

Lavoro & Società

COSP Verona - Comitato Provinciale per l'Orientamento Scolastico e Professionale

MAG Servizi Società Cooperativa

Verona Innovazione Azienda Speciale C.C.I.A.A. VR

Il lavoro a Verona in tempo di crisi

Il punto di vista dei giovani,
degli imprenditori e degli operatori

Lavoro & Società S.c.a.r.l. - Agenzia Sociale
Via A. Berardi 9/b - 37139 Verona
Tel. 045/563081 - 045/8101177
Fax 0458199705
info@lavoroesocieta.com

COSP Verona - Comitato Provinciale per l'Orientamento Scolastico e Professionale
Vicolo Vetri, 15 - 37129 Verona
Tel. 045/597108 - Fax 045/8020320
cosp@cosp.verona.it

MAG Servizi Società Cooperativa
Via Cristofoli 31/A - 37138 Verona
Tel. 045-8100279 (MAG Mutua), 045-573011 (MAG Servizi)
Fax 045-575213
info@magverona.it

Verona Innovazione Azienda Speciale C.C.I.A.A. VR
Corso Porta Nuova, 96 - 37122 Verona
Tel. 045/8085805 - Fax 045/8085841
veronainnovazione@vr.camcom.it

Introduzione

Verona Innovazione, Azienda Speciale della Camera di Commercio nasce nel 2001 per promuovere servizi di qualità a sostegno dell'avvio d'impresa e del capitale umano delle aziende, come risposta al dettato normativo che riconosce in modo esplicito al Sistema Camerale un ruolo di collante tra formazione, lavoro e mondo produttivo.

E proprio in quest'ottica sviluppa progetti e promuove opportunità per implementare know how, professionalità e competenze di chi cerca un lavoro e di chi è già occupato, sia si tratti di lavoro dipendente sia autonomo a beneficio delle nostre imprese e dei loro collaboratori.

Il "fare rete" (*networking*) diventa quindi centrale nella crescita del capitale umano delle nostre imprese.

Le collaborazioni che hanno portato alla realizzazione del presente volume dimostrano come la rete informale per il lavoro, costituita con L&S, COSP Verona e MAG Verona, rappresenti un valore ed uno strumento strategico per il territorio veronese.

Verona Innovazione proseguirà anche in futuro in queste progettualità congiunte e sinergiche.

Maurizio Danese
Presidente di Verona Innovazione

Eredito con orgoglio il presente lavoro di confronto tra realtà che professionalmente collaborano per cercare di offrire interventi di orientamento, accompagnamento al lavoro e avvio di attività imprenditoriali e si rivolge ad un target come quello giovanile, ma non solo, che oggi rappresenta un nodo critico. Per questo motivo la possibilità di presidiare ed erogare, con metodo e qualità, servizi in un'ottica di rete e cooperazione è oggi un obiettivo che dovrebbe permettere di condividere pratiche per salvaguardare il valore dell'esperienza e creare economie di scala, nel rispetto delle proprie finalità. Ciò è quanto in questi vent'anni e oltre ha caratterizzato la storia del COSP impegnato soprattutto nello stimolare il dialogo tra i suoi associati, gli Enti Locali e altre agenzie territoriali per perseguire la realizzazione di un sistema di orientamento continuativo. Ciò è stato possibile proponendo nuovi interventi a fronte di continui cambiamenti e favorendo la formazione permanente e l'aggiornamento delle professionalità esperte delle varie attività di orientamento. Ci si augura che le riflessioni emerse, in particolare dal confronto con i protagonisti del sistema lavoro e con gli stessi cittadini beneficiari, possano essere di supporto per allargare la rete degli attori che a vario titolo progettano e realizzano interventi a favore dei giovani.

Sara Mozzo
Presidente COSP Verona

MAG Servizi è una realtà mutualistica di Orientamento ed Accompagnamento al Lavoro Autogestito e Cooperativo. È presente da oltre 30 anni nel territorio locale e regionale con un appropriato Centro Servizi a supporto delle forme innovative di Economia Sociale e di Finanza Etica.

Negli ultimi 5 anni MAG Servizi ha intrecciato relazioni con enti ed organizzazioni quali: Lavoro e Società, COSP, Verona Innovazione ed altri che hanno a cuore i problemi del lavoro anche tradizionale che viene meno e/o che si trasforma radicalmente. Tutto ciò in un contesto economico finanziario che perde elementi di materialità e di governabilità con effetti che anche nel nostro territorio producono povertà, smarrimento e lacerazioni. Come Rete Locale - approfittando della crisi - puntiamo ad aprire spiragli, a costruire "ponti" e a lavorare per "indizi" concreti del "Buon Vivere" per tutti e tutte.

Maria Teresa Giacomazzi
Presidente MAG Servizi Società Cooperativa

Una prima lezione importante che si può trarre dall'esperienza che ha portato alla pubblicazione di questo volume, riguarda le concrete modalità strategiche e operative da adottare per favorire il superamento della crisi occupazionale in atto, attraverso riposte adeguate alla soluzione dei problemi. Tali iniziative, sono evidentemente collegate ad un forte processo di integrazione tra politiche di sviluppo locale, politiche del lavoro, politiche sociali. In questa prospettiva, di fronte ad una crisi economica così lunga che ha colpito soprattutto le parti più fragili del mercato del lavoro, servono scelte politiche e istituzionali nette per promuovere l'occupazione. Una seconda indicazione è riferita all'evidenza che, per essere efficaci, tali scelte devono essere costruite in un clima di condivisione di obiettivi, coesione sociale e cooperazione tra tutti i soggetti istituzionali ed economici coinvolti.

Rilanciare l'occupazione, da quella giovanile, significa innanzitutto rimettere in moto l'economia e sostenere la ripresa attraverso misure di stimolo alla crescita, alla produttività, agli investimenti, italiani e stranieri, alla creazione di nuove imprese, alla riconversione industriale. Un terzo punto di attenzione è rappresentato dalle scelte prioritarie da adottare per il territorio veronese in termini di concrete azioni di politica del lavoro,

Lavoro e Società, Verona Innovazione, COSP e MAG, oggi come nel passato, anche grazie allo stimolo fornito da operatori, imprenditori e giovani che hanno contribuito a questa pubblicazione, sono pronte a garantire il loro impegno per il bene comune e una migliore qualità del lavoro nel territorio di Verona.

Orazio Zenorini
Presidente Lavoro & Società

Premessa

La crisi economica, le difficoltà nel mercato del lavoro, l'aumento di persone in condizione di disagio sono alcune delle ragioni che hanno motivato Lavoro & Società, insieme ai partner COSP, MAG Servizi Società Cooperativa e Verona Innovazione – che da anni sono impegnati nei Servizi per il Lavoro - a sviluppare una serie di azioni per meglio conoscere le dinamiche del mondo del lavoro al fine di delineare una serie di riflessioni e, di conseguenza, di attività operative e di servizio.

Il punto di partenza di questo lavoro sono stati la programmazione e lo svolgimento di alcuni incontri con i protagonisti che si sono resi disponibili per una interlocuzione in presenza.

Operatori, operatrici, formatori, utenti soprattutto giovani e imprenditori di aziende, sono le persone incontrate in tre distinti focus group al fine di formulare riflessioni e proposte da presentare successivamente agli interlocutori istituzionali del territorio veronese.

I focus group hanno seguito un medesimo schema: introdotti da un moderatore, i partecipanti hanno esposto i loro pensieri e impressioni in risposta a una serie di domande poste ai diversi gruppi.

Quanto emerso dagli incontri e le riflessioni dei partecipanti sono state riassunte in questo volume che tenta, a distanza di un anno, di rivedere i focus alla luce della perdurante crisi del mercato del lavoro e delle iniziative assunte nel frattempo in provincia di Verona a sostegno dell'occupazione.

Obiettivo degli incontri è stato quello di discutere, ogni gruppo relativamente al proprio ambito, problematiche e condividere opinioni, esperienze e proposte riguardo alla situazione attuale sulle politiche attive del lavoro e su quanto si potrebbe fare per migliorarne l'efficacia.

In un momento di crisi come quello attuale, con scarsi investimenti da parte del decisore pubblico, con una normativa contraddittoria e in continua evoluzione e ridotte potenzialità progettuali da parte delle strutture che erogano servizi di formazione e per il lavoro, è importante capire gli scenari in cui è destinata ad operare la rete territoriale dei servizi a sostegno dell'occupazione di cui l'Agenzia sociale per il Lavoro (Lavoro & Società) e i suoi partner rappresentano un punto cardine.

Ciò nella prospettiva di condividere principi, orientamenti, strategie e progetti in grado di rilanciare con forza incisive politiche del lavoro nel territorio veronese.

Quaranta gli operatori dei servizi di orientamento e per il lavoro che hanno partecipato all'incontro loro dedicato; venti le persone, per lo più giovani, che hanno partecipato al secondo appuntamento e quindici gli imprenditori che hanno aderito all'invito di partecipare ai lavori del terzo gruppo.

La testimonianza personale di un protagonista per ciascun gruppo riportata nel resoconto dei focus group ha lo scopo di rendere "vivi", concreti e immediatamente percepibili i concetti e le idee emerse dagli incontri.

Focus Group

Il focus group è una tecnica di rilevazione per il marketing e per la ricerca sociale basata sulla discussione tra un gruppo di persone. Il focus group è di per sé una discussione centrata su un tema.

La finalità principale del focus group è quella di studiare un fenomeno o indagare uno specifico argomento in profondità, utilizzando come base per la rilevazione l'interazione che si realizza tra i componenti del gruppo.

A differenza di altre tecniche basate sul gruppo, nelle quali l'interazione tra i partecipanti è ridotta al minimo o addirittura evitata, nel focus group essa viene il più possibile sollecitata: domande reciproche, richieste di chiarimento, messa in evidenza di punti deboli, dichiarazione del proprio disaccordo (pur senza esprimere giudizi negativi), sono considerate importanti modalità per mettere in discussione la propria opinione iniziale e per far emergere altre posizioni e idee.

Focus Group per operatori

Si è svolto nella sede di Lavoro & Società il 14 ottobre 2011 il focus group realizzato con gli operatori dei servizi per il lavoro, gruppo di testimoni privilegiati e a stretto contatto con gli utenti, le imprese e le istituzioni, per realizzare un confronto approfondito sulle politiche attive per il lavoro, sulla crisi in atto, lo stato dell'arte della rete, e sul ruolo degli operatori e il loro 'peso' nell'ambito in cui operano.

La cornice di riferimento che induce alle riflessioni su tali temi è rappresentata dalla situazione di crisi e dalla constatazione di elementi di criticità quali la situazione incerta in cui versa il sistema complessivo dei servizi di orientamento, di formazione e per il lavoro che non può contare su risorse finanziarie certe e continue.

Ognuno dei circa quaranta operatori presenti, dopo l'introduzione del moderatore, ha espresso una propria opinione e riflessione, che è stata riportata in sintesi nelle pagine successive.

Moderatore del Focus Group: Giancarlo Modanesi – Esperto di politiche e servizi per il lavoro

I messaggi di partenza proposti dal moderatore in sintesi hanno riguardato:

- *gli attori della rete.* Essi possono rappresentare un interlocutore forte, un gruppo di pressione significativo, insomma una entità che se impara a muoversi in modo coordinato, mirato e propositivo ha buone speranze di modificare le regole del gioco e di accrescere il proprio riconoscimento sociale, il riconoscimento che spetta a chi quotidianamente interviene in prima linea a sostegno dei disoccupati, dei giovani in cerca di occupazione;
- *cambiare atteggiamento.* Per affrontare questa sfida gli operatori e la rete stessa devono probabilmente imparare a essere più creativi, più incisivi e a comunicare in modo efficace. È importante lavorare seriamente e con grande professionalità, ma altrettanto importante è saper comunicare i risultati del proprio lavoro, convincere, coinvolgere, creare apprezzamento e consenso tra i cittadini e le imprese che non conoscono l'importanza e il ruolo di chi quotidianamente lavora per promuovere l'occupazione nel territorio;
- *migliorare la comunicazione.* È necessario imparare a comunicare in modo più efficace, rompendo i confini dell'autoreferenzialità che a volte ci imprigiona nei nostri 'modelli' e 'metodologie', con un linguaggio tecnico, che i cittadini, i giovani e le imprese non comprendono.

Principali Elementi Emersi nel Focus Group

Rete

- Si avverte l'assenza di un coordinamento sistematico della rete sia a livello istituzionale che organizzativo.
La rete deve operare a due livelli: uno sociale (c'è chi non ha i soldi nemmeno per fare la spesa) e uno più alto che implica la cura dello sviluppo della persona, tempo, attenzione.
- La rete va allargata. Tutti i soggetti del territorio dovrebbero fare la loro parte senza esclusioni. Questa prospettiva implica ovviamente una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità che spesso invece si intrecciano e si sovrappongono.
- La rete ha bisogno di manutenzione, di riconoscibilità dal punto di vista istituzionale, di una più razionale allocazione delle risorse e di una più chiara definizione delle funzioni assegnate a ciascun soggetto.
- Nella rete c'è un problema di natura linguistica. È necessario mediare tra linguaggi diversi (economico, sociale, ecc.). Le parole chiave su cui lavorare sono occupabilità / occupazione. La ricerca attiva del lavoro è un percorso complesso. L'operatore non deve sentire il dovere morale di trovare lavoro alle persone (non è necessariamente questo il suo compito).
- È necessario lavorare sulla coesione della comunità professionale: meno enti e più comunità.

Figura e ruolo dell'operatore

- L'esperienza e la professionalità dell'orientatore non è riconosciuta. Non è ben definita e non è facile comunicare le specificità del suo ruolo/professionalità.
- La figure professionali dei servizi di orientamento e per il lavoro non sono conosciute. Spesso è difficile spiegare di che tipo di lavoro si tratta. C'è un problema di visibilità. Dobbiamo imparare a comunicare il nostro ruolo.
- È importante dare voce e visibilità agli operatori dei servizi creando momenti di confronto, comunità professionali, occasioni di scambio di buone pratiche.
- La figura del tutor unico è fondamentale, ma nella rete non c'è vera integrazione nell'interesse dell'utenza, i rinvii sono spesso di comodo. Ci si deve chiedere se gli enti della rete sono veramente disponibili a farsi coordinare.
- L'operatore deve fare numeri, l'aspetto della occupabilità non è compreso, non c'è riconoscimento del lavoro del tutor che lavora in prima linea con il disagio sociale.
- Va considerata la solitudine dell'operatore: viene lasciato solo in prima linea ad affrontare la crisi, dagli assessorati dei comuni, e dagli stessi operatori pubblici è considerato come "parafulmine" professionale.

- Il tirocinio è uno strumento fondamentale di orientamento professionale. Per l'organizzazione dei tirocini è essenziale la presenza di figure di mediazione perché gli interessi delle persone, spesso, sono molto diversi da quelli delle imprese.
- Dai servizi per il lavoro molti utenti vengono indirizzati ai servizi sociali che però non riescono a dare risposte sul piano occupazionale. Questo crea un senso di frustrazione e di impotenza tra gli operatori.

Utenti

- C'è dispersione di risorse finanziarie. Le risorse devono essere mirate alla soluzione dei casi più difficili. Dove finiscono gli incollocabili? Ci vuole più 'pubblico'. Bisogna trovare un sistema di protezione sociale più efficace.
- Le persone in cerca di lavoro devono essere aiutate attraverso un progetto. Internet e le banche dati non sono sufficienti. I percorsi per la ricerca del lavoro devono essere semplificati e standardizzati pur tenendo conto delle diverse situazioni personali.

Sinergie: le aziende

- Non è facile ottenere risultati apprezzabili per gli utenti dal punto di vista occupazionale se non si lavora contestualmente sulle imprese (incentivi fiscali, incentivi alle assunzioni, ecc.). Per sensibilizzare le imprese occorre però imparare a parlare il loro linguaggio, indossando i loro "occhiali".
- Ma, lavorare con le aziende non è semplice, ci si confronta con un linguaggio troppo diverso e con un atteggiamento di eccessivo pragmatismo che tende a semplificare tutto nell'interesse dell'impresa. D'altro canto se si vuole avere maggiore probabilità di performance di successo, occorre partire dal "fondo" nella progettazione, coinvolgendo direttamente o indirettamente le aziende che sono poi quelle che possono assumere i nostri utenti.

Più informazione

- È fondamentale comunicare l'utilità dei servizi per il lavoro nella prospettiva della occupabilità. I soggetti istituzionali che finanziano, tendono a riconoscere i risultati solo in presenza di riscontri occupazionali. È necessario modificare questo approccio comunicando più efficacemente il senso del lavoro dell'orientatore e il concetto di occupabilità.

Testimonianza di Daria Caminoli, operatrice

“Ho partecipato al focus group per operatori insieme ad altri colleghi. Il mio lavoro consiste nel contattare le aziende e trovare sbocchi professionali per gli utenti dei progetti, in parte per attivare tirocini e in parte per dare opportunità concrete di lavoro.

L’esperienza del focus group è stata positiva e interessante poiché mi ha dato l’opportunità di scambiare opinioni e pensieri sulla situazione attuale ma anche di individuare idee e scenari futuri. La crisi ha portato un aspetto positivo, e cioè una maggiore condivisione con gli altri operatori del settore sulle problematiche comuni per fare squadra e trovare soluzioni possibili.

La parte più delicata del mio lavoro è trovare un punto d’incontro tra domanda e offerta. Ci sono più aspetti da individuare: da una parte è necessario analizzare le risorse degli utenti e dall’altra comprendere i bisogni delle aziende.

Gli utenti tipo di Lavoro & Società, presso cui opero da diversi anni, appartengono per lo più a fasce svantaggiate, secondo la normativa europea che le definisce. Infatti, a differenza di altre organizzazioni che si occupano delle persone collocabili, noi non diciamo di no a nessuno. Gli utenti da sostenere maggiormente sono uomini, italiani e stranieri, che hanno un’età oltre i 50 anni, che hanno perso il lavoro e hanno difficoltà a ricollocarsi; oppure donne che sono state a casa dal lavoro per 10-15 anni e devono aggiornarsi per rientrare nel mondo del lavoro. In genere, le persone che si rivolgono a Lavoro & Società hanno una scolarizzazione media-bassa, diploma terza media o al massimo un diploma di scuola superiore, e non hanno una specializzazione lavorativa. A queste persone si fanno seguire percorsi di formazione per fornire loro conoscenze ‘spendibili’. In genere chi segue percorsi attinenti al settore del turismo e della ristorazione ha maggiori possibilità di collocamento.

È chiaro che per poter lavorare con persone appartenenti a fasce svantaggiate è fondamentale avere incentivi economici che invece oggi scarseggiano. Noi siamo il ‘braccio operativo’ dei centri per l’impiego ma per operare sul territorio abbiamo bisogno di maggiori risorse, altrimenti è difficile collocare queste risorse più deboli, che a volte hanno anche altri tipi di problemi oltre al lavoro, ad esempio la necessità dell’abitazione o questioni di salute. In questi casi, attiviamo i servizi sociali o altre reti di solidarietà.

Il lavoro dell’operatore è importante e allo stesso tempo delicato. Di fatto è una professione nuova che deve confrontarsi con gli utenti e con le imprese. Riceviamo molti ‘no’ dalle aziende ma riusciamo a collocare circa un 40% delle persone che si rivolgono a Lavoro & Società e questo è comunque un buon risultato, specie di questi tempi”.

Focus Group per utenti

Si è svolto nella sede di Lavoro & Società il 4 novembre 2011 il focus group realizzato con gli utenti dei servizi per il lavoro. Coinvolte circa una ventina di persone, principalmente giovani.

Alla base delle riflessioni dei partecipanti al focus group c'è la situazione di crisi e di conseguenza la difficoltà nel trovare lavoro sia per i giovani che per gli adulti, e per questi ultimi il ricollocamento.

L'incontro ha avuto l'obiettivo di far parlare i diretti interessati e di porre gli 'altri' in una fase di ascolto per capire meglio la condizione che stanno vivendo i giovani alla ricerca di un'occupazione, il modo in cui valutano l'utilità dei servizi per il lavoro di cui hanno fruito o che stanno utilizzando.

Moderatore del Focus Group: Giancarlo Modanesi – Esperto di politiche e servizi per il lavoro

I messaggi di partenza proposti dal moderatore, in sintesi hanno riguardato:

- la fase di transizione scuola – lavoro che i giovani stanno vivendo, inevitabilmente collegata ad aspetti psicologici, emotivi, affettivi, economici, ai bisogni di riconoscimento sociale, ma anche agli atteggiamenti e alle strategie che possono essere adottate per migliorare la propria condizione sociale (ad esempio atteggiamento rinunciatario, atteggiamento conflittuale – rivendicativo, atteggiamento propositivo);
- la valutazione dei servizi di orientamento, di formazione, per il lavoro che molti giovani hanno sperimentato e che hanno lo scopo di accrescere il livello di occupabilità di una persona e che dovrebbero 'accompagnare' nei processi di transizione dalla scuola al lavoro, dalla disoccupazione alla occupazione (i partecipanti come giudicano le esperienze che hanno vissuto in termini di efficacia, effettiva utilità, pertinenza);
- i limiti del sistema di incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro:
 - c'è chi sostiene che nel nostro paese le banche dati sulla domanda/offerta di lavoro non sono efficienti come in altri Paesi;
 - molti osservatori rilevano che parte del fenomeno della disoccupazione sia dovuto ad una rappresentazione viziata e fuorviante delle professioni per cui alcuni tipi di lavoro ci sono, ma non ci sono persone disposte ad occuparli (non solo lavori usuranti);

- alcuni pensano che i giovani abbiano difficoltà ad accedere al lavoro perché la scuola, la formazione, l'università preparano ed orientano i giovani ad un lavoro che non c'è (vedi polemiche ricorrenti sulla Facoltà di Scienze della comunicazione, di Psicologia, di Scienza della formazione, considerate 'fabbriche di disoccupati').

Principali Elementi Emersi nel Focus Group

Innanzitutto è emersa la necessità da parte dei giovani di essere presi più in considerazione da parte delle Istituzioni e dei servizi per il lavoro. Di seguito le altre riflessioni.

Ricerca del lavoro

- La situazione dei giovani è molto difficile, un tempo si trovava lavoro più facilmente. Chi comanda ha delle responsabilità precise. I contratti attuali non tutelano i giovani. La scuola e l'Università non preparano al lavoro.
- Non c'è chiarezza sulle modalità e le tecniche di ricerca del lavoro. Un esempio tipico è il Cv in formato europeo che tutti consigliano, ma che invece non è gradito a chi seleziona il personale.
- Nei Centri per l'Impiego non si riceve una accoglienza dignitosa. Il personale è sbrigativo e poco attento alle persone.
- Se si assume un atteggiamento propositivo è più facile trovare lavoro.
- Le informazioni sul mercato del lavoro e sulle aziende che assumono sono importanti, ma dove si trovano?

Formazione

- La scuola deve essere più collegata al mondo del lavoro. L'impresa non è preparata ad accogliere il capitale umano.
- L'università non dà competenze spendibili.
- Le imprese non riconoscono le professionalità acquisite a scuola.

Esperienza lavorativa

- Il tirocinio viene utilizzato strumentalmente dalle imprese che sfruttano i giovani.
- Le competenze che un giovane acquisisce nel lavoro (anche se precario) o nel corso di un tirocinio dovrebbero essere certificate.
- Fare un'esperienza in impresa non è impossibile, ma non si riesce mai a stabilizzare il ruolo cui si aspira.

Testimonianza di Francesca Rossi, utente dei servizi al lavoro

Francesca è una ragazza di 27 anni, laureata in psicologia del lavoro. È stata invitata al focus group da Verona Innovazione, presso cui ha svolto uno stage.

“L’esperienza del focus group è stata interessante anche se a volte si è parlato più della situazione dell’Italia in generale, anziché di quella territoriale. Sono emerse, infatti, problematiche che i giovani non possono risolvere ma è stato interessante conoscere e condividere esperienze comuni. Ad esempio c’è chi ha avuto situazioni molto positive con lo stage, come nel mio caso, e chi ha avuto esperienze negative di stage. Sicuramente è molto importante ottenere il certificato di quello che si è fatto perché è un riconoscimento importante e spendibile per nuove opportunità di lavoro”.

Il confronto con gli altri porta inevitabilmente a fare delle riflessioni: *“C’è un divario tra il mondo scolastico e mondo del lavoro non solo da un punto di vista pratico ma anche teorico. C’è un vero scollegamento da ciò che si studia all’Università a ciò che si fa in azienda. Ho vissuto personalmente questa esperienza e mi sono accorta che un certo tipo di linguaggio usato all’università non era poi utilizzato nelle aziende”.*

Per quanto riguarda la situazione dei giovani oggi alle prese con la ricerca del lavoro, Francesca è, come molti coetanei, perplessa: *“La sensazione che abbiamo spesso noi giovani è di non essere all’altezza delle ricerche anche se in realtà spesso le aziende ricercano figure utopiche: giovani, bravi e con esperienza. Ma questa condizione è quasi impossibile da trovare”.*

I ragazzi alla ricerca di un’occupazione ‘navigano’ principalmente sui siti internet ma molti sono passati anche dai centri per l’impiego. Oggi, però, ci sono professioni nuove legate a indirizzi universitari non tradizionali: *“Quando sono andata a un centro per l’impiego, la persona addetta a ricevere la mia iscrizione non conosceva bene la mia laurea e specializzazione. L’idea che mi sono fatta è che il personale addetto non è aggiornato sulla nuove figure professionali; Internet resta il canale che utilizziamo maggiormente per cercare lavoro ma dovrebbe esserci qualcosa di dedicato a chi esce dalla scuola o dall’università ed è alle prime esperienze”.*

Per il futuro Francesca, come molti suoi coetanei, è proattiva: *“Per ora sto cercando lavoro in Italia. Ho appena superato l’esame di Stato in psicologia. Oltre ai progetti lavorativi ho anche dei progetti personali e quindi non contemplo al momento l’estero. Sono preparata all’idea che sarà difficile trovare un’occupazione vicino a casa”.*

Focus Group Imprenditori

Si è svolto nella sede di Verona Innovazione, Azienda Speciale della CCIAA di Verona il 16 dicembre 2011 il focus group realizzato con quindici imprenditori, rappresentanti di vari settori: aziende della grande, media e piccola impresa, appartenenti al mondo delle cooperative rappresentate da MAG Servizi Società Cooperativa, della consulenza del lavoro, dell'artigianato e del settore bancario. Il focus group si è articolato attorno al tema del mercato del lavoro, della difficoltà che incontrano i lavoratori nel trovare un'occupazione per le loro caratteristiche e allo stesso tempo delle imprese di assumere personale rispondente alle specifiche ricercate.

Spunti di confronto sono stati: recuperare il senso fortemente etico di responsabilità del fare impresa come creazione di valore, ridistribuito a chi intraprende, a chi lavora e alle famiglie del territorio; raccogliere racconti del disagio di chi fa impresa e individuare spiragli di rilancio: quali sono le difficoltà e le opportunità? Qual è il senso e il valore del recupero della nozione di capitale umano inteso come ricchezza dell'azienda. In periodo di difficoltà economica è opportuno investire sul lavoro, con remunerazioni adeguate e assicurando condizioni e opportunità di crescita professionale? Che ipotesi/aspettative hanno le aziende rispetto ai Servizi per il Lavoro?

Moderatore del Focus Group: Emanuele Tagetto – Esperto di orientamento e di formazione.

I messaggi di partenza proposti dal moderatore, in sintesi hanno riguardato:

- l'importanza del vissuto e delle opinioni degli imprenditori in merito alla situazione socio-economica (come hanno vissuto e affrontato la situazione di crisi);
- in particolare come hanno affrontato le problematiche relative all'accesso alle risorse finanziarie, al coinvolgimento e alla formazione delle risorse umane, alla riorganizzazione e alla qualità dei prodotti e dei processi, al controllo di gestione, al marketing e del rapporto con fornitori e clienti);
- il livello di conoscenza dei servizi per il lavoro pubblici e privati (di quali servizi hanno fruito gli imprenditori, chi sono i loro interlocutori per la ricerca e la formazione del personale).

Principali Elementi Emersi nel Focus Group

Situazione socio economica

- È difficile accedere ai finanziamenti per sostenere la propria impresa, le banche applicano interessi insostenibili.
- Sarebbe utile individuare e partecipare a bandi che possono assicurare investimenti alle imprese, ma intercettarli e partecipare non è facile.
- È necessario puntare sulle risorse umane aziendali attraverso una formazione attenta non solo alle competenze tecniche, ma anche alla mentalità e agli atteggiamenti.
- Le risorse umane dell'impresa vanno coinvolte attivamente per condividere problemi e individuare soluzioni e strategie innovative (le persone sono parte integrante dell'azienda).
- Va prestata la massima attenzione all'organizzazione aziendale in tutte le sue componenti. Se hai una buona strategia ma l'impresa non è attrezzata per seguirla, possono nascere grossi problemi.
- Gli imprenditori devono acquisire competenze forti nella pianificazione e nel controllo di gestione (questo dovrebbe essere un requisito di base in assenza del quale non si può fare impresa).
- Bisogna ragionare nella logica dei 'centri di costo', molti imprenditori ignorano questo concetto e quando si presentano problemi può essere ormai troppo tardi.
- Va valorizzato il marketing: bisogna saper vendere il 'modo in cui realizzi il prodotto', per i clienti è importante capire dove e come nasce il prodotto che viene offerto.
- Vanno ridefinite le modalità di contatto e le relazioni con i clienti e con i fornitori: lealtà, trasparenza, ecc.
- I clienti devono essere fidelizzati anche attraverso una informazione puntuale e precisa sui metodi di produzione.

Valorizzare il capitale umano

- Va prestata attenzione alla diversità di atteggiamento tra chi ha sostenuto fin dall'inizio un'idea imprenditoriale e chi è subentrato in seguito (esperienze della cooperazione).
- Le aziende devono avere come priorità quella di valorizzare il proprio capitale umano: è la condizione essenziale per generare benessere.
- Le risorse umane aziendali devono essere formate su contenuti / competenze appropriate.
- Bisogna pensare a forme contrattuali adeguate alle esigenze del personale in particolare per quanto riguarda la gestione del tempo di vita.

- È fondamentale trovare risorse giovani, disponibili a mettersi in gioco con forti motivazioni, voglia di crescere, capacità di problem solving, ottima conoscenza delle lingue.
- La scuola e la formazione devono saper fornire ai giovani competenze non solo tecniche, ma anche capacità di affrontare problemi, di adattarsi agli imprevisti, di inventare soluzioni.
- Bisogna puntare su forme innovative di matching ad esempio tra aziende e competenze (superare le forme tradizionali di incontro tra domanda e offerta di lavoro).
- Le persone adulte possono essere una risorsa per l'azienda se possiedono competenze non solo tecniche.
- Le persone adulte sono una risorsa a cui va garantita "sicurezza" se si vuole affrontare positivamente un processo di reinserimento lavorativo.
- Bisogna ricordare che in questa fase di crisi, le aziende hanno allontanato soprattutto le persone poco produttive che non avevano una mentalità propositiva.

Servizi per il lavoro

- I servizi per il lavoro sono poco conosciuti dagli imprenditori che per reperire personale si affidano a società di selezione, a consulenti del lavoro o provvedono autonomamente
- I servizi pubblici per il lavoro non sono considerati utili ed efficaci (in verità sono anche poco conosciuti).
- I giovani devono essere orientati alla scelta della scuola e devono conoscere meglio le professioni.
- I servizi offerti dagli enti che hanno organizzato il focus sono poco conosciuti e quindi poco utilizzati.
- L'offerta formativa dovrebbe essere mirata allo sviluppo di abilità trasversali.
- Gli imprenditori selezionano da soli il personale, non perché credono di essere i più adeguati a farlo, ma perché non conoscono bene l'offerta e la metodologia utilizzata dai servizi di matching.

Testimonianza di Mauro Sorio, imprenditore

Mauro Sorio è il giovane titolare di Kleis, una web agency di Verona, specializzata nella realizzazione di siti web, soluzioni integrate tra informatica e telecomunicazioni. L'azienda ha 8 collaboratori di età compresa tra i 22 e i 40 anni.

“Ho apprezzato il focus group cui ho partecipato che ha coinvolto persone con esperienze diverse. È stato un confronto moderato con un metodo di raccolta degli spunti emersi. Anche se provenienti da situazioni diverse, il gruppo si è messo a dialogare in un linguaggio comune e a evidenziare problematiche e questioni vissute un po' da tutti gli imprenditori.

Mi è interessato molto la tematica sul capitale umano. Nella mia azienda i collaboratori hanno un'età media di trent'anni e personalmente investo molto sui giovani. Lavorando sulle nuove tecnologie seguiamo spesso corsi di aggiornamento o di formazione. Ritengo che le competenze si possono acquisire anche in corso d'opera ma altre caratteristiche personali come la curiosità, il mettersi in gioco, la freschezza di idee siano fondamentali. Si decide poi di fare una formazione mirata più tecnica. Queste caratteristiche personali sono, ad ogni modo, presenti, anche nelle persone meno giovani. Non ne faccio una questione d'età. Di solito, però, le persone più adulte e con maggiori esperienze sono anche più costose.

La mia azienda se deve assumere nuove persone attinge innanzitutto a un data base interno costituito dai curricula pervenuti. A volte non c'è un metodo costruito e la scelta avviene più su base empatica, oltretutto alla verifica delle competenze possedute e mi rendo conto che non è un metodo esatto. I servizi per il lavoro sono a mio parere poco conosciuti e quindi gli imprenditori si attivano personalmente. Il focus group è stato utile anche per conoscere meglio queste realtà e non è escluso che la prossima volta non le utilizzerò.

Le persone che selezioniamo in genere provengono dal mondo universitario. A volte mi capita di fare incontri presso Istituti superiori e mi accorgo che sono un po' lontani dal mondo produttivo delle aziende. Si sta facendo nella scuola qualche passo in avanti ma ritengo che si dovrebbe fare di più. Mi è capitato, ad esempio, di conoscere studenti che si esercitavano in linguaggi informatici che nelle aziende sono superati e non si usano più. È chiaro che questo tipo di formazione non è al passo con i tempi.

Accogliamo periodicamente ragazzi in stage o tirocini. Alcuni ragazzi sono stati anche assunti. La nostra non è una grande realtà ma ritengo importante dare un'opportunità di esperienza ai giovani che si vogliono avvicinare al nostro lavoro”.

Conclusioni: la parola agli operatori della rete

Lavoro & Società

Prima di entrare nel merito dell'utilità e degli stimoli che l'iniziativa dei focus group ha determinato, soprattutto in termini di idee e spunti per il miglioramento delle politiche e dei servizi per il lavoro, crediamo sia doveroso un ringraziamento ai partecipanti, siano questi operatori dei servizi, giovani utenti o imprenditori.

Si tratta di un ringraziamento sincero perché leggendo le pagine di questa pubblicazione non ci si trova certo di fronte al consueto saggio di impronta accademica o al solito report tecnico per addetti ai lavori.

Le persone si sono messe in gioco, hanno espresso con franchezza le loro opinioni e hanno portato la discussione in una dimensione viva, ricca di umanità e di concretezza.

Una concretezza che richiama una realtà troppo spesso sottovalutata e poco conosciuta che dovrebbe rappresentare invece il punto di partenza per dare sostanza a uno slogan, ad una parola d'ordine oggi sempre più diffusa, nonché abusata, nel rapporto tra istituzioni e cittadini: 'centralità della persona'.

I focus group e gli orientamenti emersi dalla discussione hanno confermato che la centralità della persona è un valore essenziale nel lavoro quotidiano degli Enti e delle strutture che operano per promuovere e sostenere l'occupazione e non una semplice enunciazione, che deve innescare concrete scelte per il miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese.

Riconoscimento delle professionalità degli operatori e del loro ruolo sociale, capacità di ascolto degli utenti e attenzione concreta alla personalizzazione dei servizi, comunicazione e collaborazione con il mondo aziendale, sono solo alcune delle possibili declinazioni operative del concetto, o se si preferisce del valore della centralità della persona.

Quanto all'utilità dell'operazione di 'ascolto' realizzata con i focus group si possono evitare le solite dichiarazioni d'intenti (il faremo), per sottolineare i concreti impegni che Lavoro & Società in collaborazione con i partner della rete ha già assunto coinvolgendo gli attori pubblici e privati del territorio interessati alle politiche sociali e del lavoro.

Tali impegni si sono tradotti in azioni operative (già realizzati o in fase di attuazione) che riguardano alcune importate scelte per il miglioramento della qualità dei servizi e della loro adeguatezza alla soluzione dei problemi dei lavoratori e delle imprese.

Sono stati avviati programmi per il miglioramento della comunicazione e delle relazioni con l'utenza (dai focus group emerge in modo evidente la scarsa conoscenza dei servizi da parte dei cittadini e delle imprese), attraverso l'adozione e la diffusione della Carta dei servizi come strumento finalizzato a garantire la massima trasparenza nell'offerta delle prestazioni, l'esplicitazione dei benefici concreti che ne derivano ai fruitori, nonché precisi patti di collaborazione tra struttura di erogazione e utenti in termini di diritti e doveri.

Lavoro & Società e molti partner della rete hanno già elaborato la propria Carta dei servizi, facilmente consultabile presso le sedi di erogazione e presso i siti istituzionali degli Enti.

È stata potenziata la formazione e l'aggiornamento permanente degli operatori dei servizi, che giustamente a volte lamentano un'insufficiente attenzione per il loro ruolo e il loro lavoro, attraverso una specifica iniziativa formativa prevista dal progetto "Percorsi per lavoratori svantaggiati" promosso nel 2010 dalla Provincia di Verona in collaborazione con la Fondazione Cariverona e attualmente in fase di conclusione a cura di L&S.

In particolare, anche in considerazione di quanto emerso dai focus group degli operatori e dalle criticità segnalate dai giovani, il percorso formativo ha la finalità di consolidare e sviluppare alcune attività cruciali per il buon esito dei servizi a sostegno dell'occupazione, ad esempio:

- la valutazione obiettiva dell'impiegabilità delle persone attraverso pratiche di colloquio specialistiche;
- la continuità della presa in carico dei soggetti interessati da parte di operatori specializzati, attraverso approcci e metodologie altamente qualificate;
- l'ottimizzazione del lavoro in rete attraverso la condivisione di standard, metodologie e pratiche professionali comuni tra operatori proveniente da strutture pubbliche e private diverse.

È stato ampliato il pacchetto dei servizi offerto alle persone appartenenti alle cosiddette fasce deboli del mercato del lavoro (e quindi anche donne e giovani) partendo dal presupposto che una persona disoccupata è spesso portatrice di una molteplicità di bisogni che non trovano riposta presso un unico punto della rete, con il conseguente fenomeno dei rinvii delle persone (spesso inutili e costosi) da un ente e da un servizio all'altro.

A partire da questa incontestabile criticità, gli attuali ed i futuri interventi gestiti dalla rete dei servizi pubblici e privati nel territorio di Verona, in base a precisi accordi e convenzioni tra attori istituzionali e partner della rete sono attuati sulla base ad un dispositivo standard caratterizzato da alcuni aspetti particolarmente qualificanti.

- *L'attuazione di percorsi personalizzati* con l'assistenza di due figure chiave, il

Case Manager e il Tutor che assistono l'utente durante tutto il percorso di ricerca attiva del lavoro che comprende: la prima accoglienza, la stipula di un patto di adesione da parte dell'utente, l'analisi dell'occupabilità, la definizione e attuazione di un Piano di Azione Individuale (PAI) per la ricerca del lavoro e la sua valutazione finale.

Un ciclo completo di prestazioni standard, ma comunque personalizzabili, che consente di ottimizzare le risorse finanziarie disponibili e di monitorare costantemente i percorsi intrapresi dall'utenza.

- *La combinazione di un mix di servizi sociali e per il lavoro e di una dote finanziaria (erogata in base a diversi criteri) che consente alle persone interessate di intraprendere con un minimo di serenità e di sicurezza economica gli impegni assunti per la ricerca del lavoro (promozione del curriculum vitae, formazione, tirocinio, ecc.).*

Non è banale partire dal presupposto che una persona disoccupata abbia anche problemi di natura economica e sociale e che solo attraverso adeguate forme di protezione economica possa mettersi in modo convinto e attivamente in gioco nella ricerca di un'occupazione.

- *L'ampliamento della gamma dei servizi offerti dalla rete che, nelle più recenti iniziative (vedi il già citato progetto 'Percorsi per lavoratori svantaggiati) e in quelle programmate per il 2013, contempla una serie di forme di aiuto e di assistenza che comprendono a seconda dei singoli casi e delle problematiche specifiche: trasporti, housing sociale, microcredito, consulenza psicologica, supporto della conciliazione, consulenza legale.*

Per concludere, anche se il termine è inadeguato nella attuale situazione di crisi economica e di processi di riforma del mercato del lavoro contraddittori e in continua evoluzione o involuzione a seconda dei punti di vista, è certo che molto resta ancora da fare, ma il percorso intrapreso a Verona rappresenta oggi, incontestabilmente, un modello unico a livello nazionale che deve trovare un proprio punto di consolidamento con il concorso di tutti i protagonisti del mondo del lavoro.

Su questo aspetto le strutture, i responsabili e gli operatori della rete sono costantemente impegnati e il contributo di questa pubblicazione vuole essere un esempio concreto e ci auguriamo utile, di impegno, di studio e di ricerca per la soluzione delle problematiche da affrontare.

COSP Verona - Comitato Provinciale per l'Orientamento Scolastico e Professionale

Nel momento in cui si presta attenzione ai vissuti che i professionisti esprimo-

no nel raccontare particolari della loro pratica professionale ci si rende conto quanto ancora sia necessario fare per sostenere l'acquisizione di un'identità professionale. Un'identità che può essere ricondotta alla definizione di una figura professionale riconosciuta ma che crediamo, in questo momento storico, sia soprattutto collegata alla consapevolezza dei professionisti rispetto ai loro ruoli e funzioni e rispetto al contesto socio-economico in cui esercitano la loro professione, avendo ben chiari i punti di forza e criticità. L'identità professionale è quindi più collegata alle competenze acquisite per presidiare i diversi dispositivi che permettono ai soggetti presi in carico di sviluppare la loro occupabilità.

L'articolazione dei dispositivi che un professionista presidia, che si tratti di tutoraggio, consulenza orientativa o bilancio di competenze etc., richiede la consapevolezza delle risorse necessarie per definire gli obiettivi minimi che si possono raggiungere, a fronte delle condizioni di imprevedibilità o incertezza degli assetti socio-economici e politico-istituzionali.

I vissuti segnalano anche la necessità di definire chiaramente i bisogni delle persone con cui si interagisce. Individuare i bisogni, espliciti e impliciti, è necessario per pianificare gli interventi sui soggetti ed avere quindi ben presenti anche le risposte che possono essere offerte da Servizi diversi.

Fare rete, condividere linguaggi e finalità delle diverse pratiche professionali, è fondamentale ma occorre partire dalla condivisione di un'ipotesi metodologica di intervento, soprattutto se gli interventi sono attivati in virtù di Progetti esistenti. La situazione spesso non consente di uscire dalla logica del lavorare a Progetto, che se anche permette il raggiungimento degli obiettivi, deve essere finanziato per non rimanere fine a se stesso.

Se la realtà è quindi una realtà fluida per cui le reti territoriali non sono strutturate, ma si attivano in funzione degli obiettivi, bisogna partire dal presupposto che un sistema di interlocutori deve esistere a priori.

L'esperienza ci permette di riflettere su quanto realizzato e capitalizzare i risultati. Per evidenziare la qualità degli interventi ci sono funzioni strategiche da riconoscere perché un 'Sistema' valorizzi: la progettazione che sia cluster e bottom-up, l'utilità dei dispositivi legati all'occupabilità, le professionalità che li presidiano. Il riferimento è alle funzioni di:

- assistenza tecnica finalizzata al raccordo fra gli attori socio-istituzionali, favorendo il coordinamento fra servizi territoriali;
- supporto alla formazione degli operatori per sviluppare nuovi approcci e metodologie di intervento che effettivamente siano finalizzate a responsabilizzare le persone che sono prese in carico, sempre più in un'ottica di tutoraggio sociale;
- promozione della qualità del sistema tramite ricerche valutative sui risultati sia in termini di occupabilità che di occupazione, due piani che, nel riconoscere le proprie specificità, devono incrociarsi per ridisegnare anche le forme degli interventi.

MAG Servizi Società Cooperativa

Il focus group con giovani donne ed uomini di Verona segnati da disoccupazione e/o precarietà è stato volto all'ascolto profondo del loro vissuto individuale e collettivo per poi aprire ad uno scambio intergenerazionale sul lavoro dell'oggi e sugli strumenti per orientarsi nella ricerca dell'occupazione desiderata.

All'inizio, i giovani che nel focus hanno preso la parola, erano titubanti come gravasse loro addosso un sentimento di inadeguatezza per il fatto di non avere un racconto significativo da fare e men che meno una esperienza vincente da esibire. Mano a mano che si è proceduto nel rispecchiamento delle esistenze tra i/le partecipanti è venuta più chiara ai giovani la realtà storico economica del momento, con le sue dinamiche di crisi epocale, decadenza, smottamenti vari. Realtà che richiede 'un esserci straordinario' di consapevolezza, di coscienza/conoscenza e di cura delle relazioni di prossimità e non solo di cui però i/le giovani non si sentono affatto preparati a vivere.

Nel procedere dello scambio tra partecipanti e conduttori è emerso come nella società complessa sia impensabile 'il far da sé' semmai ciò sia stato possibile. Ed è stato così condiviso come – proprio nell'aprirsi al mondo del lavoro – siano importanti le relazioni elettive quali relazioni ben diverse da quelle strumentali. E ciò precisando che si dà una relazione elettiva quando fluisce una calda fiducia verso qualcuno/a cui si riconosce 'un di più' e da cui si può ricevere stimoli ad intraprendere e ad arrischiarsi anche operativamente con la creazione diretta di lavoro, poichè si può essere avvistati ed incoraggiati da figure magistrali autorevoli e perciò di vero supporto.

Con i /le giovani presenti al focus si è potuto nominare che, per sbrigatività o per urgenze emotive, sono invece spesso praticate relazioni strumentali ben sapendo che esse rendono poi le persone poco inclini alla creatività, al rischio personale con conseguente impoverimento interiore.

Quanto alla verifica, tra i/le partecipanti al focus, della validità ed efficacia dei Servizi per il Lavoro sia pubblici che privati presenti nel territorio, la constatazione è stata che essi, per lo più, siano poco conosciuti e poco percepiti è il loro senso, Servizi sentiti 'distanti' con poca storia collettiva e quindi con poca efficacia attesa. Al contempo, chi ha avuto l'effettiva opportunità di affidarsi in un percorso di Orientamento, andando oltre un singolo colloquio, ha parlato di 'empatia vissuta' e di come l'ascolto attento ricevuto dall'Orientatore sia stato percepito, prima di tutto, come prezioso antidoto alla depressione ed all'implosione delle energie personali.

Ma non solo. Attraverso l'orientamento e l'accompagnamento al lavoro, con tappe strutturate, è stato possibile per taluni cominciare a vedere le diverse possibilità e le diverse strade che possono essere prese in considerazione quando si dà spazio al desiderio di mettersi in gioco dentro un processo fiduciario di ricerca del lavoro. Riuscendo ad avere rappresentazioni di azioni possibili da

sperimentare, a volte coerenti e a volte differenti dagli studi superiori o anche universitari conseguiti.

Anche l'iniziazione al lavoro attraverso lo strumento dello stage ha evidenziato contraddizioni e possibilità. Non pochi giovani hanno vissuto lo stage come 'riempitivo di un vuoto' senza un preciso desiderio esplicitato nè a sè stessi nè al soggetto ospitante lo stage (azienda, ente, ecc.). E quindi con poco apprendimento e con quasi nessuna crescita realizzata.

Altri/e hanno potuto meglio precisare e contrattare il bisogno iniziale nello svolgimento di uno stage. Questi ultimi hanno potuto fare un'esperienza significativa e perciò imparare acquisendo anche competenze impreviste.

Qualcuno si è visto poi tramutare lo stage in contratto di lavoro.

Ai/Alle presenti il focus, gli Orientatori di Lavoro e Società, Verona Innovazione, MAG Servizi Società Cooperativa e COSP hanno poi fornito un quadro completo sui Servizi di Orientamento ed Accompagnamento al Lavoro che operano in Rete da vari anni anche con i Centri per l'Impiego della Provincia suscitando attenzione e spesso stupore per una realtà di Mediazione nei Territori su cui sembra manchi una vera e diffusa conoscenza e perciò una conseguente e buona frequentazione.

Verona Innovazione

L'incontro tenuto presso Verona Innovazione ha dato testimonianza della consapevolezza degli imprenditori/imprenditrici del disagio e delle difficoltà che sta attraversando l'azienda e tutte le risorse umane che la compongono. Gli invitati sono tutte persone che vivono in prima linea la congiuntura economica cercando di operare scelte e definire direzioni in un panorama incerto e disorientante. Seppur non costituiscono 'campione rappresentativo' per l'esiguità del numero, tuttavia il confronto guidato con i presenti all'incontro ha permesso di raccogliere alcuni spunti di analisi.

- 1) I LINGUAGGI. Apparentemente i diversi settori economici e le rispettive rappresentanze datoriali sembrano portatori di inconciliabili differenze qualitative (interessi di categoria, ideologie, modalità di approccio al mercato). In realtà prestando attenzione ai significati emerge che essere imprenditore, essere impresa, è qualcosa che trascende la bandiera politica o di rappresentanza di categoria. Si ha l'impressione che in effetti siano più le cose che accomunano piuttosto che le differenze che separano. La cosa davvero peculiare di questo incontro è stata che, dopo mezz'ora di reciproco studio e 'annusarsi', il linguaggio dei partecipanti si è naturalmente allineato su un codice comune che ha permesso uno scambio profondo.
- 2) IL CAPITALE UMANO. Se le differenze nel focus group tra imprenditori c'erano, queste erano legate più alle storie delle persone, piuttosto che a particolari vi-

sioni dogmatiche del mondo. L'imprenditore ama raccontare la propria storia, le proprie fatiche quotidiane e anche i propri successi. Anche per questo, la buona notizia è che l'imprenditore cerca sempre in prima battuta il contatto con la persona, vuole soppesare saperi e abilità, vuole conoscere e riconoscere un collaboratore che condivida con lui\lei interessi, passioni e una voglia genuina di abbracciare un medesimo orizzonte. Nell'intervista al candidato, aspirante collaboratore, prevale il riconoscimento del sogno e l'analisi della storia personale. L'aspetto tecnico è importante, come pure il titolo di studio, ma non bastano da soli perché la domanda che si pone l'imprenditore è: 'perché dovremmo fare entrare un estraneo in un progetto che non sente suo?'.

- 3) I SERVIZI DEL TERRITORIO. Forse per questa comprensibile voglia di capire e valutare in prima persona, gli imprenditori denunciavano una scarsa conoscenza dei Servizi per l'Impiego del territorio, non riconoscevano la Rete per il Lavoro che a Verona opera da anni: è l'abitudine a far da sé che conta. È imbarazzante la scarsa capacità di comunicazione e di coinvolgimento dei partner pubblico\privati della Rete: lavorare sotto traccia impedisce alle aziende di conoscere e riconoscere come valore il lavoro svolto con competenza sul territorio da decenni. Ma in realtà si capisce che quanto gli imprenditori nominano in forma anche approssimativa (ricerca e selezione, formazione, supporto alla formazione manageriale e imprenditoriale, orientamento e ri-orientamento) in realtà troverebbe fin da subito strumenti, risorse e professionalità già rodute in anni di fruttuosa collaborazione tra i partner della rete.
- 4) IN PROSPETTIVA. L'dea che ci siamo fatti è che molto ci sia da fare in termini di:
 - a. Costruzione di una rete che preveda la presenza costante in fase di progettazione degli interventi anche del punto di vista delle imprese;
 - b. Il coinvolgimento se possibile delle diverse categorie economiche che portano differenti livelli esperienziali e approcci alla ricchezza del mettersi in gioco\mettersi in proprio;
 - c. Affinare la comunicazione che la Rete dei Servizi per il Lavoro deve attivare per arrivare alle aziende, ai soggetti politici e agli altri decisori economici;
 - d. Raccolta e ascolto dei problemi e delle difficoltà delle imprese, in quanto di solito gli imprenditori costitutivamente lanciano lo sguardo oltre l'orizzonte e anticipano i tempi di crisi e le soluzioni che adotteranno.
 - e. Operare con umiltà mettendo a disposizione i saperi della Rete e con altrettanta umiltà mettersi in ascolto attivo e premiante delle narrazioni di chi crea ricchezza raccogliendo e coordinando i fattori della produzione.
- 5) ASCOLTO CONTINUO. L'esperienza dei focus group è piaciuta e ci è parsa utile. La proposta operativa è quella di mettere a regime un sistema di ascolto strutturato per raccogliere in tempi utili le opportunità e le criticità del sistema.
- 6) LANCIARE MESSAGGI. Se siamo portatori di valore, occorre fare in modo di essere protagonisti. In questo tempo l'understatement non paga, letteralmente.

I promotori

Lavoro & Società

Nata nel 2006 su iniziativa di alcune storiche realtà veronesi dedite al mondo della formazione professionale, del lavoro e delle imprese, Lavoro & Società è una società consortile accreditata e autorizzata dalla Regione Veneto (cod. L007) per offrire servizi al lavoro senza scopo di lucro.

A Verona Lavoro & Società agisce come agenzia sociale in convenzione con la Provincia per garantire la massima collaborazione tra i servizi per il lavoro pubblici e privati del territorio e per favorire l'incontro tra le persone in cerca di lavoro, con particolare attenzione a coloro che si trovano in una situazione di svantaggio, e le imprese alla ricerca di personale. In sinergia con i propri partner accreditati per la formazione, Lavoro & Società propone alle aziende interventi formativi volti alla crescita professionale dei lavoratori nelle imprese.

La Mission

Una mission all'insegna del Benessere Sociale che, per Lavoro & Società, significa creare valore attraverso l'inclusione sociale delle persone favorendo la più ampia partecipazione al mondo del lavoro. Per questo al centro dell'impegno lavorativo ci sono le persone, i loro bisogni ed aspettative.

In sinergia con le imprese e le istituzioni Lavoro & Società promuove l'inserimento lavorativo di coloro che sono alla ricerca di occupazione andando così a innestare un circolo virtuoso e contribuendo, in questo modo, anche al benessere della collettività locale, famiglie e imprese.

L'esperienza

Lavoro & Società ha portato a termine progetti di rilevanza sociale finanziati dalla Regione Veneto e dalla Provincia di Verona che hanno coinvolto centinaia di persone con importanti risultati sul piano occupazionale.

In particolare l'Agenzia Sociale sta gestendo le attività legate alle politiche attive del lavoro per conto della Provincia di Verona nell'ambito del progetto cofinanziato dalla Fondazione Cariverona per cui ha già preso in carico più di 800 persone con percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro.

Lavoro & Società ha coordinato per conto della Regione Veneto, gli interventi di sostegno e accompagnamento al lavoro a favore di migliaia di lavoratori in CIG e in mobilità in deroga, erogati in partenariato con oltre 100 unità operative accreditate.

I servizi offerti

Lavoro & Società ha sviluppato nel corso del tempo un'ampia gamma di servizi con l'intento di incrociare i bisogni delle aziende con quelli delle persone alla ricerca di lavoro e arrivare alla loro reciproca soddisfazione. Tra questi:

- Segnalazione di personale qualificato
- Attivazione di tirocini formativi
- Consulenza e interventi di ricollocazione del personale
- Analisi del fabbisogno formativo e bilancio e certificazione delle competenze
- Sviluppo e gestione dei piani formativi per l'apprendistato
- Erogazione percorsi di formazione personalizzati o a calendario

Una presenza sul territorio

Lavoro & Società è a Verona e sul territorio della provincia. Attraverso gli Sportelli Lavoro presenti in vari comuni della provincia di Verona, Lavoro & Società eroga i servizi in prossimità dei cittadini, facilitandone la fruizione. Questi Sportelli operano in rete tra loro e sono l'anello di congiunzione tra imprese, istituzioni e persone. Un esempio di successo nella gestione delle politiche attive del lavoro tra il pubblico e il privato.

www.lavoroesocieta.com - info@lavoroesocieta.com

COSP Verona - Comitato Provinciale per l'Orientamento Scolastico e Professionale

Il COSP Verona rappresenta una realtà che, al di là degli orientamenti politici e dei fini istituzionali di ciascuno associato, riunisce enti economici, associazioni datoriali e sindacali, agenzie di orientamento e formazione professionale, distretti scolastici, *club service* e altri soggetti che operano sul territorio veronese. Nasce nel 1990 ed è una rete locale per l'orientamento composta oggi da 66 soci. È un'associazione senza scopo di lucro che coinvolge i diversi soggetti del sistema istruzione-formazione-lavoro in attività di: consulenza, formazione, ricerca, progettazione.

La mission del COSP è legata alla promozione e attuazione di interventi che collegano il mondo della formazione e dell'istruzione al mondo del lavoro.

I soci che vi partecipano sono attori presenti stabilmente nel panorama economico e sociale veronese, intervengono in modo operativo, con risorse economiche e umane, know how e ruolo istituzionale, nei diversi progetti promossi da COSP Verona.

I soci riconoscono nel COSP un ente *super partes* che, per la pluralità di interessi e posizioni, rappresenta il nodo centrale di una rete di soggetti difficilmente collegati tra loro.

I campi di intervento sono molteplici e interessano azioni di orientamento in un'ottica di life long guidance.

COSP si propone di:

- stimolare il dialogo tra i suoi associati, gli Enti Locali e altre agenzie territoriali per perseguire la realizzazione di un sistema di orientamento continuativo, proponendo nuovi interventi a fronte di continui cambiamenti, sostenendo un approccio olistico e trasversale;
- gestire interventi che necessitano di imparzialità delle pratiche orientative;
- supportare i soci nel momento in cui devono progettare interventi di orientamento;
- attivare ricerche sull'orientamento;
- favorire la formazione permanente e l'aggiornamento delle professionalità che presidiano i vari dispositivi orientativi;
- capitalizzare le esperienze prodotte dai soci sia in termini di prodotti realizzati che di competenze;
- offrire un servizio dedicato di orientamento, erogando specifici servizi, differenziati per target.

Attività che COSP Verona offre:

- incontri con studentesse e studenti in obbligo scolastico
- incontri con i genitori per l'orientamento
- incontri con docenti e formatori
- laboratori sui temi legati all'apprendimento e all'età dello sviluppo
- consulenze orientative a supporto delle scelte scolastiche, formative e professionali o a supporto del successo scolastico (incontri di informazione orientativa, bilancio di competenze, incontri di informazione orientativa per la transizione, incontri a supporto dello sviluppo di carriera, attività di ricerca)
- organizzazione di eventi/manifestazioni in ambito di orientamento scolastico e professionale.

Enti ed Associazioni aderenti a COSP Verona

A.G.B.D. Onlus - Associazione
Sindrome Di Down
A.I.V. Formazione Scarl
Accademia di Belle Arti G. B.
Cignaroli e Scuola Brenzoni
Adiconsum Territoriale di Verona
ANCE Verona Collegio Costruttori
Edili
ANCL - Associazione Nazionale
Consulenti del Lavoro
ANFFAS Onlus Verona - Associazione
Nazionale Famiglie Disabili Intellettivi
e Relazionali
ANP - Associazione Nazionale Presidi
Apindustria Gruppo Giovani
Imprenditori
Ass Cfp Cnos/Fap Tusini
Ass Laureati In Economia
dell'università di Verona
Ass. Il Corallo Onlus
Ass. San Gaetano Centro Servizi
Formativi
Associazione Cfp Cnos/Fap San Zeno
C.C.I.A.A. Camera di Commercio,
Industria, Artigianato Ed Agricoltura
Verona
C.F.P. Istituto Canossiano
C.Im.& Form.
Casartigiani - Ass. Artigiani Riuniti
Verona
CGIL Verona Confederazione
Generale Italiana Del Lavoro
CISL Scuola
CISL Verona
CNA - Conf. Naz. Artigianato
Codacons Verona
Coldiretti Verona
Federazione Provinciale Coldiretti
Verona
Collegio dei Geom e dei Geometri
Laureati di Verona e Provincia
Confcommercio Verona
Confesercenti
Confindustria Verona
Consorzio della Moda - Distretto
Produttivo Verona Moda
Csf "Stimmatini"
E.B.T. Ente Bilaterale Turismo
Gardesano
E.S.E.V. - Fondazione Edilscuola
Formazione Professionale Settore
Costruzioni
Enaip Veneto
Esu - A.R.D.S.U. Di Verona
FABI Federazione Autonoma Bancari
Italiani
Fashion Ground Academy
Federconsumatori Verona
Federationmanager Verona
FIDAE - Federazione Istituti di Attività
Educativa
FLC CGIL Verona Federazione
Lavoratori Della Conoscenza Verona
ISS "M.O. Luciano Dal Cero"
Istituto Antonio Provolo Centro Servizi
Formativi
Istituto Design Palladio
Istituto Don Calabria
Lions Club Cangrande
Lions Club S. Vigilio Garda Orientale
Lions Club Villafranca Di Verona
Lions Club Vr - Catullo
Lions Club Vr - Re Teodorico
M.E.M. - Mov. Educatori Milaniani
Ordine degli Ingegneri di Verona e
Provincia
Prospera Associazione
Provincia di Verona - C.F.P. di Verona
Provincia di Verona - C.F.P. di Zevio
Rotary Club Legnago
Rotary Club Peschiera
Rotary Club Verona Est Distretto 2060
Rotary Club Vr-Nord
Rotary Club Vr-Sud
The Cambridge School
U.G.L.- Unione Generale Lavoro
U.P. Agricoltori
UPA Confartigianato
UIL Scuola
UIL Unione Italiana Del Lavoro

MAG Servizi Società Cooperativa

La Cooperativa MAG Servizi nasce a Verona nel 1982 con lo scopo di promuovere e accompagnare, con consulenze tecnico-professionali, la nascita e lo sviluppo di imprese associative, condotte con il metodo dell'autogestione. Le realtà collegate alla MAG (oltre 350 Coop./Assoc./Onlus, Fondazioni), operano in vari settori: agricoltura biologica, accoglienza, cura e inserimento lavorativo dei soggetti deboli, servizi socio-sanitari alla persona, produzione e commercializzazione di prodotti artigianali e industriali, servizi tecnici e ausiliari, educazione e animazione, commercio equo e solidale, servizi al territorio, ricreazione, cultura e arte, finanza etica. Oltre 850 sono state le imprese sociali nate e cresciute con i supporti della MAG nel tempo.

La Cooperativa MAG Servizi si radica nel percorso della MAG Società Mutua per l'Autogestione. Nata a Verona nel 1978 sulla scia di tante esperienze di autogestione che si costituiscono in Italia nel lavoro industriale (con l'occupazione di fabbriche dismesse), in agricoltura (con l'occupazione di terreni abbandonati) e nei nascenti servizi territoriali (superando l'istituzionalizzazione di persone con ferite fisiche o psichiche). Fin dall'inizio la MAG orienta i/le associati a ripensare l'uso del denaro privato e ad indirizzarlo ad attività sociali e mutualistiche. Nasce così la finanza etica e solidale a cui si ispirano altre 6 MAG in Italia e successivamente Banca Popolare Etica.

A volerla fortemente fu l'avvocato Giambattista Rossi, affiancato dall'allora giovanissima Loredana Aldegheri e tanti altri, tra cui Lino Satto e Maria Teresa Giacomazzi ancor oggi responsabili della MAG.

Scopo della MAG è promuovere e accompagnare con percorsi di orientamento, di formazione professionale/culturale, di servizi imprenditivi e di microfinanza, imprese associative e di lavoro non a scopo di lucro condotte con il metodo dell'autogestione (cooperative mutualistiche, associazioni d'impresa, fondazioni di comunità, onlus).

Dal 2005 la MAG ha attivato, nell'ambito di un progetto europeo Equal, uno sportello di microcredito, che offre attività di prestito rivolta a persone e microimprese in situazioni di povertà di nuova generazione, che non trovano risposte al loro bisogno di credito nel circuito bancario tradizionale.

Con il programma Equal – denominato Macramè – all'interno della MAG nasce nel 2005 la LUES, Libera Università dell'Economia Sociale, per consolidare saperi pratici, scambiare conoscenza con comunità filosofiche, scientifiche, di ricerca e realizzare attività di formazione, laboratori di crescita culturale, legati al territorio nel Terzo Settore, producendo materiali didattici e divulgativi. Ne è la curatrice editoriale e didattica Alessandra De Perini della Rete delle Città Vicine. Nella MAG lavorano stabilmente 12 consulenti, occasionalmente 15 esperte/i, docenti, 8 volontari/e.

La MAG edita da vent'anni un trimestrale Autogestione e Politica Prima, rivista di azione MAG e dell'Economia Sociale.

La MAG Società Mutua per l'Autogestione è accreditata all'Albo Regionale della Formazione Continua (A0249). La MAG Servizi Società Cooperativa è accreditata all'Albo Regionale dei Servizi al Lavoro (L066).

Verona Innovazione

Verona Innovazione è l'Azienda Speciale con cui la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Verona contribuisce alla crescita della qualità e dell'innovazione del sistema delle imprese veronesi attraverso:

- servizi specializzati per rispondere alle esigenze del sistema produttivo locale veronese ottimizzando il potenziale delle risorse del territorio e valorizzando le opportunità di innovazione;
- programmi per il trasferimento tecnologico e il rafforzamento del capitale umano;
- completa sinergia con le Associazioni di categoria e ampio coinvolgimento degli altri soggetti pubblici e privati attivi in progetti di ricerca, sviluppo e formazione.

Inoltre, in un'ottica di integrazione e potenziamento di tutti i settori produttivi della provincia, Verona Innovazione ha allargato il proprio raggio d'intervento in materia di sicurezza e igiene degli alimenti con l'apertura di una sezione del Laboratorio di Analisi Agroalimentare della Camera di Commercio dedicata all'ortofrutta e ai terreni.

Verona Innovazione è l'Organismo di Formazione Accreditato dalla Regione del Veneto per gli ambiti di Orientamento e Formazione Continua (L.R. 19/02 cod. 2671/A0358) e per i Servizi al Lavoro (L.R. 03/09 cod. L174.) ed è certificata UNI EN ISO 9001:2008.

Il Laboratorio di Analisi Agroalimentare della Camera di Commercio di Verona ha le seguenti certificazioni/accreditamenti:

- Accredia n. 0641 rev. 2
- QS n. 402216
- Riconosciuto da Coop Italia
- Iscritto/abilitato al Registro Regionale Veneto dei laboratori che effettuano analisi nell'ambito delle procedure di autocontrollo per le imprese alimentari

Servizi, Sportelli, Attività:

- Servizio Nuova Impresa : offre assistenza agli aspiranti imprenditori/trici e la promozione del lavoro autonomo, anche quale strumento di auto-impiego.

- Servizio Orientamento e Formazione: progetta e promuove percorsi di aggiornamento formativo utile ad aggiornare ed implementare le competenze strategiche di imprenditori e delle risorse umane coinvolte nei processi aziendali.
- Sportello Stage: promuove la diffusione della cultura del tirocinio per favorire momenti di alternanza scuola-lavoro e adeguati percorsi di socializzazione al lavoro in accordo coi fabbisogni delle imprese e a sostegno delle progettualità professionali dei singoli.
- Servizio Europrogettazione: Eu.Projects elabora, presenta e gestisce progetti in partenariato con organizzazioni europee ed internazionali, uffici pubblici, centri di ricerca e privati per la realizzazione di attività su tematiche strategiche per il territorio di Verona. Il Servizio fornisce alle imprese veronesi, alle Associazioni Datoriali e agli Enti informazioni e assistenza su finanziamenti, opportunità e tematiche comunitarie di interesse con particolare attenzione alle aziende di piccole e medie dimensioni.

Aree tematiche di lavoro:

- Sviluppo di impresa e innovazione tecnologica
- Trasporti e logistica
- Ambiente, energie rinnovabili
- Cultura e promozione del territorio
- Laboratorio di Analisi Agroalimentare

Una piattaforma analitica accreditata e tecnologicamente avanzata che opera per certificare Sicurezza, Igiene e Qualità degli alimenti ed è in grado di rispondere alle esigenze degli operatori di settore e delle dinamiche di mercato nazionale ed estero. Ortofrutta, terreni, granarie ed alimenti in genere rappresentano le macro aree in cui il Laboratorio Agroalimentare programma, sviluppa ed applica schemi di verifica analitica previsti da norme cogenti e volontarie internazionalmente riconosciute.

I servizi del Laboratorio Agroalimentare:

- Effettua Analisi chimiche, fisiche, microbiologiche e molecolari(OGM) per il settore agroalimentare rivolte ad una vasta gamma di matrici: ortofrutta, terreni, acqua, latte, alimenti in genere;
- Realizza consulenze e focus di ricerca mirate e personalizzate su problematiche individuali.
- Offre un servizio completo, dal ritiro del campione alla stesura del certificato finale, in base alla norma UNI EN ISO 17025, garantendo una dettagliata consulenza prima e dopo l'analisi.

GENNAIO 2013
Scripta edizioni
Trento - Verona
tel. 045 8102065 - fax 0458102064
idea@scriptanet.net
www.scriptanet.net



LOGO FSC

