

Se il lavoro è l'unica risposta

*pratiche di accompagnamento al lavoro
di persone svantaggiate*

Grazie a ...

Per questo lavoro devo ringraziare davvero molte persone che mi hanno aiutato a portare a termine la ricerca e mi hanno dato la possibilità di pubblicarne l'esito.

E' doveroso iniziare dal Prof. Michele La Rosa, per essere stato e per essere tuttora un prezioso mentore nel lavoro di ricerca in generale, ed in particolare per la ricerca di dottorato.

Federico Chicchi, per il suo lavoro di tutoraggio nella stesura della tesi.

Lo staff di Coordinamento del dottorato XXIII ciclo, per la professionalità e disponibilità.

Il centro di ricerca CIEGS del politecnico di Valencia, per aver rappresentato il mio "capitale sociale".

La Prof.ssa Franzoni che si è resa disponibile a introdurre il libro.

La mia cooperativa La Carovana ONLUS, per avermi permesso di portare avanti il lavoro del dottorato.

I colleghi e le colleghe dell'Associazione Ailes per il confronto costruttivo che mi offrono, in particolare Leonardo Callegari che rappresenta per tutti noi il punto di riferimento da seguire.

Amici e amiche che hanno ricevuto tanti *no, non posso!*

Ringrazio tutte e tutti coloro che si sono fatti intervistare con molta disponibilità e collaborazione.

Un grazie va' a Danco, l'"utente" che tutti vorrebbero!

Infine, un grazie speciale va a mio marito per il supporto che mi ha dato e a mia figlia per la pazienza, incosapevole, che ha avuto!

INDICE

PREFAZIONE	p. 5
INTRODUZIONE	p. 9
1. LAVORO E FASCE DEBOLI	
1.1 I mutamenti sociali in atto	p. 21
1.2 Le trasformazioni del lavoro	p. 23
1.3 Nuove debolezze e rischio di esclusione	p. 26
1.4 Il ruolo del lavoro oggi: appartenenza, identità, socializzazione	p. 30
1.4.1 <i>Se il lavoro è l'unica risposta</i>	p. 38
2. TRA CAPACITAZIONE E ATTIVAZIONE	
2.1 Politiche del lavoro: orientamenti e pratiche	p. 46
2.2 La capacitazione all'interno del paradigma dell'attivazione	p. 52
2.3 Capacitare soggetti svantaggiati: tra autonomia e socialità	p. 60
3. GOVERNANCE TERRITORIALE ED INCLUSIONE	
3.1 I nuovi <i>welfare</i>	p. 70
3.1.1 <i>Verso una cittadinanza attiva</i>	p. 78
3.2 Governance, rete, patti	p. 80
3.3 Imprese, terzo settore, servizi	p. 85
3.3.1 <i>Le imprese</i>	p. 86
3.3.2 <i>Il terzo settore</i>	p. 91
3.3.3 <i>I servizi pubblici</i>	p. 95
3.3.4 <i>Contesti inclusivi e processo di sistema</i>	p. 97
4. LE BUONE PRASSI EMERSE DALLA RICERCA	
4.1 Le risultanze in chiave comparativa	p. 102
4.2 Buone prassi trasferibili	p. 116
4.3 Alcune note di sintesi	p. 118
5. CONCLUSIONI	p. 120

APPENDICE: LA RICERCA

6. METODOLOGIA E AMBITI DI INDAGINE

6.1 Oggetto e ambiti di indagine p. 128

6.2 Ipotesi e metodologia della ricerca p. 130

7. CONTESTO E ANALISI DI CASO

7.1 Analisi di sfondo: uno sguardo al contesto p. 134

7.2 Lo studio dei casi (sintesi) p. 138

7.3 Alcuni dati complessivi p. 148

Bibliografia di riferimento p. 151

Prefazione

Flavia Franzoni

Ben ha fatto A.I.L.eS. a pubblicare questo testo redatto da Cinzia Tafuro come prova finale del suo dottorato di ricerca. Troppo spesso gli elaborati dei giovani ricercatori e anche degli studenti che dedicano tempo a costruire bibliografie e a raccogliere documentazione su temi di interesse cruciale per le politiche sociali rimangono chiusi nei cassetti delle università e non rese disponibili a chi opera nel settore. Credo che il rapporto tra gli istituti universitari di ricerca e gli operatori, che tanto avevano aiutato la maturazione di una cultura condivisa sui servizi negli anni '70, andrebbe di nuovo valorizzato.

Il testo che qui viene proposto offre ad esempio una esaustiva rassegna della letteratura che dovrebbe essere alla base della formazione degli operatori che si occupano del rapporto tra inclusione lavorativa e inclusione sociale; una rassegna necessariamente multidisciplinare perché multidisciplinare deve essere la formazione degli operatori che si occupano del tema: economia, diritto, sociologia e psicologia offrono infatti supporto alle modalità di intervento necessarie.

La ricerca che viene presentata, anche se svolta da ormai qualche anno e riguardante un target di "fasce deboli" abbastanza particolare come quello dei tossicodipendenti o ex tossico dipendenti, offre la opportunità di ricostruire l'insieme degli strumenti che garantiscono un sostegno efficace all'inserimento lavorativo e all'inserimento sociale.

Chi come me si occupa di politiche di welfare con particolare riferimento alla rete dei servizi sociali (ampiamente intesi) apprezza il fatto che il libro faccia emergere l'importanza della integrazione tra le diverse politiche sociali, sanitarie, educative e in fine le politiche attive del lavoro.

La formazione degli operatori sociali, dagli assistenti sociali agli educatori così come degli operatori di base che si occupano della cura delle persone, ha sempre posto l'accento sulla importanza della integrazione tra servizi sanitari e servizi sociali, così come era sollecitato dalla programmazione nazionale, regionale e zonale socio-sanitaria.

L'integrazione tra servizi sociali e servizi educativi (scuola compresa) è da sempre stata vista come strumento essenziale per garantire i diritti dei minori soprattutto per avviare progetti che sappiano rispondere ai complessi problemi degli adolescenti.

Le emergenze conseguenti alla crisi economica hanno negli ultimi anni sollecitato a potenziare le collaborazioni tra servizi sociali e servizi finalizzati alla integrazione lavorativa delle fasce deboli. E' di questo che si occupa questo libro.

Si tratta di una collaborazione/integrazione già sperimentata per l'inserimento lavorativo dei disabili che tuttavia oggi deve sempre più impegnarsi a mettere a punto percorsi diversi sia per quanto riguarda i "nuovi poveri", sia per quanto riguarda le fasce deboli tradizionali, quelle che la legislazione definiva come "svantaggiate". I primi (anche se la loro definizione è in continuo divenire) sono le vittime dei processi di impoverimento indotti dalla crisi economica prolungata, con problematiche di esclusione prioritariamente legate alla mancanza di lavoro (spesso anche collegata a bassa scolarizzazione, a difficili precedenti esperienze di lavoro precario, etc.). Le fasce deboli tradizionali, gli svantaggiati, comprendono (come già indicava la normativa relativa alle cooperative sociali) ex tossicodipendenti, ex carcerati, persone senza dimora, ma anche persone con più o meno identificati disturbi psichiatrici (non sempre definibili come disabili).

I contenuti di questo testo sono particolarmente attuali nella nostra regione, l'Emilia-Romagna, proprio perché la legge regionale n. 14/2015 *"Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizioni di fragilità e vulnerabilità attraverso l'integrazione dei servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari"* offre la opportunità di sperimentare nuovi percorsi per le persone in maggiore difficoltà differenziando politiche e servizi. Prende cioè atto che in molti casi esclusione sociale ed esclusione lavorativa si intrecciano: per consentire la fuoriuscita da percorsi soltanto assistenziali occorre che la persona svolga anche un lavoro (a partire da percorsi di transizione come i tirocini fino a comprendere inserimenti lavorativi anche a orario limitato in imprese profit o in cooperative sociali); perché gli inserimenti lavorativi anche per persone con problemi più limitati abbiano successo, sono necessarie azioni di accompagnamento e di aiuto alla famiglia e al singolo proprie dei servizi sociali territoriali.

La legge 14 (nell'introduzione l'autrice inserisce questo aggiornamento al suo lavoro) si inserisce in un quadro già tratteggiato dalle direttive regionali sui tirocini.

Non dimentichiamo che le preoccupazioni di evitare che le aziende abusassero dell'uso del tirocinio, soprattutto per i giovani, avevano indotto la legge Fornero e le leggi regionali applicative a limitare tempi e modalità dei tirocini. L'introduzione della figura del "tirocinio inclusivo" (cfr. Delibera regionale dell'Emilia-Romagna

n.1333/2015), indicato come di tipo D, aveva in seguito riconosciuto la possibilità di usare i tirocini anche al fine dell'inclusione sociale della persona fragile.

La legge 14 definisce le modalità con cui intervenire in materia: è definita una équipe multiprofessionale all'interno della quale dovranno lavorare insieme operatori sociali, sanitari (in considerazione dell'aumento di casi di fragilità legati alla salute mentale), dei Centri di formazione professionale e degli uffici che presidiano le politiche attive del lavoro. Ciò per garantire una lettura corretta dei bisogni e delle potenzialità delle persone e per realizzare quella che viene definita "presa in carico unitaria" o , come è definita in altri documenti, "presa in carico integrata"

L'obiettivo è quello di costruire progetti personalizzati in cui possono essere inseriti sia il tirocinio (o altre forme di inserimento lavorativo) che sostegni come la social card (oggi SIA) e ovviamente altri interventi sociali.

La legge 14 inoltre, che non identifica nuove categorie di svantaggio e fragilità rispetto alla legge n.381/1991 e al Regolamento della Comunità europea (2008) che aveva già esteso il concetto di condizioni di fragilità e vulnerabilità ai disoccupati di lunga durata, prevede la costruzione " di un "profilo" di fragilità che sappia orientare alle tipologie di intervento più appropriate. Tale indice è stato definito (Delibera di Giunta n.191, 2016) e sono in corso le prime sperimentazioni della sua applicazione. Tutto questo richiede agli operatori dei diversi servizi una cultura condivisa. Promuovere sinergie implica in primis, trovare linguaggi comuni per definire, ad esempio, chi ha accesso alle prestazioni offerte dai servizi per le politiche attive, per evitare/contenere invii impropri dal Servizio sociale territoriale al servizio lavoro. A partire, ad esempio, dal concetto di 'occupabilità'.

Occorre poi la conoscenza da parte di tutti della rete complessiva dei servizi.

Credo che questo libro possa molto aiutare gli operatori a maturare queste competenze comuni.

E possa così consentire loro di apprezzare come i progetti combinati di inclusione sociale e lavorativa possano aiutare a costruire un welfare "generativo", un welfare cioè capace di rigenerare risorse superando così uno sterile assistenzialismo. Valorizzare e rigenerare le competenze professionali delle persone, anche delle più fragili, va in questa direzione.

INTRODUZIONE ALL'INTRODUZIONE

Come ha spiegato la Prof.ssa Franzoni nella sua prefazione, questo libro è il frutto di una ricerca condotta, all'interno di un dottorato in Politiche Sociali, tra il 2011 e il 2013, sul tema degli Inserimenti lavorativi rivolti ad alcune fasce svantaggiate considerate maggiormente vulnerabili.

L'obiettivo del libro non è però quello di riportare pedissequamente tutte le fasi di rilevazione, mantenendo così fede ad un dovere metodologico, ma piuttosto vuole essere uno spunto di riflessione ed un'occasione per approfondire alcuni aspetti che, a nostro parere, incidono sul tema più generale dell'inclusione. Sebbene siano trascorsi ormai più di due anni dalla chiusura della ricerca, gli interrogativi esplorati allora rimangono ancora attuali e, con piacevole sorpresa, oggi trovano una parziale risposta nelle politiche nazionali e locali, il cui impatto però è ancora tutto da verificare. Il tentativo che faremo sarà proprio quello di offrire un breve aggiornamento, di seguito nell'introduzione, sui cambiamenti intercorsi in questi due anni, quanto meno dal punto di vista normativo.

Nell'espone le riflessioni che seguono è doveroso usare sempre un NOI perché non si riflette mai da soli su alcune questioni. Le sollecitazioni sul tema inclusione arrivano prima di tutto dall'esperienza di lavoro, dal confronto con i colleghi e le colleghe e, soprattutto, dalle persone che nel tempo, si sono affidate ai servizi e ai progetti che gestiamo, per tentare un percorso diverso che non sia segnato da una marginalità già data.

INTRODUZIONE

Il tema degli inserimenti lavorativi 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 “soprannumerari¹” 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.

Allo scopo di comprendere questi fenomeni sociali, abbiamo, da un punto di vista teorico, esplorato diverse tematiche ci hanno accompagnato nella definizione dell’ambito di indagine.

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 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 trattando 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.

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

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 è stata 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.

Infine, 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.

Lo scopo del lavoro di ricerca è stato 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 hanno consentito 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 dell'indagine, entrava in vigore la Riforma del lavoro cosiddetta Fornero che ha cambiato ulteriormente gli scenari in termini di politiche attive e loro implementazione.

Nella prima parte del libro abbiamo scelto di riportare integralmente solo le risultanze lette in un'ottica trasversale ai due contesti, con l'obiettivo di mettere in evidenza le buone prassi individuate. Per una maggiore comprensione delle tematiche evidenziate lasceremo comunque, in appendice, la parte relativa all'impianto metodologico utilizzato nella ricerca e una sintesi sia dell'analisi dei due contesti sia dei singoli casi presi in esame.

Cosa è accaduto nel frattempo

Come anticipato, tra il 2014 e il 2015, sono intervenute diverse misure che, seppur parzialmente e ancora in fase embrionale, incidono sul processo degli inserimenti lavorativi rivolti alle fasce svantaggiate. Di seguito quindi, seppur per larga sintesi, cercheremo di delineare i principali passaggi avvenuti in tal senso, soffermandoci in particolare sugli sviluppi relativi alla Regione Emilia Romagna.

Innanzitutto, il 2014 è stato un anno di consolidamento di alcune criticità. I dati Istat relativi sia al livello di povertà (più di un italiano su quattro vive in condizioni di estrema povertà) sia al tasso di disoccupazione (12 % a livello nazionale), uniti al numero di aziende chiuse (104 mila imprese fallite), sebbene registrino un flebile miglioramento rispetto al 2013, allo stesso tempo ci danno conferma di un peggioramento delle condizioni socio economiche nel nostro paese che si posiziona tra i più gravi dei paesi EU.

Il dato che maggiormente evidenzia la criticità della situazione è forse quello relativo al livello di sfiducia che le persone hanno sviluppato in questo periodo di forte crisi: *il 14,2% della forza lavoro non cerca impiego, un'incidenza tre volte superiore rispetto a quella della Ue a 28 membri, dove si ferma al 4,1%. In Germania la percentuale è ferma all'1,2%, e anche in Grecia è ben sotto: 1,9%* (la Repubblica, 17/01/2015).

Vero è che, proprio a partire dal 2014, tutta la programmazione europea 2020, attraverso il Piano Strategico per l'Occupazione, è volta ad aumentare e migliorare le condizioni di occupabilità, prevedendo diversi interventi strategici (tradotti in piani nazionali e regionali) che si pongono tale obiettivo insieme alla riduzione della

percentuale di povertà, alla riduzione dei NEET (uno degli esempi più “conosciuti” e che vanno in questa direzione è Garanzia Giovani).

Quindi se da una parte non si registrano ancora interventi politici strutturali e di sistema a nostro parere così incisivi in termini di riduzione sistemica del rischio povertà e di relazione tra politiche attive e politiche passive, dall'altra diversi sono stati gli interventi normativi che si sono succeduti dopo la Riforma cosiddetta Fornero (L. 92/2012, prima citata).

Senza dubbio, per ciò che concerne le politiche attive in Italia, con la legge Fornero, si registra un approccio ispirato al principio della Flexicurity (minori tutele, maggiore flessibilità) che pone molto l'accento sul concetto di attivazione. Le politiche di welfare, come afferma Roberto Rizza intervenendo ad un seminario promosso dal DSM della ASL di Bologna, vengono influenzate dall'idea che esclusione sociale, povertà e disoccupazione siano problemi da risolvere favorendo o forzando la partecipazione al mercato del lavoro dei potenziali aventi diritto alle misure assistenziali di sostegno al reddito.

Inoltre e per ciò che concerne le misure di politica attiva, tale legge, promotrice di una più generale riforma del lavoro, dispone una revisione dei tirocini formativi e di orientamento con l'obiettivo di promuovere una rivisitazione della disciplina per valorizzarne il contenuto formativo, prevedere un uso distorto dello strumento, individuare elementi qualificanti il tirocinio e prevedere una congrua indennità da corrispondere al tirocinante.

Nel 2014, il governo Renzi interviene con una successiva e imponente riforma del lavoro, attraverso il cosiddetto Jobs Act (l. 183 del 2014) che, tra le altre cose, prende provvedimenti sul tema delle politiche attive, sul sistema dei servizi per il lavoro e sulle forme contrattuali. Prevedendo incentivi alle imprese, introduce, con il D. Lgs. 23 del 2015, il contratto a tempo indeterminato a tutele crescenti (CATUC) che se da una parte fa registrare un aumento dell'occupazione già nel 2015, dall'altra non diventa il motore della riduzione della precarietà e dello sviluppo. Il Jobs Act interviene comunque su una generale revisione delle tipologie contrattuali, sugli ammortizzatori sociali e, con il D. Lgs. 150 del 2015, sul riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive.

Ci pare però doveroso ritornare sullo strumento del tirocinio per diverse ragioni: da una parte, e per quanto riguarda in particolare l'utenza da noi privilegiata (come si vedrà dagli esiti delle indagini della ricerca), rimane lo strumento maggiormente

utilizzato per promuovere un inserimento socio lavorativo nonché un modo per sperimentare la persona nei contesti lavorativi; dall'altra, per ciò che riguarda l'Emilia Romagna, dal 2013 tale strumento è in continua definizione, tanto da rappresentare spesso un argomento "principe" in varie sedi istituzionali e non.

A seguito delle indicazioni fornite dalla legge 92, infatti, la Conferenza Stato Regioni del 24 Gennaio 2013 emana le linee guida sui tirocini che ribadiscono come il tirocinio sia una misura formativa di politica attiva che mai si configura come rapporto di lavoro e che si pone l'obiettivo di creare un contatto diretto tra soggetto ospitante e tirocinante allo scopo di arricchire il bagaglio culturale e delle conoscenze, mira a far acquisire delle competenze tecnico professionali e, infine, ha l'obiettivo di promuovere un inserimento/reinserimento lavorativo attraverso un periodo di orientamento al lavoro e di formazione in situazione.

Con le linee guida nazionali si sanciscono così, oltre alle tre tipologie di tirocinio note ormai a tutti, tre principi fondamentali:

1. il limite temporale;
2. l'obbligatorietà di pagamento dei tirocini da parte delle aziende (enti) ospitanti;
3. l'impiego di figure esperte, tutor, a garanzia del processo.

Con la L. 7 del 2013, la Regione Emilia Romagna, recepisce tali principi e introduce le tre diverse tipologie di tirocinio in ragione alle diverse tipologie di utenza: A. tirocinio formativo e di orientamento, B. tirocinio di inserimento o reinserimento al lavoro, C. tirocinio di orientamento e formazione. Ma tale legge, se da una parte raggiunge l'obiettivo di valorizzare lo strumento dei tirocini e prevenirne un uso distorto, dall'altra genera una serie di cambiamenti che inevitabilmente ne condizionano l'utilizzo rivolto in particolare al nostro target, in particolare per ciò che concerne il limite temporale e la certificazione delle competenze.

L'intervento successivo alla legge 7 è arrivato con la L.14/2015, disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizioni di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari.

Una legge che introduce tre ulteriori e profondi cambiamenti:

1. disciplina, con la Delibera regionale n. 1333 dl 2015, una quarta tipologia di tirocinio, il D, detto tirocinio inclusivo, approvando lo schema di progetto personalizzato di tirocinio, finalizzato all'inclusione sociale;
2. promuove (ad oggi in fase di delibera) un cambiamento di sistema e istituzionale prevedendo l'impiego di un'équipe multiprofessionale, una

sistemica regolamentazione delle risorse territoriali, un coinvolgimento più attivo del volontariato, della cooperazione sociale e dello stesso mondo produttivo;

3. introduce dei criteri multifattoriali per rilevare e misurare la fragilità e la condizione di vulnerabilità delle persone svantaggiate.

Elementi che ci sembra vadano nella direzione di quello che chiameremo, nel corso del nostro studio, *governance* territoriale.

In ultimo, un importante segnale che riportiamo è la scelta della regione Emilia Romagna, per il 2016, di destinare una quota per promuovere un reddito di inserimento a coloro che vivono condizioni di marginalità elevate.

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 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" di quello che è stato il 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 2003².

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

² 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*)³.

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

³ 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 Nussbaum⁴.

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

⁴ 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 decapacitazione 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 ch  è vero soprattutto per ci  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 pi  ampia; prova ne  , come meglio emerger  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, l'individuazione di approcci teorici coerenti con l'obiettivo dell'indagine, ha consentito di indirizzare la ricerca delle buone pratiche, all'interno dell'intero processo di inserimento, verso elementi 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 hanno costituito un riferimento per l'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 perchè consente di poter mettere 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 e sanitari, nonché alla collaborazione tra le diverse figure professionali coinvolte. 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, ieri e oggi, forniscano delle risposte alle problematiche che si presentano. 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 (Trigilia, 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 Manager⁵ era relativo proprio al tipo di linguaggio utilizzato. Se da parte dei servizi alla persona, infatti, emergeva un linguaggio "sociale"

⁵ 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 AILES⁶, 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

⁶ 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.

Peraltro in questo periodo di crisi economica è andato aumentando l'invio, da parte dei servizi sociali verso i centri per l'impiego (a volte viceversa), 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(oggi forse verso una strada migliorativa grazie alla recente normativa regionale ancora in divenire);
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, 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.

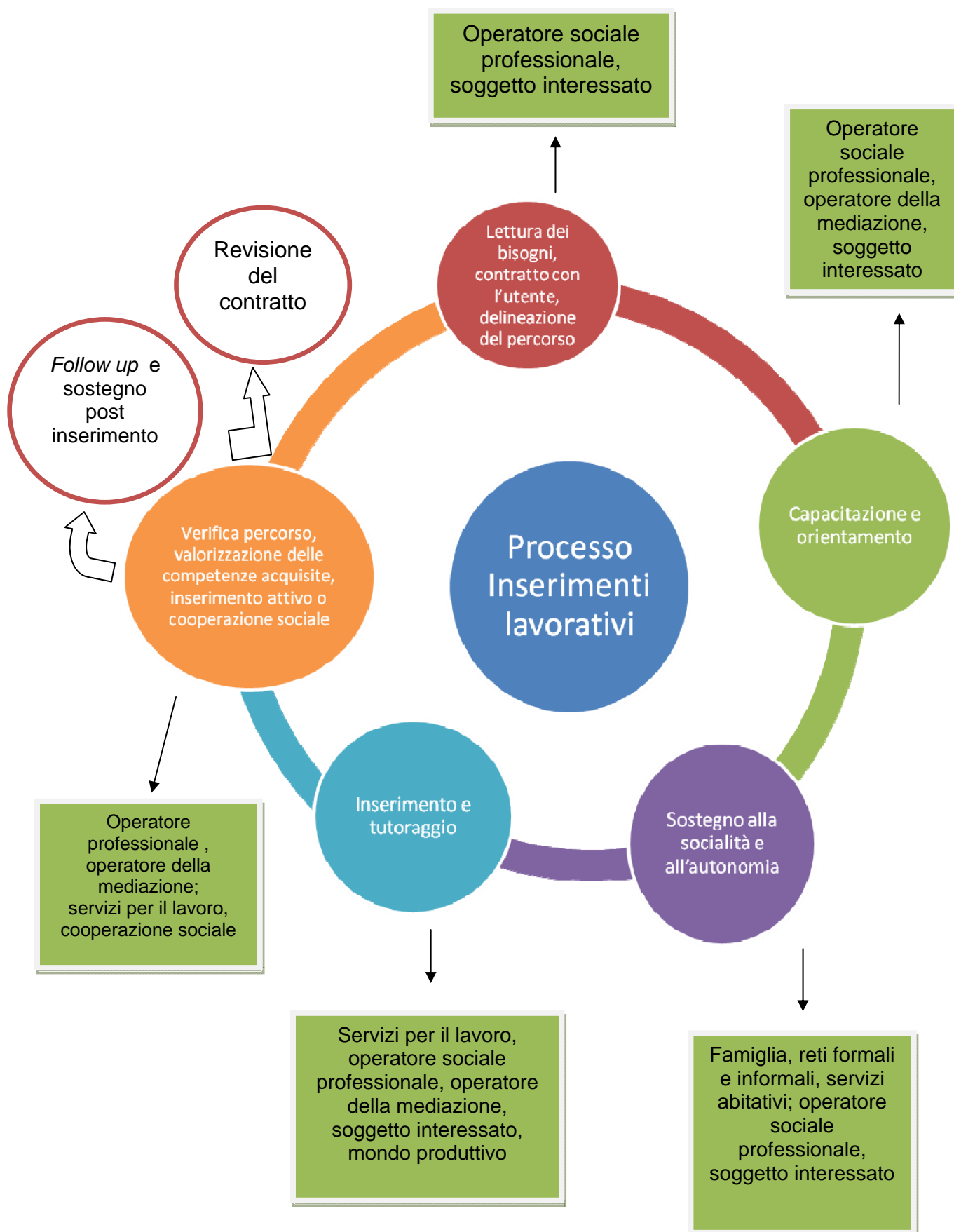
Queste considerazioni ci riportano, inevitabilmente, al tema, molto dibattuto, della necessità, per coloro che presentano oggettive difficoltà, di utilizzare formule "miste" tra politiche attive e politiche passive, per quanto né il termine "attivo" tanto meno quello "passivo", ci paiono appropriati 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. Ad oggi (2016) il tema del reddito minimo di inserimento vede qualche sviluppo positivo, sia a livello regionale sia nazionale.

Alla luce di quanto esposto ci pare inevitabile inserire nell'ultimo capitolo aspetti concreti che ci consentono di delineare una iniziale analisi dei territori con l'obiettivo di toccare con mano "segnali" concreti di azioni che danno forma alla nostra idea di accompagnamento al lavoro di persone svantaggiate.

L'ipotesi e bozza di modello, volutamente di natura sistemica, consente da una parte di evidenziare quelli che a nostro avviso si presentano come nodi "scoperti", dall'altra 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 una sintesi delle 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

LE BUONE PRASSI EMERSE DALLA RICERCA

Lasciando in appendice il dettaglio della ricerca, ci sembra comunque doveroso, prima di esporre le risultanze, introdurre, seppur per larga sintesi, alcuni elementi dell'indagine condotta, utili alla lettura delle prossime pagine.

Innanzitutto la ricerca si è concentrata su un target specifico, persone con problemi di dipendenza da sostanze psicotrope, e su due territori metropolitani: Valencia e Bologna.

La prima parte della ricerca prevedeva l'analisi dei due contesti, condotta attraverso interviste strutturate rivolte ad attori significativi, orientata a delineare la condizione socio economica del territorio e rilevare l'esistente (azioni, progettazioni e servizi) in ambito inserimenti socio lavorativi di fasce svantaggiate. Questa prima parte ci ha permesso di individuare i casi che avremmo poi approfondito, utilizzando la formula dell'analisi di caso. Le diverse realtà analizzate, come meglio si vedrà in appendice, si presentano molto eterogenee tra loro; in comune hanno lo scopo: promuovere l'inclusione socio lavorativa di persone svantaggiate.

Di seguito, dunque, verranno esposte le risultanze della nostra ricerca proponendo un confronto tra quanto emerso dal contesto e dalle analisi di caso Valenciane e il contesto di Bologna. Il tentativo è stato 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, oltre che dagli approcci teorici 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.

4.1 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 ad alcuni dettagli, relativi all'analisi di sfondo e allo studio dei casi, che troviamo in appendice.

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 inserccìon* 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 *imprese 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 Lavorienta 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.

4.2 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.

4.3 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 5

CONCLUSIONI

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. 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.

Ci sembra invece importante lavorare sulla misurabilità e la 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 "sanzionare"! 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. Oggi si è pervenuti ad istituire un vero e proprio albo provinciale delle aziende accoglienti.

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, o un'entità giuridica che possa comunque rappresentare un intermediario filantropico, un soggetto senza finalità di lucro in grado di convogliare 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 (SILL 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).

Rispetto al tema del reddito minimo, è doveroso dire che, nell'ultimo anno (2015/2016) sia a livello regionale sia a livello nazionale, ci sono i primi cenni ancora tutti da verificare ma che vanno proprio nella direzione di un sostegno economico.

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/comunità.

APPENDICE: LA RICERCA

6. Metodologia e ambiti di indagine

6.1 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.

6.2 Ipotesi e metodologia 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.

Per ciò che concerne 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.

7. Contesto e analisi di caso

7.1 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, potevano essere in grado di 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, 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.

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 hanno consentito di estrapolare i fattori ritenuti, a nostro avviso, indicativi di buone prassi trasferibili.

Il contesto valenciano (sintesi)

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 i temi che abbiamo ritenuto prioritari e già elaborati nella precedente analisi comparativa.

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.

Il contesto bolognese (sintesi)

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.

7.2 Lo studio dei casi (sintesi)

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 delle 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. Di seguito quindi cercheremo di riportare delle schede sintetiche delle analisi di caso presi in esame.

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.

I casi del territorio valenciano: schede

APROVAT

È un'associazione senza scopo di lucro che ha sviluppato al suo interno il progetto preso in esame: Incorporacion laboral

Target: tossicodipendenti inseriti in un percorso di riabilitazione, policonsumatori
Figure professionali impiegate: psicologi, educatori professionali, assistenti sociali
Fonti di finanziamento: Consilleria de la salud attraverso un bando gestito dalla Direzione generale delle tossicodipendenze
Prospettive di sostenibilità futura: fondazioni bancarie

Profilo utenza:

- Età compresa tra i 18 e i 65 anni con prevalenza nella fascia 25-40 (30 su un totale di 48 persone seguite in un anno)
- Bassa scolarità: la maggior parte (29/48) hanno il titolo di licenza media
- Esperienza di lavoro scarsa (38/48)
- Solo il 3% ha conoscenza degli strumenti informatici
- Tra i settori produttivi maggiormente ricettivi di percorsi di inserimento prevale con il 50% il verde seguito con il 30% dai servizi
- Le misure maggiormente utilizzate: percorsi di riqualifica (60%) e percorsi per l'acquisizione delle competenze di base (40%)
- I risultati positivi ottenuti (letti 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) riguardano il 20% circa delle persone coinvolte.

Considerazioni sul caso

Gli operatori del progetto forniscono sostanzialmente informazioni sulla ricerca del lavoro e indirizzano le persone ai servizi specifici, attraverso l'Aula Abierta, la disponibilità di una stanza dove consultare gli annunci di lavoro su internet, scrivere il proprio CV, con il supporto di un 'operatore esperto.

Per ciò che riguarda l'attenzione ad un inserimento sociale oltre che lavorativo, il progetto prevede il coinvolgimento della rete familiare e amicale, laddove presente. La comunità in generale invece viene coinvolta poco se non attraverso l'accompagnamento ad attività sportive con l'obiettivo di allargare le reti sociali intorno alla persona.

È evidente che, coloro che hanno intorno una buona rete sociale, hanno maggiore possibilità di riuscita nel loro percorso di inserimento. Circa il 90% delle persone trovano lavoro con il passa parola e non utilizzando i canali ufficiali.

Infine, si riscontra una grossa difficoltà a comunicare e condividere le progettazioni col mondo produttivo.

PORTMAIL

Impresa sociale (impresa de inserccion); si occupa di servizi di messaggeria urgente nell'area portuaria e per aziende private e pubbliche amministrazioni della città.
Nata dalla Fondazione Novaterra, ente senza scopo di lucro

Target: fasce svantaggiate

Figure professionali impiegate: assistente sociale (con ruolo di direzione lavori), capo squadra, assistente tecnico

Fonti di finanziamento: Portmail nasce come centro especial de empleo (rivolto a persone con disabilità certificata) regolamentato dalla LISMI (Ley de la integracion Social del Minusvalido).

Profilo utenza:

- Età compresa tra i 25 e i 60 anni con prevalenza nella fascia 25-40 (16 su un totale di 21 persone impiegate)
- Bassa scolarità: la maggior parte (14/21) posseggono un titolo di licenza media inferiore
- Viene, anche in questo caso, confermata un'esperienza di lavoro molto frammentata e poco significativa in termini di occupabilità.

Considerazioni sul caso

La peculiarità di questo caso non è tanto la forma che potrebbe corrispondere a tutti gli effetti ad una impresa sociale italiana, ma è data dalla sua capacità imprenditoriale e di generare innovazione.

PortMail è specializzata nell'offrire servizi rapidi e di qualità costruendo un proprio Know How distintivo e riconosciuto sul mercato. Fornisce formazione specializzata ai lavoratori intervenendo sulle carenze in ingresso insieme ad un lavoro di rafforzamento dell'autostima per coloro che provengono da particolari percorsi di fragilità.

PortMail rappresenta in ogni caso un'impresa di transito ovvero utile a traghettare le persone in altre imprese nel mercato ordinario. Non sempre, come accade anche per la cooperazione di tipo B italiana ciò accade. Le persone acquisiscono non solo competenze specifiche necessarie al funzionamento produttivo dell'impresa ma, trovano nell'organizzazione una sfera accogliente che restituisce loro l'identità compromessa.

Al fine però di raggiungere anche l'obiettivo di passaggio ad altre imprese, PortMail ha, nel tempo, strutturato un servizio vero e proprio rivolto ad altre imprese che possono richiedere (anche in via esclusiva) lavoratori da impiegare sempre per servizi di messaggeria.

NOVA FEINA

Nova Feina è una fondazione senza scopo di lucro che nasce, nel 1988, occupandosi prevalentemente di occupazione giovanile. Col tempo, ed in particolare per il centro di Valencia oggetto del presente studio, allarga il proprio ambito di azione occupandosi in generale di inclusione sociale.

Target: persone disoccupate e a rischio di esclusione sociale

Figure professionali impiegate: psicologi (20 su 23), operatore sociale, pedagoga ed economista. Il centro si avvale inoltre di volontari che svolgono un ruolo di accompagnamento degli utenti che afferiscono al centro sia nella ricerca del lavoro

sia nel disbrigo delle varie pratiche burocratiche.

Fonti di finanziamento: Consilleria de Economia, Hacienda y Empleo; opere sociali (fondazioni bancarie): Caja Madrid, Bancaja e La Caixa.

Profilo utenza:

- Età compresa tra i 18 e i 65 anni con prevalenza nella fascia oltre i 40 (102 su un totale di 153 persone seguite in un anno)
- Bassa scolarità: la maggior parte (54/153) hanno il titolo di licenza media inferiore e 48/102 non hanno concluso la licenza media
- Esperienza di lavoro scarsa e frammentata è molto elevata

Considerazioni sul caso

Un aspetto importante da mettere in evidenza per questo caso, sebbene possa sembrare banale, è la strutturazione, all'interno del centro, del ruolo di progettista di servizi di accompagnamento al lavoro; questo perché, individuare e dedicare una risorsa apposita, consente di strutturare la rilevazione dei bisogni, concertare le azioni con tutti gli attori coinvolti, lavorare sulla ricerca fondi per consentire maggiore continuità ai servizi e lavorare sull'ottimizzazione delle proposte progettuali in termini di risposte sistemiche.

inoltre, c'è da sottolineare come, i luoghi di inserimento sono principalmente le aziende profit e, tra gli interventi messi in campo, come pre formazione, ci pare importante quello relativo all'acquisizione delle competenze informatiche per ridurre il così detto digital divide molto elevato.

Rispetto al tema dell'inclusione sociale, pur ritenendolo un punto fondamentale per la riuscita dell'intero percorso della persona, emerge come, con l'avvento della crisi socio economica, la priorità viene data alla ricerca del lavoro e all'ottenimento di risposte sempre più scarso.

AVAPE

Avape, Asociacion Valenciana de Ayuda a Personas Excluidas, è un'associazione senza scopo di lucro che, nata nel 1992, si occupa di servizi socio assistenziali, riabilitativi, terapeutici, di consulenza legale, di formazione e di orientamento, di promozione e intermediazione lavorativa.

Per circoscrivere la nostra analisi, tra le attività gestite da Avape sul territorio valenciano, abbiamo individuato un progetto specifico e fortemente voluto dalla pubblica amministrazione, Integra'T, che si occupa del reinserimento lavorativo e del tutoraggio per il mantenimento del lavoro di persone ex-tossicodipendenti.

Come per Aprovat, Integra't, al momento della rilevazione, era in fase di accreditamento come centro di inserimento, in virtù del quale poteva ricevere segnalazioni non solo dai servizi Avape (centri diurni o residenziali) ma anche da altri servizi/progettazioni.

Target: persone ex-tossicodipendenti, poliassuntori.

Figure professionali impiegate: tre psicologhe, di cui una specializzata come tecnico del lavoro, un'assistente sociale, una pedagoga, due educatori e una figura amministrativa.

Fonti di finanziamento: per il 90% le risorse provengono dal Servef, dal Ministero degli interni e dall'Unione Europea; il restante 10% proviene dalle opere sociali di

Caja Madrid e Bancaja.

Profilo utenza:

- Età compresa tra i 18 e i 65 anni con prevalenza nella fascia tra i 25 e i 40 anni (206 su un totale di 352 persone seguite in un anno), di cui 161 maschi e 45 femmine.
- Bassa scolarità: la maggior parte (191/352) hanno, anche in questo caso, il titolo di licenza media inferiore.
- Ferma restando la scarsa esperienza lavorativa delle persone attese dal progetto, i settori produttivi maggiormente "ricettivi" nei percorsi di inserimento promossi, risultavano essere il settore delle costruzioni, 50%, e il settore del verde con il 40% (il restante 10% è il settore delle pulizie).

Considerazioni sul caso

Il progetto, essendo collegato al centro diurno in particolare, per ciò che riguarda l'aspetto sociale, "sfrutta" il lavoro di ricostruzione delle reti sociali previsto dal programma riabilitativo.

Infatti, tra gli aspetti innovativi di Avape senza dubbio emerge una proficua rete di collaboratori/associazioni che intervengono sugli aspetti sociali ma in particolare, c'è da segnalare che Avape appartiene ad una rete nazionale, Red Arana, che ha l'obiettivo di unire le diverse organizzazioni nazionali che si occupano di inclusione promuovendo studi specifici sul tema, creando omogeneità nei servizi e nelle metodologie adottate, organizzando, con tale obiettivo, la formazione dei profili relativi al mediatore o tecnico per l'inserimento lavorativo rivolto a persone svantaggiate.

Infine, come per la maggior parte dei casi analizzati, sia italiani sia spagnoli, una delle maggiori criticità presenti nei progetti riguarda la durata del finanziamento, spesso solo annuale, influenzando in tal modo sia la continuità degli interventi previsti sia la capacità di strutturare in maniera più sistemica e consolidata l'intero progetto.

HEDRA

Associazione senza scopo di lucro, nasce nel 1995 e indica in particolare il centro diurno di Valencia; mentre Hedra/Adis è il nome della fondazione, con sede nazionale a Madrid, che gestisce tutti i progetti nazionali che intervengono in ambito inclusione a livello locale.

Il centro diurno è situato alla periferia di Valencia e si rivolge in particolare all'utenza tossicodipendente del quartiere, proponendo non solo un percorso di trattamento e riabilitazione ma occupandosi anche della fase di reinserimento lavorativo.

Target: persone ex-tossicodipendenti, poliassuntori (80%).

Figure professionali impiegate uno psicologo, con funzioni dirigenziali della struttura, quattro educatori professionali, un'assistente sociale, un mediatore al lavoro e, anche in questo caso, una figura amministrativa.

Fonti di finanziamento: il 72% provengono dalla Comunidad Valenciana, sia da la Conselleria de la Salud sia da la Conselleria del Bienestar Social; il 20% è messo a disposizione dall'opera sociale de La Caixa; mentre, il restante 8% è frutto di

donazioni private.

Profilo utenza:

- Età compresa tra i 18 e i 65 anni con prevalenza nella fascia tra i 25 e i 40 anni (39 su un totale di 49 persone seguite in un anno). Inoltre, il 40% dell'utenza ha una disabilità al lavoro certificata, quindi superiore al 33% per danni correlati all'utilizzo di sostanze.

Considerazioni sul caso

L'alta percentuale di persone inserite negli elenchi della LISMI, la maggior parte (80%) vengono inseriti nei centri speciali di lavoro (organizzazioni lavorative nate appositamente per accogliere persone con invalidità al lavoro certificata e superiore al 33%); il restante 20%, sebbene utilizzando solo canali informali di conoscenza, laddove non fa riferimento al Servef viene, invece, inserito in imprese profit, in particolare nei settori della ristorazione, delle costruzioni e dei servizi.

Si avvalgono molto dei cosiddetti Tefiles (Tallers de formacion para la insercion laboral), dei veri e propri laboratori protetti che prevedono lo svolgimento sia di una parte formativa sia di una parte pratica.

Infine, un aspetto interessante da riportare per ciò che riguarda l'analisi di questo caso, è relativo alla "convivenza" tra utilizzo di sostanze e progetto di inserimento lavorativo.

Infatti, all'interno del cntro Hedra, utilizzano due criteri principali per inserire le persone del centro diurno all'interno del programma di ricerca del lavoro:

- 1. Una condotta di vita salutare, compreso il livello di vita sociale;*
- 2. L'astinenza dalla sostanza principale, ovvero quella che normalmente crea dipendenza.*

È dunque possibile progettare un inserimento lavorativo anche in una situazione di suo di sostanze, laddove non creino dipendenza e non compromettano l'intero percorso.

Ci pare interessante, concludere la disamina dei casi valenciani, riportando quanto affermato da alcuni operatori intervistati di Hedra, secondo i quali, sono due gli aspetti fondamentali che facilitano un buon esito del percorso di inserimento:

- 1. La presenza di una routine quotidiana;*
- 2. La presenza di una stabilità nello stile di vita, intesa come non consumo, avere una casa, trovarsi bene con se stessi.*

I casi del territorio bolognese: schede

GUP

Il Gruppo Unico di Progettazione è un protocollo sperimentale (al momento dell'indagine), nato all'interno del gruppo dipartimentale salute mentale e lavoro (DSM) con l'obiettivo di definire un accordo con la Provincia per agevolare e collaborare sull'inserimento delle fasce svantaggiate.

Alla definizione del protocollo, avvenuta tra il 2009 e il 2010, hanno partecipato referenti del servizio provinciale per il lavoro, del CSM e del Ser.T., individuano le varie responsabilità di presa in carico e dando il via ad un vero e proprio tavolo di progettazione.

Per la segnalazione dei casi da seguire congiuntamente, nel rispetto appunto delle diverse competenze, vengono utilizzati strumenti specifici, quali la scheda SIAS che consente di definire le caratteristiche dell'utente, esplorandone, in relazione al lavoro, vincoli e disponibilità, le criticità e la motivazione.

Target: persone in carico al DSM (Dipartimento di salute mentale)

Figure professionali impiegate (nel GUP) educatori, assistenti sociali, orientatori

Fonti di finanziamento: il protocollo viene sviluppato all'interno dei servizi pubblici con risorse proprie.

Profilo utenza:

- Età compresa tra i 18 e i 65 anni con prevalenza nella fascia tra i 25 e i 40 anni (26 su un totale di 46 persone seguite in un anno, 2011-2012), con una prevalenza di genere maschile per il Ser.T. (19 su 46) e di genere femminile per il CSM (17 su 46);
- Il dato sui titoli di studi conferma una bassa scolarità, 28 su 46 hanno la licenza media;
- Ben il 56% degli utenti seguiti dal protocollo, non possiede competenze informatiche;
- Mentre, contrariamente a quanto rilevato per gli altri casi, il 55% si presenta con esperienze lavorative pregresse

Considerazioni sul caso

Sebbene la persona segnalata sia seguita dalle équipe multi professionali presenti nei servizi afferenti al DSM, anche in questo caso, come per le esperienze valenciane, si riscontra una difficoltà, dal punto di vista socio educativo, di 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 quasi esclusivamente legate al mondo della tossicodipendenza.

Da qui la necessità di intervenire in maniera più strutturata sul tema del tempo libero e, accanto al tema della socialità, emerge come fondamentale l'aspetto della casa, della condizione abitativa perché spesso chi chiede aiuto per l'inserimento lavorativo non ha una casa né un contesto familiare positivo. Tra gli strumenti a disposizione dei servizi per fare fronte a tali criticità, vi sono i gruppi appartamento ma non solo, nel contesto cittadino, non vi è un'offerta congrua al fabbisogno ma, per alcuni casi, si rischia anche l'effetto ghettizzazione.

Emerge la criticità legata alla riduzione delle risorse che si sono registrate negli ultimi anni. Non poter intervenire sul lavoro delle autonomie della persona, offrendo proposte territoriali come ad esempio i percorsi protetti di avvio al lavoro, rischia paradossalmente di aumentare il ricorso agli inserimenti in strutture residenziali, svilendo il lavoro di prevenzione dell'aggravamento della condizione di marginalità.

SPORTELLO LAVORO

Lo sportello 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 attiva di un lavoro nel mercato del lavoro ordinario. Non si occupa del contatto con le aziende ma sostiene le persone nello screening delle offerte di lavoro, nell'elaborazione delle proprie esperienze, nell'individuazione del proprio percorso professionale e nella stesura del CV.

Target: persone in carico al Ser.T., in fase di reinserimento

Figure professionali impiegate: psicologa, sociologa

Fonti di finanziamento: lo sportello nasce all'interno di una progettazione più ampia, il centro serale a bassa soglia Sottosopra, finanziato dalla ASL di Bologna.

Profilo utenza:

- Età compresa tra i 18 e i 65 anni con prevalenza degli over 40 (18 su un totale di 31 persone seguite nell'anno 2011);
- Anche in questo caso, il dato sui titoli di studi conferma una bassa scolarità, 24 su 31 posseggono la licenza media;
- Mentre 26 su 31 degli utenti seguiti dal protocollo, si presenta con una scarsa esperienza di lavoro;

Considerazioni sul caso

La peculiarità dello sportello non è solo offrire un "servizio di orientamento" ma utilizzare lo strumento dell'accompagnamento verso il lavoro utilizzando una metodologia socio educativa. L'obiettivo è infatti quello di accogliere la persona con i vincoli e le risorse e di accompagnarla "fin dove può arrivare". Questo è possibile grazie al raccordo costante con gli operatori della presa in carico del Ser.T. che intervengono anche sugli altri aspetti di cura.

Infine, un dato interessante, rispetto al caso dello Sportello Lavoro, che ci fa comprendere quanto la crisi del mercato del lavoro abbia inciso sulle fasce maggiormente svantaggiate, è quello relativo alla comparazione tra il 2009 e il 2011: nel primo caso su 52 casi seguiti ben 14 hanno trovato lavoro, mentre, nel 2011 su 31 casi seguiti solo 3 persone sono riuscite a trovare lavoro, sebbene non con forme contrattuali stabili.

Da una parte dunque si registra una maggiore difficoltà ad accedere ad un lavoro cosiddetto ordinario, dall'altra si rileva un calo degli invii allo sportello, dovuto ad un peggioramento dell'utenza, ad una copresenza di problematicità (multi diagnosi).

LAVORIENTA

Lavorienta è un progetto che nasce internamente al più vasto Centro Accoglienza La Rupe, cooperativa dal 2003 che gestisce progettazioni rivolte a persone con problemi di dipendenza, minori, giovani e donne in difficoltà.

Lavorienta si occupa di inserimenti lavorativi e ha l'obiettivo di offrire un servizio trasversale a tutte le progettazioni presenti in cooperativa, per poi divenire, in futuro, un servizio offerto anche ai servizi territoriali.

Target: persone inserite nelle strutture residenziali

Figure professionali impiegate: educatori

Considerazioni sul caso

Lavorienta ha la peculiarità di rispondere a dei bisogni emersi da un'analisi fatta dagli operatori delle comunità residenziali che evidenziavano un grosso bisogno di

Intervenire sull'accompagnamento al lavoro a garanzia di un buon inserimento socio lavorativo.

Per quanto al momento della rilevazione non è stato possibile estrapolare dei dati quantitativi sul target, la scelta è stata comunque quella di inserirlo fra le analisi di caso, data la sua prospettiva di intervento sistemico.

CENTRO RISORSE DISTRETTUALE

Il Centro risorse distrettuale, CRD, nasce, come progetto sperimentale, alla fine del 2010. Fortemente voluto dall'Ufficio di Piano del Distretto Pianura Est, è stato progettato su un'esperienza pregressa di Csapsa, cooperativa sociale di Bologna che dal 1977 opera in favore di fasce svantaggiate, contro l'esclusione e per l'integrazione.

Tra tutti i casi esaminati, senza dubbio, come meglio avremo occasione di dire in fase comparativa, questo è il caso che più si presta a fornire un servizio sistemico e organico. Ha l'obiettivo di individuare risorse aziendali, disponibili ad accogliere persone (prese in carico dai servizi socio sanitari territoriali) in percorsi di tirocinio.

Target: persone in carico al Ser.T., in fase di reinserimento

Figure professionali impiegate: 2 operatori junior (in carico ai servizi sociali) che si occupano del primo contatto e due operatori senior che si occupano della consulenza e del coordinamento delle attività.

Fonti di finanziamento: il CRD viene finanziato all'interno della programmazione del piano di zona, con cadenza annuale.

Profilo utenza:

- Età compresa tra i 18 e i 65 anni con prevalenza degli over 40 (50 su un totale di 122 persone seguite in un anno);
- Solo il 14% delle persone seguite è di genere femminile

Considerazioni sul caso

L'esperienza "madre" a cui si fa riferimento è un'esperienza di call center sociale che Csapsa gestisce, in collaborazione con il Dipartimento di Salute mentale di Bologna, impiegando al proprio interno persone con disagio psichico.

Gli aspetti innovativi di tali progettazioni sono principalmente tre:

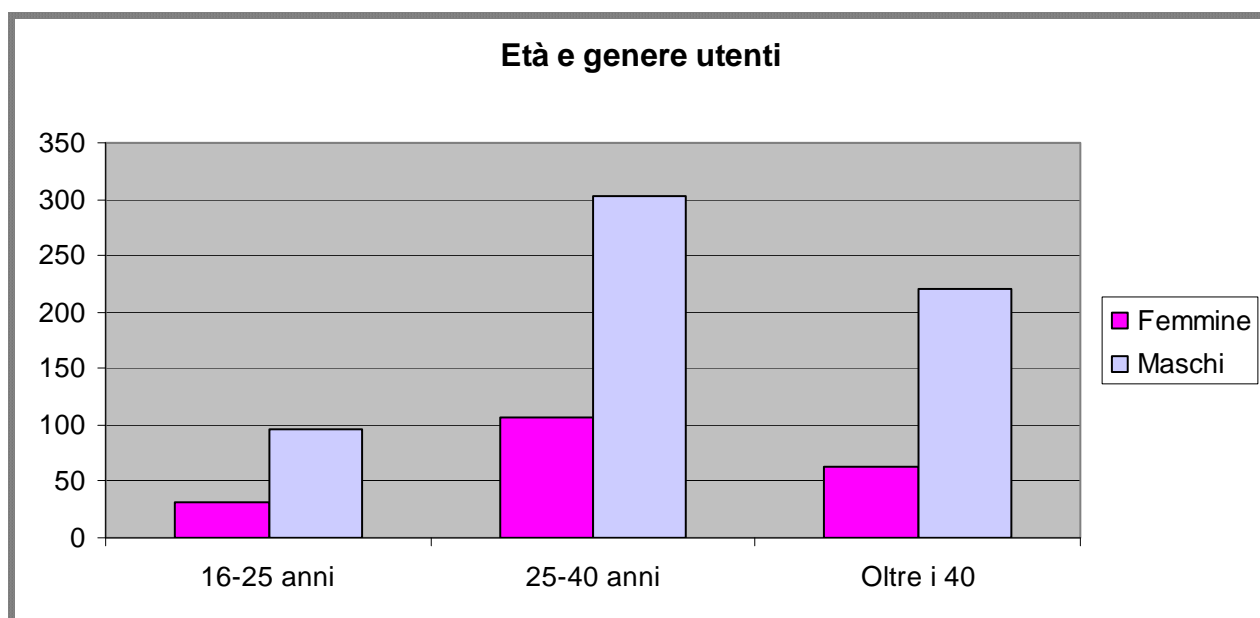
- 1. riconoscere nell'azienda profit l'elemento importante della rete che deve contribuire a portare la persona verso un reinserimento lavorativo e sociale; non pensare solo alle cooperative sociali;*
- 2. impiegare persona svantaggiata per il lavoro*
- 3. offrire un servizio sistemico rivolto a tutto il territorio di riferimento riducendo la frammentazione tra servizi*

7.3 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).

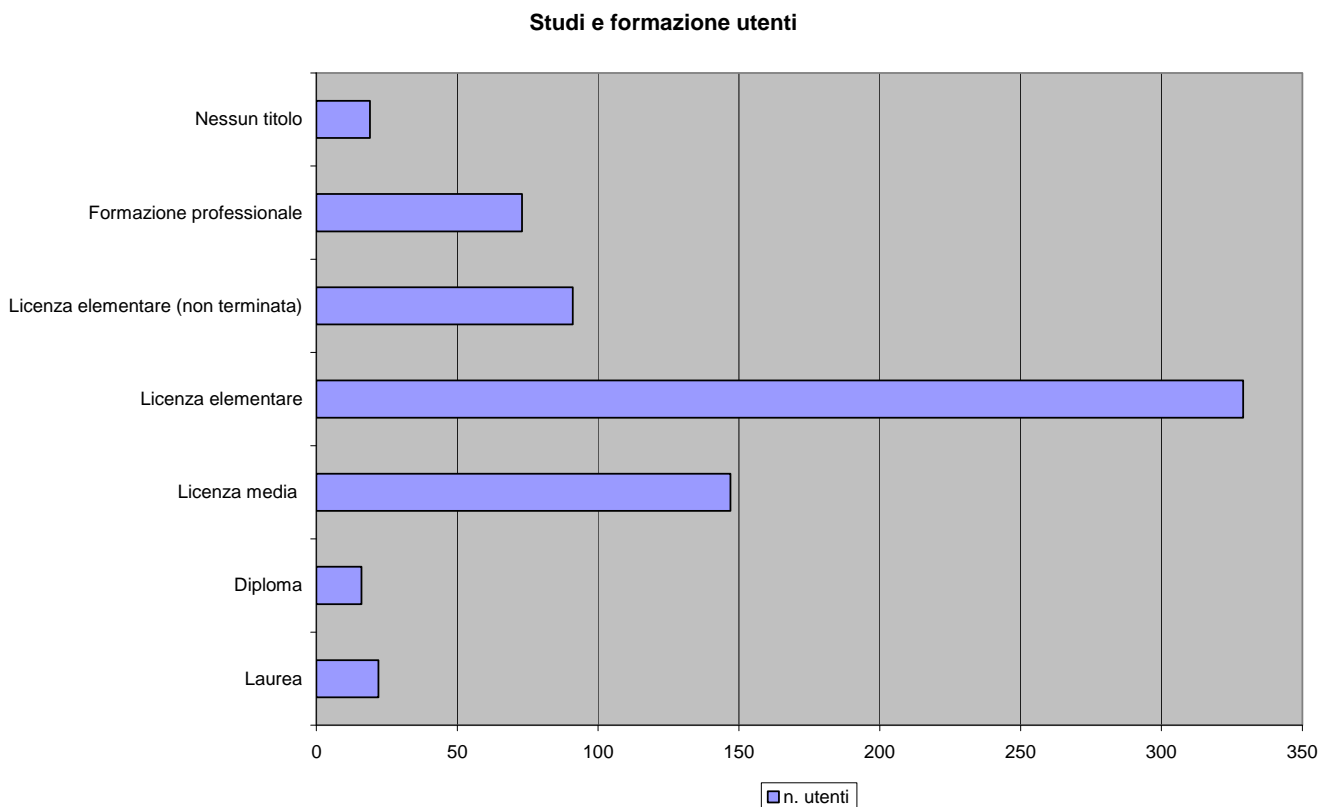
Graf. 6.4.1



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.

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-Salzman, 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
- L. 92/2012
- Accordo Conferenza Stato Regioni 23/01/2013
- Jobs Act

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*
- Legge 7/2013
- Legge 14/2015

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