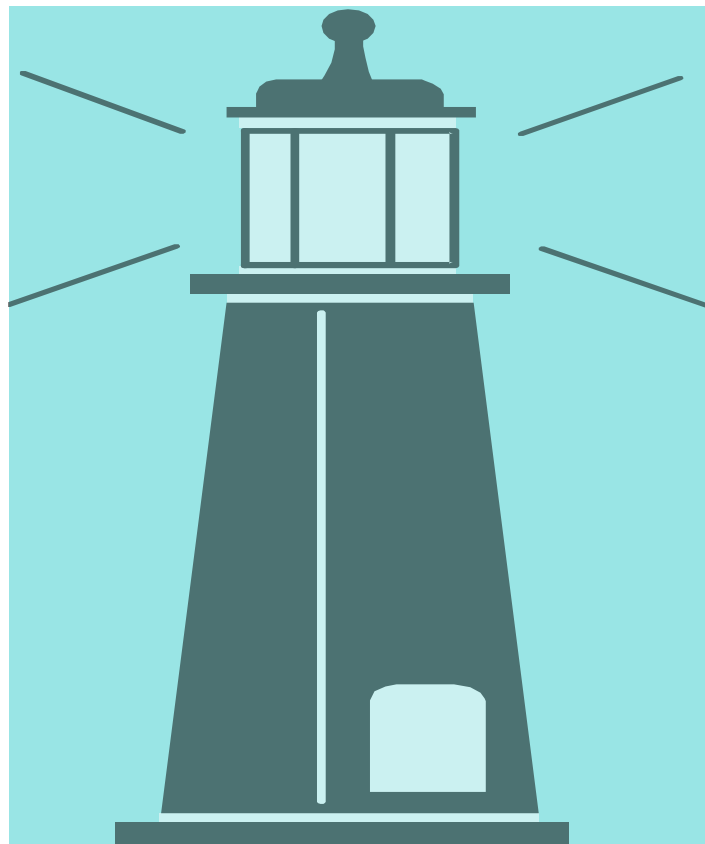


CARTA SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE PALAZZOLESE

INSERIMENTO LAVORATIVO IN COOPERATIVA



LAVORO: STRUMENTO DI PROTAGONISMO SOCIALE

A cura di : **COOPERATIVA DI SOLIDARIETA' SOCIALE PALAZZOLESE ONLUS**

LAVORO: STRUMENTO DI PROTAGONISMO SOCIALE

Premessa

L'inserimento lavorativo rappresenta una delle conclusioni di tutti gli interventi riabilitativi e di integrazione svolti nelle precedenti fasi evolutive dell'individuo: il lavoro rappresenta un'esperienza con una valenza sociale proiettata all'autodeterminazione.

E' attraverso la possibilità di rispondere al bisogno lavorativo (e quindi alla realizzazione di sé), che per l'individuo si creano le premesse per un'integrazione più ampia nel contesto sociale finalizzato alla sua crescita psicologica e relazionale: nessuna esperienza di vita lega l'uomo così strettamente come la realtà lavorativa.

In un contesto lavorativo prendono vita e corpo i legami fra le persone, si determina una comunione di pensiero e di comportamento.

L'inserimento lavorativo nella sua dinamica lavorativa assegna un ruolo utile a soggetti in situazione a rischio di emarginazione sociale affinché la collettività possa usufruire anche del loro contributo e delle loro risorse.

L'obiettivo perseguito dalle cooperative sociali di inserimento lavorativo prevede la "costruzione" di opportunità relazionali e lavorative significative atte a favorire l'autodeterminazione di persone svantaggiate e/o in situazione di emarginazione e svantaggio sociale.

Ciò si traduce con la realizzazione di "luoghi umanamente significativi" in cui la diversità costituisce elemento di crescita arricchente e non ostacolo pregiudiziale all'umano protagonismo quotidiano.

Gli spazi lavorativi delle cooperative sociali sono da considerarsi dei setting nei quali attivare percorsi di ergoterapia per soggetti svantaggiati, al fine di far raggiungere loro il massimo dell'autonomia possibile in ambito lavorativo. Tali spazi non sono e non possono essere interpretati

per finalità psicoterapiche, ludico-ricreative, sanitarie-curative, bensì devono ritenersi spazi di formazione e/o riabilitazione lavorative della persona in difficoltà, operando con essa non sulla dimensione “malata” (che è bene conoscere comunque), ma sulla dimensione “sana” costituita dalle risorse esistenti in essa, poche o tante che siano.

L’obiettivo è di costruire con la persona condizioni per contribuire a migliorare, per quanto compete al ruolo assegnato ed agito, la sua qualità di vita in cui il lavoro appunto rappresenta, per le motivazioni in premessa, una componente importante.

MODALITA’ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le persone accedono al servizio attraverso la richiesta inoltrata dai servizi sociali competenti. La richiesta deve esser accompagnata da una relazione inerente alla persona di cui si richiede l’inserimento lavorativo in ambiente protetto.

La Cooperativa dopo un’ analisi della relazione, prenderà contatto con il servizio richiedente onde impostare un primo progetto di osservazione propedeutico al progetto educativo.

La titolarità dell’intervento resta sempre e comunque dell’ente pubblico con funzioni di controllo, di verifica, nonché di partecipazione nella progettualità di massima.

PERCORSO METODOLOGICO ANALITICO:

Dal Laboratorio sociale all'inclusione nel mercato lavoro ordinario

I contesti lavorativi nei quali opera la cooperativa si prestano come strutture atte ad accogliere e formare al lavoro soggetti svantaggiati, i quali richiedono la presenza di personale educativo che li accompagni verso una maggior autonomia e indipendenza sinonimi di libertà e umanizzazione.

Gli operatori pedagogici responsabili del servizio in appalto si pre-occupano (dopo gli eventuali incontri propedeutici all'inserimento lavorativo con i servizi e l'utente disabile) di preparare un ambiente accogliente e stimolante le diverse abilità e si predispongono all'osservazione partecipante allo scopo di rilevare elementi utili alla stesura del progetto educativo individualizzato. Chiamiamo questa fase della durata di un mese o due circa, **I° fase** del percorso metodologico ergoterapico.

La **II° fase** comprende la stesura del progetto educativo individualizzato dell'utente in inserimento lavorativo, in funzione dei dati emersi nella fase di osservazione operata nel setting lavorativo e delle eventuali verifiche con i servizi titolari del progetto globale di riferimento.

E' auspicabile la partecipazione del soggetto in fase formativa, al progetto e alla verifica in itinere degli obiettivi, con gli operatori della cooperativa e gli operatori dei servizi inviati.

La **III° fase** del percorso metodologico riguarda il monitoraggio del progetto educativo e formativo lungo il tempo (di solito gli obiettivi del progetto di inserimento lavorativo in ambiente protetto si raggiungono in un lasso di tempo che va da 1 anno c.a. ai 2 anni e più per i casi più difficili) : dopo l'entrata nella dimensione lavorativa con la conseguente valutazione del grado di socializzazione, si procede al sostegno e allo sviluppo delle potenzialità residue o condizioni di esercizio accessibili: relazionali, cognitive, manuali, temporali e professionali.

Vi è poi la verifica della tenuta globale, il rispetto delle regole, la presa di coscienza graduale del ruolo bio-psicosociale del lavoro, la trasformazione dei vincoli in risorse, l'entrata nella fase adulta con il ri-conoscimento dei propri limiti e l'utilizzo appieno delle proprie risorse/capacità, disposizioni atte a favorire l'autodeterminazione, il proprio "esserci" ed essere protagonisti, nonostante l'handicap e/o il deficit.

La **IV fase** del percorso metodologico dovrebbe prevedere il distacco graduale dell'utente inserito dall'operatore pedagogico incaricato dell'affiancamento iniziale, di conseguenza anche dal setting formativo del laboratorio sociale per continuare l'inserimento in un gruppo di lavoro con personale "normodotato", coordinato da un tutor che verrà istruito e preparato ad accogliere il lavoratore svantaggiato, parteciperà inoltre agli incontri di verifica con l'equipe sociale (formata dal responsabile sociale, la psicologa e gli altri tutors) e alla formazione in itinere. Il passaggio da un setting ad un altro dovrà dicevamo avvenire in modo graduale, privilegiando elementi di continuità di tipo professionale e relazionale sempre sulla scorta degli obiettivi previsti dal progetto personalizzato.

In questo periodo il nuovo gruppo di lavoro formatosi con l'inserimento della persona in percorso sarà periodicamente visitato dall'operatore pedagogico, responsabile degli inserimenti lavorativi e dalla psicologa della cooperativa i quali verificheranno la rispondenza del nuovo setting al progetto intrapreso, in vista di una gestione sempre più autonoma, da parte del soggetto, delle proprie risorse in termini di sapere, saper fare e saper essere e votate alla propria autorealizzazione.

Sono previste, staccate dal setting lavorativo, sedi di verifica individuale con la persona, con il tutor, con il gruppo di lavoro e con i servizi titolari del progetto globale per un monitoraggio costante di tutto l'andamento del percorso con i nuovi sviluppi, le eventuali integrazioni al progetto e le possibili crisi e/o decalage che vanno opportunamente preventivati e contenuti.

La V fase del percorso di inserimento e integrazione lavorativo dovrebbe prevedere nei casi possibili (visti e considerati i risultati del percorso e il dialogo intercorso tra i vari attori partecipanti e agenti nel processo, in primis, la persona svantaggiata) l'uscita dalla cooperativa di solidarietà sociale come conclusione del percorso ergoterapico con ricollocazione in contesti produttivi non protetti. In questa fase il percorso metodologico dovrebbe essere gestito in sinergia con i diversi attori di cura o meglio con il supporto di una figura professionale specializzata (che abbia competenze di psicopedagogia speciale e psicologia delle organizzazioni ed esperienza progettuale nel campo del collocamento al lavoro, sappia quindi dialogare in modo adeguato con le risorse socio-economiche del territorio) per operare la “mediazione” che diminuisca la distanza tra soggetto svantaggiato e organizzazione produttiva, al fine di prevenire una frustrante espulsione della persona inserita e la conseguente vanificazione delle risorse impegnate, umane ed economiche.

Il percorso formativo SETTORE PULIZIE

L'itinerario di formazione al lavoro è per la cooperativa un caposaldo di primaria importanza, ha lo scopo di far maturare nel soggetto svantaggiato un' identità di ruolo che faccia da “propulsore” (attraverso il saper e saper fare) al saper essere, contribuendo innanzi tutto a migliorare l'immagine di sé, spesso nel soggetto debole vissuta con senso di inferiorità. La professione del sanificatore ambientale se caricata di quell'enfasi che le si addice (vista anche l'importanza sostenuta oltretutto dal dlgs. 81/08 sulla salubrità degli ambienti lavorativi), coinvolge il soggetto in un percorso di accrescimento professionale particolarmente sentito, contribuendo secondo noi anche a risvegliare un ordine interno magari assopito, inoltre, visti i suoi risultati “visibili”, restituisce un senso di adeguatezza per un lavoro ben riuscito.

Tutto questo partendo da forme semplici con il sostegno costante del formatore per arrivare gradualmente a forme di professionalità più complesse e svolte in autonomia

Livello di professionalizzazione

E' comprensivo di momenti sia teorici che pratici relativi all'attività lavorativa.

Al lavoratore verranno fornite conoscenze tecnico-pratiche per una corretta esecuzione del lavoro e verranno realizzati interventi di sostegno individualizzati per favorire il raggiungimento di uno standard adeguato di autonomia e socializzazione.

Le conoscenze teoriche-pratiche connesse alla formazione tecnico-operativa verteranno sui seguenti argomenti base:

- ❑ Pulizia e sanificazione: cosa è, quando, come, perché.....
- ❑ Lo sporco: definizioni e metodologie di lavoro preventive, terapia d'urto e mantenimento
- ❑ Tipologie di pavimentazione di uso comune e problematiche connesse
- ❑ Scala PH, classificazione detergenti e loro uso in funzione del prodotto "PULITO"
- ❑ La sicurezza nelle imprese di pulizia: lettura etichette, schede tecniche, schede di sicurezza
Principi generali dlgs. 81/08 (riunioni informative e formative)
- ❑ Trattamenti speciali di pavimentazioni : Pulizia di fondo o di base, deceratura e inceratura, protezione oleo-idrorepellente, cristallizzazione, lucidatura spray -buffing e pulizia o deceratura a secco spray-cleaning ecc)
- ❑ Conoscenza ed utilizzo dei motori (monospazzola a media velocità ed alta velocità, macchina lavasciuga pavimenti, aspiraliquidi/ aspirapolvere industriali, spazzatrice meccanica ecc.)
- ❑ Set dell'operatore delle pulizie (tipologie attrezzature, accessori, tecniche di esecuzione per manutenzione ordinaria, periodica e straordinaria dei servizi)
- ❑ Prove sul campo, attraverso metodologie quali role-playing e/o problem solving, decision making, del livello di maturazione professionale e sociale raggiunto.

Il percorso formativo Verde e Garden

Le conoscenze teoriche-pratiche connesse alla formazione tecnico-operativa verranno impartite in modo graduale (dal più semplice verso il più complesso) e verteranno sui seguenti argomenti base:

Garden

- ❑ Conoscenza e riconoscimento delle principali essenze utilizzate in ambito urbano,
- ❑ Conoscenza delle piante ornamentali saper distinguere una conifera da una caducifoglia.
- ❑ Conoscenza dei nomi e delle caratteristiche e tecniche di coltivazione delle piante ornamentali da giardino, annuali e perenni da fiore, agrumi, piante grasse, orchidee e piante da appartamento.
- ❑ Conoscenza della procedura di messa a dimora e rinvaso delle piante in generale e i terricci adatti per ogni pianta.
- ❑ Conoscenza dei periodi di fioritura delle piante ornamentali e loro potatura e periodo adatto per eseguirla.
- ❑ Conoscenza dei principali parassiti e malattie fungine che attaccano le piante ornamentali, fiore, frutta ed orto.
- ❑ Calcolo del numero delle piante per siepi e piccole aiuole.

Manutenzione del Verde

- ❑ Conoscenza ed esigenze dei tappeti erbosi e conseguenti tecniche di taglio, concimazione e diserbo.
- ❑ Uso delle piccole attrezzature e riconoscimento dei motori (a due tempi, quattro tempi ecc.)
- ❑ Preparazione del terreno e semina prati di nuovo impianto o posa del prato a rotoli.
- ❑ Apprendimento ed uso delle varie tipologie di attrezzature utilizzate per lo sfalcio (decespugliatore , motocoltivatore, tagliaerba ecc.)

- Conoscenza dei principali diserbanti e presidi fitosanitari ppo (senza patentino), e loro utilizzo.
- La sicurezza nelle imprese: allestimento di un cantiere, vestiario e mezzi personali di protezione, conoscenza delle schede di sicurezza dei prodotti fitosanitari per la vendita. ecc.

Livello di integrazione

Gli obiettivi perseguiti per una corretta maturazione professionale, con conseguente aumento per il soggetto “debole” del proprio potere occupazionale, si ritengono raggiungibili nell’arco di 1 anno o 2 secondo le disposizioni soggettive.

Le modalità specifiche di intervento educativo riferite al caso sono oggetto di uno specifico progetto personalizzato. Verifiche periodiche, garantiranno il monitoraggio del percorso formativo: professionale e sociale, in sinergia con i servizi inviati.

Il percorso formativo settore Bar

Le conoscenze teorico-tecniche riguarderanno l’introduzione dell’osservanza delle basilari norme igieniche riferite sia alla propria persona che alle operazioni professionali di riferimento.

Verrà data ai soggetti la possibilità di partecipare al corso HACCP conseguendo così l’attestato necessario per poter lavorare all’interno dei bar. Tale corso è volto a far conoscere agli allievi l’attuale legislazione in materia di igiene dei prodotti alimentari e in particolare del D.Lgs 155/97 che istituisce il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

In sintesi significa che “ogni azienda del settore deve verificare che non esistano condizioni di pericolo, deterioramento e contaminazione e deve introdurre procedure di controllo (AUTOCONTROLLO) e di sicurezza per tutti i punti più a rischio del processo produttivo degli alimenti con la finalità di salvaguardare la salute di chi a qualunque titolo usufruirà dei servizi di somministrazione alimentare.

Argomenti trattati nel corso:

- Il D. Lgs. 155/97 il sistema HACCP (analisi dei rischi e controllo dei punti critici di processo nel ciclo produttivo)
- Igiene personale e professionale.
- Le contaminazioni: fisiche, chimiche, microbiologiche
- Le intossicazioni da contaminanti chimici: residui dell'agricoltura, della zootecnica, delle lavorazioni industriali.
- Le contaminazioni microbiologiche: i batteri e i funghi .
- Parametri di sviluppo dei microrganismi
- Contaminazioni: crociate, dirette ed indirette.
- Metodi fisici, chimico-fisici, chimici e biologici di conservazione degli alimenti: uso del calore, del freddo, sottrazione d'acqua e aria, uso di sostanze chimiche e sintetiche, la fermentazione.
- Le intolleranze alimentari: morbo celiaco e intolleranza al lattosio.

Verranno inoltre impartite in modo graduale, conoscenze sui seguenti argomenti:

- Informazione e formazione base sulla sicurezza negli ambienti lavorativi come da D.lgs. 81/08 (d.p.i., primo soccorso, antincendio, materiale informativo rischio correlato)
- Conoscenza e utilizzo delle attrezzature da bar
- Preparazione e servizio delle bevande tipiche della caffetteria e altri infusi;
- Preparazione di bevande miscelate a base di caffè;
- Preparazione e servizio di bevande analcoliche ed alcoliche.
- Preparazione cocktail
- Predisposizione in base alla tipologia di servizio della sala, dei tavoli, dei piatti, bicchieri e posateria
- Norme igieniche di conservazione dei prodotti utilizzati.
- Rispetto del regolamento aziendale, obbligo di riservatezza circa i processi produttivi

Il percorso formativo riguarderà anche lo sviluppo delle capacità relazionali e l'acquisizione delle adeguate modalità di comunicazione da utilizzare con la clientela e con i colleghi, (vedi anche progetto educativo individualizzato).

Come tutte le attività a stretto contatto con la clientela, ogni operatore deve "accomodare" gli avventori, quindi è buona cosa tener sempre presenti le seguenti norme comportamentali ritenute indispensabili per un buon svolgimento del servizio:

non essere mai invadenti (non tutti gli avventori vogliono essere intrattenuti o coinvolti dalla personalità dell'operatore);

essere sempre sereni e sorridenti: dal momento che un cliente entra nel locale, questo incomincia ad essere un nostro ospite gradito, si cerca con lo sguardo e si accoglie con un sorriso; che sia davanti al bancone o accomodato al tavolo non ci si deve mai dimenticare di lui... -E' bene mantenere un costante atteggiamento serio (non serio!), disciplinato e gentile per non intaccare l'armonia di chi cerca in un bar un posto di puro svago o semplice rilassamento.

Figure professionali impegnate nel percorso progettuale

Le figure professionali coinvolte nei percorsi di inserimento lavorativo sono: tutor, educatore e psicologa.

I **tutor** svolgono l'accompagnamento on the job dei lavoratori, li accolgono, favoriscono il loro inserimento nel gruppo di lavoro agevolando lo scambio relazionale, promuovono la creazione ed il mantenimento di un buon clima di lavoro. Si occupano inoltre della formazione professionale sul campo, nella quale i soggetti vengono guidati nell'acquisizione delle tecniche lavorative favorendo il raggiungimento di uno standard adeguato di autonomia e socializzazione.

La figura del tutor è anche deputata all'osservazione del lavoratore dal punto di vista professionale, relazionale e sociale che avviene anche attraverso l'utilizzo e la compilazione di apposite griglie di osservazione e valutazione. Egli partecipa alle équipes e segnala al responsabile sociale e alla psicologa progressi ed eventuali difficoltà in modo da favorire il monitoraggio del percorso e poter tempestivamente affrontare le possibili problematiche.

L'**educatore** esperto in inserimenti lavorativi, insieme alla psicologa e in sinergia con i servizi invianti, costruisce e progetta i percorsi, introduce i lavoratori ad essi, li accompagna all'interno della Cooperativa, effettua la prima osservazione, stende il Progetto Educativo Individualizzato. Si occupa della formazione, in aula e sul campo (in collaborazione con il tutor), e verifica gli apprendimenti. L'educatore conduce équipes psico-pedagogiche con la psicologa ed effettua il monitoraggio dei percorsi, effettuando visite sul campo e verifiche con il personale della Cooperativa e con i Servizi invianti.

Il responsabile sociale, educatore, cura prioritariamente il punto di vista socio-pedagogico del percorso lavorativo ed è in costante contatto con il direttivo dell'organizzazione (consiglio, presidenti, direttore) e con i responsabili di produzione dei diversi settori con i quali collabora in sinergia d'intenti per il buon andamento dell'inserimento lavorativo.

La **psicologa** costruisce e progetta i percorsi dei soggetti con l'educatore della Cooperativa ed i servizi invianti, tiene colloqui individuali con i lavoratori svantaggiati e monitora i percorsi tenendo i contatti con i Servizi invianti ed effettuando verifiche con gli stessi e con il personale della Cooperativa. Esegue visite sul campo per verificare l'andamento del progetto, conduce équipes psico-pedagogiche con l'educatore della Cooperativa e stende relazioni sull'andamento del percorso. La psicologa cura prioritariamente il punto di vista psicologico, gli influssi delle dinamiche interpersonali e intrapsichiche e le risonanze interne mosse dal percorso lavorativo nel suo insieme.

Queste figure costituiscono l'équipe psico-pedagogica, che si incontra periodicamente per verificare il percorso, monitorarlo ed elaborare strategie per la risoluzione di eventuali problematiche.

PERCORSO METODOLOGICO:

FASE I

Osservazione nel setting :

- livello di relazionalità
- qualità della socializzazione
- livello di operatività mentale
- livello di apprendimento
- livello di manualità
- valutazione skills/abilità

FASE II

Potenziamento e sviluppo in funzione dei dati emersi nella FASE I e relativa stesura del progetto educativo

FASE III

Gestione graduale di piccoli lavori svolti in autonomia, prove di role playing e problem-solving per verificare la gestione autonoma del ciclo lavorativo ordinario.

FASE IV

Rivalutazione skills

Gestione di lavori che richiedono una discreta professionalità e una buona sociabilità

FASE V

Gestione e conduzione di squadre di lavoro

PROGETTO EDUCATIVO GENERALE

OBIETTIVI GENERALI

- A) Sviluppare le potenzialità relazionali della persona;
- B) Sviluppare le potenzialità cognitive, temporali e manuali della persona;
- C) Sviluppare le competenze professionali della persona;

OBIETTIVI SPECIFICI

A – 1 Rispettare la personalità del/i collega/i di lavoro, dei suoi/loro tempi, delle sue/loro difficoltà;

A – 2 Comprendere la distinzione dei diversi ruoli all'interno dell'ambito lavorativo (colleghi, superiori, proprio ruolo di lavoro....);

A – 3 Sviluppare la capacità di comprensione di regole di convivenza civile e lavorativa:

- conoscere e rispettare il regolamento aziendale
- mantenere con cura gli attrezzi e le macchine per la lavorazione
- rispettare le consegne impartite dal tutor e/o dal caposquadra
- mantenere in ordine il proprio posto di lavoro/magazzino...
- mantenere un certo decoro nella pulizia e igiene personale nei luoghi di lavoro
-
-

A – 4 Sviluppare la capacità di lavorare e cooperare con i colleghi

B – 1 Rispettare gli orari di inizio e fine lavoro

B – 2 Sviluppare la capacità di distinguere le mansioni affidate ed eseguirle correttamente

B – 3 Sviluppare la capacità di auto organizzazione per lo svolgimento di mansioni nel modo più efficace possibile

C – 1 Formare la persona alla conoscenza dei materiali, delle tecniche operative, delle macchine e attrezzature del settore di appartenenza

C – 2 Formare il lavoratore alla conoscenza della realtà del mondo del lavoro

C - 3 Formare la persona alla conoscenza dei diritti/doveri del lavoratore

C – 4 Formare la persone alla conoscenza della Cooperazione Sociale

METODOLOGIA

- 1 Relazione stocastica/osservazione partecipante
- vicinanza fisico emotiva
- modello di identificazione confronto
- tecnica di ascolto
- rapporto di fiducia
- osservazione sul campo

2 Sistemica

-gruppo di lavoro

-lettura delle dinamiche

-famiglia e suo coinvolgimento nel programma riabilitativo (da concordare con il servizio inviante)

STRUMENTI

1) Progetto educativo/formativo individualizzato

2) Schede e griglie di osservazione e valutazione

3) Consulenza tecnico-scientifica (se necessaria)

4) Formazione/aggiornamenti/letteratura

ATTIVITA'

1) Attività di pulizia

2) Attività di gestione e manutenzione del Verde pubblico e privato

3) Opere di florovivaismo gestione e conduzione serre

4) Attività di custodia e sorveglianza parchi e cimiteri

5) Attività di conduzione bar e impianti sportivi

TEMPI

Quelli previsti dall'organizzazione e dal progetto personalizzato