



PROPOSTA PROGETTUALE COMUNE DI ISOLA RIZZA

Obiettivo generale del progetto

I servizi erogati dallo sportello lavoro hanno l'obiettivo di migliorare l'occupabilità e l'occupazione dei cittadini di Isola Rizza, con particolare attenzione alle persone che si trovano in uno stato di fragilità e di disagio sociale

Approccio teorico/scientifico dell'intervento.

Il Settore Lavorare di Energie Sociali fonda il proprio agire su un approccio "sistemico alla persona": la persona è vista e accolta nella sua integrità di valori, potenzialità e bisogni. Uno sguardo consapevole, di metodo e di *corresponsabilità* che coinvolge e accompagna il soggetto fragile nella realizzazione del suo percorso di vita personale e professionale. Gli operatori sono OML con esperienza e formazione nel settore. Accolgono, orientano, e accompagnano le persone nella definizione di un proprio percorso formativo e lavorativo. L'intervento degli OML è centrato sulle capacità e competenze piuttosto che sulle incompetenze e disfunzioni, quindi nello scoprire e nutrire le opportunità a livello individuale e nel contesto e i punti di appoggio e di crescita. Il beneficiario assume una parte attiva nella determinazione del suo percorso di inclusione e autonomia coinvolgendosi attivamente nel proprio reinserimento. Il soggetto ha sostegni ma anche impegni. Un cambio di paradigma e di visione.

Una visione che pone attenzione alla persona fragile; si concentra sulle risorse esplicite, implicite e potenziali; costruisce con il beneficiario una visione; elabora un pensiero e ne definisce un linguaggio comune; supporta la persona nell'azione di cambiamento, valutandone la sostenibilità nel tempo e lo sforzo per raggiungerlo.

Il fattore responsabilità e continuità nel tempo è definito dagli operatori sociali "presa in carico", cioè la capacità di un servizio o di un soggetto di prendere l'impegno di far proprio il progetto della persona fragile, appunto presa in carico. Significa agire responsabilità e cura, ovvero manifestare un'etica della cura e un'etica della responsabilità; un affacciarsi sull'esistenza dell'altro come se fosse la propria. Questo "come se" è molto importante perché se non si tiene conto di questo, l'esperienza dell'altro finisce per fondersi con la propria e allora si ha una fusionalità, un'unipatia che non rispetta l'alterità. Lo sguardo dell'empatia è invece lo sguardo che ha cura dell'altro perché ha cura della sua differenza, non uno sguardo classificatorio ma uno sguardo di senso che riconosce l'esistenza dell'altro e ne ha attenzione. È risposta. Nel nostro caso risposta al bisogno di costruire un progetto di vita. Questa è la responsabilità che deriva dal verbo "respondeo" che vuol dire rispondere, allora la responsabilità non è niente altro che rispondere al volto dell'altro che mi guarda e che mi "riguarda".

Questa prospettiva intende l'essere umano proprio come coscienza intenzionale in rapporto a sé stesso e al suo mondo. Aiutare ciascuno ad imprimere intenzionalità al proprio agire, alla propria relazionalità è per il servizio-azione la *conditio sine qua non* di quella progettualità tipica del lavoro sociale. In questo intenzionale circuito metodologico prassico di attenzione, concentrazione, visione, pensiero, linguaggio azione che il servizio-azione promuove, gli operatori sociali sono chiamati a rapportarsi realisticamente con i



progetti personali di intervento, con le “prese in carico” tutt’altro che improvvisate e con contesti di appartenenza intenzionalmente e dinamicamente studiati, vissuti e “serviti”.

Il nostro agire è caratterizzato da progetti e programmi di interventi personalizzati che partono dalla conoscenza del soggetto e del suo contesto. Operare in tali contesti di fragilità oggi significa sostenere la speranza, il coraggio e la progettualità, che insieme alla perseveranza e alla competenza propria e altrui è condizione dell’operatività

Si sostiene la speranza, la pazienza, il coraggio, la generosità, si dà sostegno e si chiede anche impegno, aiutando a capire che non esiste situazione, per quanto desolante, in cui non sia possibile trovare una via di uscita. Questo è uno dei compiti più affascinanti e più difficili del nostro lavoro da cui passa l’umanizzazione della persona.

L’integrazione delle risorse, delle professionalità, delle opportunità, dei linguaggi e dei metodi è la direttrice principale dell’orizzonte professionale ed etico di un lavoro sociale di qualità che continuamente, esplora, analizza, progetta.

Si esplorano i bisogni. Si analizzano le risposte sociali a quei bisogni. Si progettano interventi multidimensionali personalizzati basati sull’attivazione delle risorse proprie e sociali date dalle reti esistenti e dal territorio. Quanto più è complesso un intervento, tanto più importante è l’intesa fra professioni e servizi che sono chiamati a cooperare e collaborare per la definizione, la pianificazione, la progettazione dell’intervento.

Formazione

L’operatore del servizio viene coinvolto, insieme agli altri OML che lavorano sul territorio provinciale, in una formazione/aggiornamento annuale di almeno 8 ore. I temi della formazione saranno orientati ad aggiornare gli operatori su 3 macro ambiti:

- a. modelli e tecniche di presa in carico della persona fragile: la relazione di aiuto, consulenza orientativa individuale, la ricerca attiva del lavoro;
- b. a normativa di riferimento: aggiornamenti normativi, progetti di politiche attive di lavoro asse inclusione e occupabilità, misure di contrasto alla povertà, privacy e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- c. project management e innovazione.

Gli operatori inoltre sono coinvolti una volta al mese nell’equipe del settore lavorare e 3 volte all’anno in percorsi di supervisione con formatori esterni o di progettazione partecipata e condivisa.

Vi è inoltre un coordinamento degli sportelli lavoro sul territorio della provincia che supporta gli operatori e una volta all’anno incontra i committenti per la verifica del grado di soddisfazione.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività previste per la gestione dello sportello lavoro del Comune si dividono in attività di frontoffice e attività di backoffice.

Fase di accoglienza. La fase di accoglienza si concretizza in un colloquio di durata variabile. Dopo una prima fase di conoscenza e di presentazione della persona, viene presentato il servizio e gli strumenti messi in campo dallo sportello, vengono date le informazioni di base utili per la ricerca attiva del lavoro, le progettualità di politica attiva presenti in quel momento sul territorio finanziate da istituzioni pubbliche o private, stesura o aggiornamento del curriculum, verifica dell’iscrizione al Centro dell’Impiego di riferimento. L’OML attraverso un accesso privilegiato ha la possibilità di interfacciarsi con il sistema IDO per accertare e verificare l’iscrizione della persona disoccupata al Centro



dell'Impiego di riferimento e vedere le esperienze lavorative regolari passate. L'OML in base al grado di autonomia della persona stabilisce le priorità di azione: orientamento, analisi dei bisogni di formazione, ricerca attiva del lavoro, individuazione di una posizione lavorativa idonea e avvio al lavoro o al tirocinio.

Fase di orientamento. In questa fase del percorso di presa in carico si definisce l'attività di consulenza orientativa a favore delle persone disoccupate che hanno accesso allo sportello, finalizzata all'individuazione di un percorso professionale individualizzato e volto all'inserimento occupazionale o al rinforzo di competenze specifiche, anche mediante la segnalazione e la successiva partecipazione a percorsi formativi mirati.

Accompagnamento al lavoro (incrocio domanda e offerta) e iniziative per facilitare l'inserimento lavorativo di persone fragili. Il percorso di accompagnamento prevede colloqui individuali con la persona disoccupata che viene coinvolta attivamente nel percorso, le vengono dati compiti e piccoli obiettivi da raggiungere nell'ottica di renderla il più autonoma possibile nella ricerca di lavoro, in modo che possa sviluppare e acquisire competenze utili anche dopo il periodo di presa in carico. Nell'accompagnamento l'operatore, si presenta come un facilitatore ma non si sostituisce alla persona disoccupata. Si pianifica il Piano di Azione Individuale stipulato nella fase di orientamento stabilendo il progetto professionale e il piano operativo a favore della persona disoccupata. In questa fase oltre alle competenze tecniche si analizzano oltre ad eventuali conoscenze e abilità tecniche anche le soft skill (autonomia, fiducia in sé stessi, flessibilità/adattabilità, resistenza allo stress, capacità di pianificare ed organizzare, precisione/attenzione ai dettagli, apprendere in maniera continuativa, conseguire obiettivi, gestire le informazioni, essere intraprendente/spirito d'iniziativa, capacità comunicativa, problem solving, team work, leadership). Sono caratteristiche personali importanti in qualsiasi contesto lavorativo perché influenzano il modo in cui si fa fronte di volta in volta alle richieste dell'ambiente lavorativo. Una volta definito il profilo l'OML fornisce alla persona disoccupata informazioni sulle aziende e sui profili ricercati. L'OML infatti periodicamente invia email agli iscritti allo sportello lavoro sia con informazioni di ricerca del personale da parte delle aziende e sia di progettualità Regionali di politica attiva. L'utente del servizio potrà inoltre accedere alla "bacheca" dello sportello lavoro, che regolarmente viene aggiornata con le informazioni sulle offerte da parte delle Agenzie per il Lavoro Interinale, delle aziende e delle offerte formative degli enti accreditati alla formazione di Verona e Provincia e dei siti internet dedicati alla ricerca lavoro, a cui potrà iscriversi e ricevere di conseguenza le relative comunicazioni. Se la persona risultasse avere problematiche particolari familiari o sociali, l'OML segnala l'utente ai servizi sociali per una presa in carico attenta non solo alla sfera lavorativa, ma anche familiare/sociale.

Qualora l'OML individui un profilo e una azienda idonea, l'oml concorderà un primo appuntamento individuale per presentare il candidato e poi presiederà al colloquio di selezione; nel caso la persona risulti idonea, l'OML monitorerà l'inserimento (sia in caso di contratto che di tirocinio) e a distanza di 6 mesi valuterà l'esito del percorso.

Connessioni con i servizi sociali Comunali

L'operatore del mercato del lavoro collabora a stretto contatto con i servizi sociali ed educativi del Comune. La maggior parte delle persone arriva al servizio grazie alla segnalazione di un assistente sociale. All'operatore viene presentato il caso e valutato il percorso di autonomia. L'approccio sistemico permette un confronto continuo tra i professionisti coinvolti (attraverso scambi informazioni e riunioni periodiche) e il monitoraggio dell'intero percorso; lo stesso approccio multidisciplinare si ha anche nel



caso che le segnalazioni dei cittadini arrivino da altri servizi del territorio o in autonomia, qualora se ne valutasse la necessità.

Connessioni del servizio con il mondo del lavoro

Nonostante il favorevole punto di partenza, determinato dai contatti e dai rapporti di fiducia e collaborazione definiti dall'operatore in questi anni nel territorio, **è compito dell'OML sviluppare ulteriori contatti con nuove imprese per la presentazione del servizio e per favorire l'incrocio domanda offerta e l'eventuale attivazione dei tirocini.** Ciò permette di contattare le aziende e far esplicitare loro eventuali posizioni vacanti che difficilmente sarebbero intercettate in altro modo. La rilevazione delle vacancies viene poi incrociata con i CV di tutti gli utenti profilati anche attraverso lo strumento di google moduli. Tale servizio è a titolo gratuito per l'azienda, che privilegia nella propria scelta i cittadini del territorio. Nel caso in cui tale incrocio non avesse successo tra i curriculum delle persone residenti, l'operatore divulgherà la ricerca dell'azienda a tutti gli operatori della rete degli sportelli dei territori limitrofi.

lavorativo di persone svantaggiate coinvolte in percorsi di autonomia.

Strumenti utilizzati per la gestione del servizio e il monitoraggio

- *Siti internet dedicati alla ricerca di lavoro* per l'individuazione e la promozione di opportunità lavorative. L'OML invia settimanalmente le offerte di lavoro via email agli iscritti allo sportello con la specifica di pubblici concorsi, vacancy delle agenzie per il lavoro e delle aziende.
- *"Bacheca"* con le relative informazioni per la pubblicità di corsi di formazione di progetti di politica attiva finanziati sia da soggetti pubblici comunali, provinciali, regionali o ministeriali e sia da soggetti privati che viene costantemente aggiornata. Le agenzie per il Lavoro settimanalmente inviano la loro newsletter con le offerte di lavoro che vengono affisse in bacheca assieme alle offerte di lavoro intercettate dall'OML attraverso il contatto con le aziende.
- *Database* continuamente aggiornato delle aziende contattate. L'OML, oltre a riportare i dati dell'azienda, il settore di intervento e gli eventuali profili più ricercati, evidenzia se l'azienda è disponibile all'inserimento di persone svantaggiate e/o in tirocinio.
- *Modulo autorizzazione al trattamento dei dati personali.* A tutti i cittadini che si rivolgono allo sportello viene chiesto di compilare e firmare il modulo per la privacy che autorizza alla diffusione dei dati finalizzata all'occupazione o all'inserimento ad un progetto di politiche attive.
- *Sistema di profilazione in entrata e uscita* delle persone che hanno beneficiato di un percorso di accompagnamento e presa in carico con una Misurazione del Grado di Occupabilità, per migliorare la qualità gestionale e l'efficacia dello sportello. Gli item presi in esame per stabilire la variazione del GdO tra il tempo T0 (in entrata del percorso di accompagnamento) e il tempo T1 (al termine) sono: esperienze di lavoro pregresse, possesso di patente B, possesso mezzo di trasporto proprio o uso di un mezzo di trasporto pubblico, disponibilità alla mobilità, gestione comunicazione, gestione delle emozioni, se disoccupato da quanto tempo non lavora, motivazione e attivazione, disponibilità alla flessibilità oraria, rete di sostegno per servizi di conciliazione figli, titolo di studio, conoscenza mercato del lavoro.... Lo strumento è gestito attraverso il form online di google moduli. L'operatore in base alla situazione di autonomia della persona disoccupata, avrà la



possibilità di decidere se prendere in carico la persona in un percorso di accompagnamento e quindi vederla più volte oltre alla fase iniziale di accoglienza. A distanza di 6 mesi (T2) dal termine del percorso di presa in carico l'operatore attraverso una telefonata o mediante l'applicativo Ido di Veneto Lavoro potrà verificare lo stato occupazionale della persona.

- *Report semestrale secondo un modulo predefinito (m17_rev00)*. Attraverso il form di google moduli infatti vi è la possibilità di aggiornare i dati aggregando le risposte di quante persone si sono recate allo sportello, quante aziende sono state contattate, quante persone sono state assunte, quante persone sono state inviate a percorsi di politica attiva, quante donne e uomini sono stati visti, di quale nazionalità, titolo di studio, fascia di età, automuniti ecc. Ciò permette all'operatore di stendere relazioni semestrali e di definire possibili sguardi e strategie future.
- Telefonate, annuali, a campione agli utenti che accedono ai servizi del Settore Lavorare di Energie Sociali, per valutare il grado di soddisfazione relativamente a: l'accoglienza dell'OML, il percorso svolto e gli obiettivi raggiunti. Viene prodotto un report di sintesi per tutto il Settore Lavorare della cooperativa sui risultati ottenuti dall'indagine.



Verona, 30/01/2023