

# Sicurezza sul lavoro e disabilità: una relazione problematica

## Lineamenti di una ricerca

Serena Mortari e Antonino Attanasio\*

cantiere  
aperto

### Abstract

In Italia l'obbligo per le aziende di assumere persone con disabilità non ha prodotto studi sulla gestione della sicurezza di questa particolare categoria di lavoratori. L'innovazione tecnologica, il rispetto della privacy e della security aziendale impongono ai datori di lavoro e ai responsabili della sicurezza una seria preparazione tecnica e organizzativa: in questo modo è possibile inserire un lavoratore con disabilità nell'azienda, superando difficoltà organizzative e strutturali. Spunti di soluzione del problema del rapporto tra disabilità e sicurezza sul lavoro vengono offerti dall'attività di formazione.

### Il quadro normativo di riferimento

Il problema della sicurezza per i lavoratori con disabilità è rilevante, perché in Italia vige una legge (L. 68/99) che stabilisce l'obbligo di assumere questa particolare categoria di soggetti per le imprese con più di 15 dipendenti.

Il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale 30 aprile 2008, n. 101), in attuazione della delega conferita al Governo dalla Legge 3 agosto 2007, n. 123, in vigore dal 15 maggio 2008, ha ridisegnato la materia della salute e sicu-

rezza sul lavoro: le regole sono state riviste e riconsiderate secondo un'ottica di sistema.

Questa normativa ha introdotto il concetto di «gestione continua della sicurezza» dei lavoratori nel tempo, ha fissato l'obbligo del datore di lavoro alla formazione, informazione e addestramento del lavoratore. Ha inoltre formulato sanzioni più severe per le imprese che violano le norme in materia di sicurezza e, nei casi più gravi di incidenti con feriti/morti con colpa dell'azienda, sospensione dell'attività, sanzioni amministrative fino a 1.500.000 euro e interdizione alla collaborazione con la pubblica amministrazione.

Ha poi disposto la responsabilità dell'appaltatore in merito agli incidenti che accadono ai lavoratori delle ditte appaltatrici; ha esteso le tutele ai lavoratori flessibili e ha istituito i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza,

\* Serena Mortari, Dottoranda di ricerca in Scienze dell'educazione e della formazione continua, Università di Verona; Antonino Attanasio, Dottore di ricerca in Economia e direzione delle aziende pubbliche, Università di Salerno.

eletti in ciascuna azienda indipendentemente dal numero di dipendenti.

È di particolare rilevanza il fatto che la normativa individui il responsabile della sicurezza dei lavoratori nel datore di lavoro e renda necessaria la partecipazione dei lavoratori a ogni fase della progettazione e gestione della sicurezza.

La consultazione con i lavoratori e i loro rappresentanti sulla salute e la sicurezza è un requisito legale: la loro partecipazione è essenziale per la prevenzione effettiva dei rischi, in quanto possiedono la conoscenza della situazione lavorativa. Il coinvolgimento consultivo dei rappresentanti della sicurezza dei lavoratori in generale e dei lavoratori con disabilità è fondamentale anche per garantire l'identificazione e la prevenzione dei problemi di salute e sicurezza: le persone con disabilità possono avere esperienze diverse, ma importanti, di cui occorre tenere conto al fine di elaborare le *best practices*. Se i datori di lavoro, o i rappresentanti della sicurezza dei lavoratori, adottano misure senza consultare i lavoratori con disabilità stessi, rischiano di omettere informazioni importanti.

L'abbattimento delle barriere architettoniche nei luoghi di lavoro è il primo e imprescindibile requisito di sicurezza che deve essere garantito dal datore di lavoro, attraverso il piano per la sicurezza (D.Lgs 81/2008, art. 63, comma 2).

Sul lavoro l'accessibilità non è data solo dall'accesso agli edifici, ma anche dalla facilità con la quale i dipendenti possono utilizzare i locali, consentendo loro di essere quanto più autonomi possibile. Ciò è valido per tutte le forme di disabilità.

Il luogo di lavoro deve poi essere organizzato «tenendo conto, se necessario, di eventuali lavoratori portatori di handicap» (Direttiva 89/654/CEE) e mettendo a disposizione attrezzature di lavoro adatte al lavoro da svolgere, che possano essere utilizzate dai

lavoratori senza pericolo per la loro sicurezza e la loro salute. Molto importante, da questo punto di vista, il D.Lgs. 9 luglio 2003, n. 216, di attuazione della Direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro, che impone ai datori di lavoro di prevedere una soluzione appropriata per i lavoratori con disabilità, consentendo loro di accedere a un lavoro, di svolgerlo e di ricevere una specifica formazione.

La normativa in tema di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) completa l'exkursus normativo e assume particolare rilevanza per i lavoratori con disabilità, non solo per quanto riguarda la circolazione sicura dei dati ad essi relativi, ma anche con riferimento alla corretta osservanza delle misure di sicurezza disposte dal D.Lgs. 196/2003 che, se inosservate, sono generatrici di danno per l'impresa e per i lavoratori stessi.

## Considerazioni generali

Il punto critico della gestione della sicurezza sul lavoro, con riferimento ai lavoratori con disabilità, è la mancanza di un approccio unitario e interdisciplinare alle tematiche della disabilità e sicurezza. Datori di lavoro e responsabili della sicurezza sono talvolta impreparati all'inserimento di un lavoratore con disabilità, per difficoltà sia organizzative che strutturali.<sup>1</sup>

Gli strumenti e le procedure che la normativa offre a datori di lavoro e responsabili della sicurezza appaiono di problematico utilizzo e attuazione, a causa della difficoltà che gli «attori» del processo di sicurezza hanno nella reale comprensione dei rischi

<sup>1</sup> Cfr. F. Mezzalana, *Un lavoro al sicuro*, «Mobilità», rivista online: <http://www.mobilita.com/rivista/192002/sicurezza.htm>.

e delle potenzialità che ogni lavoratore con disabilità porta con sé.

La normativa consente all'impresa di personalizzare la gestione della sicurezza, ma fornisce pochi elementi di analisi che permettano di capire *come* realizzarla. Questa esigenza trova la sua risposta nei concetti di formazione e informazione.

La formazione degli addetti alla sicurezza (ma anche e soprattutto dei responsabili della sicurezza) deve necessariamente includere le tematiche relative alla disabilità: in caso di emergenza, ad esempio, è importante che chi deve affiancare il lavoratore disabile abbia nozioni e conoscenze relative alle patologie, alle tecniche di comunicazione, all'utilizzo di qualsiasi attrezzatura speciale (protesi, ortesi, ausili), alle tecniche di assistenza, ecc.

È necessario fornire una formazione personalizzata, garantendo che il materiale sia redatto in un linguaggio semplice, rendendolo così più accessibile a tutti. Occorre assicurare qualsiasi tipo di formazione specifica e addizionale in materia di salute e sicurezza, di cui i lavoratori con disabilità potrebbero avvalersi, per il loro lavoro o per le attrezzature specifiche che utilizzano, e fornire ai dirigenti e al personale sia informazioni, sia una formazione specifica, nell'ottica di aiutare un lavoratore in caso di difficoltà. Le nuove tecnologie, i nuovi linguaggi e le nuove forme e modi del comunicare sono cardini intorno ai quali occorre riorientare la riflessione e l'agire in ambito formativo.

## Dati su lavoro e disabilità

Le insidie del dato statistico, connesse a problemi definatori e classificatori, sono numerose. Per fornire una corretta informazione statistica, è necessario corredare i dati con metainformazioni (definizione di disabilità adottata, descrizione dell'indagine/archivio, variabili rilevate, ecc.).

La disponibilità di informazioni statistiche sulla disabilità rappresenta un presupposto fondamentale per una corretta attuazione delle norme e per l'assegnazione di risorse adeguate. Tuttavia in Italia, come in tanti altri Paesi, non si è ancora giunti a un insieme organico e completo di dati sui diversi aspetti della disabilità.<sup>2</sup>

Per quanto riguarda i dati sulla disabilità in Europa, il tasso di occupazione delle persone con disabilità rimane stabile al 50%, ma più basso rispetto al resto della popolazione che è pari al 68%.<sup>3</sup>

Il gap tende ad aumentare con l'età e con il grado di disabilità: il tasso di occupazione delle persone tra i 16 e i 24 anni con grave disabilità è del 27%, contro il 45% di chi non ha una disabilità, mentre per le persone di età compresa tra i 55 e i 64 anni il tasso di occupazione scende al 15%, contro il 45% di chi non ha una disabilità. Una generale riduzione nella disoccupazione non significa più lavoro, ma è il risultato dell'uscita dal mercato del lavoro delle persone disabili.<sup>4</sup>

Solo il 48% delle persone con disabilità con un elevato grado di istruzione ottiene un lavoro di alto livello, contro l'85% delle persone senza disabilità con lo stesso grado di istruzione. Le donne con disabilità hanno minore indipendenza, minore accesso all'istruzione e al lavoro e affrontano maggiori rischi di esclusione e minacce di violenza, lesione o abuso rispetto agli uomini con disabilità e alle donne senza disabilità.<sup>5</sup>

Invece, con riferimento ai dati sulla disabilità in Italia, il tasso di occupazione delle persone con disabilità è pari al 18%, mentre per le persone senza disabilità si aggira in-

<sup>2</sup> Cfr. [www.handicapincifre.it/prehome/perche\\_sistema.asp](http://www.handicapincifre.it/prehome/perche_sistema.asp).

<sup>3</sup> Documento Commissione Europea, dati del 2002 confrontati con il 2004.

<sup>4</sup> Documento Commissione Europea, 2006.

<sup>5</sup> Documento Commissione Europea, 2007.

torno al 54%. Il tasso di occupazione risulta maggiore per i maschi, rispetto alle femmine (ISTAT, 2009).

Il Rapporto dell'Osservatorio «ICT Accessibile e Disabilità» mostra che le motivazioni all'assunzione di dipendenti con disabilità risultano essere, nella totalità dei casi, «obbligo di legge», nel 36% dei casi «azioni di responsabilità sociale» e solo nel 3% dei casi «competenze del candidato».<sup>6</sup>

Siamo quindi molto lontani dall'ideale dell'inserimento lavorativo come inclusione sociale e come riconoscimento delle potenzialità del lavoratore disabile. Emerge inoltre una limitata collaborazione fra le aziende e gli organismi, le associazioni e gli enti specializzati nella formazione e nell'inserimento professionale delle persone con disabilità.

Le aziende dichiarano che gli strumenti informatici sono largamente accessibili; risultano meno accessibili le tecnologie Mobile&Wireless. Il Rapporto individua però elementi che delineano una situazione potenzialmente diversa: solo il 21% dichiara di avere effettuato delle verifiche in base alle regole di accessibilità delle applicazioni informatiche (Legge Stanca o Linee guida W3C) e, tra chi ha effettuato le verifiche pratiche, poco più della metà asserisce di aver coinvolto le persone con disabilità. Solo in un quarto dei casi sono presenti tecnologie

assistive per pc e quelle per cellulare sono praticamente assenti.

Soltanto nel 30% dei casi le dichiarazioni di accessibilità trovano riscontro oggettivo nella presenza di tecnologie assistive e/o nella realizzazione di interventi sui Sistemi Informativi, mostrando un atteggiamento di piena consapevolezza da parte dell'azienda. Le imprese tendono ad assumere persone con disabilità che non compromettono l'utilizzo di tecnologie informatiche e/o fanno svolgere loro mansioni in cui non è necessario l'utilizzo delle stesse, se la disabilità lo impedisce, con un approccio di *dissoluzione* del problema ex ante.

Alcune imprese presentano un problema di accessibilità degli strumenti informatici per persone con disabilità, che ne avrebbero bisogno per svolgere le loro mansioni. Si rischia un *digital divide* e di non utilizzare al meglio le capacità dei propri dipendenti disabili (in contrasto con la L. 68/99 e la L. 4/2004).<sup>7</sup>

## Disabilità e sicurezza sul lavoro: i nodi critici

Dall'analisi della letteratura scientifica di riferimento emerge una lacuna nella gestione della sicurezza in ambiente lavorativo per le persone con disabilità. La ricerca, che muove i primi passi in questo campo, nasce da un progetto di dottorato in Scienze dell'educazione e della formazione continua dell'Università di Verona, in collaborazione con l'Università di Salerno, nell'ambito di un dottorato in economia e direzione delle aziende pubbliche e segue il lavoro svolto dal Gruppo di studio e ricerca sull'handicap dell'ateneo veronese

<sup>6</sup> L'Osservatorio ICT Accessibile e Disabilità ha la missione di sensibilizzare le imprese, i *technology/solution providers* e la «comunità» in senso lato (istituzioni, pubblica amministrazione, ecc.) sui temi dell'accessibilità delle applicazioni ICT ai soggetti disabili, per evitare o ridurre i rischi di un altro *digital divide*. Il primo rapporto dell'Osservatorio ICT Accessibile e Disabilità risale al 2008 e ha avuto l'obiettivo di comprendere criticamente il ruolo che le tecnologie dell'informazione e della comunicazione svolgono nell'integrazione — o nell'esclusione — delle persone con disabilità (di natura visiva, uditiva, intellettiva, fisica), sia nella vita aziendale che nella società in generale.

<sup>7</sup> Cfr. Osservatorio ICT Accessibile e Disabilità, *Rapporto 2008 ICT Accessibile e Disabilità: una fotografia della situazione in Italia*, Politecnico di Milano, 2008.

che ha portato a una pubblicazione in cui, per la prima volta in Italia, si analizzano le variabili che influenzano la tenuta lavorativa delle persone con disabilità intellettiva.<sup>8</sup>

Lo studio che presentiamo ha l'obiettivo di individuare le criticità della relazione «disabilità e sicurezza sul lavoro». Sono stati esaminati 94 questionari compilati da lavoratori con disabilità (sensoriale, fisica, intellettiva e mentale-psichica) e 24 compilati da dirigenti con lavoratori disabili inseriti in azienda. Le politiche di gestione delle persone disabili costituiscono il punto di partenza della ricerca, che ha poi studiato i temi fondamentali della security aziendale e della protezione dati, della valutazione del rischio e delle procedure di emergenza, dell'accessibilità del luogo di lavoro e degli strumenti informatici e, infine, della formazione e informazione.

Un ulteriore step della ricerca ha previsto la raccolta di interviste a lavoratori disabili, con l'obiettivo di approfondire alcuni aspetti emersi come significativi dall'analisi dei questionari.

## Dati relativi ai dipendenti

Solo il 38,7% dichiara che in azienda sono presenti politiche ad hoc per i lavoratori con disabilità e, quando presenti, riguardano prevalentemente l'inserimento lavorativo; la formazione viene citata soltanto da un 27,8%. Questo dato emerge anche dalle interviste di approfondimento nelle quali le persone, soprattutto quelle con disabilità sensoriale, dicono di doversi arrangiare, di doversi istruire da sole, anche frequentando corsi di formazione al di fuori dell'azienda, per imparare a gestire gli strumenti professionali

e riuscire a orientarsi nel luogo di lavoro. A questo proposito è utile riportare un brano dell'intervista fatta a C., una lavoratrice non vedente, assunta in una grande multinazionale. Alla domanda che chiedeva quale percorso formativo fosse stato intrapreso in azienda C. ha risposto così:

Non c'è stato un vero e proprio percorso formativo, anche se ne avrei avuto tanto bisogno. Io avevo richiesto di essere affiancata da un tutor, ma è un'azienda che non lo permette per i ritmi lavorativi veloci [...] nessuno ha tempo da perdere per insegnare ad altri [...]. È molto «fai da te» e questo risulta ancora più difficile per una persona non vedente, che non può buttare l'occhio su quello che fa il collega [...] quindi le difficoltà sono state tante.

La formazione e l'informazione costituiscono il vero punto dolente, anche quando si tratta in particolare di sicurezza sul lavoro. Solo il 37,6% dei dipendenti dichiara che sono state adottate misure affinché la persona con disabilità non risulti svantaggiata per quanto riguarda la formazione e l'informazione in materia di salute e sicurezza, ma le misure adottate riguardano prevalentemente la modifica dell'orario e del luogo del corso e solo in una piccola percentuale (11,4%) è prevista una formazione individuale e personalizzata. Inoltre, soltanto il 13,0% dei lavoratori disabili dichiara che è prevista formazione specifica e addizionale in sicurezza e salute sul lavoro per la loro mansione. C. ci racconta la sua esperienza:

Non c'è stato alcun percorso formativo sulla sicurezza. Nessuno mi ha insegnato [...]; io mi muovo del tutto autonomamente ma mi spiego: se arriva qualche ospite, qualche cliente, c'è la burocrazia aziendale e tu devi andare giù, lo devi registrare, lo devi andare a prendere, lo devi far salire, lo devi riaccompagnare... Ormai mi destreggio totalmente da sola, non c'è nessuno che mi aiuti in questo: salgo le scale da sola, non c'è nessuno che si preoccupa se inciampo... Sali da sola e ti devi portare dietro il computer, l'acqua, qualsiasi

<sup>8</sup> A. Lascioli e L. Menegoi (a cura di), *Il disabile intellettivo lavora*, Milano, FrancoAngeli, 2006.

cosa ti possa servire. [...] Devi darti una mossa da solo in azienda... C'è poco da fare: il disabile è ghettizzato. [...] ne potrei dire di cose che non adempiono molto alla sicurezza: da percorsi totalmente inaccessibili, pieni di ostacoli, labirintici direi, al fatto di avere una mensa irraggiungibile, anzi per me è addirittura rischioso tentare di recarmi nella mensa da sola; quando ci sono le prove anti-incendio manca una persona addetta alla mia sicurezza, anche se dovrebbe esserci, se non sbaglio, quindi io potrei anche restare là da sola in balia delle fiamme...

Alla domanda se, nel corso del processo di valutazione del rischio, fossero stati consultati i lavoratori disabili, il 73,6% dei dipendenti ha risposto «no».

La conseguenza della mancata consultazione dei dipendenti con disabilità nel corso del processo di valutazione del rischio è che non è percepita, da parte loro, la necessità di venire collocati in parti dell'edificio dove l'evacuazione è più agevole: infatti non sanno dire se vi sono dei membri specifici del personale, designati per dare l'allarme e per assisterli, né sanno dare una risposta alla domanda che chiede se gli itinerari e le procedure di emergenza tengano conto del movimento, potenzialmente rallentato, delle persone disabili.

Per quanto riguarda il delicato argomento della security aziendale, il 56,2% dei dipendenti non sa se sia stato redatto il *Documento Programmatico di Sicurezza (DPS)*, per cui l'utilizzo di telefono ed e-mail per comunicare con l'esterno avviene senza particolari precauzioni portate a conoscenza del dipendente stesso. Per spiegare meglio l'aspetto legato alla security e alla protezione dei dati, riportiamo il caso di S., un lavoratore non udente impiegato presso una grande azienda italiana. S. si è imbattuto in numeri telefonici per risolvere un problema aziendale e ha proposto di utilizzare il cosiddetto *Servizio Ponte*, grazie al quale la persona priva dell'udito che vuole

telefonare a una persona udente compone con il DTS (dispositivo telefonico per sordi) il numero verde gratuito del call center, invia un fax, un sms, una mail o si collega attraverso la chat, chiedendo all'operatore del Servizio Ponte di comporre il numero di telefono della persona che si desidera contattare e che l'operatore contatta: da questo momento, tutte le richieste scritte dalla persona non udente vengono comunicate vocalmente alla persona udente e, viceversa, le risposte in voce vengono tradotte in testo scritto attraverso DTS, sms, fax, e-mail, chat.

Si pone tuttavia un problema di privacy e security: nel trascrivere il messaggio la persona potrebbe diffondere dati aziendali riservati. L'azienda ha quindi negato l'utilizzo del Servizio Ponte, proponendo invece di servirsi di un collega, ma anche questa proposta non sembra soddisfacente, poiché in questo caso è il lavoratore non udente che sente la propria privacy violata, dovendo comunicare i propri dati personali, e sente di mettere a rischio l'azienda dovendo mettere a conoscenza il collega di informazioni aziendali. Il collega potenzialmente può trarre un maggior interesse da questa conoscenza rispetto a un operatore del servizio. L'esempio riportato consente di comprendere la problematicità della questione e quanto sia importante trovare delle soluzioni adeguate alle esigenze dei lavoratori con disabilità che, allo stesso tempo, non mettano a rischio la sicurezza aziendale.

Le incertezze e le contraddizioni emerse in precedenza trovano conferma anche indirettamente dai dati relativi all'accessibilità degli strumenti informatici. Nonostante un'alta percentuale di dipendenti dichiarati di avere pieno accesso agli strumenti informatici presenti in azienda, più della metà non sa se sia stata effettuata una verifica dell'attuazione delle regole di accessibilità e non sa se l'azienda abbia realizzato negli ultimi

cinque anni o stia realizzando attualmente dei progetti volti a garantire ai dipendenti con disabilità una migliore accessibilità agli strumenti informatici; inoltre il 38,5% (percentuale aggravata ulteriormente da un 19,8% che non sa) ritiene che non siano presenti nell'azienda tecnologie assistive per personal computer che consentano di migliorare l'accessibilità agli strumenti informatici a favore delle persone con disabilità.

### Dati relativi ai dirigenti

Per quanto riguarda le politiche di gestione delle persone con disabilità, il 75,0% dei dirigenti dichiara di mettere in atto operazioni di sensibilizzazione verso i propri dipendenti circa la tematica della disabilità. Quando però si chiede di specificare in cosa consistano queste operazioni, non si ottengono risposte significative. Quasi la metà del campione ammette la mancanza di politiche ad hoc per i lavoratori con disabilità.

Con riferimento alla valutazione del rischio, il 54,2% sostiene di aver consultato i lavoratori con disabilità. Si registrano percentuali consistenti di risposte negative in relazione a procedure agevoli di evacuazione, alla predisposizione di itinerari e procedure che tengano conto del movimento potenzialmente rallentato delle persone disabili e di aree di soccorso e di postazioni al sicuro da pericoli immediati.

Il 37,5% dichiara che, nel corso del processo di valutazione del rischio, si è ricorso alla consulenza fornita da servizi e autorità di sicurezza e salute sul lavoro, professionisti della sanità, professionisti della sicurezza ed ergonomisti e/o servizi di collocamento di persone con disabilità.

Solo il 33,3% sostiene di avere ottenuto le necessarie consulenze con i vigili del fuoco locali, la polizia e i dipartimenti di soccorso,

per sapere se le persone con disabilità devono rimanere ai loro posti di lavoro o devono riunirsi in un'area di rifugio per attendere l'arrivo dei soccorsi.

Per quanto riguarda la security aziendale, si registra che la quasi totalità dei dirigenti dichiara che in azienda è stato adottato il DPS; tuttavia il 37,5% afferma che non esiste una policy aziendale per l'utilizzo degli strumenti informatici, mentre il 25,0% non sa esprimersi in merito: questo a fronte di un elevato numero di dipendenti con disabilità ammessi a trattare dati personali.

Per quanto riguarda l'accessibilità, il 79,2% dei dirigenti dichiara che tutti i dipendenti con disabilità hanno pieno accesso agli strumenti informatici al pari dei colleghi normodotati. Con riferimento all'attuazione delle regole di accessibilità agli strumenti informatici utilizzati in azienda, il 22,7% ritiene che non sia stata fatta, mentre il 45,5% non sa esprimersi in proposito. La metà del campione non ha realizzato, negli ultimi cinque anni, progetti volti a garantire ai dipendenti con disabilità una migliore accessibilità agli strumenti informatici e il 42,9% ammette che non sono presenti nell'azienda tecnologie assistive per personal computer, percentuale aggravata da un ulteriore 14,3% che non sa dire nulla in merito.

Per quanto riguarda la formazione e l'informazione, il 66,7% dei dirigenti dichiara che in azienda sono state adottate misure affinché la persona disabile non risulti svantaggiata per quanto riguarda la formazione e l'informazione in materia di salute e sicurezza, ma le misure adottate riguardano prevalentemente la modifica dell'orario e del luogo del corso e solo per il 18,8% una formazione individuale e personalizzata.

Solo il 42,9% ritiene che per i lavoratori disabili sia prevista formazione specifica e addizionale in salute e sicurezza sul lavoro per la loro mansione.

Una percentuale molto elevata di dirigenti reputa che coloro che si occupano dell'evacuazione dei lavoratori con disabilità in caso di emergenza siano destinatari di un'adeguata formazione. La formazione sulle procedure di emergenza riguarda prevalentemente le tecniche di evacuazione da utilizzare, in particolare come trasportare o aiutare le persone che si avvalgono di ausili alla mobilità e solo per il 12,5% informazioni sulle patologie; l'uso del linguaggio di base dei segni per comunicare efficacemente con persone non udenti è praticamente assente (4,2%).

### **Security e disabilità: il ruolo del Diversity Management e le «Linee guida per l'integrazione dei disabili in azienda»**

La ricerca ha rilevato problemi e deficienze di sicura rilevanza sanzionatoria: la sanzione pecuniaria tuttavia non risolve il problema della corretta gestione del personale con disabilità nell'ambito dei processi e delle attività di security aziendale, essendo il suo limite quello di fungere solo da strumento per scoraggiare o rendere poco economica la mancata osservanza degli obblighi di legge.

Il difficile rapporto tra security e disabilità richiede, allo scopo di rendere effettivo il rispetto degli obblighi normativi e in generale l'effettiva realizzazione delle esigenze di security, un programma coerente di inserimento e integrazione delle persone disabili in azienda.

Detto programma si basa sull'assunto che le risorse umane sono il più importante valore per un'azienda e va realizzato secondo i principi del *Diversity Management*, con cui è possibile passare dalla logica che considera le risorse umane come un insieme indifferenziato di soggetti indistinti, a una logica che le considera come persone portatrici di

esigenze soggettive, capaci di dare contributi specifici.<sup>9</sup>

Il Diversity Management non solo rimuove le barriere discriminatorie, ma libera anche il potenziale del singolo e crea un clima e un contesto lavorativo idonei a spronare le singole risorse umane a tirare fuori il meglio di sé, manifestando al massimo i propri talenti.

La diversità è un potenziale da utilizzare, non un problema da risolvere. Nella visione del Diversity Management, le differenze delle risorse umane devono essere gestite in un'ottica di valorizzazione, in quanto costituiscono un capitale di capacità e di esperienza superiore a quello attualmente investito all'interno dell'organizzazione.

La concezione della diversità che ogni organizzazione sviluppa è strettamente dipendente dalla propria cultura interna. Perciò è chiaro che, per gestire al meglio le diversità, è opportuno investire il più possibile nello sviluppo di una solida cultura aziendale, basata su valori chiari, condivisi e orientati alla valorizzazione delle singole potenzialità individuali.

Il coinvolgimento del top management è un importante sostegno alle iniziative di Diversity Management e rappresenta una condizione facilitante per la creazione di un ambiente inclusivo. La valorizzazione della diversità è un processo da condividere con le persone: è qualcosa che le persone fanno, non qualcosa che si fa alle persone.

Le «Linee guida per l'integrazione dei disabili in azienda»<sup>10</sup> costituiscono un utile strumento per trasformare l'inserimento lavorativo degli individui disabili da obbligo

<sup>9</sup> Cfr. S. Cuomo e A. Mapelli, *Diversity management*, Milano, Guerini e Associati, 2007; M.C. Bombelli e E. Finzi (a cura di), *Oltre il collocamento obbligatorio*, Milano, Guerini e Associati, 2008.

<sup>10</sup> Sono state elaborate nel 2001, come frutto della collaborazione tra la Fondazione ASPHI Onlus e la Fondazione IBM Italia.



legislativo a opportunità da valorizzare e rendere produttiva.

Le Linee guida citate permettono di realizzare un programma sistematico di integrazione nell'azienda e l'attenzione ai temi della security aziendale completa il programma, qualificandolo sotto due profili: in primo luogo rendendo il dipendente con disabilità partecipe della preservazione dell'integrità degli asset aziendali e non solo mero fruitore; in secondo luogo accrescendo la security stessa dell'azienda, mediante una fidelizzazione del personale dipendente con disabilità che, nel rispetto delle policy emanate dall'azienda, vede la valorizzazione del proprio ruolo partecipativo e consapevole dell'integrità del patrimonio aziendale, materiale e immateriale.

L'accessibilità dei beni e dei servizi prodotti, affinché possano essere fruiti anche da persone con esigenze speciali, e in particolare dagli individui disabili, è riconducibile al concetto di *Design for all*<sup>11</sup> e costituisce un ulteriore valore per l'azienda: la previsione di modalità e soluzioni accessibili, fruibili anche da persone con disabilità e/o svantaggiate, si traduce per l'azienda in un vantaggio non solo d'immagine, ma anche economico, in relazione all'intercambiabilità delle soluzioni/applicazioni informatiche.

Il fondamento normativo del «design universale» è da rinvenirsi, oltre che nella Costituzione, nella legge 67/2006 e nella legge 4/2004 «Disposizioni per l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici», che fonda la sua essenza sul principio di non discriminazione: tutte le informazioni e i servizi telematici devono essere disponibili anche per i cittadini portatori di qualche disabilità (inclusi gli anziani); i dipendenti disabili devono essere dotati della strumentazione

hardware e software e della tecnologia assistiva adeguata; i supporti digitali per libri e altro materiale didattico e formativo devono rispettare i requisiti di accessibilità coerenti con le esigenze di ognuno.

La legge 4/2004 è vincolante per la Pubblica Amministrazione centrale e locale, oltre che per le Aziende Concessionarie di servizi pubblici, ma nello stesso tempo costituisce un riferimento e uno stimolo anche nei riguardi delle aziende private.

La legge n. 67 del 1° marzo 2006 prevede una tutela giurisdizionale contro gli atti e i comportamenti discriminatori e stabilisce che costituisce una discriminazione diretta un trattamento della persona disabile meno favorevole di quanto sia, sia stata o sarebbe trattata una persona non disabile in una situazione analoga; costituisce invece una discriminazione indiretta una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutro, che tuttavia mette una persona disabile in una posizione di svantaggio rispetto ad altre persone. Si considerano come discriminazioni le molestie, ovvero quei comportamenti indesiderati, posti in essere per motivi connessi alla disabilità, che violano la dignità e la libertà di una persona con disabilità, ovvero creano un clima di intimidazione, di umiliazione e di ostilità nei suoi confronti.

## Considerazioni generali e problemi aperti

Alla luce dei dati emersi<sup>12</sup> dalla ricerca, si può affermare che siamo di fronte a un problema di grande portata, che non ha ancora trovato soluzione e che spesso vede i dirigenti d'azienda ignorare la questione come se non

<sup>11</sup> Il principio del *Design for all* si estende anche alla progettazione e alla realizzazione di applicazioni informatiche e siti web accessibili alle persone con disabilità.

<sup>12</sup> I dati non sono incrociabili perché i dipendenti e i dirigenti provengono da aziende diverse.

esistesse. I dipendenti esprimono perplessità su vari fronti, non hanno dimestichezza con le questioni presentate. C'è un tentativo, peraltro malriuscito, di adempiere agli obblighi di legge, per cui abbiamo dirigenti che sostengono di occuparsi della formazione in materia di sicurezza, ma quando viene chiesto di specificare come viene fatta la formazione non sanno rispondere.

Le modifiche che vengono effettuate affinché un lavoratore con disabilità non risulti svantaggiato riguardano il luogo e l'orario del corso; troppo pochi si adoperano per fornire una formazione personalizzata. Poche aziende si preoccupano di rendere davvero accessibile il posto di lavoro con gli adeguati strumenti tecnologici e di fare in modo che il lavoratore si senta libero di muoversi e operare all'interno dell'azienda.

Non c'è partecipazione del lavoratore con disabilità al piano di gestione della sicurezza. Quello che si sente dire spesso è che il lavoratore viene trattato al pari di tutti gli altri lavoratori normodotati; questo tuttavia non significa «parità» di trattamento, poiché ogni persona disabile porta con sé esigenze diverse che devono essere tenute in considerazione; per fare in modo che davvero non ci sia discriminazione il dipendente con disabilità deve essere messo nelle condizioni di poter lavorare in piena autonomia e per fare ciò occorre adottare gli strumenti tecnologici necessari e le strategie formative adeguate.

Dalle interviste è emerso, in particolare, che anche quando la formazione viene erogata non viene prestata abbastanza attenzione alle esigenze poste dalla disabilità. Si registrano di conseguenza casi di persone non vedenti che si ritrovano a seguire corsi basati su slide in PowerPoint oppure di persone non udenti che temono di non capire bene quello che viene detto, poiché per una persona priva dell'udito il dubbio di aver recepito correttamente il parlato è sempre presente.

Negli ultimi venti anni è stato compiuto un importante cammino in materia di inserimento lavorativo e, più in generale, in materia di politiche e di servizi per le persone con disabilità, ma siamo ancora molto distanti dal considerare la disabilità come una risorsa.

In particolare, riguardo al tema di cui ci stiamo occupando, possiamo dire che manca una cultura della sicurezza inclusiva, che coinvolga tutti i lavoratori con le specifiche esigenze che ognuno di loro può avere. Riteniamo che sia opportuno personalizzare la formazione, soprattutto nel caso di lavoratori con disabilità. I risultati che si potrebbero ottenere andrebbero a tutto vantaggio dell'azienda oltre che del dipendente.

Un ulteriore studio, attualmente in corso, mira a verificare se la personalizzazione dell'intervento formativo per i lavoratori con disabilità, gli addetti alla sicurezza e i responsabili della sicurezza risulti funzionale alla promozione della cultura della sicurezza in azienda. Con il termine «personalizzazione» intendiamo l'adattamento di un intervento formativo preconstituito alle esigenze di uno o più soggetti che vi partecipano.<sup>13</sup>

La ricerca si svolge in una cooperativa sociale di tipo B che offre servizi in ambito sanitario (telerefertazione, archiviazione ottica, call center, ecc.) e servizi in ambito aziendale e amministrativo (trascrizione delle riunioni, creazione di database elettronici, gestione degli archivi comunali, ecc.). È stata recentemente avviata l'analisi delle interviste agli 8 partecipanti al corso individuati a seguito di un colloquio con la Responsabile Sociale: si tratta di 3 dirigenti/responsabili della sicurezza e 5 lavoratori con disabilità (2 disabilità fisiche, 2 psichiche e 1 intellettuale).

<sup>13</sup> P.G. Bresciani e D. Callini (a cura di), *Personalizzare e individualizzare. Strumenti di lavoro per la formazione*, Milano, FrancoAngeli.

## Riflessioni conclusive e proposte di soluzioni

L'analisi dei questionari e i dati emersi hanno mostrato spunti di soluzione del problema del rapporto tra disabilità e sicurezza sul lavoro. Essi sono imperniati innanzitutto sull'informazione e poi sulla formazione. È necessario in primo luogo diffondere le buone pratiche, le norme di legge, le procedure e i documenti di base (sia quelli obbligatori per legge, sia quelli facoltativi ma utili per la conoscenza e per l'organizzazione del lavoro): in questo modo si colma il grande deficit conoscitivo che i questionari hanno evidenziato e si pongono le premesse per un reale adeguamento dei comportamenti agli obblighi di legge.

In secondo luogo, e in conseguenza della diffusione dell'informazione, è necessario avviare progetti di formazione, in modo che pratiche e procedure possano essere replicate efficacemente, con cognizione di causa e avendo chiari gli obiettivi di fondo che sono costituiti sia dall'inclusione delle persone con disabilità nel mondo del lavoro, sia dalla realizzazione delle esigenze di sicurezza dei lavoratori e di protezione del patrimonio aziendale.

Questi spunti di soluzione non pretendono tuttavia di essere esaustivi o, da soli, risolutivi di problemi che richiedono investimenti economici notevoli nonché riforme strutturali sia legislative, sia amministrative. Rimanendo nell'ambito dell'attività di studio e ricerca, il lavoro sugli strumenti di informazione e

formazione costituisce quanto meno un primo passo, un approccio che può utilmente porre le basi per interventi successivi di ampia portata.

## Bibliografia

- Bombelli M.C. e Finzi E. (a cura di) (2008), *Oltre il collocamento obbligatorio*, Milano, Guerini e Associati.
- Bresciani P.G. e Callini D. (a cura di) (2004), *Personalizzare e individualizzare. Strumenti di lavoro per la formazione*, Milano, FrancoAngeli.
- Cuomo S. e Mapelli A. (2007), *Diversity management*, Milano, Guerini e Associati.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2004), *Norme per il diritto al lavoro dei disabili: seconda relazione al Parlamento sullo stato di attuazione della Legge 12 marzo 1999, n. 68*, IL Italia Lavoro, Roma.
- Lascioli A. e Menegoi L. (a cura di) (2006), *Il disabile intellettuale lavora*, Milano, FrancoAngeli.

## Documenti

- Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions (2007), *Situation of disabled people in the European Union: the European Action Plan 2008-2009*.
- ISTAT (2009), *La disabilità in Italia. Il quadro della statistica ufficiale (Anni 2004-2005)*, [www.istat.it](http://www.istat.it).
- Osservatorio ICT Accessibile e Disabilità (2008), *Rapporto 2008 ICT Accessibile e Disabilità: una fotografia della situazione in Italia*, Politecnico di Milano.

## Summary

*The mandatory requirement for Italian enterprises to hire people with disabilities has not produced studies which concern the safety management of this particular category of employees.*

*Technological innovation and compliance with corporate privacy and security require employers and safety managers to have solid technical and organisational training: in this way an employee with a disability can be integrated in the company, by overcoming organisational and structural obstacles. Solutions to the problem of the relationship between disability and occupational safety are provided by training activities.*