

(Allegato a circolare n. 70 del 14 giugno 2018)

IPOSTESI DEGLI ARGOMENTI CHE VERRANNO DISCUSSI AI TAVOLI DEL WORKSHOP

1. OBIETTIVI, MANSIONI, ATTIVITA' E COMPETENZE DEL "REFERENTE PER LA GESTIONE SOCIALE DELL'ABITARE"

➤ **L'inquadramento della figura: (discussione complessiva)**

a . Quali obiettivi, quale ruolo e competenze assegnati all'operatore? A cosa serve? E' necessario? Perché?

Esempio: attività di prevenzione morosità, prevenzione dei conflitti, miglioramento della gestione sociale del patrimonio ERP, miglioramento della qualità della vita e dell'abitare, ecc

b. Quali attività già svolte dall'azienda vengono delegate alla nuova figura

c. Quali attività/servizi nuovi vengono creati

➤ **A livello organizzativo, come può essere collocata la nuova figura e il suo rispettivo ufficio "gestione sociale"?**

Esempio: Direzione, ufficio utenza?

➤ **In quali fasi della gestione interviene l'"operatore"?**

Esempio: assegnazione, gestione ordinaria- accompagnamento all'abitare, mobilità, ecc)

➤ **Ruolo nel monitoraggio e coordinamento dei progetti sociali**

Esempio: portierato sociale, coabitazioni solidali, progetti di accompagnamento sociale)

➤ **Quale ruolo dell'operatore rispetto ai contesti condominiali?**

2. FORMAZIONE

Premessa: la formazione riguarda sia eventuali nuove assunzioni che riconversioni di personale già dipendente.

➤ **Quale percorso formativo è necessario per ricoprire il ruolo della nuova figura professionale? Quali competenze devono essere acquisite? Quali materie e argomenti?**

Esempio: gestione delle relazioni, gestione delle situazioni di criticità, risposta al telefono, avvio e gestione del rapporto con le istituzioni, ecc.

- E' necessario prevedere percorsi formativi differenti sulla base del ruolo ricoperto dalla figura professionale?(es. coordinatore o operatore?)
- Quale titolo di studio e formazione deve essere richiesta per le nuove assunzioni?
- Deve essere previsto un tirocinio pratico? Quali modalità?

3. STRUMENTI E PRATICHE PER LA RETE INTEGRATA

Premessa: lo sviluppo della nuova figura professionale deve e avvenire parallelamente alla rete sociale, cioè alla gestione integrata del disagio abitativo.

- Da quali soggetti è composta attualmente la rete della mediazione sociale? Quando/dove funziona o non funziona e perché? Sono già presenti delle figure espressamente dedicate al mantenimento dei legami tra le varie strutture? Che tipo di lavoro svolgono o dovrebbero svolgere?

Esempio: servizi sociali dei comuni, ASL, Forze dell'Ordine, Associazionismo

- Quale utilità della rete per una migliore gestione del disagio e per una maggiore prevenzione?
- Quali sono i buchi più evidenti in termini di enti o parti di enti mancanti? Come si potrebbero coinvolgere?
- Quanta rigidità e quanta flessibilità deve avere la rete per essere efficiente ed efficace?
- Come si passa da una gestione settoriale a una gestione integrata dei servizi? Quali ostacoli si incontrano?
- Quale ruolo e modalità operative della nuova figura rispetto alla Rete sociale? (gestione integrata del disagio abitativo)

4. PROFESSIONALITA'

Inquadramento professionale

- Quale inquadramento professionale dovrebbe avere chi opera nella mediazione sociale? (livello, riconoscibilità nell'organigramma, rispondenza a obiettivi, modalità/tempi di crescita professionale, ...)
- Esisterebbe un solo livello di operatore o sarebbe utile creare più livelli (es. staff + coordinatore)?

- **A/da chi dovrebbe essere affiancato il mediatore sociale? A chi si dovrebbe riferire a seconda delle funzioni assolte? Chi potrebbe avere un ruolo di supervisione e/o di monitoraggio?**
- **Che ruolo avrebbe un eventuale albo degli operatori della mediazione sociale?**

Tutela dell'operatore

- Quali modalità di svolgimento del lavoro.

Esempio operatore da solo, in coppia, maschio/femmina (si/no) in funzione della tutela (fisica e psicologica)

- E' necessario istituire uno strumento di supervisione? In carico a chi? (Aziende, Federcasa?)
- E' necessario definire modalità e strumenti di raccolta e raccordo delle informazioni acquisite dagli operatori? (gestione efficace delle informazioni)- Ipotesi CARTELLA SOCIALE DELL'UTENTE (contiene informazioni di diversa provenienza, anagrafiche, tecniche sociali, ecc).

Livelli delle figure professionali

- Esiste un unico livello di operatore oppure è utile creare livelli differenti, esempio coordinatore?
- Il coordinatore: definire percorso formativo, attività, responsabilità, rapporto con gli uffici - collocazione all'interno dell'Azienda.