspetti di inserimento sociale. Spesso

tale raccordo avviene attraverso una comunicazione tra operatore della mediazione e operatore sociale, facilitato in quelle situazioni in cui i servizi di inserimento si sviluppano all'interno degli stessi centri di trattamento.

Sempre nell'ottica di valorizzare l'esistente, bisogna dire che "i segmenti frammentati" che abbiamo analizzato rappresentano a nostro parere dei fondamentali tasselli di sviluppo. Ci riferiamo all'esperienza del GUP che, seppur con tutte le sue criticità, rappresenta un caso eccellente di raccordo tra servizi per l'impiego e DSM. Ma a nostro parere si fa *governance* quando si riescono ad implementare azioni di sistema, di territorio. Tale esperienza è per noi riscontrabile nel caso del CRD, ovvero del centro risorse distrettuale promosso e costruito dall'Ufficio di Piano del Distretto pianura est Bologna, in collaborazione e co-progettazione con Csapsa. Il centro, come abbiamo potuto approfondire parlando dei casi, si occupa del reperimento delle risorse aziendali per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (anche tossicodipendenti), si rivolge a tutti i servizi del territorio di riferimento e si avvale, per il primo contatto, di lavoratori svantaggiati affiancati da operatori della mediazione senior. La peculiarità di questo servizio e per la quale crediamo si possa indicare come buona prassi, è proprio la sua caratteristica di azione di sistema. D'altro canto *governance* significa anche dichiarazione di intenti tra i vari attori del territorio. Anche in questo caso Bologna ci sorprende perché tante sono le tracce che vanno in questa direzione e le azioni in germoglio, ma ancora non vi è niente di strutturato e definito che possa parlare di un vero e proprio patto territoriale per l'inclusione. Qualcosa in corso d'opera troviamo sempre nel Distretto pianura est: un patto per l'inclusione che ha l'ambizione di coinvolgere tutti gli attori, in particolare le imprese *profit* e l'intenzione di creare strumenti omogenei e condivisi per tutti i servizi come guida sugli inserimenti lavorativi, una figura di coordinamento delle risorse a disposizione, allo scopo di dare maggior omogeneità anche metodologica e di ottimizzare le risorse. Quest'ultima esperienza ci conferma in un certo senso quanto avevamo riportato parlando proprio di *governance* e rete: in Italia la dimensione distrettuale può rappresentare lo spazio più "strategico" per implementare azioni di sistema.

Allo stesso modo è interessante riportare le esperienze Spagnole di *Red Araña* e *Incorpora*. Nel primo caso si tratta di una realtà nazionale costituita da associazioni ed enti che si occupano di inclusione socio lavorativa. Avape, uno dei casi analizzati, appartiene come detto a questa rete. Non è nostra intenzione riportare i dettagli di quest'esperienza ma evidenziarne due caratteristiche principali:

1. dal nazionale lavora verso il locale per orientare le realtà associate verso azioni di sistema;
2. promuove la riduzione della frammentarietà presente nei territori attraverso la formazione delle figure professionali coinvolte nei servizi di orientamento e inclusione.

*Incorpora*, progetto finanziato dall'opera sociale de La Caixa, riunisce e mette in rete le organizzazioni valenciane che si occupano di inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate con l'obiettivo di costituire sul territorio un polo culturale e di sistema col quale interfacciarsi.

All'interno del più ampio discorso di *governance* ci sembra opportuno inserire alcune riflessioni emerse dalla nostra analisi sul tema delle risorse. Infatti, sia per ciò che riguarda Valencia sia per Bologna, le risorse a disposizione per implementare progettazioni e servizi di inserimento sono ritenute inadeguate a far fronte ai diversi bisogni. In particolare ciò che crea frammentarietà e discontinuità nei servizi è la temporaneità dei finanziamenti. Spesso, infatti, i bandi indetti dalle amministrazioni pubbliche offrono una copertura annuale, al massimo biennale col rischio, nella peggiore delle ipotesi, di non rinnovare affatto il bando, oppure di ridurre nel tempo l'ammontare delle erogazioni. Possiamo ben immaginare il disagio che una tale situazione può creare in prospettiva. Inoltre, parlando di risorse, è prassi ormai comune rivolgersi alle fondazioni di erogazione private per integrare il budget a disposizione, facendo in tal modo fronte, sebbene lo consenta solo parzialmente, alla continua riduzione della spesa destinata ai servizi sociali. A tal proposito sul territorio bolognese segnaliamo una progettazione ancora in divenire che apre invece al tema del coinvolgimento attivo della comunità e della cittadinanza: stiamo parlando del progetto di creare una Fondazione di Comunità che si pone l'obiettivo di raccogliere risorse e attori intorno al tema dell'inclusione e dello svantaggio in relazione al lavoro, in un'ottica di responsabilità di territorio. Tale percorso, complesso proprio per la sua caratteristica innovativa, al momento della nostra rilevazione, era ancora in via di definizione.

In generale le criticità emerse sul tema delle risorse non sono però legate solo ad una riduzione della spesa sociale, ma viene riportata anche ad una più ampia crisi del *welfare* dove l'imperativo attivatore si scontra con le condizioni di occupabilità e le esigenze di cura che non vanno necessariamente intese in senso assistenzialistico. L'attivazione così come viene intesa nelle attuali politiche del lavoro rischia di



vanificare l'aspetto educativo della relazione con l'utente (ci riferiamo al nostro target) che si muove, come abbiamo potuto rilevare, dentro parametri differenti quali tempi lunghi, momenti di stallo e bisogni anche emergenziali, come può essere la condizione abitativa.

### ***Sulle caratteristiche dell'utenza***

Il target di tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti da noi scelto, si presenta con caratteristiche precise, per quanto, come ribadito diverse volte, oggi il problema dell'accesso al lavoro accomuna le fasce più deboli della società. Evidenziamo alcune delle caratteristiche emerse col fine di sottolineare ancora una volta la necessità di differenziare le risposte nel processo di inserimento socio lavorativo; risposte che non dovrebbero basarsi e prendere come riferimento macrocategorie standard, ma dovrebbero utilizzare percorsi individualizzati o meglio "integrati".

Grazie ai casi analizzati possiamo tracciare un vero e proprio profilo di tali persone:

- si tratta nella maggior parte dei casi di policonsumatori, ovvero che assumono due o più sostanze in contemporanea, quasi sempre, se presente, l'assunzione della sostanza elettiva (eroina o cocaina) è accompagnata dall'abuso di alcol;
- spesso è stata riscontrata una doppia diagnosi, ovvero la co-presenza di un problema di dipendenza associato ad un disagio mentale; aspetto che aumenta la complessità del caso e che richiede dunque l'intervento di più servizi;
- il bagaglio formativo di queste persone è quasi sempre di livello molto basso (prevalgono i titoli di studio primari, pochissimi titoli universitari e una scarsa formazione tecnico-professionale);
- le esperienze lavorative pregresse nella maggior parte dei casi o sono inesistenti, per coloro che hanno alle spalle un lungo periodo di dipendenza (unito anche a periodi di carcerazione o di inserimento in comunità terapeutiche), o drammaticamente frammentate e poco significative ai fini di un nuovo inserimento, soprattutto quando le poche esperienze sono in settori poco qualificati; a questo aspetto si lega il problema di una totale assenza di competenze informatiche, ormai largamente richieste anche nei profili medio bassi;

- molti di loro si presentano con problemi relazionali e con una destrutturata rete sociale;
- la maggioranza delle persone che si rivolgono ai servizi per l'inserimento sono quasi di genere maschile, quarantenni e l'incrocio tra età, basso profilo e mancanza di lavoro crea situazioni di stallo e di reitero di forme assistenziali o di aggravamento della condizione di esclusione; ciò vale maggiormente per il target femminile, in particolar modo quando in concomitanza si presenta la necessità di accudimento dei figli.

Incrociando tutti gli elementi emersi dunque, età, esperienze pregresse e formazione posseduta, ciò che emerge è che gli ambiti di inserimento "più battuti" in parte rispecchiano le caratteristiche dei singoli contesti produttivi (ad esempio il settore della metalmeccanica per Bologna) ma sostanzialmente prevalgono i settori dei servizi ed in particolare per l'utenza di genere femminile è più facile "trovare" per pulizie e cura degli anziani; in generale, sia per i percorsi in transizione sia diretti, i profili disponibili sono di solito medio bassi.

Dopo aver tracciato il profilo, poco confortante, del nostro target, aggiungiamo ulteriori elementi che ci consentono di completare il quadro.

Innanzitutto se ci spostiamo ad esempio nella provincia di Bologna, allontanandoci da una dimensione metropolitana, troviamo utenti che, salvo in questo particolare periodo di crisi, sono riusciti sempre a "mantenere" il proprio lavoro, facendo magicamente coesistere lavoro e uso di sostanze, non senza difficoltà ovviamente.

Ciò che però emerge dai casi più metropolitani è che una condizione, spesso implicita, per rientrare nei percorsi di accompagnamento al lavoro, soprattutto ordinario, è la richiesta di non utilizzo, cioè essere *drug free*. Avevamo già anticipato questo aspetto parlando di borse lavoro e ritorna anche per l'accompagnamento verso il mercato ordinario a conferma di come ancora una volta il rischio di aggiungere elementi di esclusione sia molto elevato.

Infine, emerge chiaramente l'esigenza di un accompagnamento continuo anche nella fase in cui la persona è inserita in un contesto produttivo, proprio per favorire il mantenimento del posto di lavoro e ridurre il rischio di ricaduta. Abbiamo già detto molto su questo aspetto anche nella parte teorica, ma un percorso riabilitativo non può essere inteso linearmente interpretando ricadute e fasi di stallo solo in chiave

fallimentare; il tempo dedicato è la risposta più adeguata. Ma questo, con grande evidenza, si scontra con un servizio sociale prestazionale e con la mancanza di risorse economiche a disposizione.

### ***Sul rapporto con le imprese***

Per ciò che riguarda invece il tema delicato del rapporto con le imprese rimane, in entrambe i territori, poco strutturato per le situazioni di inserimento diretto nel mercato ordinario, sebbene sia su Valencia che le progettazioni che se ne occupano risultano essere maggiormente frequenti; mentre, per gli inserimenti cosiddetti protetti, il contatto con le imprese è più omogeneo nella metodologia, più curato e chiaro negli scopi, anche se molto frammentato. Nel caso bolognese troviamo molte incertezze a causa della situazione poco definita di divisione di competenze tra servizi, come prima riportato. Rappresenta invece una buona prassi il lavoro svolto dal Centro risorse distrettuale proprio in virtù della sua dimensione sistemica.

Inoltre, all'interno di questa esperienza, sebbene si sia sviluppata in precedenza, evidenziamo come valore aggiunto il conferimento del Logo Azienda solidale che, patrocinato dall'Università degli Studi di Bologna e organizzato dall'Associazione per l'inclusione Ailes, riconosce l'impegno delle imprese che nel tempo si sono rese disponibili ad accogliere persone svantaggiate, ma non solo. Si tratta di imprese che, grazie ad una buona relazione con le organizzazioni che si occupano di inserimenti, in particolare Csapsa, hanno sviluppato modalità accoglienti tanto da rappresentare dei veri e propri contesti inclusivi. Nel caso valenciano, invece, abbiamo già detto dell'impegno delle aziende nel sostenere anche economicamente la figura del *trabajador acompañante*. Ma oltre a questo rileviamo una maggior frequenza, da parte delle imprese *profit*, di "spostare" alcuni segmenti della propria produzione, all'interno dei *centros especiales de empleo* o delle *empresas de inserción*, come misura alternativa ad assolvere alla legge Lismi, di inserimento dei disabili. Ciò che differenzia le due realtà è il contatto con le imprese nei casi di lavoro ordinario. Alcuni dei casi valenciani analizzati possono contattare direttamente le aziende solo però dopo aver ricevuto esplicito consenso da parte dell'utente, salvaguardando in tal modo la sua volontà e la sua privacy. Spesso la specificità dell'utenza svantaggiata viene raccontata e "svelata" solo in un secondo momento e dopo aver creato una relazione di fiducia con l'imprenditore di riferimento; modalità che viene privilegiata proprio per non incorrere in pregiudizi ostacolanti il percorso. A tal proposito, un esempio, a nostro avviso, significativo, è rappresentato dal caso di Nova Feina che si

pone in termini di servizi alle imprese e crea accordi specifici sulla contrattazione dei propri utenti.

In generale l'esigenza diffusa è quella di intervenire sull'intero sistema socio economico che *ha contribuito a generare i problemi della vita quotidiana, non come un fatto semplicemente solidaristico ma all'interno della loro responsabilità sociale.*

La relazione creata nel tempo ed il rapporto di fiducia che si crea tra imprese e organizzazioni di inserimento sembrano essere gli elementi distintivi del processo di accompagnamento diretto nel mercato del lavoro ordinario. Per ciò che riguarda invece la disponibilità delle imprese *profit* ad accogliere tirocini o borse lavoro, quindi percorsi protetti, se da una parte riscontriamo delle prassi ormai consolidate e di valore, dall'altra si rileva anche la necessità di monitorare non solo la persona ma la stessa azienda in modo tale da garantire il corretto svolgimento del percorso. Inoltre, tra le criticità emerse vi è il rischio di "abuso" dello strumento tirocinio appetibile alle imprese per il suo costo zero ma senza offrire prospettive di lungo periodo. Il rischio infatti è che una persona transiti di borsa lavoro in borsa lavoro senza mai riuscire ad approdare ad un lavoro stabile che gli consenta autonomia, dignità e riconoscimento. In generale e coerentemente con quanto argomentato nella parte teorica, su quest'aspetto pensiamo si debba ancora fare tanto ragionando su una prospettiva di partenariato e condivisione del senso del progetto.

### ***Sulla dimensione sociale***

È piuttosto difficile riportare le risultanze su questo tema. Non perché i soggetti coinvolti non diano giusta importanza allo sviluppo della dimensione sociale, tutt'altro.

Tutti concordano sulla necessità di lavorare sulla costruzione delle reti sociali, sul miglioramento dei rapporti familiari, sulla creazione di opportunità di socializzazione e tempo libero, proprio perché è trasversale la convinzione che senza una vita sociale (relazioni, risorse) il percorso lavorativo è altamente a rischio.

La criticità è infatti legata alla difficoltà di promuovere un lavoro socializzante, con quali azioni, in quali contesti e, ovviamente con quali risorse. I casi analizzati raccontano più di esperienze in cui le persone vengono indirizzate a delle attività, in prevalenza sportive o ludico ricreative.

Ma oltre ad un evidente e sempre più cogente problema di risorse emerge un problema di metodologia: si può accompagnare una persona in un processo di socializzazione? E come?

Probabilmente quando si parla di dimensione sociale occorre introdurre e ampliare il discorso del livello di autonomia che si riscontra nei soggetti inseriti nei percorsi socio-lavorativi. Questo a conferma della nostra ipotesi che per lavorare su un buon inserimento lavorativo è necessario intervenire anche sugli aspetti sociali e pratici, come avere un’abitazione, avere una rete amicale, avere l’opportunità di agire la propria cittadinanza all’interno della comunità in cui si vive. Diventa quindi fondamentale agire sui *livelli di autonomia* individuando con perizia i diversi aspetti da migliorare. Dall’analisi dei nostri casi emerge che, per quanto possa sembrare banale, l’ostacolo maggiore per poter lavorare sull’aspetto dell’autonomia è proprio la mancanza di lavoro. Spesso, infatti, il rischio è “rimettere” le persone in un circolo assistenziale, saltando come detto di borsa lavoro in borsa lavoro, solo per mancanza di alternative. Mentre sugli elementi più di natura pratica, per le caratteristiche distintive del target, occorre intervenire su aspetti molto quotidiani, come la puntualità, la collaborazione con i colleghi, essere presentabile al lavoro, sapersi gestire economicamente, ecc.

Di solito il modo in cui si interviene sulla capacitazione di questi aspetti avviene sempre o attraverso interventi individuali o di gruppo. Non va comunque sottovalutato l’elemento risorse. All’interno dei servizi specifici per le dipendenze di Bologna viene, infatti, riportato come, in passato, si sia lavorato su progettazioni che prevedevano l’accompagnamento di alcuni utenti in fase di reinserimento verso attività scelte congiuntamente. L’obiettivo di tali progetti era riscoprire e riattivare interessi e passioni, sostenere la persona nel portare avanti attività inerenti tali interessi e, in seconda battuta, favorire l’incontro di una realtà sociale “altra”, ovvero altro dal proprio mondo di dipendenza. La mancanza di risorse ha poi portato alla chiusura di tali percorsi.

Un altro caso che ci fornisce spunti ed elementi significativi circa il lavoro sulla dimensione sociale è Laborienta che, anche se non direttamente, si “preoccupa” di questo aspetto attraverso il lavoro svolto dagli operatori dei centri di accoglienza in modo tale che una persona inserita in un percorso di ricerca lavoro abbia al contempo la possibilità di migliorare la propria condizione abitativa e socio-affettiva, nella direzione di un reale percorso di autonomia.

Spesso, ragionando di tossicodipendenti, è luogo comune pensare che è *già tanto se ha trovato lavoro!* Ma nella realtà ciò che emerge è che, per una persona con alle spalle problemi di dipendenza di lunga durata, il lavoro rischia di rappresentare, laddove avviene, l’unica forma di riconoscimento, passando paradossalmente da

un'identità tossicomane ad un'identità lavoratore senza niente altro intorno. La solitudine, la mancanza nel quotidiano di qualcuno accanto a cui raccontare e con cui confrontarsi sono motivi ricorrenti di ricaduta. Così come è altrettanto importante lavorare sulla dimensione del piacere, di un piacere che sappia essere competitivo e alternativo alla "sostanza". A tal proposito, ci ha colpito molto che Hedra, uno dei casi analizzati, abbia tra le sue attività progetti di ozio e tempo libero perché, come riscontrato anche in altre esperienze, oltre ad accompagnare la persona nella costruzione di una propria progettualità, occorre riscoprire e riattivare le sue passioni. Aspetto che sembra però essere sottovalutato.

## **7.2 Buone prassi trasferibili**

Alla luce delle risultanze emerse e dopo questa breve comparazione tra i due contesti esaminati possiamo ora affermare che una buona pratica di accompagnamento al lavoro di fasce svantaggiate, con particolare riguardo per il target di tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, è un intervento o un progetto:

- fondato su un approccio di *personalizzazione* del servizio ed in particolare capace di strutturare un accompagnamento nel post inserimento anche e soprattutto nei casi di inserimento attivo nel mercato ordinario; generalmente il tutoraggio avviene nei percorsi protetti mentre è di difficile realizzazione quando si tratta di persone che, una volta acquisite le competenze idonee, possono accedere al mercato ordinario. Gli esempi che abbiamo riportato, Nova Feina e Avape, così come lo Sportello Lavoro del SerT di San Giovanni tra i casi Bolognesi, ci sembra vadano in questa direzione sebbene presentino elementi di incertezza e frammentarietà;
- capace di *integrare* azioni nell'ambito lavorativo e socio-sanitario, con un approccio in grado di rispondere complessivamente ai bisogni della persona; capace quindi di lavorare con la persona in maniera integrata, intervenendo parallelamente sul suo percorso di cura e sul suo inserimento. Per ciò che riguarda questo aspetto, troviamo diverse esperienze che dimostrano una collaborazione tra servizi, alcune più informali altre più strutturate e recenti;
- attento alla dimensione sociale e alla realizzazione di altri aspetti fondanti la dignità della persona come la casa e gli affetti. In generale l'aspetto della

socializzazione e del tempo libero sono considerati fondamentali sebbene troviamo meno elementi innovativi e generativi;

- in grado di generare capacità imprenditoriale per le imprese sociali, individuando un segmento di mercato distintivo da sviluppare; ci riferiamo all'esperienza di Port Mail sia per la sua specificità, occuparsi di tutto il lavoro di messaggeria portuale, sia per la parte di proposte alternative, consentire alle aziende *profit* esterne di utilizzare le professionalità presenti al loro interno;
- in grado di offrire servizi strutturati a livello territoriale nell'ottica di un'ottimizzazione delle risorse, di una riduzione della frammentarietà e per sviluppare azioni omogenee (anche metodologicamente) ed efficaci in termini di risultati. Ci riferiamo al caso del centro risorse distrettuale che ha preso piede all'interno di un uno dei distretti di zona del territorio di Bologna più sensibili all'argomento inclusione, dove quindi ha prevalso anche una forte regia della pubblica amministrazione e una volontà politica;
- capace di essere *efficace* nel breve e nel medio periodo, cioè capace di accompagnare la persona svantaggiata verso una condizione di reale autonomia e benessere anche attraverso il lavoro, senza correre il rischio di creare condizioni di immobilità e reitero di forme assistenziali;
- in ultimo, che presenti elementi di *standardizzazione*, in termini di metodologia e struttura, tali da renderlo facilmente riproducibile e trasferibile ad altri contesti.

A partire proprio da quest'ultimo punto pensiamo che sui territori sia necessario lavorare sulla condivisione degli approcci e degli strumenti adottati, sull'individuazione di indicatori misurabili che consentano la valutazione delle buone prassi che, data la complessità del tema, devono rilevare anche aspetti qualitativi relativi ad esempio agli aspetti relazionali. Solo a seguito di questo lavoro, reso possibile attraverso una forte alleanza tra gli attori territoriali, è possibile sia diffondere il "modello" che parte dal presupposto per il quale l'inserimento lavorativo

di fasce svantaggiate è inteso come un processo dinamico, sia trasferire le buone pratiche.

### **7.3 Verifica delle ipotesi ed alcune note di sintesi**

Esposte le risultanze in chiave comparativa, ci accingiamo ora a concludere l'analisi del nostro studio, provando ad incrociare le evidenze empiriche emerse con quanto tracciato nella parte teorica. Inoltre, alla luce delle buone pratiche individuate cercheremo di delineare i riscontri con le ipotesi di partenza.

Nel corso del primo capitolo, e alla luce delle recenti trasformazioni del lavoro, ci siamo interrogati sul ruolo svolto dal lavoro oggi, in un periodo di grossi mutamenti, numerose incertezze e crisi economica. Siamo convinti inoltre che il lavoro svolga un ruolo ancora centrale, considerandolo, nonostante tutto, uno dei principali fattori di identificazione, socializzazione oltre che spazio dove poter agire una parte della propria cittadinanza.

Dal nostro studio empirico ci pare che questa nostra ipotesi di partenza venga ampiamente confermata, a maggior ragione quando parliamo di fasce svantaggiate. I casi analizzati e le riflessioni raccolte attraverso i testimoni significativi ci riportano non solo ad una visione del lavoro come diritto ma come percorso che promuove la realizzazione della persona. Ciò che emerge con forza è l'importanza di garantire esperienze lavorative anche a coloro che sono definiti inoccupabili, siano esse laboratoriali o transitorie. Perché tra i rischi che si profilano c'è quello di reiterare meccanismi di esclusione a carico di uno svantaggio già elevato e una distinzione tra utenti di serie a (occupabili) e utenti di serie b (inoccupabili).

Nel secondo capitolo della parte teorica, abbiamo a lungo discusso del significato di attivazione e capacitazione. Ci siamo chiesti cosa significava capacitare una persona svantaggiata e oltre ai riferimenti di Sen e Nussbaum, a nostro parere anche le buone pratiche rilevate ci aiutano ora a completare il quadro. Infatti, se da una parte alcuni autori di nostro riferimento ci hanno fatto riflettere sull'importanza che ha per una persona il fatto di poter scegliere consapevolmente il proprio progetto di vita tra più opportunità, attraverso i risultati della nostra indagine abbiamo avuto conferma che un percorso di capacitazione, di accompagnamento al lavoro può avvenire e condurre a dei risultati positivi, solo attraverso un tutoraggio e un sostegno continuo della persona all'interno di una relazione educativa. Una relazione sì professionale ma orientata all'attivazione sia del soggetto, lavorando sui livelli di autonomia e



sull'elaborazione dunque della propria esperienza, sia del contesto, intervenendo sul capitale sociale, sulle relazioni e la socialità.

Non un semplice servizio ma un "accompagnamento" complesso. La natura prestazionale che i servizi di *welfare* hanno assunto negli ultimi anni non sempre è in grado di offrire risposte idonee e il rischio è quello di utilizzare un approccio che si muove dentro a macro categorie. Il bisogno rilevato e da noi indicato nelle nostre ipotesi di partenza, è invece quello di rispondere con dei percorsi individualizzati, ad indicare la specificità di ogni utente, ma soprattutto integrati, di concerto tra i vari servizi, tra le diverse figure professionali coinvolte dal processo di inserimento.

Durante l'esposizione della parte teorica avevamo evidenziato delle contraddizioni insite nel concetto di attivazione, possiamo dire che le rilevanze empiriche, da più punti di vista, confermano tali criticità. I tempi di un ex-tossicodipendente non sono i tempi dell'attivazione senza criteri distintivi. Spesso la gradualità e il mantenimento delle condizioni esistenti sono fattori indispensabili per poter raggiungere obiettivi occupazionali stabili; e per raggiungere questi buoni esiti occorre interpretare momenti di stallo e ricaduta non come fallimenti ma come momenti di passaggio, in una visione ciclica, di processo, e non lineare.

Nel corso del terzo ed ultimo capitolo teorico abbiamo invece a lungo parlato di *governance* territoriale delineando gli attori che a nostro avviso rientrano nel processo di inserimento lavorativo. Dalle esperienze analizzate e dal confronto con la realtà valenciana troviamo una parziale risposta al nostro quesito: come strutturare la rete locale per rispondere efficacemente al bisogno di inserimento? Quando si fa rete innanzitutto occorre indicare chi ha il sapere educativo, promuovere una regia da parte delle amministrazioni pubbliche di tutte le azioni messe in campo favorendo in tal modo azioni di sistema. Uno degli attori da stimolare, al quale cioè prestare maggiormente attenzione è il mondo *profit*. Le imprese sono infatti fondamentali per gli esiti del processo di inserimento. I maggiori risultati si hanno laddove esiste una relazione di fiducia tra organizzazione *no profit* e azienda, in quanto questo consente di ragionare in termini di co-progettazione dei percorsi.

Lo strumento al quale ci auguriamo si pervenga, in maniera strutturata e condivisa, è il patto per l'inclusione che vede coinvolti e attivi gli attori da noi individuati in un'ottica dunque di piena e condivisa responsabilità di territorio.



## CAPITOLO 8

### CONCLUSIONI: AMBIGUITA' RICORRENTI

Una delle criticità più significative che la ricerca ha sicuramente evidenziato è l'assenza di strumenti idonei per la misurazione e la valutazione degli esiti dei percorsi di inserimento lavorativo. Infatti, come è possibile notare dalla scheda allegata in appendice, tra i vari quesiti posti ai referenti dei casi analizzati vi era anche quello relativo ai risultati dei percorsi di inserimento, sia protetti che orientati al libero mercato. Pochi e in maniera poco strutturata hanno però fornito delle risposte in merito. Nel modello che strada facendo abbiamo invece delineato, strutturato come processo, il *follow up* e la misurazione dei risultati costituiscono un nodo cruciale che consentono di rivedere il progetto con la persona oltre a fornire indicazioni su *quello che sto facendo è giusto?* E ciò vale tanto per l'operatore tanto per l'elaborazione della persona stessa.

Potremmo, a giustificazione del fatto, avvalerci di un luogo comune e cioè che la difficoltà a misurare i risultati è tipica del lavoro sociale, quindi scarse sono le rilevazioni sugli esiti, altrimenti potremmo pensare che siano i risultati stessi ad essere scarsi, concedendoci un gioco di parole.

In ogni caso ci sembra importante lavorare sulla misurabilità e valutazione degli esiti individuando indicatori di natura quantitativa ma soprattutto qualitativa perché, oltre al numero di colloqui dedicati, al numero di prestazioni ricevute, all'importo dei "benefit" percepiti, è la *qualità della relazione tra servizio/operatore e utente che fornisce la dimensione reale di ciò che accade*. L'aspetto della relazione è difficile da misurare se non stabilendo degli *item* sull'empatia, sull'adesione dell'utente al proprio progetto terapeutico e di reinserimento e sulla realizzazione degli *step* individuati congiuntamente. D'altro canto, l'utilizzo di strumenti di monitoraggio sui risultati, la strutturazione e l'implementazione di un *follow up* a distanza di sei mesi o un anno, consentirebbe di avere maggiori informazioni in merito agli elementi di tenuta e/o insuccesso dei percorsi e di raccogliere dunque i bisogni anche nel lungo periodo.

Oltre al tema della valutazione, a nostro parere, vi sono anche altri elementi che rischiano di generare ambiguità ricorrenti. A partire da queste criticità e sulla scia delle buone prassi rilevate ci proponiamo, non solo di fare sintesi, ma anche di delineare alcune prospettive possibili in termini di sviluppo di progettazioni sui territori.

Del riscontro tra ciò che è emerso dalla parte teorica e le risultanze empiriche abbiamo in parte già detto, esponendo le risultanze in chiave comparativa. Torniamo a ribadire il ruolo svolto dal lavoro in generale e nei percorsi di reinserimento di nostro interesse. Il lavoro ancora oggi e nonostante la sua frammentarietà e precarietà rappresenta, seppur in presenza di autori che ne affermano la scomparsa, il luogo e lo spazio dove si gioca una significativa parte della costruzione dell'identità sociale e della realizzazione soggettiva.

Più che il lavoro dunque è la società che sembra stia scomparendo, attraversata dai suoi processi esasperati di individualizzazione che generano sempre maggior diffidenza e diffondono una generalizzata percezione di insicurezza.

Una persona che vive un disagio ha bisogno di affettività, di essere accolta e trovare dei contesti informali in grado di fornire riconoscimento. L'individuo *perfetto* della società dopo moderna non è in grado di farsi carico di storie difficili, cerca leggerezza, vive il dolore nei reality, ma non sente il proprio di dolore, non governa né elabora il proprio malessere. E non si tratta del giovane, ma dell'adulto, della persona matura.

Abbiamo constatato come le persone che rientrano nel nostro target, se posseggono una buona rete sociale, incluso un appoggio forte della famiglia, hanno maggiore possibilità di riuscire nel loro percorso di reinserimento. I legami sociali dunque, condizioni abitative dignitose e possibilità di scelta, intesa come capacità di elaborare la propria esperienza e delineare delle prospettive, sono fattori imprescindibili che garantiscono la stabilità della persona. La tenuta nei percorsi di inserimento si supporta, si incentiva, non si pretende.

Ciò che riscontriamo è che per quel che riguarda la parte di inserimento lavorativo, le metodologie e gli strumenti utilizzati, sebbene non presenti in maniera omogenea all'interno degli stessi territori, sembrano ormai consolidati e riconosciuti da tutti come fondamentali nei progetti di accompagnamento di persone svantaggiate. Mentre non si evidenziamo prassi o strumenti altrettanto consolidati per ciò che riguarda invece l'accompagnamento e l'affiancamento nella ricostruzione delle reti sociali e affettive. Siamo partiti dall'ipotesi che non si può inserire una persona al lavoro senza intervenire in parallelo sulla dimensione sociale e del tempo libero e, nel corso della nostra indagine, sia dall'analisi di sfondo che dallo studio dei casi, emerge con forza l'importanza di tale approccio ma, per ragioni di tempo o di mancanza di risorse, pochi sono gli interventi che si strutturano in tal senso.

Con il configurarsi dei nuovi sistemi di *welfare*, strutturati su un forte principio di comunità e cittadinanza attiva, il lavoro sui processi inclusivi dovrebbe essere ora inteso diversamente e incoraggiato, in un'ottica bidirezionale dove non è solo l'individuo che cambia per essere integrato ma è anche la società che "impara" ad accogliere.

Senza dubbio prevale un problema di risorse a disposizione la cui esosità non consente di agire in maniera unitaria, come si vorrebbe. Ma sul problema risorse tante sono state le riflessioni raccolte e il rischio di retorica è molto elevato. Ci pare che la difficoltà di intervenire sull'accompagnamento alla socialità sia riconducibile anche ad altri aspetti. In primo luogo il lavoro della riattivazione del capitale sociale è un lavoro complesso che richiede il coinvolgimento di diversi attori e la costruzione di una rete che ha continuo bisogno di manutenzione. Non solo la costruisci, la devi coltivare. Questo aspetto ci riconduce a quanto emerso dalla ricerca circa l'opportunità di delegare alle organizzazioni del terzo settore il lavoro di reinserimento in quanto più vicine alla società. In secondo luogo accompagnare la persona "fuori" (dal servizio, dalla sfera delle dipendenze) richiede l'utilizzo di una relazione educativa informale che non è propria delle figure professionali presenti nei servizi come i medici, gli psicologi o gli assistenti sociali. Non si tratta di disegnare la mappa dei rischi e delle risorse di una persona, si tratta di stare con la persona laddove il rischio è stato individuato e di accompagnarla ad appropriarsi di ciò che invece può rappresentare una "risorsa". In ultimo, come rilevato, l'età media delle persone che si rivolgono ai progetti di inserimento lavorativo è di 40 anni. Sono dunque persone "grandi" e a loro modo strutturate per le quali diventa difficile agire modalità di accompagnamento alla socialità.

Spesso dunque troviamo persone che basano tutta la propria vita ed il proprio quotidiano sul lavoro rimanendo però completamente isolate, senza aver costruito intorno una rete amicale o familiare significativa e correndo in tal modo il rischio di una ricaduta.

Il tema della ricaduta ci conduce inevitabilmente anche al dibattito sulla convivenza con le sostanze. Innanzitutto il processo di reinserimento di una persona con problemi di dipendenza per noi ha una natura ciclica e non lineare, evidenziando in tal modo che la ricaduta, la ricomparsa delle sostanze o la stessa convivenza con le sostanze non portano necessariamente ad un fallimento o alla fine di tutto. La

domanda diventa allora se e come è possibile lavorare per una convivenza con le sostanze anziché “punire”! Se è vero che si lavora con progetti individualizzati bisogna riconoscere che non tutti gli individui sono uguali. Sebbene possa sembrare paradossale, in realtà, vi sono persone che usano e che più di altre *free drug* garantiscono responsabilità e costanza sul lavoro. Per queste persone occorre superare la dicotomia politiche attive/passive per poter agire sulla rimozione dei fattori ostacolanti l’accesso al lavoro ordinario, a partire dagli ostacoli quotidiani e di base, come avere un mezzo per raggiungere il posto di lavoro, pagare l’asilo per le madri sole, incentivando dunque le risorse presenti.

Ripercorrendo ancora le ambiguità riscontrate ci preme mettere in evidenza altri due elementi emersi con molta chiarezza: col sopraggiungere della crisi economica e la conseguente delineazione di nuove fasce deboli aumenta anche il rischio di esclusione per coloro che abbiamo definito come *fasce svantaggiate tradizionali*. All’interno delle stesse fasce svantaggiate, nostro specifico target, la distinzione tra potenzialmente occupabili e non occupabili (soggetti cronicizzati) rischia di equivalere a curabili e non curabili o, per il tema di nostro interesse, a inseribili e non inseribili.

Ma cosa accade a coloro che non posseggono le caratteristiche idonee per accedere al mercato del lavoro? Quali sono le politiche e le risposte che parlano di loro?

Dobbiamo forse rassegnarci ad una società segmentata e a due cittadinanze? O, come afferma Bergamaschi (2010) ad un lavoro che assicura diritti e protezioni e uno che, pur trattenendo da derive di esclusione, colloca l’individuo in una *no man’s land*?

Le risposte di oggi agli esclusi di ieri rischiano di cortocircuitare le persone in una trappola assistenziale travestita da “altro”. Ciò vale sia per coloro che rientrano in una dimensione educativa di mantenimento: si lavora per la riduzione dei danni, per il miglioramento della qualità della vita; sia per coloro che rientrano in percorsi di cambiamento: ricerca di un’occupazione, riduzione o assenza di sostanze, ricostruzione delle reti sociali e familiari. In entrambe i casi, proporre percorsi attivatori senza accompagnamento e sostegno educativo (e senza lavoro) è come affermare di far girare la persona a vuoto tra gettoni di presenza, strutture di secondo livello e servizi e ancora servizi.

Non sono questi i presupposti per creare e avviare percorsi di reale autonomia.

Un altro aspetto ricorrente e per noi indispensabile è creare condizioni di sistema per conciliare le diverse competenze dei servizi in un'ottica di risposta integrata in grado di supportare la persona disagiata a 360 gradi. Occorre ancora incentivare l'articolazione di politiche locali investendo su una dimensione territoriale definita e in questa direzione costruire patti territoriali per l'inclusione richiamando ad un ruolo attivo tutti gli attori coinvolti dal processo di inserimento. Per far ciò bisogna guardare al mondo produttivo come ad un partner e non una controparte, ripensando non solo i sistemi incentivanti ma anche e soprattutto le dinamiche culturali.

Occorre dunque intervenire contestualmente sul piano politico, economico e culturale strutturando una *governance* di territorio ed affidarne la regia alle istituzioni pubbliche a tutela del bene comune. Il patto per l'inclusione a cui noi aspiriamo è un impegno sottoscritto da tutti gli attori coinvolti dal processo complesso e dinamico più volte descritto ovvero amministrazioni pubbliche, servizi socio-sanitari, imprese profit, associazioni di categoria e terzo settore. Il patto territoriale si basa su una logica di responsabilità di territorio richiamando dunque l'attenzione sullo scopo da raggiungere, coesione sociale e riduzione delle condizioni di marginalità, predisponendo un piano di attività, definendo i ruoli al suo interno e individuando le azioni di sistema che possono essere, tra le altre, l'adozione di clausole sociali negli appalti pubblici e la definizione dei sistemi incentivanti per le imprese.

Sebbene non in maniera così strutturata molte sono le azioni sui territori indagati che si muovono comunque all'interno di questa logica. Un cenno sull'implementazione di un patto per l'inclusione lo abbiamo rilevato sul Distretto Pianura Est di Bologna, particolarmente attivo e sensibile alle tematiche lavoro e fasce deboli. Mentre, sul versante riconoscimento alle imprese, è da anni che l'associazione Ailes e Csapsa, col patrocinio della Provincia e dell'Università di Bologna, conferiscono il premio Azienda Solidale alle imprese che hanno ospitato persone svantaggiate in percorsi di transizione lavoro costituendo dei veri e propri contesti inclusivi.

Un quesito che rimane ancora sottinteso è come fare, invece, a coinvolgere la cittadinanza e promuovere dunque quel senso di comunità necessario al rafforzamento della coesione sociale. Un possibile strumento, ancora troppo "nuovo" per poterlo descrivere dettagliatamente, è la Fondazione di Comunità, un intermediario filantropico, un soggetto senza finalità di lucro che convoglia le donazioni, non solo in denaro ma anche donazioni di tempo e servizi, dentro ad un unico contenitore allo scopo di sostenere e migliorare la capacità inclusiva di un determinato territorio. Dal nostro punto di vista le azioni promosse da un soggetto di

tale portata non devono avere l'ambizione di sostituirsi al *welfare* locale esistente ma, al contrario, devono rappresentare un valore aggiunto, un fattore di miglioramento e di mantenimento della qualità dei servizi e delle progettazioni già in essere. Una Fondazione di Comunità che nasce dalla collaborazione tra istituzioni pubbliche e terzo settore richiama inevitabilmente il tema della partecipazione cittadina ma anche il tema dello sviluppo del territorio, della promozione della cooperazione sociale e rappresenta il luogo idoneo attorno al quale progettare azioni di scambio solidale e di costruzione di reti di supporto in un'ottica di economia sociale. Prendendo spunto da esperienze già consolidate, ci riferiamo al Social Club di Torino, la fondazione potrebbe sia farsi promotrice della costituzione di una rete di professionisti disponibili ad offrire le proprie prestazioni a prezzi calmierati, sia proporre la gestione di condomini solidali con il diretto coinvolgimento delle persone interessate.

Dal nostro punto di vista la dimensione distrettuale rimane il luogo dove diventa possibile realizzare tali strumenti innovativi e di prospettiva ma si tratta di un percorso molto lungo, che agisce in prima battuta su un piano culturale.

Potremmo concludere il nostro studio citando ancora una volta Nussbaum laddove afferma che è possibile dunque identificare criteri, o principi universali fondamentali che dovrebbero essere rispettati da tutti i governi e tutte le comunità per garantire il rispetto della dignità umana al di là delle differenze. Ma, alla luce delle buone pratiche rinvenute, crediamo sia necessario fornire spunti molto concreti e di prospettiva come ad esempio migliorare i servizi per il lavoro, riconoscere la specificità delle figure di mediazione al lavoro e incentivarle prevedendo delle risorse specifiche e osando progettualità complesse.

Vi sono esempi, a livello nazionale (Consorzio Abele Lavoro con l'Agenzia Nautilus di Torino) ma anche regionale in Emilia Romagna (SIIL di Ravenna), che ci dimostrano, sia in termini di ottimizzazione delle risorse sia in termini di risultati positivi, che la risposta possibile è un servizio unico, una sorta di *centro per l'impiego sociale* che coniuga l'esperienza di mediazione al lavoro con la competenza educativa. Si tratta di servizi costruiti e co-progettati con le istituzioni pubbliche e che forniscono risposte ad un target ampio di svantaggio occupandosi dell'accoglienza, dell'orientamento e dell'inserimento. A Valencia d'altronde abbiamo rintracciato alcuni servizi che si rifanno a questa stessa metodologia.



Oltre al tema delle risorse (e della loro “in-disponibilità”), al tema dei possibili modelli organizzativi e quello della *governance*, vi sono altri aspetti che, a nostro parere, è importante mettere in evidenza. Da una parte notiamo come, in un momento così difficile per i servizi, gli operatori spesso si sentano impotenti, rischiando a volte situazioni *d’empasse*; dall’altra è evidente come la dimensione sociale, abitativa e in generale il bisogno di supporto educativo rilevato nei percorsi di inserimento per fasce svantaggiate, venga spesso sottovalutato e tenuto in secondo piano, favorendo in tal modo episodi di ricaduta e un aggravamento delle condizioni di esclusione.

A tal proposito riportiamo, anche in fase conclusiva, alcune riflessioni di Callegari (2011), quando sostiene che una volta configurato il percorso di socializzazione/apprendimento, in attesa di un esito occupazionale con relativa retribuzione, dovranno esserci altri supporti di natura pubblica o solidale in grado di garantire la sussistenza della persona per il tempo necessario allo svolgimento dell’intero processo inclusivo.

Occorre prendere dunque atto dell’importanza di prevedere e attivare misure organiche di sostegno al reddito, introducendo lo strumento del Reddito Minimo di Inserimento, la cui mancanza oggi è forse la più grande assenza nel nostro Paese. In Italia, infatti, il contrasto alla povertà è agito seguendo una logica residuale (scarse risorse dedicate), assistenziale (prevalenza dei trasferimenti monetari rispetto all’erogazione di servizi), categoriale (sostegno non rivolto alla totalità dei soggetti deboli), e localistica (assenza di uniformità sul territorio nazionale).

Infine l’ultimo elemento che riteniamo sia fondamentale parlando di percorsi inclusivi è il tempo. Un tempo che non coincide con le richieste delle politiche attive quando lo svantaggio è cronico e il bisogno di sostegno è palese; un tempo necessario e rispettoso della persona che non segue solo una logica sanzionatoria.

Il lavoro non è dunque l’unica risposta. O meglio, è la principale risposta ma perde di valore e senso se in parallelo non si interviene su altre dimensioni altrettanto significative. Quando parliamo di inserimenti lavorativi di fasce svantaggiate bisogna porsi nell’ottica di processo in cui sono comprese fasi, azioni e obiettivi. Un processo che non ragiona su un unico obiettivo, occupazionale, ma che si pone piccoli obiettivi di percorso. Riattivare una persona passiva è già un obiettivo raggiunto. Rigenerare le reti sociali, è già una conquista avvenuta. Lavorare sul mantenimento delle

condizioni di salute della persona, è già un successo. Riacquisire abilità sociali e lavorative, è un passo in più verso l'autonomia. Avere un lavoro dignitoso è un diritto. Mantenere il proprio posto di lavoro è un impegno che non va lasciato solo alla persona. Il concetto di attivazione necessita inevitabilmente di differenziazioni e non può dunque fondarsi su macro categorie. Ma ciò che è di fondamentale importanza, alla luce di quanto emerso, è il cambio di prospettiva ed il passaggio dal concetto di responsabilità individuale, quindi del singolo, ad un concetto di responsabilità più estesa, di territorio.

## **Cosa mi porto a casa ...**

*Nella mia esperienza di formatrice, in ambito socio educativo, in chiusura di giornata mi capita spesso di chiedere ai partecipanti cosa si portano a casa dal percorso fatto. Mi sembra un buon modo per elaborare l'esperienza favorendo il collegamento con il loro lavoro quotidiano.*

*Me lo sono chiesta anch'io alla fine di questo lungo e piacevole lavoro di ricerca e studio.*

*Mi porto a casa tanti stimoli propositivi per il mio lavoro di progettazione di interventi di inclusione e per la mia figura di operatrice sociale della mediazione. Beh, ad esempio ora so che mancano le risorse per raggiungere un'ideale di servizio e che le politiche al momento non vanno proprio in questa direzione.*

*Mi porto a casa la consapevolezza che ho migliorato il mio modo di fare ricerca sociale e la soddisfazione di aver studiato un ambito che mi appassiona.*

*Mi porto a casa la professionalità e la coerenza del gruppo di coordinamento del dottorato.*

*Mi porto a casa tanto sonno.*

*Mi porto a casa la disponibilità di tutte le persone che si sono fatte intervistare, il loro incoraggiamento a proseguire e il loro apprezzamento per il tema e l'argomento di indagine.*

*Porto a casa la riconoscenza verso la mia cooperativa, La Carovana, che mi ha permesso di dedicare molto tempo a questo lavoro.*

*Porto a casa anche il contributo dei miei colleghi di Ailes, associazione per l'inclusione lavorativa e sociale.*

*Mi porto a casa il sapere del Prof. La Rosa che è stato per me il mio punto di riferimento in tutti questi anni di lavoro di ricerca e il sostegno del mio tutor Federico Chicchi che tanto mi ha aiutato a dare struttura e senso a tutto ciò che avevo in mente e al materiale che avevo raccolto.*

*Certo, porto a casa anche tante difficoltà, non ultima quella di aver subito le umiliazioni di Ryanair sulle mie valigie piene di vestitini da neonata e di libri. E questo solo perché pesavano qualche kilo in più!*

*Porto a casa l'apprezzamento dei miei genitori e dei miei fratelli e la comprensione delle mie amiche sui miei continui ... no, non posso!*

*Mi porto a casa la speranza di proseguire il mio lavoro di ricerca perché mi aiuta a riflettere sul lavoro di progettazione e operatrice sociale.*

*Non posso non portarmi a casa l'accoglienza che ho trovato a Valencia da parte di tutte le persone che lavorano al Ciegs, il centro di ricerca dove ho fatto base nei miei periodi di permanenza lì e che sono state per me il mio "capitale sociale", soprattutto quando sono tornata col pancione!*

*Tengo con me la pazienza di mia figlia e lo sguardo, misto a stima e disappunto, di mio marito, come per dire: ma quando finisci!?*

*Ho finito,  
Cinzia*

## Bibliografia di riferimento

Accornero A., *Il mondo della produzione. Sociologia del lavoro e dell'industria*, Il Mulino, Bologna, 2002.

Aleman Bracho C., Fernandez Garcia T. (coordinadores), *Política social y Estado de Bienestar*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2006.

Ambrosini M., Beccalli B., (a cura di), *Stiamo entrando in una nuova civiltà del lavoro*. In Lavoro e Nuova Cittadinanza, Cittadinanza e nuovi lavori, Sociologia del lavoro, Franco Angeli, Milano, n. 80, 2000.

Ambrosini M., *Rispondere all'esclusione sociale. Tra responsabilizzazione dei soggetti e responsabilità delle organizzazioni sociali e politiche*, in Animazione Sociale, Ega, Torino, n. 242, Aprile 2010.

Angeli P.D., *Quale esternalizzazione dei servizi sociali?*, in Animazione Sociale, n. 2 Febbraio 2007, EGA, Torino.

Bagnasco A., *Società fuori squadra*, Il Mulino, Bologna, 2003.

Ballarino G., Regalia I. (a cura di), *Disuguaglianze sociali oggi: territori, lavoro, società*, Rivista di Sociologia del Lavoro n. 110, Franco Angeli, Milano, 2008.

Barbier J.C., *Attivazione*, in La Rivista delle Politiche Sociali, n. 1 2005.

Barbieri P., *Non c'è rete senza nodi. Il ruolo del capitale sociale nel processo di incontro tra domanda e offerta di lavoro*, in Stato e mercato, n. 1 1996.

Bauman Z., *La Società individualizzata*, il Mulino, Bologna, 2002.

Bauman Z., *La società sotto assedio*, Editori Laterza, Bari, 2005.

Bauman Z., *Paura liquida*, Editori Laterza, Bari, 2008.

Beck U., *La società del rischio. Verso una seconda modernità*, Carocci, Roma, 2000.

Besozzi E., *Elementi di sociologia dell'educazione*, Carocci, Roma, 2006.

Bifulco L., *Le politiche sociali. Temi e prospettive emergenti*. Carocci, Roma, 2005.

Bonvin J.M., Occupabilità e capability: il ruolo delle agenzie locali nell'attuazione delle politiche sociali, in *La Rivista delle Politiche Sociali*, n. 1, 2005.

Bonvin J.M., *Riforme della sfera pubblica e approccio della capacitazione. L'esperienza delle politiche dell'impiego*, in *La Rivista delle politiche sociali*, n. 2, 2006.

Borghi V.(a cura di), *Vulnerabilità, inclusione sociale e lavoro*, Franco Angeli, Milano, 2002.

Borghi V., van Berkel R., *Governance delle politiche di individualizzazione e di attivazione: un confronto tra Italia e Olanda*, in *La Rivista delle Politiche Sociali*, n. 1 2005.

Borghi V., Rizza R., *L'organizzazione sociale del lavoro. Lo statuto del lavoro e le sue trasformazioni*, Bruno Mondadori, Milano, 2006.

Borghi V., Chicchi F. (a cura di), *Le istituzioni dello sviluppo. Questioni e prospettive a confronto*, *Rivista di Sociologia del Lavoro*, n. 109, Franco Angeli, Milano, 2008.

Bosi P., *Paradigmi economici e riforma del welfare nelle politiche europee*, in *La Rivista delle Politiche Sociali*, n. 2, 2006.

Brandolini A., Saraceno C., *Povertà e benessere. Una geografia delle disuguaglianze in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2007

Breviglieri M., *L'autonomia individuale tra sollecitudine e contratto. Per un'inclusione sociale che non umilia la persona*, in *Animazione Sociale*, Ega, Torino, n. 4, Aprile 2005.

Busilacchi G., *Nuovo welfare e capacità dei soggetti*, in Stato e mercato, Il Mulino, Bologna, n. 76, aprile 2006.

Callegari L., *Persone svantaggiate e inserimento lavorativo*, in Autonomie locali e servizi sociali, Il Mulino, Bologna, n. 1/2008.

Callegari L., *Inclusione lavorativa e sociale delle persone svantaggiate*, Csapsa, Bologna, 2009.

Callegari L., *Aziende solidali e lavoratori disabili*, Ailes, Bologna, 2010.

Callegari L., *Fasce deboli, aziende e distretti solidali*, Csapsa, Bologna, 2011.

Callegari L. Fabbiani F. (a cura di), *Azienda Solidale 2011: le imprese socialmente responsabili nei processi di inclusione lavorativa*, Atti del Seminario Mercoledì 8 Giugno 2011, Csapsa, Ailes, 2011.

Campedelli M., *I nuovi termini della questione sociale. Quattro anni di cattiva politica*, in Animazione Sociale, Ega, Torino, n. 1 2006.

Cantalupi M., Demurtas M. (a cura di), *Politiche del lavoro, servizi per l'impiego e valutazione. Esperienze e percorsi in Italia e in Europa*, Il Mulino, Bologna, 2009.

Castel R., *L'insicurezza sociale. Che cosa significa essere protetti?*, Einaudi, Torino, 2004.

Castel R. (intervista a cura di Camarlinghi R., d'Angella F.), *Il ritorno dell'individuo per difetto*, in Animazione Sociale, EGA, Torino, n. 5 2006.

Catania D., Vaccaio C.M., Zucca G., *Una vita tanti lavori*, Franco Angeli, Milano, 2004.

Chiambretto M.L., Genovese L. (a cura di), *Cooperazione sociale e politiche attive del lavoro. Il diritto al lavoro per le persone svantaggiate*, Franco Angeli, Milano, 1998.

Chicchi F., *Derive sociali. Precarizzazione del lavoro, crisi del legame sociale ed egemonia culturale del rischio*, Franco Angeli, Milano, 2001.

Chicchi F., *Lavoro e capitale simbolico*, Frano Angeli, Milano, 2003.

Crespo Suarez E., Serrano Pascual A., *I paradossi dell'attivazione nel discorso istituzionale europeo*, in *La Rivista delle Politiche Sociali*, n. 1 2005.

De La Casa S., Molina O., *La renta activa de insercion: una incerta incursion estatal en el ambito de las politicas insercion*. Commentario al RD 781/2001 de 6 de julio. *Revista del Trabajo y Seguridad social (centro de estudio financieros)*, 224, 113-8.

De Leonardis O., *L'onda lunga della soggettivazione: una sfida per il welfare pubblico*, in *La Rivista delle Politiche Sociali*, n. 2, 2006.

Di Nicola P., *Welfare societario e diritti di cittadinanza*, in *Autonomie locali e servizi sociali*, 2/2011, Il Mulino, Bologna.

Donati P., *Il lavoro che emerge. Prospettive del lavoro come relazione sociale in una economia dopo moderna*, Bollati Boringhieri, Torino, 2001.

Donati P., *L'approccio relazionale al capitale sociale*, in *Sociologia e politiche sociali*, Franco Angeli, Milano, n. 10, 2007.

Donati P.P., Colozzi I. (a cura di), *Terzo settore, mondi vitali e capitale sociale*, Franco Angeli, Milano, 2007.

Dworkin R., *Uguaglianza di risorse*, in Carter I. (a cura di), *L'idea di eguaglianza*, Feltrinelli, Milano, 2001.

Ehrenberg A., *La società del disagio. Il mentale e il sociale*, Einaudi, Torino, 2010.



Esping-Andersen G., Mestres J., *Ineguaglianze delle opportunità educative ed ereditarietà sociale*, in Stato e Mercato, n. 1 2003.

Farrell G., Sperber S. (a cura di), *Flessibilità del lavoro. Proposte politiche*, Sapere 2000, Roma, 2006.

Fazzi L. Scaglia A. (a cura di), *Tossicodipendenza e politiche sociali in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001.

Federsolidarietà Confcooperative, *Quale futuro per l'inserimento lavorativo?*, in Animazione Sociale, Ega, Torino, n. 245, Agosto/Settembre 2010.

Fedi A. (a cura di), *Partecipare il lavoro sociale. Esperienze, metodi, percorsi*, Franco Angeli, Milano, 2005.

Ferrucci F., *Capitale sociale e partnership tra pubblico, privato e terzo settore, Vol. II Il caso delle fondazioni di comunità*, Franco Angeli, Milano, 2010.

Folgheraiter F., *L'operatore sociale al tempo del Welfare Mix*, in Animazione Sociale, Ega, Torino, n. 8/9 Agosto/settembre 1999.

Folgheraiter F., *La Cura delle reti. Nel welfare delle relazioni (oltre i piani di zona)*, Erikson, Gardolo (TN), 2006

Gallino L., *Se tre milioni vi sembran pochi*, Einaudi, Torino, 1998.

Gallino L. *Il lavoro non è una merce. Contro la flessibilità*, Laterza, Bari, 2007.

Garcia M., Cardesa-Salzmann, Pradel M., *La strategia europea per l'occupazione: un esempio di governance multilivello*, in La Rivista delle Politiche Sociali, n. 2, 2006.

Garena G., *Politiche contro la povertà e azione nei servizi*, in Animazione Sociale n. 4, Aprile 1999, Ega, Torino.

Giannini M., Morlicchio E. (a cura di), *Mestieri e professioni. Come si rappresentano le occupazioni nella società contemporanea*, Rivista di Sociologia del Lavoro n. 112, Franco Angeli, Milano, 2008.

Giddens A., *Il mondo che cambia. Come la globalizzazione ridisegna la nostra vita*, Il Mulino, Bologna, 2000.

Gonzales García N., Marhuenda Fluixà F. (coordinadores), *El trabajador acompañante. Nuevo perfil en las estructuras empresariales*, Crena Editorial, Valencia, 2008.

Gosetti G., *Giovani, lavoro e significati*, Franco Angeli, Milano, 2004.

Gosetti G., La Rosa M., *Sociologia dei servizi. Elementi di organizzazione e programmazione*, Franco Angeli, Milano, 2006.

Gosetti G. (a cura di), *Lavori, disuguaglianze e protezione sociale*, Franco Angeli, Milano, 2007.

Gosetti G. (a cura di), *Quale economia per quale società*, Rivista di Sociologia del Lavoro n. 113, Franco Angeli, Milano, 2009.

Gosetti G. (a cura di), *Il lavoro: condizioni, problemi, sfide*, Franco Angeli, Milano, 2011.

Gosetti G. (a cura di), *Lavoro e lavori. Strumenti per comprendere il cambiamento*, Franco Angeli, Milano, 2011.

Guidicini P. (a cura di), *Gli esclusi dal territorio*, Franco Angeli Milano, 1997.

Invernizzi G., *Se il lavoro non è più il grande integratore. Annotazioni per ripensare i percorsi di inserimento lavorativo*, in *Animazione Sociale*, Ega, Torino, n. 4 Aprile 2009.

Kazepov Y., *Il ruolo delle istituzioni nel processo di costruzione sociale della povertà*, in della Campa M., Grezzi M.L., Melotti U., (a cura di ), *Vecchie e nuove povertà nell'area del Mediterraneo. Situazioni e Politiche sociali a confronto*, Edizioni dell'Umanitaria, Milano, 1999.

Kazepov Y., *Frammentazione e coordinamento nelle politiche di attivazione in Europa*, in Kazepov Y., *Frammentazione e coordinamento nelle politiche di attivazione in Europa*, numero monografico di Assistenza Sociale, Ediesse, Roma, n. 2, 2002.

Laloma Gracia M., *Empleo protegido en España. Analisis de la normativa legal y logros alcanzados*, Cinca, Madrid, 2007.

La Rosa M., *Sociologia del lavoro*, Jaca Book, Milano, 1997.

La Rosa M., *Il lavoro nella sociologia*, Carocci, Roma, 2004.

La Rosa M., (a cura di), *Economia, lavoro, organizzazione: nuovi paradigmi, nuovi scenari*, Franco Angeli, Milano, 2005.

La Rosa M., Rizza R., Zurla P., *Lavoro e società industriale. Da Adam Smith a Karl Polanyi*, Franco Angeli, Milano, 2006.

La Rosa M., Scidà G. (a cura di), *Soggetti e imprese di fronte all'etica della responsabilità*, Rivista di Sociologia del lavoro, n. 111, Franco Angeli, Milano, 2008.

La Rosa M., Tafuro C., *Trasformazioni del lavoro e nuovi valori del lavoro. Problemi aperti per gli inserimenti lavorativi delle fasce svantaggiate*, in Rivista Sperimentale di Freniatria, n. 2/2009, Frano Angeli, Milano.

La Rosa M. (a cura di), *La ricerca sociologica e i temi del lavoro. Giovani ricercatori a confronto*, Franco Angeli, Milano, 2011.

Laville J-L., La Rosa M., *Impresa sociale e capitalismo contemporaneo*, Sapere 2000, Roma, 2009.

Laville J-L., Marazzi C., La Rosa M., Chicchi F., *Reinventare il lavoro*, Sapere 2000, Roma, 2005.

Leonardi L., *La dimensione sociale della globalizzazione*, Carocci, Roma, 2001.

Leonardi L., *Capacitazioni, lavoro e welfare. La ricerca di nuovi equilibri tra stato e mercato: ripartire dall'Europa?*, in *Stato e Mercato*, n. 85, Aprile 2009.

Lepri C., Montobbio E., *Lavoro e fasce deboli. Strategie e metodi per l'inserimento lavorativo di persone con difficoltà...*, Franco Angeli, prima ristampa 2006

Le Gales P, *La nuova political economy delle città e delle Regioni*, Stato e mercato, n. 52 1995.

Lodigiani R., *Welfare attivo. Apprendimento continuo e nuove politiche del lavoro in Europa*, Erickson, Gardolo (TN), 2008.

Lodigiani R., Zanfrini L., (a cura di), *Riconciliare lavoro, welfare e cittadinanza*, Sociologia del lavoro, n. 117, Franco Angeli, Milano, 2010.

Lodigiani R., Riva E., *Reddito di autonomia. Contrastare la povertà in una prospettiva di sussidiarietà attivante*, Erickson, Trento, 2011.

López Gandía J., *Las relaciones laborales especiales*, Editorial Bomarzo, Albacete, 2008.

Luciano A.(a cura di), *Politiche del Lavoro*, Franco Angeli, Milano, 2002.

Magatti M., Rizza R., (a cura di), *Le politiche del lavoro, un quadro comparativo*, n. 84, Sociologia del Lavoro, Franco Angeli, Milano, 2001

Magnati P., Ramella F., Trigilia C., Viesti G., *Patti territoriali. Lezioni di sviluppo*, Il Mulino Bologna, 2005

Medeghini R., *Le pratiche inclusive come presupposto di cittadinanza. Quale inclusione per le persone diversamente abili?*, in *Animazione Sociale*, Ega, Torino, n. 10 2007.

Medeghini R. (a cura di), *Disabilità e corso di vita. Traiettorie appartenenze e processi di inclusione delle differenze*. Franco Angeli, Milano, 2006.

Molinatto P., *Esperienze di micro inclusione. Chi ha detto che bisogna sempre prescrivere l'inclusione come se fosse una medicina?*, in *Animazione Sociale*, Ega, Torino, n. 11, Novembre 2002.

Murru F. (a cura di), *Responsabilità sociale di impresa. Il punto di vista dei lavoratori*, Franco Angeli, Milano, 2008.

Ngrelli, *Sociologia del lavoro*, Editori Laterza, Bari, 2007.

Negri N., Saraceno C., *Povertà e vulnerabilità sociale in aree sviluppate*, Carocci, Roma, 2004.

Negri N., *La vulnerabilità sociale. I fragili orizzonti delle vite contemporanee*, in *Animazione Sociale*, Ega, Torino, n. 8/9 2006.

Negri N., *Se non c'è più la cittadella. Come la società della vulnerabilità cambia il modo di pensare gli interventi*, in *Animazione Sociale*, Ega, Torino, n. 11 2006.

Nussbaum M., *Giustizia sociale e dignità umana*, Il Mulino, Bologna, 2002.

Nussbaum M., *Capacità personale e democrazia sociale*, Zanetti G. (a cura di), Diabasis, Reggio Emilia, 2003.

Nussbaum M., *Non per profitto. Perché le democrazie hanno bisogno della cultura umanistica*, Il Mulino, Bologna, 2010.

Olivetti Manoukian F., *Produrre servizi: lavorare con oggetti immateriali*, Il Mulino, Bologna, 1998.

Orsi W., Ciarrocchi R.A., Lupi G., *Qualità della vita, innovazione sociale*, Franco Angeli, Milano 2009.

Orteu X., *La construcción de itinerarios de inserción laboral. Una propuesta metodológica*, Gedisca Editorial, Barcelona, 2007.

Paci M., *Nuovi lavori, nuovo welfare. Sicurezza e libertà nella società attiva*, Il Mulino, Bologna, 2007.

Paci M. (a cura di), *Welfare locale e democrazia partecipativa*, Il Mulino, Bologna, 2008.

Paci M., Pugliese E. (a cura di), *Welfare e promozione delle capacità*, Il Mulino, Bologna, 2011.

Pasqualin S., Bolognesi S. (a cura di), *Lavorare con storie difficili. Dal rischio di cronicità all'autonomia possibile*, i Geki di Animazione Sociale, EGA, Torino, 2008.

Pasqui G., *Il locale come costruito strategico*, Animazione Sociale, EGA, Torino, n. 11/2001.

Pedrazzini P., *La fiducia nella costruzione di accordi. L'azienda sociale come modello di gestione dei servizi sociali*, in Animazione Sociale, Ega, Torino, n. 12, Dicembre 2006.

Pennacchi L., (a cura di), *Le ragioni dell'equità*, Edizioni Dedalo, Bari, 1994.

Pepino L., *Esiste un'alternativa alla società della paura? Se la società si organizza a partire dall'uguaglianza*, in Animazione Sociale, n. 2 Febbraio 2006, EGA, Torino.

Pino M., *Il passaggio da utente a soggetto attivo*, in Animazione Sociale, n. 243, maggio 2010, EGA, Torino.

Premoli S., *Verso l'autonomia. Percorsi di sostegno all'integrazione sociale di giovani*. Franco Angeli, Milano, 2010.

Quaderni di animazione sociale, *L'intervento di rete, concetti e linee d'azione*, EGA, Torino, 1995.

Ranci C., *Le nuove disuguaglianze sociali in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2002.

Rifkin J., *La fine del lavoro. Il declino della forza lavoro globale e l'avvento dell'era post-mercato*, Baldini&Castaldi, Milano, 1997.

Ripamonti E., *Coordinare le reti sociali. Tracce metodologiche per un compito difficile*, in *Animazione Sociale*, Ega, Torino, n. 6/7 Giugno/Luglio 2006.

Rizza R., *Diffusione del lavoro atipico e nuovi paradigmi occupazionali*, Carocci, Roma, 2003.

Roqueta Buj R., (coordinadora), *La protección de la dependencia*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2007.

Santos Ortega A., Montalbà Ocaña C., Moldes Farelo R., *Paro, exclusion y políticas de empleo. Aspectos sociológicos*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2004.

Santos Ortega A., Poveda Rosa M., *Trabajo, empleo y cambio social*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2002.

Saraceno C., *Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale*, Carocci, Roma, 2002.

Saraceno C., (a cura di), *Le dinamiche assistenziali in Europa. Sistemi nazionali e locali di contrasto alla povertà*, Il Mulino, Bologna, 2004

Saragossa i Saragossa J. V., (a cura di), *Derecho del empleo*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2004.

Sartori P., *Siamo o no i professionisti del cambiamento?*, in *Animazione Sociale*, Ega, Torino, n. 12 Dicembre 2006.

Sassen S., *Globalizzati e scontenti. Il destino delle minoranze nel nuovo ordine mondiale*, Il Saggiatore, Milano, 2002.

Selvatici A., Waldmann S., *Ritrovarsi per ritrovare il lavoro. Bilancio di competenze e fasce deboli*, Franco Angeli, 2006

Sen A., *Lo sviluppo è libertà, perché non c'è crescita senza democrazia*, Mondadori, Milano, 2000.

Sen A., *Etica ed economia*, Laterza, Bari, 2002.

Sen A., *Globalizzazione e libertà*, Mondadori, Milano, 2002.

Sen A. K., *La libertà individuale come impegno sociale*, Laterza, Bari, 2007.

Sennett R., *Rispetto*, il Mulino, Bologna, 2003.

Serra Yoldi I., Sajardo Moreno A., *La responsabilidad social de las empresas y la ciudadanía corporativa en la Comunidad Valenciana*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2008.

Serrano Falcon C., *Servicios públicos de empleo e intermediación laboral en las comunidades autónomas*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2004.

Sirvent Hernandez N., *El contrato de inserción laboral y los programas públicos de mejora de la ocupabilidad*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2004.

Tomelleri S., *Riscoprire i legami sociali solidali. Un nuovo modello di welfare per una società in cambiamento*, in *Animazione Sociale*, Ega, Torino, n. 11 2006.

Tomelleri S., *I legami sociali sono ancora possibili?*, in *Animazione Sociale*, n. 247, novembre 2010, EGA, Torino.



Tursilli A. (a cura di), *Il "nuovo" nel mercato del lavoro*, Sapere 2000, Roma, 2006.

Vallespin F., *Bienvenidos en la neomodernidad*, El Pais, 23 de novembre de 2008.

Valkenburg B., *Verso l'individualizzazione delle politiche di attivazione? Un'introduzione*, in La Rivista delle Politiche Sociali, n. 1 2005.

Van Berkel R., *La diffusione degli approcci individuali nelle politiche europee di attivazione. Alcune conclusioni*, in La Rivista delle Politiche Sociali, n. 1 2005.

Villa M., *Dalla protezione all'attivazione. Le politiche contro l'esclusione tra frammentazione istituzionale e nuovi bisogni*, Franco Angeli, Milano, 2007.

Vitale T., *Contrattualizzazione sociale*, in La Rivista delle Politiche Sociali, n. 1 2005.

Yin R., *Lo studio di caso nella ricerca scientifica*, Armando Editore, Roma, 2005.

Zani S. *Misure della qualità della vita*, Franco Angeli, 1996

*L'integrazione socio-lavorativa. Dal progetto individuale all'organizzazione che cura.*  
Quaderni di animazione e formazione, EGA, Torino, 2000.

## **Documentazione**

### **Unione Europea**

- Trattato di Amsterdam 1999.
- Libro Bianco, Un impegno comune per la salute: approccio strategico dell'UE per il periodo 2008-2013, COM (2007) 630 definitivo, Bruxelles, 23.10.2007.
- Commissione delle comunità Europee, Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni. *Ammodernare la protezione sociale per un rafforzamento della giustizia sociale e della coesione economica: portare avanti il coinvolgimento attivo delle persone più lontane dal mercato del lavoro.* Bruxelles, 17/10/2007.
- Regolamento CE 800/2008, definizione svantaggiato.

- Consiglio dell'Unione Europea, Relazione congiunta per il 2008 sulla protezione e l'inclusione sociale. Bruxelles, 4/3/2008.
- Commissione delle comunità Europee, Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni. *Un rinnovato impegno a favore dell'Europa sociale: rafforzamento del metodo di coordinamento aperto per la protezione sociale e l'integrazione sociale*. Bruxelles, 2/7/2008.
- Consiglio dell'Unione Europea, Documento di lavoro dei servizi della Commissione che accompagna la Comunicazione del 2/7/2008 della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni. *Un rinnovato impegno a favore dell'Europa sociale: rafforzamento del metodo di coordinamento aperto per la protezione sociale e l'integrazione sociale*. Documento di sintesi della *Valutazione di Impatto*. Bruxelles, 15/7/2008.
- Commissione delle comunità Europee, *Orientamenti integrati per la crescita e l'occupazione (2008-2010)*, Bruxelles.
- Parlamento Europeo. Un reddito minimo per garantire l'inclusione sociale, Intervento di Zimmer G., 8/10/2008.

## **Spagna**

- Ley 56 del 2003
- IV Plan Nacional de Inclusión Social 2006-2008 (España)
- Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo
- Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los minusválidos (LISMI)

## **Comunidad Valenciana**

- Conselleria de Economía, Hacienda y empleo, orden n. 5692/31.01.2008, por la que se convoca y regula la concesión de subvenciones públicas destinadas al fomento del empleo protegido para personas con discapacidad en Centro Especial de Empleo y enclaves laborales para el ejercicio 2008.

- Conselleria de Economía, Hacienda y empleo, orden n. 5776/03.06.2008, por la que se regular y convocan subvenciones destinadas a la implantación de un Plan Integral de Empleo para la búsqueda activa del empleo a los desempleados inscritos en los centros SERVEF de empleo perceptores de Ayuda al desempleo (MOTIVAT'S)
- Conselleria de Economía, Hacienda y empleo, orden n. 5855/23.09.2008, por la que se convocan ayudas destinadas a la realización de proyectos de empleo con apoyo como medida de fomento del empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo, para el ejercicio 2008
- Generalitat Valenciana, Conselleria de Sanitat, *Plan Estratégico Sobre Drogodependencias y otros trastornos adictivos en la comunitat Valenciana 2006-2010*, Valencia, 2007.

## Italia

- L. 381/1991, Disciplina delle cooperative sociali
- D. Lgs. N. 469/1997, Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro (a norma dell'art. 1 della L. 59/1997)
- Decreto Legislativo 21 aprile 2000, n. 181. *"Disposizioni per agevolare l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a), della legge 17 maggio 1999, n. 144"*
- L. 328/2000, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- D.Lgs. n. 297 del 19 dicembre del 2002. *Disposizioni modificative e correttive del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, recante norme per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144".*
- Legge 30, del 14 febbraio del 2003. Delega al governo in materia di occupazione e mercato del lavoro.
- D.Lgs. n. 276 del 10 settembre 2003. Decreto attuativo della legge 30.
- La vita buona nella società attiva. Libro verde sul futuro del modello sociale. Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali, 25 luglio 2008.
- Legge 247 del 2007 sul protocollo *welfare*
- Rapporto 2008 sulla povertà e l'esclusione sociale in Italia. Caritas e Fondazione Cancan
- Notizia flash n. 3 2008 GOV

- Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali, *Welfare to work: un quadro della normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di offerta congrua*, Studi e statistiche, ottobre 2008.
- Rapporto di monitoraggio delle politiche occupazionali e del lavoro, settembre 2008

### **Regione Emilia Romagna**

- Legge Regionale 7/1994: Art. 9. *Interventi regionali per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate*; Art. 16. *Contributi alle cooperative sociali per l'assunzione di soci lavoratori o lavoratori con invalidità superiore ai due terzi*; Art. 20. *Verifica e revoca dei contributi*.
- La legge 7/1994 è stata modificata dalle seguenti leggi regionali: L.R. 18 marzo 1997 n.6; L.R. 21 aprile 1999 n.3; L.R. 13 novembre 2001 n.38; L.R. 12 marzo 2003 n.2; L.R. 1 agosto 2005 n. 17.
- Delibera di Giunta n. 2004/901, approvato il 10/05/2004. Modifica alla deliberazione n.180 del 5/5/2003, *indirizzi operativi per l'attuazione nel sistema regionale dei servizi per l'impiego delle province dei principi fissati nel D.Lgs. n.181 del 21/4/2000 e successive modifiche ed integrazioni di cui al D.Lgs. 297/02 e del DPR n. 442 del 7 luglio 2000*

### **Ricerche empiriche**

- CNCA, *Alla ricerca di un "posto"*, Comunità Edizioni, Roma, 2007
- Equal Agape
- Equal MeTrICA, *Messa in trasparenza dei saperi e delle competenze acquisite*
- Equal Goal
- Equal Portici
- Ricerca Sensiaziende, Ailes

## **SIGLE**

A.I.L.e S., Associazione per l'inclusione lavorativa e sociale

ASL, Azienda Sanitaria Locale

C.S.A.P.S.A., Centro Studio Analisi di Psicologia e Sociologia Applicate

C.S.M., Centro di Salute Mentale

DSM, Dipartimento di Salute Mentale

INEM, Instituto Nacional de Empleo

I.P.S., Individual Placement and Support

ISE, Indicatore della situazione economica

MdL, Mercato del Lavoro

SER.T., Servizio per le Tossiodipendenze

SERVEF, Servicio Valencia de Empleo y Formación

UNAD, Unión de asociaciones y entidades de atención al drogodependiente



## **Appendici: Strumenti di indagine**

### **Traccia intervista rivolta ai testimoni significativi per analisi di sfondo**

#### **Ruolo svolto/Competenze nazionali e locali del servizio.**

- *Che ruolo svolge nella sua organizzazione?*
- *Quali sono le competenze del servizio/organizzazione?*

#### **Valutazione generale sui principi delle politiche del lavoro europee: come declinare la promozione e attivazione nei soggetti deboli.**

- *Una sua opinione sui principi generali delle politiche del lavoro, con particolare riferimento al target di nostro interesse.*
- *Secondo il suo parere, come è possibile mettere in pratica il concetto di promozione e attivazione se parliamo di fasce svantaggiate? Le misure dichiarate aiutano, secondo lei, queste persone ad approdare nel mercato del lavoro ordinario?*
- *Quali sono i vantaggi e i vincoli delle politiche passive rispetto a quelle attive, sempre pensando al nostro target.*

#### **Realizzazione nei territori: azioni, le misure previste rivolte al target.**

- *Quali sono e come valuta le misure specifiche e le azioni, di sua conoscenza, rivolte alle fasce deboli? E alle persone con problemi di dipendenza? (Sguardo BO e PV)*
- *Secondo lei queste misure sul territorio, raggiungono l'obiettivo di agire con interventi individuali?*
- *Tra i vari strumenti tentati, quello della certificazione delle competenze e dei saperi acquisiti, crede possa essere facilitante l'ingresso nel mercato del lavoro ordinario?*
- *Come si interviene invece sull'aspetto più relazionale/sociale dei percorsi di inserimento?*

#### **Risorse finanziarie/valutazione**

- *Quali sono le principali fonti di finanziamento di queste misure? Secondo lei sono sufficienti?*

## **Collaborazione con gli enti territoriali, governance del territorio, integrazione tra politiche**

- *Come si attua la collaborazione tra pubblico e privato sociale sui temi degli inserimenti lavorativi?*
- *Come valuta, in generale, la collaborazione tra enti? Esiste una buona integrazione tra politiche del lavoro e politiche sociali?*
- *Come valuta la posizione e la partecipazione delle imprese? Esistono incentivi per le aziende? Se si, quali?*
- *Come valuta il lavoro della cooperazione sociale?*
- *Lei è a conoscenza di patti territoriali sul tema? Quali sono e valutazione.*

## **Lettura del MdL territoriale e rapporti con le imprese**

- *Quali sono le attuali condizioni del mercato del lavoro bolognese?*
- *Come influisce la dinamica del tessuto produttivo bolognese sulle azioni di inserimento?*

## **Bisogni scoperti**

- *Quali sono, secondo lei i bisogni scoperti?*

## **Passato e futuro**

- *A suo parere, è cambiato qualcosa rispetto al passato?*
- *Se pensiamo al lavoro e disagio, quali sono, secondo lei, i possibili scenari?*



## Scheda di rilevazione utilizzata per analisi di caso

Analisi caso n. \_\_\_ /città

Nome dell'organizzazione: \_\_\_\_\_

Anno di nascita dell'organizzazione: \_\_\_\_\_

Nome cognome di chi compila la scheda: \_\_\_\_\_

Ruolo del compilatore nell'organizzazione: \_\_\_\_\_

### 1. Dati generali

Tipologia di struttura	
Sede principale	
Sedi distaccate	
Area territorio di azione	
Obiettivi e finalità generali	
Ambiti di intervento	
Target di riferimento	

### 3. Dimensioni dell'organizzazione

Totale personale impiegato: n. \_\_\_\_\_

di cui ruolo (dirigente, quadro, impiegato, educatore, socio-lavoratore ecc.)

n. \_\_\_\_\_ ruolo \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ ruolo \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ ruolo \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ ruolo \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ ruolo \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ ruolo \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ ruolo \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ ruolo \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ ruolo \_\_\_\_\_

di cui: laureati n. \_\_\_\_\_

diplomati n. \_\_\_\_\_

con licenza media n. \_\_\_\_\_

con licenza elementare n. \_\_\_\_\_

di cui professione (medici, psicologi, assistenti sociali, sociologi, operatore della mediazione...):

n. \_\_\_\_\_ professione \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ professione \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ professione \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ professione \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ professione \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ professione \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ professione \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ professione \_\_\_\_\_

In particolare esistono figure preposte alla progettazione?

Se sì, in quale numero \_\_\_\_\_

Con quale tipo di formazione \_\_\_\_\_

Oltre al personale impiegato sono presenti:

volontari: n. \_\_\_\_\_

servizio civile: n. \_\_\_\_\_

tirocinanti: n. \_\_\_\_\_

#### 4. Attività generali rivolte a persone svantaggiate

Numero totale di utenti che si rivolgono alla vostra struttura: \_\_\_\_\_

Tipologia di attività	Target	n° di soggetti coinvolti		Durata (indicare anno di partenza)
		m	f	

#### 5. Attività di reinserimento rivolte a persone tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti

Nome del servizio/progetto: \_\_\_\_\_

Durata: \_\_\_\_\_ (indicare l'anno di partenza)

Obiettivi e finalità del progetto:

---

---

---

---

---

Modalità di attivazione del progetto/servizio:

- attraverso un'analisi dei bisogni sul territorio
- attraverso un'analisi documentale
- su proposta di un ente pubblico
- su proposta degli utenti target
- su proposta degli operatori
- su proposta dei responsabili dell'organizzazione
- altro \_\_\_\_\_

Ammontare dei finanziamenti destinati al progetto/servizio: \_\_\_\_\_ €

di cui: pubblici \_\_\_\_\_ %  
specificare gli enti: \_\_\_\_\_  
privati \_\_\_\_\_ %  
specificare i soggetti: \_\_\_\_\_  
donazioni \_\_\_\_\_ %  
specificare i soggetti: \_\_\_\_\_  
propri<sup>7</sup> \_\_\_\_\_ %

Durata dei finanziamenti:

- annuali       biennali       triennali       oltre 3 anni

Dimensioni e caratteristiche del progetto/servizio:

numero totale di utenti coinvolti: \_\_\_\_\_  
di cui 16-25 anni \_\_\_\_\_ di cui F: \_\_\_\_\_ M: \_\_\_\_\_  
25-40 anni \_\_\_\_\_ di cui F: \_\_\_\_\_ M: \_\_\_\_\_  
oltre i 40 \_\_\_\_\_ di cui F: \_\_\_\_\_ M: \_\_\_\_\_

---

<sup>7</sup> Inteso in termini di co-finanziamento ivi comprese ore di lavoro per lo sviluppo del progetto e costi per l'utilizzo di strutture e infrastrutture

di cui consumatori di eroina n. \_\_\_\_\_  
consumatori di cocaina n. \_\_\_\_\_  
consumatori nuove droghe n. \_\_\_\_\_  
poliassuntori n. \_\_\_\_\_

di cui doppia diagnosi n. \_\_\_\_\_  
in centri diurni n. \_\_\_\_\_  
in strutture residenziali n. \_\_\_\_\_  
in fase reinserimento n. \_\_\_\_\_  
free drug n. \_\_\_\_\_

Profilo degli utenti:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> laureati n° _____           | <input type="checkbox"/> con buona esperienza di lavoro n° _____  |
| <input type="checkbox"/> diplomati n° _____          | <input type="checkbox"/> con scarsa esperienza di lavoro n° _____ |
| <input type="checkbox"/> licenza media sup. n° _____ | <input type="checkbox"/> con conoscenze informatiche n° _____     |
| <input type="checkbox"/> licenza media inf. n° _____ | <input type="checkbox"/> con conoscenze linguistiche n° _____     |

Numero operatori impiegati nel progetto/servizio: \_\_\_\_\_

di cui n. \_\_\_\_\_ con ruolo di \_\_\_\_\_  
n. \_\_\_\_\_ con ruolo di \_\_\_\_\_  
n. \_\_\_\_\_ con ruolo di \_\_\_\_\_

Formazione/professionalità degli operatori:

Lauree, specificare quali:

\_\_\_\_\_

Corsi universitari specifici della figura di mediatore, quali:

\_\_\_\_\_

Corsi non universitari specifici della figura di mediatore:

quali: \_\_\_\_\_

di quale ente: \_\_\_\_\_

Altro: \_\_\_\_\_

Vi è un coinvolgimento operativo di impiegati pubblici?

- sì n° \_\_\_\_\_ ruoli \_\_\_\_\_  no

Luoghi di inserimento:

- cooperative sociali: \_\_\_\_\_ %
- imprese *profit*: \_\_\_\_\_ %
- laboratori protetti \_\_\_\_\_ %
- amministrazioni pubbliche \_\_\_\_\_ %
- all'interno della propria organizzazione \_\_\_\_\_ %

Settori e ruoli lavorativi di inserimento:

- pulizie \_\_\_\_\_ % in qualità di \_\_\_\_\_
- verde \_\_\_\_\_ % in qualità di \_\_\_\_\_
- tessile \_\_\_\_\_ % in qualità di \_\_\_\_\_
- segreteria \_\_\_\_\_ % in qualità di \_\_\_\_\_
- metalmeccanico \_\_\_\_\_ % in qualità di \_\_\_\_\_
- altro \_\_\_\_\_ per un \_\_\_\_\_ % in qualità di \_\_\_\_\_
- altro \_\_\_\_\_ per un \_\_\_\_\_ % in qualità di \_\_\_\_\_

Strumenti utilizzati per l'inserimento, loro finalità ed esiti:

- borse lavoro formative \_\_\_\_\_ % con un \_\_\_\_\_ % di esiti positivi
- borse lavoro occupazionali \_\_\_\_\_ % con un \_\_\_\_\_ % di esiti positivi
- percorsi formativi riqualificanti \_\_\_\_\_ % con un \_\_\_\_\_ % di esiti positivi
- percorsi di acquisizione delle comp. di base \_\_\_\_\_ % con un \_\_\_\_\_ % di esiti positivi
- altro \_\_\_\_\_ per un \_\_\_\_\_ % con un \_\_\_\_\_ % di esiti positivi
- altro \_\_\_\_\_ per un \_\_\_\_\_ % con un \_\_\_\_\_ % di esiti positivi

## **Traccia utilizzata per intervista di approfondimento dei casi**

Nome e ruolo dell'intervistato,

( se differente dal compilatore della scheda):\_\_\_\_\_

### **5.1 Organizzazione del progetto/servizio e domande aperte**

5.1.1 Organizzazione generale, come funziona il progetto/servizio

5.1.2 Metodologia utilizzata (*tutoraggio, orientamento, ecc*)

5.1.3 Strumenti di lavoro utilizzati (*colloqui individuali, gruppi, bilancio di competenze ecc*)

5.1.4 Come si valuta e in base a quali fattori il grado di autonomia della persona?

5.1.5 Come si interviene sull'aspetto dell'autonomia?

5.1.6 Come si valuta e in base a quali fattori la capacità di responsabilizzarsi<sup>8</sup> della persona?

5.1.7 Come si interviene sulla responsabilizzazione?

5.1.8 In particolare, come si interviene sull'accompagnamento nel mercato del lavoro ordinario?

5.1.9 In generale, come definiresti la condizione socio affettiva del target?

Esistono differenze significative legate all'età o al livello di studio/formazione?

5.1.10 Come e quanto una situazione abitativa instabile può influenzare l'inserimento?

---

<sup>8</sup> Per capacità di responsabilizzazione si vuole indicare la disponibilità del soggetto coinvolto nel percorso di inserimento ad essere non solo soggetto attivo ma a concorrere in maniera consapevole al raggiungimento degli obiettivi pattuiti ad inizio percorso, nel rispetto delle sue caratteristiche e della sua volontà.

5.1.11 Come e quanto la frammentarietà della rete familiare e sociale compromette l'inserimento?

5.1.12 In generale dunque, quanto incide una buona socialità del soggetto sulla riuscita del percorso di inserimento?

5.1.13 Quali attori sono coinvolti nella rete per la realizzazione del progetto in generale?

5.1.14 Nello specifico, quali sono gli attori con cui si collabora per l'aspetto socio-affettivo dell'utente?

5.1.15 Come si interviene sul reinserimento sociale della persona? Con quali strumenti?

*(raccordo con enti di cura, costruzione reti sociali, ecc)*

5.1.16 Rapporto e modalità di coinvolgimento delle imprese *profit*

5.1.17 Quali sono le leve, economiche e non economiche, incentivanti le imprese?

5.1.18 In particolare quali sono stati i passaggi che hanno portato ad una positiva e redditizia collaborazione con le imprese?

5.1.19 Quali invece hanno condotto a degli esiti negativi?

5.1.20 Il progetto fa riferimento ad un patto/accordo territoriale del lavoro? Se sì, cosa prevede questo patto? Quali sono gli elementi costitutivi del patto?

5.1.21 Come misurate i risultati dei percorsi di inserimento?

Con quali strumenti?

5.1.22 Se presenti, quali sono gli esiti dei *follow up* a 1 anno?