









L'ABC DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI UNA PERSONA CON DISABILITÀ VISIVA

a cura di







CHIOSSONE onlus
PER CIECHI E IPOVEDENTI DAL 1868

PREMESSA

Gentili lettori.

ci auguriamo che voi siate soprattutto datori di lavoro, o loro incaricati, interessati ad approfondire le possibilità e potenzialità di un lavoratore cieco o ipovedente. È noto a tutti come queste persone abbiano dimostrato le loro capacità e utilità produttive soprattutto come centralinisti telefonici; si sono però manifestate negli anni anche diverse altre possibilità lavorative utili e di soddisfazione, anche se numericamente meno significative, nell'ambito dell'insegnamento, della musica, della fisioterapia e di alcune professioni liberali e attività artigianali. Questo dimostra che i disabili visivi possono comunque essere versatili e che, se aiutati a riconoscere e ad assecondare le loro propensioni e aspirazioni, possono trovare impieghi diversi, soddisfacenti e produttivi.

Nel momento in cui le innovazioni tecnologiche introducono sistemi di comunicazione che rendono obsoleti i centralini telefonici e di conseguenza i loro addetti, non bisogna pensare che la tecnologia sia ostile ai ciechi e agli ipovedenti. Anzi l'informatica e le tecnologie digitali rappresentano strumenti che consentono ai disabili visivi l'accesso a informazioni e a potenzialità di comunicazione prima impensabili. Questa nuova situazione apre nuove possibilità e invita a esplorare e scoprire persone che davvero sul lavoro si possono dimostrare diversamente abili perché dispongono di sensibilità e capacità che possono essere valorizzate nel processo aziendale.

Questo opuscolo vuole quindi essere un aiuto per le aziende che credono nel capitale umano: è frutto di un progetto che ha sorpreso molti datori di lavoro che hanno scoperto e inserito in azienda persone che, nonostante la loro disabilità, hanno dimostrato delle capacità inaspettate.

Caro lettore, se invece sei un disabile visivo che cerca lavoro o che vuole superare la condizione di centralinista telefonico che hai dovuto subire come destino inevitabile per la tua condizione di disabilità, questo opuscolo ti vuole incoraggiare: sappi che è possibile perseguire le tue aspirazioni e ambizioni a una crescita professionale e ad ottenere le soddisfazioni lavorative che preferisci.

C'è però una condizione essenziale che deve essere chiara fin dall'inizio. Bisogna che queste aspirazioni e ambizioni ci siano davvero. Bisogna effettivamente volersi mettere in gioco, non nascondersi dietro i propri limiti, sapere che questi rappresentano difficoltà che possono essere superate - magari con gli aiuti giusti. La volontà deve essere quella di far valere la propria originalità e specialità di persona, superando gli stereotipi e senza restare in attesa passiva che qualcuno ti cali la soluzione dall'alto.

L'invito per tutti – datori di lavoro e lavoratori disabili visivi - è quello di provare a superare le soluzioni preconfezionate del passato, facili e consolidate e a scoprire nuovi orizzonti non standardizzabili perché riquardano il destino di individui diversi e di posti di lavoro diversi: ciascuno speciale.

Il contributo che può dare questo opuscolo è quello di suggerire metodi, strumenti e percorsi sperimentati positivamente per scoprire questo orizzonte nuovo.

A tutti l'augurio di un lavoro pieno di soddisfazioni.

Claudio Cassinelli

Presidente Istituto David Chiossone per i ciechi e gli ipovedenti onlus

Marino Tambuscio

Presidente del Consiglio regionale ligure dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti

OCCHIO AL LAVORO

un progetto per trovare nuove strade di inserimento lavorativo per disabili visivi

Il vademecum presentato nelle prossime • il percorso formativo per operatore tepagine nasce come risultato del progetto "Occhio al lavoro" percorso integrato per l'inserimento lavorativo di ciechi ed ipovedenti, realizzato, da gennaio 2013 a giugno 2015, dalla partnership di Istituto David Chiossone Onlus, Unione Italiana Ciechi, sezione ligure, Cooperativa Solidarietà e Lavoro e finanziato dal Programma Operativo ob. "Competitività regionale e occupazione" FSE 2007-2013 ASSE III Inclusione sociale della Regione Liguria.

Il progetto ha visto candidarsi 62 persone con disabilità visiva; 50 persone, di cui 41 disoccupati e 9 occupati, sono state selezionate per la valutazione tramite il "Bilancio di competenze": 47 sono state indirizzate ai diversi percorsi di formazione o riqualificazione.

I percorsi formativi proposti e realizzati, sono stati:

- corso Centralinista con possibile qualifica Operatore telefonico addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (12 partecipanti) con sequente work experience nel settore;
- corso di riqualifica Operatore telefonico addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (13 partecipanti);
- formazione professionalizzante on the job e work experience (22 partecipanti).

Se da un lato, il progetto Occhio al lavoro non ha voluto rinunciare ad offrire, anche. un percorso formativo "consolidato" come il corso per centralinisti, ha proposto al contempo due diversi livelli di innovazione:

3

- lefonico addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), una delle qualifiche equipollenti a quella di centralinista, individuate dal decreto Ministeriale del gennaio 2000, per la prima volta organizzato in Liguria;
- la formazione professionalizzante on the job: realizzata attraverso 22 percorsi individuali che hanno fatto incontrare, al termine del Bilancio di competenze, i candidati di Occhio al Lavoro selezionati. con i profili professionali individuati nelle aziende, appartenenti ai più diversi settori economici, che hanno aderito al progetto, consentendo un'analisi dei propri mansionari e dei propri contesti di lavoro.

I percorsi innovativi sopra menzionati rispondono ad un obiettivo generale del progetto, ovvero, quello di "andare oltre la professione del centralinista". Se da un lato, per decenni, la legge 113/85, ha rappresentato, per le persone con disabilità visiva, un "approdo sicuro" relativamente alla ricerca d'impiego, ha creato anche un fortissimo stereotipo: l'equivalenza disabilità visiva = professione del centralinista.

Occhio al lavoro con le 22 work experience, realizzate nei più diversi settori economici. ha dimostrato quanto sia sbagliato voler individuare una o più professioni pre-costituite adatte a persone con disabilità visiva, ma che, al contrario, un corretto match fra profilo professionale, da un lato, e competenze, abilità, autonomie, ma anche attitudini, interessi e aspirazioni, dall'altro, può generare un incontro di successo fra domanda e offerta di lavoro anche nel caso della disabilità visiva.



RISULTATI DEL PROGETTO OCCHIO AL LAVORO

- persone con disabilità visiva 50 persone convolte
- centralisti qualificati di cui 7 con doppia qualifica centralinista +
- centralinisti riqualificati, con acquisizione qualifica URP
- work experience nella pubblica amministrazione nel ruolo del centralinista o operatore URP
- work experience in azienda nei seguenti settori economici e ruoli:
 - turismo: accoglienza, guida, attività didattica
 - ristorazione collettiva: magazziniere
 - istruzione: ausiliario, educatore
 - sanitario: operatore call center
 - grande distribuzione: magazziniere, scaffalista
 - servizi: segreteria

- pubblica amministrazione: segreteria, bibliotecario, settore legale
- informatica: tester software
- impiantistica: commerciale
- formazione: marketing
- trasporti marittimi: customer service
- 17 assunzioni di cui:
 - 5 nel settore del turismo: quide (tempo indeterminato)
 - 4 nella pubblica amministrazione: centralinista (tempo indeterminato)
 - 1 nel settore dei trasporti marittimi: customer service (tempo determinato)
 - 1 nel settore impiantistica: commerciale (tempo indeterminato)
 - 1 nella pubblica amministrazione: URP (tirocinio di lungo periodo)

OCCHIO ALLE NORME

disabili visivi e norme sul collocamento obbligatorio

Per decenni l'inserimento lavorativo per le persone con disabilità visiva è avvenuto quasi esclusivamente in enti pubblici o grandi istituti bancari o assicurativi. tramite l'applicazione della disciplina del collocamento obbligatorio di persone con disabilità visiva nel ruolo di centralinista telefonico, sancita dalla legge 113/1985.

Con il Decreto Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale 10 gennaio 2000 "Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della legge 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45, comma 12, della legge 17 maggio 1999, n. 144" ha riconosciuto come equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente le sequenti qualifiche professionali:

- operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico:
- operatore telefonico addetto alla gestione e all'utilizzazione di banche dati;
- di telemarketing e telesoccorso.

Ad oggi esiste, però, ancora una grande • difficoltà affinché l'applicazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista abbia una reale efficacia nell'ambito del collocamento obbligatorio: non è infatti chiaramente acquisito per gli enti pubblici che dispongano di uffici URP, call center e/o uffici preposti alla gestione di banche dati, l'obbligo di assunzione di persone con disabilità visiva in questi ruoli (così come accade invece per i centralinisti).

Le persone con disabilità visiva, possono ovviamente ricoprire molti altri ruoli altre a quelli rientranti nelle due disposizioni di legge sopracitate, quindi l'assunzione di una persona con disabilità visiva è, più in generale, disciplinata dalle legge 68/1999. che norma il collocamento mirato di persone con disabilità.

La legge n.138/2001 definisce le varie forme di minorazioni visive con riconoscimento giuridico che possono accedere alle agevolazioni per il lavoro previste dalla legislazione in vigore.

I soggetti di cui agli articoli 2, 3 e 4 sono definiti anche "ciechi civili", i soggetti di cui agli articoli 5 e 6 sono definiti "invalidi civili".

L'Azienda che vuole assumere un lavoratore con disabilità visiva, ai sensi della normativa del collocamento obbligatorio, deve richiedere all'interessato di produrre la seguente documentazione:

- operatore telefonico addetto ai servizi
 il certificato (di invalidità o cecità civile) rilasciato dalle apposite commissioni della ASL o dell'INPS:
 - il certificato attestante l'iscrizione agli appositi Albi previsti dalla legge 113/1985 per centralinisti o qualifiche equipollenti:
 - l'iscrizione al collocamento mirato per le assunzioni ex Legge 68/1999, per le assunzioni in ruoli diversi dal centralinista.

In tutti gli altri casi, la procedura di selezione e assunzione segue il normale iter dell'Azienda.

5

LEGGE 3 APRILE 2001, N. 138

"Classificazione e quantificazione delle minorazioni visive e norme in materia di accertamenti oculistici"

pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 93 del 21 aprile 2001

Art. 1.

(Campo di applicazione).

1. La presente legge definisce le varie forme di minorazioni visive meritevoli di riconoscimento giuridico, allo scopo di disciplinare adequatamente la quantificazione dell'ipovisione e della cecità secondo i parametri accettati dalla medicina oculistica internazionale. Tale classificazione, di natura tecnico-scientifica, non modifica la vigente normativa in materia di prestazioni economiche e sociali in campo assistenziale.

Art. 2.

(Definizione di ciechi totali).

Ai fini della presente legge, si definiscono ciechi totali:

- a) coloro che sono colpiti da totale mancanza della vista in entrambi gli occhi;
- b) coloro che hanno la mera percezione dell'ombra e della luce o del moto della mano in entrambi gli occhi o nell'occhio
- c) coloro il cui residuo perimetrico binoculare è inferiore al 3 per cento.

Art. 3.

(Definizione di ciechi parziali).

Si definiscono ciechi parziali:

- a) coloro che hanno un residuo visivo non superiore a 1/20 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore, anche con eventuale correzione;
- b) coloro il cui residuo perimetrico binoculare è inferiore al 10 per cento.

Art. 4.

(Definizione di ipovedenti gravi).

- Si definiscono ipovedenti gravi:
- a) coloro che hanno un residuo visivo non superiore a 1/10 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore, anche con eventuale correzione;
- b) coloro il cui residuo perimetrico binoculare è inferiore al 30 per cento.

Art. 5.

(Definizione di ipovedenti medio-gravi). Ai fini della presente legge, si definiscono ipovedenti medio-gravi:

- a) coloro che hanno un residuo visivo non superiore a 2/10 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore, anche con eventuale correzione:
- b) coloro il cui residuo perimetrico binoculare è inferiore al 50 per cento.

Art. 6.

(Definizione di ipovedenti lievi).

Si definiscono ipovedenti lievi:

- a) coloro che hanno un residuo visivo non superiore a 3/10 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore, anche con eventuale correzione:
- b) coloro il cui residuo perimetrico binoculare è inferiore al 60 per cento.

LA VISTA: COS'È E COME FUNZIONA

la qualità della visione e la disabilità visiva

La vista e il meccanismo della visione in toto, è un sistema complesso la cui realizzazione necessita della interrelazione tra diverse strutture quali l'occhio, il sistema nervoso centrale ed il sistema nervoso periferico.

La capacità visiva è il risultato pertanto di una serie di funzioni che si integrano fra loro, quali l'acutezza visiva (o visione centrale), la sensibilità al contrasto, il campo visivo (o visione periferica), il senso cromatico, il senso luminoso, la stereopsi (o binocularità).

In particolare si definisce acutezza visiva la capacità di riconoscere un oggetto nei suoi dettagli e tale funzione dipende dalla sensibilità foveale (zona centrale della retina).

Il campo visivo, invece, è la capacità di percepire gli oggetti presenti all'interno di una determinata area visiva mantenendo lo squardo in posizione primaria.

La disabilità visiva, ai fini della Legge 138/2001, viene misurata esclusivamente sui parametri di "acutezza visiva" e "campo visivo".



Visione tubulare

L'ipovisione rappresenta una minorazione bilaterale, irreversibile, più o meno rilevante, della funzione visiva centrale e/o periferica, non correggibile con occhiali convenzionali, che genera gradi diversi di disabilità visiva.

In essa possiamo distinguere tre aspetti strettamente correlati tra loro:

- il danno visivo legato all'anatomia delle vie visive,
- la conseguenza di tale danno sulla vita quotidiana (disabilità visiva) e
- le ripercussioni sulla sfera emotiva della persona (handicap visivo).

Il danno o menomazione visiva è sempre la conseguenza di un evento patologico a carico dell'apparato visivo e si esprime come riduzione dell'acuità visiva, del campo visivo e/o di altri parametri funzionali (senso cromatico, sensibilità al contrasto, ecc.)

La disabilità (o incapacità) visiva, è la ridotta capacità di un individuo, portatore di un certo danno visivo centrale e/o periferico,



Scotoma centrale

VISUS RESIDUO	CLASSIFICAZIONE	RESIDUO PERIMETRICO BINOCULARE
> 3/10	VISIONE NORMALE	> 60%
< 3/10 -> 2/10	IPOVISIONE LIEVE	59% - 50%
< 2/10 -> 1/10	IPOVISIONE MEDIO-GRAVE	49% - 30%
< 1/10 -> 1/20	IPOVISIONE GRAVE	29% - 10 %
< 1/20 > 1/200 (1/200=conta dita)	CECITÀ PARZIALE	9% - 3%
moto della mano ombra e luce - spento	CECITÀ TOTALE	< 3%

Tabella di sintesi delle "minorazioni visive" definite nella Legge 3 aprile 2001 n. 138

a compiere atti correlati al controllo visivo quali leggere, scrivere, lavorare, muoversi autonomamente ecc.

L'handicap visivo è l'impedimento che la disabilità provoca all'individuo nella realizzazione di se stesso. Il grado di handicap varia pertanto da caso a caso, in quanto dipende dall'età del soggetto, dalla situazione personale, familiare, sociale, professionale e dal livello culturale del soggetto.

L'ipovisione comprende una componente centrale che deriva dalla riduzione dell'acutezza visiva ed una componente periferica che è espressione del danno del campo visivo. La prima compromette prevalentemente le attività "per vicino" (lettura del giornale, scrittura, uso del computer), la seconda compromette la mobilità e l'orientamento autonomi.

Esistono patologie che compromettono la visione centrale, una delle più frequenti è la degenerazione maculare legata all'età, che si verifica a causa di un danno a carico

della parte centrale della retina, la macula, mentre altre compromettono la visione periferica come il glaucoma e la retinite pigmentosa; in questi casi si verifica un restringimento progressivo del campo visivo, che può condurre alla condizione finale di visione tubulare, per cui il paziente vede "come attraverso il buco di una serratura"; infatti pur conservando una buona visione centrale, ad esempio per leggere, riscontra difficoltà a muoversi autonomamente nello spazio.

Con il Decreto Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale 10 gennaio 2000 "In-Previdenza di qualifiche equipollenti a dividuazione di qualifica dell'applicazione della legge dente, ai fini dell'applicazione della legge 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45, comma 12, della legge 17 maggio 1999, n. 144" ha riconosciuto come equipollenti a quella del centra gualifiche professionali:

Metamorfopsie in maculopatia

NEL QUOTIDIANO

la disabilità visiva può influire sui gesti quotidiani in modo diverso e soggettivo

Al di là della classificazione necessaria per l'applicazione delle normative in tema di disabilità visiva, quando si parla di inserimento lavorativo è fondamentale che un datore di lavoro possa immaginare su quali abilità e autonomie può far conto il potenziale candidato con disabilità visiva.

È importante sfatare il luogo comune che associa l'idea della disabilità visiva al "buio totale". Ci sono, infatti, disabili visivi che non hanno alcuna percezione della luce ma, molti, hanno invece una vista "ridotta" o alterata, ad esempio con la percezione di luci e ombre o con un campo visivo ridotto. Tutti, in ogni caso, con gli strumenti adatti possono raggiungere abilità comuni e grande autonomia, nella vita come nel lavoro.

La qualità della visione di un individuo è lo stato di benessere o comfort visivo, fisico e psicologico che gli deriva dalla constatazione di poter disporre di normali capacità funzionali visio-dipendenti.

Ne consegue che un'alterazione della qualità della visione coincide sempre con un alterato stato di benessere soggettivo. Se



Videoingranditore da tavolo

non esistono menomazioni funzionali e non si evidenziano di conseguenza stati di disabilità, né di handicap, l'individuo potrà dirsi dotato di normale funzione visiva, non impedito nella realizzazione di se stesso: il suo comfort visivo e psicologico raggiungerà il massimo livello e la sua qualità della visione potrà considerarsi eccellente.

Viceversa per menomazioni lievi e via via più gravi, le capacità funzionali si ridurranno progressivamente e, secondo le caratteristiche dell'individuo e della situazione ambientale e sociale, crescerà il suo grado di handicap: di pari passo diminuiranno il comfort soggettivo, visivo e psicologico e si deteriorerà la qualità della visione.

La valutazione della qualità della visione non può essere misurata dall'oculista con mezzi "obiettivi" perché, come ogni qualità, è legata a sensazioni soggettive; il mezzo per quantificarla, almeno approssimativamente, è quello di ricorrere a questionari e al dialogo con il soggetto.

Le persone completamente non vedenti o quelle che hanno la sola percezione di luci e



Videoingranditore portatile

ombre o di movimenti delle dita, che secondo la legge rientrano nella categoria di ciechi totali o parziali, per le attività di lettura e scrittura si affidano principalmente alle tecnologie informatiche. I testi in formato elettronico, infatti, vengono letti ed elaborati su computer, tablet e smartphone, attraverso appositi software di sintesi vocali, spesso già incorporati nei dispositivi stessi.

Corsi di mobilità e orientamento, li rendono autonomi negli spostamenti sul territorio, con l'ausilio di bastone bianco o cane guida. Inoltre, oggi le persone non vedenti possono riporre ulteriori speranze di sempre maggior autonomia grazie alla velocità dell'innovazione tecnologica.

Le persone che hanno un piccolissimo residuo di vista, che secondo la legge rientrano nella categoria di ipovedenti medio o gravi, possono accedere alla lettura e scrittura anche su carta, avvalendosi di alcuni ausili ottici quali ad esempio occhiali speciali o lenti o video ingranditori sia portatili che da tavolo.

Infine, le persone con ipovisione lieve, necessitano soltanto di ingrandire leggermente stampe o fotocopie da leggere e, al computer, tendenzialmente utilizzano un carattere ingrandito; possono però trovare una barriera in testi su sfondi non uniformi o in una illuminazione dell'ambiente poco adequata: in generale hanno una buona autonomia nel muoversi in città. senza necessità di particolari ausili.





I FERRI DEL MESTIERE

ausili speciali e abilità diverse per arrivare a identici risultati

Accenniamo alle principali categorie di ausili a disposizione, usati più di frequente dalle persone con disabilità visiva, per gestire lettura e scrittura.

Computer, tablet, smartphone e dispositivi mobili sono utilizzati dalle persone con disabilità visiva ogni giorno per svolgere esattamente le stesse operazioni di tutti, senza limitazioni; l'osservatore esperto può notare l'unica differenza in alcuni accorgimenti o speciali interfacce hardware e/o software aggiuntive che consentono di superare l'ostacolo di non poter vedere, del tutto o in parte, quanto mostrato sul display.

Gli "screen reader" permettono di sentire, letto da una voce sintetica, sia il testo che appare sullo schermo, sia informazioni aggiuntive sulle sue caratteristiche consentendone l'esplorazione. Lo stesso risultato si ottiene collegando un "display braille" che mostra il testo a rilievo in caratteri braille.

Gli "ingranditori" dello schermo permettono di ingrandire testi, icone e finestre, modificare il contrasto cromatico per migliorare la lettura autonoma, ma hanno anche la possibilità di un rinforzo con sintesi vocale.

Con queste interfacce sono gestibili in autonomia tutte le attività come editing e stampa dei documenti, gestione della rubrica, invio di e-mail, navigazione Internet, aggiornamento del profilo social, creazione di fogli elettronici, gestione di apparati e domotica, ecc.

Va detto che, purtroppo, possono presentarsi problemi di accessibilità nella navigazione in siti o servizi web che non sono stati realizzati in modo compatibile con tali ausili. In particolare per la Pubblica Amministrazione vige l'obbligo sancito dalla Legge 4/2004, comunemente chiamata Legge Stanca, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".

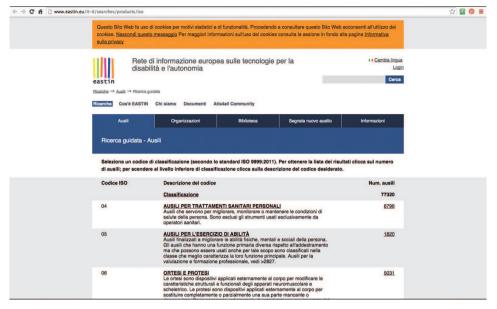
QUANTO COSTA?

Screeen reader: spesso già incorporati nei sistemi operativi di computer, tablet e smartphone, ne esistono versioni gratuite e open source reperibili online, sufficienti all'operatività essenziale, fino a software più specifici e di livello professionale che possono costare circa 1.500 euro.

Display braille: il costo varia fra i 1.000 e i 5.000 euro, in base alla dimensione e alle funzionalità aggiuntive; alcuni infatti sono a tutti gli effetti dei computer portatili.

Software ingrandente: spesso presenti sottoforma di opzioni di personalizzazione nei sistemi operativi di computer, tablet e smartphone, utili per l'uso di base, ne esistono versioni più specifiche e ricche di funzionalità con costi che possono arrivare circa fino ai 500 euro.

Ausili ottici ed elettronici: in questo ambito i prezzi sono molto variabili, da pochi euro fino a qualche migliaio.



www.eastin.eu

Testo di Legge reperibile al link: http://www.camera.it/parlam/leggi/04004l.htm

Ausili ottici ed elettronici: speciali occhiali con lenti ipercorrettive prismatiche, video-ingranditori, sia da tavolo che portatili sono strumenti che il lavoratore ipovedente utilizza nella sua quotidianità per scrivere con la penna e per leggere in autonomia non soltanto testi stampati ma anche qualsiasi documento, ad esempio posti-it e appunti.

Il settore dei video-ingranditori è ricco di modelli per le diverse esigenze, con dimensioni e funzioni assai varie, da quelli tascabili alle telecamere collegabili al monitor di un computer, a quelli classici da tavolo con piano scorrevole. L'uso degli occhiali con lenti ipercorrettive prismatiche richiede una buona illuminazione dell'ambiente (infatti ne esiste an-

che la versione con luci a led incorporate nella montatura e batteria ricaricabile integrata). Nei casi di ipovisione più lieve può essere sufficiente una lente ingrandente per risolvere una buona parte delle esigenze.

Strumenti parlanti: per svolgere quelle attività che richiedono di pesare e misurare, il problema di "vedere" quanto viene indicato sui display degli strumenti è risolto utilizzando quei modelli standard ed equivalenti, reperibili in commercio, già dotati di sintesi vocali, di bilance sia domestiche sia di precisione al grammo, orologi, termometri, misuratori di pressione.

Informazioni sugli ausili esistenti sul mercato sono reperibili sul portale europeo EASTIN www.eastin.eu.

LA RICETTA PER UN INSERIMENTO LAVORATIVO VINCENTE

come orientarsi quando si decide di assumere un lavoratore con disabilità visiva

Molto è possibile fare per inserire adeguatamente nel mondo del lavoro le persone appartenenti a categorie protette coniugando il concetto di collocamento mirato con i principi della responsabilità sociale.

Per "collocamento mirato" si intende la collocazione delle persone con disabilità in impieghi compatibili con le proprie condizioni di salute e capacità lavorative, in modo da realizzare un inserimento proficuo tale da soddisfare, da un lato le esigenze del soggetto e, dall'altro, le esigenze produttive dell'azienda.

Il collocamento mirato diventa il complesso degli strumenti tecnici e di supporto che consentono un'adeguata valutazione delle capacità lavorative dei disabili e il loro inserimento nel posto adatto, attraverso processi formativi e percorsi personalizzati tali da valorizzare le attitudini e le capacità residue. Questo strumento possiede tutte le caratteristiche giuste

per far sì che i concetti teorici, afferenti alla responsabilità sociale, diventino concreta ed efficace realtà.

L'Azienda che decide, per assolvere un obbligo di legge o ad una scelta etica, di assumere una persona con disabilità, si trova a dover attivare una selezione con incognite per rispondere alle quali, spesso, non ha sufficiente esperienza o competenza interna. È quindi importante rivolgersi ai servizi territorialmente competenti rispetto al tema del collocamento obbligatorio, per esplorare la disponibilità di persone disabili che possiedano qualifiche e abilità adatte a rispondere alle esigenze delle mansioni cui saranno destinati dall'Azienda.

Nel progetto Occhio al lavoro, l'Istituto David Chiossone ha svolto questo ruolo di mediazione fra aziende e candidati disabili visivi in cerca di occupazione, sul territorio ligure.

A seguito di un dato storico che vede il disabile visivo quasi esclusivamente collocato come centralinista, con una sua postazione dedicata, non c'è da parte delle Aziende la conoscenza delle potenzialità di impiego dei disabili visivi in ruoli diversi. Possono ricoprire ruoli manageriali e organizzativi, svolgere incarichi legati al mondo della comunicazione e della formazione, ricoprire con entusiasmo ruoli nel settore artistico e dei media, in una web radio, come speaker o come tecnico del suono.

Anche le persone con disabilità visiva possono cimentarsi in attività "manuali", e non soltanto nel lavoro d'ufficio. I limiti non sono rigidi e precostituiti. È interessante a tal proposito il risultato di una ricerca promossa dall' Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti di Trento che, nel volume "I ciechi non sognano il buio" di Mauro Marcantoni (ed. Franco Angeli, 2008) raccoglie le numerose interviste a ciechi che "ce l'hanno fatta", dall'avvocato di grido alla cantante, dall'informatico allo scultore affermato.

In un periodo storico di risorse particolarmente scarse non ci si può permettere di sbagliare: il progetto Occhio al lavoro ha dimostrato come una consulenza di specialisti possa essere fondamentale nel favorire il match fra domanda e offerta per andare oltre lo stereotipo che vede il disabile visivo solo come centralinista telefonico.

Fra i principali timori del datore di lavoro vi è quello di dover affrontare un gravoso adattamento dell'ambiente di lavoro o degli strumenti. Al contrario la nostra esperienza dimostra che, spesso, gli interventi davvero necessari sono pochi e quasi mai invasivi e onerosi.

Il modello da noi collaudato si è articolato nei sequenti step:

- consulenza specialistica all'Azienda per l'individuazione dei profili professionali esistenti potenzialmente interessanti per il lavoratore cieco o ipovedente;
- recruiting di una rosa di candidati con le qualifiche e caratteristiche coerenti con i iob profile individuati:
- definizione di un possibile percorso personalizzato di accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- supporto all'Azienda nella valutazione della eventuale necessità di adattamenti dell'ambiente o della strumentazione di lavoro per renderli idonei ad accogliere un disabile visivo;

BILANCIO DI COMPETENZE

punti di forza e limiti, non solo legati alla disabilità sensoriale

Il bilancio di competenze, disegna il quadro delle conoscenze e competenze specifiche, aiuta a rilevare risorse e limiti del candidato ed apre una autovalutazione per l'individuazione di aree di miglioramento.

Nel caso di un candidato con disabilità visiva il bilancio valuta in particolare:

AUTONOMIA GLOBALE

- Raggiungere puntualmente la sede di lavoro
- Presentarsi al lavoro con un aspetto curato
- Riconoscere e usare il denaro
- Gestire la pausa caffé, la pausa pranzo
- Essere autonomo nella gestione della firma
- Utilizzare orologio, telefono fisso e mobile
- Tenere in ordine il proprio spazio di lavoro

COMPETENZE RELAZIONALI

- Capacità di comunicazione e ascolto
- Flessibilità
- Intraprendenza
- Capacità di Problem solving
- Motivazione e disponibilità al ruolo
- Capacità di lavorare in gruppo
- Rispetto delle regole

Con un'unica attenzione in più: è importante valutare l'accettazione della propria disabilità.

3

- affiancamento dell'Azienda nel completamento della formazione professionale del lavoratore disabile visivo e nell'acquisizione delle autonomie necessarie per ricoprire con efficacia il ruolo assegnato;
- valutazione delle competenze acquisite dal tirocinante disabile:
- consulenza sulle agevolazioni previste dalla legge per le aziende che assumono disabili.

Gli strumenti attivati nel percorso sopra evidenziato sono stati:

- questionari di autovalutazione della capacità aziendale di accogliere nel proprio staff una persona con disabilità visiva:
- visite presso le aziende per la stesura dei job profile;
- bilanci di competenze e moduli di osservazione per la valutazione del candidato, non solo sul piano delle autonomie;
- momenti di incontro con gruppi di colleghi prima dell'ingresso della persona con disabilità in azienda;
- formazione professionalizzante (effettuata da tutor aziendale in sinergia con tutor del soggetto mediatore);
- work experience.

ABBATTERE LE BARRIERE E NON LE AZIENDE

consigli pratici per rendere accessibile e accogliente il posto di lavoro

Raramente servono adattamenti strutturali dell'ambiente di lavoro. La persona con disabilità visiva infatti imparerà in breve a familiarizzare con l'ambiente e quindi a sfruttare ciò che in esso è già presente come punti di riferimento per • per indicare un tragitto è preferibile 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.

Sarà comunque la persona stessa, o il servizio di supporto all'inserimento lavorativo, ad individuare la necessità di interventi specifici. In tal caso, saranno da privilegiare tutte le soluzioni comuni e di minor impatto, fruibili da tutte le persone, anche non disabili, ad esempio:

- 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 alfabeto braille.

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



www.letturagevolata.it

- 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 la**voro** per gli 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 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 occor-

- re, 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.

Esempi concreti di comunicazione aziendale "accessibile" anche a chi ha problemi di vista, si possono reperire nel volume "Questione di leggibilità" consultabile sul sito "Lettura agevolata" nato da un progetto del Comune di Venezia. www.letturagevolata.it.

15 16

LA TUA AZIENDA È GIÀ ACCOGLIENTE?

un semplice strumento di auto-valutazione

Con questo breve questionario ogni datore di lavoro potrà fare una prima auto-valutazione del livello di flessibilità e di capacità, attuale, di integrare nel proprio staff anche lavoratori con disabilità visiva. La tabella finale, sulla base del punteggio realizzato, consente di collocare la propria azienda in modo approssimativo ma realistico in uno dei tre profili-tipo.

Qualunque sia il risultato, in ogni caso, è importante ricordare che è solo l'inizio, tutti possono migliorare!

QUESTIONARIO

N.	DOMANDA	RISPOSTE
	I computer utilizzati abitualmente nella tua Azienda/Settore sono:	 □ A Solo computer con sistemi operativi standard quali Windows o Apple □ B Esclusivamente computer con interfacce dedicate (ad es. per il controllo ambientale, per produzione industriale, ecc) □ C Sia computer con sistemi operativi standard che alcuni con sistemi dedicati
	I programmi e gli applica- tivi informatici utilizzati nella tua Azienda/Settore per lo svolgimento delle attività, sono:	 A Programmi di tipo "proprietario", cioè fortemente personalizzati o del tutto sviluppati ad hoc per la nostra attività B Di tipo generico e standard, come ad esempio la suite di Office (Word, Excel ecc). C Prevalentemente di tipo generico ma anche, in parte, software proprietario.
	Chi lavora in Aziendal Settore, per lo svolgimento delle attività adopera macchinari specifici?	 A Si, ad esempio deve impiegare strumenti per movimentazione carichi, bilance, forni, apparecchiature professionali B Si, usa anche alcune apparecchiature professionali che sono gestibili tramite interfacce tattili, acustiche, o comunque informatizzate su computer. C No, non usa macchinari specifici.
		17

N.	DOMANDA	RISPOSTE
	L'Azienda sarebbe disponibile a lasciar collocare nella postazione di lavoro del dipendente disabile visivo:	 □ A Tutti gli ausili tiflotecnici ottici ed elettronici necessari (ad es. sintesi vocale, barra braille, video-ingranditore, lampada a luce fredda) □ B Solo gli ausili informatici di minor ingombro (e gli strumenti personali portatili) □ C Nessun tipo di strumento fisso che non sia la dotazione standard aziendale (fatto salvo occhiali, lenti di uso personale o altri strumenti portatili)
	L'organizzazione del lavoro nella tua Azienda/Settore è prevalentemente:	 A Organizzata in unità individuali ma con molte occasioni di lavoro in team e condivisione degli spazi B Basata sul lavoro di equipe, dove sono agevolati i rapporti interpersonali C Strutturata su unità individuali e isolate, sia per compiti che per organizzazione degli spazi
	Se un esperto ti suggerisce gli accorgimenti e gli adattamenti più utili nella tua Azienda/Settore per una migliore integrazione di personale con disabilità visiva, a livello di principio tu sei:	 A Disponibile a metterli in pratica, previa valutazione di fattibilità, risolvendo eventuali ostacoli B Preoccupato di gestire le molteplici problematiche interne che ne deriverebbero C Disponibile ad adottare gli accorgimenti legati a strumenti e postazione che non abbiamo forte impatto sull'organizzazione dell'azienda
	Trovandosi in obbligo di assunzione di un disabile la sua Azienda preferirebbe:	 □ A Rivolgersi a conoscenze e contatti personali □ B Rivolgersi ad associazioni o servizi di inserimento lavorativo □ C Rivolgersi all'ufficio territoriale (centro per l'impiego)
	La sede di lavoro è raggiungibile:	 □ A Con mezzi pubblici con orari particolari o ridotti □ B Con mezzi pubblici □ C Solo con mezzi privati
	L'accesso alla postazione di lavoro individuale, nel percorso che va dall'ingresso al sistema di rilevazione della presenza fino alla scrivania:	 A È mediato da condizioni e procedure (password, badge, ascensori) B È essenzialmente senza troppi ostacoli C È del tutto lineare e senza ostacoli

17

N.	DOMANDA	RISPOSTE
10	Nella tua Azienda/Settore, ci sono mansioni basate essenzialmente sul contatto personale o telefonico?	 □ A No, non ci sono ruoli che si possono svolgere solo con il contatto verbale. □ B Si, ci sono incarichi basati sul contatto personale e vocale, ad es. call center, customer care, URP, sondaggi, incaricati della formazione, helpdesk di primo livello □ C Sono presenti in minima parte, o vengono svolti da chi è addetto anche ad altre attività
11	Il lavoro nella sua Azienda/Settore si svolge:	 □ A Sia stabilmente in sede che con sporadiche trasferte presso clienti o altre sedi □ B Solo nella sede o in uffici amministrativi □ C Necessita di frequenti spostamenti o attività sul territorio
12	L'Azienda nei confronti del lavoratore con cane-guida:	 □ A Individua uno spazio adeguato ma separato dagli uffici (ad es. giardino, cortile o locali appartati) in cui il cane guida possa alloggiare con tutti i confort, ma separato dal pubblico e/o dai dipendenti □ B Non consente la presenza di animali, ad es, per regolamento interno o normative cogenti del settore □ C Non ha preclusioni nel consentire l'accesso e la permanenza del cane guida negli uffici e negli spostamenti interni
13	La comunicazione interna e la modulistica scambiata abitualmente in Aziendal Settore:	A Avviene tramite e-mail e i moduli sono utilizzati abitualmente in formato elettronico B Avviene tramite moduli cartacei da compilare a penna C Avviene su formato cartaceo ma i modelli sono disponibili e, volendo, compilati anche in formato elettronico (e poi stampati)
14	Il sito web della tua Azienda:	 A È sviluppato in modo accessibile secondo le indicazioni tecniche della legge 4/2004 B Non è accessibile C È accessibile solo in parte
		19

N.	DOMANDA	RISPOSTE
15	I corsi di formazione e aggiornamento dei dipendenti sono svolti, di solito:	 A Mediante lezioni frontali con ampio utilizzo di materiale video B In modalità FAD (e potrei verificare se i contenuti in formato elettronico sono accessibili) C Mediante modalità didattica attiva

SCOPRI IL TUO PROFILO

In questa Tabella verifica il gruppo (fra A, AA e AA) cui appartiene ciascuna risposta che hai fornito al questionario. Il tuo profilo corrisponde a quello del gruppo in cui avrai fornito la maggioranza di risposte.

TABELLA

Gruppo RISPOSTE															
tipo	d1	d2	d3	d4	d5	d6	d7	d8	d9	d10	d11	d12	d13	d14	d15
Α	В	Α	Α	C	С	В	Α	C	Α	Α	С	В	С	В	Α
AA	C	C	В	В	Α	C	C	Α	В	C	Α	Α	В	C	В
AAA	Α	В	C	Α	В	Α	В	В	C	В	В	С	Α	Α	С

PROFILO TIPO A

Se hai fornito in maggioranza risposte del GRUPPO A, stai iniziando con il piede giusto, si può fare! La tua Azienda/Settore ha le condizioni di base per accogliere una persona con disabilità visiva. Ti sarebbe molto utile la consulenza di esperti per aiutarti ad individuare quel che è necessario adeguare e la metodologia da seguire per far in modo che tutti possano lavorare al meglio, ciascuno secondo le proprie diverse abilità.

PROFILO TIPO AA

Se hai fornito in maggioranza risposte del GRUPPO AA, sei già a buon punto, la tua Azienda/Settore è già potenzialmente facilitante l'ingresso di una persona con disabilità visiva. Occorre chiarire meglio alcuni aspetti organizzativi che possono essere utili a valorizzare meglio l'esperienza dell'inserimento. Hai una impostazione dinamica e adeguata "ad accogliere; tale atmosfera, insieme al supporto di esperti, ti permetterà in breve tempo di raggiungere un elevato grado di integrazione di lavoratori disabili visivi.

PROFILO TIPO AAA

Se hai fornito in maggioranza risposte del GRUPPO AAA: sei in una situazione già ottimale, hai creato un contesto di base flessibile e accogliente in cui la persona diversamente abile potrà senz'altro essere operativa fin da subito e dare il massimo; il supporto degli esperti potrebbe comunque esserti utile, per caratterizzare e ottimizzare la postazione.

IL CLIMA AZIENDALE

distendere il clima e sfatare dubbi e pregiudizi

Fra il personale di qualsiasi Azienda di fronte alla prospettiva dell'arrivo di un collega con disabilità visiva, è normale riscontrare timori, per lo più inespressi, su come relazionarsi correttamente con lui/lei, talvolta dubbi o incertezze sulla sua possibilità di lavorare alla pari insieme agli altri; sono perplessità comuni, spesso alimentate da pregiudizi e preconcetti sulla disabilità visiva che sicuramente scompaiono con la reciproca conoscenza; è tipico che tali opinioni e pregiudizi siano sentiti dalle persone quando pensano alla disabilità, specialmente se non ne hanno mai avuto esperienza diretta.

Se l'Azienda lo desidera, per preparare l'incontro fra il futuro lavoratore diversamente abile e i colleghi, potrebbe utilizzare il seguente questionario come traccia per cogliere i timori più diffusi nel gruppo e farne seguire una discussione, magari moderata da personale esperto, per favorire l'atteggiamento di apertura.

È essenziale comunque considerare che non esistono risposte "giuste" o "sbagliate" ma solo "opinioni" cioè risposte che rispecchiano il vissuto e il personale punto di vista degli individui.

QUESTIONARIO SUL CLIMA AZIENDALE

N.	ARGOMENTO	(per nulla d	d'accordo)	OPINION	E (del tut	to d'accordo)
	Una persona con disabilità visiva è lenta nello svolgere i compiti assegnati	1	2	3	4	5
	Mi spaventa l'idea di dover aiutare un collega con disabilità visiva anche per i compiti di lavoro più semplici	1	2	3	4	5
	Non ci sono differenze di efficienza nei risultati fa lavoratori con disabilità visiva e gli altri	1	2	3	4	5
	Penso che ogni azienda si debba preoccupare di creare le condizioni di lavoro per coloro che hanno disabilità visiva	1	2	3	4	5
	Penso che sul piano operativo non ci sia differenza fra l'aver a che fare con un collega cieco o con un collega ipovedente	1	2	3	4	5
		01				

N.	ARGOMENTO	(per nulla d'	accordo)	OPINIONE	(del tut	to d'accordo)
	Mi sento valorizzatola dall'avere in team un collega diversamente abile	1	2	3	4	5
	Sono sicuro che un collega con disabilità visiva non mi chiederà aiuto per andare in bagno, prendersi un caffè, andare a mangiare	1	2	3	4	5
	La maggior parte dei disabili visivi ha gli altri sensi (tatto, udito, olfatto) particolarmente sviluppati	1	2	3	4	5
	Penso che la mia azienda sia pronta ad accogliere un disabile visivo nel suo staff	1	2	3	4	5
10	Penso che la presenza di un lavoratore con disabilità visiva rallenti la produttività di tutti	1	2	3	4	5
11	Che cosa sei disposto a fare per accogliere un collega con disabilità visiva?					
12	Che cosa pensi di dare a un collega disabile visivo e che cosa pensi di ricevere da lui?					
13	Come pensi vivranno i tuoi colleghi l'inserimento di una persona con disabilità visiva nel tuo gruppo di lavoro?					
		22				

PER CONTATTI

Chi desidera maggior informazioni sulle tematiche descritte in questo Vademecum, oltre che conoscere i servizi offerti dagli enti che lo hanno realizzato, può riferirsi ai recapiti degli autori:

Dott. Eugenio Saltarel, Presidente Sezione di Genova Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti onlus www.uiciliguria.it e-mail: uicge@uiciechi.it

D.ssa Francesca Bottaro, Project Manager,
D.ssa Elisabetta Capris, Medico Oftalmologo,
D.ssa Silvia Dini, Quality Manager
Istituto David Chiossone – per i ciechi e gli ipovedenti – onlus (Genova) www.chiossone.it
e-mail: comunicazione@chiossone.it

D.ssa Serena Tamburini, Coordinatore Dialogo nel buio Cooperativa sociale Solidarietà e Lavoro scs onlus (Genova) www.solidarietaelavoro.it e-mail: stamburini@solidarietaelavoro.it



www.uiciliguria.it

www.solidarietaelavoro.it

www.chiossone.it