

2. I PERCORSI DI FORMAZIONE ED INSERIMENTO PROFESSIONALE

Nel luglio 1998 hanno avuto inizio i corsi di formazione professionale promossi nell'ambito del progetto 'Agenzia delle Opportunità' e rivolti ai disabili sia fisici che psichici; questi corsi avevano lo scopo di migliorare il livello professionale dei fruitori in modo da facilitarne l'ingresso nel mondo del lavoro. Il primo dei corsi tenuti, è stato quello rivolto ai futuri docenti. Il corso di 'formazione dei formatori' ha rappresentato una prima tappa del complessivo processo formativo messo in atto con il progetto ed ha coinvolto non solo i docenti che sarebbero stati successivamente impiegati nella formazione dei destinatari, ma anche altre persone che, a vario titolo, avevano avuto contatti con la 'Agenzia delle Opportunità'. Il corso è stato inoltre esteso ad operatori sociali che hanno così usufruito di una occasione formativa su tematiche specifiche usualmente non previste nei programmi didattici. Il corso di 'formazione dei formatori' ha affrontato nella prima parte soprattutto i problemi relativi alle dinamiche di gruppo ed alla relazione educativa con particolare attenzione alle problematiche dell'handicap e del disagio mentale, mentre nella seconda si è concentrato sugli aspetti tecnici della comunicazione multimediale e dell'informazione. Terminata questa prima fase, si è dato il via ai due corsi di 200 e 800 ore ciascuno previsti dal progetto. Il primo dei due corsi era rivolto ad un numero di 5 disabili con problematiche psichiatriche, ed aveva come obiettivo quello di creare degli operatori informatici addetti alla imputazione e gestione delle informazioni.

Il secondo che aveva una durata di 800 ore, era destinato a 10 portatori di handicap, di cui 8 con disabilità fisica e 2 con problematiche psichiatriche.

Gli obiettivi formativi di questo corso per 'Progettista multimediale on e off line' erano quelli di permettere ai partecipanti di accedere al mondo della multimedialità e della comunicazione fornendo agli allievi competenze diversificate. In primo luogo è stato curato l'aspetto della ricerca delle informazioni con identificazione delle fonti. Si è mostrata la importanza della verifica della validità della notizia e della ricerca di nuovi potenziali informativi come anche la necessità di economizzare il tempo di redazione di un potenziale articolo.

Si è proceduto poi all'analisi dell'organizzazione del giornale e alla verifica di alcune delle possibilità redazionali: intervista, redazione vera e propria, box chiarificatori con supplementi di informazione, saggi, racconti, ecc... Le varie fasi di cui è composta ciascuna di queste possibilità è stata dapprima simulata e successivamente eseguita dagli allievi stessi. La redazione di un articolo di cui gli allievi fossero gli autori ha richiesto un lavoro a parte. Molte lezioni sono state dedicate alla scrittura creativa. A questo scopo sono stati utilizzati numerosi materiali di sostegno: la musica, brani di letteratura e di poesia italiana e straniera, la fotografia e la lettura delle com-

posizioni pittoriche, sono state così indicate agli allievi le differenze tra le diverse tecniche di comunicazione. La composizione di racconti e di piccole storie ha dato modo ai ragazzi di esprimersi inizialmente senza preoccuparsi della consecuzione logica del pensiero e delle regole sintattiche a cui sottoporre il testo, successivamente ha introdotto l'esigenza di necessità narrative sempre più complesse che hanno richiesto l'applicazione di quei concetti prima apparentemente trascurati. In seguito sono state condotte lezioni sul linguaggio, la sua struttura logica, la sua composizione sintattica, le differenze tra linguaggio e metalinguaggio.

Sono state contemporaneamente fornite tutte quelle conoscenze tecnologiche necessarie per potere operare sui diversi programmi di gestione multimediale, operazione questa che ha richiesto una notevole capacità da parte degli insegnanti di rapportarsi al gruppo. Questa è stata infatti un'altra delle linee portanti del corso. La progressiva acquisizione della consapevolezza da parte dei partecipanti di essere degli operatori culturali in campo multimediale. Lo sforzo di stimolare in loro lo sviluppo delle abilità comunicative e di lavoro in equipe, di confrontarsi con l'ambiente esterno alla ricerca di soluzioni adeguate alle diverse situazioni, favorendo così lo svilupparsi di capacità relazionali e progettuali tra i partecipanti e tra questi ed il mondo esterno. Si è riusciti così a sviluppare un senso di appartenenza all'equipe, che ha permesso il formarsi di una capacità da 'problem solving' da parte degli allievi, trasformazione questa che risulta particolarmente evidente dall'analisi dei resoconti del progetto TED.

Per questa ragione si è voluto che l'apprendimento teorico degli allievi fosse accompagnato da esperienze pratiche secondo il metodo del 'Learning on the job'. Questa scelta ha permesso ed al tempo stesso costretto gli allievi a misurarsi su situazioni reali, come è avvenuto ad esempio con la loro collaborazione alla redazione, impaginazione e selezione delle notizie sulle due riviste 'Vita indipendente news' e 'Vita indipendente on-line'. Nella parte del corso dedicata ad Internet, gli allievi hanno potuto approfondire le loro conoscenze legate al campo dell'informatica. E' stato ritenuto di fondamentale importanza introdurre questo argomento analizzando sia il periodo storico di riferimento che l'evoluzione ed i futuri sviluppi di Internet. In particolare il corso ha cercato di utilizzare gli strumenti ed i servizi disponibili per la Rete, 'posta elettronica', 'client FTP', 'chat', 'browser', per comprendere le funzionalità di questo mezzo di comunicazione, che permette almeno di superare le barriere dello spazio. Una parte considerevole è stata dedicata al World Wide Web, con i grandi vantaggi che ha offerto alla Rete grazie all'utilizzo di un interfaccia grafica, rendendo semplice l'utilizzo dei nuovi strumenti anche a persone non esperte. Nel corso si è imparato a costruire una pagina HTML, a progettare e realizzare un intero sito Web, con tanto di immagini, suoni e links ipertestuali, permettendo agli allievi di cimentarsi in questo settore che ha bisogno ora di molte nuove figure professio-

nali: Web publisher, Web editor, Web designer, Web master permettendo inoltre di dare spazio alla loro fantasia nella creazione di siti, utilizzando anche immagini, loghi e scritte tridimensionali da loro disegnate e acquisite tramite scanner con gli applicativi di grafica usati durante il corso.

UN'ALTRA ESPERIENZA, IL CORSO DI FORMAZIONE TED.

Tra le attività di formazione dei giovani disabili, la cooperativa Spazio - Lavoro, ha realizzato una sinergia tra i progetti 'Agenzia delle Opportunità' e TED. Tale progetto che rientrava tra le iniziative promosse dalla Commissione Europea Direzione Generale XXIII, aveva lo scopo di migliorare l'accesso delle PMI al Commercio Elettronico e faceva parte del più ampio programma TED (Tele Educational and Vocational training for Disabled people). Veniva quindi firmato in data 7.10.99 tra la Spazio- Lavoro ed il Learning Club, uno dei partner locali, l'accordo per realizzare un corso di teleformazione dal titolo 'www.eecd.net; european electronic commerce development' 'Network di esperti per l'implementazione e lo sviluppo di un centro servizi strutturato per il Commercio Elettronico delle Piccole Imprese'.

Questo progetto si è mosso lungo due direttrici, la prima avente come obiettivo la realizzazione di un corso di teleformazione, capace di fornire a giovani disabili gli strumenti applicativi della tecnologia informatica e di creare contemporaneamente una interazione di gruppo positiva, capace di responsabilizzare i partecipanti e motivarli all'azione. La seconda direttrice è stata quella che avrebbe poi permesso, una volta acquisite le conoscenze tecniche, di ampliare e sviluppare ulteriormente la rete di contatti locale permettendo ai partecipanti del progetto di presentarsi a numerose strutture territoriali offrendo al mercato un servizio di battitura e gestione testi.

Una delle caratteristiche innovative per i partecipanti al corso era rappresentata dal fatto che questo si svolgesse secondo la tecnica dell'insegnamento a distanza. Le informazioni da elaborare giungevano via computer, senza nessun contatto diretto tra disabili e docenti. L'unico intermediario visibile risultava essere il Tutor, nella figura di Fabrizio, il quale ha realizzato un supporto tecnologico, soprattutto nella fase iniziale, ed ha poi seguito le dinamiche relazionali interne al gruppo. Questa metodica ha messo a confronto gli allievi con alcuni problemi pratici, quali la necessità di rispettare gli appuntamenti orari per ricevere e spedire i messaggi e la necessità di comunicare a distanza e di interagire tra loro. Queste problematiche hanno in un primo momento spaventato i corsisti, per poi generare in un secondo tempo un effetto rassicurante che ha portato, come vedremo da alcuni degli estratti delle giornate di corso, ad una crescente disinvoltura nell'uso dello strumento.

Da un punto di vista didattico per raggiungere risultati migliori si è deciso nell'am-

bito del progetto di puntare ad un apprendimento che fosse ad un tempo pratico e teorico. Si è perciò scelto nell'ambito dell'acquisizione di nuove conoscenze del marketing turistico lo studio di un sito web aperto dalla Promoroma sul 'bed and breakfast' ed organizzato secondo una doppia via di accesso, una per l'utente, l'altra per gli operatori commerciali. Questa scelta ha permesso la comparazione tra questo ed altri siti web analoghi già operativi, ed ha inoltre messo in evidenza la complessa rete di contatti istituzionali e territoriali necessari nella gestione di un progetto di tali dimensioni: sono stati così introdotti durante il corso una gran quantità di elementi riguardanti il turismo, che hanno spaziato dai rapporti con i vari enti come l'ATOI (Associazione Tour Operator Italiana), l'ENIT (Ente Nazionale Italiano Turismo) e APT (Aziende Promozione Turismo), fino al Marketing plan e alle diverse forme del marketing.

Si è poi affrontato lo studio e la realizzazione di un sito commerciale inserito in una vetrina aziendale, ed infine si è arrivati alla introduzione della figura del web marketing specialist e del webmaster.

Tutti i partecipanti al corso hanno collaborato attivamente allo svolgimento dello stesso, riportandone un giudizio positivo e dichiarando di aver ampliato le loro conoscenze, come risulta dall'analisi delle risposte al questionario fatto compilare durante l'ultima giornata del corso.

E' interessante notare il cambiamento operatosi nel comportamento dei partecipanti durante lo svolgimento delle giornate di corso. Questi hanno acquisito sempre maggiore sicurezza nell'uso del computer, così come si è egualmente innalzato il livello della discussione attorno alle tematiche del marketing turistico.

Questa differenza si nota bene analizzando il diverso spessore contenuto nelle e-mail iniziali e in quelle finali, ed osservando come si siano modificate nel tempo le aspettative rispetto al corso.

Nei primi messaggi scambiati con i docenti del corso, infatti, il contenuto risultava estremamente semplice, arrivando a delle punte da neofita informatico:

"Ciao sono Agnese sto facendo la mia prima prova"

ma anche laddove il messaggio risultava strutturato in modo più complesso, nei primi giorni prevaleva la assoluta necessità di comprendere e definire il terreno sul quale il corso si sarebbe tenuto: "Ciao sono Rossella, a me piacerebbe fare una ricerca su usi e costumi diversi dalla nostra produttività"; "va bene il marketing, ma qual'è la filosofia dell'impresa che rappresentiamo? Ciao sono Agnese" "Ciao sono Bruno, mi piacerebbe fare una ricerca su ciò che riguarda i prodotti essenziali e secondari"

La quantità di informazioni scambiate via e-mail, la possibilità di operare concretamente sul computer, hanno però rapidamente trasformata questa incertezza in percorso formativo. All'inizio non sono mancati i momenti di terrore dovuti magari all'errata digitazione dell'indirizzo e-mail, come quando si è perduto proprio il primo messaggio inviato, con conseguente panico generalizzato risolto dall'intervento immediato di Fabrizio il tutor:

“Ciao sono Fabrizio tutto bene ti mando la 2° e-mail perchè la 1° spedita dai ragazzi è tornata indietro, niente di grave avevano solo sbagliato a digitare l'indirizzo ma il meccanismo di spedizione pare comunque sia stato capito”.

Ed è proprio la possibilità di individuare una soluzione ad ogni problema che ha permesso ai 'ragazzi' di acquisire una crescente autonomia ed una logica da problem-solving, per cui al successivo inconveniente la reazione sarebbe stata ben diversa, delineando il passaggio progressivo da un atteggiamento di evidente subordinazione rispetto al tutor ed agli insegnanti ad uno di scambio quasi paritario:

“Ciao siamo Rossella, Agnese e Fabrizio abbiamo iniziato alle 13 come detto, non abbiamo ricevuto messaggi, ce lo vuoi spiegare, per cortesia? Avete per caso mandato qualche messaggio? A noi non ne è pervenuto alcuno”

Qui la struttura della frase evidenzia un ben diverso atteggiamento rispetto al precedente “Ciao sono Agnese sto facendo la mia prima prova” che si era guadagnato il paternalistico, ma inevitabile: “Ciao Agnese la prova è riuscita benissimo! A presto, Attilio”. Stavolta la risposta risulterà non solo più concreta, ma anche portatrice di uno scambio tendenzialmente paritario:

“Salve sono Tiziana, Attilio vi ha inviato un messaggio per iniziare il lavoro di oggi. Controllate bene. Io sarò in linea alle 15. Ciao”

L'attività dei giorni successivi si sarebbe sviluppata su un livello operativo sicuramente più elevato. Si visitano diversi siti web già operativi per avere una idea del lavoro altrui; si inizia un dibattito sul marketing teso a sviluppare un chiarimento tra gli allievi “Che ne direste a questo punto di dirmi che intendete voi per Marketing?”

Il corso ha continuato il suo iter attraverso l'ausilio di CD specifici mentre lo scambio di e-mail diveniva realmente intenso e legato a problematiche professionali. Nelle e-mail dei giorni successivi si sentiva come il gruppo andasse approfondendo le sue conoscenze, e come il sentiero così tracciato offrisse loro degli spazi nuovi di riflessione ed idee di azioni future: “Ho letto il 1° capitolo e vorrei sapere se ho capito bene certe cose: il marketing mix è possibile anche per le piccole imprese? Perchè io ho svolto una ricerca, ma per conto mio con il risultato che la zona dei castelli è una zona ricca di risorse. Rossella”. Rossella è sicuramente la partecipante che più ha tempestato di domande tecniche il formatore “Cara Tiziana avevo notato la differenza tra il marketing del prodotto differenziato e quello di un'agenzia e questo

non mi è tanto chiaro, perchè sono due forme di prodotti diversi. Rossella”, però anche Agnese non è stata da meno: “ho ritenuto interessante vedere le differenze macro e microeconomiche riguardo il marketing turistico. Saluti Agnese, rispondimi per cortesia”.

Nei giorni seguenti il tipo di relazione che si instaurò tra disabili e formatori divenne quella tipica tra docente e studente. Lo scambio delle informazioni verte su temi tecnici relativi alle differenti forme di Marketing e sui nuovi capitoli che vengono letti ogni giorno. Se Agnese e Rossella sembrano essere le più attive, capaci a scambiare una elevata quantità di domande quotidiana, Bruno, più pacato anche di carattere ha partecipato attivamente e quando ha deciso di esprimersi lo ha fatto con un intero decalogo di questioni: “Caro Attilio sono Bruno ti invio queste domande:

- 1) Riguardo alla pagina ‘Consumatori’ del capitolo 1, è possibile avere una spiegazione ulteriore di ciò che sono i modelli?
- 2) Per quanto riguarda la pagina ‘Domanda’ del capitolo 1 che significa la via della ‘degustazione’?
- 3) Per ciò che riguarda la pagina ‘Approfondimento’ del capitolo 1 mi si può spiegare in che modo il concetto di impresa inglobi quello di azienda?
- 4) Riguardo alla domanda ‘Esaurimento’ del capitolo 2 come si fanno a stabilire i nuovi obiettivi da raggiungere?
- 5)

Gli allievi hanno espresso un giudizio positivo sui risultati del corso e sulle opportunità che questo ha loro offerto. Anche le difficoltà vengono viste e considerate superate e superabili con una certa facilità: “Cara Tiziana ritengo che l’approccio della giornata sia stato molto positivo. Per quanto mi riguarda le modalità con cui ho affrontato la lettura del CD è stato un approccio molto semplice per alcune cose che sapevo, per altre un pò complesse, per cui ho deciso di alternare le varie fasi mettendomi in contatto spesso con voi, il che tra l’altro è anche molto divertente. Distinti saluti Rossella” e dall’altrettanto formale: “ritengo che sia stata positiva la lettura del cd ritengo inoltre interessante il lavoro della posta elettronica. Saluti Agnese”

Dall’analisi delle risposte al questionario, comunque emerge una forte soddisfazione generale. Infatti tutti hanno ritenuto che il corso ha loro apportato nuove conoscenze, così come i materiali forniti sono stati ritenuti utili e molto importante la presenza del tutor.

Cosicché il sentimento generale è apparso essere quello di sentirsi ‘abbastanza soddisfatto’ mentre si riteneva che tutte le domande avevano sempre ricevuto risposta e che queste fossero sostanzialmente abbastanza utili. Altre nota che veniva posta in

evidenza era l'aspetto positivo delle relazioni instauratesi con i propri colleghi. Tale sentimento di soddisfazione, capace di liberare energie positive lo si evidenzia ancor di più dalla lettura delle interviste preparate dagli allievi:

"Il corso di marketing svolto sotto l'egida di Tiziana e Attilio è stato molto stimolante perchè la modalità con cui si svolgeva era particolarmente innovativa. Abbiamo usato un modo inverso di relazionarci al computer. Rispetto a un testo scritto, abbiamo fatto delle domande e ricevuto delle risposte. Veramente una novità!" (Rossella)

"Di questo corso svolto mi è piaciuto conoscere il marketing turistico. In tutti questi giorni di lavoro abbiamo imparato abbastanza. Mi piacerebbe rifare un altro corso in cui ci siano informazioni e conoscenze riguardo a cose nuove. E' stato piacevole conoscere queste nozioni ed informazioni nuove, perchè se in futuro ci dovessero servire sappiamo come muoverci nel loro ambito." (Bruno)

Ma le riflessioni si sono spostate anche su un carattere più personale, di propria aspirazione e realizzazione: "In otto giorni di lavoro abbiamo imparato notizie, documenti, informazioni riguardo il marketing turistico. La nostra formazione in prospettiva è utile, per meglio dire indispensabile, per il nostro futuro lavorativo. Ritengo valido l'impegno profuso per una buona formazione personale: il mio occhio vede oltre, penso al futuro e ad una mia realizzazione personale" (Agnese);

"le mie attenzioni future riguardano una specializzazione nell'ambito dell'informatica con fini lavorativi, sicuramente la collaborazione di altre persone sarà fondamentale" (Rossella); "la mia intenzione per il futuro è quella di impiegarmi in una azienda in cui c'è qualcosa che ha a che fare con il marketing, perchè se mi danno qualche indizio, se mi chiedono di usarlo so come muovermi" (BRUNO)

L'esperienza del corso, nonchè le possibilità aperte per i disabili dal telelavoro sono poi state oggetto di riflessione più ampia in un numero della rivista 'Vita Indipendente News' dedicato unicamente a questo argomento.

Questa esperienza ha costituito un test confermando che il percorso formativo seguito nell'ambito del progetto 'Agenzia delle Opportunità' aveva fornito agli allievi gli strumenti necessari per operare con impegno ed autonomia.

Questo senso di partecipazione a qualcosa di importante che accade nella propria vita, lo ritroviamo anche nel seguente racconto che uno degli allievi del corso ci ha fatto e che qui riportiamo integralmente.

IL RACCONTO DI SERGIO

"Ci incontravamo noi allievi e professori nel giardino della Cooperativa. Ci siamo conosciuti, abbiamo parlato. I professori ci stimolavano facendoci delle domande su come ci saremmo comportati in determinate situazioni, questa cosa aumentava la nostra conoscenza su di noi. L'atmosfera che regnava tra noi era serena, idilliaca e di grande familiarità. I docenti erano molto disponibili e non si davano importanza,

mettendoci a nostro agio. Un giorno ci è stato consegnato un foglio con delle domande e delle corrispondenti risposte messe alla rinfusa che noi dovevamo collocare in modo giusto. L'argomento riguardava una nostra disavventura in una astronave che si guastasse e si fermasse sulla Luna; e come avremmo fatto per cavarcela. Ci trovò impreparati ad affrontare una tale emergenza, tanto che ridemmo delle nostre inettitudini. Dopo questi incontri in giardino ci furono le prime lezioni del corso di Informatica che dovevamo seguire. I formatori si alternavano nelle spiegazioni. Ci insegnavano come era fatto un PC all'interno e come funzionava. In seguito ci siamo divisi, un gruppo più numeroso ha seguito un corso di 800 ore sulla multimedialità e la grafica. Il mio gruppo invece seguì il corso di 200 ore su la gestione e imputazione di una banca dati. Il nostro docente Alberto Del Din ci ha insegnato a usare un programma: il Data Base che serve ad immagazzinare informazioni. Il nostro percorso formativo ci ha arricchito di nuove nozioni nel campo dell'informatica e inoltre ci ha permesso di coltivare quel grande valore di cui tutti abbiamo bisogno che è l'amicizia.

Dopo il termine dei corsi, molti di noi, hanno continuato a frequentare la Cooperativa Spazio - Lavoro per proseguire nell'apprendimento della informatica. Tra questi Bruno che è un ragazzo molto dotato dal punto di vista intellettuale e rapidissimo nella digitazione dei testi con la tastiera del computer. Ha svolto un lavoro di immissione dati, e ha anche scritto un articolo su Vita Indipendente News che mi ha colpito. Il lavoro di Bruno è molto importante e utile per la Cooperativa. Gabriella invece è stata seguita affinché imparasse a digitare il più rapidamente possibile con il programma di Word Processor. Credo che ci sia riuscita in questo intento, ampliando ulteriormente le sue capacità di utilizzo del computer, con grande sua soddisfazione. Massimiliano anche lui molto bravo, è riuscito in breve tempo a realizzare l'impaginazione di un opuscolo, ed ha creato un suo sito Web. Aiutava anche gli altri in difficoltà nell'uso del computer. Paola saltuariamente veniva in Cooperativa e nello stesso tempo frequentava un luogo di lavoro dove svolgeva e svolge uno stage professionale utilizzando al computer il programma Excel. Io (Sergio) ho continuato a venire alla Cooperativa dove per qualche tempo sotto l'abile direzione di Rosaria ho imparato un lavoro di tessitura al telaio creando sciarpe. In seguito con l'aiuto di Cinzia ho appreso alcune nozioni su un programma specifico di impaginazione chiamato QuarkXpress che permette la realizzazione di molte cose tra cui una, di cui mi occupo personalmente che è la Newsletter. Fabrizio per un periodo dopo il termine del corso ha voluto approfondire la conoscenza dell'uso del computer qui alla Cooperativa. Avendo una ottima preparazione, è stato assunto da una industria e con molto merito saprà farsi valorizzare per le sue qualità. Come si può notare ognuno di noi, anche percorrendo strade diverse, ha trovato il modo di impegnarsi credendo in qualcosa.”