

Gli ausili tecnologici nei percorsi di integrazione lavorativa delle persone disabili

Fabio Brusa*

monografia

Abstract

Le tecnologie possono contribuire ad aumentare l'autonomia delle persone disabili nel settore lavorativo. La Legge 68/99 definisce una «serie di strumenti tecnici» finalizzati all'integrazione degli individui disabili nelle aziende. L'articolo descrive l'attività del CFPI di Varese, che ha strutturato una serie di metodologie e strumenti per valutare, orientare, formare e accompagnare la persona disabile nel processo di inserimento lavorativo. Nello specifico vengono presentati due casi di studio particolarmente significativi, riguardanti il percorso che deve affrontare un soggetto con disabilità che ha bisogno di strumenti compensativi per raggiungere una completa autonomia sul posto di lavoro.

Introduzione

L'inserimento lavorativo delle persone disabili nel sistema produttivo può essere definito come un fenomeno complesso in un contesto complesso: solo mettendo in comunicazione in modo strategico e mirato queste due complessità si può conseguire il risultato dell'integrazione.

L'area della mediazione può essere definita come uno spazio metodologico collocato tra la persona disabile e il sistema produttivo, all'interno del quale agiscono operatori specializzati inseriti in gruppi operativi e dotati di strumenti di mediazione (Lepri e Montobbio, 1993). Nell'ambito di tale «contesto

complesso» l'ausilio si pone come elemento facilitatore.

Anche la *Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità* approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 2006, all'articolo 27, «Lavoro e occupazione», sostiene il diritto al lavoro, a condizioni di uguaglianza con gli altri individui, e il diritto di potersi mantenere attraverso un lavoro liberamente scelto o accettato in un mercato del lavoro e in un ambiente lavorativo aperto, che favorisca l'inclusione e l'accessibilità alle persone disabili.

Dal punto di vista legislativo la Legge 68/99 ha fissato una pietra miliare nel cammino dell'integrazione dei disabili nel mondo del lavoro, abbandonando la logica puramente assistenziale della normativa precedente (L. 482/68) e definendo una «serie di strumenti tecnici e di supporto che permettono di valu-

* Docente/Esperto Ausili, Sportello Ausili per l'Integrazione Lavorativa c/o CFPI, Agenzia Formativa della Provincia di Varese.

tare adeguatamente le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel posto adatto, attraverso analisi dei posti, 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».

Gli inserimenti lavorativi di persone con disabilità richiedono di essere opportunamente sostenuti con progetti fattibili e strumenti appropriati, per adottare quell'insieme di soluzioni (formative, organizzative, strumentali, logistiche) che possano consentire il massimo risultato al lavoratore e all'azienda.

È in quest'ottica che si inserisce il servizio Sportello Ausili per l'Integrazione Lavorativa/SAIL, offerto dal Centro di Formazione Professionale e Inserimento Lavorativo (CFPIL) dell'Agazia Formativa della Provincia di Varese, con l'obiettivo di sperimentare opportune metodologie di lavoro al fine di verificare l'efficacia di utilizzo degli ausili tecnologici come facilitatori dei processi di inserimento lavorativo.

Il Centro di Formazione Professionale e Inserimento Lavorativo

Il CFPIL è stato creato nel 1981 dalla Provincia di Varese con lo scopo di educare professionalmente e integrare in ambiti lavorativi del territorio giovani che presentano una disabilità psico-fisica; nel tempo esso ha sviluppato un know-how specialistico e una consolidata competenza per gli interventi rivolti a questo tipo di utenza.

L'esperienza realizzata dal centro costituisce una concreta risposta alle particolari esigenze delle persone disabili che necessitano di una specifica formazione professionale per un corretto inserimento nel mondo del lavoro. Più specificamente, il CFPIL si colloca come

luogo di mediazione tra le persone disabili e il mondo del lavoro, erogando servizi integrati di informazione, valutazione e orientamento, nonché di formazione, integrazione lavorativa e monitoraggio post-assunzione, che permettono ai soggetti con disabilità di conseguire e mantenere una stabile e proficua collocazione lavorativa.

Fondamentale per la buona riuscita dei progetti di inserimento lavorativo è stata negli anni la collaborazione con i servizi del territorio, dai quali provengono la maggior parte delle segnalazioni relative a utenti disabili, ed esplicitata attraverso varie iniziative che hanno coinvolto, per competenze diverse, il Collocamento Mirato, i Nuclei di Inserimento Lavorativo Territoriali, le ASL, ecc.

Le attività nell'Area Informatica del CFPIL

Dal 1998 all'interno del CFPIL, data la crescente importanza e diffusione delle tecnologie informatiche e quindi l'incremento di postazioni lavorative in questo contesto, si sono attivati anche percorsi di formazione e inserimento lavorativo in ambito d'ufficio, che richiedono quindi l'utilizzo del PC. È proprio all'interno di questi contesti che spesso risulta necessario considerare anche l'utilizzo di ausili elettronici e informatici per l'adattamento della postazione di lavoro.

I primi interventi svolti in questo settore erano rivolti a persone con disabilità intellettiva di tipo medio-lieve, ma dal 2001 a oggi questi percorsi sono stati offerti quasi esclusivamente a persone con disabilità di tipo fisico e sensoriale in quanto le mansioni richieste dalle aziende, rispetto alle persone da inserire, si sono rivelate sempre più complesse. In effetti, a partire dagli anni '80, grazie all'introduzione dell'informatica, le attività segretariali si sono caratterizzate sempre meno per la mera esecuzione di com-

piti, per lo più ripetitivi, e sempre più per la responsabilità e la collaborazione attiva con il contesto lavorativo, richiedendo quindi maggiori competenze tecniche, ma anche relazionali e organizzative.

L'esperienza accumulata in questi anni ha dimostrato che in questi contesti la persona con deficit cognitivo è in difficoltà nell'affrontare le richieste professionali e relazionali, e spesso non è in grado di raggiungere quegli standard minimi di produttività richiesti per un reale inserimento lavorativo.

Nel caso di persone con disabilità cognitive lievi ma con competenze informatiche spendibili si è spesso deciso di proporre un inserimento lavorativo socio-assistenziale: una modalità di permanenza stabile nel mondo del lavoro senza l'obiettivo dell'occupazione ma con finalità di autorealizzazione personale.

Le attività all'interno dell'Area Informatica del CFPIL si possono suddividere principalmente in attività d'aula (corsi di orientamento, formazione e riqualificazione per il lavoro d'ufficio) e attività più strettamente legate all'inserimento lavorativo: gestione e supporto di tirocini presso enti/aziende del territorio, monitoraggi post-assunzione.

L'équipe dell'area informatica è composta da quattro figure professionali: assistente sociale, psicologo, educatrice esperta in processi di inserimento lavorativo, docente di informatica/esperto di ausili.

Lo Sportello Ausili: dal progetto iniziale a una metodologia consolidata

A partire dal Giugno 2009, a seguito di un progetto finanziato dal Piano Provinciale Disabili, il CFPIL ha attivato un nuovo servizio: lo Sportello Ausili per l'Integrazione Lavorativa (SAIL).

Tale servizio offre attività di sensibilizzazione, informazione e consulenza nel settore degli ausili informatici ed elettronici e delle Tecnologie Assistive utilizzabili per aumentare l'autonomia e la qualità del lavoro delle persone disabili.

Si tratta di un'attività offerta alle associazioni datoriali, alle aziende, alle persone disabili, ai loro familiari e ai vari servizi territoriali coinvolti in percorsi di integrazione lavorativa.

Attraverso tale servizio si vuole contribuire ad aumentare l'occupabilità delle persone disabili e le possibilità di ricollocazione, offrendo un servizio qualificato e competente nell'ambito delle soluzioni tecnologiche per l'adattamento dell'ambiente di lavoro.

Nella scelta e nell'individuazione degli adattamenti e degli ausili tecnologici si deve sempre tenere presente che non esistono soluzioni «standard», ma va sempre condotta un'analisi personalizzata e che non è la potenza tecnologica che determina l'efficacia dell'ausilio. Non bisogna legare l'idea di ausilio alla patologia: gli ausili non sono «medicine» da correlare a un sintomo, ma soluzioni complesse a bisogni complessi.

Date queste premesse, risulta evidente come il problema dell'individuazione della soluzione debba necessariamente essere affrontato da un'équipe multidisciplinare che deve:

- valutare le necessità dell'utente in relazione alle mansioni;
- analizzare la postazione di lavoro;
- identificare, acquisire e personalizzare le possibili realizzazioni tecniche o soluzioni ergonomiche.

Per affrontare da un punto di vista multidisciplinare la fase di consulenza, non essendo presenti all'interno dell'équipe figure mediche specialistiche, il CFPIL si avvale delle competenze e risorse del territorio, coin-

volgendo nel processo valutativo gli operatori di riferimento della persona disabile (medico di riferimento, medico aziendale, terapista occupazionale, fisioterapista) o richiedendo consulenze a terapisti occupazionali e/o fisioterapisti, a seconda delle specifiche necessità determinate dal «caso».

Si parte da un'attenta valutazione delle necessità e delle difficoltà dell'utente nel contesto di lavoro. Questa prima fase viene sviluppata attraverso un dialogo interattivo con la persona disabile, i colleghi e il referente aziendale, in modo da individuare, attraverso un'analisi delle mansioni, quali sono i compiti o le fasi di lavoro nelle quali la persona incontra difficoltà.

La giusta scelta dell'ausilio prevede anche una precisa conoscenza del contesto fisico (spazi e oggetti) e degli aspetti sia psicologici che relazionali di tutte le persone coinvolte e deve essere una risposta adeguata a un reale bisogno. In base alla valutazione delle necessità della persona e dell'organizzazione del contesto di lavoro, vengono individuate le possibili realizzazioni tecniche o soluzioni ergonomiche.

L'approccio utilizzato e condiviso in questo ambito è di tipo funzionale: esso concentra l'attenzione sulle competenze richieste dalla mansione o dal compito, evidenziando le problematiche di adattamento e di abilità/disabilità funzionale della persona disabile. Questo approccio prevede la scomposizione del compito in funzioni elementari, analizza le abilità necessarie all'assolvimento della funzione e individua le strategie alternative o gli ausili capaci di compensare eventuali deficit.

Per una verifica dell'adeguatezza della soluzione individuata potrebbe essere necessario, in alcuni casi, un periodo di prova dell'ausilio. Per poter facilitare questa fase il servizio SAIL mette a disposizione una mostra permanente degli ausili e un servizio

di prestito in comodato d'uso gratuito per le aziende che volessero farne richiesta.

Se la soluzione individuata è l'acquisto di un ausilio, l'azienda potrà usufruire delle informazioni fornite dall'équipe del SAIL, al fine di facilitare l'identificazione dei vari distributori e soprattutto per ottenere un supporto significativo dal punto di vista amministrativo e burocratico riguardo alle richieste di contributo/finanziamento per l'adattamento della postazione di lavoro.

Infine, poiché la gamma dei prodotti esistenti sul mercato possiede inevitabilmente un certo grado di standardizzazione, in alcune circostanze potrebbe rendersi necessario effettuare degli adattamenti particolari o attivare un processo di personalizzazione dell'ausilio.

Alcuni esempi: casi di studio

Il primo caso di studio che si presenta vuole mettere in evidenza la sinergia di intervento degli operatori: dalla mediazione rispetto ai vantaggi derivanti dall'utilizzare strumenti compensativi all'adattamento della postazione di lavoro alle esigenze dell'utente. Offre poi l'opportunità di analizzare l'efficacia di tutti gli strumenti metodologici utilizzati per una completa integrazione lavorativa (orientamento, formazione, monitoraggio, ausili, ecc.).

M. è affetta da sarcoidosi sinoviale poliarticolare con deficit della deambulazione e degli arti superiori e da uveite bilaterale, che le causano difficoltà motorie (non significative) e visive. Ha un diploma magistrale. È stata segnalata dagli operatori del NIL di Varese per un orientamento; l'esito di tale percorso è positivo rispetto alla possibilità di essere inserita al lavoro con mansioni di ufficio, ma M. esprime il desiderio di non lavorare utilizzando il PC.

A seguito di tale valutazione viene inserita in un tirocinio finalizzato all'assunzione presso un Ente Pubblico del territorio, con mansioni legate alla gestione della posta interna, dell'agenda del responsabile e dei contatti con il pubblico. Inizialmente, la mansione viene svolta senza l'ausilio di strumenti particolari. Dopo tale periodo di tirocinio, che ha dato esito positivo, a seguito di un concorso pubblico, supportata dal punto di vista formativo dagli operatori del CFPIL, M. è stata assunta a tempo indeterminato dall'Ente.

Dopo circa un anno dall'assunzione, a seguito di un peggioramento del problema visivo che le ha causato difficoltà nello svolgimento delle mansioni, il datore di lavoro richiede al CFPIL un monitoraggio della situazione. Tale attività ha richiesto un significativo intervento di mediazione da parte dell'educatrice, che è riuscita a convincere M. a considerare la possibilità di utilizzare gli strumenti compensativi. Questo risultato è stato possibile anche grazie al supporto dello psicologo, che è intervenuto nel difficile percorso di accettazione da parte di M. della propria disabilità, dei propri limiti e quindi dell'ausilio.

È stato così introdotto l'uso del videingranditore per la gestione della documentazione cartacea. Tale strumento è stato dato in prestito all'Ente per un tempo significativo e l'utente si è così convinta dei benefici che questa soluzione offre. Nel tempo, dato il significativo aumento dell'autonomia lavorativa, vengono prospettate nuove mansioni inerenti la gestione del protocollo informatico. Il muro di diffidenza di M. nei confronti delle tecnologie è stato infranto: viene introdotto l'uso del PC, anche sfruttando un corso di formazione specifico gestito dall'équipe del CFPIL, e per facilitare l'accesso vengono usati un software di ingrandimento e una tastiera con caratteri ingranditi (vedi figura 1).

M. oggi ha raggiunto la piena autonomia operativa relativamente alle mansioni a lei assegnate e in questo periodo sta seguendo come tutor l'inserimento lavorativo di una ragazza disabile nel suo stesso ufficio.

Il secondo caso di studio mostra come la scelta dell'ausilio sia un percorso complesso che richiede spesso un insieme di soluzioni e di accomodamenti, più o meno tecnologici, che variano da una persona all'altra e da un contesto all'altro.

P. è affetta da spina bifida, si muove con una carrozzina elettrica e presenta difficoltà nel movimento agli arti superiori e affaticamento. Vive in una comunità e frequenta saltuariamente uno SFA del territorio. Ha grandi difficoltà di autonomia e una bassa autostima.

Inizialmente viene segnalata dai servizi del territorio per un semplice percorso di orientamento. Dalla valutazione di tale percorso emerge che P. è in possesso di competenze di base significative e che un ulteriore percorso finalizzato a un incremento delle competenze tecniche potrebbe permetterle di ambire a un inserimento lavorativo in ambito impiegatizio.

Frequenta quindi il Corso di Formazione e Riqualficazione per il Lavoro d'Ufficio



Fig. 1 Postazione di lavoro con videingranditore e software di ingrandimento a PC.

con buoni risultati, ma, date le difficoltà legate all'autonomia di spostamento, si decide per un'esperienza di autorealizzazione presso il Liceo Scientifico di Varese con mansioni di supporto alla segreteria. La scuola è abbastanza vicina alla comunità, quindi P. riesce ad andare al lavoro in autonomia con la sua carrozzina elettrica. In questa prima esperienza l'uso del PC è saltuario, viene semplicemente adattato il tavolo di lavoro in modo da permettere alla carrozzina di avvicinarsi il più possibile al piano-tastiera.

Terminata questa esperienza, l'utente ha avuto la possibilità di effettuare un tirocinio finalizzato all'assunzione presso uno studio di commercialisti con mansioni di *data entry*. In questa seconda esperienza, supportati dalla fisioterapista, abbiamo individuato alcuni adattamenti, in modo che lo spazio tra P., il piano di lavoro, gli strumenti di accesso al PC e la documentazione cartacea necessaria allo svolgimento della mansione fosse adeguato alle capacità motorie residue. Dato che questa soluzione non era sufficiente a ridurre l'affaticamento motorio, abbiamo introdotto l'uso di una mini-tastiera e un mouse a *trackball*, che sono risultati invece efficaci (vedi figura 2).



Fig. 2 Postazione di lavoro con mini-tastiera e trackball.

In questa seconda esperienza P., grazie a un significativo intervento dell'educatore, ha imparato a raggiungere il posto di lavoro con i mezzi pubblici.

Prospettive future e trasferibilità del modello

Gli sviluppi futuri del servizio si muovono in due differenti direzioni. Innanzitutto è intenzione dell'équipe studiare la possibilità di utilizzare l'ICF — la *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Salute e della Disabilità* (Organizzazione Mondiale della Sanità, 2002) — allo scopo di garantire una migliore valutazione del «funzionamento» di una persona in relazione ai fattori medici, sociali e ambientali.

L'ICF rovescia il modo tradizionalmente negativo di pensare la disabilità e propone di realizzare misure e strumenti interdisciplinari atti a ridurre le difficoltà di tutti gli individui in molteplici ambienti sociali e fisici attraverso la progettazione, l'ideazione e lo sviluppo di prodotti e di servizi adatti ai diversificati e mutevoli bisogni delle persone, allo scopo di sostenere l'attività mentale, fisica e sensoriale.

La nuova Classificazione, che trova corrispondenza con le modalità di approccio del CFPIL, pone l'accento su quello che la persona disabile realmente «può fare», per poter così avviare percorsi efficaci di inclusione e di integrazione lavorativa e sociale. L'ambiente e gli oggetti in esso presenti, se progettati o scelti adeguatamente, divengono dei facilitatori rispetto all'esecuzione di compiti e azioni, migliorando il funzionamento dell'individuo e riducendone la disabilità.

Altra iniziativa del servizio SAIL è la candidatura al Piano Provinciale Disabili del progetto A.R.TIC. «Azioni di Rete per

l'integrazione di soggetti deboli attraverso le TIC».

Tale progetto intende perseguire l'obiettivo principale di ridurre i rischi di uscita dal mercato del lavoro di persone adulte che, a causa di un trauma o di una malattia degenerativa, si trovano a dover affrontare una situazione di disabilità, sfruttando le possibilità offerte dalle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC), con particolare riferimento agli ausili.

Nello specifico, si intendono fornire azioni di *Disability Management*, che rappresenta un impegno coordinato, efficace ed efficiente di intervento finalizzato ad assistere i lavoratori appena divenuti disabili o, nelle fasi degenerative della loro patologia, nel mantenere la propria occupazione o ricercare una nuova progettualità lavorativa.

Rispetto a tale obiettivo, il progetto può costituire un utile punto di partenza, creando il presupposto per la messa in campo di buone-prassi, che possano servire, in futuro, per realizzare concrete sinergie di intervento su questa particolare fascia di persone con disabilità (e quindi, dal punto di vista degli operatori e dei servizi coinvolti, un *pool* di intervento trasversale), sotto l'aspetto sia delle competenze che dell'appartenenza ai Servizi, funzionale a offrire un percorso realmente integrato di presa in carico, che parta dalla condivisione delle conoscenze, informazioni e competenze rese comuni e disponibili.

La peculiarità del servizio SAIL consiste nell'aver integrato in un'unica équipe competenze diverse: competenze in ambito sociale, finalizzate alla creazione di una rete

di servizi *ad hoc* per l'utente; competenze classiche di integrazione lavorativa (analisi dei contesti di lavoro, analisi delle mansioni, mediazione utente/azienda) e competenze tecniche, più strettamente legate al mondo degli ausili.

La strutturazione del percorso in tappe precise per la presa in carico della persona disabile è diventata prassi consolidata, come evidenziato nella figura 3.

Ciò consente di affrontare il discorso relativo alle Tecnologie Assistive in maniera graduale, accompagnando e supportando nel tempo, oltre che dal punto di vista tecnico (installazione, formazione all'uso, personalizzazione della soluzione), anche dal punto di vista educativo e psicologico la persona disabile nel percorso che, attraverso le tecnologie, può portare al raggiungimento di una completa integrazione lavorativa.

Si ringraziano per la collaborazione: Teresa Ussia e Giovanna Daverio.

Bibliografia

- AA.VV. (2006), *Alla scoperta delle professioni: Area Segreteria e Lavori di Ufficio*, Roma, ISFOL, <http://orientaonline.isfol.it/doc/orienta/documenti/studi/young/A02.pdf>.
- Andrich R. (1988), *Ausili per l'autonomia*, Milano, Pro Juventute.
- Bitelli C., Brusa G. e Hoogerwerf E.J. (2005), *Ausili tecnologici e inserimento lavorativo*, Bologna, AIAS Onlus, www.at4inclusion.org/fselavoro/materiali/FSE_TUTOR_72dpi.pdf.
- Bucciarelli P. (2004), *L'accessibilità negli ambienti di lavoro*, Milano, Guerini e Associati.

Colloquio —> Orientamento —> Formazione —> Inserimento Lavorativo —> Monitoraggio

Fig. 3 Il percorso per l'integrazione lavorativa della persona disabile.

Fondazione ASPHI onlus (2007), *Linee guida per l'integrazione dei disabili in azienda*, www.asphi.it/DisabilitaOggi/LineeGuida.htm

Lepri C. e Montobbio E. (1993), *Lavoro e fasce deboli. Strategie e metodi per l'inserimento lavorativo di persone con difficoltà cliniche o sociali*, Milano, FrancoAngeli.

Organizzazione per le Nazioni Unite (2006), *Convenzione Internazionale sui Diritti delle*

Persone con Disabilità, www.un.org/disabilities/default.asp?id=199.

World Health Organization (2001), *ICF / International Classification of Functioning, Disability and Health*, Geneva, Switzelard, trad. it. Organizzazione Mondiale della Sanità, *ICF / Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute*, Trento, Erickson, 2002.

Summary

Technologies can contribute significantly to increasing the autonomy of persons with disabilities in the working sector. From the legislative aspect, Law No. 68/99 defines a «series of technical tools» designed to integrate individuals with disabilities within companies. The article describes the activity of the «Centro di Formazione Professionale e Inserimento Lavorativo» (Professional Training and Job Placement Centre) of Varese that has organised a series of methods and systems to assess, guide, train and accompany a person with a disability in the job placement process. More specifically, two particularly significant case studies are presented concerning the programme-supports to be addressed by a person with a disability and that requires compensatory instruments to achieve complete autonomy in the workplace.