

Progetto MB1005303

“Disabilità visiva e opportunità lavorative:
cultura, metodo e tecnologia”

RELAZIONE FINALE

Se si lasciano sullo sfondo l'obbligo e il diritto, viene in primo piano il "lavoro vero"

Inclusione lavorativa delle persone con disabilità visiva.

Per quanto riguarda le persone disabili visive , il progresso tecnologico ha rappresentato un rivoluzionario passaggio epocale, che richiede un nuovo ed ulteriore adattamento per restare al passo con i tempi.

Mancando l'approccio visivo, l'utilizzo e gestione dei sistemi operativi può generare complessità, diffidenza, difficoltà che devono e possono essere superate con una maggiore preparazione, maggiori conoscenze in ambito informatico e percorsi formativi coerenti alle nuove necessità.

Questo processo evolutivo che è penetrato nel mercato del lavoro producendo clamorose innovazioni. Per quanto riguarda le persone disabili visive , se solo ci si limita a considerare la tradizionale e diffusissima mansione di operatore telefonico, si registra che in ambito aziendale i sistemi sono stati aggiornati, i centralini VoIP, sempre più utilizzati e strettamente legati all'informatica, hanno via via sostituito i tradizionali posti operatore.

Le aziende, inoltre, spesso hanno ristrutturato i loro processi produttivi per erogare nuovi e diversi servizi ai propri clienti.

Nell'attuale contesto così dinamico e, a volte, frenetico del mondo del lavoro, è evidente che per ogni dipendente sia necessario, durante la sempre più lunga vita professionale, modificare – talvolta radicalmente – le proprie abitudini e prassi lavorative e, per ogni candidato all'assunzione o neo assunto, sviluppare ed integrare le proprie competenze e capacità sia in una fase preliminare all'ingresso che successivamente all'inserimento lavorativo vero e proprio.

Nel caso di una persona disabile visiva esistono difficoltà ulteriori che passano, per esempio, da:

- disponibilità di adeguata tecnologia assistiva
- accessibilità e usabilità delle risorse informatiche
- compatibilità degli ausili di tecnologia assistiva rispetto agli aggiornamenti hardware e software, agli applicativi di Office Automation, alle procedure e ai software aziendali personalizzati
- livello di autonomia personale.

In questo contesto dinamico ed in evoluzione del mercato del lavoro e degli strumenti informatici e tecnologici a disposizione, l'introduzione della legge 68/99 e della successiva legge regionale 13/2003, ha previsto il finanziamento da parte dell'Amministrazione Provinciale, attraverso appositi dispositivi, di progetti di formazione mirata per l'inserimento e la riqualificazione delle persone disabili.

Ciò ha modificato radicalmente il concetto di assunzione obbligatoria; la persona disabile non è solo portatrice di un diritto e come tale inserita in un'azienda, ma viene dato risalto alla sua specificità e competenza.

Da qui la necessità di provvedere ad un collocamento mirato ("quella serie di strumenti tecnici e di supporto che permettono di valutare adeguatamente le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative

e di inserirle nel posto adatto, attraverso analisi di posti di lavoro, forme di sostegno, azioni positive e soluzioni dei problemi connessi con gli ambienti, gli strumenti e le relazioni interpersonali sui luoghi quotidiani di lavoro e di relazione”).

Viene così introdotto il concetto fondamentale di formazione della persona disabile, che deve essere inserita o riqualificata in modo finalizzato e funzionale rispetto alle esigenze aziendali.

Nel collocamento mirato l’attenzione non è concentrata (o non dovrebbe essere concentrata) sull’obbligo dell’azienda o sul diritto del lavoratore, che sono cose sacrosante, ma astratte e per di più in conflitto: infatti il datore di lavoro, che ha un obbligo, ha però anche dei diritti, per esempio di non pagare qualcuno che non lavori o non sappia fare ciò che serve o di assumere qualcuno che non abbia comportamenti adatti all’ambiente; così il disabile, che ha un diritto al lavoro, ma ha anche degli obblighi: per esempio di impegnarsi nell’apprendere e nello svolgere il lavoro, di rispettare le regole, di agire su indicazione dei responsabili e non di propria iniziativa.

Se si lasciano sullo sfondo l’obbligo e il diritto, viene in primo piano il “lavoro vero”: quali mansioni e compiti questa azienda può mettere a disposizione per impiegare una persona disabile? E cosa deve sapere fare la persona disabile per essere adeguata a questi compiti? Si deve poter discutere in concreto di mansioni, attività, capacità, raggiungibilità e anche di modifiche tecnologiche e anche di modi di relazionarsi.

Si introduce così il concetto di individualizzazione del progetto: per ogni persona si deve procedere con i modi, i tempi e le soluzioni adatte a lei ed alla sua situazione.

Osserviamo, infatti, come ad una persona con disabilità visiva sia richiesto un impegno peculiare e diverso rispetto a chi non ha problematiche visive.

*Educazione e lavoro sono due ambiti
particolari cui la Convenzione fa
riferimento invitando a un impegno
preciso istituzioni e società civile.*

La convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

La “Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità” è ratificata dall’Italia con la legge 3 marzo 2009, n. 18 “Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell’Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità.” (Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 61 del 14 marzo 2009).

Tale convenzione focalizza – tra gli altri - alcuni concetti o definizioni imprescindibili in questa riflessione:

- art. 1, comma 2 “Per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri.”
- art.2 “per “discriminazione fondata sulla disabilità” si intende qualsivoglia distinzione, esclusione o restrizione sulla base della disabilità che abbia lo scopo o l’effetto di pregiudicare o annullare il riconoscimento, il godimento e l’esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale, civile o in qualsiasi altro campo. Essa include ogni forma di discriminazione, compreso il rifiuto di un accomodamento ragionevole;
- art. 2 “per “accomodamento ragionevole” si intendono le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo adottati, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per garantire alle persone con disabilità il godimento e l’esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali;
- art. 4, comma 1, lett. (d) “garantire che le autorità pubbliche e le istituzioni agiscano in conformità con la presente Convenzione;

Fondamentale quindi riconoscere come “Il concetto di disabilità non indica più un assoluto della persona come in passato, ma riguarda il rapporto tra la persona e il suo ambiente di riferimento. In tal senso, negli ultimi anni, soprattutto con l’avvento di nuove tecnologie, sono state abbattute numerose barriere riducendo il grado di disabilità, qualunque fosse il suo genere.

Educazione e lavoro sono due ambiti particolari cui la Convenzione fa riferimento invitando a un impegno preciso istituzioni e società civile.

Come per ogni persona, per la vita di una persona disabile il percorso di istruzione e formazione e l'esperienza lavorativa rappresentano momenti essenziali.

Il rispetto dei diritti umani e l'accesso ai diritti economici e sociali sono i due presupposti indispensabili per lo sviluppo, la coesione sociale, la non discriminazione, le pari opportunità, ovvero sono essenziali per garantire stabilità sociale, economica e politica.

Un mercato del lavoro inclusivo, in particolare, è ovviamente una preconditione di inclusione sociale, perché l'occupazione è fonte di reddito e canale di partecipazione attiva alla vita sociale ed economica per tutte le persone.

L'art. 5 della Direttiva 2000/78/Ce, (recante un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro) stabilisce che «Per garantire il rispetto del principio della parità di trattamento dei disabili, sono previsti accomodamenti ragionevoli.

Ciò significa che il datore di lavoro prende i provvedimenti appropriati, in funzione delle esigenze delle situazioni concrete, per consentire alle persone con disabilità di accedere ad un lavoro, di svolgerlo o di avere una promozione o perché possano ricevere una formazione, a meno che tali provvedimenti richiedano da parte del datore di lavoro un onere finanziario sproporzionato.

Tale soluzione non è sproporzionata allorché l'onere è compensato in modo sufficiente da misure esistenti nel quadro della politica dello Stato membro a favore delle persone con disabilità».

Un suggerimento importante per cercare di chiarire meglio il significato e la portata degli "accomodamenti ragionevoli" si è tratto dai "considerando n. 20 e n. 21" del preambolo della direttiva secondo cui "è opportuno prevedere misure appropriate, ossia misure efficaci e pratiche destinate a sistemare il luogo di lavoro in funzione dell'handicap, ad esempio sistemando i locali o adattando le attrezzature, i ritmi di lavoro, la ripartizione dei compiti o fornendo mezzi di formazione o di inquadramento"; "per determinare se le misure in questione danno luogo a oneri finanziari sproporzionati, è necessario tener conto in particolare dei costi finanziari o di altro tipo che esse comportano, delle dimensioni e delle risorse finanziarie dell'organizzazione o dell'impresa e della possibilità di ottenere fondi pubblici o altre sovvenzioni".

Il processo di progressiva inclusione – o sarebbe meglio dire, “normalizzazione” – è ancora lontano dal potersi ritenere concluso.

Il progetto “Disabilità visiva e opportunità lavorative”

Pensiamo sia necessario ri-partire dalla “Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità” per leggere nel modo corretto le scelte che sottendono la partecipazione a questo progetto.

Il fatto che l’ONU abbia ritenuto necessario ribadire e, in un certo senso, confermare un certo approccio “protettivo” verso le persone con disabilità, significa che l’effettività dell’inclusione sociale è ancora distante.

Questo mostra anche come la problematica non sia solamente nazionale, ma in ogni caso ribadisce la necessità di affermare e ri-affermare i contenuti della “Convenzione” poiché **il processo di progressiva inclusione – o sarebbe meglio dire, “normalizzazione” – è ancora lontano dal potersi ritenere concluso.**

Il Partenariato

L’importanza di una rete territoriale ampia era imprescindibile per riuscire a ottenere spunti ed output di progetto che delineassero panorami realistici del territorio lombardo.

Per questo il partenariato di progetto copre 9 delle 12 province lombarde.



Ma il partenariato non solo privilegia l'ampiezza territoriale ma anche l'eterogeneità dei componenti. Infatti sono rappresentati:

- enti privati,
- cooperative,
- enti accreditati alla formazione ed
- enti accreditati ai Servizi al Lavoro.

Questa scelta è stata fatta per garantire approcci e punti di vista complementari nella gestione delle diverse attività di progetto. Ciò ha significato anche gestire alcune difficoltà e ipotetiche ridondanze nell'approccio delle diverse attività, ma ha anche garantito una ricchezza di azioni rivolte ai destinatari e di contributi nel redigere le "Linee Guida".

I destinatari degli interventi

Quando si parla di sviluppo di azioni di sistema esistono svariati approcci nello sviluppo delle azioni sperimentali.

Esistevano molteplici possibilità: individuare a priori profili professionali ad hoc per poi sperimentarli in specifiche realtà aziendali, oppure individuare a priori aziende e lavoratori con peculiari esigenze da sintetizzare all'interno di situazioni lavorative innovative e inusuali.

Avendo come obiettivo la scrittura di Linee guida per l'inclusione lavorativa di persone con disabilità visiva, abbiamo privilegiato la realtà così come ci si presentava nei vari territori per osservare "quello che succede" quando si hanno a disposizione le risorse necessarie (quelle offerte dal progetto) per realizzare percorsi veramente personalizzati.

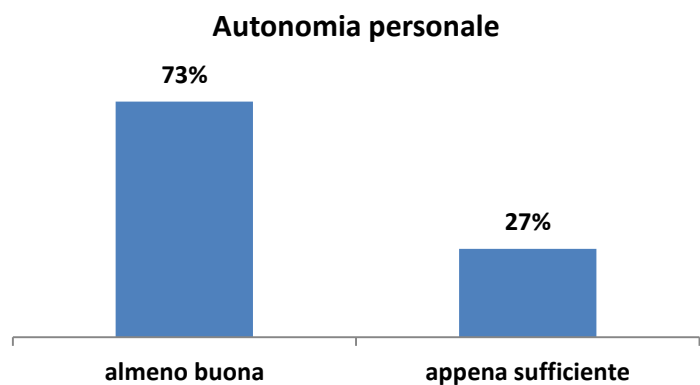
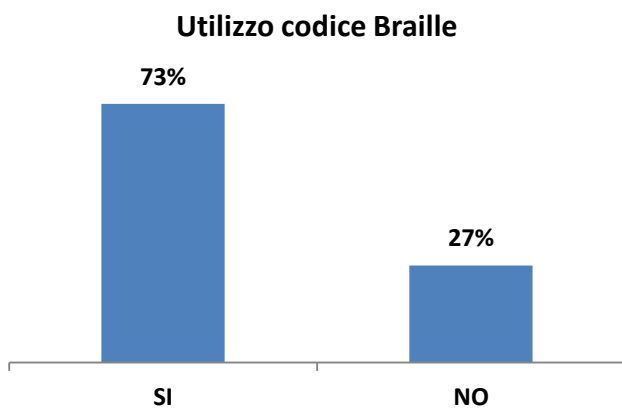
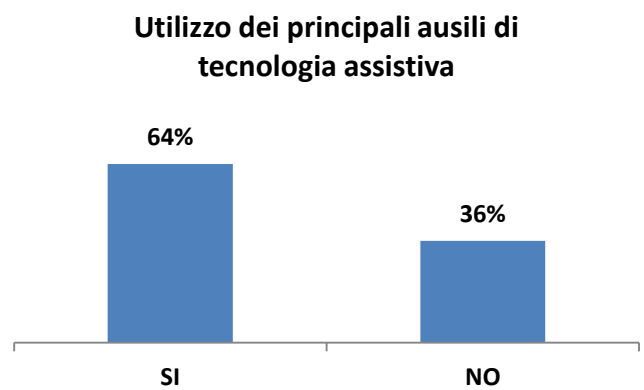
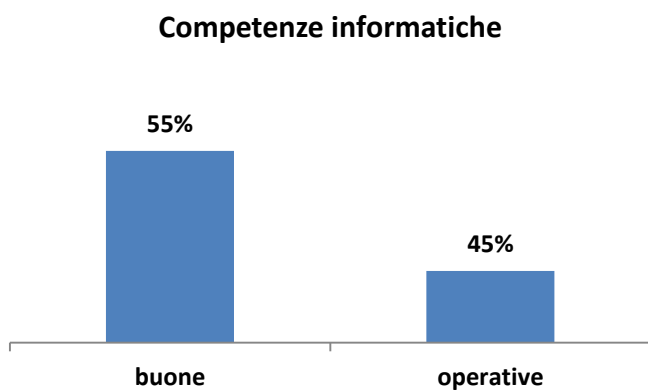
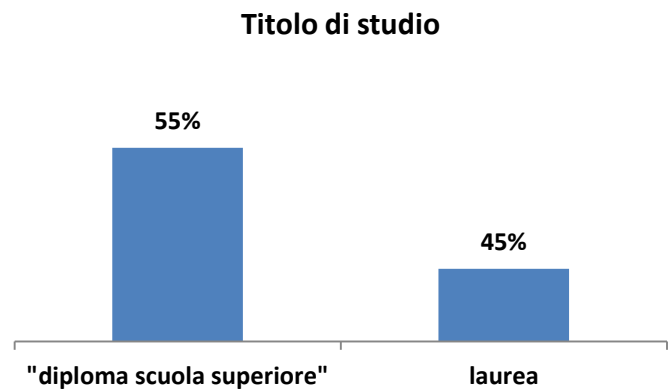
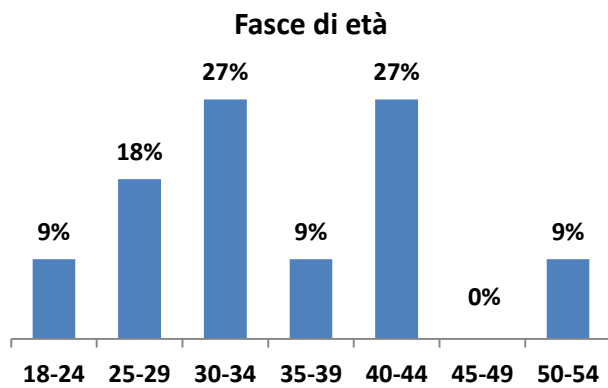
Nel momento in cui abbiamo chiesto alle diverse Sezioni della UICI di segnalare potenziali destinatari delle attività di progetto, sono stati individuati i seguenti criteri:

1. disoccupati/inoccupati di lungo periodo,
2. difficoltà economiche a livello personale/familiare,
3. professionalità o mansioni atipiche o con caratteristiche di innovatività.

L'intenzione era quella di sperimentare le più diverse azioni possibili - grazie al progetto - verso un insieme di destinatari il più eterogeneo possibile, privilegiando prima di tutto persone con maggiori difficoltà.

Si riportano di seguito le seguenti caratteristiche dei destinatari:

- provincia di pertinenza,
- fasce di età,
- titolo di studio,
- competenze informatiche,
- utilizzo dei principali ausili di tecnologia assistiva,
- utilizzo codice Braille e
- autonomia personale.

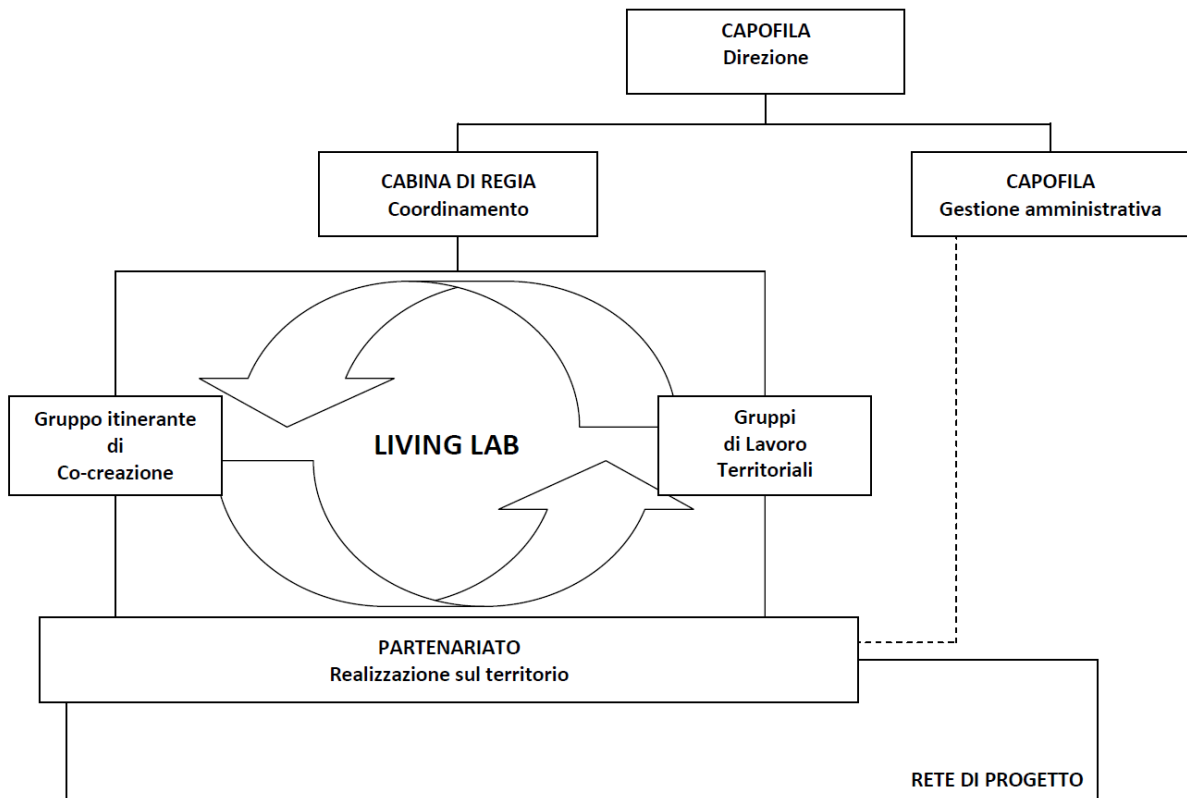


Come si vede sono stati coinvolti tutti i territori ed i destinatari paiono un gruppo ragionevolmente eterogeneo.

Certo si dichiarano maggiormente ferrati nelle specifiche abilità legate alle caratteristiche peculiari della disabilità visiva, ma questo non ci stupisce.

L'approccio metodologico

In primo luogo occorre ricordare come, fin dalla presentazione del progetto, fosse chiaro come il processo, attraverso cui si sarebbero gestite le diverse attività all'interno del partenariato e i diversi compiti svolti, sarebbe stato improntato ad una circolarità: si confronti l'organigramma di progetto sotto riportato.



Circolarità tipica, per esempio dei processi di sviluppo personale, ma nel nostro caso applicata allo sviluppo delle attività e alla rete dei partner, così come alla restituzione puntuale di know how e strumenti attraverso le "Linee Guida".

Grazie alle attività di coordinamento della “Cabina di Regia” tutte le attività di progetto hanno avuto una duplice ricaduta.

Il primo livello di ricaduta verso la gestione delle attività del partenariato in termini organizzativi e di registrazione delle attività, quindi più direttamente legato alle attività che hanno coinvolto i destinatari.

Il secondo livello verso lo sviluppo di spunti ed idee di metodo, quindi più legato alle attività di creazione delle “Linee Guida”.

Il tutto schematizzabile nella seguente matrice:

Livelli di indagine Obiettivi di progetto	DESTINATARI (inserimenti e mantenimenti)	LINEE GUIDA
Organizzazione delle attività del partenariato (documenti e procedure)	✓ ✓	✓
Spunti di metodo e consapevolezza	✓	✓ ✓

Organizzazione delle attività del partenariato

Nel presidio e nell’organizzazione del processo delle diverse attività abbiamo condiviso e costruito varia documentazione a supporto.

In primo luogo occorre un documento divulgativo del nostro progetto e che parlasse un linguaggio vicino ai diversi interlocutori.

Poi cercando di riassumere quello che abbiamo svolto in questo livello di attività, possiamo raggruppare la documentazione secondo i seguenti ambiti:

- documentazione a supporto delle attività territoriali,
- documentazione a supporto della costruzione delle “Linee Guida” nell’area di riflessione “Sistema Dotale”,
- documentazione a supporto delle attività presso le aziende in coerenza all’area di riflessione “Sistema Azienda” e
- documentazione a supporto delle riflessioni di metodo.

Documentazione a supporto delle attività territoriali

In questo ambito abbiamo supportato il lavoro dei territori costruendo della documentazione che seguisse le diverse fasi del processo:

- il colloquio con il potenziale utente,
- la sua adesione al progetto,
- la comunicazione agli uffici provinciali circa il destinatario coinvolto e
- l'adesione al progetto da parte dell'azienda.

Quale ulteriore restituzione nello sviluppo delle attività territoriali abbiamo anche costruito possibili strumenti per svolgere un colloquio approfondito, leggendone i risultati ottenuti, e una traccia di indagine sul versante delle soft skills.

Documentazione a supporto della costruzione delle "Linee Guida" nell'area di riflessione "Sistema Dotale"

In questo ambito abbiamo inizialmente impostato il nostro lavoro concentrandoci sulla profilazione degli utenti per cui abbiamo ipotizzato tabella di profilazione integrata con criteri e caratteristiche ulteriori coerenti con la disabilità visiva.

In secondo luogo abbiamo esaminato nel dettaglio le possibilità di allocazione dei servizi erogabili per le diverse fasce in coerenza al budget assegnato e alle necessità emerse dalla profilazione: si veda per esempio la tabella dei servizi erogabili in fascia 3.

L'impossibilità di gestione dei servizi necessari ci ha fatto comprendere come l'esito delle "Linee Guida" nell'area di riflessione "Sistema Dotale" fosse sviluppabile in un'ottica di processo che rivedesse le logiche, anziché cercare di mettere, come dire, delle "toppe" e degli aggiustamenti.

Per lo sviluppo complessivo della tematica si veda la documentazione riguardante l'area di riflessione: "Sistema Dotale".

Documentazione a supporto delle attività presso le aziende in coerenza all'area di riflessione "Sistema Azienda"

All'interno del partenariato ci si è presto resi conto come la "variabile azienda" fosse una delle aree da presidiare e da presidiare sotto almeno due punti di vista.

Il primo riguarda le logiche e il *frame work* all'interno dei quali si muovono le aziende, per cui rimandiamo alla documentazione riguardante l'area di riflessione: "Sistema Azienda".

Il secondo punto di vista riguarda lo sviluppo di strumenti a disposizione del consulente che presidia le attività utente vs azienda:

- check-list primo colloquio,
- check-list colloquio dopo inserimento comprensiva di un possibile approfondimento,
- un colloquio di area psicologica e
- uno strumento complessivo di bilancio di competenze.

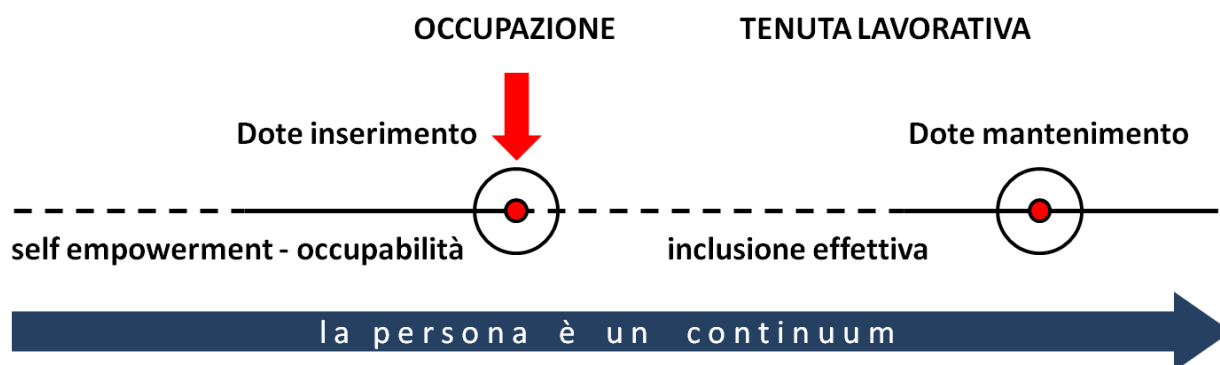
Documentazione a supporto delle riflessioni di metodo

Come si comprende facilmente in questo ambito le idee e gli “eureka” che hanno accompagnato il lavoro svolto non sono facilmente documentabili, a titolo di esempio indichiamo solamente:

- una ipotesi di processo organizzativo “standard” e
- una ipotesi di processo della persona disabile visiva.

Prospettiva futura

Lo scenario nel quale hanno preso le mosse e si sono sviluppate tutte le nostre attività può essere schematizzato nel seguente modo:



Questo schema permette di rappresentare lo svolgersi delle attività compiute durante il progetto

Inoltre rende possibile evidenziare i seguenti aspetti:

1. il proprio sviluppo personale è un fattore imprescindibile per definire la “occupabilità potenziale” di una persona disabile visiva,
2. il proprio sviluppo personale è un tipico processo “lifelong”,
3. le basi per una effettiva inclusione lavorativa si pongono inevitabilmente nel momento dell’inserimento lavorativo,
4. l’ambiente di lavoro è una variabile cruciale per l’effettiva inclusione lavorativa,
5. la tenuta lavorativa è un processo che va monitorato e che inevitabilmente vede momenti buoni contrapporsi a momenti meno buoni,
6. la tenuta lavorativa è correlata al “self empowerment”,
7. la tenuta lavorativa è correlata alle mansioni affidate (presenti e future) e alla qualità delle relazioni interpersonali.

Il proprio sviluppo personale è un tipico processo “lifelong”

Garzanti Linguistica: empowerment => in pedagogia e psicologia sociale, processo di riconquista della consapevolezza di sé, delle proprie potenzialità e del proprio agire.

Dal punto di vista concettuale non è difficile comprendere l’opportunità e la ragionevolezza che ci siano processi che durano una vita intera.

Appare più complesso costruire nella persona disabile la consapevolezza che lo sforzo profuso per la ricerca del lavoro, le richieste cui occorre rispondere positivamente, l’impegno necessario e le aspettative riposte nella fase di ricerca attiva del lavoro, si debbano coniugare con una visione prospettica ampia, in cui

l'impegno personale per la riqualificazione professionale e in generale la voglia di imparare cose nuove debba essere un atteggiamento che vada mantenuto per tutta la vita.

Il momento dell'inserimento lavorativo

Al di là dell'ovvia constatazione che il momento iniziale è sempre una fase importante, qui si vuole sottolineare come le attività messe in atto per l'inserimento lavorativo, i contenuti veri e propri del lavoro individuato, il coinvolgimento del futuro lavoratore, la condivisione di un progetto di inserimento sono tutti aspetti che incidono

- sulla soddisfazione del proprio lavoro,
- sulla voglia di mettere in gioco le risorse personali,

Circa la bontà dell'inserimento possiamo indicare alcune la seguente check-list:

- ☐ valutare e verificare la reale disponibilità dell'azienda ad avviare un progetto di inserimento condiviso;
- ☐ progettare e condividere le azioni da intraprendere per il perseguimento dei risultati e degli obiettivi prefissati;
- ☐ analizzare l'accessibilità di processi e procedure, tecnologie e ambiente;
- ☐ svolgere attività di sensibilizzazione aziendale, coinvolgendo, ad esempio, i responsabili diretti, colleghi di area/ufficio, referenti sicurezza, reception e così via;
- ☐ considerare la possibile presenza di un cane guida, o la necessità di dotarsi di mappe tattili in rilievo;
- ☐ svolgere un'attività formativo/consulenziale di affiancamento on the job, che per sua natura non potrà che coinvolgere referenti aziendali e colleghi;
- ☐ realizzare attività di follow-up.

Si deve tener conto che se l'ambiente di lavoro è una variabile cruciale per l'effettiva inclusione lavorativa, questo vale anche per una accezione allargata di ambiente, che comprenda il contesto nel quale si sviluppa un qualsiasi "accomodamento ragionevole", i colleghi, i clienti, la propria rete sociale ecc.

La tenuta lavorativa

Oltre a quanto abbiamo già detto al riguardo, pensiamo che la tenuta lavorativa sia strettamente connessa alle seguenti variabili:

- atteggiamenti personali,
- mansioni e compiti e
- relazioni interpersonali.

L'atteggiamento della persona (con disabilità) circa la bellezza di "continuare ad imparare" nella consapevolezza di migliorarsi, imparando a svolgere nuove attività, attraverso l'utilizzo di tecnologie diverse non è cosa semplice.

Oltretutto ci si scontra/incontra con gli inevitabili momenti buoni e cattivi, con il collega "che spintona", con le nuove procedure aziendali che costringono ad una nuova e rinnovata energia e impegno, o al fatidico "si stava meglio quando si stava peggio" che molte volte altro non è che una giustificazione per "tirare i remi in barca".

Circa le mansioni e i compiti affidati bisogna analizzare le giornate lavorative chiedendosi come mai:

- non vengono richiesti/affidati compiti,
- i ruoli aziendali sono lacunosi e incerti,
- qualsiasi cosa viene fatta va bene,
- vengono fatti i complimenti anche per cose semplici o per cose che per gli altri colleghi sono scontate,
- non vengono fatti i complimenti su cose che per la persona disabile richiedono maggior impegno e fatica rispetto i colleghi.

Si deve tener conto che nuove mansioni e compiti richiedono spesso il mettere in campo delle attività tipiche di un "nuovo inserimento lavorativo".

Attività che anche lato azienda potrebbero sembrare inutili o sproporzionate.

Dall'indagine Progetto "Buone Prassi" sull'inserimento e il mantenimento al lavoro delle persone disabili nella Regione Lombardia" è infine emerso come, **nel 90% dei casi, la tenuta lavorativa sia ulteriormente facilitata da fattori ambientali, quali cultura, apertura mentale e conoscenza di tali tematiche, da parte del contesto aziendale. Il contesto quindi risulta anche nel caso di inserimenti di disabili fisici cruciale nel sostenere o pregiudicare la bontà dell'integrazione delle persone disabili nella posizione lavorativa".**

Le considerazioni circa la cura e lo sviluppo delle relazioni interpersonali sono necessariamente connesse sia con la voglia di continuare ad imparare cui si accennava poco sopra, sia con lo sviluppo di tecniche specifiche.

Siamo consapevoli che su questo versante si stia giocando la partita di molte selezioni del personale o sviluppo di carriere.

Fino alla soddisfazione personale di presidiare attività in modi nuovi, ovvero l'appagamento di fare veramente parte della propria azienda.

Tra le molteplici suggestioni possibili, riportiamo quanto accennato nel rapporto di ricerca di Eupolis Lombardia ["OSSERVATORIO DEL MERCATO DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE LOMBARDIA 2020: SCENARI DI SVILUPPO E IMPLICAZIONI PER LE POLITICHE REGIONALI"](#), in cui si dice che "Aumenterà la domanda di competenze e abilità trasversali (le cosiddette soft skill), fondamentali per mansioni che non siano meramente esecutive e che consentano di adattarsi rapidamente alle nuove tecnologie e ai cambiamenti dei processi produttivi. Il problem solving ri-marrà la competenza più ricercata, e crescerà l'importanza di

competenze come il pensiero critico, la creatività, la capacità di relazione con gli altri, e soprattutto con soggetti di altre culture e generazioni.”.

Nel documento “Quali sono le Soft Skill più richieste dalle imprese?” si dice, tra l’altro, “In ambito UE già nel 2008 si evidenziò che le organizzazioni moderne sembravano attribuire più valore alle Soft Skill che in passato (ad esempio lavoro di squadra, comunicazione interpersonale, spirito d’iniziativa, creatività, spirito imprenditoriale, leadership, capacità di presentazione, capacità di imparare). Una ricerca nordamericana condotta nel 2014 tra oltre 2000 aziende ha rilevato che il 77% degli imprenditori ritiene che le Soft Skill sono altrettanto importanti quanto le Hard Skill, mentre un 16% le ritiene più importanti in fase di valutazione di un candidato. Oggi la globalizzazione, gli uffici virtuali, la tecnologia e la crescente diversità della società (di età, genere, istruzione, etnia ...) richiedono sempre più la padronanza di competenze trasversali nei luoghi di lavoro. Tale necessità è sentita non solo più dalle società globali agguerrite nella ricerca dei talenti, ma anche dalle PMI che diventano man mano più consapevoli che il loro successo e la loro competitività sono guidati da un giusto mix di competenze hard e soft: sicuramente competenze tecniche e qualifiche professionali sono importanti, ma la conversione di abilità e saperi in risultato economico richiede competenze orizzontali quali il problem solving, la motivazione, la flessibilità e il lavoro di gruppo.”

Ancora in Excelsior Informa, Unioncamere, Regione Lombardia, anno 2016: “le competenze trasversali sono indicate come “molto importanti” per oltre il 55% delle assunzioni programmate. La prima di esse è la capacità comunicativa scritta e orale, valutata come molto importante per il 58% delle assunzioni. La seconda competenza è la capacità di lavorare in gruppo, importante per il 57% delle assunzioni. Terza fra le competenze considerate è la capacità di adattamento e di flessibilità, ritenuta molto importante per quasi il 56% delle assunzioni. La quarta competenza è la capacità di lavorare in autonomia, associata come “molto importante” a quasi il 52% delle assunzioni. L’ultima competenza è la capacità di risolvere problemi, importante per il 50% delle assunzioni.”

Da parte nostra abbiamo provato a schematizzare le soft skill richieste, integrandole con aspetti direttamente connessi alla disabilità visiva, come da figura nella pagina seguente.

Le domande che ci poniamo sono:

- esistono peculiarità riguardo lo sviluppo di alcune soft skill nelle persone disabili visive?
- con quale metodo possono venire insegnate?
- In quali contesti?

FUTURO
LAVORATORE

FUTURO
LAVORATORE
CON DISABILITA'
VISIVA

Necessità di
interventi
specifici

Raggiungere con puntualità
il posto di lavoro

Presentarsi al lavoro
con un aspetto curato

Rispetto delle regole

Riconoscere e usare
il denaro

Gestire la pausa pranzo e la pausa caffè

Essere autonomo
nella firma

Capacità di ascolto e comunicazione

Capacità di lavorare in gruppo

Tenere in ordine il proprio spazio di lavoro

Utilizzare orologio,
telefono fisso e mobile

Flessibilità

Intraprendenza

Capacità di problem solving

Il presidio del territorio

Il presente progetto ha avuto l'innegabile vantaggio di svolgersi attraverso un presidio del territorio che potremmo dire "già rodato", ossia attraverso la rete delle diverse Sezioni Provinciali della UICI.

Ma vediamo meglio quali ambiti possono comprendere le competenze richieste agli operatori di una futura rete territoriale:

- la normativa specifica afferente la disabilità visiva;
- la normativa specifica afferente il cosiddetto "Collocamento mirato";
- il "Sistema dotale lombardo" ossia gli strumenti di finanziamento;
- il "Sistema Azienda", ancor meglio se vissuto in prima persona.

Come si vede la trasmissione sul territorio di tali ambiti e il loro aggiornamento nel tempo, non può che richiedere uno sforzo imponente sia dal punto di vista organizzativo, sia da quello economico.

Appare quindi sensata la possibilità di costituire una sorta di "task force" che possa:

- muoversi sul territorio coadiuvando/integrando le attività di svariati attori locali;
- interfacciarsi al meglio con il mondo aziendale;
- indirizzare i destinatari tra i diversi nodi delle reti territoriali provinciali e
- presidiare lo sviluppo delle soft skill coerenti alle necessità del mercato e della persona disabile visiva;
- interfacciarsi al meglio con le svariate opportunità che oggi offrono gli "accomodamenti ragionevoli".

Tutto questo con una modalità tipica di un "facilitatore di processo" con l'obiettivo di trasferire competenze sui diversi territori e sviluppando le risorse umane dei diversi operatori.

Il mantenimento del posto di lavoro

Tra le diverse sfide che si trovano ad affrontare gli operatori che si occupano in diversi ambiti del "collocamento disabili" non si può ignorare la fase del mantenimento del posto di lavoro da parte della persona disabile.

esistono una legislazione che incentiva ed obbliga all'assunzione di persone con disabilità ed un'ampia gamma di servizi territoriali che si occupano di accompagnarle, fattivamente, all'inserimento lavorativo. Compito di tali servizi è di cercare di ridurre il gap di abilità, capacità e competenze esistente tra molte delle persone disabili che cercano lavoro e le aziende. Per fare ciò vi sono strumenti ormai consolidati come percorsi di orientamento, corsi dedicati, tirocini formativi, attività di tutoraggio e counseling. Ma, chi da tempo lavora nel campo dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità, ha ben presente che, trovare un lavoro per (e con) un utente, è solo la parte iniziale di una scommessa di ben più lungo periodo. I risultati in termini di autonomia, socialità e crescita della persona, che rendono così importante l'inserimento lavorativo, si manifestano sul medio, lungo periodo e possono facilmente regredire a fronte della perdita dell'impiego. La sfida cruciale, per chi è stato "accompagnato" all'inserimento lavorativo, è quindi quella del mantenimento del proprio posto di lavoro: **l'aver trovato un "buon lavoro", infatti, non**

basta ad escludere l'insorgenza di processi di abbandono o di espulsione. Per quanto sia stata curata la scelta della mansione e del contesto di inserimento, e ben costruito il percorso di integrazione lavorativa, i problemi legati alla disabilità del lavoratore possono ingenerare, nel corso del tempo, difficoltà di diverso tipo, legate sia allo svolgimento del proprio compito, sia alla gestione dei rapporti lavorativi con colleghi e superiori”.

Oggi l'attenzione posta alla qualità di ogni singola parte del processo produttivo, insieme alla richiesta rivolta a ogni lavoratore di saper svolgere più compiti e di avere un buon grado di autonomia, richiedono al singolo capacità, attenzione e versatilità che possono essere difficilmente compatibili con la presenza di una disabilità. D'altra parte per, l'innovazione tecnologica, e la crescita di una coscienza civile intorno alla questione dell'integrazione, hanno aperto spazi che un tempo erano inaccessibili alle persone disabili. L'abbattimento delle barriere architettoniche e in generale l'insieme degli “accomodamenti ragionevoli” è insieme un fatto reale ed una metafora di questo processo che riguarda aspetti del mondo fisico (le barriere negli edifici appunto, così come le possibilità di lavorare a distanza attraverso Internet), ma anche culturale (l'accettazione non pietistica del diverso dalla “norma”, la percezione della disabilità nelle imprese, le innovazioni legislative apportate dalla legge 68/99). L'impressione è che il mondo delle persone disabili sia oggi attraversato da una progressiva dicotomizzazione. Chi, malgrado la propria disabilità, ha potuto e saputo sviluppare almeno alcune delle caratteristiche richieste dal mondo del lavoro contemporaneo, ha oggi molte meno difficoltà di quante ne avrebbe avute venti, o forse anche solo dieci anni fa nel vivere una vita professionale attiva ed autonoma. Chi invece, a causa della disabilità o per altro motivo, non è in possesso di tali abilità (o le possiede in quantità insufficiente), si trova in una situazione più a rischio di esclusione effettiva che in passato. Egli, infatti, a causa di tali carenze, non riesce a sfruttare le moltiplicate opportunità di inserimento e mobilità offerte dal mercato del lavoro flessibile, mentre gli è difficile trovare oggi una collocazione stabile negli interstizi del sistema produttivo.

Il manuale delle buone prassi valuta l'inserimento lavorativo come processo e distingue le varie fasi in cui si snoda:

- la formazione scolastico-professionale
- l'orientamento
- l'inserimento
- l'assunzione
- il mantenimento del posto di lavoro

Il progetto «“Buone Prassi” sull'inserimento e il mantenimento al lavoro delle persone disabili nella Regione Lombardia», è un'interessante indagine volta a verificare non solo gli aspetti quantitativi (come la durata in termini temporali) dell'inserimento lavorativo, ma anche e forse soprattutto gli aspetti qualitativi dell'esperienza lavorativa delle persone con disabilità in Lombardia. I criteri considerati sono costituiti dalla qualità del lavoro e dalla tenuta lavorativa.

Per **qualità del lavoro**, si intende “la condizione di benessere psicofisico della persona disabile inserita in una specifica esperienza lavorativa. E’ stata considerata soprattutto la possibilità per questa di esprimere la propria identità, le proprie potenzialità e capacità”.

Per **tenuta lavorativa**, si intende invece “il mantenimento nel tempo del posto di lavoro (indicativamente, intorno all’anno) a seguito dell’inserimento; la durata e la permanenza al lavoro costituiscono infatti un fattore indiscutibile di bontà dell’inserimento”.

Dall’analisi in questione risulta che “ il match tra persona e posizione aziendale tra caratteristiche della posizione da ricoprire e caratteristiche ed esigenze della persona risulta costituire il punto cruciale, nel momento in cui si intende inserire una persona disabile in azienda.

Ancora di più, tale considerazione è rafforzata quando si ha a che fare con le persone disabili, laddove il rischio di eventuali “cadute” nella tenuta lavorativa, in termini di tempo e nella qualità, in termini di produttività della persona per l’azienda, aumenta in modo considerevole a causa di variabili più complesse da ponderare sul piano delle caratteristiche fisiche e psichiche della persona che viene inserita.

Inoltre, e questo è stato un dato sorprendentemente positivo nella maggior parte dei casi, esse hanno ritenuto di aver sostenuto un costo medio-basso, per la formazione e per l’adeguamento strutturale del posto di lavoro”.

Raramente infatti servono adattamenti strutturali dell’ambiente di lavoro. La persona con disabilità visiva impara in breve a familiarizzare con l’ambiente e quindi a sfruttare ciò che in esso è già presente come punti di riferimento per orientarsi. Corridoi, porte, termosifoni o postazioni antincendio, differenze nella pavimentazione, sono solo alcuni esempi di elementi di arredo o caratteristiche ambientali che di per sé possono costituire validi punti di riferimento. E’ comunque la persona stessa, o il servizio di supporto all’inserimento lavorativo, ad individuare la necessità di interventi specifici. In tal caso, sono da privilegiare tutte le soluzioni comuni e di minor impatto, fruibili da tutte le persone, anche non disabili, ad esempio:

- per indicare un tragitto è preferibile inserire un normale corrimano piuttosto che la “pavimentazione LOGES” specifica per disabili visivi, che presenta alcuni svantaggi di installazione;
- per identificare un ufficio è preferibile utilizzare targhe con numeri e lettere “a rilievo”, piuttosto che quelle in codice Braille.

Due aspetti critici degli ambienti, ai quali porre attenzione nei primi giorni di inserimento, sono:

- le “scale”, soprattutto quelle in discesa, perché difficilmente individuabili a distanza con i sensi residui e le sole ringhiere spesso non sono sufficienti all’identificazione;
- l’illuminazione della postazione di lavoro per le persone ipovedenti che, a seconda della propria situazione visiva, sapranno indicare quali sono le condizioni ottimali da creare.

Ci sono alcuni comportamenti o suggerimenti particolarmente utili per una buona integrazione del lavoratore disabile visivo:

- ogni cosa al suo posto: tenere in ordine e bene organizzati gli spazi di lavoro, non solo è necessario per agevolare il persona disabile visivo al ritrovamento dei materiali, ma risulta un vantaggio per tutti.

- evitare di abbandonare oggetti: sensibilizzare tutti i dipendenti e possibilmente anche i fornitori a non collocare, neppure temporaneamente, pacchi, materiali vari, sedie o altri potenziali ostacoli nei passaggi; se occorre, è meglio aver cura di posizionare gli ingombri ai lati e in ogni caso avvisare la persona a prestare maggior attenzione. non è solo una buona norma per la sicurezza ma anche un contributo al decoro dell'azienda.
- evitare le brutte sorprese: è importante avvisare sempre di variazioni o chiusure lungo i percorsi abituali, ad es. nel caso di manutenzione o lavori che riguardano scale e ascensori, "cantieri" interni o esterni (es. la ripavimentazione di un vialetto). In questi casi è cortesia ma anche necessità non solo avvisare del disagio ma anche suggerire percorsi alternativi e sicuri.

I PARTECIPANTI

L'ingresso dei partecipanti nel progetto è avvenuto secondo una procedura di presa in carico standardizzata:

1. Come prima cosa, è necessario formalizzare l'adesione della persona (o delle persone) interessate a partecipare al progetto; a tale scopo, occorre completare a computer il modulo "Adesione al progetto_utente.docx" con i dati necessari, stampare e far firmare all'interessato.
2. Occorre acquisire la liberatoria sulla privacy da parte dell'interessato utilizzando il modulo "Privacy.docx", possibilmente stampato fronte retro e non su fogli separati.
3. Andrà quindi condotto con l'interessato un colloquio conoscitivo/intervista. Per effettuare questa attività, per ogni partecipante, bisogna utilizzare il modulo "Scheda Utente e Colloquio.docx".
4. Conclusa la fase di presa in carico, andrà effettuata la comunicazione all'Ufficio provinciale del collocamento mirato come da fac-simile allegato (Comunicazione ufficio provinciale.docx).
5. Infine, nel caso ricorrano i presupposti andrà formalizzata la collaborazione con il datore di lavoro.

I destinatari sono stati valutati, tra l'altro, in merito a:

- necessità di training on the job: scarsa capacità di raccordare le competenze, acquisite attraverso la formazione e le simulazioni pratiche, con le esigenze dell'impresa VS ottima capacità di raccordare le competenze, acquisite attraverso la formazione e le simulazioni pratiche, con le esigenze dell'impresa;
- self awareness: scarsa consapevolezza e aderenza al ruolo proposto VS piena consapevolezza e aderenza al ruolo proposto;
- sostegno: gestione non funzionale delle emozioni e delle dinamiche relazionali connesse al ruolo VS gestione funzionale delle emozioni e delle dinamiche relazionali connesse al ruolo;
- O&M: scarse capacità di orientamento spaziale, di coordinazione motoria, di lateralità e di coordinazione manuale VS ottime capacità di orientamento spaziale, di coordinazione motoria, di lateralità e di coordinazione manuale

Come si vede insieme a specifiche abilità, direttamente collegate con la gestione della disabilità visiva, sono state individuate variabili come la consapevolezza e l'aderenza personale rispetto al ruolo richiesto, oppure la gestione delle emozioni e delle dinamiche relazionali connesse al ruolo.

Chi sono i partecipanti:

1. Raimondo Mandaglio: cieco assoluto, centralinista telefonico iscritto all'albo, è interessato a cambiare l'attuale mansione (mantenimento lavorativo). Dipendente della Cooperativa La Sfida di Bergamo, attualmente, lavora in outsourcing presso il Comune di Bergamo. Grazie alle ottime capacità, competenze e abilità possedute da Raimondo, l'obiettivo dell'intervento è quello di adibirlo ad una nuova e più elevata mansione, sempre all'interno del Comune di Bergamo. Si tratta di un percorso che travalica i tempi del progetto, per cui ad oggi non è dato sapere quale sarà l'esito.
2. Sergiu Soroceanu: cieco assoluto, centralinista telefonico iscritto all'albo, disoccupato. È stato assunto dalla Cooperativa La Sfida di Bergamo con un contratto a chiamata a tempo indeterminato. Sergiu ha seguito un percorso di affiancamento e di apprendimento che lo porta ad essere impiegato in sostituzione di altri dipendenti della Cooperativa al momento in cui si verificano assenze dal lavoro per ferire o malattia. In futuro, potrebbe andare ad occupare la posizione lasciata vacante da Mandaglio, qual'ora si completasse "quel" percorso.
3. Paolo Treccani, classe 1996, cieco parziale, ha fatto piccole esperienze come impiegato, operatore amministrativo e d'archivio. È alla ricerca di un lavoro, possibilmente attinente alle esperienze fatte. Per lui si è reso necessario lavorare sulla "occupabilità", favorendo la maturazione di nuove consapevolezze che lo possano portare a darsi un traguardo lavorativo realistico. È tutt'ora disoccupato.
4. Carlo Giardino: ipovedente, occupato presso l'Università degli Studi di Brescia, dopo l'assunzione sono emerse alcune criticità relative al raggiungimento in autonomia del posto di lavoro e carenza della strumentazione specifica per ipovedenti. L'intervento ha puntato a rafforzare le abilità di orientamento e mobilità attraverso uno specifico training con l'istruttore Barbara Pozza, mentre sul fronte degli ausili e della tecnologia assistiva, è stato fornito un software di riconoscimento testi (FineReader) e una tastiera per utenti ipovedenti. Il percorso formativo "on the job" sulle competenze informatiche e, contemporaneamente, sulla tecnologia assistiva implementata ha permesso di colmare le lacune iniziali che ne pregiudicavano la performance.
5. Maruska Copelli: cieca parziale, centralinista telefonica iscritta all'Albo, è alla ricerca di un lavoro. In passato ha ricoperto il ruolo di centralinista presso la Motorizzazione Civile di Como, dove ha lavorato fino al 2012. Le motivazioni che la hanno spinta ad abbandonare il precedente lavoro sono, probabilmente, le medesime che ne ostacolano il collocamento. Ha dimostrato carenze sulla tecnologia informatica, sulla tecnologia assistiva e carenze di carattere relazionale. Per Maruska abbiamo pensato di sostenere in pari misura i due punti deboli individuati, da una parte le è stato proposto di frequentare presso il Consiglio Regionale Lombardo dell'UICI un percorso formativo sull'utilizzo del PC, dei diversi software e degli strumenti e software di tecnologia assistiva (in questo caso, la scelta del formatore è ricaduta su un professionista che aveva già seguito Maruska in passato), dall'altra parte ha sostenuto una serie di colloqui psico-motivazionali per superare alcune sue difficoltà comunicativo-relazionali. Anche se non è stato ancora possibile completare il suo inserimento lavorativo, Maruska ha riacquisito sicurezza e fiducia nelle proprie capacità lasciando ben sperare per il futuro.
6. Pierluigi Chiappetti: cieco assoluto vive a Crema e lavora a Milano presso un'assicurazione come centralinista. È interessato ad un avvicinamento a casa che, però, al momento, non è fattibile. In alternativa, gli è stata proposta una modalità di smart-working. La pressoché indisponibilità dell'azienda ad affrontare la trasformazione prospettata ha di fatto interrotto il percorso sul nascere.

7. Mara Parmigiani: cieca assoluta, massofisioterapista, attualmente in tirocinio (si tratta del rinnovo del precedente tirocinio) presso la Fondazione Benefattori Cremaschi Onlus. Il suo obiettivo è quello che il tirocinio si concluda con la conferma dell'assunzione a tempo indeterminato. Inizialmente, si era dimostrata interessata a partecipare al progetto, ma poi, dopo alcuni colloqui, è emersa una certa titubanza, legata a timori e insicurezze che fanno parte della sua personalità. Anche le indicazioni contrastanti rispetto all'opportunità di partecipare al progetto da parte del Centro Servizi Volontariato di Cremona, titolare del tirocinio, ha contribuito alla situazione di stallo. Vi era la preoccupazione che il nostro intervento non fosse ben visto dal datore di lavoro e quindi potesse pregiudicare il buon esito del tirocinio. Per tale ragione, Mara non ha mai sottoscritto l'adesione formale al progetto. Oggi, sappiamo che il tirocinio si completerà il 31/12/2018, ma sappiamo anche informalmente che le valutazioni intermedie non sono positive. Mara ha chiesto il nostro intervento, che ci sarà, ma al di fuori del progetto che ormai si è concluso.
8. Cristian Ghisalberti: ha perso la vista in età adulta. Completato il percorso formativo di Centralinista telefonico con l'iscrizione all'Albo professionale, ha espresso fortemente il desiderio di essere occupato proprio in quella mansione. Per tale ragione, la Sezione UICI di Lodi ha individuato alcune aziende/enti sul territorio di Lodi che avessero delle scoperture in relazione alla L. 113/85 (Comune di Lodi, ASST di Lodi, Ufficio Scolastico Territoriale di Lodi e Banca Intesa filiale di Lodi). Contemporaneamente, Cristian è stato supportato nella fase di predisposizione del CV e nell'inoltro della richiesta di assunzione agli enti individuati. Alla fine, la scelta è ricaduta sull'Amministrazione Comunale che ha offerto parecchia resistenza, tant'è che non si esclude di dover aprire un contenzioso.
9. Chiara Pitrelli: cieca assoluta, ha completato il percorso di formazione professionale acquisendo l'iscrizione all'Albo dei centralinisti telefonici non vedenti nel 2017. Attualmente è collocata con la mansione di centralinista presso l'ASST di Lodi. In realtà, il collocamento di Chiara si è rivelato particolarmente impegnativo a causa delle resistenze dell'ASST di Lodi, superate solo dopo l'intervento dell'UICI di Lodi. Nel frattempo, Chiara, forse anche scoraggiata dalla resistenza dell'ASST, maturava l'idea di rimandare il suo ingresso nel mondo del lavoro per dedicarsi ad un percorso universitario, nonostante il parere negativo della famiglia. Il suo inserimento nel progetto, ha consentito l'intervento di mediazione di Marzia Consoli (Coop. Galdus) che ha dato a Chiara l'opportunità di affrontare la situazione conflittuale e, contemporaneamente, chiarire a se stessa le reali aspettative, consentendole di fare la scelta migliore per sé.
10. Orazio Greco: ipovedente, iscritto all'Albo dei centralinisti dal 2018. Il percorso di Orazio è iniziato tenendo ben presenti le sue aspettative e propensioni. Per lui, come potenziale datore di lavoro, è stata individuata la Fondazione Maugeri di Pavia in quanto presentava la copertura prevista dalla L. 113/85. L'alleanza con il datore di lavoro si è realizzata individuando un percorso sperimentale, che partendo dalla copertura del posto di centralinista, è approdato nella realtà alla mansione di operatore del CUP, previa verifica della postazione lavorativa da parte dell'Istituto dei Ciechi. Il caso ci pare particolarmente significativo perché ha consentito di sperimentare un'attività lavorativa ad oggi mai esplorata per le persone non vedenti. Rimane il fatto, che la copresenza dell'obbligatorietà dell'assunzione ai sensi della legge 113/85 e l'iscrizione della persona non vedente all'Albo professionale dei Centralinisti ha rappresentato il volano che ha innescato l'intero processo, completato con soddisfazione da tutte le parti coinvolte.
11. Dario Girardi, cieco assoluto, assunto dal dicembre 2017 presso il carcere di Voghera ha necessitato di robuste azioni di sostegno delle competenze informatiche e di autonomia e mobilità personale. Pur essendo iscritto all'albo professionale dei Centralinisti non vedenti ha dovuto affrontare una formazione specifica per impiegare la tecnologia presente sull'impianto di centralino. L'adesione al progetto è giunta prima dal datore di lavoro che, avendo rilevato

delle criticità, ci ha contattati per fare una verifica sia sull'accessibilità della strumentazione. Dopo diversi incontri con la Dirigenza del carcere e con Dario da parte di UICI e Istituto dei Ciechi, è stato concordato di realizzare sia un percorso per l'acquisizione di tecniche di orientamento, mobilità personale sia un percorso di sostegno sul posto di lavoro per recuperare le competenze di centralino che dovevano essere aggiornate per l'uso dei moderni apparecchi e potenziare le competenze informatiche necessarie a svolgere la sua attività.

12. Stefania Carnazzola: cieca assoluta, laureata in scienze giuridiche, ha frequentato in passato corsi di informatica. Ha anche una precedente esperienza lavorativa come segretaria (dal 2012 al 2014). Attualmente, essendo disoccupata, ha aderito al progetto nella speranza di trovare una collocazione lavorativa, possibilmente attinente agli studi fatti. Su questo versante, si è attivata la Sezione UICI di Sondrio che ha avviato contatti con la Prefettura di Sondrio per verificare la fattibilità di un tirocinio. Purtroppo, le tempistiche sono state tali per cui ad oggi, a progetto concluso, non si è in grado di dire se quella strada sia effettivamente percorribile. Nel frattempo, Stefania è stata supportata, anche a distanza, da Marzia Consoli di Galdus in quanto è stata ravvisata una certa "debolezza" motivazionale. Rispetto a questo incide sia la situazione familiare in quanto genitore single con un figlio minore sia la difficoltà di spostamento data dalla carenza di mezzi di trasporto che la provincia di Sondrio presenta. Inoltre, la scarsa motivazione potrebbe anche ricondursi al fatto che le provvidenze economiche di cui beneficia la rendono sufficientemente autonoma da un punto di vista economico.
13. Marco Case: laurea in giurisprudenza, programmatore informatico, occupato presso ASST Sette Laghi di Cittiglio (VA). Ha aderito al progetto con l'intento di individuare una nuova mansione all'interno del nuovo servizio di prenotazione unica. L'occasione ha consentito di verificare alcune carenze nella strumentazione con conseguente fornitura di uno specifico software screenreader.
14. Federica Grassi: cieca assoluta, centralinista telefonica, avviata alla Casa Circondariale di Busto Arsizio (VA). Grazie alla partecipazione al progetto, Federica ha potuto compiere uno specifico training di orientamento e mobilità sul tragitto casa-lavoro che richiede di saper gestire una situazione complessa qual è la stazione ferroviaria di Busto.
15. Lucia Zoroberto: cieca assoluta, centralinista telefonica, avviata alla Casa Circondariale di Varese. La situazione in realtà è risultata da subito alquanto anomala in quanto il carcere non dispone di un impianto di centralino e non ha le risorse economiche necessarie all'acquisto. Si è prospettato al Direttore del carcere l'opportunità di inserire Lucia nel progetto per mettere a disposizione della lavoratrice e del lavoratore tutte quelle attività utili a realizzare un buon inserimento lavorativo. Di fatto, l'interesse della Direzione si è neutralizzato al momento in cui si è capito che il centralino non si sarebbe potuto acquistare con costi a carico del progetto.
16. Massimiliano Penna, cieco assoluto, laurea in giurisprudenza, assenza di esperienze lavorative pregresse, salvo qualche collaborazione a progetto con UICI Lombardia come addetto stampa. Esperita da parte della Sezione UICI di Varese l'impossibilità di un collocamento, si è ritenuto di sperimentare un'assunzione a tempo determinato della durata di 12 mesi, presso l'Istituto per la Ricerca, la Formazione e la Riabilitazione Irifor Onlus della Lombardia. Le mansioni affidate a Massimiliano sono nell'ambito delle attività di comunicazione/informazione, il reperimento delle informazioni in rete e l'approfondimento di aspetti legislativi di interesse della categoria dei non vedenti. Grazie al progetto, Massimiliano ha potuto acquisire ulteriori competenze informatiche che lo hanno portato a gestire direttamente alcune pagine del sito web. Ma il guadagno maggiore è stato quello nell'ambito dell'orientamento e della mobilità, grazie ad un percorso formativo che gli ha consentito di sperimentare una maggiore autonomia, maturando una nuova consapevolezza su cosa può e non può fare.

17. Amato Fabio, cieco assoluto. Laurea in Scienze politiche e di Governo , vince un concorso e viene assunto dal Consiglio di Regione Lombardia con le mansioni di funzionario con il compito di verbalizzare e supportare alcune Commissioni. Regione Lombardia ci ha chiesto una consulenza sia per rendere autonomo Fabio nell'ambiente di lavoro sia per individuare le strategie necessarie all'utilizzo dei diversi software gestionali utilizzati da Regione Lombardia che presentavano elementi di inaccessibilità. Da un'analisi effettuata con i Dirigenti e con Fabio si è definito un percorso che ha portato alla realizzazione di un corso per orientamento e mobilità e di un corso per utilizzare la strumentazione ed i software della postazione lavorativa. Entrambi i percorsi, viste le forti motivazioni di Fabio, nonostante le difficoltà gravi di salute sopraggiunte nel corso del progetto, hanno portato a risultati ampiamente positivi al punto che Fabio, oggi, si muove autonomamente all'interno della struttura e utilizza in forma autonoma dell'intranet aziendale e delle principali procedure che sono a disposizione dei dipendenti del Consiglio Regionale.

Nel prospetto che segue, sono state diagrammate le situazioni sopra descritte; con il termine "occupabilità" si intende quell'area in cui si sviluppano le softskill e tutte quelle condizioni che preludono a un buon inserimento lavorativo:



Prov.	Destinatario	OCCUPABILITA'	INSERIMENTO LAVORATIVO	TENUTA LAVORATIVA
BG	S.S.			
	R.M.			
BS	C.G.			
	P.T.			
	Vari (8)	Laboratorio esperienziale		
CO	M.C.			
CR	P.C.			
	M.P.			
LO	C.P.			
	C.G.			
MI	F.A.			
	Vari (4)	Laboratorio esperienziale		
PV	O.G.			
	D.G.			
SO	S.C.			
VA	M.C.			
	F.G.			
	M.P.			
	M.L.Z.			

Punti di forza e punti di debolezza del progetto

Se dovessimo sintetizzare in una frase ciò che emerge dall'esperienze condotte con i partecipanti, potremmo dire che la maggiore consapevolezza di sé e dei propri punti di forza e di debolezza in relazione al ruolo proposto, sono di norma alla base di un inserimento lavorativo di successo.

Il punto è come sia possibile presidiare l'area delle softskill all'interno di un sistema quale quello delle attuali politiche attive del lavoro.

Le competenze tecniche connesse con l'informatica e con le tecnologie assistive ancorché fondamentali, possono arrivare anche in seguito; inoltre, rispetto alle softskill, tali competenze si possono acquisire con maggiore certezza in quanto rientrano in percorsi definiti, ben collaudati e misurabili.

Dovendo, invece, pensare ai punti di forza e di debolezza del progetto stesso, potremmo fare la seguente sintesi:

PUNTI DI FORZA

- 1) I destinatari presi in carico hanno tra loro caratteristiche molto diverse ed eterogenee, così come le realtà aziendali coinvolte e le attività sviluppate nel territorio.

Questo, unitamente alle esperienze pregresse di ciascun partner, ha consentito di ottenere un quadro complessivo utile e funzionale alla scrittura delle "Linee guida per l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità visiva" che rappresentano il principale obiettivo della nostra azione progettuale.

- 2) La rete territoriale scaturita in seno al progetto ha costituito il vero valore aggiunto. Già prima del progetto, i singoli partner si sono cimentati in attività che avevano a che fare con l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità visiva, ma la modalità d'intervento in rete sperimentata durante il progetto si è dimostrata maggiormente efficiente ed efficace. Le competenze distribuite nella rete hanno funzionato!

- 3) La consulenza personalizzata, compresa l'integrazione tra le tecnologie "ICT", le procedure aziendali e le tecnologie assistive.

La personalizzazione dell'intervento è stata una costante che ha accompagnato tutti i percorsi attivati all'interno del progetto. Le tecnologie sono state impiegate non solo per raggiungere la performance professionale richiesta, ma anche per sviluppare le competenze trasversali in combinazione con il training in orientamento e mobilità, le attività tifloinformatiche e tiflotecniche ed il sostegno motivazionale.

- 4) Le metodologie utilizzate e le attività svolte costituiscono un modello replicabile sul territorio.

PUNTI DI DEBOLEZZA

- 1) La gestione della rete territoriale in termini organizzativi è risultata molto complessa
- 2) Non abbiamo affrontato in termini propri lo sviluppo di “nuove professioni”
- 3) Il coinvolgimento delle Aziende vs le tempistiche proprie di un bando
- 4) Il processo di inclusione lavorativa, coerente al continuum dello sviluppo della persona vs le tempistiche proprie di un bando.

Ciò che è necessario nel caso di collocamento di persone con disabilità visiva, è che le politiche attive del lavoro consentano interventi altamente specializzati e personalizzati.

L'intervento deve essere portato avanti da una molteplicità di soggetti, ciascuno con un proprio ruolo ed una propria specificità, adottando una modalità di lavoro in rete in grado di generare contaminazioni positive tra le diverse competenze ed i diversi approcci adottati dai partner.

Ma ciò che è veramente importante è presidiare l'intero processo di crescita della persona con disabilità visiva per favorire lo sviluppo delle competenze trasversali, la formazione, l'inserimento lavorativo, il monitoraggio in itinere del processo d'inclusione lavorativa, la verifica delle tenuta nel tempo e la possibilità di intervenire in futuro nel momento in cui si dovessero verificare cambiamenti tali che si rende necessario un nuovo adattamento da parte del lavoratore non vedente.

Milano, 15 ottobre 2018

PER UICI LOMBARDIA
Il Presidente
(Nicola Stilla)

