



**Programma per il sostegno e lo sviluppo dei percorsi  
integrati di inserimento socio-lavorativo dei soggetti con  
disturbo psichico - Pro.P.**

**MODELLO FORMATIVO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO  
DELLE PERSONE CON DISTURBI PSICHICI**

## Indice

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INSERIMENTO LAVORATIVO, LAVORO E COSTRUZIONE DELL'IDENTITÀ SOCIALE.....</b>	<b>3</b>
1.a Il dialogo tra clinica e mondo del lavoro.....	4
1.b La necessità di sviluppo di un percorso formativo.....	6
<b>2. IL MODELLO FORMATIVO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO DELLE PERSONE CON DISTURBI PSICHICI .....</b>	<b>9</b>
2.a Gli aspetti metodologici.....	9
2.b I destinatari .....	10
<b>3. LE FUNZIONI NEL PROCESSO DI INSERIMENTO LAVORATIVO .....</b>	<b>11</b>
3.a Sostegno alla rete dei servizi territoriali.....	11
3.b Analisi e individuazione dei posti di lavoro .....	12
3.c Ricezione e analisi della richiesta dell'utente .....	14
3.d Progettazione individualizzata .....	15
3.e Accompagnamento e monitoraggio del progetto individualizzato .....	16
3.f Mantenimento del posto di lavoro .....	17

## Premessa

La Regione Veneto, in coerenza con il "Programma per il sostegno e lo sviluppo dei percorsi integrati di inserimento socio-lavorativo dei soggetti con disturbo psichico - Pro.P" promosso e sostenuto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, D.G. per le Politiche dei Servizi per il Lavoro e attuato dall'Osservatorio sull'Inclusione Sociale (OIS) dell'ISFOL, attraverso la predisposizione di Linee Guida Regionali, vuole rendere prioritario per i DSM l'obiettivo dell'inserimento lavorativo nei percorsi terapeutico - riabilitativi, facilitare la collaborazione fra i diversi attori locali (pubblici e privati), aumentando la flessibilità degli strumenti già esistenti e superando la frammentazione degli interventi, tenendo conto che il problema del lavoro nelle sue varie possibilità applicative è un tema centrale dei Piani di Zona e che può concretizzarsi solo nell'integrazione fra Aziende ULSS e soggetti del territorio.

Una delle strategie che le Linee Guida intendono sostenere – in linea con il Progetto Obiettivo Regionale per la tutela della Salute Mentale 2010-2012 – include la promozione di un approccio al problema della salute mentale orientato alla comunità, che integri il sistema dei servizi istituzionali/formali con l'area delle reti informali e del territorio.

Questo richiama l'importanza di orientare una formazione adeguata e opportuna per favorire l'integrazione fra soggetti istituzionali e non che sul territorio regionale si occupano a vario titolo di inserimento lavorativo, ossia azioni condivise tra Istituzioni, erogatori di servizi, associazioni di famiglie, utenti e mondo del lavoro.

Fra le azioni di rete previste dalle Linee Guida vi è:

- la definizione delle responsabilità per un sistema integrato di "presa in carico globale";
- l'integrazione professionale, per realizzare condizioni operative sinergiche tra figure professionali diverse (sanitarie e sociali) nelle fasi di presa in carico, progettazione e realizzazione del piano individualizzato d'inserimento socio-lavorativo.

## 1. Inserimento lavorativo, lavoro e costruzione dell'identità sociale

Parlare di lavoro e persone con disturbi psichici presuppone inevitabilmente una breve ma necessaria puntualizzazione sugli elementi costitutivi del percorso.

La prima riflessione riguarda il significato stesso della parola lavoro: per le persone con disturbi psichici il lavoro inteso come semplice svolgimento di determinate mansioni, al di fuori di un contesto produttivo, può essere in realtà una forma ulteriore di costrizione e un restringimento del campo esistenziale.

Il lavoro inteso invece come inserimento lavorativo può promuovere un percorso di articolazione del campo degli interessi, dei bisogni e dei desideri, nonché garantire autonomia e auto-realizzazione.

Nell'esperienza in questo settore che è stata finora studiata sia in Italia che all'estero, e nella pratica maturata nei diversi ambiti di inserimento socio-lavorativo di persone con disturbi psichici, abbiamo osservato quanto il progressivo avvicinamento al lavoro attraverso un percorso monitorato diventi un indicatore importante del funzionamento sociale, utile sia come funzione delle relazioni reciproche complesse tra individuo e luoghi economici, che come facoltà intrapsichica di adattamento.

Il lavoro, consentendo alla persona di entrare in relazione con il mondo delle regole, partecipa al processo di restituzione di soggettività all'individuo, anche nel rapporto con le istituzioni.

La possibilità del recupero di una contrattualità e il possesso di risorse utili allo scambio sociale possono perciò determinare il conseguente riconoscimento di identità sociale. Il raggiungimento di un tale obiettivo diventa motore di un articolato e sinergico contatto nell'asse persona - servizio di salute mentale – servizi di mediazione al lavoro – aziende, attraverso la composizione di una équipe comune in grado di costruire l'architettura di un progetto individuale e flessibile.

Il mandato di quest'asse è quello di osservare e di promuovere le potenzialità professionali e relazionali della persona e di veicolare tutte le informazioni utili all'elaborazione di un progetto individualizzato.

In sintesi il progetto di integrazione lavorativa, parte del processo terapeutico-riabilitativo organizzato dal servizio di salute mentale, si trasforma man mano che diventa più complesso e si integra di altri soggetti-attori, realizzando pienamente l'obiettivo di costruzione e realizzazione di un vero Progetto Terapeutico Individualizzato. A tale proposito, si può sommariamente rilevare che la maggior parte delle persone che rispondono positivamente ad un progetto di inserimento lavorativo, sono generalmente coloro con i quali si è instaurata una proficua relazione terapeutica e per i quali siano noti i livelli di funzionamento della persona.

### *1.a Il dialogo tra clinica e mondo del lavoro*

I progetti terapeutico riabilitativi costruiti dai Dipartimenti di Salute Mentale in risposta alle condizioni di sofferenza possono rischiare di avere delle caratteristiche rigide, secondo il modello sanitario-ospedaliero.

Tale approccio non è sufficiente, poiché le condizioni di sofferenza di una persona con disturbo psichico richiedono nel tempo la costruzione di un prodotto con caratteristiche flessibili, in cui le procedure non sono predittive di esito esclusivamente clinico, perché riferite all'area dei diritti della persona.

Una organizzazione sanitaria/sociale che ha in carico questi soggetti ha il compito, in base anche al proprio mandato istituzionale, di promuovere un lavoro sinergico tra i diversi attori coinvolti. Tale lavoro è finalizzato alla realizzazione di reti informali e di scopo nelle comunità locali e a promuovere lo sviluppo economico e sociale di un territorio, attivando tutte le risorse utilizzabili di crescita e miglioramento della qualità sociale dell'individuo nel suo territorio di residenza. Ciò porta allo sviluppo di una collaborazione fra pubblico – istituzionale - privato sociale come concreto strumento mediatico e di integrazione reale nelle attività riabilitative.

Uno degli aspetti più complessi e delicati diventa quindi il rapportarsi ad un'area di sofferenza specifica (il disagio psichico) che inevitabilmente coinvolge, nell'interazione

operativa, figure professionali che non hanno competenza sul versante della cura e con mandato istituzionale diverso. Ciò può creare un'area di conflitti, ma anche di ricchezza nelle elaborazioni, che va compresa, gestita dal D.S.M. e integrata con le altre realtà istituzionali.

In questa cornice è necessario arrivare a conoscere e a saper descrivere quali persone con disturbo psichico possono realmente beneficiare di un progetto di inserimento lavorativo in quella specifica fase temporale del loro percorso terapeutico - riabilitativo.

Talvolta si rischia di cadere nell'assecondare istanze di "normalizzazione" anticipata o di "anticipazione" della chiusura del rapporto terapeutico, attraverso la richiesta di andare a lavorare, di riprendere una vita non più regolata dalle cure e dall'assistenza psichiatrica.

In tali situazioni poi si osserva che non tutti i casi segnalati vengono considerati, in linea di massima, idonei o conducono ad esiti positivi di inserimento lavorativo. I criteri di esclusione che ostacolano l'avvio di un percorso di inserimento lavorativo sono legati ad una eccessiva intrusione della sofferenza, alla mancanza di motivazione, alla discontinuità di rapporto con gli operatori dei Centri di Salute Mentale, all'accentuata dipendenza da alcool e sostanze. In altre situazioni si ritiene opportuno ridefinire l'obiettivo dell'inserimento lavorativo in un'area di lavoro più estesa, oltre il DSM, all'interno di un processo che non sarà più solo di cura, ma anche di promozione dell'integrazione sociale, territoriale e di ricostruzione di un piano di recupero della persona nella sua identità più completa e autentica.

Questo modello di progettualità più complessa, condivisa nel progetto terapeutico individualizzato fra più ambiti e servizi che si attivano per la ricostruzione di un'identità sociale rafforzata e integrata della persona, richiede il monitoraggio dell'esperienza lavorativa in parallelo al lavoro di cura. E' importante prevedere un raccordo continuo dei due momenti, per sostenere il più possibile la fragilità propria della persona con disturbi psichici e ridurre il rischio di fallimento dell'esperienza.

Pertanto, appare indispensabile rafforzare una teoria di riferimento, per favorire lo sviluppo di una cultura multiprofessionale condivisa, mirata ad un utilizzo appropriato delle risorse, a delineare strategie di intervento più accurate (onde evitare esperienze fallimentari e frustranti agli utenti) e a contenere sprechi che possono scoraggiare l'investimento economico degli enti coinvolti.

La riorganizzazione della materia lavoro, con il passaggio alla Provincia delle competenze della formazione professionale e del collocamento obbligatorio, ha creato le condizioni per rafforzare e strutturare una collaborazione funzionale alla promozione di percorsi formativi, rispondenti alle caratteristiche della persona con disturbi psichici.

Questo spinge alla necessità di inserire tutti gli attori che partecipano al progetto terapeutico riabilitativo individualizzato della persona, in un quadro di collaborazione interistituzionale con altre strutture che attuano una politica di mediazione e supporto alle persone con disturbi psichici.

L'elemento qualificante delle esperienze più positive realizzate finora in Italia in questo specifico ambito è rappresentato dal proficuo lavoro di rete intrapreso, con il coinvolgimento di servizi diversi, per tipologia organizzativa, per obiettivi e per strategia di intervento. Tale programmazione consente di offrire all'utente, in un contesto normalizzante, una strategia protetta di rapporto con la realtà sociale che lo sostiene in occupazioni reali.

E' importante che tutti gli operatori coinvolti sappiano distinguere tra lavoro/riabilitazione, lavoro/occupazione, lavoro/autonomia economica, al fine di utilizzare correttamente le risorse e lavorare su obiettivi chiari e condivisi. Ciò per evitare che l'offerta attualmente a disposizione della persona con disturbi psichici non venga fortemente ridimensionata per la fragilità del progetto di cura e per l'assenza di un supporto tecnico e teorico d'intervento, adeguato e condiviso da chi se ne sta prendendo cura.

### *1.b La necessità di sviluppo di un percorso formativo*

Elaborare progetti complessi che coinvolgano la molteplicità di attori che partecipa alla realizzazione del progetto individuale, presuppone, in primo luogo, la progettazione condivisa del percorso d'integrazione lavorativa per garantire l'attivazione della rete dei servizi territoriali che supporta e accompagna il percorso stesso.

La progettazione condivisa del percorso d'integrazione lavorativa, secondo quanto finora proposto, si basa su alcuni presupposti fondamentali:

- mediazione tra il ruolo riabilitativo dell'operatore e il mercato del lavoro, partendo dai diversi ruoli giocati nei servizi territoriali. E' necessario avere chiarezza delle funzioni di mediazione, in relazione al proprio ruolo, al compito e alle responsabilità nel percorso d'inserimento;
- analisi e capacità di problem solving, confrontando le diverse idee e strategie di intervento anche in un'ottica di prevenzione all'interno dei servizi sociali e di salute mentale per rispondere al bisogno lavoro;
- propositività e creatività nelle linee di sviluppo dei servizi;
- creazione di un percorso di programmazione partecipata tra i diversi attori del programma di inserimento lavorativo, individuando e definendo le specifiche mansioni che ogni attore è chiamato a svolgere;
- programmazione in équipe, tenendo conto degli aspetti normativi, metodologici ed esperienziali.

Si pongono, pertanto, alcuni obiettivi prioritari per coloro che intendono affrontare con capacità adeguate e qualità il difficile, ma interessante compito di coordinare un percorso lavorativo efficace per la persona con disturbi psichici:

- informare e aggiornare il personale coinvolto nei processi di integrazione ed inclusione lavorativa sugli aspetti normativi, metodologici ed esperienziali;
- confrontare diverse idee e strategie di intervento anche in un'ottica di prevenzione nei diversi servizi sociali e di salute mentale per rispondere al bisogno lavoro;

- formare, partendo dai diversi ruoli giocati nei servizi territoriali, per ottenere una mediazione tra ruolo educativo - riabilitativo e mercato del lavoro;
- essere propositivi nelle linee di sviluppo dei servizi.

E' sempre più necessario oggi riformulare quadri interpretativi da condividere tra soggetti impegnati nei processi di integrazione sociale e lavorativa nell'ambito provinciale d'intervento.

Una ricerca nazionale (*Progetto Tender a cura della Regione Lombardia*) mette in evidenza che le risposte attuali del sistema di cura psichiatrica nell'ambito dell'integrazione sociale e territoriale sono rigide e standardizzate, risultando così, a volte, conniventi con la stessa patologia, in quanto rispondono ad una diagnosi ma non rispondono all'uomo che da malato si trasforma in soggetto più sano e nuovamente abile alla produttività; di conseguenza è necessario creare modelli formativi che mettano al centro la persona con le proprie esigenze e bisogni. Il percorso riabilitativo individualizzato si pone come una ricerca continua, per rispondere a quella singola persona che è unica ed irripetibile nella sua storia, nel processo di cura così come nel percorso di ricostruzione di un'identità sociale positiva attraverso l'inserimento lavorativo.

Un percorso formativo rivolto a tutti coloro che operano in modo integrato fra servizi, istituzioni, volontariato e organizzazioni no-profit, deve partire da questi elementi conoscitivi fondamentali del proprio territorio:

- i modelli riconosciuti più efficaci per la realizzazione di percorsi di avviamento al lavoro;
- le esperienze significative di inserimento lavorativo delle persone con disturbi psichici;
- i valori del lavoro in rete, dell'integrazione e della solidarietà;
- le modalità e tecniche di maggiore efficacia, rispetto allo specifico contesto socio-economico, per una più corretta impostazione e realizzazione dei percorsi d'inserimento lavorativo, da condividere all'interno di un tavolo di confronto provinciale tra i vari attori che operano nell'area dell'inserimento lavorativo delle persone con disturbo psichico;
- i punti di forza e di debolezza nella specifica realtà provinciale.

I punti chiave di un processo formativo di chi si occupa di inserimento lavorativo di persone con disturbi psichici sono:

- la condivisione di un linguaggio comune relativo a cosa si sta producendo e progettando, basato sulla conoscenza approfondita di modelli e di protocolli che meglio possano aiutare a costruire un Progetto Terapeutico Individualizzato integrato nel mondo del lavoro;
- una mappatura precisa della realtà provinciale, per arrivare a conoscere e condividere il "come" funziona un territorio sanitario-sociale-produttivo dove s'intende attuare un percorso formativo e d'integrazione lavorativa;
- il possesso di strumenti operativi condivisi e di utilizzo comune, che facilitino la costruzione dei progetti di presa in carico e inserimento affinché questi possano poi essere estesi a tutti gli attori dei diversi servizi che nella loro esperienza lavorativa

avranno la necessità di costruire dei percorsi di inserimento lavorativo per persone con disturbo psichico.

## 2. Il modello formativo per l'inserimento lavorativo delle persone con disturbi psichici

Il *modello formativo permanente* vuole sostenere le strategie delle Linee Guida regionali per l'inserimento delle persone con disturbi psichici, anche al fine di facilitare la collaborazione fra i diversi attori locali (pubblici e privati), realizzando sinergie operative tra figure professionali diverse (sanitarie e sociali) nelle fasi di presa in carico, progettazione e realizzazione del piano individualizzato d'inserimento socio-lavorativo.

L'approccio multidisciplinare condiviso comporta una collaborazione tra tutti gli enti coinvolti per la gestione congiunta dei piani individualizzati di trattamento ed assistenza. Tale approccio guida la definizione dei percorsi, siano essi terapeutici o riabilitativi:

- indicando la negoziazione e la condivisione come elementi centrali del percorso;
- richiedendo una forte integrazione fra le parti, ma anche una particolare attenzione alle competenze e all'esigenza di confini chiari.

La formazione deve favorire:

- la nascita di un sistema stabile e permanente di relazioni e collaborazioni tra i diversi livelli d'integrazione: interistituzionale, intersettoriale e professionale ai fini dell'attuazione di un efficace sistema integrato dei servizi;
- il rafforzamento e il consolidamento di processi di condivisione e di elaborazione di sinergie operative, per sostenere il miglioramento della qualità progettuale e l'efficienza dei processi d'inserimento lavorativo;
- il trasferimento delle conoscenze e la diffusione delle buone pratiche.

### *2.a Gli aspetti metodologici*

Il modello formativo che più si addice a questi obiettivi si basa sulla forte integrazione fra le varie componenti coinvolte e può esplicarsi secondo il metodo del *cooperative learning*. È questa una modalità di apprendimento che si basa sulla valorizzazione della collaborazione dei diversi attori del processo all'interno del gruppo di formazione.

L'apprendimento collaborativo si ha nella formazione di una reale interdipendenza tra i membri del gruppo, che possono mettere a disposizione degli altri le loro conoscenze e si rendono disponibili alla realizzazione di un compito condiviso, ad un impegno di co-costruzione di progettualità, al senso di responsabilità collettiva verso il gruppo formativo e ai suoi obiettivi.

Attraverso questa modalità collaborativa è possibile mettere assieme e condividere le informazioni e le esperienze che ogni membro apporta, entro un modello di formazione che lavora sulle esperienze di campo, pragmatiche, piuttosto che su un approccio teorico d'aula.

Si punta all'obiettivo di costruire un gruppo di "lavoro formativo" che possa condividere materiali comuni, stabilire una forma sincrona per il raggiungimento di un linguaggio e di una modalità di funzionamento comune.

Per raggiungere tale obiettivo la Regione promuoverà gruppi di formazione provinciale per la realizzazione dei percorsi di formazione di *cooperative learning*.

## **2.b I destinatari**

*Il modello formativo permanente*, mirato ad approfondire le conoscenze e le capacità relative alle diverse strategie dei processi d'inserimento e a rendere più efficiente la comunicazione e la collaborazione fra i soggetti coinvolti nel processo dell'inserimento lavorativo, è rivolto agli operatori in servizio, che svolgono attività collegate all'inserimento socio-lavorativo delle persone con disturbi psichici nei servizi del pubblico, del privato e del privato sociale. Coerentemente con la logica del *cooperative learning*, è necessario coinvolgere tutti gli operatori che, direttamente o indirettamente, concorrono alla realizzazione del percorso di integrazione lavorativa, al fine di alimentare delle conoscenze e dei "saper fare" sociali, capaci di entrare in azione, favorendo l'acquisizione di competenze organizzative e relazionali che, inserendosi in un processo più ampio, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi collettivi.

Per questi motivi saranno coinvolti nel processo formativo:

### Operatori con funzioni di riabilitazione

Si tratta delle diverse figure professionali che, nei servizi di salute mentale o nelle cooperative sociali, operano con l'obiettivo di favorire l'acquisizione di prerequisiti all'inserimento lavorativo:

- nel DSM : operatore della gestione del processo dell'inserimento lavorativo (psichiatra, assistente sociale, psicologo, educatore, infermiere, Te.R.P.-Terapista Riabilitazione Psichiatrica);
- nel privato sociale : psicologo, educatore, Te.R.P , assistente sociale.

### Operatori con funzioni di mediazione

Sono coloro che, all'interno di un sistema di rete di servizi territoriali, progettano e realizzano i percorsi di integrazione lavorativa, svolgendo una funzione di raccordo, mediazione e supporto ai diversi attori (persona, azienda, contesto):

- nel S.P.I.: operatore dedicato all'accoglienza e all'inserimento lavorativo di disabili e svantaggiati;
- nel SIL: educatore, assistente sociale, psicologo;

- nel privato sociale: educatore, psicologo, responsabile sociale, Te.R.P;
- nel DSM: assistente sociale ed educatore;
- nel Comune: operatore dedicato alla mediazione o all'inserimento lavorativo di persone con disturbi psichiatrici;
- negli Enti accreditati privati (legge regionale n. 3/2009): operatori dedicati alla mediazione o all'inserimento lavorativo di persone con disturbi psichiatrici.

### Tutor aziendale

Lavoratore dell'azienda referente dell'inserimento lavorativo, con funzioni di accoglienza, affiancamento e monitoraggio.

Il coinvolgimento del tutor aziendale nel processo formativo potrà essere in parte diretto, attraverso specifici momenti dedicati, in parte indiretto, nei momenti di incontro e monitoraggio con l'operatore di mediazione.

## 3. Le funzioni nel processo di inserimento lavorativo

La progettazione del percorso formativo sarà sviluppata, con il diretto coinvolgimento dei destinatari, a partire dalle diverse funzioni che intervengono nell'articolazione del processo di inserimento lavorativo. Si ritiene utile fornire una descrizione generale delle funzioni e dei relativi requisiti e output, come traccia per il lavoro che sarà sviluppato nell'attività di co-progettazione e di formazione partecipata che connota i momenti formativi dell'équipe.

### *3.a Sostegno alla rete dei servizi territoriali*

L'integrazione istituzionale e operativa si deve sviluppare non solo sul terreno della gestione dei sistemi, ma anche nella definizione dei percorsi individuali degli utenti. E' importante che vengano realizzate esperienze di condivisione della organizzazione e del governo della rete dei servizi, nonché delle attività di valutazione multidisciplinare, e che i piani personalizzati di trattamento ed assistenza siano gestiti congiuntamente fra tutti i soggetti coinvolti.

L'elemento centrale della professionalità degli operatori che intervengono nei percorsi d'inserimento lavorativo è la capacità di relazione, competenza basilare sulla quale costruire le pratiche di accoglienza, di formulazione dei piani personalizzati e di valutazione e le relazioni con la rete territoriale.

### **Macro Attività della funzione**

Le attività principali relative alla funzione sono:

- progettare e costruire reti territoriali, creando legami e connessioni fra attori della rete;
- sviluppare e mantenere le reti dei servizi;
- favorire opportunità di comunicazione tra persone, enti, risorse.

### **Requisiti**

Per svolgere questa funzione i partner della rete territoriale dovranno condividere:

- Linee Guida regionali per l' inserimento lavorativo delle persone con disturbi psichici;
- politiche integrate in risposta ai fabbisogni complessi;
- la conoscenza del sistema dei servizi, delle risorse e delle realtà produttive del territorio;
- terminologie, procedure e processi di un modello integrato di servizi.

### **Output attesi**

- conoscenza e condivisione delle diverse terminologie, procedure e processi di un modello integrato di servizi;
- definizione di modalità strutturate per le riunioni di équipe, mirate a facilitare i collegamenti e la comunicazione operativa fra attori ;
- definizione di un set di procedure (incontri, verbali, relazioni periodiche) mirate a monitorare e condividere l'andamento dei percorsi e adottate dalla rete territoriale come modalità e strumenti di collegamento tra servizi;
- definizione e attuazione di un piano strategico territoriale per la sensibilizzazione e promozione dell'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate.

### ***3.b Analisi e individuazione dei posti di lavoro***

Questa importante funzione, parallela e complementare alle attività rivolte all'utenza, è svolta dai servizi di mediazione.

Essa comprende sia la conoscenza del mercato del lavoro locale e la rilevazione delle opportunità di inserimento, che l'attività di consulenza, informazione e promozione, finalizzata a diffondere la cultura dell'inclusione e a sviluppare la collaborazione con il mondo delle imprese.

### **Macro Attività della funzione**

Le attività principali relative alla funzione sono:

- mappare e monitorare l'offerta di lavoro: aziende disponibili e posti di lavoro specifici;
- realizzare l'incontro tra domanda e offerta;
- fornire consulenza e informazione alle aziende;
- realizzare strategie di comunicazione e sensibilizzazione sull'inserimento di persone con disturbo psichico;
- promuovere una sensibilizzazione sulla necessità di percorsi flessibili che favoriscano le capacità lavorative della persona.

### **Requisiti**

Per svolgere questa funzione gli operatori della rete dovranno possedere e condividere alcune conoscenze, tra le quali si ricordano:

- normativa e legislazione del mercato del lavoro;
- mercato del lavoro a livello territoriale;
- sistema dei servizi per il lavoro;
- canali, strumenti e strategie per la ricerca attiva del lavoro;
- elementi di organizzazione aziendale;
- elementi teorici e metodologici per l'analisi del contesto aziendale, dei profili professionali e delle mansioni.

### **Output attesi**

- sviluppo di tecniche di comunicazione e di marketing sociale (strategie di sensibilizzazione e promozione dell'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate) applicate alla promozione dell'inserimento lavorativo in azienda delle persone con disturbo psichico;
- condivisione di chiavi di lettura delle organizzazioni aziendali e delle modalità di reclutamento del personale, con particolare attenzione alle problematiche delle persone con patologia psichica, definite e condivise dalla rete;
- tecniche e processi operativi (colloqui, riunioni e questionari) per individuare la congruenza tra ruoli e mansioni lavorative e abilità della persona da inserire, definiti e condivisi e modulabili;
- procedure e modalità di accesso e gestione dei sistemi informatici e banche dati definite;
- documenti elaborati per fornire alle aziende informazioni sulla normativa, sulle opportunità e sulla rete dei servizi del territorio.

### *3.c Ricezione e analisi della richiesta dell'utente*

La funzione di accoglienza e analisi della richiesta di inserimento al lavoro da parte dell'utente, svolta dal servizio di mediazione in collaborazione con il servizio inviante, è molto importante per la corretta progettazione del possibile percorso lavorativo. Essa implica la capacità di analizzare e definire i livelli di abilità e disabilità, le problematiche e le risorse della persona e del suo contesto di vita, e di utilizzare i modelli relazionali e comunicativi idonei per costruire e condividere in rete un percorso mirato. L'aspetto comunicativo e relazionale acquista dunque fondamentale importanza, per non limitarsi a un mero invio tra servizi e giungere a un progetto co-costruito.

#### **Macro Attività della funzione**

Le attività principali relative alla funzione sono:

- valutare i pre-requisiti della persona;
- valutare le aspettative e le motivazioni della persona;
- analizzare, con l'equipe di riferimento, lo stato clinico e socio-lavorativo dell'utente, stabilendo le relazioni tra la condizione psicopatologica del momento e la possibilità d'inserimento lavorativo, per pianificare le strategie di risoluzione di eventuali problemi in accordo con la persona e il suo contesto di vita.

#### **Requisiti**

Per svolgere questa funzione gli operatori della rete dovranno possedere e condividere alcune conoscenze, tra le quali si ricordano:

- normativa e legislazione (L. 68/99, L. 381/91, sistema della formazione);
- tipologia di disabilità e problematiche specifiche relative all'ambito psichiatrico;
- teorie e tecniche di gestione del colloquio (ascolto, relazione, negoziazione);
- metodologie e strumenti dei percorsi di inserimento lavorativo;
- conoscenza del Mercato del Lavoro.

#### **Output attesi**

- scheda di anamnesi e relazione di proposta di presa in carico;
- scheda di rilevazione dell'analisi del fabbisogno della persona, definito e riportato sotto forma di relazioni, considerando le risorse personali e il contesto di vita;
- procedure di trasmissione delle informazioni tra servizi della rete definite e attuate in un rapporto di collaborazione.

### *3.d Progettazione individualizzata*

La definizione di un progetto d'inserimento lavorativo prende avvio da un'attenta analisi, dal confronto fra i diversi livelli di aspettative e dal rapporto dei soggetti interessati con la propria patologia psichica. Il significato di lavoro, le modalità e i processi della sua costruzione possono avere implicazioni ed effetti diversi rispetto alle persone coinvolte: il soggetto interessato, la sua famiglia, gli operatori della salute mentale, del SIL, del S.P.I. e l'azienda interessata. Co-costruire un percorso individualizzato, strutturato sulla base dei bisogni del soggetto, significa possedere capacità e competenze per mettere insieme le persone, integrarne i diversi bisogni e le aspettative, mediarne le posizioni e condividere le progettualità con la rete. Il progetto va adattato al livello di disabilità e difficoltà e ai tempi utili di metabolizzazione ed evoluzione, per non incorrere nel rischio di avere e trasmettere all'utente un livello di aspettative alterato, spesso rinforzato in eccesso dal desiderio familiare di veloce risoluzione dei problemi, con il conseguente rischio di drop-out.

#### **Macro Attività della funzione**

Le attività principali relative alla funzione sono:

- definire e condividere con la persona e l'equipe di riferimento gli obiettivi della proposta di progetto, valutando i punti forti, i rischi e le prospettive a medio e lungo termine;
- elaborare proposte di progetto d'inserimento lavorativo considerando le aspettative, i vincoli della persona e le opportunità disponibili nel territorio, cercando di promuovere reali progetti individualizzati;
- definire le modalità di realizzazione e monitoraggio del progetto.

#### **Requisiti**

Per svolgere questa funzione gli operatori della rete dovranno possedere e condividere alcune conoscenze, tra le quali si ricordano:

- normativa e legislazione (L. 68/99, L. 381/91, sistema della formazione);
- mercato del lavoro;
- rete territoriale dei servizi pubblici;
- tecniche e metodologie di conduzione di colloqui individuali;
- tecniche di comunicazione efficace;
- tecniche di ascolto attivo per facilitare e guidare la persona nella narrazione;
- normativa in materia di sicurezza e di tutela del lavoratore (Testo Unico 81/2008);
- tipologie dei percorsi di inserimento lavorativo;
- metodologie e strumenti dei percorsi di inserimento lavorativo.

### **Output attesi**

- documento di proposta di percorso, redatto secondo le metodologie e le tecniche della progettazione personalizzata;
- planning dell'organizzazione periodica delle verifiche in sede e in azienda del percorso d'inserimento lavorativo.

### ***3.e Accompagnamento e monitoraggio del progetto individualizzato***

Realizzare e monitorare un percorso d'inserimento lavorativo è una fase di delicata cura, soprattutto delle relazioni fra gli attori coinvolti. È in questa fase che si passa dall'"idea" di lavorare all'esperienza concreta, su un piano di realtà. Occorre la capacità di tenere le fila dei rapporti e delle esperienze che utente, famiglia, tutor aziendale e servizi fanno e registrano giorno per giorno, entrando nella conoscenza concreta delle performance e nelle dinamiche relazionali che si instaurano. È fondamentale concordare e definire una leadership condivisa all'interno del piccolo gruppo di pilotaggio del progetto, in modo che gli operatori referenti di SIL, SPI, DSM e il Tutor Aziendale, ad ogni evento potenzialmente stressogeno, possano agilmente analizzare e ridefinire la situazione in tempi brevi, attuando modalità operative di problem-solving efficaci e rimodulando il progetto con la necessaria flessibilità.

### **Macro Attività della funzione**

Le attività principali relative alla funzione sono:

- supportare la persona, in costante accordo con i referenti della rete dei servizi;
- mantenere i rapporti con i referenti della rete per condividere le informazioni, adottando procedure di "allerta" mirate a prevenire *incidenti* nel percorso d'inserimento;
- mantenere rapporti con le aziende e cooperative presso cui si svolge il percorso di inserimento, supportare il tutor aziendale e il gruppo di lavoro;
- rilevare l'evoluzione del percorso e, quando necessario, rimodulare il progetto in accordo con le indicazioni provenienti dai diversi servizi della rete.

### **Requisiti**

Per svolgere questa funzione gli operatori della rete dovranno possedere e condividere alcune conoscenze, tra le quali si ricordano:

- tecniche di progettazione individualizzata;
- metodi di sostegno nell'inserimento socio-lavorativo;
- metodologia e strumenti di monitoraggio e valutazione.

### **Output attesi**

- relazioni periodiche con le informazioni provenienti da verifiche periodiche in azienda del percorso d'inserimento lavorativo.
- relazioni periodiche contenenti informazioni mirate a identificare segnali di crisi, individuare e concordare strategie di fronteggiamento e di problem solving;
- modalità d'intervento condivise nello svolgimento dei colloqui con la persona e il tutor aziendale;
- documento di monitoraggio, redatto utilizzando i relativi strumenti elaborati attraverso il lavoro di équipe;
- schede periodiche per rilevare e trasmettere informazioni sugli aspetti funzionali relativi all'utente (abilità, potenzialità e vincoli e livelli di soddisfazione della persona);
- procedure per l'organizzazione dei colloqui con il tutor aziendale per ottenere indicazioni sulla gestione degli aspetti relazionali, comportamentali e organizzativi.

### ***3.f Mantenimento del posto di lavoro***

Con l'assunzione si rischia di cadere nella convinzione che la persona abbia raggiunto in modo definitivo l'obiettivo dell'inserimento, con la conseguenza che quel lavoro intensivo di cura del percorso, integrazione fra soggetti della rete e monitoraggio perda di tensione: si ritiene che il soggetto che ha raggiunto buone capacità sia in grado di proseguire autonomamente. È invece una fase ancora molto delicata di stabilizzazione della nuova dimensione di "lavoratore", diversa rispetto al ruolo precedente di utente-paziente, che implica il bisogno di aiuto e supporto, di pronto sostegno per fronteggiare i possibili rischi di ricaduta, attraverso momenti di verifica periodica.

La funzione di supporto al mantenimento del posto di lavoro è fondamentale anche per le persone nelle quali il disturbo psichico si manifesti quando sono già inserite in un contesto lavorativo; in questi casi, è necessario attivare tempestivamente il sostegno al fine di prevenire la perdita del posto di lavoro.

E' importante che gli attori della rete di sostegno costruiscano delle maglie, seppur più larghe, di verifica e monitoraggio, una rete elastica che si possa allargare o stringere con flessibilità a seconda delle necessità della storia lavorativa che la persona e la sua famiglia stanno vivendo.

### **Macro Attività della funzione**

Le attività principali relative alla funzione sono:

- predisporre un impianto di monitoraggio post inserimento per monitorare il percorso e supportare la persona;
- analizzare le criticità per ridefinire il progetto individualizzato, quando necessario;

- condividere le informazioni con la rete per fronteggiare le crisi;
- elaborare interventi finalizzati al mantenimento del posto di lavoro.

### **Requisiti**

Per svolgere questa funzione gli operatori della rete dovranno possedere e condividere alcune conoscenze, tra le quali si ricordano:

- problemi relativi all'ambito psichiatrico (ricadute, gestione della quotidianità, ecc.);
- normativa in materia di sicurezza e di tutela del lavoratore con disturbi psichici;
- rete territoriale dei servizi pubblici;
- strumenti dei percorsi di mantenimento del posto di lavoro nella normativa e nella prassi.

### **Output attesi**

- relazioni periodiche per rilevare le informazioni relative alle situazioni di crisi e conflittualità;
- procedure e tecniche (incontri e colloqui) per condividere, costruire e mantenere relazioni di fiducia con la persona e l'ambiente di lavoro;
- documento per ridefinire gli obiettivi e modularne le modalità di raggiungimento;
- documento per ri-negoziare il progetto personalizzato.