



**ISTITUTO STUDI SVILUPPO AZIENDE NON PROFIT
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRENTO
via Inama, 5 – 38100 TRENTO (ITALY)
tel. 0039-0461-882289 - fax 0039-0461-882294
e-mail: issan@gelso.unitn.it
<http://www-issan.gelso.unitn.it>**

LA COOPERAZIONE SOCIALE DI INSERIMENTO LAVORATIVO E IL PUNTO DI VISTA DELL'UTENTE

Domenico Zalla¹

Maggio 2001

Working Paper n. 16

in corso di pubblicazione su *ImpresaSociale*, n. 2, 2001

¹ Laureato in Sociologia presso l'Università di Trento. L'articolo riporta i principali risultati della tesi di laurea. L'Autore ringrazia C. Borzaga e L. Fazzi dei suggerimenti gentilmente offerti.

Premessa

La cooperazione sociale di inserimento lavorativo, o di tipo B, è diventata in pochi anni soggetto di politiche sociali e del lavoro attive, riuscendo nell'obiettivo di realizzare inserimento lavorativo e di dare formazione generale al lavoro, ovvero fornire alle persone inserite quelli che vengono definiti 'prerequisiti lavorativi', cioè la capacità di rispettare modi e tempi di lavoro, ritmi, esigenze organizzative, ecc.

Tuttavia, il lavoro non costituisce di per sé una garanzia di miglioramento della situazione personale di un soggetto svantaggiato, e l'inserimento lavorativo non comporta necessariamente integrazione sociale. Il realizzarsi dell'integrazione sociale dipende dal tipo di disagio di cui la persona è portatrice: ciò che è vero per i portatori di handicap non lo è necessariamente per i soggetti con disagio sociale.

Il disabile nella gran parte dei casi, è inserito in una rete sociale e familiare adeguata, in una rete affettiva che lo sostiene, e il lavoro diventa quel tassello che può significare inclusione sociale. Gli utenti in condizioni di disagio sociale hanno invece altri bisogni: avere un supporto psicologico, costruirsi reti affettive e amicali, trovare casa, ecc. Si pone allora il problema di come dare risposte a questi bisogni: gli strumenti per farlo vanno trovati dentro le cooperative o al di fuori di esse? Se si sceglie la strada "interna" si rischia di fornire un alibi ai servizi sociali: una volta affidatogli il soggetto svantaggiato, infatti, essi si aspettano che la cooperativa si occupi della totalità dei bisogni della persona. Se si opta invece per la strada "esterna" è necessario creare una rete di servizi pubblici e privati che affianchi e sostenga l'attività di formazione svolta dalla cooperativa sociale di inserimento lavorativo.

In questo lavoro si cerca di dare qualche prima risposta a queste domande e di aggiungere elementi di riflessione alle ricerche che hanno quantificato i risultati dell'inserimento lavorativo. Il commento che segue è articolato in sei paragrafi, ognuno dei quali analizza i diversi momenti in cui si articola il rapporto tra i soggetti svantaggiati e la cooperativa, e ne individua le modalità di realizzazione e le difficoltà.

Nel primo paragrafo si presenta una breve descrizione della ricerca e del campione. Nei paragrafi due, tre e quattro si descrivono i diversi momenti del rapporto con la cooperativa, ovvero l'ingresso, l'esperienza e l'uscita. Il quinto paragrafo definisce il

ruolo del lavoro e dell'inserimento lavorativo all'interno di un progetto di riabilitazione. Nelle conclusioni, infine, sono presentate alcune proposte operative.

La ricerca e il contesto di riferimento

Nel corso della ricerca sono state raccolte le storie di vita di ventidue persone che hanno concluso con esito positivo un percorso di inserimento lavorativo all'interno di una delle cooperative sociali di tipo B operanti in Trentino-Alto Adige (diciannove in provincia di Trento e tre in provincia di Bolzano). I soggetti intervistati sono diciannove uomini e tre donne, la maggior parte con un'età compresa tra i 35 e i 45 anni, e a parte un caso, tutti di nazionalità italiana. La quasi totalità è in possesso del diploma di licenza media, e alcuni hanno conseguito anche un diploma di scuola media superiore.¹

Per questo lavoro si è scelto di ascoltare persone con esperienze di svantaggio o disagio sociale, ovvero soggetti con problemi di dipendenza da sostanze (droghe o alcol) o di carcere, non considerando l'esperienza dei disabili fisici e psichici. I portatori di handicap hanno, infatti, esigenze e problematiche diverse rispetto alle altre categorie di svantaggio, e spesso il loro disagio è limitato alla sola mancanza di un lavoro, mentre hanno alle spalle una famiglia, affetti e reti amicali.

È emerso che ben poche delle persone intervistate svolgevano al momento dell'intervista l'attività appresa in cooperativa durante il percorso di inserimento lavorativo: al momento della ricerca nove persone non lavoravano perché in mobilità o in carcere, o perché non riuscivano a trovare un'occupazione (per problemi di salute o legati allo stigma). Tra le tredici persone che lavoravano, tre erano impiegate in una cooperativa sociale diversa da quella dove era stato fatto il percorso di inserimento lavorativo, e le altre dieci erano occupate in imprese ordinarie.

La ricerca non vuole essere un'analisi di *customer satisfaction*, ma un'analisi dei significati attribuiti dagli ex utenti al loro percorso di inserimento lavorativo, e un'analisi delle rielaborazioni compiute nel corso degli anni rispetto ad esso. Malgrado il crescente interesse per la cooperazione sociale di tipo B, e in particolare per le opportunità occupazionali che essa è in grado di creare per le persone svantaggiate e normalmente escluse dal mercato del lavoro, gli studi del tipo proposto non hanno molti precedenti. Le ricerche condotte finora hanno avuto il grande merito di identificare e

definire il fenomeno, soprattutto nei suoi aspetti quantitativi, ma presentano una serie di limiti. In particolare:

- a) non considerano la percezione che la persona svantaggiata ha dell'inserimento lavorativo; in altre parole, dal punto di vista dell'utente, l'inserimento lavorativo è stato positivo o no? Quali significati egli attribuisce all'esperienza in cooperativa?
- b) non approfondisce il ruolo che l'inserimento lavorativo ha sullo stato di benessere del soggetto; ci si è mai preoccupati di vedere se la nuova situazione ha apportato un qualche miglioramento nella sua vita? Come vengono valutati i bisogni dell'utente-lavoratore?
- c) non parlano della relazione tra inserimento lavorativo e integrazione sociale: cosa significa dire che Tizio ha terminato l'inserimento lavorativo con esito positivo? Il percorso di inserimento lavorativo serve solo a trovare un'occupazione o anche ad acquisire competenze sociali e relazionali, oltre che lavorative?
- d) si è mai pensato di monitorare il percorso di inserimento lavorativo, o di valutare l'esito a lunga distanza dell'inserimento? Quando è il momento di considerare concluso il progetto di inserimento lavorativo?

L'ingresso in cooperativa

La decisione di entrare in cooperativa costituisce un momento molto difficile e delicato all'interno della storia personale, e spesso entrare in cooperativa per seguire e vivere un percorso di inserimento lavorativo rappresenta un evento traumatico. È proprio in questo momento che la persona diventa consapevole e prende coscienza della propria diversità, del proprio disagio e del proprio svantaggio, si trova costretta ad accettare un ambiente protetto come condizione per entrare o ri-entrare nel mondo del lavoro e nella società (Aa.Vv., 2000).

Le persone intervistate offrono solitamente un quadro della loro vita burrascoso, in modo particolare per ciò che concerne la qualità e la quantità delle relazioni sociali, affettive e lavorative. L'esperienza, in qualche modo protetta, in una cooperativa di inserimento, può risultare utile per analizzare il proprio stato di adeguatezza-inadeguatezza, per conoscere e comprendere la realtà lavorativa, spesso sconosciuta, e per ri-allacciare i rapporti interrotti con la società. W.ⁱⁱ racconta:

"...facevo fatica ad accettare le cose...una difficoltà che avevo era quella di sentirmi utente...perché queste cooperative qui...in pratica sei un utente, quindi non sei come nel mondo normale...lì sei un utente, e quindi è come se tu vieni trattato diciamo un po' come un bambino...però mi ci stavo stretto, perché chiaramente non mi riconoscevo, non accettavo. Ecco...ero io che non accettavo...ero stato io a scegliere quella collocazione...e invece mi stava stretto che mi trattavano da utente, perché comunque fai fatica a accettare...che poi di fatto è accettare la tua realtà..."

Non è facile accettare di essere una "persona svantaggiata", di essere portatore di un disagio, di aver bisogno di una cooperativa sociale e quindi di un ambiente "protetto", "non normale" per muovere i primi passi verso un inserimento lavorativo e un inserimento attraverso il lavoro. Già, perché, queste persone necessitano di un inserimento lavorativo, e di un inserimento nella comunità attraverso il lavoro; il lavoro, cioè non come un fine, ma come uno strumento che aiuti la persona a crearsi e ricrearsi una propria identità personale e sociale. M. racconta:

"(la cooperativa, ndr.) era un posto un po' protetto...era un modo anche per essere sostenuto...c'era esigenza di avere sostegno, di condividere questi problemi, e in un ambiente normale era più difficile... Gente come me c'è andata per un uso strumentale, magari perché devi...dovevi fare misura alternativa o cosa...è anche un po' un passaggio per tirarsi fuori...perché se vai subito in un ambiente normale ti senti pesce fuor d'acqua o saresti ancor più in difficoltà, invece...hai un passaggio un po' più graduale anche come identità, anche il cambiamento è graduale... Non è che la tua identità cambia da così a così, devi costruirla mano a mano...sei in cooperativa, poi sei te che senti il bisogno di evolvere, di cambiare gente, di frequentare gente normale...è un modo per condividere, per essere sostenuti..."

L'esperienza in cooperativa

Per la quasi totalità degli ex utenti, quella in cooperativa è la prima vera esperienza lavorativa, il primo vero lavoro dopo anni di *'carcere e piazza, carcere e piazza, ...'* come racconta A. È il primo lavoro fatto con una certa continuità, la prima volta in cui si devono rispettare tempi, modi e ritmi di lavoro che altri impongono; la prima volta

che non si può lasciare un posto anche se stufi dell'ambiente, o perché in affidamento o perché davvero non vi è altra possibilità, altro posto dove andare, dato che la cooperativa è *"l'unica cosa che ti resta da fare"*. F. racconta:

"Ho fatto un po' di tutto...però mai in maniera continuativa...mi duravan poco i lavori... Lì (in cooperativa, ndr.) ho cominciato per la prima volta a dire: devo restare qui, mi alzo la mattina, vado a lavorare...imparare ad aver un ritmo di lavoro dalla mattina alla sera, poi ho visto che la cosa funzionava, riescivo ad andare avanti, e non lo facevo solamente come alternativa alla misura detentiva del carcere... Ci ho creduto un po' di più e ci son riuscito...non è che uno accende una lampadina, cioè, ci riesci gradualmente, insomma passo dopo passo...perché forse è l'unica cosa che ti resta da fare..."

La cooperativa sociale è per questa fascia di persone deboli un'opportunità unica, se non l'unica opportunità, di poter ricominciare da capo, di potersi immaginare un ruolo, uno spazio proprio, un'identità propria e di poterla poi costruire o ricostruire. Il vivere e lavorare in cooperativa diventa così l'occasione per riflettere sulla propria condizione, per sedimentare sensazioni e vissuti personali, in un ambiente comunque più familiare del mondo normale, dato che nello "zoo" (un ex utente definisce così la cooperativa dove è stato) vivono persone che per esperienze di vita sono profondamente diverse, ma che sono accomunate dall'essere tutte in una condizione di svantaggio e disagio sociale. Dai vissuti emerge la necessità che alla riabilitazione e all'attività lavorativa venga dato eguale peso, dal momento che le due cose vanno di pari passo e non possono essere disgiunte; emerge, inoltre, la questione se la cooperativa debba intervenire, e se sì come, nella socializzazione della persona: è questo un suo compito? C'è il rischio di non rispettare la libertà di scelta e l'autonomia della persona? E, connesso a questo, quanto il progetto personalizzato tiene conto della situazione extra-lavorativa e la influenza? Alcuni ex utenti sostengono la necessità che venga dato un aiuto psicologico alla persona in inserimento; L. racconta:

"Mancava uno psicologo...l'operatore secondo me non era competente di ascoltare i problemi, che non fossero lavorativi...purtroppo non tutti sono adatti per questo tipo di lavoro...mi aspettavo di trovare non solo un capo, ma un essere umano..."

C'è una domanda di servizi aggiuntivi rispetto all'inserimento lavorativo, e quanto emerso è significativo dei bisogni fondamentali che la persona svantaggiata ha in questo particolare periodo della sua vita. Alla domanda "cosa ti aspetti dall'operatore", G. risponde:

"Un aiuto, un ascolto, una relazione oltre il lavoro, non essere trattato come uno straccio di sicuro. Il lavoro di per sé non mi dispiaceva, soprattutto quello di restauratore, lo sapevo fare, mi dava soddisfazione...erano gli aspetti del rapporto con gli altri che erano pazzeschi...come fossi ancora un tossico..."

I percorsi di riabilitazione sociale sono anche percorsi di formazione, che hanno possibilità vera di successo solo in ambienti in cui sia possibile ribaltare i ruoli sociali determinati al momento dell'avvio del processo di inserimento; una persona deve riuscire a superare la propria subalternità ed estraneità, ma ci può riuscire solo se non viene schiacciata su quei ruoli. Da parte della persona in inserimento c'è un forte bisogno di socialità, di allacciare nuove amicizie, e questa è una cosa tutt'altro che semplice, soprattutto per persone con deficit relazionali e con un limitato capitale sociale. La questione, quindi, se la cooperativa debba dare *altro* oltre il lavoro non è un problema di facile soluzione. C. racconta in proposito:

"Agire sul privato fuori dal lavoro è molto difficile, è anche una questione di scelte, rischi di passare al livello quasi di comunità se incominci a interagire col privato e non so se...è molto difficile, alcune persone possono prenderlo come limite all'autonomia che uno cerca di costruirsi... Già per molte persone è difficile anche il solo accettare di mettersi a fare un lavoro protetto, un lavoro sociale...un lavoro in una cooperativa sociale può rappresentare che tu sei di meno degli altri...per tanta gente a livello di orgoglio è difficile accettarlo...è difficile accettare, ammettere di essere aiutati...anche per me è stato difficile."

Le persone in inserimento vivono in situazioni di marginalità ed isolamento, sia come percezione di sé che come realtà di fatto, e la cooperativa deve impegnarsi a curare in modo particolare la rete di relazioni interne trasformandole in continua occasione di crescita. Aiutare le persone ad acquisire una professionalità significa anche aiutarle a diventare capaci ad entrare in relazione e a costruire reti di rapporti.

È emersa una diversa attribuzione di significato rispetto alla formula "inserimento lavorativo": ciò che secondo la cooperativa è un inserimento riuscito, può non esserlo per l'utente, dal suo punto di vista. Che cosa si intende e quale significato concreto va attribuito alla locuzione "Tizio ha terminato l'inserimento lavorativo con esito positivo"?

R. racconta:

"...pensa che adesso vanno in giro a dire che mi hanno piazzato, che hanno avuto successo, ma quale successo..."

È importante, quindi, definire e chiarire bene il ruolo dell'inserimento lavorativo all'interno della storia personale di una persona in condizioni di svantaggio, definire "per che cosa si fa il progetto" e in quale contesto sociale ci si colloca. Esplicitare ciò a cui il progetto individualizzato tende, comporta considerare il contesto in cui si opera, e questo non è per niente facile, perché quando si ha a che fare con persone e gruppi sociali su queste scelte si hanno posizioni diverse, che mutano nel tempo e che possono venire dichiarate in un modo e agite in un altro (Aa.Vv., 2000).

L'inserimento lavorativo deve porsi come obiettivo la produzione di benessere e di autonomia, deve influenzare la qualità della vita delle persone attivando processi, soprattutto di apprendimento, che facciano maturare nelle persone nuove strategie di fronte ai problemi quotidiani. La vita lavorativa di una persona non rappresenta tutta la sua esistenza, e l'inserimento al lavoro non costituisce il punto di ingresso nella scena dell'inclusione, ma il punto di partenza. Una persona è soprattutto ciò che sa, ossia ciò che ha vissuto, e per questa ragione ha già un posto nella società, ha già una sua dignità, ha già diritto a tutti i diritti.

Per la persona svantaggiata la partecipazione all'attività economica, oltre che sociale, è condizione importante, ma non esclusiva, per realizzare un'esperienza di acquisizione ed

esercizio di cittadinanza. Nella comunità avere un lavoro genera compatibilità sociale, e questo aspetto è fondamentale per chi è sempre stato *out*; è chiaro che esiste una distanza tra l'essere *out* e il sentirsi *in*: sono modi profondamente diversi di percepire se stessi e il mondo circostante, e di conseguenza di interagire con esso.

E. racconta:

"Una volta finito di lavorare, dove ti trovi? Ai giardini, perché non ti hanno introdotto alla vita...allora cosa fai? Tu vai e dici: torno alla vita di prima...perché, cosa faccio? Con chi parlo? Dove vado? Ti trovi da solo, e lì incomincia la depressione e lì ricadi sul problema che hai avuto all'inizio...non aiutano le persone a introdursi nella società. Ti dicono: vieni, lavora, ti fai le otto ore e poi vai a casa. Ma se uno la casa non ce l'ha, se uno la famiglia non ce l'ha, cosa fa? Serve un incentivo, un'opportunità di conoscere altre persone, di introdursi con le persone normali, di fargli capire che si può vivere anche senza quel problema che tu hai avuto."

All'inserimento deve quindi far seguito una riabilitazione sociale, che non è quasi mai automaticamente garantita dal solo fatto di lavorare. I processi di inserimento lavorativo devono tenere in considerazione la carenza di risorse elementari di sostegno dei soggetti svantaggiati (difficoltà familiari, difficoltà di inserimento in reti sociali, processi di desocializzazione o di devianza).

La cooperativa deve quindi porsi l'obiettivo di aumentare e sostenere le capacità produttive e le abilità al lavoro, valorizzando anche le risorse marginali, e creare condizioni di miglioramento della qualità della vita. Questo obiettivo può essere per le persone, che peraltro si trovano in situazione di cambiamento, fonte di ansia, insicurezza e crisi personali che ovviamente si riflettono nel lavoro e nella capacità di reggerlo. Le persone si trovano ad assumere contemporaneamente più ruoli: quella di utente del servizio, di lavoratore nel contesto dell'attività svolta e, anche se più raramente, di socio della cooperativa sociale. È una molteplicità di ruoli e relazioni che richiede alle cooperative un'attenzione particolare alle relazioni e alla loro gestione.

Il progetto individualizzato, quindi, deve affiancare allo sviluppo del meccanismo economico uno sviluppo del piano comunicativo, in grado di accrescere il capitale sociale e aumentare i punti di riferimento (la rete relazionale).

L'uscita dalla cooperativa: alcune questioni aperte

L'inserimento lavorativo deve terminare nel momento in cui il soggetto svantaggiato ha acquisito una serie di competenze lavorative, ma anche relazionali, sociali e affettive, tali da permettergli, una volta introdotto nel mercato del lavoro ordinario, di sostenere i nuovi ritmi di lavoro e il nuovo ambiente organizzativo. Alcuni soggetti, anche dopo un periodo piuttosto lungo in cooperativa, rimangono scarsamente produttivi e incapaci di entrare in meccanismi di inclusione sociale, o perché dispongono di risorse professionali scarse, o perché non dispongono di sufficienti capacità di adattamento, oppure perché i problemi di socializzazione pur se attenuati risultano ancora un ostacolo sostanziale ad un pieno inserimento produttivo.

È necessario che le esigenze legate all'effetto sostituzione (Marocchi, 1999) si coniughino con le esigenze e i tempi della persona in inserimento; la decisione di determinare la fine del percorso di inserimento lavorativo deve essere slegata dalle convenienze economiche, deve tenere conto delle capacità lavorative apprese, ed è fondamentale considerare anche le abilità sociali e relazionali raggiunte. L'ex utente che lascia la cooperativa per essere assunto in un'impresa normale, rischia altrimenti di trovarsi a fronteggiare un doppio handicap: quello di essere stato un emarginato sociale e quello di avere lavorato in un ambito che non viene riconosciuto come formativo di competenze attrattive da un punto di vista produttivo.

Un buon inserimento lavorativo non è solo dare un lavoro "vero", anche se questo è condizione necessaria; poiché il lavoro è scambio, e questo dello scambio è un punto sensibile della vita, molte persone in svantaggio sanno accorgersi se il lavoro in cui sono impegnate è vero oppure no, se serve a produrre reddito o solo a far passare le ore. Nelle parole degli utenti, quello in cooperativa non è semplice lavoro, loro parlano spesso di lavoro "non normale" per riferirsi alla realtà della cooperativa, e di lavoro "normale" per quello effettuato al di fuori, nel mercato ordinario; inoltre, nei loro discorsi ricompare spesso anche la dizione "lavoro protetto". F. racconta:

"Come rapporto, come orari, come tutto, si sta bene insomma...forse troppo, perché c'è molta diversità tra la cooperativa e un altro posto di lavoro... Finiti gli affidamenti io

ho detto: guarda, voglio andarmene via perché voglio provare ad avere un lavoro normale...cioè la cooperativa sociale non è che non è un lavoro normale, però..."

Uscire dalla cooperativa dopo aver terminato l'inserimento lavorativo può costituire un trauma, soprattutto per chi nella cooperativa aveva trovato un rifugio, un ambiente familiare capace di dare nuova speranza e nuova linfa ad una vita segnata da disagi. Nella società e sul mercato del lavoro, questi soggetti arrivano impreparati, appena usciti si trovano a dover affrontare difficoltà che appaiono insuperabili (mancanza di un alloggio, mancanza di legami forti e di amicizie), che spesso fanno ricadere la persona o in depressione o nel disagio.

Per chi ha terminato il percorso di inserimento si presenta il problema della ricerca di un lavoro, e per chi non ha un'esperienza professionale certificata o almeno spendibile, per chi magari non è più giovane, il lavoro "normale" può diventare una chimera e la persona si trova costretta a cercare-accettare lavoro in un'altra cooperativa sociale, rimanendo nell'orbita del disagio e non riuscendo a emanciparsi totalmente.

In altri casi, il percorso di inserimento lavorativo è risultato addirittura controproducente per via dell'effetto stigma negativo: la partecipazione a questo particolare programma formativo, la permanenza in cooperativa per un certo periodo, infatti, può essere interpretata dalle imprese come un segnale di bassa produttività potenziale. Si ha paura ad assumere una persona per "quel che ha fatto" e raramente ci si chiede "quel che è disposta a fare ora". Nell'immaginario collettivo scatta un processo di individuazione-giudizio, che va al di là della persona e utilizza gli stereotipi che tipizzano quella particolare categoria. E. racconta:

"...il brutto è questo, una volta che uno lavora nelle cooperative continua a lavorare nelle cooperative, vai nelle imprese normali e ti dicono: perché sei andato in una cooperativa? Hai sempre mezza porta chiusa...ti marchiano...una volta che sei marchiato basta...una volta che sei andato in cooperativa ti dicono: come mai, che tipo di problemi hai avuto? È un marchio...la gente è anche...stenta a vederti come una persona normale, anche chi vuole farsi una vita normale non può, sente sempre problemi. La cooperativa...ok...ti dà il lavoro, però in sé stessa non ti aiuta ad inserirti nella società...loro ti dicono ok noi ti diamo il lavoro per aiutarti a non rifare quello

che hai fatto...però loro non ti dicono...ok ti diamo un incentivo per inserirti nella società, non ti aiutano ad avere un colloquio con altre persone...ti lasciano lì...tu vieni, ti fai le otto ore...bon basta hai finito. La cooperativa oltre a darti il lavoro dovrebbe aiutare le persone che hanno avuto problemi a inserirsi nella società, a conoscere altra gente...va benissimo il lavoro, però...manca quell'incentivo alla persona di dire ok cambio totalmente vita."

Ciò che sembra caratterizzare il vissuto di queste persone non è soltanto che non abbiano la speranza di trovare un lavoro, è soprattutto che abbiano interiorizzato giudizi altrui. Sperimentano al tempo stesso il desiderio di lavorare di nuovo, e l'adesione, forzata, alla sanzione sociale di cui sono vittime e contro cui non possono far nulla. Sorge così lo sconforto a ricominciare, e il rientro nella comunità appare come un passo impossibile da fare, un passaggio troppo difficile da compiere, almeno da soli. Occorre quindi valutare attentamente chi è pronto per inserirsi e chi no, e aiutare nell'inserimento esterno (per ridurre lo stigma), seguendo magari le persone per un certo periodo di tempo.

Svantaggio, inserimento lavorativo e integrazione sociale

Per i soggetti svantaggiati il lavoro è importante. Esso offre loro nuove opportunità in merito agli aspetti economici, alla gestione del proprio tempo e alla riorganizzazione del quotidiano, ad una stimolazione inconsueta (nuovo sistema relazionale) ed alle capacità progettuali (progetti a breve, media e lunga scadenza). Diventa così possibile individuare nella transizione al lavoro *uno* dei luoghi sociali dove si gioca la partita tra integrazione ed esclusione. Il percepire che il mondo è fatto di ruoli consente alla persona di immaginare che ci potrà essere un ruolo anche per lei, e d'altra parte chi non ha un ruolo è fuori dall'organizzazione sociale, indipendentemente dal fatto che sia svantaggiato o no. La società complessa è organizzata per ruoli ed il singolo è collegato alla complessità attraverso i ruoli.

Il lavoro che le cooperative sociali garantiscono ai soggetti in inserimento è lo strumento per acquisire in modo autonomo le risorse economiche necessarie alla vita, e va inteso come tramite di una azione di sostegno e di promozione umana. Il lavoro, tuttavia, di per sé non costituisce una garanzia di miglioramento complessivo della

situazione personale di un soggetto emarginato: stabilità e sicurezza economica non portano di riflesso stabilità e sicurezza di vita. Ciò significa che gli interventi nei confronti di persone in situazione di disagio sociale devono consistere sia in azioni di politica attiva del lavoro, che in azioni di recupero, accompagnamento e reinserimento sociale.

Se consideriamo la multidimensionalità dello svantaggio e la varietà dei percorsi di impoverimento, non ci si può limitare alla redistribuzione delle opportunità di lavoro. Si tratta di intervenire su una complessità di fattori che indipendentemente dal problema delle risorse di reddito e di lavoro, costituiscono le ragioni della fragilità esistenziale di una persona: questioni che hanno a che vedere con la mancanza di istruzione, di una famiglia adeguata, di inserimento in reti sociali, di difficoltà di integrazione sociale, di perdita di stima di sé e di fiducia negli altri.

Il lavoro è spesso concepito come dispositivo unico dell'inserimento, quasi che tutta la posta dell'esclusione sociale si giochi nel lavoro, ma "inserimento" e "lavoro" sono due questioni collegate ma distinte. La ri-abilitazione è un recuperare e un potenziare le capacità utili per un'attività competente lungo quattro assi o contesti: la casa, il lavoro, gli affetti e i saperi o competenze (d'Angella, 2000). Ciò consiglia di alleggerire la pressione sulla questione lavoro, evitando che il lavoro divenga l'aspetto totalizzante a cui sono vincolati in modo esclusivo la riuscita e il fallimento, l'entusiasmo e la frustrazione. Ciò che è necessario, quindi, è la realizzazione di un progetto complessivo sul soggetto: non si può lavorare sul suo inserimento lavorativo dimenticando le altre parti della sua vita.

La questione è complessa, vi sono due problemi importanti: uno legato alla carenza delle risorse, ed un secondo dovuto alla carenza delle capacità di utilizzare le risorse che potenzialmente si hanno a disposizione. Le carenze di capacità dipendono sia da caratteristiche personali (handicap fisico o intellettuale, difficoltà di adattamento, di impegno, crisi del sé, ecc.) che ambientali (mancanza di un'abitazione o di una famiglia adeguata). Esiste quindi uno stretto legame fra problemi di risorse e problemi di capacità: occorrono capacità per usare le risorse, ma occorrono altre risorse per esserne capaci (Negri, 1995).

Qui sorge l'interrogativo su chi si deve preoccupare di questa complessità e su come affrontare questi problemi. Di certo non li si risolve trasformando le cooperative di tipo

B in "tuttofare", o chiedendo loro di diventare delle agenzie capaci di risolvere tutti i problemi, dal sostegno psicologico all'aiuto nel trovar casa; e questo sia per obiettivi limitati organizzativi e per mancanza di strumenti adeguati, sia perché le cooperative di tipo B sono state normate per privilegiare l'inserimento lavorativo.

La cooperativa non può essere la risposta a tutti questi bisogni, e da qui l'esigenza della costruzione di una rete integrata di servizi.

Conclusioni

L'inserimento dei soggetti svantaggiati nel mercato del lavoro attraverso l'intermediazione delle cooperative sociali non può essere l'unico intervento di politica sociale a favore delle persone svantaggiate, ma deve essere affiancato da strumenti diversi. La proposta è di attivare altre risorse, in termini di valori condivisi, consenso sociale, relazioni con diversi ambienti e *stakeholder* esterni (istituzioni locali, mondo del volontariato, comunità ecclesiale, forze sociali, imprese e loro organizzazioni), affinché gli inserimenti lavorativi non finiscano rinchiusi in interstizi marginali.

Il processo di superamento dell'esclusione si gioca solo parzialmente all'interno del luogo lavoro, inteso come ambito di socializzazione e di apprendimento di capacità socializzanti. Il livello di compromissione sociale di queste persone è tale per cui il lavoro non può che essere *un* luogo del recupero, difficoltoso e parziale, che si deve dispiegare nella più ampia dimensione della vita quotidiana degli individui, che è fatta di relazioni e di capacità di gestione delle stesse.

Per agire in modo propositivo nei confronti dell'esclusione è necessario implementare misure che non si fermino ad un disegno occupazionale in senso stretto, ma sappiano stimolare e sostenere lo sviluppo di capacità soggettive di progettazione e realizzazione di un progetto di vita più articolato di quanto non sia un progetto di inserimento solo lavorativo. L'esperienza dell'inserimento lavorativo non si esaurisce nella dimensione dell'apprendimento di competenze lavorative, e una parte del progetto sulla persona deve prevedere occasioni per la formazione di competenze sociali, senza lo sviluppo delle quali l'esperienza lavorativa rischia di rimanere fine a se stessa.

La cooperativa deve allora essere capace di tessere vasti e positivi legami sociali, in grado di favorire percorsi di riabilitazione sociale e ridurre gli effetti negativi dello stigma che si costruisce attorno alla sofferenza e al disagio. L'inserimento lavorativo

deve creare collegamenti e sinergie sia con la società civile e con i servizi sociali specifici, sia con le imprese al fine di individuare la domanda delle professionalità richieste e, quindi, i successivi sbocchi lavorativi per le persone inserite in cooperativa. La cooperazione sociale non riesce a risolvere da sola il problema del lavoro dei soggetti svantaggiati, e al fine di migliorare l'efficacia dell'intervento rispetto all'obiettivo dell'integrazione lavorativa dei soggetti svantaggiati, è necessario insistere sul coinvolgimento delle imprese tradizionali. È necessario costruire percorsi di reinserimento complessi che possano sfociare nella collocazione aziendale e che sappiano concentrarsi sulla costruzione di una risposta multifattoriale e multidisciplinare.

C'è la necessità di muoversi verso la creazione di una rete integrata di servizi che sappia promuovere e valorizzare lo sviluppo di competenze lavorative e relazionali, e sappia cogliere la complessità e la dinamicità delle traiettorie del disagio per reimpostare strade e percorsi per un possibile recupero. Questo mutamento deve dar luogo ad un processo di attivazione di risorse e competenze improntate a restituire al soggetto svantaggiato le basi minime per intraprendere un cammino di emancipazione che ha, come primo obiettivo, quello della ricostruzione di un'identità personale complessiva, costituita sia da competenze lavorative e professionali che psicologiche e sociali.

Bisogna affiancare alle misure volte all'inserimento lavorativo azioni capaci di sostenere i processi di sviluppo di competenze sociali (relazionali, di gestione del credito e del capitale sociale), agendo in modo il più possibile individualizzato sui molteplici e complessi fattori che determinano l'esclusione, al fine di favorire l'inclusione e l'integrazione dei soggetti in stato di svantaggio e disagio sociale.

Diviene realmente cruciale che gli interventi di sostegno all'inserimento lavorativo dei soggetti emarginati si collochino all'interno di un progetto di potenziamento più complessivo delle risorse della persona, e non si limitino allo sviluppo di competenze solo professionali.

È necessaria una rete di servizi che sia capace di dare risposte individualizzate ai bisogni dei singoli; una rete che operi su più livelli:

- a) con i diversi servizi (formativi, sociali, sanitari, abitativi) operanti sul territorio, con l'obiettivo di affiancare e integrare l'attività svolta dalle cooperative sociali;

- b) con il mondo imprenditoriale e le associazioni di categoria per favorire lo scambio tra *profit* e *non profit*, ed evitare che le relazioni siano limitate alle reti amicali;
- c) con gli enti locali e le amministrazioni allo scopo di creare forme di partnerariato proficue nel contesto di un *welfare* municipale;
- d) con le cooperative sociali di servizi (quelle di tipo A), il mondo del volontariato e dell'associazionismo al fine di creare una rete di sostegno alla persona e di offrire occasioni di formazione, scambio e socializzazione.

Secondo Libardiⁱⁱⁱ, vicepresidente di Con.Solida., il contesto trentino pur essendo territorialmente circoscritto offre poche occasioni di scambio e socializzazione; ci si incontra solo perché mossi da bisogni o da interessi, cosicché per le persone svantaggiate il momento dello scambio sociale è ancora limitato all'esperienza in cooperativa e al momento lavorativo. I nodi intorno a cui si deve lavorare sono la costruzione dell'identità sociale, oltre che lavorativa e la creazione di una contrattualità sociale nuova. Molta attenzione va prestata quindi al processo identitario, dal momento che la costruzione dell'identità personale è fondante del processo riabilitativo, ed è la base su cui realizzare processi di inclusione sociale.

Da questi bisogni è nato "Orienta11", un progetto di orientamento al lavoro rivolto a persone occupate presso cooperative sociali di tipo B in uscita e/o uscite dall'Azione 11 dell'Agenzia del Lavoro di Trento^{iv}, al fine di aumentare il loro potenziale di "occupabilità", intesa come capacità di muoversi verso il mercato del lavoro ordinario con consapevolezza, autonomia e strategie adeguate. Sempre per iniziativa di Con.Solida. è nato anche il progetto "GUIDA" per l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo di adulti tossicodipendenti in trattamento. A questi nuovi strumenti e alla loro attività valutazione è necessario che la cooperazione sociale di inserimento lavorativo dedichi una attenta e costante attenzione.

Bibliografia

- Aa.Vv. (2000) *L'integrazione socio-lavorativa. Dal progetto individuale all'organizzazione che cura*, Gruppo Abele, Torino.
- Acler M.C., Borzaga C., Failoni G. (1992) "L'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate: il ruolo della cooperazione", *Quaderni della Rivista della Cooperazione*, vol. 1.
- Borzaga C. (1994) "La cooperazione sociale di inserimento lavorativo: un'analisi empirica dell'efficacia e dei fattori di successo", *Rivista della Cooperazione*, 18.
- Borzaga C. (1999) *Introduzione*, in Marocchi G., *Integrazione lavorativa, impresa sociale, sviluppo locale*. FrancoAngeli, Milano.
- Con.Solida (1999) *Integra. Progetto S.E.L.C.E. Sviluppare Esperienze di Lavoro Contro l'Esclusione in Provincia di Trento*, mimeo.
- D'Angella F. (2000) "Abilitare alla vita attiva. Teorie in uso negli interventi di inserimento lavorativo", *Animazione Sociale*, 6/7.
- Fazzi L. (1997) "Tossicodipendenza e politiche di inserimento lavorativo: mito e realtà", *Il seme e l'albero*, 3.
- Finizio M. (2000) "Rifondare il lavoro dall'impresa sociale", *Impresa Sociale*, 51.
- Laville J.L., Gardin L. (1997) *Les Initiatives locales en Europe. Bilan économique et social*, CRIDA, Paris; trad. it. (1999) *Le iniziative locali in Europa. Un bilancio economico e sociale*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Maiello M. (1997) "Agenzia del Lavoro di Trento: un progetto per le cooperative di inserimento lavorativo", *Impresa Sociale*, 33.
- Marocchi G. (1999) *Integrazione lavorativa, impresa sociale, sviluppo locale. L'inserimento lavorativo in cooperative sociali di lavoratori svantaggiati come fattore di crescita dell'economia locale*, FrancoAngeli, Milano.
- Negri N. (1995) "Lotta alla povertà tra sostegno sociale e politiche del lavoro", *Animazione Sociale*. 8-9.
- Negri N., Saraceno C. (2000) "Povertà, disoccupazione ed esclusione sociale", *Stato e Mercato*, 59.

ⁱ Non va dimenticato tuttavia che questa ricerca ha considerato gli utenti che hanno partecipato a quella che possiamo identificare come la prima fase del progetto messo in atto dalla cooperazione sociale di tipo

B nella Regione Trentino-Alto Adige, e in particolare nella Provincia di Trento; successivamente l'esperienza e la strumentazione in possesso delle cooperative è migliorata e sono così migliorate anche le azioni messe in atto dalle stesse.

ⁱⁱ In questa, come in tutte le storie personali riportate nell'articolo, ho modificato i nomi delle persone intervistate.

ⁱⁱⁱ Intervista realizzata il 4 maggio 2001.

^{iv} Per approfondire lo strumento dell'Azione 11, vedi Maiello (1997), Marocchi (1999).