

Sommario

OBIETTIVI DEL PROGETTO	2
Fase 1: ANALISI DELLE SPERIMENTAZIONI IN ATTO	2
Fase 2: ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI DEI DESTINATARI	4
RISULTATI DEI FOCUS GROUP.....	4
2. LA CONOSCENZA PERSONALE DELL'OPERATORE	5
3. BISOGNO DI COLLABORAZIONE CON LE AZIENDE E I DIVERSI ATTORI SOCIALI	6
4. PROSPETTIVE FUTURE: COME STRUTTURARE UN CORSO DI FORMAZIONE?	6
Fase 3: DEFINIZIONE DEL PROGRAMMA FORMATIVO SPERIMENTALE	7
I 9 MODULI:	7
ATTIVITA' FORMATIVA.....	12
ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI	13
CONCLUSIONI	15

Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro

Accademia di Disability Management

Guida alla Formazione degli Operatori delle Reti

La presente guida, nata grazie al progetto *Accademia di Disability Management* finanziato da Città Metropolitana con il Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro, raccoglie tutto il materiale prodotto durante il progetto, dalla fase di analisi, alla valutazione dei risultati della sperimentazione fino alla definizione del Programma Formativo Modulare. Il progetto è stato gestito in partenariato dai seguenti enti ANMIL onlus (capofila del progetto), CE.SVI.P. Lombardia Soc. Coop., CS&L CONSORZIO SOCIALE, ALVEARE COOP. SOCIALE ONLUS, SOLARIS Lavoro e Ambiente Società Cooperativa Soci, COOPWORK cooperativa sociale ONLUS, Galdus società cooperativa sociale, ADELANTE DOLMEN SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE, Agenzia metropolitana per la formazione l'orientamento, SPAZIO APERTO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Analizzare i fabbisogni formativi degli **operatori che si occupano di integrazione socio-lavorativa delle persone disabili**, analizzare le sperimentazioni formative in atto in tutto il contesto nazionale, definire un piano formativo a moduli, realizzarlo e valutarne gli esiti partendo da una valutazione del gradimento da parte degli stessi partecipanti ai percorsi formativi, per poi arrivare a definire un modello di formazione ed aggiornamento condiviso ed efficace.

Le premesse da cui si è partiti: dal 2013 (dati ISTAT) non viene effettuato un monitoraggio e una valutazione sul territorio nazionale dei risultati dei processi di integrazione socio-lavorativa delle persone disabili, in particolare dei deboli. Non potendo verificare i dati e i margini di miglioramento, gli enti accreditati e le cooperative sociali di tipo B non ritengono – erroneamente - vantaggioso investire sul potenziamento delle competenze degli operatori: per questo non si trovano, anche sul territorio della Città Metropolitana di Milano, percorsi di adeguamento delle competenze e aggiornamento degli operatori. Inoltre persistono vecchi paradigmi di utilizzo e non-condizione dei finanziamenti: le reti sono competitor tra loro sui piani di intervento territoriali e spesso non si confrontano tra loro sui bisogni, sulle attività svolte e i metodi di intervento. Per questo motivo manca una strategia comune - e in costante aggiornamento - di formazione degli operatori, che possa garantire degli standard qualitativi condivisi: non esiste infatti una mappatura dei punti di forza e deboli comuni degli operatori delle reti e, di conseguenza, una valutazione dell'efficacia dei diversi percorsi di formazione e adeguamento delle competenze. Solo saltuariamente sono stati sperimentati percorsi comuni di formazione per operatori.

Fase 1: ANALISI DELLE SPERIMENTAZIONI IN ATTO

La mappatura, realizzata da Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta di Milano - UOC Neurologia, Salute Pubblica e Disabilità, ha preso in considerazione le proposte formative per gli operatori che si occupano di inserimento lavorativo mirato delle persone con disabilità. Tali proposte hanno l'intento di promuovere lo sviluppo di competenze specifiche in relazione alle tematiche del lavoro e della disabilità regolate dalla Legge 68/99.

La mappatura è stata condotta attraverso l'utilizzo dei siti web delle università e delle associazioni che promuovono iniziative di formazione sulle tematiche del lavoro e della disabilità. Per effettuare la ricerca sono state utilizzate diverse combinazioni di parole chiave, tra cui:

- programmi o progetti di formazione, non più vecchi del 2008, sia conclusi nel 2018 che attivi, in corso
- malattie croniche o disabilità,
- inclusione o inserimento lavorativo,
- disability manager

La ricerca si è concentrata su corsi di formazione universitaria e post universitaria, webinar, workshop, master e progetti che avessero sessioni di formazione su disability management o, più in generale, mirate agli operatori di collocamento mirato.

Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro

L'adeguatezza dei documenti è stata valutata mediante l'effettiva attuazione dei corsi o progetti formativi da parte degli enti erogatori.

In particolare, i materiali ricercati sono stati considerati solo se i corsi e i progetti di formazione includevano sessioni correlate alla disabilità e lavoro o se presentavano una descrizione dettagliata dei programmi formativi incentrati solo sull'inserimento lavorativo di persone con disabilità.

Non sono stati considerati eventuali corsi che avessero come focus solo mantenimento o reintegrazione lavorativa.

In totale, sono stati identificati 16 programmi formativi attivi e conclusi al 31/10/2018

Su 16: 6 sono corsi di formazione universitaria. Di questi 4 sono formazione post lauream;

Su 16: 11 sono stati trovati nel Nord Italia mentre 5 nel Centro-Sud Italia;

Su 16: 9 forniscono attestati di frequenza. I restanti offrono attestati di specializzazione ma solo uno offre una formazione professionalizzante.

I risultati della mappatura dei corsi di formazione mette in luce come ci sia una carenza di corsi di formazione specifici o progetti pensati per gli operatori dei servizi per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità nel centro-sud Italia. Al contrario, si riscontrano molte iniziative formative nelle Regioni del Nord, prevalentemente in Lombardia dove il Disability Manager è riconosciuto come figura professionale (Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia. Il titolo che viene rilasciato, tranne quello della Università Cattolica, è però, nella maggior parte dei casi, un attestato di frequenza e in pochissimi casi un diploma di specializzazione.

Un altro dato rilevante è sulla natura giuridica degli enti che erogano questa tipologia di corsi. Nella maggior parte dei corsi trovati, si incontra, infatti, la presenza di società di formazione di natura privata piuttosto che pubblica, con una bassa presenza delle università su questo settore formativo, specialmente nel sud Italia.

Per quanto riguarda la strutturazione interna dei corsi, essi si avvalgono dell'utilizzo di strumenti di formazione misti: sono presenti lezioni frontali, e-learning ed esercitazioni pratiche. Solo alcuni dei corsi trovati propongono degli stage e dei periodi di formazione da svolgere sul campo.

La durata dei corsi di formazione è molto variabile: alcuni corsi hanno previsto solo alcune giornate formative rivolte agli specialisti del settore dei servizi al lavoro, mentre altre, con durata maggiore sono corsi universitari che prevedono corsi semestrali o master e relativi titoli ufficiali.

I programmi di formazione identificati si concentrano principalmente al Nord Italia, promuovendo percorsi formativi di potenziamento delle competenze specialistiche in ambito lavoro e disabilità senza però fornire attestati professionalizzanti. Durante la mappatura sono stati trovati diversi corsi di formazione professionalizzanti sulla gestione generale delle risorse umane, del rapporto con il datore di lavoro e sui diritti del lavoratore. Manca, a nostro avviso, un'attenzione sulla gestione della disabilità intesa non solo come mancanza fisica o cognitiva ma come condizione di una persona in relazione all'ambiente. Mancano quindi approfondimenti sulle modifiche dell'ambiente rispetto alle azioni sulla persona. Ciò che emerge in modo sempre più marcato negli ultimi anni è l'esigenza di strumenti volti a supportare l'inserimento lavorativo, il mantenimento del posto di lavoro e l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità. Sempre più crescente è anche il numero di persone con malattie croniche che non sempre vengono tutelate dalla Legge 68/99. In questo caso manca una formazione di base, sia degli operatori ai servizi al lavoro sia dei datori di lavoro, che permetta di gestire le problematiche che queste persone possono riscontrare all'interno del mondo lavorativo.

Fase 2: ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI DEI DESTINATARI

L'analisi dei bisogni formativi dei destinatari si è composta di due parti:

- somministrazione di un **questionario** (online ed anonimo) per analizzare le conoscenze possedute dai futuri partecipanti ai corsi. Il questionario è stato costruito con l'ausilio di Università Cattolica di Milano. Il questionario è stato compilato da alcuni operatori degli enti partners di progetto, operatori che già si occupavano di integrazione socio-lavorativa delle persone disabili. Le conoscenze sondate riguardavano aree quali etica, antropologia, ICF, malattie croniche, mondo del lavoro, diritto, sicurezza sui luoghi di lavoro, normativa in merito all'inserimento lavorativo categorie protette, tecnologie assistive, disability management, pedagogia, economia ed organizzazione aziendale.
- Realizzazione di **focus group** con alcuni degli operatori degli enti partners di progetto (ANMIL Onlus, CE.SVI.P Lombardia, CS&L Consorzio Sociale ed Alveare Cooperativa Sociale Onlus). I focus group sono stati realizzati da Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta di Milano, per far emergere i bisogni e le esigenze formative degli operatori al fine di progettare un percorso formativo quanto più in linea possibile con le loro necessità.

Sono stati realizzati 4 focus group con gli operatori di ANMIL Onlus, CE.SVI.P Lombardia, CS&L Consorzio Sociale ed Alveare Cooperativa Sociale Onlus. Previo consenso scritto dei partecipanti, le discussioni sono state registrate per facilitare i ricercatori nell'analisi delle tematiche emerse. I focus group sono stati condotti da due ricercatori, uno in qualità di moderatore e l'altro in qualità di osservatore.

Il materiale raccolto durante i focus group è di carattere qualitativo e pertanto rappresenta una fotografia dei bisogni degli operatori che non ha valenza statistica. I diversi anni di esperienza professionale nel settore dei servizi per il lavoro e il diverso background formativo di ogni operatore hanno permesso di raccogliere preziose informazioni durante le diverse discussioni.

I focus group sono stati realizzati seguendo una traccia di discussione preparata dai ricercatori del Besta dopo confronto con il coordinamento del Progetto ANMIL e con CESVIP che è servita ai ricercatori per fornire spunti di riflessione e stimolare il confronto tra i partecipanti. La traccia è stata realizzata sulla base dei risultati emersi dalla compilazione del questionario sviluppato dalla Università Cattolica, Centro di Bioetica per sulle conoscenze possedute dagli operatori sia in relazione alle tematiche di Disability Manager e sia su problematiche riferite dagli operatori ai propri coordinatori all'interno degli enti partecipanti al progetto.

Le tematiche che sono state approfondite durante i 4 focus group riguardano principalmente 4 aree:

1. la fase del colloquio,
2. la conoscenza personale dell'operatore,
3. il bisogno di collaborazione
4. le prospettive di uso per la definizione di un futuro corso di formazione.

RISULTATI DEI FOCUS GROUP

I risultati della discussione sono stati organizzati secondo le aree di approfondimento.

1. LA FASE DEL COLLOQUIO

Difficoltà nell'utilizzo della documentazione: la documentazione sulle persone con disabilità da inserire in un contesto lavorativo a disposizione degli operatori è risultata spesso troppo lunga e complicata da compilare. Gli operatori con minore esperienza professionale si ritrovano a volte a non saper gestire le domande e gli approfondimenti relativi alla condizione di disabilità del lavoratore. Alcuni operatori hanno espresso il bisogno di rinnovare e snellire le pratiche. È risultata problematica la mancanza di informazioni nella relazione conclusiva, anche in relazione alle capacità della persona.

*Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro*

Lettura del curriculum vitae: alcuni operatori hanno espresso la difficoltà di leggere i curricula. Molte informazioni sulla persona e sulle sue attitudini lavorative possono emergere già dalla lettura del curriculum ma, soprattutto gli operatori con meno esperienze possono trovare alcune difficoltà nel riconoscere tali aspetti. Questo è legato anche alla mancanza di standardizzazione dei curriculum e quindi dalla disomogeneità di informazioni reperibili.

Presenza dei genitori per i colloqui delle persone con disabilità cognitive/intellettive: gli operatori, che si occupano di inserimento, hanno espresso una certa difficoltà nella relazione con i genitori di alcuni giovani con disabilità intellettive durante i colloqui di inserimento lavorativo o di selezione. I genitori tendono a rispondere al posto dei ragazzi e la loro presenza è già un indicatore di una scarsa autonomia nell'approccio al lavoro.

È importante sottolineare che per gli operatori che si occupano principalmente di formazione il rapporto con la famiglia è fondamentale ed è indice di una buona riuscita del percorso formativo.

Difficoltà con disabilità sensoriali: è emerso che, soprattutto con le persone sorde, è difficile svolgere un colloquio conoscitivo e procedere con un inserimento lavorativo ottimale. Nei casi in cui è presente l'interprete LIS come risorsa, tutti i casi vengono presi in carico dall'interprete. Alcuni operatori hanno richiesto un'infarinatura sul linguaggio dei segni in modo da poter utilizzare queste conoscenze, seppur minime, almeno per l'accoglienza e per fornire alcune indicazioni di base.

Saper valutare le competenze: il tema delle competenze è stato un aspetto molto dibattuto nei tavoli di discussione. Molti operatori riportano la difficoltà di saper valutare la persona e le sue capacità in tempi brevi e di una mancanza di strumenti più idonei che facilitino questa valutazione. Gli strumenti a disposizione degli operatori sembrano essere troppo vecchi e lunghi nella compilazione e quindi poco immediati nella valutazione delle competenze effettive della persona.

Si segnala che gli operatori non hanno espresso particolare conoscenza sulla classificazione ICF o almeno sul modello biopsicosociale di salute e disabilità dell'OMS né sulle nuove norme che instaurano la figura del Disability manager in Regione Lombardia

2. LA CONOSCENZA PERSONALE DELL'OPERATORE

Formazione psicologica/medica di base: gli operatori che non hanno una formazione psicologica/medica hanno richiesto una formazione di base relativa ai principali disturbi psichiatrici. Oltre a questa formazione di base è stata richiesta una formazione sulle modalità di colloquio, su come comportarsi in relazione alle diverse tipologie di disagio psichico, su cosa la persona è in grado di sopportare nell'ambiente lavorativo. (Es. Disturbo di personalità di tipo Paranoide: cosa vuol dire? Quali sono le principali manifestazioni? In che ambiente può essere inserito? Quale livello di stress e richieste psicologiche è in grado di sopportare? → Consapevoli del fatto che ogni persona è diversa e non è possibile generalizzare, ci sono delle indicazioni da poter seguire per gestire l'inserimento lavorativo?). In sintesi come si lavora con la persona con malattie psichiatriche di diversa entità?

Formazione legislativa: alcuni tra gli operatori con meno esperienza lavorativa si sentono carenti in merito alla legislazione prevista per le categorie protette, non solo in termini della legge 68/99 ma richiedono in generale maggiori nozioni di diritto del lavoro. Inoltre, un altro approfondimento richiesto è relativo alle dinamiche aziendali e alla cultura organizzativa. Alcuni operatori hanno espresso anche un bisogno relativo all'approfondimento delle politiche sociali e delle politiche attive del lavoro su base regionale o nazionale.

Formazione sulle tecniche di comunicazione: nella maggior parte degli operatori è stata sollevata la necessità di acquisire competenze di negoziazione e di gestione del conflitto. Spesso gli operatori si trovano ad essere dei motivatori sia della persona sia dell'azienda: le persone devono essere flessibili nella ricerca della mansione e devono essere motivati dagli operatori quando, dopo diversi tentativi, non riescono a trovare lavoro e d'altra parte le aziende devono essere sensibilizzate alla disabilità e devono diventare flessibili nelle richieste.

*Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro*

3. BISOGNO DI COLLABORAZIONE CON LE AZIENDE E I DIVERSI ATTORI SOCIALI

Supervisione sui casi: per gli operatori per cui non è possibile disporre di un'equipe di lavoro è necessario avere la possibilità di confrontarsi sui casi di inserimento più difficoltosi. In generale, è stata evidenziata la mancanza di una supervisione professionale e/o psicologica degli operatori che spesso si trovano soli ad affrontare casi molto difficili subendo da soli il vissuto emotivo delle persone che hanno in carico per l'inserimento o la formazione.

Sensibilizzazione delle aziende: il bisogno principale espresso dagli operatori è quello del dialogo con le aziende. Manca il dialogo perché spesso le aziende non sono sensibili al tema della disabilità e risulta difficile, per gli operatori, portare a termine una buona pratica di inserimento. È necessaria un'opera di sensibilizzazione a tutti i livelli, sia a quello manageriale, sia HR, sia a quello del gruppo di lavoro dove verrà inserita la persona con disabilità.

Lo stigma più grande in ambito lavorativo è per le persone con disagio psichico.

Rete con i servizi territoriali: per alcuni operatori è difficile fare rete con i servizi territoriali. Solo se l'ente del quale fanno parte ha una collaborazione pluriennale con questi enti viene supportato e facilitato il lavoro dell'operatore.

4. PROSPETTIVE FUTURE: COME STRUTTURARE UN CORSO DI FORMAZIONE?

Corso di formazione modulare: è stata avanzata una proposta di corso di formazione modulare in modo da rispondere alle esigenze di tutti gli operatori coinvolti. In questo modo, gli operatori avrebbero potuto scegliere quali moduli approfondire in relazione alla propria formazione e all'esperienza lavorativa rispondendo in modo concreto alle loro necessità.

In base alla formazione e all'esperienza lavorativa personale gli operatori hanno espresso diversi interessi:

- Strumenti utili per le fasi di colloquio e monitoraggio
- Strumenti per la valutazione delle competenze
- Nozioni di diritto del lavoro
- Nozioni di psicologia sulle diagnosi e sulla gestione della relazione, soprattutto con le persone che presentano disagio psichico
- Nozioni di comunicazione, di gestione del conflitto, di negoziazione e problem solving non solo con la persona ma soprattutto con le aziende

Tavolo di confronto/discussione con le aziende: sono stati proposti dei momenti di discussione e di sensibilizzazione con le aziende sulle tematiche della disabilità, in particolare sul disagio psichico. Alcuni operatori hanno proposto anche un confronto diretto tra le aziende sulle buone pratiche implementate e sui casi di successo in modo da creare anche una rete di confronto e supporto tra le aziende stesse.

Dai focus group realizzati, è emersa l'esigenza degli operatori non solo di un approfondimento teorico, in particolare sulle tematiche di carattere psicologico, ma anche, e soprattutto, una formazione pratica che potesse fornire strumenti e modalità d'azione da utilizzare nell'accompagnamento al lavoro delle persone con disabilità. Infine, è risultato fondamentale il dialogo con le aziende sia in termini di sensibilizzazione alla disabilità sia in termini di confronto tra le richieste degli utenti, il lavoro degli operatori e le esigenze delle aziende.

Fase 3: DEFINIZIONE DEL PROGRAMMA FORMATIVO SPERIMENTALE

Alla luce di quanto emerso dalle precedenti fasi, soprattutto partendo dal fabbisogno formativo espresso dagli operatori, si è proceduto con la definizione di un programma formativo a moduli: 9 moduli formativi (ripetuti in 2 edizioni) ognuno della durata di 16 ore, al fine di permettere ad ogni operatore di creare il proprio piano di studi, frequentando i temi di maggior interesse.

Partendo proprio dai risultati della fase di Analisi, sono stati scelti i temi sui quali focalizzare il percorso di formazione e aggiornamento degli operatori iscritti. Il Nucleo di Valutazione del Progetto ha trasformato i temi emersi in moduli formativi di 16 ore e individuato i docenti, selezionando figure di comprovata esperienza nell'ambito, con le quali è stato infine stabilito il programma del modulo formativo. Di seguito l'elenco e i programmi dei percorsi attivati nell'ambito del Progetto.

I 9 MODULI:

Titolo Modulo: I disturbi dello spettro autistico e la gestione dell'inserimento lavorativo
Docente: dott.ssa Raffaella Faggioli (Ospedale San Paolo Milano)
Numero edizioni attivate: 1
Descrizione: L'obiettivo del modulo è quello di inquadrare il funzionamento autistico e le caratteristiche che hanno una ricaduta specifica sulle possibilità di inserimento lavorativo. Sono stati forniti strumenti e strategie di valutazione e le informazioni che si possono trarre da queste. Infine sono stati presentati diversi livelli di supporto in base ai diversi stili e livelli di funzionamento che caratterizzano un disturbo di spettro autistico.
Programma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Il Disturbo dello Spettro dell'Autismo: caratteristiche e stili di funzionamento 2. Strumenti di valutazione per definire le abilità in ambito lavorativo 3. Stili di funzionamento e indicazioni specifiche per la ricerca di un posto di lavoro adeguato

Titolo Modulo: Bilancio di competenze, strumenti e pratiche per l'orientamento al lavoro
Docente: dott.ssa Bartoletti (Università Bologna), dott.ssa Lombardi (Scuola Borsa), dott.ssa Brivio (Piazza l'Idea)
Numero edizioni attivate: 3
Descrizione: Dalla valutazione del potenziale all'utilizzo dell'ICF come pratica di lettura del bisogno della persona con disabilità. Proposta di format di bilancio di competenze ad hoc per persone con disabilità.
Programma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dote valutazione del potenziale, cos'è e a cosa serve; come funziona la valutazione del potenziale a Monza Brianza 2. ICF, cos'è e a cosa serve 3. Interpretazione dell'ICF ad uso dell'operatore della mediazione lavorativa, il modello emiliano 4. Storia del bilancio di competenze 5. Esperienza del bilancio di competenze all'interno di un servizio che si occupa di politiche giovanili: strumenti e modelli per i NEET 6. Strumenti di lavoro, condivisione degli strumenti di bilancio nei servizi al lavoro, utilizzo delle best practices 7. Esercitazioni di gruppo

Titolo Modulo: Certificazione delle competenze
Docente: dott.ssa Lorenza Leita (Fondazione Politecnico di Milano)
Numero edizioni attivate: 2
Descrizione: In che modo parlare per competenza ovvero adottare un approccio basato sulle competenze può cambiare le prospettive proprie e altrui? Il percorso ha proposto una sperimentazione diretta attraverso cui fare emergere gli elementi portanti per la valorizzazione e la validazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali, con riferimenti principali alla procedura regionale DDUO nr. 9380 del 22 ottobre 2012 all'interno dell'attuale contesto nazionale.
Programma:

Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro

1. L'approccio per competenza: in che modo parlare per competenza ovvero adottare un approccio basato sulle competenze può cambiare le prospettive proprie e altrui. Cosa bisogna intendere quando si parla di competenza. Le tendenze quando si parla di competenze tecniche, soft e trasversali. In quale quadro normativo e istituzionale tale approccio si muove e si declina a livello nazionale ed europeo. I quadri di riferimento principali. Il riferimento italiano all'Atlante del lavoro e delle qualificazioni e ai QRSP regionali.
2. Valorizzare le competenze: La validazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale. La procedura regionale DDUO nr. 9380 del 22 ottobre 2012. Le fasi del processo, gli strumenti a disposizione del cittadino e dell'operatore, l'utilizzo dei modelli documentali.

Titolo Modulo: Invalidità e lavoro: certificazione, relazione conclusiva, residue capacità, iscrizione al Cpi, il medico del lavoro

Docente: dott. Vittorio Agnoletto (Università degli studi di Milano)

Numero edizioni attivate: 3

Descrizione: Come districarsi fra i documenti che riconoscono l'invalidità civile. Il certificato di invalidità (come ottenerlo), l'aggravamento, il ricorso. La relazione conclusiva (come leggerla); l'idoneità lavorativa e le residue capacità. L'iscrizione alla 68 e il passaggio al CPI per la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro. La funzione del medico del lavoro.

Programma:

1. Cos'è l'invalidità civile
2. Cosa prevedono le leggi 104 e 68
3. Come si avvia il percorso per la domanda per il riconoscimento dell'invalidità civile I.C., le diverse fasi dell'iter burocratico e il ruolo delle strutture del SSN e dell'INPS
4. La visita medica davanti alla commissione, come è composta la commissione, come prepararsi e chi può presenziare alla visita, quale documentazione portare e come presentarla, come avviene la comunicazione del risultato. I criteri di giudizio per l'I.C., la L. 104 e la L. 68, le tabelle di riferimento, la validazione delle decisioni delle commissioni ai diversi livelli e i verbali INPS
5. Le circolari INPS su autismo, fibrosi cistica, S. di Down e altre patologie
6. Il percorso dei documenti della L.68 in Lombardia: prima, durante e dopo la domanda
7. Le revisioni e le possibili revisioni straordinarie, il ricorso e l'autotutela, la richiesta di aggravamento
8. L'impossibilità a presenziare alla visita, la richiesta di visita domiciliare
9. I benefici nelle differenti fasce dell'Invalidità Civile e la relazione con l'età del soggetto; i benefici della L. 104 e della L. 68
10. Cecità, ipovisione e sordità, il ruolo dei patronati
11. Le tendenze attuali nella valutazione dell'Invalidità Civile

Titolo Modulo: Legge 68/99 e legislazione in materia di disabilità

Docente: dott. Giovanni Banfi (ex SOD Varese)

Numero edizioni attivate: 2

Descrizione: Come orientarsi in materia di disabilità: la legge 68/99 e le integrazioni legislative fino al jobs act. Le misure di finanziamento regionali per l'integrazione lavorativa dei disabili. La regolamentazione dei tirocini con norme in deroga per le persone disabili.

Programma:

1. Dal collocamento numerico all'avviamento mirato
2. I motivi della riforma ed il passaggio delle competenze dal Ministero del Lavoro alle Province
3. Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" e successive modifiche e integrazioni.
4. La regolamentazione regionale in materia di tirocini
5. Le misure di contenimento del costo del lavoro delle persone disabili
6. Il "fondo regionale per l'occupazione dei disabili"
7. Le misure di finanziamento regionali per l'integrazione lavorativa dei disabili
8. Discussione con l'aula

Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro

Titolo Modulo: La manutenzione dell'operatore: il contrasto al burnout e l'importanza della supervisione
Docente: dott.ssa Giulia Noris (Provincia Monza Brianza)
Numero edizioni attivate: 1
Descrizione: L'obiettivo del modulo è quello di fornire informazioni ed indicazioni di base per il lavoro sia con l'utenza che con l'équipe: il concetto di supervisione come pratica quotidiana per la salute nei luoghi di lavoro per gli operatori. Il corso ha proposto una serie di riflessioni per la manutenzione dell'operatore che opera e quotidianamente si rapporta con il disagio.
Programma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Il perché della supervisione e della manutenzione dell'operatore 2. Il concetto di supervisione sui casi e di gruppo (elementi teorici), il burnout e la salute dell'operatore sociale 3. Buone pratiche di supervisione nei servizi per il lavoro verso svantaggio e disabilità 4. Buone pratiche e criticità nel lavoro degli operatori 5. Supervisione di casi portati dagli operatori 6. Creazione di un documento sulla cultura della supervisione e della manutenzione del lavoro dell'operatore sociale

Titolo Modulo: Marketing sociale: progettare la sensibilizzazione nelle aziende, nelle scuole e nelle istituzioni
Docente: dott. Sergio Bevilacqua (SLO srl)
Numero edizioni attivate: 3
Descrizione: Cosa vuol dire fare marketing e nello specifico in progetti che riguardano il sociale e la disabilità. Come farsi portavoce di un messaggio di sensibilizzazione verso le aziende con cui entriamo a contatto e con le istituzioni (Comuni, Provincie, Enti Pubblici, Scuole). Presentazione di adeguati modelli di marketing e relative strategie per un approccio intenzionale in materia di disabilità.
Programma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicazione efficace dei servizi di inserimento di persone con disabilità 2. Contenuti, modalità e strumenti di comunicazione da utilizzare con interlocutori che ricoprono funzioni di responsabilità in ambito aziendale, istituzionale e del sistema dell'istruzione 3. Individuazione dei bisogni degli interlocutori, definendo quali temi valorizzare e quindi come impostare la comunicazione dei servizi per l'inserimento 4. Progettare servizi di rete per il marketing alle aziende, alle istituzioni e alle scuole 5. Impostare la comunicazione delle attività che riguardano l'inserimento lavorativo di persone con disabilità 6. Aspettative dei referenti operativi di aziende, istituzioni e del sistema dell'istruzione 7. Analisi dei contenuti, modalità e strumenti di comunicazione da utilizzare con gli interlocutori per comunicare in modo efficace le azioni sviluppate per gestire l'inserimento lavorativo 8. Proposte operative di strumenti di marketing per le aziende 9. Esercitazioni pratiche

Titolo Modulo: Diagnosi e strumenti per l'inserimento e il mantenimento del lavoro per la disabilità psichica
Docente: dott.ssa Raffaella Pace (Istituto per lo Studio e la Ricerca sui Disturbi Psicici)
Numero edizioni attivate: 1
Descrizione: Primo approccio ai principali disturbi psichiatrici (con particolare focus sui disturbi d'ansia, disturbi affettivi e disturbi di personalità). Presentazione della nosografia psichiatrica, per dare all'operatore le conoscenze necessarie a comprendere meglio la sintomatologia manifesta, le caratteristiche personologiche, le eventuali manifestazioni comportamentali. Cenni sul funzionamento psichico dell'individuo per un'analisi più attenta delle sue potenzialità, per la riduzione della possibilità di errore nella valutazione dell'utente e per migliorare la sintonizzazione tra operatore e utente.
Programma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Principali disturbi d'ansia 2. Principali disturbi affettivi 3. Principali disturbi di personalità 4. Modelli di skills training 5. Diventare efficaci nella gestione delle relazioni lavorative 6. Acquisire strategie utili a conseguire i propri obiettivi sul posto di lavoro

*Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro*

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 7. Mantenere una buona relazione con i colleghi 8. Mantenere il rispetto di sé nella relazione con gli altri sul posto di lavoro 9. Creare nuove relazioni positive con i colleghi |
|--|

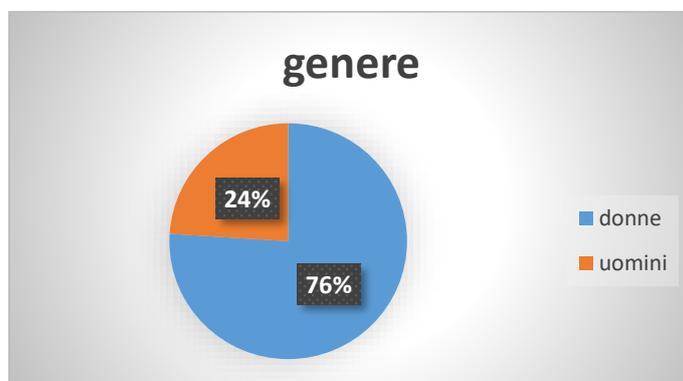
Titolo Modulo: Tecniche del colloquio per l'inserimento lavorativo del disabile
Docente: dott.ssa Colza, dott.ssa Danieli, dott.ssa Gerosa (ISMO Milano)
Numero edizioni attivate: 2
Descrizione: L'obiettivo del modulo è quello di fornire indicazioni utili per l'impostazione, lo sviluppo e la gestione del colloquio con l'utente disabile. In particolare si è mirato al potenziamento delle competenze comunicative e relazionali che permettono un'efficace alleanza tutor/utente finalizzata all'inserimento lavorativo.
Programma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Premesse e pregiudizi sul soggetto disabile in ambito lavorativo 2. Stile comunicativo e relazionale dell'operatore 3. Elementi di comunicazione e relazione tra tutor e utente 4. Strumenti e tecniche del colloquio di lavoro 5. Costruzione della scheda del colloquio 6. Buone prassi per l'inserimento e il mantenimento del lavoro con la persona disabile 7. Strumenti utili per auto ed eterovalutazione di risorse e limiti in ambito lavorativo 8. Coinvolgimento della rete sociale, elementi di criticità

La partecipazione ai moduli formativi è stata estesa a tutti gli operatori che si occupano di integrazione socio-lavorativa delle persone disabili della Lombardia. L'iniziativa è stata promossa attraverso Città Metropolitana di Milano, attraverso il network di contatti attivato da tutti gli Operatori partners di progetto. La promozione è avvenuta principalmente attraverso mail (invio di apposita locandina informativa), tramite i siti degli enti partners di progetto.

Il percorso formativo del Progetto Accademia di Disability Management ha dato l'opportunità ad ogni singolo operatore del territorio di scegliere un proprio Piano di Studi personalizzato, composto da massimo 3 moduli formativi scelti tra i 9 moduli a disposizione.

La persona interessata alla partecipazione doveva inviare la sua candidatura online tramite apposito modulo Google, selezionando i 3 moduli preferiti e lasciando i suoi contatti per essere poi richiamato dalla segreteria dell'Accademia. La segreteria dell'Accademia ha contattato tutti gli interessati, per definire l'effettivo piano di studi personalizzato, facendo scegliere anche il calendario maggiormente in linea con le disponibilità degli interessati.

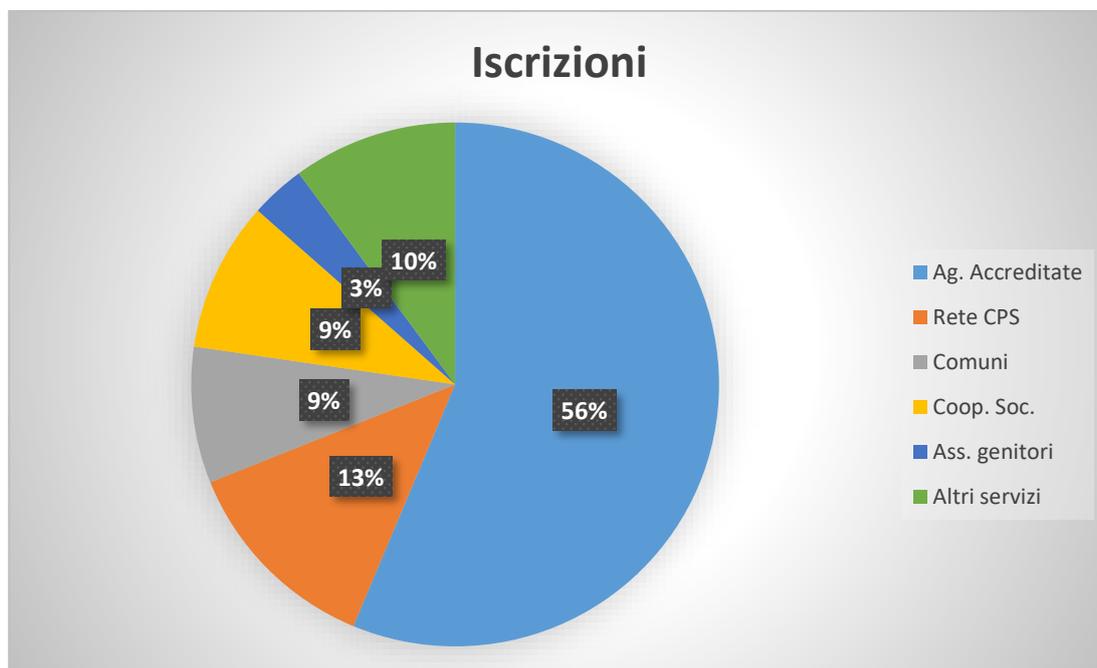
I risultati sono andati ben oltre le aspettative, con 125 iscrizioni nominali, di cui 30 uomini, 95 donne.



Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro

Gli operatori che hanno aderito al progetto provenivano da diverse esperienze professionali, con una netta maggioranza di appartenenti ad agenzie accreditate al lavoro del territorio della Città Metropolitana di Milano:

- 73 iscrizioni da Agenzie Accreditate per l'erogazione di EMERGO
- 15 iscrizioni dalla rete dei CPS di Milano afferenti a diverse aziende ospedaliere
- 10 iscrizioni settore inserimenti lavorativi dei Comuni
- 11 iscrizioni da cooperative sociali
- 4 iscrizioni da associazioni di genitori
- 12 iscrizioni da altri servizi (ser.d, noa, Università...)



Per quanto riguarda le iscrizioni ai singoli moduli (massimo 3 moduli per ogni partecipante), nella tabella di seguito è riportato, in ordine di preferenza, l'elenco dei 9 moduli attivati e il numero di iscritti. Il totale ammonta a 310 preferenze/iscrizioni al singolo modulo.

N°	Titolo corso	Docente	Numero iscritti
1	Marketing sociale: progettare la sensibilizzazione nelle aziende, nelle scuole, nelle istituzioni	Dott. Sergio Bevilacqua studio consulenza SLO srl	51
2	Invalidità e lavoro: certificazione, relazione conclusiva, residue capacità, iscrizione al CPI, il medico del lavoro	Dott. Vittorio Agnoletto, Università Statale Milano	46
3	Bilancio di competenze: strumenti e pratiche per l'orientamento al lavoro	Dott.ssa Federica Bartoletti Università Statale Bologna	45
4	Legge 68 e legislazione in materia di disabilità	Dott. Giovanni Banfi SOD Varese	40
5	Certificazione delle competenze	Dott.ssa Lorenza Leita Politecnico di Milano	32
6	Tecniche del colloquio per l'inserimento lavorativo del disabile: raccolta di informazioni, comunicazione, gestione delle relazioni	Dott.ssa Jessica Colza Studio consulenza ISMO srl	29

*Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro*

7	I disturbi dello spettro autistico e la gestione dell'inserimento lavorativo	Dott.ssa Raffaella Faggioli Ospedale San Paolo Milano	26
8	La manutenzione dell'operatore: il contrasto al burnout e l'importanza della supervisione	Dott.ssa Giulia Noris SOD Monza Brianza	22
9	Diagnosi e strumenti per l'inserimento e il mantenimento del lavoro per la disabilità psichica	Dott.ssa Raffaella Pace Ambulatori Cedans	19

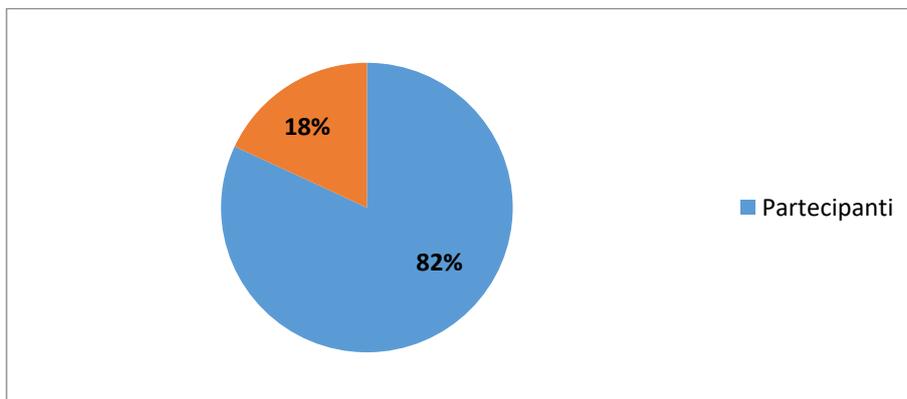
Nell'ottica di rendere più efficace la formazione e rendere le classi più omogenee, alcuni moduli sono stati duplicati (o triplicati) fino a raggiungere 18 percorsi formativi.

ATTIVITA' FORMATIVA

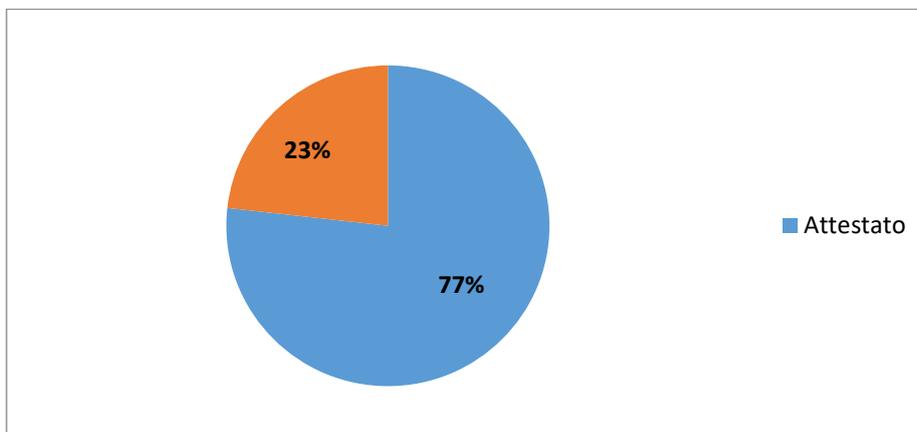
A Marzo 2019 è sono stati avviati i moduli formativi, che si sono conclusi in Giugno 2019, realizzando il 100% dell'attività programmata:

- 9 moduli formativi su 9 previsti
- 18 percorsi formativi su 18 previsti
- 288 ore di formazione erogate su 288 previste.

In particolare, rispetto ai 310 iscritti, hanno partecipato ai corsi dell'Accademia 254 persone, pari al 82%.

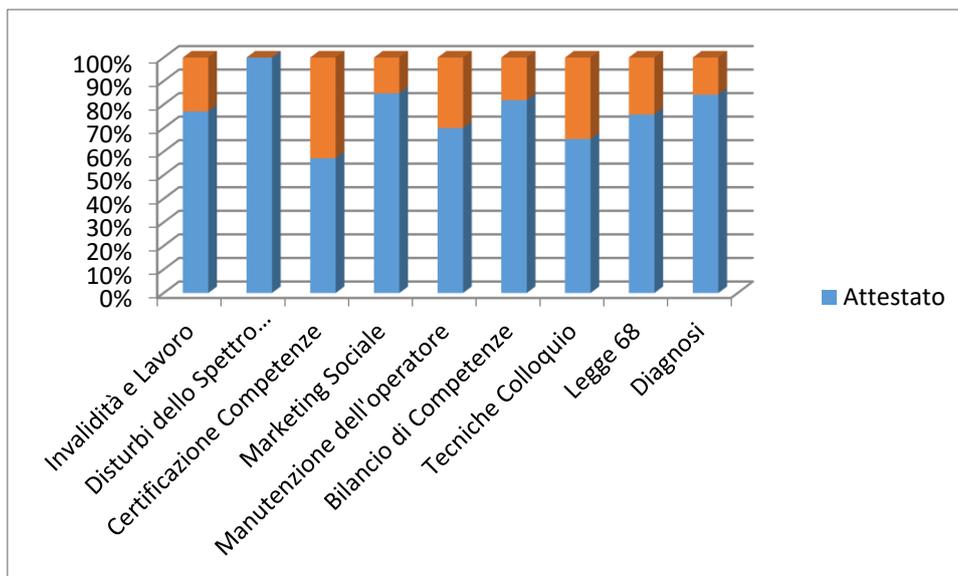


Tra i partecipanti, hanno ricevuto l'attestato 195 persone, pari al 77% (l'attestato è stato consegnato a coloro che hanno seguito con profitto almeno il 75% delle lezioni).



Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro

Nella tabella seguente è infine rappresentato il dato per ognuno dei 9 moduli formativi previsti



ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI

Ai fini dell'analisi dell'andamento della sperimentazione sono state prese in considerazione variabili quali:

- la percentuale di frequenza degli iscritti (195 partecipanti su 254 hanno frequentato almeno il 75% del corso, ottenendo quindi l'attestato di frequenza);
- gli esiti del questionario di gradimento somministrato a tutti i partecipanti al termine di ogni modulo.

Il questionario di gradimento (anonimo) è composto delle seguenti sezioni e domande, con possibilità di risposta tra 1 (punteggio basso) e 5 (punteggio alto):

1. Ha valutato efficace ed esplicativo il volantino di presentazione dei moduli di Accademia del Disability Management?
2. Ritiene esaustivi per la figura dell'operatore dei servizi al lavoro i moduli proposti nel percorso "Accademia del Disability Management"?
3. Ritiene sia stato utile ed efficace essere ricontatto telefonicamente per formulare il piano di studi, ricevere informazioni rispetto ai programmi e definire le date dei moduli?
4. Gli operatori che la hanno contattata per il Piano di Studi sono stati puntuali e cortesi nell'assistere?
5. Gli obiettivi ed i contenuti sono stati presentati in modo adeguato?
6. Rispetto al programma del corso, i contenuti sono stati coerenti ed esaustivi?
7. Il corso ha risposto al bisogno formativo per cui si è iscritto/a?
8. Ritiene i docenti competenti per la materia del corso?
9. I docenti spiegano in modo chiaro, stimolano l'interesse e usano metodi di insegnamento efficaci?
10. I docenti/tutor mostrano disponibilità nei confronti delle esigenze e delle richieste degli allievi e nel fornire chiarimenti?
11. Rispetto agli obiettivi formativi il numero complessivo di ore del corso è stato adeguato?
12. Ritiene che il corso abbia ampliato i suoi strumenti operativi nel lavoro di programmazione e/o con l'utenza?

Accademia di Disability Management
- Bando Piano Emergo 2017 - Formazione degli operatori dei servizi per il lavoro Quadro

13. Ritiene che i corsi di formazione debbano essere finanziati dai piani per l'occupazione dei disabili di Regione Lombardia?
14. Ritiene che sia interesse dell'ente che promuove il Piano per l'occupazione dei disabili formare gli operatori dei servizi al lavoro?
15. Un operatore formato e aggiornato può influenzare l'esito di un progetto di inserimento lavorativo?
16. Ritiene che i programmi formativi per gli operatori debbano avere una cadenza annuale?

La media delle riposte alle varie sezioni va dal 4,0 al 4,7, risultato che esprime una buona soddisfazione dei partecipanti rispetto alle variabili indagate:

		VALORE MEDIO (minimo 1; massimo 5)
SEZIONE A La definizione del piano di studi	<i>Efficacia del volantino</i>	4,0
	<i>Formazione a moduli</i>	4,2
	<i>Utilità di essere ricontatto per definizione piano di studi</i>	4,3
	<i>Cortesìa dell'operatore organizzatore dei corsi</i>	4,5
	<i>Presentazione obiettivi e contenuti dei corsi</i>	4,3
SEZIONE B Il corso di formazione	<i>Coerenza obiettivi e contenuti</i>	4,2
	<i>Bisogno formativo soddisfatto</i>	4,2
	<i>Competenza dei docenti</i>	4,6
	<i>Spiegazione chiara e metodi efficaci</i>	4,5
	<i>Disponibilità dei docenti e tutor</i>	4,6
	<i>Adeguatezza ore corso</i>	4,0
	<i>Utilità dei corsi</i>	4,2
SEZIONE C La modellizzazione della formazione	<i>Finanziamento pubblico per la formazione degli operatori</i>	4,4
	<i>Ente che forma i propri operatori</i>	4,5
	<i>Influenza della formazione sull'inserimento lavorativo dell'utenza</i>	4,7
	<i>Necessità di formazione annuale</i>	4,6

CONCLUSIONI

L'ingente numero di iscrizioni ai corsi messi in campo ha sottolineato l'importanza della fase preliminare di analisi dei fabbisogni formativi degli Operatori del settore, grazie alla quale si è potuto costruire un percorso formativo "su misura" delle necessità emerse dai lavoratori.

La successiva valutazione dei risultati dei moduli e della *customer satisfaction* dei destinatari ci ha confermato i "fabbisogni-chiave" degli operatori del settore:

- Difficoltà nell'utilizzo della documentazione: la documentazione sulle persone con disabilità da inserire in un contesto lavorativo a disposizione degli operatori è risultata spesso troppo lunga e complicata da compilare. Gli operatori con minore esperienza professionale si ritrovano a volte a non saper gestire le domande e gli approfondimenti relativi alla condizione di disabilità del lavoratore. Alcuni operatori hanno espresso il bisogno di rinnovare e snellire le pratiche. È risultata problematica la mancanza di informazioni nella relazione conclusiva, anche in relazione alle capacità della persona.
- Saper valutare le competenze: il tema delle competenze è stato un aspetto molto dibattuto nei tavoli di discussione. Molti operatori riportano la difficoltà di saper valutare la persona e le sue capacità in tempi brevi e di una mancanza di strumenti più idonei che facilitino questa valutazione. Gli strumenti a disposizione degli operatori sembrano essere troppo vecchi e lunghi nella compilazione e quindi poco immediati nella valutazione delle competenze effettive della persona.
- Formazione psicologica/medica di base: gli operatori che non hanno una formazione psicologica/medica hanno richiesto una formazione di base relativa ai principali disturbi psichiatrici.
- Formazione legislativa: alcuni tra gli operatori con meno esperienza lavorativa si sentono carenti in merito alla legislazione prevista per le categorie protette, non solo in termini della legge 68/99 ma richiedono in generale maggiori nozioni di diritto del lavoro. Inoltre, un altro approfondimento richiesto è relativo alle dinamiche aziendali e alla cultura organizzativa. Alcuni operatori hanno espresso anche un bisogno relativo all'approfondimento delle politiche sociali e delle politiche attive del lavoro su base regionale o nazionale.
- Formazione sulle tecniche di comunicazione: nella maggior parte degli operatori è stata sollevata la necessità di acquisire competenze di negoziazione e di gestione del conflitto. Spesso gli operatori si trovano ad essere dei motivatori sia della persona sia dell'azienda: le persone devono essere flessibili nella ricerca della mansione e devono essere motivati dagli operatori quando, dopo diversi tentativi, non riescono a trovare lavoro e d'altra parte le aziende devono essere sensibilizzate alla disabilità e devono diventare flessibili nelle richieste.
- Supervisione sui casi: per gli operatori per cui non è possibile disporre di un'équipe di lavoro è necessario avere la possibilità di confrontarsi sui casi di inserimento più difficoltosi. In generale, è stata evidenziata la mancanza di una supervisione professionale e/o psicologica degli operatori che spesso si trovano soli ad affrontare casi molto difficili subendo da soli il vissuto emotivo delle persone che hanno in carico per l'inserimento o la formazione.
- Sensibilizzazione delle aziende: il bisogno principale espresso dagli operatori è quello del dialogo con le aziende. Manca il dialogo perché spesso le aziende non sono sensibili al tema della disabilità e risulta difficile, per gli operatori, portare a termine una buona pratica di inserimento. È necessaria un'opera di sensibilizzazione a tutti i livelli, sia a quello manageriale, sia HR, sia a quello del gruppo di lavoro dove verrà inserita la persona con disabilità.

Per quanto riguarda infine la suddivisione in moduli del percorso formativo e la durata degli stessi il riscontro è stato più che positivo da parte dei partecipanti alla formazione.

Il modello flessibile di un corso modulare ha permesso agli studenti lavoratori destinatari del progetto di poter seguire con profitto gli argomenti scelti senza ricadute negative sulle proprie mansioni quotidiane. È stato inoltre rilevato come congruo il numero di ore (16, suddivise in due o quattro giornate) dedicate a ciascun argomento.

Il numero di moduli proposti (nove, alcuni dei quali ripetuti per due o più edizioni) è stato ritenuto esaustivo per il fabbisogno formativo degli operatori.