



A.S.P.H.I. onlus

Associazione per lo Sviluppo di Progetti
Informatici per gli Handicappati

**Linee Guida
PER L'INTEGRAZIONE DEI DISABILI
IN AZIENDA**

"da obbligo a risorsa"

A.S.P.H.I. onlus

www.asphi.it

Fondazione IBM Italia

www.fondazione.ibm.it

Si ringrazia la fondazione ASPHI per la gentile autorizzazione alla pubblicazione del documento

INDICE

I ° I DISABILI: RISORSA DA VALORIZZARE

- 1. Introduzione**
- 2. Gli obiettivi del programma**
- 3. Come attuare queste linee guida**
 - 3.1 Annuncio del programma e nomina del responsabile*
 - 3.2 Compiti del responsabile del programma*
- 4. Perché l'Ente/Impresa dovrebbe adottare questo programma**

II° LINEE DI INTERVENTO

- 1. Assunzione del personale disabile**
 - 1.1 Gli annunci*
 - 2.1 Il colloquio di selezione*
- 2. L'ambiente di lavoro**
 - 2.1 Sicurezza*
 - 2.2 Accessibilità*
 - 2.3 Azioni di sensibilizzazione*
- 3. Il disabile al lavoro: un inserimento mirato**
- 4. Prodotti e servizi per tutti**
- 5. Qualche domanda**

I ° I DISABILI: RISORSA DA VALORIZZARE

1. Introduzione

La legge 68/99: "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" riconosce l'attività lavorativa delle persone disabili come esercizio di un loro diritto di appartenenza sociale; riconduce la responsabilità degli Enti/Imprese ad una attenzione specifica a questo settore attraverso un efficace inserimento dei disabili in azienda.

Nel contempo la società civile richiede ad Enti ed Imprese di offrire prodotti e servizi fruibili da tutti. Dall'altra parte Enti ed Imprese sono sempre più consapevoli della importanza di questi temi per il successo della propria organizzazione.

Un gruppo di Enti ed Imprese, coordinate da ASPHI e col supporto della Fondazione IBM Italia, ha riconosciuto l'opportunità di adottare un Programma di intervento, che, coinvolgendo l'intera struttura, permetta di soddisfare dette esigenze.

2. Gli obiettivi del Programma

Questo documento fornisce indicazioni su cosa deve fare un Ente/Impresa che voglia realizzare:

- a) una reale integrazione dei disabili nelle proprie strutture: da "obbligo subito" a risorsa da valorizzare e rendere "produttiva";*
- b) beni e servizi fruibili anche da persone con esigenze speciali, in particolare dai disabili;*

attraverso l'armonizzazione delle varie attività aziendali.

3. Come attuare queste linee guida

L'adozione degli obiettivi sopra indicati da parte di un Ente/Impresa richiede la messa in opera di un Programma specifico di cui il presente documento vuole dare le linee guida; i suoi punti cardine sono:

- il coinvolgimento formale e diretto del Top Management;
- la assegnazione della responsabilità del Programma ad un riconosciuto "Key Executive" che riporti al Top Management;
- la diffusione all'intera organizzazione degli impegni conseguenti.

3.1 Annuncio del Programma e nomina del Responsabile

L'Ente/Impresa assume gli obiettivi del Programma nella propria "gestione normale", ed assegna target misurabili ad ogni Funzione considerandoli elementi di valutazione della sua efficienza.

In particolare:

- esprime un impegno formale di adozione degli obiettivi su indicati e delle linee guida per perseguirli; li comunica all'intera Organizzazione come impegno di gestione ed espressione della volontà del Top Management;
- nomina un "Key Executive", a diretto riporto del Top Management, come responsabile di detti obiettivi e dell'attuazione delle linee guida.

3.2 Compiti del responsabile del programma

Il Responsabile del Programma predispone i piani opportuni, che, approvati dal Top Management, attiverà con i Responsabili di ogni Funzione, attraverso:

- l'assegnazione di obiettivi specifici;
- la proposta e l'esame delle iniziative per perseguirli,
- la verifica periodica del loro stato di realizzazione.

I compiti del Responsabile del Programma potranno essere "personalizzati" in relazione alle particolari modalità ed esigenze di ogni struttura che adotta il programma.

In particolare il Responsabile del Programma provvederà quanto occorre a che siano assicurati:

- costante analisi della situazione disabili in relazione alla legge;
- verifica che prodotti e servizi siano sviluppati per tutti;
- contatti con agenzie per l'impiego, istituti professionali, per l'attuazione della legge;
- interviste periodiche con i disabili inseriti in azienda;
- definizione di percorsi educativi e di sviluppo professionale e personale;
- individuazione attività di tutoraggio;
- individuazione e formazione tutor;
- identificazione strumenti di supporto alle attività del tutor;
- verifica della disponibilità degli ausili e del loro utilizzo;
- verifica situazione barriere architettoniche;
- verifica dei piani di applicazione della legge 626 sulla sicurezza;
- accessibilità e usabilità procedure interne;
- accessibilità sito internet.

Speciale attenzione sarà riservata a che:

- i momenti di intervista individuale siano in linea, come modalità, contenuto e frequenza, con quelle di tutti;
- i piani di sviluppo delle persone disabili partecipino al piano aziendale, come quelli degli altri;
- siano evitate concentrazioni di persone disabili in gruppi o reparti all'interno di una stessa funzione, al fine di favorire una buona integrazione.

4. Perché l'Ente/Impresa dovrebbe adottare questo programma

Al di là del ruolo richiesto ad ogni Ente/Impresa in quanto parte della Società, e di partecipazione alle sue istanze, vi sono altre considerazioni che suggeriscono un impegno in questo campo, quali:

- i dipendenti disabili sono componente rilevante, anche numericamente, di ogni organizzazione (circa il 7 % , come richiesto dalla legge 68/99);
- il 15% della popolazione e il 12.7% delle famiglie è coinvolta in problematiche relative alle diverse disabilità: costituiscono pertanto un "target" di riferimento importante e significativo;
- l'attuale contesto sociale ed economico richiede agli Enti/Imprese comportamenti "etici", come fiducia, trasparenza, lealtà, rispetto e disponibilità nei confronti dei clienti ai quali si rivolgono: esso privilegia con adesione e consenso le organizzazioni che dimostrano una reale sensibilità alle proprie aspettative; da qui la necessità e convenienza per Enti/Imprese di acquisire un "know how etico" ed un "comportamento sensibile" ai temi della integrazione delle persone disabili, siano queste dipendenti o clienti;
- nello stesso tempo la graduale assunzione di autonomia delle persone disabili, così come la presenza degli anziani, fanno sì che fra i destinatari dei prodotti e servizi delle aziende l'importanza di clienti con esigenze speciali sia sempre maggiore;
- gli ausili tecnologici oggi disponibili e i contributi finanziari previsti da varie leggi nazionali e regionali permettono di guardare in modo positivo all'inserimento lavorativo dei disabili, con prospettive di motivazione interna e di acquisizione di consenso nella collettività in mezzo alla quale l'azienda opera.

II ° LINEE DI INTERVENTO

1. Assunzione del personale disabili

1.1 Gli annunci

I disabili devono avere la reale possibilità di rispondere alle inserzioni per i colloqui di selezione.

- Nelle vostre inserzioni eliminate, nella descrizione del candidato ideale, i requisiti non strettamente legati al tipo di mansione da svolgere.
- Verificate che la documentazione inerente le assunzioni dia il giusto messaggio riguardo all'atteggiamento positivo dell'organizzazione nei confronti delle persone disabili.
- Fate in modo che gli annunci in Internet siano accessibili a tutti.

1.2 Colloquio di selezione

I disabili devono poter sostenere colloqui e test di assunzione sentendosi a proprio agio.

- Quando invitate un candidato disabile al colloquio chiedetevi se sia necessario predisporre per lui particolari accorgimenti. Potrebbe essere opportuno, ad esempio, prevedere la presenza di una persona in grado di comunicare con il linguaggio dei segni o di un accompagnatore per difficoltà di movimento. Nel caso di un candidato ipovedente o uditoleso sarebbe utile assicurarsi che la luce illumini il volto e le labbra dell'intervistatore, così che possa essere visto più facilmente.
- Se è possibile, fornite alle persone disabili il nome di una persona di riferimento dell'azienda, per discutere confidenzialmente e prima del colloquio, qualsiasi accorgimento pratico.
- Verificate che il luogo dove sarà svolto il colloquio sia accessibile ai candidati disabili.
- Siate certi che le persone disabili possano competere nei test di assunzione in termini paritari con candidati non disabili. Si potrebbe prevedere un tempo extra, Personal Computer, supporti per lettura e scrittura, la presenza di una persona che legge le domande o propone i problemi.
- Durante il colloquio analizzate le abilità del candidato prima di parlare della sua disabilità. Ma non abbiate paura di discutere su come la disabilità potrebbe influenzarlo nell'esecuzione del suo lavoro, si aspetta che lo facciate.

2. L'ambiente di lavoro

Il lavoratore disabile ha diritto ad un ambiente di lavoro che garantisca la sua sicurezza, che gli permetta di svolgere al meglio le sue mansioni, che gli dia la possibilità di accedere ai locali dove lavora e agli ambienti ricreativi, che gli dia l'occasione di interagire con gli altri dipendenti. Molte persone disabili non hanno bisogno di particolari accorgimenti e nel caso in cui ne abbiano bisogno, le soluzioni sono spesso semplici: può bastare un'illuminazione più brillante, un computer con speciali ausili, o un dittafono.

2.1 Sicurezza

Impegnatevi per garantire la sicurezza dei dipendenti disabili. Ad esempio è consigliabile che le persone che non vedono o non sentono bene siano avvisate quando scattano gli allarmi. Sarebbe opportuno individuare due o più persone che possano intervenire in loro aiuto in caso di evacuazione. Alcune leggi regionali prevedono la possibilità di ottenere contribuzioni per i costi extra relativi alle misure di sicurezza.

2.2 Accessibilità

Prestate particolare attenzione all'accessibilità:

- dei locali dove la persona disabile lavora;
- dei servizi igienici;
- dei locali per la mensa o la ristorazione;

- delle informazioni e comunicazioni aziendali.

e naturalmente

- delle scale e degli ascensori;
- dei parcheggi;
- delle uscite di sicurezza.

2.3 Azioni di sensibilizzazione

L'azienda deve incoraggiare tutte le azioni necessarie per facilitare l'accoglienza delle persone disabili e il loro inserimento. E' necessario in particolare sensibilizzare i managers e gli organismi legati alla gestione delle risorse umane

3. Il disabile al lavoro: un inserimento mirato

Ogni ingresso in azienda è un processo di avvicinamento personalizzato verso il lavoro e verso la specifica cultura che contraddistingue una singola organizzazione. Il ruolo ricoperto nel mondo del lavoro contribuisce ancora a definire l'identità sociale della persona, e anche per questo l'inserimento lavorativo costituisce una fase importante nella vita di ognuno di noi.

Una azienda attenta all'inserimento di tutte le persone si dimostra disponibile ad aprire le proprie strutture e la propria organizzazione ad esigenze individuali di crescita, personale e professionale. Ciò assume particolare rilievo quando si considera l'inserimento lavorativo di persone disabili. Infatti, un inserimento non sufficientemente mirato ed accompagnato della persona disabile in azienda provoca disorientamento e sfiducia del soggetto rispetto alle proprie possibilità e può essere fonte di disagio per i colleghi non adeguatamente sensibilizzati.

E' necessario pertanto procedere ad un inserimento mirato che individui i percorsi orientativi, formativi e di inserimento lavorativo delle persone disabili in rapporto alla concreta capacità lavorativa delle singole persone e alle caratteristiche del posto di lavoro.

Questo compito è affidato ad un *tutor*.

Può diventare tutor una persona inserita in un'impresa alla quale venga affidato il compito di accogliere e seguire un collaboratore disabile. Questo incarico rappresenta un momento fondamentale del progetto di inserimento durante il quale il disabile può apprendere il "mestiere" attraverso l'esperienza diretta in un contesto reale di lavoro. Il tutor aziendale mette a disposizione non solo la propria esperienza tecnica, ma anche e soprattutto la propria sensibilità, diventando punto di riferimento del giovane.

Il tutor:

- instaura una relazione di fiducia con il disabile, rappresentando per lui una figura di sostegno e di riferimento in qualsiasi momento della sua esperienza aziendale;
- cura la socializzazione del giovane nell'azienda sia favorendone una conoscenza complessiva, che l'integrazione funzionale all'interno della unità di riferimento;
- predispone tutte le azioni idonee al raggiungimento da parte del disabile delle competenze e abilità richieste dal profilo professionale;
- si occupa della valutazione complessiva dell'esperienza di inserimento.

Occorre pertanto prevedere:

- tirocini per favorire la conoscenza reciproca fra il disabile e l'azienda;
- l'assegnazione di un tutor al lavoratore disabile;
- convenzioni con organismi, associazioni, enti specializzati nella formazione e nell'inserimento professionale dei disabili;
- progetti d'integrazione fra il mondo della Scuola-Università e quello del lavoro, al

fine di realizzare percorsi formativi per facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro per le persone disabili, ed agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

“Se un disabile viene ammesso in una organizzazione che non procede a nessun cambiamento egli viene assimilato; se invece l'accoglimento comporta adattamento tanto da parte del disabile quanto da parte della organizzazione, allora si parla di integrazione.” (A.Canevaro)

4. Prodotti e servizi per “tutti”

Qualsiasi prodotto o servizio che viene sviluppato o realizzato può essere pensato per un'utenza anche disabile.

Questo principio presenta due facce:

- **commerciale:** l'utenza disabile rappresenta un mercato in espansione specialmente se consideriamo in essa anche la popolazione anziana statisticamente in grande aumento;
- **di immagine:** limitare o escludere le barriere di accessibilità ai prodotti - servizi significa dimostrare sensibilità per le persone con difficoltà.

Questo principio conosciuto con il termine “design for all”, indica l'attenzione costante e iniziale nello sviluppo di qualsiasi prodotto e servizio. E' economicamente vantaggioso applicare queste regole nella fase di sviluppo di un nuovo prodotto/servizio piuttosto che modificare un prodotto/servizio già esistente.

Pertanto è utile che chi si occupa di sviluppo di nuovi prodotti o servizi sia a conoscenza degli standard ufficiali del “design for all” o di raccomandazioni largamente condivise, reperibili presso le organizzazioni che si occupano istituzionalmente di persone disabili.

5. Qualche domanda

Una corretta applicazione delle linee guida per l'inserimento dei disabili nel mondo del lavoro può trarre vantaggio dalle seguenti domande che possono aiutarvi ad identificare gli aspetti di interesse per la vostra azienda sul tema della disabilità.

- Che cosa fate per incoraggiare le persone disabili a fare domande di lavoro presso di voi?
- Come vi assicurate che i dipendenti disabili abbiano lo stesso accesso alla formazione, all'avanzamento di carriera e alle promozioni degli altri dipendenti?
- Chiedete ai vostri dipendenti disabili che cosa ne pensano delle politiche e delle pratiche che li riguardano?
- Cercate di capire le loro reali potenzialità?
- Siete certi che le persone in posizioni chiave all'interno della azienda, come i responsabili del personale, della ricerca e sviluppo e della produzione abbiano abbastanza conoscenze sulle tematiche relative alla disabilità?
- Siete a conoscenza delle applicazioni a livello regionale della Legge quadro 104/92 e dei vantaggi che possono offrire?
- Siete certi che i principi del “Design for all” sono noti ed applicati ?
- Siete a conoscenza della Legge 68/99 per l'inserimento delle persone con disabilità?

