



**SISTEMA
ACCOGLIENZA
INTEGRAZIONE**



MINISTERO
DELL'INTERNO



FONDAZIONE ADECCO
PER LE PARI OPPORTUNITÀ
THE ADECCO GROUP

Monica Reis Danai
Responsabile area lavoro Rete SAI
Coop Girasole



WORK FOR YOU!



OCCUPABILTA'

EMPLOYABILITY: CHE COS'E' E COME DI SVILUPPA?

MONICA REIS DANAI –COOPERATIVA IL GIRASOLE



LA NOSTRA MISSION

Inclusione sociale

Riconoscimento della persona nella sua complessità, unicità,
diversità

Per contribuire alla costruzione di una comunità inclusiva

*Come far loro capire che la bellezza risiede nella
mescolanza, nel meticcio delle culture, delle spezie e
dei colori?*

*Che siamo diversi eppure simili e che per vivere insieme
dobbiamo rispettare le nostre reciproche differenze?*

Tahar Ben Jelloun

La distanza è soggettiva



Gli indicatori di collocabilità

- Processi fisiologici naturali (gravidanza, invecchiamento, lutto, episodi depressivi passeggeri)
- Carenza di motivazione
- Malesseri occasionali
- Età
- Livello di istruzione
- Esperienze pregresse e competenze tecniche
- Possesso di "life skills"
- Formazione professionale
- Rete sociale significativa
- Situazione familiare
- Situazione economica
- Fattori socio-culturali
- Lingua
- Religione
- Mercato del lavoro: %disoccupazione

GESTIRE LA COMPLESSITA':

Mondo del lavoro

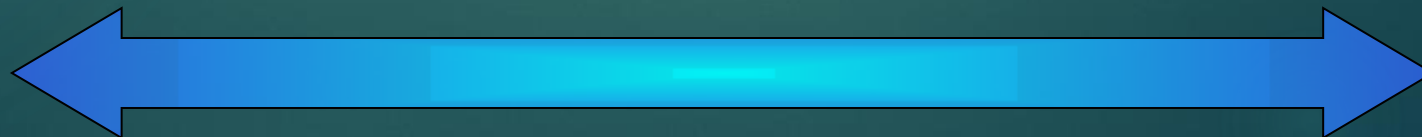
- ▶ Automazione, robotica, intelligenza artificiale
- ▶ Cambiamenti continui
- ▶ Richiesta di elevate competenze
- ▶ Richiesta di elevata adattabilità, flessibilità
- ▶ Cultura dell'organizzazione
- ▶ Stereotipi e pregiudizi
- ▶ Posizionamento sul mercato
- ▶

Persona Migrante

- ▶ Frammentazione della storia individuale
- ▶ Traumi dovuti a violenze e torture
- ▶ Background culturale e familiare
- ▶ Disorientamento
- ▶ Rete sociale povera, assenza di un network
- ▶ Barriera linguistica
- ▶ Competenze tecniche da adattare e sviluppare
- ▶

VULNERABILITA' TRANSITORIA	FRAGILITA'	SVANTAGGIO LIEVE	SVANTAGGIO COMPLESSO	SVANTAGGIO CONCLAMATO
INSERIMENTO LAVORATIVO AUTONOMIA	INNALZAMENTO AUTONOMIA	SVILUPPO DELL'AUTONOMIA	DIMINUZIONE DEL DISAGIO E RESTITUZIONE DI UN RUOLO SOCIALE	INCLUSIONE SOCIALE
TARGET - disoccupati con buone competenze tecniche e trasversali - persone con un buon livello di autonomia e capacità di muoversi sul territorio	TARGET - persone espulse dal mercato del lavoro -	TARGET - disoccupati con minime competenze tecniche e trasversali - giovani a rischio	TARGET - disagio psichico non certificato - over 50 -	TARGET - marginalità cronicizzata -
OBIETTIVI SPECIFICI - definire un obiettivo professionale ed un piano di azione individuale - sperimentare opportunità lavorative - partecipare attivamente alla vita sociale -	OBIETTIVI SPECIFICI - definire e/o ridefinire un obiettivo professionale ed un piano di azione individuale (in rete con i servizi) - favorire il protagonismo nelle scelte - ricercare lavoro autonomamente - sviluppare o recuperare competenze tecniche e trasversali	OBIETTIVI SPECIFICI - definire e/o ridefinire un obiettivo professionale ed un piano di azione individuale (in rete con i servizi) - sviluppare o recuperare competenze tecniche e trasversali - sviluppare il senso di autoefficacia e la capacità di progettazione del proprio percorso -	OBIETTIVI SPECIFICI - costruire rete sociale - definire un piano di azione individuale (in rete con i servizi) - favorire innalzamento autostima	OBIETTIVI SPECIFICI - rompere l'isolamento sociale - costruire una rete di sostegno e supporto alla persona - favorire innalzamento autostima -
INTERVENTI DIRETTI - incontri individuali e percorsi di gruppo - formazione - tirocini - percorsi per l'autoimprenditorialità	INTERVENTI DIRETTI - incontri individuali e percorsi di gruppo - promozione culturale - conciliazione vita lavoro - formazione - tirocini - percorsi per l'autoimprenditorialità	INTERVENTI DIRETTI - incontri individuali e percorsi di gruppo - percorsi di educazione al consumo responsabile - promozione culturale - conciliazione vita lavoro - laboratori di educazione al lavoro - formazione	INTERVENTI DIRETTI - incontri individuali e percorsi di gruppo - mediazione sociale - attivazione sociale - conciliazione vita lavoro - laboratori di educazione al lavoro	INTERVENTI DIRETTI - incontri individuali e percorsi di gruppo - conciliazione vita lavoro - attivazione sociale

OCCUPABILITA'



AUTONOMIA
SOCIALIZZAZIONE

EMPOWERMENT/SOFT SKILLS

SOFT SKILLS CORE	VALUTAZIONE	TO DO/ACTION PLAN MIGLIORATIVE	AZIONI
	<i>Per ogni soft skill è necessario attribuire uno dei seguenti valori:</i> ☐ non sufficiente ☐ parzialmente sufficiente ☐ sufficiente ☐ più che sufficiente		
Motivazione ad investire su sé attraverso un percorso di inclusione lavorativa			
Cura di sé			
Autodisciplina/ rispetto delle regole/puntualità			
Capacità di reperire ed elaborare informazioni in autonomia			
Autocontrollo/ Gestione delle emozioni			
Capacità di distinguere ed attingere in maniera pertinente alle diverse fonti di informazione			
Capacità di narrarsi			
Orientamento nello spazio/mobilità territoriale			
Capacità di instaurare relazioni positive/fiducia			
Consapevolezza del progetto/traiettoria professionale			
Capacità di creare rete formale e informale			
Capacità di autoapprendimento			
Capacità interculturale (accogliere e condividere le diversità culturali)			

Focus Groups



Focus group: 4 incontri
tre mediatori senior , uno
psicologo, un operatore
dell'integrazione

QUALI STRUMENTI PER RILEVARE?

- **Osservazione Socio-educativa**

- **Mediazione interculturale**

- *Percorsi con servizi specialistici (psicologo. Ser.d, salute mentale,..)*

- *Condivisione spazi informali/formali*

- *Bilancio/Analisi delle Competenze*

- *Colloqui approfonditi*

- *Osservazione durante tutte le tipologie di attività*

(laboratori, tirocini, volontariato, gruppo classe italiano in struttura, etc.)

Produrre una scheda di lettura per l'osservazione delle caratteristiche (soft skills, altro?) dell'ospite. In modo che l'operatore di riferimento possa fare un'osservazione periodica (ogni 3 mesi?) e tracciare la storia del beneficiario. Utile strumento di osservazione anche in equipe.

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

SOFT SKILLS CORE	STRUMENTI	RUOLO PROFESSIONALE
Motivazione ad investire su sé attraverso un percorso di inclusione lavorativa		
Cura di sé	Osservazione socio educativa,	Educatore
Autodisciplina/ rispetto delle regole/puntualità	Colloqui, scuola, laboratori, formazione	Insegnate, educatore, formatori, tutor
Capacità di reperire ed elaborare informazioni in autonomia	Osservazione socio educativa, colloqui di orientamento	Operatore integrazione
Autocontrollo/ Gestione delle emozioni		
Capacità di distinguere ed attingere in maniera pertinente alle diverse fonti di informazione		
Capacità di narrarsi		
Orientamento nello spazio/mobilità territoriale		
Capacità di instaurare relazioni positive/fiducia		
Consapevolezza del progetto/traiettoria professionale		
Capacità di creare rete formale e informale		
Capacità di autoapprendimento		
Capacità interculturale (accogliere e condividere le diversità culturali)		

FORMAZIONE

- ▶ FARE UN PASSO INDIETRO: ENTRARE NELLA COMPLESSITA', CONFRONTARSI, GUARDARE OLTRE ALLE PROPRIE PERCEZIONI, PRENDERSI IL TEMPO, CONOSCERE LA STORIA/BIOGRAFIA fin dal primo colloquio.
- ▶ CASSETTA DEGLI ATTREZZI PER L'INCLUSIONE (ORIENTAMENTO NARRATIVO, VISUAL THINKING, MEDIAZIONE INTERCULTURALE, FACILITAZIONE LINGUISTICA)
- ▶ RAFFORZAMENTO EQUIPE MULTIDISCIPLINARE (integrazione mediatore)
- ▶ RAFFORZAMENTO COMPETENZE INTERCULTURALI (formazione continua)
- ▶ INTERCULTURA E D&I IN AZIENDA



meglio chiamare “**margini di miglioramento**”,
definizione che fa comprendere come
conoscere i propri limiti sia un’arma utilissima:
permette anzitutto di essere consapevoli e
aiuta a programmare eventuali interventi
formativi o personali per migliorare il
nostro profilo



Il processo dell' inserimento al lavoro

Curriculum

Come presentare la storia professionale e formativa dell'utente in funzione del destinatario dell'azione

**Scheda
Professionale
ET Personale**

Il punto su tutto ciò che è utile al percorso nel lavoro e verso il lavoro

**Bilancio di
prossimità**

I confini della spendibilità attuale del portafoglio competenze dell'utente

**Bilancio su un
profilo**

La descrizione della vicinanza o lontananza da un possibile lavoro

**Il Progetto o
Piano di azione
individuale**

Impegni e azioni per incrociare il lavoro

**Il Patto di
Servizio**

Il patto che accompagna i reciproci impegni fra chi cerca lavoro e chi accompagna questa ricerca

BANCA PROFILI

Tra gli strumenti a supporto dell'attività di orientamento e informazione sul mercato del lavoro e di miglioramento della comprensione dei fabbisogni professionali espressi dalle imprese esistono le Banche dati Profili.

ESEMPIO : REPERTORIO PROFILI DELLA REGIONE TOSCANA

► **ADDETTO ALLA SALA RISTORANTE (COMMIS DI SALA)** - Profilo non più attivabile dal 12/08/2011 Settore ISFOL: 21-INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE
SubSettore ISFOL: 2103-Sala e bar

► Codice Profilo: 2103021 **Descrizione E' una professionalità che opera prevalentemente nel settore della ristorazione. Esegue le fasi di distribuzione dei pasti in sala ristorante all'interno di imprese ristorative commerciali (ristoranti, pizzerie, tavole calde). Cura e controlla la pulizia della sala e l'accoglienza del cliente. Esegue allestimenti di piatti freddi da banco buffet. Cura l'operazioni del conto del cliente e la riscossione. Ottimizza i flussi di entrata e uscita delle ordinazioni nella cucina.**

► **Codice ATECO H55.30-RISTORANTI**

► **Contenuti di base** *merceologia alimenti e bevande, dietetica; *normative igienicosanitarie di trattamento e conservazione degli alimenti e bevande; *bevande in genere e liquori, in particolare connessi alla preparazione di cocktails; *tecniche operative connesse al servizio di sala e bar; *tipologie di cucina ed organizzazione dei menù; *elementi di antropologia culturale; *metodologie di approvvigionamento beni; *comunicazione e relazioni umane; *elementi di sociologia e psicologia; *lingue straniere; *nozioni di contabilità aziendale; *basi di informatica ed uso del P.C. connesso alla gestione delle risorse e delle scorte; *contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro; *igiene del lavoro, prevenzione e pronto soccorso

► **Contenuti tecnico-professionali** *dinamiche e flussi del servizio in sala; *valutazione delle quantità da approvvigionare in funzione del consumo e del fabbisogno; *programmazione e controllo della attività in sala in funzione della ottimizzazione del servizio al cliente; *valutazione del livello di gradimento del servizio e degli alimenti; *preparazione di cocktails; *progettazione e realizzazione di piani speciali di ristorazione; *rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità; *previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale

► **Contenuti trasversali Regione Toscana** - Settore F.S.E. Sistema della formazione e orientamento - pag.2 Requisiti di ingresso *Istruzione primo ciclo: diploma di scuola secondaria di primo ciclo - coloro che devono assolvere il diritto-dovere come previsto dalla L.53/2003,devono anche aver frequentato almeno un anno di percorso di Istruzione secondo ciclo; oppure assolvimento di obbligo scolastico con licenza elementare + esperienza lavorativa triennale null
Criteri di selezione *valutazione delle motivazioni; *test: doti di comunicativa ed intraprendenza Sbocchi occupazionali *albergo azienda di ristorazione Durata *ore 1800 Professionalità docente *diploma o laurea preferibilmente nel settore economico; *esperti del settore; *tutor Attrezzature e sussidi didattici *aula attrezzata con lavagna luminosa e a fogli mobili e sussidi audiovisivi e informatici; *laboratorio fornito di apparecchiature e materiali occorrenti per l'esercizio della professione Note

Il Bilancio di Prossimità

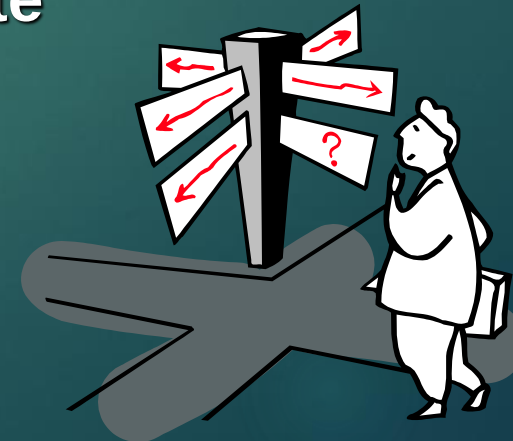
Permette di valutare la vicinanza delle competenze dichiarate dall'utente con le aree professionali ed i profili professionali in banca dati. Restituisce visivamente le aree ed i profili a cui è più prossimo



EMPLOYABILTY TOOL

Permette di confrontare nel dettaglio le competenze dichiarate del lavoratore con i profili professionali che il bilancio di prossimità ha calcolato come i più vicini

Permette al lavoratore, supportato sempre dall'operatore, di confrontare il proprio bagaglio di competenze con altri profili in banca dati, inseriti sulla base delle richieste delle imprese



l'impresa



competenze

conoscenze

capacità

comportamenti

attese

l'incrocio



**Banca Dati
Profili e
Competenze**

il lavoratore



competenze

conoscenze

capacità

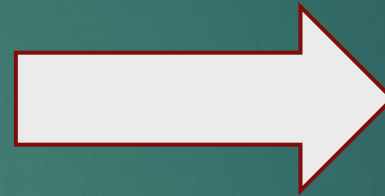
comportamenti

dichiarate

Profilo atteso dall'azienda



Confronto:
Analisi della Prossimità
Analisi degli scostamenti



Progetto formativo
Obiettivi:
• **Implementazione**
competenze
• **Calibratura dei**
fabbisogni formativi

Profilo dichiarato dal lavoratore



ORIENTAMENTO AL LAVORO/EMPOWERMENT

ASSESSEMENT
ORIENTAMENTO NARRATIVO
EMPOWERMENT

EMPLOYABILTY TOOL

ACTION PLAN

FORMAZIONE PROFESSIONALE

TIROCINIO EXTRACURRICULARE

LABORATORI PRE-
FORMATIVI/TIROCINIO DI
INCLUSIONE

Portatori di utopia

“Gli educatori degli adulti non sono mai neutrali. Si tratta di attivisti culturali impegnati nel supportare ed estendere quei canoni, quelle pratiche sociali, quelle istituzioni e quei sistemi che promuovono una più libera partecipazione al dialogo riflessivo, un apprendimento trasformativo, un’azione riflessiva e una realizzazione più piena della propria capacità di agire per ogni soggetto in apprendimento.”

Jack Mezirow, 1978 sociologo, padre della teoria dell'Apprendimento Trasformativo

