

**Piano Emergo 2017. Azioni per la realizzazione di interventi finalizzati all'occupazione di persone con disabilità: Fondo regionale per l'occupazione dei disabili - l.r. 4 agosto 2003 n.13 e l.r. n.22/2006. Anno bando 2018**

**Ope.R.A. Pr.I.M.A - OPERatori in Rete per Apprendere PRassi Inclusive e Modelli d'Azione - ID Progetto: MI2009716**

**RACCOMANDAZIONI PER UNA FUTURA PROGRAMMAZIONE DEGLI  
INTERVENTI PUBBLICI IN TEMA DI FORMAZIONE E  
CONSOLIDAMENTO DELLE COMPETENZE DEGLI OPERATORI DEI  
SERVIZI PER IL LAVORO**

REDATTO DA GALDUS Società Cooperativa Sociale  
capofila del progetto "Ope.R.A. Pr.I.M.A."

## Sommario

1. PREMESSA	3
1.1 RICERCHE E STUDI IN MERITO AI PROFILI IMPEGNATI IN ATTIVITÀ DI INSERIMENTO LAVORATIVO DISABILI	3
1.1.1 LO STUDIO ISFOL SUI PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO E DELLE AGENZIE PER IL LAVORO	4
1.1.2 IL PROGETTO EFESTO	6
1.1.3 IL PROGETTO PALOMAR E LE "BUONE PRASSI SULL'INSERIMENTO E IL MANTENIMENTO AL LAVORO AL LAVORO DEI DISABILI IN REGIONE LOMBARDIA"	7
1.1.4 LA NORMATIVA LOMBARDA SULL'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE E SUI SERVIZI AL LAVORO	9
1.2 L'ESPERIENZA REALIZZATA ATTRAVERSO IL PRESENTE PROGETTO	10
1.3 L'ESPERIENZA PREGRESSA REALIZZATA ATTRAVERSO I PROGETTI LOMBARDIA PLUS PER LA FORMAZIONE DI GIOVANI DISOCCUPATI	12
2. RACCOMANDAZIONI PER LA PROGRAMMAZIONE DI INTERVENTI PUBBLICI IN TEMA DI FORMAZIONE E CONSOLIDAMENTO DELLE COMPETENZE DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI PER IL LAVORO	13
2.1 LA FORMAZIONE DEI GIOVANI OPERATORI PER L'ACCESSO AL RUOLO	15
2.2 LA FORMAZIONE CONTINUA DI OPERATORI GIÀ IN SERVIZIO PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DELL'"ESPERTO INSERIMENTO LAVORATIVO SOGGETTI SVANTAGGIATI"	16
2.2.1 CONTENUTI DELLA FORMAZIONE	17
2.3 LA FORMAZIONE CONTINUA DI OPERATORI GIÀ IMPEGNATI IN ATTIVITÀ RIVOLTE ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE CON DISABILITÀ	20
2.4I SEMINARI DI APPROFONDIMENTO	21
3. BIBLIOGRAFIA - LINKOGRAFIA	22

*Perché non c'è nulla che sia più ingiusto  
quanto far le parti uguali fra disuguali.*

*“Lettera a una professoressa”, Don Lorenzo Milani*

## 1. PREMESSA

Come esito del progetto “Ope.R.A. Pr.I.M.A. - Operatori in Rete per Apprendere Prassi Inclusive e Modelli d’Azione, ci viene chiesto di elaborare una guida, in cui raccogliere le nostre raccomandazioni per una futura programmazione degli interventi pubblici in tema di formazione e consolidamento delle competenze degli operatori dei servizi per il lavoro.

Compito di grande responsabilità, in cui ci guidano il desiderio di equità e le parole di Don Milani, insieme a studi, ricerche ed esperienze precedenti, che hanno costituito le fonti del nostro lavoro. Le testimonianze raccolte attraverso l’incontro coi docenti, i testimoni, gli operatori che hanno partecipato al progetto, ci inducono a pensare che, laddove il tema dell’equità e l’attenzione per le differenze trovano spazio nelle culture aziendali, tutto il sistema ne trae giovamento: non solo chi vive l’esperienza della disabilità, ma l’intero gruppo di lavoro e di riflesso il sistema produttivo e sociale.

Il punto centrale è, dunque, quello di “allenare” la capacità di osservazione e di ascolto, il saper mettere in relazione le persone con il contesto in cui sono inserite, in una parola, la capacità di svolgere quel ruolo di “mediazione” che costituisce il cuore della professionalità di chi si occupa dell’inclusione lavorativa e sociale delle persone disabili.

I nostri punti di riferimento, in questo lavoro di riflessione sono stati:

1. le ricerche e studi raccolti attraverso l’attività di ricerca preliminare, che hanno approfondito il tema dei ruoli e delle funzioni dell’Operatore della Mediazione al lavoro, delle relative competenze e dei percorsi formativi e professionali necessari per ricoprire tale ruolo;
2. l’esperienza messa in campo attraverso il presente progetto e i feedback ricevuti dai tanti operatori che vi hanno preso parte in qualità di allievi ed esperti che hanno collaborato al progetto come progettisti, docenti, testimoni, certificatori delle competenze;
3. precedenti esperienze attivate di recente, nell’ambito di altri progetti, per la formazione di giovani, ancora disoccupati, in ingresso nel mondo del lavoro, al ruolo di “Esperto dell’Inserimento Lavorativo di Soggetti Svantaggiati” (in particolare si fa riferimento ai progetti *J.O.Y. - Job Opportunities for Young* e *O.L.T.R.E. - Orientamento Lavoro TRaining Education*, realizzati da Galdus, nell’ambito degli avvisi Lombardia Plus 2016 e 2017).

### 1.1 RICERCHE E STUDI IN MERITO AI PROFILI IMPEGNATI IN ATTIVITÀ DI INSERIMENTO LAVORATIVO DISABILI

Nel corso dell’attività di ricerca iniziale, abbiamo cercato di individuare studi che riguardassero i percorsi formativi per gli operatori. In particolare abbiamo fatto riferimento:

- A. agli studi di ISFOL sui profili operanti nei centri per l'impiego e sulle figure della mediazione al lavoro negli interventi di inserimento dei disabili (Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego consultabile al link [http://net.ifo.it/leo-orienta/secondo/Documenti/ISFOL\\_Profili\\_Prof\\_Centri\\_Impiego\\_06.pdf](http://net.ifo.it/leo-orienta/secondo/Documenti/ISFOL_Profili_Prof_Centri_Impiego_06.pdf) e <https://www.isfol.it/sistema-documentale/prodotti/isfol-su-...-1>);
- B. alle ricerche effettuate nell'ambito del progetto EFESTO, promosso da Corher Liguria e documentate a cura di Aldo Moretti e Franca Felcioli, nell'ambito dei report di ricerca (report 1 pag 30 e report 3, da pag 2 a pag 6) consultabili al link <http://www.corerh.it/equal.html>;
- C. alla ricerca sulle buone prassi per l'inserimento e il mantenimento al lavoro dei disabili in Regione Lombardia, realizzata nell'ambito del progetto Palomar e alle interviste realizzate nell'ambito di tale ricerca ai responsabili di servizi per l'inserimento lavorativo operanti nel territorio lombardo (consultabile al link <http://sintesi.provincia.milano.it/portalemilano/pdf/progetti/palomar.pdf> e Allegato 9 al presente documento).
- D. alla normativa lombarda sull'accreditamento dei servizi di istruzione e formazione professionale e sui servizi al lavoro, in particolare con riferimento ai profili e alla formazione richiesta per chi si occupa dell'inserimento di fasce deboli.

#### 1.1.1 LO STUDIO ISFOL SUI PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO E DELLE AGENZIE PER IL LAVORO

A cura di Marco Bonanni, lo studio sui profili professionali dei centri per l'impiego e delle agenzie per il lavoro, è stato pubblicato nel 2006 da Isfol tra le "Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego" (monografia n. 5/2006). Lo studio aveva l'obiettivo di analizzare qualitativamente le caratteristiche di professionalità del personale che opera all'interno dei Centri per l'impiego e delle Agenzie per il Lavoro. In particolare, per quanto riguarda le figure operanti nei centri per l'impiego e i centri di formazione professionale, vengono analizzate le professionalità attinenti ai ruoli di:

- Tutor dell'obbligo formativo;
- Esperto in processi formativi;
- Mediatore culturale;
- Operatore per le fasce deboli;
- Esperto della promozione dei servizi (Responsabile del marketing).

Tra le figure principali più diffuse che operano nelle Agenzie per il lavoro (Apl), vengono invece individuate:

- il Capo filiale,
- il Selezionatore,
- il Funzionario commerciale.

Per ciascuna figura vengono prese in esame le attività principali svolte, la situazione di lavoro, le competenze necessarie e infine i percorsi formativi e/o professionali necessari per l'accesso alla professione.

La figura più vicina alla professionalità implicata in processi di inclusione lavorativa di persone con disabilità è certamente l'Operatore per le fasce deboli che, secondo lo studio, nei Centri per l'impiego svolge le seguenti mansioni:

- gestisce il rapporto con i soggetti appartenenti alle categorie protette, in particolare modo i disabili con problemi fisici, di natura mentale o sensoriale;
- gestisce il rapporto con le aziende che, per disposizione di legge, hanno l'obbligo di assumere i soggetti appartenenti alle categorie protette;
- all'interno di questa tipologia di soggetti, opera per realizzare un incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- svolge una serie di compiti amministrativi conseguenti alle attività sopra elencate (ad esempio: rilascio di certificazioni di ottemperanza, autorizzazioni agli esoneri, ecc.).

Quanto alle competenze necessarie, tale operatore deve avere una conoscenza approfondita della normativa relativa al mercato del lavoro e possedere una formazione specifica in ambito psicologico. Per questa figura si rende necessario saper gestire in maniera ottimale il rapporto con un pubblico che è costituito da persone con difficoltà non solamente lavorative, ma spesso anche economiche, sociali e relazionali. Si richiede, pertanto, una conoscenza approfondita dei servizi disponibili nel territorio, dei molteplici canali di sostegno alle famiglie e agli individui, la capacità di facilitare reti di inserimento e di sostegno. Per quanto attiene al rapporto personale con l'utente, inoltre, è importante la capacità di sostenere la ri-motivazione, la ripresa dell'autostima, di indurre una buona convinzione nella progettualità individuale, di rafforzare la perseveranza nelle azioni intraprese dai singoli soggetti.

Con riferimento ai percorsi professionali, alla formazione e titoli richiesti, lo studio evidenzia come siano norme specifiche emanate nell'ambito di alcune realtà regionali a poter prevedere, talvolta, che per la titolarità di questo ruolo sia necessario partecipare ad un concorso ed essere in possesso di titoli di studio specifici. Si fa riferimento ad alcuni corsi di formazione e riqualificazione professionale per questa figura, che però non vengono riportati.

Lo studio evidenzia peraltro come i criteri di accesso al ruolo stiano diventando, nel tempo, sempre più definiti. Uno degli esempi più pregnanti riguarda le normative regionali sull'accesso alla professione.

Non solo l'Orientatore, ma anche l'Operatore delle fasce deboli, anche all'epoca, e tuttora, in alcune regioni, deve possedere una laurea appartenente all'area delle scienze sociali. Il suo ruolo, che lo pone in contatto con tipologie di utenza normalmente disagiata, ha spinto alcune Amministrazioni locali a imporre, anche per questo profilo, un iter di formazione altamente specializzato.

Appare, inoltre, fondamentale sottolineare l'importanza delle conoscenze informatiche che stanno diventando sempre più centrali e trasversali per qualsiasi professionalità operante nei Cpi.

Di un certo interesse appaiono, infine, alcune nuove ramificazioni, da aggiungere alla rete delle relazioni operative tra i vari ruoli. È importante, a riguardo, evidenziare come la figura del Tutor dell'obbligo formativo, profilo ancora poco definito all'interno degli organici, si

relazioni spesso, per scambi di informazioni e comunicazioni, con l’Orientatore, per quanto concerne gli aspetti che attengono alla consulenza e all’accompagnamento dell’utenza in obbligo scolastico, o come quest’ultimo, per gli stessi motivi, si rapporti di frequente con l’Operatore delle fasce deboli.

Un impianto comune sostiene comunque le differenti professionalità operative, secondo lo studio citato. Non si tratta soltanto di capacità relazionali che comunque devono esplicitarsi nei confronti di utenti con i quali viene condiviso un percorso non episodico; ci si riferisce anche al fatto che le figure professionali esaminate hanno in comune competenze informative, conoscenze sul mercato del lavoro, sulle normative, sulle opportunità formative, ecc. tali da permettere, all’occorrenza, la sostituzione dei e “tra” colleghi, quindi un supporto competente ad altre aree operative quando se ne presenti la necessità.

Per esigenze organizzative, dunque, una funzione può essere esercitata da individui che svolgono normalmente altri interventi; la logica, in tal caso, è quella definita “molare”, per cui ogni operatore è una singola cellula che svolge i suoi specifici compiti, ma sa anche un po’ di quello che fanno gli altri e, se è il caso, li può quindi sostituire (Morgan G. , 1996, Image, “Le Metafore dell’Organizzazione”).

Link di riferimento

[http://net.ifo.it/leo-orienta/seconde/Documenti/ISFOL\\_Profilo\\_Prof\\_Centri\\_Impiego\\_06.pdf](http://net.ifo.it/leo-orienta/seconde/Documenti/ISFOL_Profilo_Prof_Centri_Impiego_06.pdf)

[http://archivio.isfol.it/DocEditor/test/File/Isfol\\_Accompagnare%20al%20lavoro.pdf](http://archivio.isfol.it/DocEditor/test/File/Isfol_Accompagnare%20al%20lavoro.pdf)

### 1.1.2 IL PROGETTO EFESTO

Interessanti le considerazioni emergenti dalle ricerche effettuate nell’ambito di questo progetto Equal FSE del 2004 (ampiamente descritto nel report 1 sull’attività di ricerca e studi svolta in fase preliminare) e documentato attraverso N. 3 report di ricerca, a cura di Aldo Moretti e Franca Felcioli.

I report sono consultabile su internet al link <http://www.corerh.it/equal.html>

Viene approfondito lo studio della alla figura professionale dell’Operatore della mediazione”, con riferimento al ruolo, alla sua collocazione, alle competenze necessarie e alla relativa formazione.

Si tratta di un ruolo che implica la necessità di

- lavorare in gruppo,
- lavorare in rete,
- creare connessioni,
- lavorare sulla negoziazione.

La attività dell’operatore della mediazione, secondo lo studio citato, si esplica infatti:

- NEI CONFRONTI DEL SISTEMA PRODUTTIVO (ricerca opportunità, ricerca del consenso aziendale, sensibilizzazione del gruppo di lavoro che accoglierà la persona disabile, attivazione e monitoraggio dell’inserimento, eventuali interventi per la cronicità);

- NEI CONFRONTI DELLA PERSONA DISABILE (osservazione e valutazione della persona, gestione delle relazioni con la persona disabile, progettazione dell'intervento, scelta dello strumento di mediazione, attuazione dell'intervento, gestione degli interventi di supporto, gestione della indeterminatezza del risultato);
- NEI CONFRONTI DELLA FAMIGLIA DELLA PERSONA DISABILE (lettura e valorizzazione delle risorse, ricerca e realizzazione dell'alleanza, lettura e valutazione dei bisogni in relazione al progetto, gestione delle dinamiche psicologiche legate all'inserimento lavorativo, contenimento psicologico sull'indeterminatezza del risultato)

Secondo lo studio di Corher tale figura sarebbe da collocare nell'area socio – sanitaria e la sua formazione può derivare da percorsi universitari quali:

- la laurea triennale per "Educatore professionale", indirizzo specifico del corso di laurea in "Scienze della Formazione" presso la facoltà di Scienze della Formazione (interfacoltà con Medicina e Chirurgia, n. programmato), che forma operatori delle professioni sanitarie dell'area della riabilitazione,
- la laurea in Esperto nei processi formativi, che prepara persone in grado di monitorare i processi formativi e di operare nel campo della formazione in stretto contatto con aziende pubbliche o private,
- la laurea in psicologia o in scienze sociali.

Altra possibile ipotesi formativa è quella di un master post lauream della durata di un anno, che offra la possibilità di effettuare tirocini pratici in servizi dedicati all'inclusione lavorativa di persone disabili e fasce deboli e contempli materie:

- Psicologiche
- Educativo pedagogiche
- Legislative sindacali

### 1.1.3 IL PROGETTO PALOMAR E LE "BUONE PRASSI SULL'INSERIMENTO E IL MANTENIMENTO AL LAVORO AL LAVORO DEI DISABILI IN REGIONE LOMBARDIA"

Si tratta di un progetto realizzato nel 2004 da un ATS con capofila la Fondazione Don Gnocchi, nell'ambito del quale è stata effettuata la ricerca citata, che riporta interviste ai responsabili di diversi servizi che si occupano di Inserimento e mantenimento lavorativo dei disabili in Regione Lombardia, con particolare attenzione alle persone con disabilità psichica e mentale. Vi sono alcune considerazioni interessanti, sia per le politiche attive sull'inserimento dei disabili che in riferimento al ruolo, le competenze e la formazione degli operatori.

Si tratta di una ricerca qualitativa, che è stata effettuata attraverso interviste ai responsabili di diversi servizi, aziende, famiglie di persone con disabilità. Sono soprattutto le interviste ai responsabili dei servizi quelle da cui emergono elementi interessanti in merito alle attenzioni necessarie per la buona riuscita dei percorsi e per la formazione, il ruolo e le competenze degli operatori.

Ne citiamo alcune, che ci sono rimaste impresse per i riferimenti che hanno trovato corrispondenza con le testimonianze raccolte nell'ambito del presente progetto, sia in

merito ai fattori chiave da presidiare per favorire l'inclusione dei disabili, sia con riferimento al ruolo, le competenze e la formazione degli operatori.

Tra queste l'intervista a Giovanna Lorini coordinatrice dell'Unità Operativa Integrazione Lavorativa di Brescia a pag 54 e ss del report di ricerca (Allegato 10\_Buone prassi Regione Lombardia). Sottolinea la Lorini: *"Bisogna rendersi conto che è fondamentale promuovere un approccio "integrale" alla persona: in altri termini, la progettualità soggettiva è realizzabile anche al di fuori dell'ambito lavorativo; oppure la progettualità lavorativa può scaturire e maturare nel tempo. È per questo che alcuni progetti di inserimento durano anche diversi anni. È necessario sensibilizzare la società a questo concetto: è la volontà del soggetto la causa motrice, la motivazione, l'interesse a intraprendere i percorsi offerti dai NIL." [...] "Requisito fondamentale per l'accesso al servizio e per la presa in carico: l'aver consapevolezza di malattia, aver accettato la cura e, in virtù di questo, dimostrare di voler mantenere il rapporto con il CPS, sia nei termini di supporto psichico, sia farmacologico, ove necessario. Alla segnalazione del singolo caso, segue la valutazione del NIL, attraverso colloqui con la persona e, se necessario con la famiglia."*

Sulla rilevanza del fattore tempo e della necessità di monitorare nel tempo le persone inserite, le fa eco anche Daniele Viola, all'epoca responsabile dell'Agenzia per la mediazione al lavoro Anffas, poi confluita nel Consorzio SIR: *"Spesso si guardano solo i numeri delle persone inserite: un elevato numero di inserimenti è sintomo immediato, veloce ed evidente di successo; peccato, però, che poi non si controllino le tenute lavorative e non si capisca che sono queste a determinare una buona riuscita nella collocazione del disabile in una funzione aziendale." [...] "Il Servizio prevede azioni di monitoraggio, ma non ci sono finanziamenti che incoraggino il diffondersi di una cultura dell'accompagnamento e del controllo della tenuta lavorativa dei disabili: e questa è una criticità urgente"*.

Viola lo diceva nel 2004, ma il tema sembra sussistere tuttora poiché, nonostante la presenza della dote mantenimento, le risorse disponibili e i casi in cui è possibile ricorrervi sono estremamente limitati, rispetto a quello che, secondo tutti gli operatori coinvolti nel progetto, era ed è uno degli aspetti fondamentali per garantire l'inclusione, costantemente necessario e da non attivare solo in casi di cambiamenti significativi dell'organizzazione o di aggravamento della condizione di disabilità.

Il fattore tempo, come elemento fondamentale per il successo dei processi di inserimento e mantenimento al lavoro dei disabili, viene messo in evidenza da molti dei responsabili intervistati. Sottolinea Nadia Vignati, dello IAL di Saronno: *"solo la lentezza, ossia la pazienza e la costanza nel quotidiano consentono un approccio positivo con il disabile"*, anche se spesso tali parametri non sono facilmente conciliabili con le esigenze imprenditoriali e produttive delle aziende. E neppure, a volte, con i tempi di lavoro imposti dagli strumenti di politica attiva disponibili per i servizi al lavoro accreditati che possono basare il proprio operato solo su specifiche linee di finanziamento, quali le doti, al contrario dei NIL o SIL, che operano invece in convenzione con i Comuni e sono in grado di seguire le persone per periodi più lunghi, maggiormente rispondenti alle necessità di elaborazione del rispettivo progetto.

Gli operatori della mediazione, secondo la Dott. Lorini, svolgono attività di:



- consulenza ai servizi inviati ed alle aziende, cooperative, ecc.;
- mappatura delle realtà produttive e valutazione delle postazioni e mansioni;
- valutazione in situazione delle potenzialità/abilità lavorative dei candidati segnalati;
- loro addestramento e formazione in situazione;
- loro collocamento mirato;
- sostegno al mantenimento del posto di lavoro;
- raccordo con gli Enti esterni (Ufficio Collocamento Mirato e Centri per l'Impiego della Provincia).

Sono qualificati come operatori della mediazione, indipendentemente dalle loro qualifiche professionali di base, che comunque attingono alle professioni psico-sociali.

#### 1.1.4 LA NORMATIVA LOMBARDA SULL'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE E SUI SERVIZI AL LAVORO

Riferimento imprescindibile, per gli operatori che svolgono in Lombardia la loro attività professionale, è la normativa sull'accREDITamento dei servizi di istruzione e formazione professionale e dei servizi al lavoro, approvata con il decreto della D.g.r. occupazione e politiche del lavoro del 31/10/2012 (Approvazione dei requisiti e delle modalità operative per la richiesta di iscrizione all'albo regionale degli accreditati in attuazione della D.g.r. n. IX/2412 del 26 ottobre 2011 - consultabile al link <http://www.comitatodbn.com/documenti/dgr%202412-2011%20accreditamento.pdf> e Desceto scaricabile e consultabile sul sito di Regione Lombardia link <https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioProcedimento/servizi-e-informazioni/enti-e-operatori/istruzione/accreditamento-operatori/accreditamento-albo-servizi-formazione-ifp> - Decreto 9749 del 31/10/2012 e relativa documentazione connessa, sempre consultabile alla stessa pagine sul sito di Regione Lombardia).

Come noto, la normativa prevede, quale condizione indispensabile per l'accREDITamento, la presenza di figure professionali dotate di certi requisiti, descritti in termini di titoli di studio che di esperienze formative e professionali.

Per chi si occupa di SUPPORTO DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO DEI DISABILI (funzione da prevedere solo nel caso si attivi il servizio specifico, figura che deve operare con un incarico continuativo anche se non esclusivo con l'accREDITato) le aree di attività previste sono:

- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- bilancio di vita e professionale;
- supporto alla predisposizione di un progetto personale;
- stipula e gestione del patto di servizio e del piano di intervento;
- monitoraggio e valutazione delle azioni (orientative, formative o di inserimento lavorativo).

I requisiti minimi professionali previsti sono in questo caso, in alternativa tra loro:

- A. laurea in psicologia, scienze dell'educazione e nell'ambito del disagio e della disabilità;
- B. diploma di istruzione secondaria superiore ed almeno esperienza triennale nell'ambito del disagio e della disabilità;

C. diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) ed esperienza almeno quadriennale nell'ambito del disagio e della disabilità.

Questo è quello che al momento la normativa prevede, anche se, in base all'esperienza realizzata in questi anni, nella formazione degli operatori, a noi pare che in presenza di una buona formazione specialistica, anche persone laureate in altri ambiti, non solo in quello psico-sociale ed educativo, possano svolgere con competenza questo ruolo, che potrebbe pertanto essere aperto ad un numero più ampio di giovani motivati e interessati, ove l'offerta formativa, anche alternativa all'Università, ne consentisse in tempi più ragionevoli la preparazione. Viceversa, la sola esperienza professionale effettuata con il disagio e la disabilità potrebbe non essere sufficiente per lo svolgimento di attività di orientamento e supporto alla predisposizione di un progetto professionale, che il profilo dell'Esperto Inserimento Lavorativo di Soggetti Svantaggiati richiede, in termini di competenza. Competenza che potrebbe appunto essere acquisita attraverso una formazione specialistica, con percorsi analoghi a quelli messi in campo nell'ambito del presente progetto. Lo riprenderemo in seguito, proprio nell'ambito dei paragrafi dedicati alle esperienze formative già realizzate.

## 1.2 L'ESPERIENZA REALIZZATA ATTRAVERSO IL PRESENTE PROGETTO

L'attività di analisi dei fabbisogni, effettuata in fase iniziale, ha fatto emergere tra gli operatori esigenze ed interessi diversi:

- a) il bisogno di ottenere una certificazione delle competenze che è emerso non solo nel caso di operatori junior, ancora privi di esperienza nell'inserimento lavorativo dei disabili, ma anche in capo ad alcuni operatori che hanno alle spalle moltissimi anni di esperienza, ma sentivano il bisogno di vederla riconosciuta e di inquadrarla all'interno di una cornice e di un'attestazione istituzionale;
- b) il bisogno di confrontarsi con esperti e colleghi, per condividere le difficoltà legate allo svolgimento di questa professione, superando il senso di solitudine che spesso provano gli operatori;
- c) il bisogno di trovare linguaggi più adeguati ai tempi e alle culture organizzative aziendali di comprendere meglio le modalità attraverso le quali supportare efficacemente le persone prese in carico, mediando al tempo stesso con le esigenze delle imprese, al di là di una logica assistenzialistica e puramente normativa;
- d) il bisogno di confrontarsi con le Istituzioni in particolare con chi, nei centri per l'impiego, opera nell'ambito del collocamento mirato, sentito come un interlocutore indispensabile e unico possibile garante della funzione di tutela del lavoro dei disabili, che la legge 68/99 riconosce, ma che non può prescindere da una funzione di controllo, di presidio del processo, di collaborazione in rete tra istituzioni e servizi pubblici e privati ed aziende.

Come già descritto nei report relativi alla sperimentazione dell'attività, il nostro progetto, ha risposto innanzitutto alla richiesta degli operatori interessati alla certificazione delle competenze e ad una formazione che riguardasse l'intero processo di inclusione lavorativa dei disabili.

La scelta progettuale è stata quindi quella di puntare su un percorso che consentisse la certificazione delle competenze relative al profilo QRSP “Esperto Inserimento Lavorativo Soggetti Svantaggiati” (22.9 QRSP) ovvero:

1. accompagnare l’inserimento lavorativo della persona disabile,
2. effettuare la ricerca di opportunità di inserimento lavorativo,
3. effettuare la ricostruzione del profilo personale e professionale del soggetto svantaggiato.

Per esigenze organizzative, legate alla possibilità di conciliare la formazione con gli impegni professionali dei partecipanti, il progetto ha visto costituirsi gruppi eterogenei, a cui hanno partecipato operatori con età, livelli di esperienza, formazione e ruoli professionali diversi, spesso provenienti da diverse tipologie di servizi: servizi per il lavoro, centri di formazione professionale, cooperative di tipo B, in qualche caso anche personale di aziende od operatori dell’Amministrazione Penitenziaria, coinvolti in alcuni dei seminari di approfondimento, in quanto interlocutori indispensabili nei processi di inserimento delle persone sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà personale.

Tutto ciò, ci ha permesso di realizzare n. 2 edizioni di un percorso della durata di 60 ore, entro un periodo compreso tra metà dicembre 2018 e inizio luglio 2019, con lezioni di mezza giornata ad intervalli quindicinali. Rispetto ai temi di interesse emersi in fase di analisi dei fabbisogni, per le 2 edizioni del corso “Esperto Inserimento Lavorativo Soggetti Svantaggiati” sono stati selezionati quelli coerenti e indispensabili alla luce del QRSP per la certificazione delle competenze.

Solo nel mese di giugno e luglio 2019, dopo la conclusione della scuola e delle sessioni d’esame dei CFP, è stato possibile mettere in campo una formazione più intensiva, che ha preso corpo attraverso brevi seminari di approfondimento, dedicati a temi specifici: la disabilità psichica e cognitiva, l’accompagnamento al passaggio scuola-lavoro, le specificità legate all’inclusione dei disabili sottoposti a misure restrittive della libertà personale, la didattica inclusiva, le culture organizzative aziendali e i temi “caldi” in base ai quali sensibilizzare le aziende alla cultura dell’inclusione, sono stati alcuni dei temi che hanno suscitato l’interesse degli operatori e che sono stati oggetto dei momenti strutturati di approfondimento.

Dai feedback degli operatori che hanno partecipato al percorso più lungo e strutturato, quello orientato alla certificazione delle competenze, è emersa una grande soddisfazione per ricchezza del percorso: possibilità di approfondire la conoscenza della rete e i legami tra operatori di servizi, di confrontarsi con esperti e rappresentanti delle istituzioni, visione d’insieme del processo di inclusione lavorativa, conoscenza delle buone prassi, maggiore consapevolezza sull’approccio alla disabilità, sono stati tra gli aspetti maggiormente apprezzati.

Gli elementi di criticità riguardano invece la breve durata del percorso, la sensazione che alcuni temi avrebbero richiesto maggiore approfondimento, il desiderio di confrontarsi maggiormente sui casi e sulle esperienze dei partecipanti o di sperimentarsi attraverso esercitazioni e role playing, che non sempre è stato possibile fare, proprio per mancanza di tempo.

Se il profilo QRSP è stato un ottimo punto di riferimento per gli operatori dei servizi al lavoro, lo è stato un po' meno per gli operatori delle cooperative di inserimento, alcuni dei quali avrebbero preferito soffermarsi di più sull'analisi dei casi, sulla gestione operativa delle risorse, dei possibili conflitti e dinamiche dei gruppi di lavoro, ed erano invece meno interessati e preparati rispetto al tema dell'orientamento e della costruzione del progetto personale e professionale delle persone disabili.

Nella fase di analisi dei fabbisogni, che ha costituito il riferimento principale per la progettazione delle attività formative, un certo interesse era emerso anche per il profilo del Disability Manager, per la forte connessione con i contesti aziendali. Una certificazione delle competenze come Disability Manager era stata considerata interessante soprattutto alle cooperative di tipo B, per potersi proporre, con maggiore credibilità e forza "commerciale" come "consulenti" esterni per la gestione di questo tipo di servizio.

Non è stato però possibile individuare un numero di operatori sufficiente per l'attivazione di un percorso che avrebbe necessariamente dovuto essere di ampio respiro e di alto livello, stante il livello EQF 6 delle competenze del Disability Manager.

### 1.3 L'ESPERIENZA PREGRESSA REALIZZATA ATTRAVERSO I PROGETTI LOMBARDIA PLUS PER LA FORMAZIONE DI GIOVANI DISOCCUPATI

Come già accennato la nostra esperienza attinge anche a due percorsi formativi realizzati da Galdus, negli anni 2016-17 e 2017-18, grazie all'avviso Lombardia Plus, rivolti a giovani disoccupati in ingresso nel mondo del lavoro, sempre orientati alla certificazione delle competenze "dell'Esperto Inserimento Lavorativo Soggetti Svantaggiati".

In quel caso si era trattato di corsi di specializzazione di più ampia durata (indicativamente 380-400 ore), che prevedevano - oltre alla formazione in aula - anche un tirocinio curriculare.

L'organizzazione dei tirocini ha permesso di prendere contatto con molti servizi operanti a livello locale nel settore dell'inserimento e della mediazione al lavoro, raccogliendo importanti feedback sulle esigenze di questo settore, in termine di formazione degli operatori.

I corsi sono stati a tutti gli effetti una sorta di "master", un corso di specializzazione post-laurea in cui, nell'arco di circa 6 mesi, è stato possibile approfondire tutti gli ambiti di conoscenza ed abilità di cui alle 3 competenze del profilo, con modalità didattiche che alternavano teoria e pratica, testimonianze e visite a servizi, società di selezione specializzate nell'ambito delle categorie protette e cooperative di inserimento, testimonianze sia di esperti, che di persone disabili.

Se il primo anno ci eravamo rivolti sia a giovani diplomati che laureati il secondo, a fronte delle richieste dei servizi e gli esiti del primo progetto, abbiamo ristretto il campo ai soli laureati, orientandoci preferibilmente a chi avessi una laurea in ambito psicologico, educativo o sociale (richiesta come requisito indispensabile dai S.I.L. e dalla maggior parte dei consorzi e delle cooperative che lavorano in convenzione con i Comuni), e secondariamente a chi, pur provenendo da altri percorsi di laurea, avesse esperienze personali o professionali legate all'ambito della disabilità o dello svantaggio. Vi erano

laureati in lettere, lingue, giurisprudenza, scienze politiche, che si sono dimostrati perfettamente all'altezza dei temi trattati e si sono inseriti nel mondo del lavoro, con profili coerenti alla formazione ricevuta.

Ci siamo resi conto che il percorso richiede: un alto livello di approfondimento, la capacità di mettere in relazione temi che attingono a discipline diverse, la capacità di relazionarsi con interlocutori di diverso livello socio-culturale, buone capacità comunicative e negoziali, oltre ad una attitudine alla relazione con l'altro e una disponibilità a mettersi in gioco in una relazione d'aiuto che invece non dipendono dal livello culturale, ma hanno più a che vedere con caratteristiche personali, motivazionali, valoriali e con gli interessi delle persone.

Il desiderio di svolgere una professione d'aiuto, di confrontarsi con chi si trova in una condizione di disabilità o di svantaggio sociale, nasce spesso da esperienze personali, familiari o da incontri esistenziali che hanno aperto finestre importanti e domande di senso nel cuore e nella mente degli interessati.

Non sempre la formazione pregressa e l'esperienza lavorativa di chi ha partecipato al percorso era coerente con quanto richiesto dai decreti di Regione Lombardia sull'accREDITamento ma, laddove vi era un buon livello culturale e questa predisposizione di fondo, la formazione ricevuta ha permesso ai partecipanti di raggiungere un alto livello di preparazione e di consapevolezza, conseguendo la certificazione delle competenze.

L'efficacia della formazione messa in campo ha trovato riscontro negli esiti dei N. 2 percorsi realizzati in termini di inserimento lavorativo degli allievi, la maggior parte dei quali si è inserita, e tuttora opera, in realtà che si occupano dell'inclusione lavorativa di fasce deboli: servizi di integrazione lavorativa, enti accreditati ai servizi per il lavoro, enti di formazione professionale, consorzi di cooperative, cooperative di inserimento lavorativo, con ruoli di tutoraggio e sostegno all'utenza più fragile o disabile.

Una formazione di questo tipo sarebbe eccessivamente lunga per gli operatori già in servizio, ma a nostro parere è indispensabile e adeguata, per giovani con nessuna o poca esperienza nell'ambito dei servizi per il lavoro e in particolare nei servizi rivolti alle fasce deboli, talvolta anche nel caso in cui provengano da percorsi universitari in ambito psico-pedagogico o sociale, nel corso dei quali le conoscenze acquisite sono spesso molto teoriche e poco specialistiche rispetto ai temi in oggetto.

## 2. RACCOMANDAZIONI PER LA PROGRAMMAZIONE DI INTERVENTI PUBBLICI IN TEMA DI FORMAZIONE E CONSOLIDAMENTO DELLE COMPETENZE DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Alla luce degli studi citati, della sperimentazione effettuata attraverso il presente progetto e delle esperienze precedenti, riteniamo di poter dire che la formazione è un elemento indispensabile per chi, nell'ambito dei servizi al lavoro (e della formazione professionale) si occupa dell'inclusione lavorativa delle persone disabili e, in più generale, di persone svantaggiate, sia in fase di accesso al ruolo, per i giovani che intraprendono questo percorso professionale, sia come formazione continua per gli operatori già in servizio.

Ci ritroviamo con l'idea espressa da molte delle ricerche citate per cui, al centro dell'attività di chi si occupa dell'inclusione lavorativa dei disabili, vi è la "mediazione" che richiede la necessità di confrontarsi e avere a che fare con diversi poli di attenzione:

- CON IL SISTEMA PRODUTTIVO (ricerca opportunità, ricerca del consenso aziendale, sensibilizzazione del gruppo di lavoro che accoglierà la persona disabile, attivazione e monitoraggio dell'inserimento, eventuali interventi per la cronicità, accompagnamento e supporto al mantenimento del posto di lavoro);
- CON LA PERSONA DISABILE (osservazione e valutazione della persona, gestione delle relazioni con la persona disabile, progettazione dell'intervento, orientamento e supporto nell'elaborazione del progetto personale e professionale, scelta dello strumento di mediazione, attuazione dell'intervento, gestione degli interventi di supporto, gestione della indeterminazione del risultato);
- CON LA RETE FORMALE E INFORMALE e quindi la rete dei servizi che segue la persona disabile nella realizzazione del suo progetto di vita (servizi sanitari, servizi sociali, scuola e servizi formativi, associazioni di tutela delle persone disabili) e con la rete con la famiglia della persona disabile (lettura e valorizzazione delle risorse, ricerca e realizzazione dell'alleanza, lettura e valutazione dei bisogni in relazione al progetto, gestione delle dinamiche psicologiche legate all'inserimento lavorativo, contenimento psicologico sull'indeterminazione del risultato).

Le competenze professionali necessarie sono quindi di tipo multidisciplinare.

Per potersi rapportare con il sistema produttivo sono necessarie conoscenze e abilità nell'ambito legislativo, dell'organizzazione aziendale, del mercato e delle politiche attive del lavoro, capacità di comunicazione, relazione e negoziazione, per poter mediare tra i diversi bisogni, dell'azienda, del gruppo di lavoro, della persona disabile.

Per supportare le persone disabili e le loro famiglie sono necessarie conoscenze e abilità in ambito psicologico, formativo ed educativo, conoscenza e capacità di relazionarsi con la disabilità, abilità di orientamento, gestione della relazione di aiuto, capacità di mediazione e di supporto allo sviluppo dell'autonomia e della progettualità e ancora conoscenze in ambito legislativo, per poter supportare l'utenza nei passaggi necessari al riconoscimento dello status, al conseguimento dei relativi benefici economici, alla valutazione dell'impatto che un eventuale contratto di lavoro potrebbe avere su tali benefici.

E ancora, per gestire la relazione con i servizi è necessaria la conoscenza dei servizi territoriali in ambito socio-sanitario, educativo, formativo e lavorativo, la capacità di lavorare in rete, gestendo la relazione con gli operatori e i referenti di altri servizi, documentando l'attività svolta, elaborando e monitorando progetti complessi. Del tema dell'inserimento lavorativo, dello sviluppo professionale, dell'autonomia e del passaggio dei giovani alla vita adulta, si occupano infatti diversi soggetti: scuola, enti di formazione, centri per l'impiego e uffici del collocamento mirato, servizi socio-sanitari e socio-educativi, servizi per l'integrazione lavorativa ed enti accreditati ai servizi al lavoro, i cui interventi sono spesso intrecciati l'uno con l'altro, sia che si inseriscano nel quadro di progetti di rete, sia qualora abbiano semplicemente a che vedere con gli stessi utenti, spesso coinvolti nell'attività svolta da più servizi.

La formazione rivolta agli operatori dovrebbe, a nostro parere, articolarsi su più livelli:

- A. la formazione in ingresso dei giovani interessati ad inserirsi nel mondo del lavoro con ruoli di mediazione e supporto all'inserimento di disabili e fasce deboli;
- B. la formazione specialistica rivolta ad operatori già in servizio ed orientata alla certificazione delle competenze, in base agli standard professionali del QRSP;
- C. la formazione continua di operatori già impegnati in attività rivolte all'inserimento lavorativo di persone con disabilità, e (anche) già in possesso di una certificazione delle competenze o di una laurea in ambito psico-socio-pedagogico, volta all'aggiornamento, al consolidamento delle competenze, al rafforzamento delle reti e alla prevenzione del burn-out.

## 2.1 LA FORMAZIONE DEI GIOVANI OPERATORI PER L'ACCESSO AL RUOLO

Concordiamo con l'opinione espressa da molti degli studi citati per cui il percorso ideale per l'accesso a questo tipo di ruolo sia una laurea, anche triennale, in ambito psico-pedagogico o sociale (psicologia, scienze dell'educazione o della formazione, scienze sociali), che prepara nel modo migliore ad interfacciarsi con persone che vivono una condizione di disabilità o di disagio sociale e quindi a supportare gli utenti nell'attività di orientamento e nell'elaborazione del proprio progetto professionale.

Questi indirizzi di studio, però, lasciano scoperti alcuni temi che sono altrettanto importanti per lo svolgimento del ruolo di mediazione al lavoro che, come abbiamo visto, richiede la capacità di ricercare opportunità di inserimento e di affiancare non solo le persone fragili, ma anche il team aziendale nell'individuazione delle opportunità di inserimento, nell'analisi delle posizioni di lavoro, nella ricerca delle condizioni necessarie per permettere un'effettiva inclusione: la conoscenza dei contesti aziendali, della normativa giuslavoristica, delle dinamiche del mercato del lavoro, degli strumenti di politica attiva, etc. motivo per cui, anche per i giovani neolaureati, in questi ambiti è comunque auspicabile una formazione specialistica, che integri le competenze acquisite attraverso il percorso universitario.

D'altro canto, una laurea in ambiti diversi, seguita da una formazione specialistica (master o corso di specializzazione) nell'ambito dell'orientamento, del disagio e della disabilità, della legislazione e delle politiche attive, potrebbe costituire una valida preparazione, come del resto prevede la stessa normativa sull'accreditamento con riferimento al ruolo dell'orientatore, accessibile in alternativa a chi abbia:

- un diploma di laurea e formazione specifica (master, specializzazione) nell'ambito delle metodologie dell'orientamento;
- oppure un diploma di laurea e un'esperienza almeno biennale nell'ambito dell'orientamento nel sistema di istruzione, della formazione o del lavoro.

Valido riferimento per la progettazione di un percorso di formazione professionale, rivolto a giovani neolaureati, è il profilo QRSP "Esperto Inserimento Lavorativo Soggetti Svantaggiati". Occorre comunque tenere sempre presente che la formazione dovrà essere di durata sufficiente a consentire l'elaborazione degli apprendimenti, la maturazione di una consapevolezza del ruolo e della complessità del contesto, utile come specializzazione sia

per chi proviene da percorsi psico-pedagogici, che per chi abbia invece alle spalle altri studi universitari.

La metodologia didattica dovrebbe essere di tipo attivo e dovrebbe alternare momenti teorici, con esercitazioni, role playing, analisi di casi, project work. È importante che possa essere valorizzata l'esperienza e il vissuto dei partecipanti nell'incontro con la disabilità e che vi siano occasioni di confronto il più possibile diretto con chi vive l'esperienza della disabilità.

Il team dei docenti dovrà necessariamente essere multidisciplinare e coinvolgere esperti inseriti nei servizi che si occupano dell'inclusione lavorativa dei disabili. Molto utile anche la possibilità di confrontarsi con le aziende (disability manager, responsabili della selezione di categorie protette, responsabili del personale), per poter sviluppare una visione il più possibile ampia e consapevole delle esigenze e delle caratteristiche del mondo del lavoro.

L'esperienza realizzata ci porta a ritenere che sia necessaria una formazione approfondita, di durata medio-lunga, che preveda anche un periodo di tirocinio curriculare in cui sia possibile per gli allievi sperimentarsi sul campo, a contatto con gli utenti, utilizzando i sistemi informativi ed affiancando operatori più esperti nello svolgimento dell'attività. L'ideale è un corso di specializzazione o un master post-laurea, che abbia una durata compresa almeno tra le 400 e le 600 ore (comprehensive di aula e tirocinio) e consenta l'acquisizione o lo sviluppo delle abilità e conoscenze di cui al profilo "Esperto Inserimento Lavorativo Soggetti Svantaggiati", per la certificazione delle 3 competenze previste dal profilo.

Nel paragrafo seguente sarà descritto il piano formativo sperimentato nell'ambito di questo progetto per la formazione e certificazione di tali competenze. La lunghezza del percorso complessivo e dei singoli moduli formativi, potrà e dovrà naturalmente essere diversa a seconda del target dei destinatari. Nel caso di corsi rivolti a giovani non ancora inseriti nel mondo del lavoro, saranno necessari tempi più lunghi, rispetto a quanto sia invece necessario con operatori già in servizio.

## 2.2 LA FORMAZIONE CONTINUA DI OPERATORI GIÀ IN SERVIZIO PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DELL'“ESPERTO INSERIMENTO LAVORATIVO SOGGETTI SVANTAGGIATI”

Esiste, da parte degli operatori dei servizi per il lavoro, l'interesse per una formazione che riguardi l'intero processo di inclusione lavorativa dei disabili e che permetta di ottenere la certificazione delle competenze di cui al profilo QRSP "Esperto inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati" (Profilo 22.9).

Il percorso formativo dovrà essere necessariamente strutturato, come è stato nel caso del presente progetto, in modo da consentire lo sviluppo delle conoscenze e abilità di cui alle 3 competenze previste dal profilo:

1. accompagnare l'inserimento lavorativo della persona disabile,
2. effettuare la ricerca di opportunità di inserimento lavorativo,
3. effettuare la ricostruzione del profilo personale e professionale del soggetto svantaggiato.



La durata dei moduli formativi e le tempistiche di realizzazione del corso potranno variare in relazione alle esigenze degli operatori e dei servizi di volta destinatari della formazione. Ove possibile sarebbe opportuno selezionare i partecipanti per gruppi il più possibile omogenei in termini di anzianità di esperienza, sia con riferimento ai temi dell'orientamento, dell'inserimento lavorativo e degli strumenti di politica attiva del lavoro, che con riferimento al tema della disabilità e delle fragilità sociali.

È senza dubbio consigliata la partecipazione di operatori appartenenti a diversi servizi, che permette di porre a confronto differenti visioni, esperienze, metodologie, di ampliare e rinforzare i legami di rete.

### 2.2.1 CONTENUTI DELLA FORMAZIONE

Presentiamo qui di seguito i temi da sviluppare nell'ambito del percorso finalizzato alla certificazione delle competenze, tenendo conto che ciascuno di essi potrà avere durata differente a seconda del contesto, delle caratteristiche e del livello di ingresso dei destinatari.

Nel caso in cui la formazione sia rivolta ad operatori già in servizio saranno da valutare attentamente i tempi e la durata della formazione. In base all'esperienza svolta riteniamo che un percorso finalizzato alla certificazione di tutte le competenze previste dal profilo debba avere una durata di almeno 60 ore e affiancare al lavoro svolto in aula un lavoro individuale, di studio e di approfondimento, che dovrà essere facilitato attraverso la condivisione di materiale didattico: slide, link, riferimento bibliografici.

In questa sede abbiamo preferito limitare le indicazioni temporali specifiche circa la durata dei moduli che potranno, appunto, essere dilatati o ristretti secondo le risorse disponibili e le esigenze dei partecipanti. Rimandiamo eventualmente quanti volessero conoscere il programma didattico proposto agli altri report del progetto, in particolare al n. 3 e 4, in cui lo schema didattico inizialmente previsto e la versione del programma effettivamente realizzata sono stati ampiamente descritti.

#### A. POLITICHE PER LA DISABILITÀ E LAVORO DI RETE

Le politiche per la disabilità. Linee di Indirizzo Europee, Nazionali e Regionali per la disabilità. Il sistema dei servizi per la disabilità e la fragilità sociale: servizi sociali, sanitari ed educativi, servizi per la formazione e il lavoro, le associazioni di volontariato e di tutela delle persone con disabilità. Metodologia del lavoro di rete. Costruire la rete a supporto della persona per accompagnarla nell'elaborazione del suo progetto di vita e nel percorso di inclusione lavorativa. Reti formali e informali. Il coinvolgimento delle famiglie nel percorso verso l'autonomia.

I finanziamenti per l'inserimento lavorativo delle persone con Disabilità. Azioni di Sistema, Dote Unica Disabili (inserimento e mantenimento), Dote Impresa e Azioni di Rete per il lavoro.

Conoscenze

- Elementi di politica sociale
- Rete territoriale dei servizi sociali

- Rete territoriale dei servizi dei servizi per il lavoro
- Politiche attive del lavoro

Abilità

Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali: famiglie, servizi, sponsor

## B. DISABILITÀ E LAVORO

Elementi “antopologici” sulla disabilità. I numeri della disabilità e lo scenario nelle aziende. Stereotipi e pregiudizi diffusi. I diversi approcci alla disabilità e in particolare il modello ICF. Le principali tipologie di disabilità: disabilità fisiche, disabilità cognitive e psichiche, disabilità sensoriali (visiva e uditiva). Le problematiche ricorrenti delle persone che le vivono, caratteristiche e atteggiamenti psicologici diffusi, modalità per instaurare una relazione efficace in funzione dell’obiettivo dell’inserimento e mantenimento del posto di lavoro. Gli adeguamenti ragionevoli: aspetti ergonomici e ambientali, tecnologie assistive, aspetti organizzativi e relazionali. Metodologie e buone prassi.

Conoscenze

Elementi di psicologia della disabilità e della riabilitazione. Tecniche di gestione della relazione d’aiuto

Abilità

- Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell’utenza
- Applicare tecniche di gestione della relazione d’aiuto
- Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell’utenza

## C. L’ORIENTAMENTO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ O SVANTAGGIO SOCIALE

Metodi e strumenti per l’orientamento. Il supporto all’utente nell’elaborazione del proprio progetto di vita. Definizione degli obiettivi, personali e professionali, in relazione alla fase di vita dell’utente, alle sue risorse e limiti. La lettura delle relazioni conclusive e della documentazione che accompagna l’utente. La gestione delle relazioni con la famiglia e con la rete dei servizi che segue il soggetto. Sviluppare ipotesi di inserimento professionale in relazione alle caratteristiche della persona e alle opportunità del mercato del lavoro. Il ruolo dell’operatore e le fasi del processo di orientamento. La gestione dei colloqui. Il valore della Accompagnare il passaggio da scuola a lavoro. Il lavoro come mezzo per l’autonomia e non come fine. Insegnare un lavoro ed educare al lavoro.

Conoscenze

- Elementi di psicologia della disabilità e della riabilitazione
- Metodologie di analisi delle competenze
- Tecniche di gestione della relazione d’aiuto
- Offerta formativa territoriale
- Rete territoriale dei servizi sociali

Abilità

- Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell’utenza
- Applicare tecniche di bilancio delle competenze
- Applicare tecniche di conduzione interviste

- Applicare tecniche di gestione dei colloqui di orientamento
- Applicare tecniche del lavoro di rete

#### D. NORMATIVA E PROCEDURE

La normativa su invalidità, handicap e disabilità, dal punto di vista dell'utente e dal punto di vista delle aziende. Le procedure amministrative e gli organi competenti per il riconoscimento dello status e l'iscrizione al collocamento mirato. La valutazione dell'invalidità e delle capacità lavorative residue. Il riconoscimento di eventuali aggravamenti. Il verbale di invalidità e la documentazione che accompagna l'utente.

I benefici economici connessi allo status (indennità, pensioni) e compatibilità degli stessi con i redditi da lavoro. Come tenerne conto nella definizione del progetto professionale e nella definizione del contratto di assunzione.

Gli obblighi delle aziende in merito all'inserimento delle categorie protette (aziende soggette all'obbligo, le percentuali di inserimenti obbligatori, la disciplina degli esoneri, le procedure amministrative per l'assolvimento dell'obbligo normativo). Le sanzioni previste in caso di inadempimento. Le convenzioni con i centri per l'impiego. Gli incentivi per l'assunzione delle persone disabili.

Conoscenze

- Normativa su invalidità ed handicap
- Normativa sulla riforma del mercato del lavoro
- Procedure amministrative
- Servizi per l'impiego

#### E. LA RICERCA DI OPPORTUNITÀ LAVORATIVE

Il mercato del lavoro. Opportunità, tendenze, canali di ricerca per le persone con disabilità e fragilità sociali. Tecniche di ricerca attiva del lavoro. L'attività di scouting e la relazione con le aziende. Sistemi per l'incrocio domanda offerta di lavoro. Strategie di mediazione tra bisogni degli utenti ed esigenze aziendali. Le modalità di inserimento: il tirocinio, l'assunzione diretta in azienda, l'inserimento in contesti protetti. Chi sono e come lavorano le cooperative di inserimento lavorativo - Storia e mission della cooperazione - Il tema della conciliazione tra esigenze di mercato ed esigenze socio – educative. Come funzionano le convenzioni ex art 14. Modalità di inserimento e accompagnamento al lavoro di persone disabili e altri soggetti svantaggiati.

Conoscenze

- Elementi di organizzazione aziendale
- Sistemi per l'incrocio D/O di lavoro
- Mercato del lavoro locale
- Normativa su invalidità ed handicap

Abilità

- Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni professionali
- Applicare tecniche di analisi delle posizioni di lavoro
- Applicare tecniche di ricerca attiva del lavoro

- Applicare tecniche di interazione con banche dati per la ricerca di opportunità di lavoro e formazione

#### F. L'INSERIMENTO IN AZIENDA e IL MANTENIMENTO DEL POSTO DI LAVORO

Pianificare l'inserimento, concordare modalità e obiettivi. Metodi e strumenti (tirocini osservativi, tirocini formativi e di inserimento, formazione on the job). Il monitoraggio e la valutazione dell'inserimento. Il ruolo dell'operatore e il coinvolgimento del personale aziendale. Favorire l'apprendimento, l'assunzione del ruolo, la gestione delle relazioni. Metodi e strumenti per la gestione della disabilità in azienda. L'importanza del follow up per favorire l'Inclusione, gestire le criticità, accompagnare i cambiamenti.

Conoscenze

- Elementi di organizzazione aziendale
- Tecniche di pianificazione / strutturazione di progetti
- Tecniche di gestione della relazione d'aiuto

Abilità

- Applicare tecniche di pianificazione delle attività
- Applicare tecniche di supporto all'inserimento lavorativo del soggetto in difficoltà
- Applicare tecniche di monitoraggio del piano di lavoro
- Utilizzare dispositivi di verifica all'inserimento lavorativo
- Applicare tecniche del lavoro di rete

### 2.3 LA FORMAZIONE CONTINUA DI OPERATORI GIÀ IMPEGNATI IN ATTIVITÀ RIVOLTE ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE CON DISABILITÀ

Non sempre sussiste la necessità o vi sono le condizioni per mettere in campo una formazione articolata e complessa che attraversi tutte le fasi del percorso di inclusione lavorativa, ma senza dubbio è fortemente sentito tra gli operatori, che si occupano di utenti con disabilità, il bisogno di una formazione continua che accompagni l'esperienza professionale.

La formazione, in tal caso, non è rivolta all'acquisizione/certificazione di competenze che sono già presenti, anche se con diversi livelli di maturità, a seconda dell'esperienza professionale maturata nel ruolo. Il bisogno formativo in tal caso ha altre origini e finalità, nasce:

- dall'esigenza di consolidare abilità e conoscenze relative alle tipologie di disabilità con le quali più frequentemente gli operatori si confrontano o che suscitano maggiori domande rispetto ai possibili approcci e modalità di intervento (tra queste ad esempio, le disabilità psichiche, le disabilità cognitive, i disturbi dello spettro autistico);
- dal bisogno di confrontarsi e condividere emozioni e vissuti, che il continuo incontro con esperienze dolorose e difficili comporta, prevenendo il burn-out al quale si è altrimenti facilmente esposti;

- dalla necessità di ritrovare di volta in volta il senso, la finalità, il limite del proprio operato, riportandolo all'oggetto di lavoro, all'obiettivo del servizio, alle risorse disponibili, al mandato su cui siamo chiamati ad intervenire;
- dalla necessità di confrontarsi con la rete dei servizi che operano sul territorio, per conoscerne meglio le finalità, gli obiettivi, il modo di lavorare, per creare un linguaggio comune e modalità di intervento, che valorizzino il lavoro di rete, evitando dispersioni, sovrapposizioni e conseguenti sprechi di risorse (energie, tempo investimenti pubblici);
- dal desiderio di conoscere meglio i contesti aziendali e produttivi, le logiche aziendali e del mercato del lavoro, per poter aprire con le imprese un dialogo più efficace e produttivo, che apra effettive opportunità di inserimento per i propri utenti;
- dalla necessità di elaborare, nell'ambito dei centri di formazione professionale, competenze per una didattica inclusiva e per l'accompagnamento dei giovani in uscita dalla scuola verso una vita adulta, in cui anche il lavoro, ove possibile, possa trovare il giusto spazio;
- dalla necessità di approfondire l'approccio con la disabilità in contesti o momenti di vita particolarmente complessi, caratterizzati da altri vincoli e fragilità, quali ad esempio l'esperienza del carcere.

I bisogni formativi possono variare nel tempo, in relazione ai contesti, ai cambiamenti nelle politiche, agli strumenti normativi o di finanziamento disponibili, all'esperienza degli operatori, ma resta il bisogno di una formazione continua, di un tempo dedicato all'ascolto e alla crescita non solo degli utenti, ma anche degli operatori.

Senza dubbio esiste un bisogno formativo, ma emerge anche un bisogno di supervisione: supervisione al ruolo, supervisione sui casi, possibilità di essere seguiti nel tempo da persone più esperte. Se nei servizi educativi e sociali il ricorso alla supervisione è prassi diffusa, non lo è altrettanto nei servizi per il lavoro, dove l'attività degli operatori è riconosciuta e valorizzata, anche in termini di finanziamenti disponibili, solo se rivolta direttamente all'utente (in presenza) o se produttiva di un risultato tangibile (l'inserimento in stage o al lavoro). Ma laddove le difficoltà delle persone prese in carico sono più forti, e più forte è la complessità, anche gli operatori dei servizi per il lavoro sentono la necessità di una consulenza sui casi, che aiuti a riflettere su come intervenire e a prevenire fenomeni di burnout.

## 2.4I SEMINARI DI APPROFONDIMENTO

Concludiamo con la presentazione dei seminari realizzati nell'ambito del progetto Opera Prima in relazione alle esigenze espresse dagli operatori che vi hanno preso parte. Ognuno dei seminari potrebbe essere replicato su richiesta di altri servizi e la durata degli incontri potrebbe essere variabile, da 4 a 16/20 ore, a seconda dei temi di interesse e in relazione al tempo disponibile e al livello di approfondimento richiesto. La formazione potrebbe naturalmente essere realizzata anche su altri temi inerenti l'inclusione lavorativa delle persone disabili, stante la disponibilità di un'ampia rete di servizi e di un gran numero di

esperti, con competenze multidisciplinari, che anche grazie al presente progetto è stato possibile costruire.

- 1) **DISABILITÀ E AZIENDA QUALI POSSIBILI PUNTI D'INCONTRO** - Seminario sulle culture aziendali oggi prevalenti, mirato a definire strategie adeguate per il coinvolgimento delle aziende nell'inclusione lavorativa delle persone disabili, in un'ottica win win e ad approfondire la conoscenza di buone prassi ed esperienze significative.
- 2) **"PERSONAL BRANDING": L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE E DELL'IMMAGINE DI SÉ PER INSERIMENTO NEL MONDO DEL LAVORO** - Seminario rivolto a docenti, tutor, operatori dei centri lavoro, orientato ad una riflessione sul senso del personal branding anche per le fasce deboli e al ruolo di "influencer" che in un certo senso gli operatori esercitano nei confronti dei propri allievi e utenti.
- 3) **ACCOMPAGNARE IL PASSAGGIO DALLA SCUOLA AL LAVORO** - Seminario dedicato ad approfondire uno dei temi di maggiore interesse per gli operatori dei centri di formazione professionale, ovvero quello dell'accompagnamento all'età adulta dei giovani con disabilità, bisogni educativi speciali o fragilità sociali in uscita dalla scuola e dai percorsi formativi.
- 4) **DIDATTICA E INCLUSIONE** - Seminario volto ad approfondire il tema delle difficoltà di apprendimento, in particolare per gli allievi e utenti con disabilità intellettive o DSA e le metodologie didattiche e attenzioni educative utile a favorirne l'inclusione e il successo formativo.
- 5) **L'INCONTRO CON LA DISABILITÀ PSICHICA** - Seminario volto ad approfondire la conoscenza dei più diffusi disturbi psichici e cognitivi, delle relative manifestazioni, delle modalità comunicative, relazionali e didattiche utili a creare una relazione positiva con gli utenti e ad accompagnarne l'inserimento nel mondo del lavoro.
- 6) **DISABILITÀ E CARCERE** - Seminario rivolto agli operatori che si occupano della formazione e dell'inserimento lavorativo di persone sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà personale. la partecipazione è stata aperta anche ad alcuni operatori dell'amministrazione penitenziaria.

### 3. BIBLIOGRAFIA - LINKOGRAFIA

*Leonardo Callegari, Inclusione lavorativa e sociale delle persone svantaggiate, Cooperazione, mediazione e valutazione negoziale" (2009)*

[http://www.csapsa.it/wp-content/uploads/2013/10/INCLUSIONE\\_LAVORATIVA\\_E\\_SOCIALE.pdf](http://www.csapsa.it/wp-content/uploads/2013/10/INCLUSIONE_LAVORATIVA_E_SOCIALE.pdf)

*Leonardo Callegari - "Aziende solidali - Quando le strutture organizzative sono prossime alle persone" (2010).*

[http://www.csapsa.it/wp-content/uploads/2013/10/AZIENDE\\_SOLIDALI- Libro\\_COMPLETO.pdf](http://www.csapsa.it/wp-content/uploads/2013/10/AZIENDE_SOLIDALI- Libro_COMPLETO.pdf)

*C. Lepri, E. Montobbio, "Lavoro e fasce deboli", edizioni F. Angeli ed. (1993)*

*Intervista a Carlo Lepri, Appunti sulle politiche sociali, n. 1/2013, a cura di Grusol*

<http://www.grusol.it/informazioni/16-06-16.PDF>

*“Manuale di buone prassi per il mantenimento del posto di lavoro dei lavoratori con disabilità”, consultabile su internet al link:*

<http://sintesi.provincia.milano.it/portalemilano/pdf/progetti/palomar.pdf>

*Aldo Moretti e Franca Felicioli (a cura di), Buone prassi per l'integrazione ed il mantenimento al lavoro delle persone disabili, Parigi 2003*

*G. Moretti, “Ripensare la Disabilità”, a cura di Milena Cannaro, ed.Ghedimedia, Milano, 2 marzo 2000*

*A. Moretti, F. Felicioli, La riabilitazione nell'adulto con Sindrome di Down”, Congresso internazionale, Repubblica di S. Marino, maggio 2002*

*A. Moretti,” Presentazione della filosofia, del modello e dell'organizzazione per l'inserimento lavorativo della persona disabile a livello nazionale e locale.”, Helios II, “L'inserimento delle persone disabili. Modelli di cooperazione con gli imprenditori, i sindacati ed i servizi. Genova, dicembre 1995*

*A. Moretti, “L'adolescente Down” in “Un Progetto integrato per la Sindrome di Down”. A cura di S. Bargagna, F. Massei, edizioni del Cerro, 1996*

*Sara Autieri e Fabiola Silvaggi, Buone prassi in materia di reinserimento delle persone con disabilità: schede di sintesi*

*“L'occupazione delle persone con disabilità e la responsabilità sociale delle imprese e del territorio” - Rapporto di monitoraggio a cura dell'Assessorato scuola formazione professionale, Università, Ricerca e Lavoro della Regione Emilia Romagna (2012)*

<http://www.agenzialavoro.emr.it/lavoro-disabilita/approfondimenti/conferenza-integrazione-lavorativa-persone-con-disabilita/normativa>

*ISFOL - Studio sui profili professionali degli operatori dei centri per l'impiego e delle agenzie per il lavoro*

[https://net.ifo.it/leo-](https://net.ifo.it/leo-orienta/seconde/Documenti/ISFOL_Profili_Prof_Centri_Impiego_0)

<http://www.cauto.it/progetto/job-coach/6.pdf>

*L. Alessio, G. Franco, F. Tomei - Trattato di medicina del lavoro - G. Leocata, R. Bolchini, G. Torchio - vol. II - cap.158: Persone con disabilità e mondo del lavoro - pagg. 1819-1834 - Piccin Padova, 2015*

*Don Lorenzo Milani, Lettera ad una professoressa, 1967, edizione Mondadori, disponibile su google libri*

*Ricerca Eurofound sui Giovani con disabilità e problemi di salute (2013)*

<https://www.eurofound.europa.eu/it/publications/report/2013/labour-market-social-policies/active-inclusion-of-young-people-with-disabilities-or-health-problems>

*Ricerca Eurofound sulle opportunità di impiego per le persone con disabilità e malattie croniche*

<https://www.eurofound.europa.eu/it/topic/disability-and-chronic-disease>

*Riorganizzare i processi di lavoro per favorire l'inclusione lavorativa: Inclusive Job Design*  
<https://slosrl.wordpress.com/2017/06/10/riorganizzare-i-processi-di-lavoro-per-favorire-linclusione-lavorativa-inclusive-job-design/>

*Il progetto Erasmus "Job Coach Plus" e il manuale di formazione per i trainers*  
<p://www.cauto.it/progetto/job-coach/>  
<http://www.resasbl.be/documents/TrainingForTrainers-UVEGr-ok%20-%20all.pdf>

Eleonora Balocchi, "La transizione scuola lavoro dei diversamente abili"  
[http://www.bollettinoadapt.it/old/files/document/11377balocchi\\_03\\_11.pdf](http://www.bollettinoadapt.it/old/files/document/11377balocchi_03_11.pdf)

*Servizio Informazioni e Valutazione Ausili - Don Gnocchi*  
<https://siva.dongnocchi.it/>  
*SuperAble INAIL, Contact Center Integrato per la disabilità*  
<https://www.superabile.it/cs/superabile/home>

*Superando.it - Una rete per superare l'handicap*  
<http://www.superando.it/>