

L'IMPATTO DELLA CRISI ECONOMICA SUI SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO

Appendici

LE MODIFICAZIONI DEL CONTESTO

Per poter comprendere i cambiamenti di un servizio è necessario esaminare i cambiamenti del sistema in cui è inserito. Dalle prime riflessioni condizionate principalmente dalle diverse pressioni che venivano esercitate nei confronti del servizio da parte delle Pubbliche amministrazioni, dagli operatori dei servizi, dalle persone in difficoltà e dai loro parenti, è emersa la necessità di fare un quadro chiaro dei cambiamenti degli ultimi anni.

Analisi del contesto socio-economico del Nord Milano nel periodo 2009-2010

Dalla fine del 2008 l'Italia, come buona parte del mondo occidentale, si trova in una situazione di crisi prima finanziaria, poi economica, che ha intaccato in modo significativo il tessuto produttivo nazionale e in particolare quello locale. Alcuni dati possono dare la dimensione del fenomeno:

- il numero delle persone occupate nell'industria in Provincia di Milano è passato da 509.003 addetti nel 2008 a 495.919 nel 2009 (dati Ministero dello Sviluppo Economico)¹ con una flessione pari al 2,6%;
- l'export della Provincia di Milano è calato, nello stesso lasso di tempo, del 17,8%;
- le imprese attive sul territorio sono scese del 2,5% (media nazionale 1,7%).

I fenomeni di delocalizzazione legati, in parte, alle crisi aziendali e al costo del lavoro hanno portato ad un processo di sostituzione e alla diminuzione della domanda di lavoro per le attività produttive a bassa specializzazione. Tali attività risultavano essere i luoghi privilegiati di collocamento per persone con bassa scolarità o limitate dal punto di vista delle risorse cognitive.

La flessibilità produttiva a cui sono chiamate le aziende per restare sul mercato in un periodo di forte instabilità economica, di conseguenza obbliga i lavoratori a sviluppare competenze trasversali e capacità di adattamento.

Una conferma di questa evoluzione del mondo del lavoro è riscontrabile nei dati rilevati dalla Provincia di Milano, che ha analizzato i profili professionali offerti dalle aziende con cui collabora e dai quali emerge che l'80% delle mansioni offerte presentano elevata specializzazione oppure competenze relazionali oppure ancora richiedono l'uso del personal computer, mentre soltanto il 20% delle posizioni di lavoro offerte è di carattere generico.

Le aziende chiedono ai lavoratori livelli sempre maggiori di autonomia e orientamento al "problem solving", si aspettano capacità di controllo dei processi, creatività, responsabilità, abilità relazionali; assistiamo quindi ad una forte diminuzione delle richieste di profili lavorativi di tipo esecutivo.

Secondo la Banca d'Italia² la crisi ha colpito in modo profondo le piccole imprese, che non hanno ancora registrato miglioramenti di rilievo. Le produzioni più colpite sono state quelle della meccanica (-11,0 per cento), del tessile (-11,1) e del legno (-10,1).

Le realtà a gestione familiare o con dimensione ridotta sono sempre state una risorsa per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate poiché permettevano la costruzione di un clima di lavoro particolarmente accogliente. Spesso, anche se non obbligati dai dispositivi di legge, i piccoli imprenditori si sono dimostrati disponibili ad assumere persone disabili riuscendo a valorizzare le loro specifiche competenze. La crisi del sistema mette in difficoltà una pratica consolidata nel tempo.

In questo quadro economico anche le cooperative sociali, luogo preposto per eccellenza all'inserimento lavorativo di persone con difficoltà sociali e personali derivanti da fenomeni di emarginazione o handicap, si trovano in difficoltà data la diminuzione di appalti e le possibilità di sviluppo; alcune hanno aperto situazioni di cassa-integrazione o sono addirittura a rischio di chiusura. Tutto questo sta determinando l'interruzione del rapporto di lavoro di persone svantaggiate e disabili e la paralisi rispetto ai nuovi ingressi.

La legge 68, strumento principe per l'inserimento di persone invalide, registra inoltre con l'apertura da parte delle aziende dello stato di crisi, mobilità, cassa-integrazione, la sospensione degli obblighi di assunzione e ciò ha creato, di fatto, negli ultimi mesi un blocco al processo di integrazione.

Un altro aspetto di grande rilievo per le profonde trasformazioni sociali che esso comporta riguarda la precarietà del posto di lavoro. La globalizzazione e la rapidità delle trasformazioni che si verificano oggi nei contesti lavorativi creano una situazione di forte instabilità: il "posto fisso" è ormai un retaggio del passato. La diffusione di contratti atipici e l'instabilità del gruppo di lavoro non permette di ragionare sull'inserimento della persona disabile in un clima sereno e solidale (precarizzazione del rapporto di lavoro

Note

* Al lavoro di scrittura collettiva hanno partecipato: Marina Appicciutoli, Elena Betti, Luca Badini, Barbara Boffi, Viviana Bucciarelli, Anna Chiesa, Roberto Codazzi, Guido de Michele, Ana Jaca, Massimo Magni, Giulia Noris, Mario Sala Peup, Stefania Serafino, Beppe Sparaco, Cecilia Tombesi.

1 http://www.sviluppoeconomico.gov.it/pdf_upload/documenti/STATINDUSTRIA/Statistiche/Report_Territoriale10.xls

2 http://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/economicore/note/2009/lombardia/Lombardia_2009.pdf

= precarizzazione della relazione tra lavoratori), inoltre la crisi economica determina la caduta della solidarietà tra lavoratori e un clima poco accogliente.

Infine, un ultimo elemento rende meno favorevole il lavoro di inserimento: il blocco delle assunzioni da parte degli enti pubblici che dal 2011 avranno la possibilità di procedere con una nuova assunzione solo di fronte alla cessazione di cinque contratti di lavoro.

L'epoca del "traumatismo diffuso"

Feriti dall'ansia, sempre più fragili e minacciati, spaventati da un futuro che sembra digrignare i denti, stiamo attraversando l'epoca del "traumatismo diffuso". Sullo sfondo c'è da tempo quello che gli psicoanalisti definiscono "un contesto di morte" - le mattanze dei terroristi, le malattie, le guerre, le catastrofi climatiche - ma ora c'è di più e più da vicino: c'è la recessione economica trainata da una tempesta finanziaria globale per molti versi incomprensibile. Fu nel '29 che si parlò della Grande Depressione, due parole appropriate per indicare quella drammatica crisi economica che sconvolse il mondo.

La stessa espressione può essere riproposta oggi, ottant'anni dopo, in termini anche psicologici: depressione è, certo, parola tra le più abusate, ma senza dubbio si coglie la diffusione di sfiducia profondissima, di assenza di ogni sana vitalità, di senso della prospettiva, c'è un calo verticale di energie. Il sentimento profondo della paura crea una frana della coscienza di sé, mentre si accumulano le tonalità più oscure dell'umore, una specie di malmosità, di nero di seppia, che monta e diventa sempre più pervasiva.

In genere le vittime provano un sentimento di vergogna senza colpa, e naturalmente questo vale anche per le vittime della crisi economica. Chi non trova lavoro, chi lo ha perso o rischia di perderlo si sente proprio colpevole. Siamo in presenza di un trauma così destrutturante che spazza via ogni equilibrio precedente. Chi ne è colpito, ha una grande difficoltà a dare un senso al suo dolore e tende ad attribuirsi la responsabilità di quanto sta vivendo, imputandola alle proprie personali incapacità o insufficienze, agli errori compiuti nel corso della vita - mentre invece il fenomeno è davvero collettivo e va ben oltre le forze del singolo.

In questo contesto il tema delle nuove povertà oggi è di straordinaria attualità: la crisi economica non ha ancora espresso tutti i suoi risvolti negativi nei confronti di gruppi di popolazione fragili o infragiliti dalla crisi stessa. L'anno 2010 è stato l'Anno Europeo di lotta alla povertà e all'esclusione sociale.

Con il termine "nuove povertà" si fa riferimento ad una povertà non più solo intesa come condizione economica oggettivamente misurabile, ma come senso di insicurezza, di instabilità, una zona grigia sempre più ampia dove povertà è anche fragilità di relazioni, precarietà lavorativa, insicurezza sociale, malattia, inadeguatezza ad un sistema dominato dalla competitività e dalla produttività.

L'esclusione sociale si riferisce infatti a una coincidenza di posizione economica marginale ed isolamento sociale.

I nuovi poveri sono le persone che hanno perso il lavoro e, esaurita la stagione degli ammortizzatori sociali, non hanno nuove opportunità lavorative; le famiglie monoreddito; le persone anziane con pensione minima. Ma il fenomeno delle nuove povertà si manifesta anche con la presenza in crescente aumento dei senza fissa dimora; delle persone affette da dipendenza da alcol, droga, gioco; da madri sole in difficoltà; da malati mentali; da ex carcerati.

I servizi per l'integrazione lavorativa

Nel contesto sopra delineato i servizi per l'integrazione lavorativa promuovono l'integrazione lavorativa delle persone disabili e esposte a rischio di esclusione sociale

L'incontro tra la persona svantaggiata e/o disabile ed il lavoro avviene attraverso mediazioni sociali di diverso tipo, sviluppando veri e propri sistemi, ciascuno con una propria identità ed una propria metodologia. Nel contesto regionale i servizi di inserimento lavorativo dei cittadini disabili sono realtà eterogenee che afferiscono al mondo dei servizi sociali pubblici o del privato sociale.

- Le strutture presenti nel territorio regionale appartengono ad alcune tipologie:
- servizi finanziati dall'ente pubblico (Comuni e/o associazioni di comuni o ASL da questi delegate per la gestione).
- le Agenzie per il lavoro
- le organizzazioni del privato sociale: le cooperative e le associazioni a tutela dei disabili.
- i Centri di Formazione Professionale

La maggior parte dei servizi è finanziato da trasferimenti pubblici ordinari (si tratta soprattutto delle strutture pubbliche), dal Fondo Regionale per i disabili e dai Piani Provinciali, mentre l'auto finanziamento e i finanziamenti privati riguardano solo la minoranza dei servizi.

Il primo problema del variegato mondo dei servizi di integrazione lavorativa è la sua riconoscibilità e visibilità: le identità diverse creano delle difficoltà ai disabili e alle loro famiglie, alle aziende, agli altri servizi specialistici, che devono imparare a conoscerli, orientandosi in un mare magnum di risorse. Va sottolineato però che l'insieme di queste strutture seppur eterogenee si caratterizza per un forte radicamento territoriale, in grado di mobilitare risorse umane tendenzialmente qualificate. Pur utilizzando metodi diversi, i servizi sono comunque in grado di raccogliere informazioni sulla motivazione al lavoro dei soggetti disabili, sulla loro capacità di riconoscersi capacità, sull'autostima, sul piacere/la soddisfazione che il soggetto è in grado di mettere in campo nel portare avanti una eventuale esperienza lavorativa, sulla capacità di fronteggiare situazioni complesse, di tollerare frustrazioni ed errori, di accettare regole, di saper comunicare/ascoltare, sulla flessibilità, sulla tenuta e l'attenzione, sulla capacità di acquisire una mentalità lavorativa.

I servizi possono essere in grado di valutare la

necessità di interventi specialistici (sanitari, riabilitativi, psichiatrici, assistenziali ecc), aiutando il soggetto a districarsi in un mondo sempre più complesso, che spesso motiva confusione e disorientamento.

Inoltre alcuni servizi affiancano il nucleo familiare, che spesso si presenta poco attrezzato di fronte all'importante rito di passaggio che l'integrazione lavorativa prevede, ed è bisognoso di un supporto tecnico che lo aiuti ad elaborare il vissuto di inadeguatezza che può determinare un eventuale insuccesso nel processo di integrazione lavorativa.

I servizi propongono alle aziende e ai soggetti tirocini formativi che garantiscono un avvicinamento mediato alla esperienza lavorativa; offrono il tutoraggio e la consulenza e sono risorse preziose per le imprese, che vengono sostenute nel processo di integrazione lavorativa della persona disabile.

La trasformazione dei servizi di integrazione lavorativa

La grave crisi economica di questi ultimi anni ha, come abbiamo già documentato, cambiato gli assetti sociali del nostro paese; questi cambiamenti hanno avuto e continuano ad avere una ricaduta diretta su enti che operano a stretto contatto con il mondo del lavoro e con i servizi.

I servizi alla persona in tale situazione si trovano sempre più sotto pressione, costretti a dare risposte a bisogni sempre più pressanti ed eterogenei. Gli accessi ai Servizi sono aumentati in modo significativo e provengono da un'area di disagio che non riguarda solo determinate categorie sociali; quotidianamente i servizi devono fronteggiare le sempre più numerose richieste tra sostegni in denaro per famiglie con problemi di reddito, contributi affitto, spesa e integrazione al reddito.

Ad aggravare questa situazione si aggiungono i pesanti tagli agli enti locali e alle Regioni, la cancellazione del Fondo nazionale per il welfare, del Fondo per la famiglia e del Fondo sociale nazionale.

In conclusione è evidente che la crisi ha un impatto dirompente sulle politiche sociali dei Comuni che devono far fronte ai consistenti tagli subiti anche negli altri settori, nel generale stato di sofferenza della finanza locale. Il risultato altro non può essere se non una riduzione dei servizi sociali e del livello di copertura della popolazione fragile.

Nello specifico abbiamo assistito in questi ultimi anni ad un progressivo e inesorabile "impoverimento" di risorse da parte dei servizi che si trovano nella condizione di non poter dare reali risposte ai crescenti bisogni sociali della popolazione (tagli sui servizi di carattere socio-educativo, riabilitativo e di reinserimento, impossibilità di erogare contributi economici).

In questo quadro i servizi di integrazione lavorativa si trovano sempre più spesso nella situazione di vedersi delegare ruoli e compiti che si distanziano dall'iniziale mandato istituzionale, proprio a causa della difficoltà dei servizi di rispondere alle molteplici e mutevoli domande sociali.

Anche i servizi specialistici come Noa, CPS e Sert, stanno vivendo un momento di grave difficoltà a causa dell'esaurimento delle risorse economiche messe a disposizione da Regione, Provincia ed Enti comunali, si riscontra una sempre maggiore fatica nel reperimento di risorse adeguate da destinare, ad esempio, alle dipendenze, nell'ambito dei piani di zona (L. 328) onde evitare una "guerra fra poveri" per la distribuzione delle risorse nella applicazione della legge.

"Il sistema Dote"

La Regione Lombardia ha istituito da alcuni anni un sistema di erogazione dei contributi agli enti accreditati che si centra sul persona da inserire, ma che evidenzia alcune difficoltà. In primo luogo il Sistema Dote pensato per l'accompagnamento delle persone disabili abbandona il vecchio sistema progettuale che permetteva di creare azioni di sistema che potesse incidere, oltre che sul singolo individuo, anche sulla rete dei servizi e sul territorio.

In secondo luogo, ponendo fortemente l'accento sull'assunzione della persona, senza la quale una grossa fetta di finanziamento non viene erogato all'ente che ha seguito il processo, si obbliga, di fatto ad una selezione preventiva del disabile, infatti quale ente accetta di esporsi economicamente per cercare di inserire al lavoro una persona molto debole? Si elimina, di fatto, un'intera categoria di azione, quella dei tirocinio formativi e propedeutici che permettono a chi non è particolarmente strumentato di crearsi una propria professionalità per ambire, in un secondo momento all'assunzione. Il Sistema, inoltre, fallisce il suo obiettivo di porre la persona al centro poiché la sua struttura rendicontativa e attuativa è molto rigida e mal si relaziona con la necessaria flessibilità che un intervento di accompagnamento richiede.

Allo stesso modo, il sistema dell'accreditamento per l'erogazione dei servizi ha portato alla moltiplicazione dei soggetti in gioco, con l'aggiunta di diverse agenzie di intermediazione lavorativa, e alla frammentazione dei servizi con una conseguente diminuzione della loro capacità di incidere sul contesto.

L'attuale Piano Provinciale milanese per l'Inserimento dei Disabili, EMERGO, seppur con meccanismi diversi, ha però recepito in buona parte lo schema di intervento proprio della Regione recuperando però l'aspetto del tirocinio formativo.

Nello stesso periodo si è assistito all'esaurimento di un'altra linea di finanziamento che in passato affiancava e sosteneva i servizi per l'inserimento lavorativo: la l. 45/99 per le politiche sulle dipendenze. Fino a pochi anni fa era possibile infatti gestire progetti specifici per quanti fossero in carico ai servizi specialistici come Ser.T. e NOA con strumenti specifici per un'utenza che incrociasse l'uso di sostanze con eventuali invalidità fisiche, in particolare AIDS ed epatite. Ora questo tipo di utenza ricade sui servizi generici di inserimento lavorativo.

Ai servizi come il SISL viene richiesto un ruolo anche di regia rispetto al percorso della perso-

- Abbinamento immediato tutor / tirocinante/ azienda

Riunione Referente Territoriale e Coordinatore

Infine una volta al mese si tiene l'incontro tra tre referenti territoriali con il coordinatore per:

- Riflessioni sulle situazioni in carico per le banche dati, in vista di invio riepilogo mensile ai Comuni.
- Valutazione su particolari situazioni di prese in carico
- Definizione dei rapporti con committenti primari e secondari (Comuni e Afol)
- Costruzione del Report semestrale e annuale

LE DUE STORIE

Il signor Marco: un modello di intervento tradizionale

Marco ha 35 anni ed è laureato in ingegneria, dopo alcuni anni di lavoro come consulente informatico, ha avuto un esordio di tipo psicotico, in cui si sentiva osservato e spiato. In seguito all'esordio, risalente a 5 anni fa, viene preso in carico al CPS, che segnala il caso al SISL all'inizio del 2010.

Durante il colloquio di valutazione si presenta ben compensato, il profilo cognitivo e formativo del soggetto è molto elevato, ma appare una significativa situazione di ansia. La richiesta è quella di un percorso d'inserimento lavorativo in tempi brevi in un ambito affine alla sua formazione.

Visto il curriculum di Marco e valutate adeguate le capacità operative si è ipotizzato un inserimento finalizzato all'assunzione. Viene contattata a tal fine un'azienda di telecomunicazioni con cui il Servizio aveva avuto ottime collaborazioni in passato e che si era dimostrata particolarmente attenta e sensibile agli inserimenti di categorie protette. A questo punto viene presentato il curriculum, viene fatto un colloquio di presentazione, l'azienda ritiene il candidato estremamente interessante proponendo un inserimento diretto. Il Servizio suggerisce un percorso d'inserimento graduale attraverso una borsa lavoro. Viene attivata una borsa lavoro di 3 mesi con l'obiettivo di favorire un graduale apprendimento delle mansioni e inserimento nel contesto aziendale.

Ma: dopo le prime 2 settimane l'azienda rileva forti criticità rispetto alle capacità di apprendimento di Marco. Il gruppo di lavoro disinveste e non dedica più attenzioni alla sua formazione, dopo circa un mese il responsabile dell'ufficio ritiene opportuno interrompere l'esperienza non esistendo le condizioni minime per l'inserimento di Marco nell'organico.

Gli operatori del SISL cercano di aiutare Marco a rielaborare i motivi del fallimento dell'esperienza, in collaborazione con gli operatori del CPS. Le potenziali capacità lavorative e di apprendimento sono inficiate da un forte "blocco emotivo" che impedisce anche una rielabora-

zione critica dell'esperienza appena conclusa. In accordo col CPS la microequipe del SISL ritiene più opportuno proporre un'esperienza di tirocinio formativo, non più basata sulla complessità della mansione e sulle competenze specifiche ma utile ad affrontare gli elementi di criticità emersi (difficoltà di apprendimento, controllo dell'ansia, mancanza di consapevolezza dei suoi limiti).

Viene attivato un tirocinio formativo presso un'associazione che si occupa di sviluppo di progetti in Africa e in America. Il progetto ha durata 6 mesi, part-time, su mansione di impiegato generico.

L'obiettivo di lavorare sulla consapevolezza dei propri limiti sembra inizialmente fallire perché Marco non appare dotato di capacità critiche rispetto alla sua condizione di apatia e di poca capacità di autonomia rispetto alle mansioni richieste e rispetto a un'insicurezza che quasi lo paralizza nello svolgere i compiti più routinari.

La costante collaborazione tra tutor e il personale dell'associazione ha permesso di osservare e restituire a Marco questi elementi di forte criticità, dando così inizio a un processo di rielaborazione e consapevolezza.

Dopo 6 mesi di tirocinio il SISL ha avallato la richiesta di un percorso finalizzato all'assunzione di Marco, svolgendo un ruolo di mediazione con un'azienda che aveva risposto positivamente alla presentazione del curriculum.

Il nostro ruolo di mediazione si è concretizzato nel costruire un inserimento graduale concordato con il responsabile aziendale. Marco ha iniziato una borsa lavoro di 3 mesi, con l'accordo del primo mese part-time e a partire dal secondo mese full-time, al termine di questo potrà esserci una prosecuzione di ulteriori 3 mesi. Si è cercato di definire una mansione che fornisse meno criticità possibili rispetto alle difficoltà di gestione dell'ansia.

La signora Rosa: un modello di intervento innovativo

La signora Rosa arriva al Servizio dopo aver partecipato ad altri percorsi. In particolare ha partecipato ad un progetto di risocializzazione durante il quale viene attivato un percorso di tirocinio presso una libreria presso la quale svolge attività per due mezzogiornate alla settimana.

La signora Rosa è una paziente psichica non agganciata al servizio CPS e il primo progetto ha avuto come esito positivo la creazione di un legame con il Centro Diurno. All'interno del percorso con il Centro la signora Rosa gode di una presenza molto rilevante da parte dell'operatrice di riferimento con la quale, dopo un periodo di tempo di conoscenza ed affiancamento, inizia un'esperienza presso un piccolissimo supermercato dove la signora si sperimenta positivamente per poche ore settimanali.

La signora Rosa ha 44 anni, un curriculum molto scarno e con lunghi periodi di interruzione lavorativa; si presenta molto dimessa e dimostra più della sua età, ciononostante ha richieste molto alte e una visione di sé non corrispondente alla realtà. La signora viene segnalata al SISL e, proce-

dendo con la prassi tradizionale, viene abbinata ad una postazione e, solo successivamente ad un tutor, per svolgere la mansione di scaffalista presso un supermercato leggermente più grande. Le ragioni dell'abbinamento risiedono nella volontà di proseguire sul percorso avviato e nel quale la persona sembra riconoscersi. L'esperienza però è fallimentare, la signora si trova in difficoltà nel rapportarsi con una clientela leggermente più vasta, ma soprattutto con un gruppo di colleghi di poco più numeroso. La reazione della signora, di fronte alle difficoltà, è quella di chiudere la relazione e scappare, è incapace di leggere i ruoli e il contesto in cui si trova.

Si decide, come équipe, di non procedere alle dimissioni della signora, ma di proseguire in maniera differente.

La Referente Territoriale incontra la signora con un Operatore della Mediazione Lavorativa, al fine di avviare un nuovo modo di affiancare la persona, che anticipa qualsiasi tipo di proposta e può consentire una relazione educativa significativa; all'utente viene presentata un'analisi della realtà tale da prospettare, come percorso di inserimento, un cambio radicale, passando dall'ipotesi di un ambiente aziendale ad una cooperativa sociale. La signora ha una chiusura davanti alla proposta, la cooperativa sociale richiama l'esperienza che ha svolto in passato e che la lega a un periodo della sua vita molto negativo, in cui si sentiva male e vulnerabile. L'azione dell'operatrice della mediazione è stata quindi graduale. In particolare la vicinanza educativa ha ripreso uno schema simile a quello conosciuto dalla signora all'interno del Centro Diurno, di forte presenza dell'educatrice, e che ha rassicurato l'utente. Si è poi proceduto attraverso la visita di diverse realtà, dai centri giardinaggio a piccoli negozi, con un'analisi approfondita di cosa presuppone ogni mansione e raffrontandola con le risorse che la signora può mettere in gioco. In questo modo si è cercato di intercettare i suoi interessi e desideri. Si lavora sul perché della sua reazione di chiusura e su quali sono i passi da percorrere per superarla. Sicuramente la signora evidenzia una propensione a esprimere la difficoltà solo quando risulta impossibile un intervento. Il pre-abbinamento con l'Operatore della Mediazione Lavorativa ha contribuito a stabilire un rapporto di fiducia a prescindere dall'avvio del tirocinio, inoltre lavorare sul concreto rispetto alla teoria aiuta a centrare i problemi legati alla mansione. Allo stesso tempo la postazione di tirocinio individuata (una coop sociale che gestisce una serra e un laboratorio di assemblaggio) viene presentata in forma progressiva, partendo anche dai vissuti positivi della signora (in passato era stata una venditrice di fiori) e evidenziando le potenzialità per il suo inserimento nella cooperativa sociale, senza nascondere le difficoltà, ma affrontando le ansie e i dubbi. Ora la signora ha accettato un tirocinio presso la coop sociale, riuscendo anche a esprimere il suo bisogno di aiuto e reagendo alle difficoltà in maniera adeguata. È probabile che senza il pre-abbinamento con l'Operatore della Mediazione Lavorativa, la proposta di avvio presso una cooperativa sociale sarebbe stata rifiutata a priori.