



L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE PER L'INCLUSIONE LAVORATIVA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

Autore: [Giovanni Barin](#)¹



#INCLUSIONELAVORATIVA
#INCLUSIONESOCIALE
#BARRIERE #DISABILITÀ

ABSTRACT

Anche nell'ambito dei luoghi di lavoro, nel trattare le barriere spesso l'attenzione ricade su quelle "tradizionali" che abbiamo imparato a conoscere grazie a un'informazione diffusa; tuttavia, le barriere architettoniche sono la punta dell'iceberg del più ampio discorso che dalle fisiche arriva ad abbracciare le barriere sensoriali, cognitive, comunicative e, ultime ma prime in importanza, le barriere culturali. Perché, se ci pensiamo bene, una disabilità lo diventa per il contesto che non permette di eseguire un determinato compito. Quel contesto è, appunto, la barriera.

“Le persone con disabilità hanno diritto a buone condizioni sul posto di lavoro, a una vita indipendente, a pari opportunità e a partecipare pienamente alla vita della loro comunità. Tutti

hanno diritto a una vita senza barriere. Ed è nostro dovere, in quanto comunità, garantire la loro piena partecipazione alla società, su un piano di parità con gli altri.”

¹ Architetto, dipendente di Studio Lapi Srl, è consulente in materia di sicurezza e salute sul lavoro. Svolge incarichi di RSPP esterno, nella progettazione e implementazione dei sistemi di gestione ISO 45001, ISO 14001 e nella formazione dei lavoratori (qualificato AiFOS). Si occupa di associazionismo nella difesa dei diritti delle persone con disabilità: vicepresidente dell'associazione [Genitori Tosti APS](#), consigliere di [A.L.F.A. Associazione Lombarda Famiglie Audiolesi APS](#), nel gruppo scuola di [LEDHA - Lega per i diritti delle persone con disabilità APS](#) e di [FISH Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap](#), del gruppo di ricerca [“Visual for all”](#) per l'utilizzo della CAA come strumento di inclusione scolastica e sociale. Fa parte del Coordinamento Nazionale Sordità e di [CLEBA, Comitato Lodigiano per l'Eliminazione delle Barriere](#).

Così si è espressa Ursula von der Leyen, presidente della Commissione europea in occasione della [Giornata europea delle persone con disabilità, 2020](#).

Il diciassettesimo principio del pilastro europeo dei diritti sociali² sottolinea come le persone con disabilità abbiano diritto a un sostegno al reddito che garantisca una vita dignitosa, a servizi che consentano loro di partecipare al mercato del lavoro e alla società e a un ambiente di lavoro adeguato alle loro esigenze.

Il valore della cultura dell'inclusione può e deve essere considerato come uno dei fondamenti principali di una società civile moderna e attenta ai bisogni di tutte le persone, e capace di creare un immenso effetto di ritorno sotto molteplici aspetti. Un valore oggi più importante che mai, se consideriamo quanto sta accadendo alle porte del territorio europeo.

L'atto "Un'Unione dell'uguaglianza: strategia per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030" afferma che "la strategia europea sulla disabilità 2010-2020 ha spianato la strada a un'Europa senza barriere, promuovendo azioni sostenute anche dai finanziamenti dell'UE per fare la differenza nella vita dei circa 87 milioni di persone nell'UE che hanno qualche forma di disabilità"³.

Il lavoro e i luoghi dove le persone con disabilità lavorano o potrebbero lavorare devono quindi essere senza barriere. Nel lavorare a contatto con realtà aziendali molto diverse fra loro, è frequente confrontarsi con persone con svariate difficoltà: vuoi per l'invecchiamento della popolazione lavorativa, sia per una società sempre più cosmopolita, interattiva e aperta dove i punti di riferimento e le esperienze si mescolano plasmando contesti lavorativi allo stesso tempo più interessanti e complessi. In tale scenario, il confronto con "l'altra/o" ci porta inevitabilmente a ragionare sulla popolazione

più fragile in termini di comparazione anche nella sfera lavorativa.

Quando poi le abilità della persona non sono quelle "nella norma", il livello della complessità si alza ulteriormente; se a questa naturale complessità aggiungiamo un ostacolo, una barriera che rende difficoltosa la fruizione di spazi e informazioni, il risultato può essere il mancato inserimento lavorativo di persone che, invece, possono offrire un valore aggiunto notevole per l'organizzazione lavorativa.

“ Il lavoro e i luoghi dove le persone con disabilità lavorano o potrebbero lavorare devono essere senza barriere ”

I modelli di sostenibilità aziendale supportano una visione inclusiva importante, valorizzando le organizzazioni che prevedono le procedure a supporto della presenza di lavoratrici e lavoratori con disabilità, favorendo un confronto con i competitori a scala internazionale. Etica, antidiscriminazione, diritti umani si affiancano con sempre più efficacia ai sistemi sulla sicurezza e sull'ambiente, integrandosi a vicenda.

In questa prospettiva, le azioni per rendere accogliente un luogo di lavoro possono essere molteplici, anche oltre l'ambito "tradizionale" delle barriere cosiddette "architettiche".

Sul piano nazionale, sebbene la normativa restringa apparentemente la gestione delle barriere a quelle fisiche, architettoniche, già l'articolo 63 del Decreto Legislativo 81/08 abbraccia un contesto assai più ampio affermando che, se presenti, il luogo di lavoro deve tener conto di lavoratori con disabilità e indicando che tale obbligo "vige in particolare per le porte, le vie di circolazione, gli ascensori

² [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/?uri=CELEX:32017C1213\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/?uri=CELEX:32017C1213(01))

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101>



e le relative pulsantiere, le scale e gli accessi alle medesime, le docce, i gabinetti ed i posti di lavoro utilizzati da lavoratori con disabilità". Impiegare questi luoghi in sicurezza significa non solo poterci entrare: si può accedere a un ascensore, ma una persona cieca deve poter trovare la pulsantiera con il braille tattile; per l'ipovisione le scale devono avere una chiara distinzione materica e di colore al fine di identificare i bordi dei gradini, come pure le vetrate e le porte vetrate devono essere chiaramente percettibili.

Una persona ipoacusica o con sordità in quell'ascensore può usufruire di un sistema di trasmissione del suono nei casi di emergenza; la stessa tecnologia assisterà i dialoghi nel proprio posto di lavoro, dove potranno essere utilizzate proficuamente anche le tecnologie assistive personali. Persone con autismo e Sindrome di Down si integrano sempre più spesso nelle realtà lavorative secondo le personali abilità; opportuni accorgimenti organizzativi, uniti a un'adeguata preparazione dei colleghi, consentono loro di lavorare in sicurezza e con profitto.

Va, peraltro, considerata anche la cornice ai singoli luoghi: i percorsi per raggiungerli, le vie di percorrenza esterne, le aree di parcheggio, ecc., mentre per l'impiantistica vale un discorso generale di predisposizione che possa supportare gli ausili assistivi personali o di gruppo.

Ulteriori ragionamenti devono esser fatti nell'approccio a un luogo già costruito, dove si tratta di superare le barriere esistenti, oppure di creare ex-novo luoghi senza barriere, con un evidente vantaggio in termini di semplicità dell'intervento per la seconda situazione.

BARRIERE E ACCESSIBILITÀ

Bisogna in primo luogo chiarire un concetto di fondo: quando si ragiona sull'accessibilità di un luogo siamo abituati a pensarla e vederla dal punto di vista del poter entrare e fruire degli spazi senza impedimenti di scale, gradini e minime soglie che possano ostacolare l'accessibilità fisica. Tuttavia, le barriere non sono solo

architettoniche e l'accessibilità non è solo fisica: è necessario ampliare il discorso a quelle senso-percettive, cognitive, comunicative.

Ciò nell'ottica di un progetto degli spazi e luoghi di lavoro che sia ispirato ai principi dell'universal design, ovvero la creazione di luoghi accessibili a tutte le persone, con e senza disabilità, anche in virtù dell'ineluttabile fatto che, senza contare infortuni e malattie, tutte le persone invecchiano e possono incontrare nel corso della vita lavorativa una modificazione del proprio stato di salute e, quindi, delle performance.

Un luogo di lavoro senza barriere è obbligatorio in determinati frangenti: dobbiamo tuttavia sforzarci nel pensare, progettare luoghi inclusivi fin dal principio o nel renderli accessibili prima possibile. Sempre più spesso ci si imbatte in situazioni dove, per ragioni di età o disabilità sopraggiunte, sono stati installati ascensori, eliminate scale a favore di piani inclinati o vere e proprie rampe.

Nella prevenzione l'efficacia della comunicazione del significato di un rischio è un fattore imprescindibile; le possibilità di comunicarlo sono molteplici, ad esempio attraverso la formazione e la segnaletica.

Pensiamo all'importanza della conoscenza dei rischi, delle procedure e della segnaletica in caso di emergenza: elementi che devono essere semplici, immediati, efficaci. Ma siamo ragionevolmente certi che i contenuti trasmessi ai lavoratori siano messaggi universali, comprensibili a tutti? E se lo sono, lo sarà anche a livello di messaggi complessi? E, come tali, sono compresi anche da chi ha una disabilità?

Evidentemente, nel progettare un sistema di gestione della sicurezza, la complessità della componente di comunicazione di un'informazione ai lavoratori si eleva nell'uscire dal comodo sentiero della "norma" e della "normalità". Ben sanno i professionisti della sicurezza dell'importanza del significante e del significato nel processo formativo o nel

diffondere le segnaletiche nei luoghi di lavoro. Quando si deve considerare il raggiungimento di una persona con disabilità, gli interrogativi di cui sopra devono rientrare nei fattori di progettazione del sistema, con la consapevolezza che le disabilità non hanno un confine netto tra loro e possono sommarsi nella persona.

SI DEVE E SI PUÒ MIGLIORARE

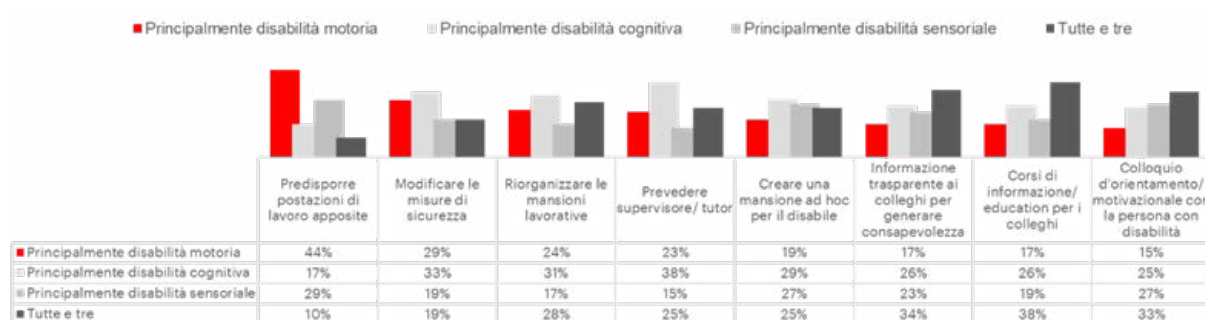
Ho già scritto in passato sull'andamento dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità⁴. Tra i risultati della recente ricerca "Persone con disabilità e lavoro: oltre le barriere"⁵ emerge la prevalenza di inserimenti in funzioni impiegatizie e, in particolare, di persone con disabilità motoria. Emergono anche le difficoltà relazionate alle barriere fisiche e senso-percettive, con problemi ad adeguare sia l'ambiente fisico che le strategie per valorizzare le abilità.

Nel quadro generale permane il dato negativo di persone con disabilità in età lavorativa effettivamente occupate nel lavoro, pari a circa il 33%, prevalentemente in età avanzata e con disabilità motoria⁶. Il dato percentuale scende drammaticamente per i quarantenni, attestandosi nell'intorno del 15%.

Assai più difficoltoso è l'inserimento delle disabilità intellettive-relazionali, che costituiscono la parte maggioritaria delle disabilità. Un dato, quest'ultimo, sul quale è necessario lavorare intensamente se si considera che le disabilità cognitive, con prevalenza sull'autismo, sono letteralmente esplose negli ultimi anni, con una percentuale nei bambini, lavoratori di un domani ormai alle porte, pari al 69,5% contro il 2,8% delle disabilità motorie. Un'emergenza che non possiamo ignorare.

Quella odierna è, a tutti gli effetti, una situazione lavorativa insufficiente per le persone con disabilità: infatti, se da un lato prevalgono le esigenze d'impresa, dove efficienza e risultato sono tra i parametri del confronto nel mercato, dall'altro bisogna ricordare che se valorizzate in modo adeguato, le abilità delle persone con disabilità possono contribuire al risultato di impresa, sia a un'inclusione lavorativa e sociale che, altrimenti, provoca un costo enorme in termini di isolamento oltre che economici, dato che è la società stessa a dover farsene carico.

Le recenti linee guida sul collocamento mirato promuovono una serie articolata di principi che strizzano l'occhio ai sistemi di gestione



Politiche, pratiche e comportamenti che favoriscono l'inclusione delle persone con disabilità⁵

⁴ Disabilità nel contesto lavorativo, sicurezza dei lavoratori con disabilità e interrelazioni con la sostenibilità, in Quaderni della Sicurezza AiFOS, Quaderno n° 2 - Anno XIII aprile-giugno 2022

⁵ Persone con disabilità e lavoro: oltre le barriere. Dati e storie di inclusione lavorativa. Ricerca promossa da Fondazione Italiana Accenture e co-promossa da Accenture, in partnership con SDA Bocconi School of management e in collaborazione con Politecnico di Milano, Tiresia, Fondazione Politecnico e Free Thinking, 2022.

⁶ L'inclusione lavorativa delle persone con disabilità in Italia. Fondazione Studi Consulenti del Lavoro, 2019. <https://www.disabili.com/images/pdf/Dossier-lavoro-disabili.pdf>

della sostenibilità: etica, diritti umani, pari opportunità sono valori paralleli al concetto di accomodamento ragionevole.

Le opportunità di migliorare le condizioni lavorative si articolano in interventi di ampio respiro, con ottimi risultati laddove sono stati applicati.

Togliere le barriere che possono determinare l'impossibilità di accedere a un posto di lavoro non può che essere l'obiettivo primario per tutte le parti in causa.

Senza dubbio è necessario un notevole lavoro di tutti, istituzioni ed enti del cosiddetto "terzo settore" che si occupano di disabilità in testa, per promuovere dei sistemi di promozione di linee guida e buone prassi per un'inclusione lavorativa di qualità anche nelle piccole - medie aziende, dove è senza dubbio più difficile trovare le risorse per efficientarle.

Una sfida complicata che deve essere condotta soprattutto a livello territoriale, con adeguati accordi di programma anche per superare le barriere che, in questo caso, sono prevalentemente culturali e organizzative.

ACCESSIBILITÀ E BARRIERE NEI LUOGHI DI LAVORO

Oltre al già citato art. 63 del D.Lgs. 81/08, il quadro normativo sull'accessibilità si definisce a seconda che i luoghi di lavoro siano stati realizzati o la cui attività sia iniziata dopo l'entrata in vigore del DM 236/89 "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche" e differenziano a seconda del fatto che l'azienda ricada fra quelle obbligate o meno al collocamento obbligatorio e sia aperta o meno al pubblico.

Innanzitutto, il Decreto prevede diversi approcci applicativi dipendenti dall'obbligatorietà o meno di inserimento lavorativo e, a seconda di

ciò, prevedendo tre criteri di inclusione via via crescenti: adattabilità, visitabilità, accessibilità. Per accessibilità si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

Per visitabilità si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi di soggiorno o pranzo dell'alloggio e quelli dei luoghi di lavoro, servizio ed incontro, nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

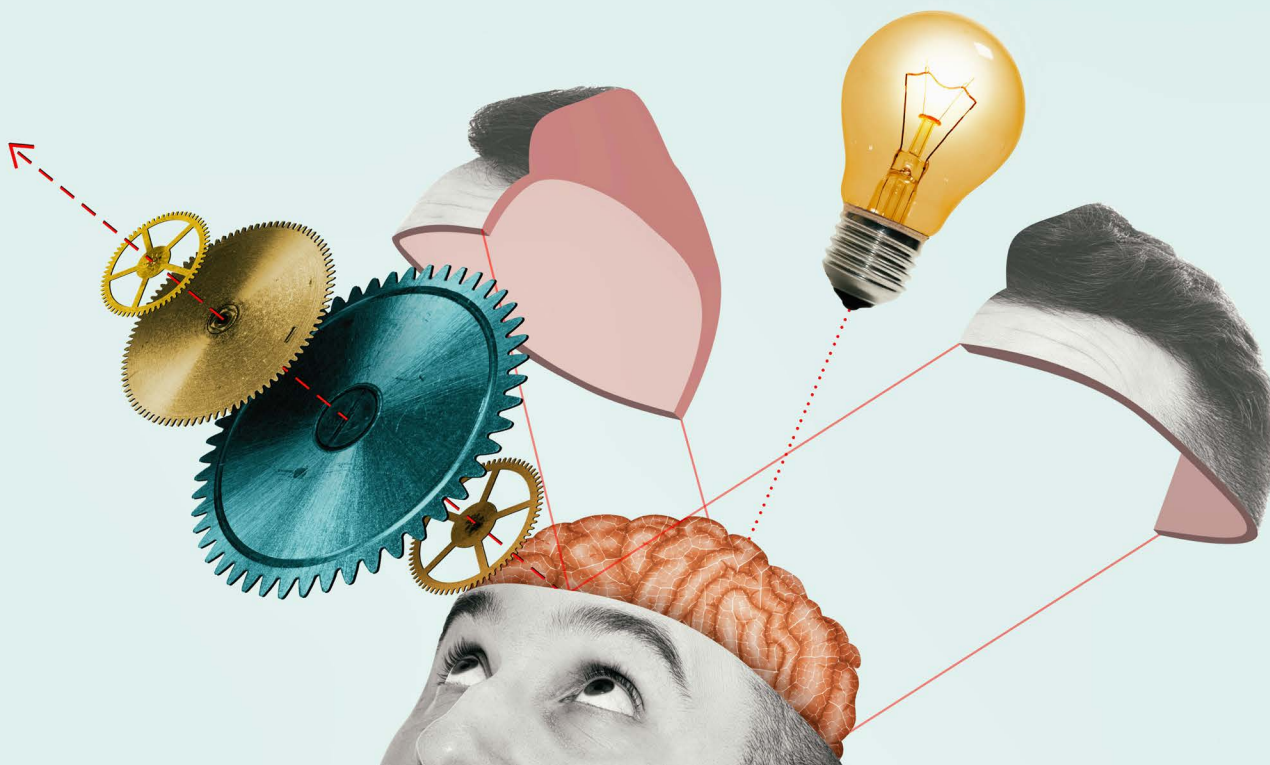
Per adattabilità si intende la possibilità di modificare nel tempo lo spazio costruito a costi limitati, allo scopo di renderlo completamente ed agevolmente fruibile anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale.

A seconda che vi sia o meno l'obbligo di collocamento obbligatorio i criteri da applicare ai luoghi di lavoro sono adottati come segue:

- 1) collocamento non obbligatorio in locali aperti al pubblico: i luoghi di lavoro devono essere visitabili e adattabili;
- 2) collocamento obbligatorio in locali aperti al pubblico: devono essere accessibili;
- 3) collocamento non obbligatorio in luoghi di lavoro non aperti al pubblico: devono essere adattabili;
- 4) collocamento obbligatorio in luoghi di lavoro non aperti al pubblico: devono essere accessibili.

DISABILITÀ SENSORIALI

Trattare le disabilità sensoriali e le loro barriere offre un'ulteriore occasione per evidenziare come sia complesso, e talvolta impossibile, cercare di dare una soluzione univoca per progettare un luogo di lavoro in modo adeguato, efficace e completo. Se la



base di partenza è riuscire a offrire luoghi di lavoro accessibili a tutte e tutti, alla fine sono gli stakeholder ad avere esigenze sempre diverse.

Nel parlare di compromissione dei “sensi” dell’essere umano si intendono quelli della vista, dell’udito, del gusto, del tatto e dell’olfatto: tuttavia, alle disabilità sensoriali sono ascrivibili solo le compromissioni della visione e dell’udito, compreso, quando sono presenti entrambe, le sordo-cecità.

Ovviamente, sappiamo bene che tra i rischi che vengono gestiti in un luogo di lavoro si considerano in una certa misura anche quelli per le altre tre componenti.

“La disabilità sensoriale, così definita, si caratterizza quindi per la compromissione ai principali sensi che permettono di percepire ciò che altri comunicano. Una lesione o una disfunzione all’apparato visivo non permettono di cogliere a pieno la comunicazione non verbale del proprio interlocutore e, nello

stesso modo, una lesione o una disfunzione all’apparato uditivo non permettono di percepire in modo chiaro ciò che viene detto da un’altra persona”⁷.

In un contesto lavorativo, per una persona con disabilità sensoriale che non ha potenziali limiti cognitivi, l’autonomia professionale è il fattore attorno al quale l’ambiente deve risultare accessibile. “L’autonomia (ovvero la capacità di autogestirsi per portare a termine determinati risultati) marca la distanza tra un lavoratore efficiente e uno che, per quanto competente, manca di efficacia. Ovvio quindi che, gli ostacoli che si pongono nella carriera professionale di un lavoratore con una disabilità visiva sono più ostici di quelli che i vedenti sono chiamati ad affrontare.”⁸

Per entrambe le disabilità sensoriali, le abilità della persona devono essere modulate con un supporto dei colleghi di lavoro e dalla tecnologia. Per l’ipovisione/cecità il rapporto con il resto del personale ha una importanza iniziale fondamentale e, in particolare, per

⁷ Samantha Bruno, La disabilità sensoriale, <https://www.sociosfera.it/sociosferaplay/2020/10/05/la-disabilita-sensoriale/>, 2020.

⁸ In “Lavori possibili”, <https://uicilombardia.org/index.php/lavori-possibili/128-servizi-al-lavoro>, 2018.



progettare un percorso di orientamento e mobilità indispensabili all'avvio della vita lavorativa. Le tecnologie rappresentano per entrambe le disabilità lo strumento per lavorare in modo indipendente, ovviamente con percorsi diversi. Parliamo di una popolazione tutt'altro che indifferente, visto che si stima che circa 2,2 miliardi di persone nel mondo⁹ abbiano una disabilità visiva o siano affetti da cecità, numero che è destinato a crescere per via dell'aumento e dell'invecchiamento della popolazione mondiale.

I risultati della preziosa esperienza del progetto "Nuove visioni"¹⁰ effettuato in Regione Lombardia per costruire e sperimentare un modello di innovazione culturale con nuovi percorsi di accompagnamento a lavoratori con disabilità visiva e imprese, hanno dimostrato che la convergenza delle disponibilità di persone e aziende può generare dei percorsi di inclusione lavorativa.

Naturalmente, non è solo la tecnologia a garantire un inserimento di successo ma, soprattutto, la costruzione di un percorso transdisciplinare che porti a un efficace confronto tra le persone coinvolte.

Su questo solco è stato compiuto il progetto europeo "oMERO" con l'obiettivo di superare il divario tra le competenze offerte dai percorsi professionali per la riabilitazione delle disabilità visive e quelle effettivamente richieste dalle istituzioni sanitarie, dai fornitori di servizi privati e dagli utenti finali, identificando una figura professionale specialistica che fornisca servizi di riabilitazione psicofisica e sensoriale, in un nuovo approccio transdisciplinare centrato sull'utente e basato sulle ICT¹¹.

Per la disabilità uditiva, l'autonomia consiste nel poter sfruttare il residuo uditivo quando presente, oppure la Lingua dei Segni Italiana (LIS) o i propri ausili uditivi quali protesi



Gli ausili tiflo-informativi permettono di interfacciarsi con la maggior parte dei dispositivi tecnologici di massa, quali smartphone, tablet e PC. Un hardware quale una tastiera-display braille, grazie al suo software può essere utilizzata con il PC sfruttando gli applicativi office di uso comune.

⁹ World Health Organization. (2013). Universal eye health: a global action plan 2014-2019. <https://www.who.int/publications/i/item/universal-eye-health-a-global-action-plan-2014-2019>

¹⁰ <http://www.lavoripossibili.it/disabilita-sensoriali/progetto-csel/>

¹¹ <https://www.visualrehabilitator.eu/omero-project-in-pills/>

acustiche e impianti cocleari. Proprio questi ultimi sono l'ultima frontiera tecnologica: chiamati anche orecchi bionici, quando adottati precocemente consentono di recuperare la capacità uditiva in modo prossimo al normo-udito, con il limite degli ambienti rumorosi dove il suono della voce si mescola al rumore rendendo difficile o incomprensibile l'ascolto.

Il contesto lavorativo determina il supporto al deficit uditivo: lavorare in un ufficio può essere assai differente rispetto a un ambito produttivo. La partecipazione a riunioni in presenza, videoconferenze, telefonate è oggi supportata da un ventaglio di ausili assistivi sia personali che collettivi.

Gli ausili personali possono essere integrati dai dispositivi di trasmissione del suono, dove un microfono portatile è interfacciato direttamente con la protesi acustica o l'impianto cocleare, permettendo un agevole ascolto durante una conversazione a due, in riunioni di lavoro o durante una telefonata. Tra gli ausili collettivi, di recentissima distribuzione sono i dispositivi

che sfruttano la tecnologia WiFi per trasmettere il suono con bassa latenza da un dispositivo emittente agli smartphone collegati a quella rete WiFi; lo smartphone si potrà, pertanto, collegare al singolo dispositivo di ascolto, che sia protesi acustica o impianto cocleare, ma anche utilizzare lo smartphone con una classica cuffietta per coloro che hanno una perdita uditiva lieve o media.

Grazie alla bassa latenza permettono la ricezione del parlato quasi in tempo reale. Queste tecnologie sono particolarmente indicate in ambienti vasti, quali auditorium o università, ma potrebbero essere installati con profitto anche negli uffici.

Tra gli ausili collettivi, di recentissima distribuzione sono le applicazioni che sfruttano più smartphone connessi a una rete Wifi: dopo che tutti i dispositivi hanno installato e aperto l'app, un dispositivo quale sorgente trasmettente veicola il suono a un secondo smartphone come dispositivo ricevente, che collegato alla protesi acustica, impianto



Le tecnologie di trasmissione del suono con dispositivi personali adattabili a contesti di gruppo sono di immediato utilizzo ed essenziali per un ascolto partecipato. Ad esempio, il dispositivo RogerOn di Phonak messo al centro del tavolo permette di ricevere le voci in maniera selettiva grazie a una serie di microfoni direzionali che si attivano automaticamente selezionando la voce di chi sta parlando



cocleare o cuffia permetterà l'ascolto con bassa latenza della trasmissione. Utilizzate in ambiti più limitati rispetto al precedente, queste app sono adatte in particolare per le riunioni di lavoro o piccole convention¹².

SICUREZZA E COMUNICAZIONE, PER TUTTI

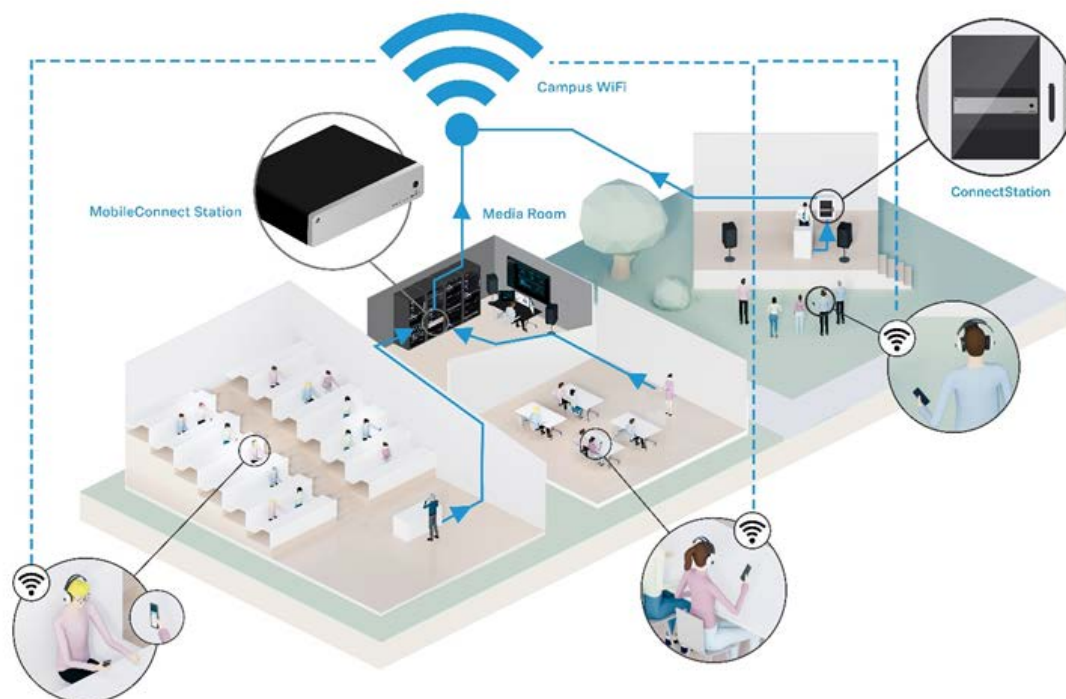
La comunicazione, verbale o non verbale, è una necessità degli esseri umani per stabilire una relazione significativa con gli altri. Finora, nei sistemi tattili e per le trasmissioni del suono, si è parlato di comunicazione attraverso un codice linguistico verbale, ma la comunicazione tra persone avviene con molteplici codici utilizzati spesso contemporaneamente.

Pensiamo, ad esempio, all'importanza del linguaggio del corpo che si somma alla comunicazione verbale orale: il linguaggio mimico, gestuale, posturale ed espressivo-facciale accompagnano quello orale arricchendolo di significati complessi.

In effetti, "Non si può non comunicare"¹³: anche l'assoluta e silenziosa immobilità comunicano un significato, in particolare se ci riferiamo al contesto. Nell'ambiente lavorativo, la sicurezza e la salute passano, come detto, anche attraverso la comunicazione delle procedure di sicurezza, che devono essere recepite correttamente da tutti i lavoratori grazie a una comunicazione efficiente ed efficace.

In assenza di disabilità e, in particolare, di bisogni comunicativi complessi, la diffusione delle procedure e dei suoi contenuti può apparire scontata; sappiamo che così non è, ad esempio per i lavoratori di origine straniera, anche in possesso di un livello di comprensione dell'italiano adeguato.

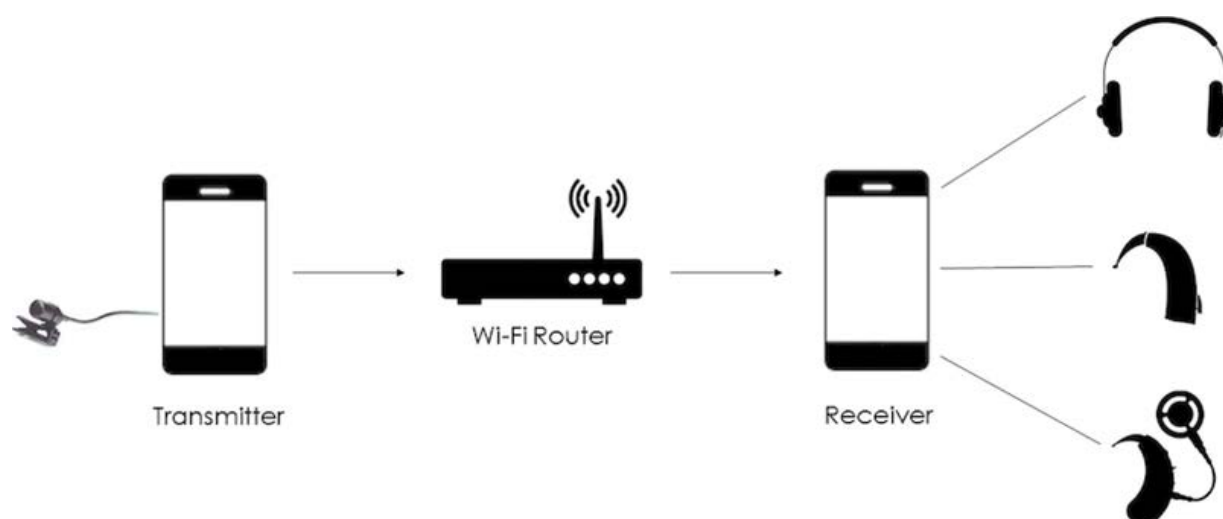
E quando in alcuni frangenti non possiamo essere certi di raggiungere la comprensione linguistica di tutti i lavoratori (pensiamo a un via vai di lavoratori di diverse nazionalità come accade ad esempio con gli autotrasportatori), dobbiamo ideare qualcosa di più efficace.



Schematizzazione di un dispositivo di trasmissione del suono che tramite WiFi veicola la sorgente sonora agli smartphone collegati alla rete WiFi (Sennheiser MobileConnect)

¹² <https://jacoti.com/audiological-science/publications/deployments/sanremo-music-festival/>

¹³ P. Watzlawick, J. H. Beavin e D. D. Jackson, è il primo dei cinque assiomi della comunicazione.



Schematizzazione del funzionamento dell'app Jacoti Lola, che sfrutta la trasmissione tra più smartphone tramite una rete WiFi

COS'È LA CAA, COMUNICAZIONE AUMENTATIVA E ALTERNATIVA

I sistemi di Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) sono forme di espressione diverse dalla lingua parlata, che mirano ad aumentare (aumentative) e/o a compensare (alternative) le difficoltà di comunicazione e di linguaggio verbale di molte persone con disabilità con bisogni comunicativi complessi.

Sono, ad esempio, situazioni di persone non verbali ma in grado di comprendere ed esprimere significati, con i quali è necessario adottare strategie alternative alla lingua verbale, orale e scritta. Quando, infatti, il mediatore comunicativo principale è il linguaggio verbale, si erge un'ulteriore barriera nello scambio di informazioni per quelle persone con differenti modalità di comunicazione rispetto alla parola in caso di lingua differente o con mancanza di accesso al codice scritto.

Comunicare con i simboli della CAA, usare supporti visivi per la comprensione delle informazioni da comunicare, predisporre situazioni comunicative adeguate, sono occasioni per ripensare l'uso dei mediatori iconici per tutti e un libro di

testo in simboli è un primo passo in questa direzione: non una strada obbligata ma una visione da condividere e realizzare.

I simboli della CAA sono elementi grafici che raffigurano visivamente quello che l'utente con bisogni comunicativi complessi intende dire. Tuttavia, la CAA non è solo un insieme di simboli e neppure è sufficiente pensare che sia possibile affiancare una serie di simboli per dar significato compiuto a una comunicazione. La CAA è un sistema di comunicazione che viene adattato di volta in volta sia in funzione della persona o delle persone che lo riceveranno, sia del contesto nel quale verrà utilizzato.

Il sistema simbolico utilizzato dall'autore nel gruppo di lavoro "Visualforall" è ARASAAC, "Centro Aragón para la Comunicación Aumentativa y Alternativa" localizzato a Saragozza, in Spagna; ARASAAC offre risorse grafiche e materiali adattati con una licenza Creative Commons.

Il progetto è finanziato dal Dipartimento per la Cultura, lo Sport e l'Istruzione del Governo di Aragona (Spagna).

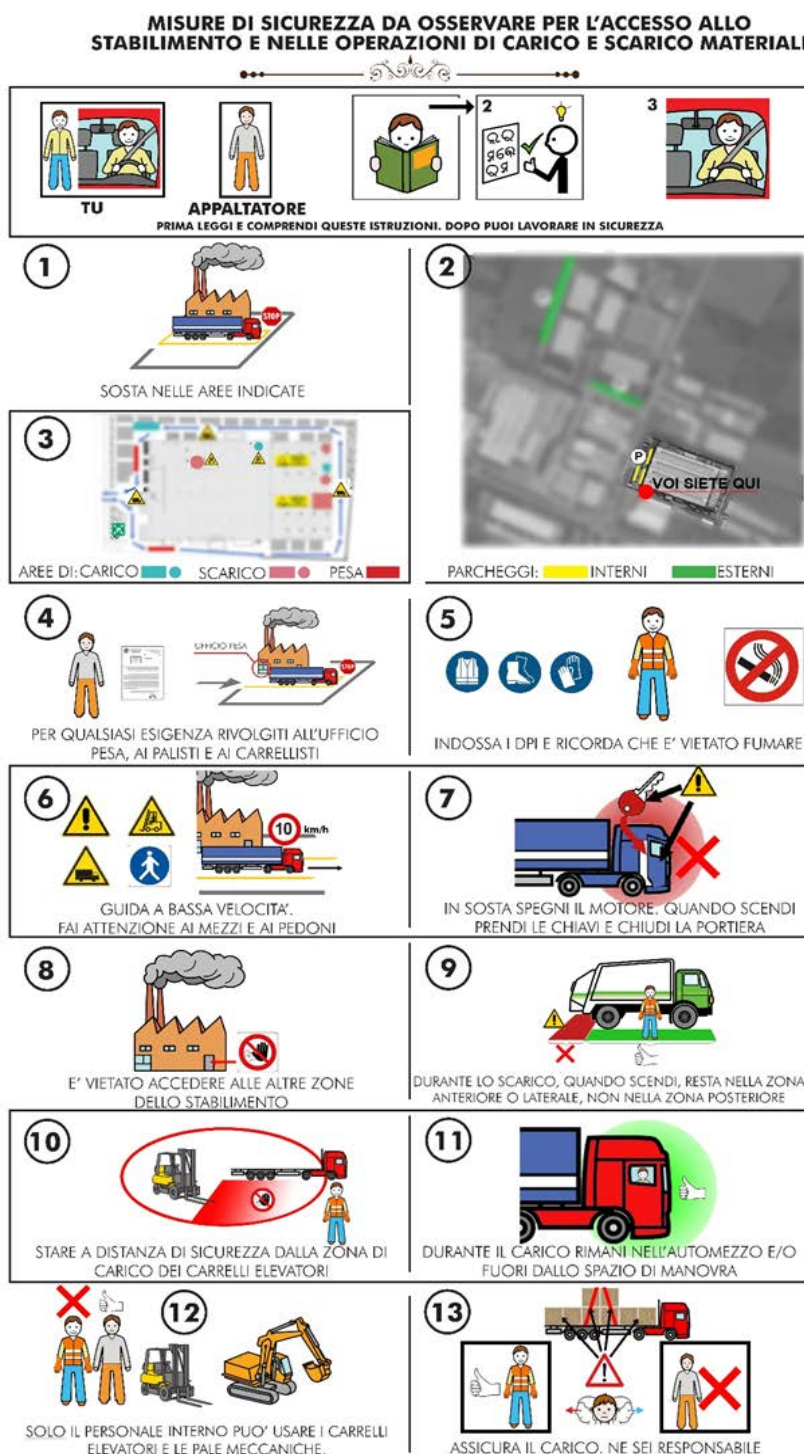
<http://arasaac.org/>



LA MEDIAZIONE LINGUISTICA

Facendo riferimento ai temi della sfera pedagogica nell'istruzione scolastica, è presente una certa similitudine tra la comunicazione progettata per persone con bisogni comunicativi complessi e quella dove ad essere veicolato è un processo di gestione di un rischio in un luogo di lavoro in presenza delle condizioni di cui sopra.

L'utilizzo nella sfera della sicurezza nei luoghi di lavoro dei mediatori linguistici, concepiti per i bisogni comunicativi complessi, apre a un aspetto di elevato interesse: non possiamo ignorare una realtà socio-lavorativa sempre più contraddistinta da un'ampia multiculturalità, con pregi e criticità connessi.



Un esempio sperimentale di informazioni ai lavoratori elaborato dall'autore utilizzando la CAA Comunicazione Aumentativa e Alternativa quale mediatore per veicolare le istruzioni di accesso allo stabilimento

Favorire l'immediatezza delle informazioni nonché la loro comprensione è fondamentale per strutturare un ambiente lavorativo sicuro, parallelamente all'obbligo normativo degli artt. 36 e 37 del Decreto Legislativo 81/08 per la verifica della comprensione e conoscenza della lingua italiana nei percorsi informativi e formativi aziendali. Tra le situazioni di maggior criticità vi sono potenzialmente quelle governate dall'art. 26 del D.Lgs. 81/08, dove lavoratori di diverse realtà lavorative operano assieme con attività regolate da un contratto di appalto.

Comunicare informazioni contenute in una procedura di sicurezza in questi frangenti, senza dimenticare analoghe valenze in altri campi, ad esempio nella tutela dell'ambiente, è una condizione prioritaria. Nel rimandare alla parte che descrive cosa sia la CAA, Comunicazione Aumentativa e Alternativa, a titolo esemplificativo, questo sistema di comunicazione è stato utilizzato per comunicare le regole e i comportamenti da rispettare durante l'accesso di personale esterno con i propri automezzi pesanti nel piazzale aziendale.

È stato, quindi, elaborato un cartellone, distribuito nei punti strategici di accoglienza e percorrenza nel piazzale dove i concetti sono stati trasmessi con la CAA, in modo che questo sistema la cui efficacia è stata ampiamente dimostrata, potesse veicolare immediatamente ai lavoratori le procedure. Comprendere le valenze di una situazione che testimonia un'applicazione di un sistema simbolico - nato per i bisogni comunicativi complessi e per le disabilità cognitive/comunicative - applicato a un contesto lavorativo, significa transcodificare un processo comunicativo da un mediatore linguistico ad un altro. L'efficacia di questa esperienza è stata testimoniata dal rispetto delle regole da parte dei lavoratori esterni di varie nazionalità, che potevano ricevere i significati

della procedura tramite i pannelli; le stesse frasi in CAA sono state riportate anche nei pieghevoli consegnati all'atto dell'accesso allo stabilimento tradotti in diverse lingue.

Ovviamente, si deve essere consapevoli di utilizzare gli strumenti della CAA ma non di fare CAA, dato che non ci sono persone con bisogni comunicativi complessi. D'altro canto, è più semplice usare un simbolo (in CAA o altro sistema) con una persona verbale che possiede una struttura linguistica interiorizzata, anche se utilizza una lingua orale e scritta straniera.

I simboli diventano supporti visivi alla comprensione di una informazione legata alla comprensione verbale. Inoltre, i mediatori iconici di una organizzazione lavorativa sono diffusi: pensiamo ai diagrammi di Gantt, ai flussi informativi con grafici di svariata tipologia e, in una certa misura, alla segnaletica relativa alla sicurezza: pericoli, divieti, obblighi e informazioni sono una versione sintetica, semplificata ma universale delle informazioni sulla sicurezza, studiata per rendere immediato ed efficace il significato che si vuole imprimere a chi la vede.

LA BARRIERA CULTURALE

Fin qui sono state descritte alcune strategie per il superamento delle barriere; tuttavia resta imprescindibile inserire i contenuti dell'inclusione nella formazione continua della forza lavoro.

Inutile negare il fatto che il nostro Paese sia tutt'ora tra quelli più arretrati nell'istruzione sia per chi non ha disabilità¹⁴, sia per chi ne ha una o più¹⁵: il livello occupazionale per le persone con disabilità ne è la incontrovertibile conseguenza: non a caso, purtroppo, l'Italia è tra gli ultimi Paesi a livello europeo per numero di disabili in relazione al livello di istruzione conseguito.

¹⁴ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Education_statistics_at_regional_level/it&oldid=106483

¹⁵ [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2017/603981/EPRS_IDA\(2017\)603981_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2017/603981/EPRS_IDA(2017)603981_EN.pdf)



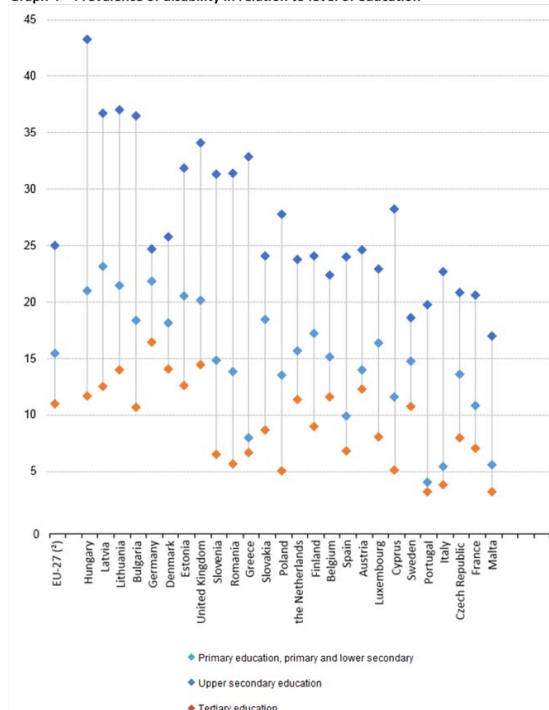
Senza dubbio il miglioramento del nostro rating dipende, oltre che dall'abbattimento delle barriere, qualunque esse siano, anche dall'incremento del livello di istruzione, al fine di poter comprendere l'importanza di quanto affermato all'inizio di questo scritto, rendendolo effettivamente parte della realtà del mondo del lavoro.

Abbattere la barriera culturale all'inclusione lavorativa e sociale delle persone con disabilità è senza dubbio tra gli obiettivi primari.

CONCLUSIONI

Superare le barriere è un dovere spesso arduo in un Paese che possiede una cultura scarsamente attenta a questo aspetto. Ma avendo ben presente che, prima o poi, tutti dovremo fare i conti con i luoghi poco o per nulla accessibili, dobbiamo impegnarci oggi per rimodellarli verso la cultura del benessere ambientale per tutti. Nei luoghi di lavoro passiamo una buona parte della vita: e i luoghi accessibili determinano la loro fruizione nel modo migliore, "aumentato".

Graph 4 – Prevalence of disability in relation to level of education



Graph 5 – Prevalence of disability in relation to employment

