

Approfondimenti

Servizi alla persona: informazioni sul mondo del lavoro

Il Centro di Mediazione al Lavoro raccoglie, elabora e diffonde informazioni per i cittadini e le imprese su:

- percorsi formativi per acquisire o arricchire la propria professionalità e adeguarla alle specifiche esigenze del mercato del lavoro;
- professioni, settori in via di sviluppo, tendenze nell'immediato futuro, soprattutto in relazione alle concrete possibilità lavorative locali;
- normativa del rapporto di lavoro: contratti di inserimento, apprendistato, part time, ecc.; collocamento, mobilità, attività interinali, legislazione sociale;
- opportunità occupazionali nel settore pubblico e privato;
- offerte di lavoro a tempo determinato.

Orientamento

Il servizio tende a sviluppare la capacità di orientarsi nella ricerca di una soluzione occupazionale in forma dipendente o autonoma. La consulenza orientativa avviene mediante colloqui individuali o di gruppo.

Accompagnamento

Percorsi guidati ed individualizzati di inserimento lavorativo aiutano le persone svantaggiate.

Una serie di incontri con gli operatori mira a sostenere la motivazione al lavoro e a definire gli obiettivi professionali secondo le attitudini personali e le richieste del mercato.

I cittadini disabili possono usufruire dell'inserimento mirato e mediato previsto dalla Legge 68/99.

Nelle fasi iniziali del lavoro in azienda, il candidato viene accompagnato da un operatore che lo sostiene nelle difficoltà logistiche e nelle nuove relazioni.

Queste particolari azioni sono parte del progetto globale sulla persona attuato dal Settore Servizi Sociali per Adulti.

Formazione

Il Centro progetta e realizza, in accordo con agenzie formative pubbliche e private, corsi e moduli di insegnamento che rispondono alle necessità del mondo del lavoro, offrendo così alle persone una chiave importante per trovare un'occupazione adeguata alle loro aspettative.

Servizi alle aziende

Il Centro di mediazione al Lavoro propone alle aziende:

- preselezione per la ricerca del personale;

- consulenza legislativa in materia di lavoro;
- incentivi mirati all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati;
- consulenza per le situazioni di disagio dei lavoratori già inseriti.

Collocamento obbligatorio Il Servizio offre supporto per l'inserimento dei disabili attraverso vari interventi: analisi dell'ambiente lavorativo, rilevazione di eventuali barriere architettoniche, individuazione delle mansioni disponibili più adatte al lavoratore, accompagnamento nel contesto professionale ecc.

Il Comune può costituirsi partner nella convenzione per le assunzioni obbligatorie che l'Azienda stipula con l'Ufficio Provinciale del Lavoro (art. 11 e 12 della Legge 68/99).



Per un miglior **incontro** tra **imprese** e **persone**

via San Tomaso, 3
20121 Milano

Tel. 02 88468147 Fax 02 88445913

www.comune.milano.it

Sportello informativo per i cittadini e le imprese:
dal lunedì al venerdì - dalle ore 9.00 alle 16.30

Promuovere l'occupazione significa contribuire al miglioramento della situazione sociale, favorendo l'incontro fra chi cerca e chi offre lavoro.

Ogni individuo ha esperienze, ambizioni, storie differenti; le imprese, da parte loro, rappresentano ciascuna un'idea, un progetto, un'opportunità.

E' quindi evidente che per porre le basi di una relazione costruttiva e destinata a durare nel tempo tra azienda e lavoratore è necessario conoscere e considerare le caratteristiche di entrambi.

Lavorare: una possibilità per tutti.

Il Centro di Mediazione al Lavoro è un servizio innovativo istituito dal *Comune di Milano* per facilitare l'inserimento professionale dei disoccupati.

Un'adeguata attività lavorativa è il presupposto irrinunciabile per una buona qualità della vita e per l'integrazione sociale. Eppure non è facile trovare una giusta collocazione, soprattutto per chi non sia più giovane, viva in condizioni svantaggiate o presenti qualche forma di handicap.

In questi casi il rischio di emarginazione è molto elevato. Poter disporre di strutture che favoriscano la ricerca di un'occupazione è dunque di fondamentale importanza.

Il mondo del lavoro attraversa, infatti, un periodo di profonde trasformazioni. La crescente richiesta di flessibilità e specializzazione, i mutati profili professionali, il diffuso ricorso alle attività interinali, le nuove regole del mercato sono motivi di frequente disorientamento. Coloro che cercano lavoro per la prima volta o quanti aspirino a rientrare nel sistema produttivo dopo esserne usciti hanno quindi necessità di consulenze orientative, di formazione e di sostegno.

Un'esperienza ventennale

Il *Comune di Milano* si è sempre dimostrato sensibile a queste esigenze. Nel 1980, il *Settore Servizi Socio-Sanitari* aveva già costituito l' *Ufficio Formazione Lavoro area H* al fine di aiutare i cittadini con disabilità a trovare un'occupazione adatta.

Successivamente, è stato istituito l' *Ufficio Formazione Lavoro Giovani Adulti*, rivolto a persone in situazioni di svantaggio sociale: tossicodipendenti, detenuti ed ex detenuti, pazienti di centri per malattie mentali, alcolisti, minori interessati da procedimenti penali o in precarie condizioni familiari, immigrati, individui seguiti per diversi motivi dai *Servizi Sociali*.

Dal 1997 al 2000, il *progetto CELAV*, finanziato dall' *Unione Europea* e dal *Ministero del Lavoro*, ha consentito di ampliare e diversificare l'offerta di servizi attraverso un'accurata fase di ricerca e di sperimentazione sul territorio.

I due *Uffici* sono stati riuniti in un'unica struttura più funzionale e nel gennaio del 2001 è nato così il **Centro di Mediazione al Lavoro**, che ora ha sede in via San Tomaso, 3.

Il *Servizio* è aperto a tutti i cittadini, ma dedica particolare attenzione alle cosiddette fasce deboli, operando con criteri moderni, estranei a politiche puramente assistenziali ormai

inadeguate a risolvere i problemi posti dall'odierna realtà lavorativa.

Un ponte tra persone e imprese

Il *Centro* intende stabilire un collegamento tra persone e aziende. Promuovere l'incontro fra queste due parti è difatti essenziale. Naturalmente, le imprese perseguono l'obiettivo della produttività, mentre l'Ente pubblico mira all'inserimento professionale dell'individuo in una prospettiva di solidarietà sociale.

Ma le due visuali possono convergere, apportando un reale contributo al miglioramento della situazione occupazionale.

Obiettivi

In sintesi, le attività del **Centro di Mediazione al Lavoro** sono finalizzate a:

- favorire l'inserimento professionale delle persone, soprattutto di quelle che hanno maggiore necessità di supporto;
- facilitare l'incontro fra domanda e offerta di lavoro;
- realizzare corsi formativi per gli utenti e stabilire collegamenti con analoghe iniziative attuate dagli altri Enti pubblici e privati;
- attivare percorsi propedeutici alle attività lavorative, come stage e tirocini, in modo che vi possa essere continuità tra formazione e inserimento professionale;
- ideare e attuare progetti per l'integrazione di particolari categorie di persone: stranieri, carcerati, adolescenti, sieropositivi ecc.

Per raggiungere questi scopi, il *Servizio* si avvale di personale specializzato con una lunga esperienza nel settore.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il *Centro* comprende vari gruppi operativi che si integrano opportunamente per predisporre e attuare gli interventi idonei alle necessità individuali degli utenti.

Sportello informativo

Il pubblico vi può accedere liberamente (dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 16.30) per informazioni generali e per un primo orientamento sui temi del lavoro.

In particolare, è possibile ricevere indicazioni circa le attività del *Centro*, i corsi di formazione, la normativa del lavoro, le

tecniche per cercare un'occupazione.

Gli operatori possono segnalare le varie opportunità professionali provenienti da aziende o da agenzie di lavoro interinale collegate al *Servizio* e guidare nella consultazione di offerte lavorative tratte da riviste specializzate e da Internet.

Il colloquio allo *Sportello* consente quindi un prima valutazione delle richieste di ogni persona e serve anche per cogliere eventuali condizioni di svantaggio sociale non rilevate in precedenza da altre strutture pubbliche.

Se l'incontro iniziale non appare sufficiente a risolvere i problemi posti, viene prospettata alla persona la possibilità di usufruire degli altri servizi del *Centro*, facendosi assistere direttamente dagli operatori nella ricerca di un'occupazione.

Accoglienza

Al nucleo dell'*Accoglienza* è affidato il compito di ricevere le richieste di intervento provenienti dai *Servizi Sociali* o dallo *Sportello* e di ipotizzare quindi i percorsi di inserimento lavorativo da proporre alle persone segnalate.

Gli operatori svolgono i primi colloqui per chiarire i problemi, la situazione sociale, il profilo professionale dell'utente.

Per i disabili sono previsti ulteriori approfondimenti (test diagnostici) volti all'accertamento ottimale delle loro risorse e delle loro residue capacità lavorative.

A conclusione della fase di accoglienza, viene impostato un progetto personale di avvio o di riavvicinamento al lavoro, secondo le attitudini e le potenzialità emerse durante gli incontri.

Orientamento

A chi possieda sufficienti risorse per iniziare in autonomia la ricerca del lavoro, ma abbia bisogno di fare chiarezza sulle proprie competenze e aspettative, viene proposta una consulenza orientativa articolata in una serie di incontri individuali o di gruppo.

I primi prevedono colloqui con operatori che aiutano le persone a scoprire e a valorizzare le proprie abilità, individuando di conseguenza le più congeniali possibilità di lavoro.

L'orientamento di gruppo consente di riattivare le proprie risorse mediante il dialogo, il confronto e la condivisione di esperienze

con gli altri partecipanti al corso.

In entrambi i casi, i percorsi seguiti permettono:

- un bilancio delle proprie competenze;
- la definizione degli obiettivi professionali da raggiungere;
- l'acquisizione di un metodo per l'autopromozione;
- la conoscenza del mercato del lavoro;
- l'apprendimento di tecniche efficaci per la ricerca dell'occupazione (stesura del curriculum, risposta alle inserzioni, preparazione al colloquio di selezione ecc.).

Accompagnamento al lavoro

Le persone, disabili o no, che a causa delle loro particolari condizioni non riuscirebbero a inserirsi autonomamente nel mondo del lavoro vengono sostenute da operatori che attraverso interventi opportuni cercano di favorirne l'ingresso e l'integrazione nell'ambiente professionale.

In particolare, il compito dell'operatore consiste nell'aiutare il lavoratore a superare eventuali difficoltà di inserimento nell'azienda, a stabilire buone relazioni con i colleghi, a comprendere l'organizzazione del lavoro e a rispettare le regole che vigono nell'impresa.

Tutte queste azioni, svolte in accordo con i tutor aziendali, consentono alla persona di acquisire la professionalità richiesta e di adeguarsi alle mansioni ricevute.

STRUMENTI DI MEDIAZIONE

L'esperienza consolidata in tanti anni di attività dei *Servizi di Formazione Lavoro* ha permesso di definire percorsi di inserimento professionale diversificati e graduati, secondo gli obiettivi e le risorse dei singoli. Il personale del *Centro* ha perciò a disposizione validi strumenti da utilizzare in modo mirato.

- **Lo stage osservativo** è un periodo iniziale di conoscenza del mondo del lavoro utilizzato soprattutto per i giovani, che vengono introdotti in imprese disponibili a ospitarli per le loro prime esperienze lavorative. Il *Comune* offre la copertura assicurativa.

- **Il tirocinio** è finalizzato alla formazione professionale. La persona viene inserita in un'azienda o in una cooperativa sociale convenzionata col *Centro*, in modo da poter valutare e sviluppare le sue capacità di ambientamento e di apprendimento lavorativo. Durante tutto il periodo, infatti, le abilità acquisite

dal lavoratore vengono progressivamente verificate. Per il tirocinante, oltre all'assicurazione, è previsto un compenso giornaliero.

- **La borsa lavoro** è un periodo di tirocinio teso a favorire la conoscenza tra lavoratore e datore di lavoro con la prospettiva di giungere a uno stabile rapporto professionale.

L'azienda mette a disposizione una determinata posizione e accetta di sperimentare le capacità e il rendimento della persona proposta dal *Centro*.

Il lavoratore viene assicurato e retribuito dal *Comune di Milano*. All'impresa viene dato un contributo per l'impegno formativo o per altri oneri sostenuti.

Gli operatori del *Servizio* realizzano l'abbinamento tra lavoratore e impresa, assicurando supporto in ogni fase dell'esperienza.

- **L'integrazione salariale** è una somma assegnata dall'*Amministrazione Comunale* all'azienda che assume una persona svantaggiata a tempo indeterminato. Può essere erogata per periodi più o meno lunghi, secondo i casi.

- **L'adeguamento del posto di lavoro per disabile** consiste in un contributo che l'impresa riceve dal *Comune* per adeguare la postazione lavorativa, in modo da rendere possibile alla persona con invalidità lo svolgimento dell'attività professionale.

Formazione professionale: una chiave per trovare lavoro

È ormai ampiamente riconosciuta l'importanza determinante degli interventi formativi per la qualificazione professionale, un fattore che può agevolare moltissimo l'ingresso nel mondo del lavoro. Pertanto, il *Centro* dà particolare impulso alle proprie iniziative in questo ambito.

È stato definito un protocollo d'intesa col *Settore Servizi Formativi, Ufficio Orientamento e Diritto allo Studio*, per il passaggio dei soggetti dalla fase di formazione a quella di tirocinio nelle aziende e sono stati sottoscritti accordi con Enti di formazione per i disabili.

Il *Centro*, inoltre, raccoglie e diffonde continuamente informazioni aggiornate sulle opportunità orientative e formative presenti nel territorio milanese.

Gruppo Aziende

All'interno dell'*Ufficio* opera il *Gruppo Aziende*, che si occupa delle relazioni con gli imprenditori, proponendo a cooperative e aziende i servizi del *Centro*. Ciò consente di avviare tirocini e borse lavoro, agevolando l'incontro fra persone e imprese.

La gamma delle possibilità occupazionali destinate agli utenti viene inoltre incrementata mediante contatti diretti con agenzie di lavoro convenzionate, che segnalano periodicamente al *Servizio* le proprie richieste di lavoratori.

Modalità operative

Le cooperative disposte ad accogliere tirocinanti stipulano convenzioni con l'Amministrazione Comunale, concordando di mettere a disposizione del *Centro*, per determinati periodi, un numero prefissato di postazioni lavorative.

Le aziende che accettano invece di collaborare per borse lavoro, come si è già detto, segnalano di volta in volta le specifiche posizioni in cui è possibile inserire le persone disabili o quelle che comunque si trovino in condizioni di svantaggio sociale.

Considerate le mansioni che dovranno essere svolte, il *Servizio* presenta i candidati ritenuti più idonei.

I lavoratori vengono poi seguiti adeguatamente. Gli operatori agiscono d'intesa con le persone e con i datori di lavoro per favorire il buon esito degli inserimenti e trovare una tempestiva soluzione ai problemi che dovessero insorgere durante le esperienze professionali, allo scopo di facilitare le assunzioni.

Le aziende possono ottenere la collaborazione del *Centro* in qualsiasi momento per risolvere possibili situazioni critiche relative anche a persone già assunte.

Il lavoro per i disabili: collocamento "mirato e mediato"

La legge 68/99 ha rinnovato profondamente l'ambito dell'integrazione lavorativa dei disabili. Elemento fondamentale della nuova disciplina, che annulla il sistema burocratico tipico della precedente normativa, è il concetto di collocamento "mirato e mediato".

Il portatore di handicap ha il diritto di essere inserito nel posto adatto alle proprie capacità lavorative, attraverso appositi strumenti tecnici di valutazione e di supporto.

A questo fine, i datori di lavoro possono stipulare con gli Uffici

competenti dell'Amministrazione Provinciale convenzioni che permettano di distribuire in più anni, secondo programmi concordati, l'obbligo di assumere gli appartenenti alle categorie protette.

Le convenzioni

Il *Centro* dispone di un'unità operativa specializzata che si dedica esclusivamente alle persone con invalidità. Ha perciò i requisiti e le competenze per costituirsi partner dei datori di lavoro nelle convenzioni, collaborando alla realizzazione dei programmi per quanto riguarda le seguenti attività:

- analisi dell'ambiente lavorativo ai fini dell'inserimento del disabile;
- rilevazione di eventuali barriere architettoniche e di impedimenti di varia natura;
- individuazione delle mansioni disponibili più adatte al lavoratore;
- presentazione dei candidati idonei alle posizioni richieste;
- accompagnamento del lavoratore nel contesto professionale;
- sostegno psicologico ai lavoratori e alle loro famiglie nelle prime fasi dell'inserimento e nel corso di eventuali, successive situazioni di crisi ;
- supporto alle imprese nella gestione di problemi relativi agli inserimenti effettuati.


I programmi descritti nelle convenzioni vengono attuati utilizzando periodi di tirocinio (anche in **borsa lavoro**) che, se completati in modo positivo, consentono l'assunzione nominativa delle persone disabili.

Corsi per le aziende

Periodicamente, il *Centro* organizza per le imprese corsi di formazione in cui si chiarisce come accogliere e seguire sul lavoro le persone disabili o svantaggiate. Questi corsi hanno suscitato finora l'interesse di numerosi responsabili aziendali, che hanno avuto l'occasione di approfondire con esperti la conoscenza dei metodi migliori per affrontare adeguatamente circostanze problematiche e delicate che potrebbero verificarsi nell'azienda, in seguito all'assunzione di personale appartenente a categorie particolari.

PROSPETTIVE DI SVILUPPO

Le persone che si rivolgono al *Centro* , spontaneamente o per segnalazione dei *Servizi Sociali*, sono in progressivo aumento e



confermano la sentita necessità di efficienti strutture di mediazione professionale.

Lo *Sportello informativo*, ad esempio, registra il crescente afflusso di un pubblico eterogeneo, che spazia da giovani interessati alla formazione, o a una prima collocazione, a lavoratori di ogni età e livello che dopo aver perso il lavoro faticano a reinserirsi.

Anche le aziende chiedono frequentemente supporto per ottemperare alle disposizioni del collocamento obbligatorio e, in generale, per reperire personale adatto alle proprie esigenze.

Tutto ciò lascia prevedere che il **Centro di Mediazione al Lavoro** avrà un ruolo sociale sempre più rilevante, essendo già un punto di riferimento per cittadini e imprenditori dell'area milanese. Continuerà quindi a seguire con impegno e attenzione l'evolversi della situazione occupazionale, al fine di garantire costantemente risposte soddisfacenti alle richieste di chi offra o cerchi lavoro.