

# Sicurezza e disabilità nell'impresa: formazione e prevenzione

## La strategia formativa della personalizzazione per una cultura della sicurezza inclusiva in azienda

di Serena Mortari

*Dottore di ricerca in Scienze dell'educazione e della formazione continua, Università di Verona*

Dall'analisi della letteratura emerge una grave lacuna: in Italia, da quando è stato stabilito l'obbligo per le aziende di assumere persone con disabilità (L. 482/68 in seguito abrogata dalla 68/99), non si sono mai compiuti studi sulla gestione della sicurezza di questi lavoratori. All'estero le ricerche risultano scarse e frammentarie, nonostante si evidenzino una maggiore attenzione al tema.

Il punto critico della gestione della sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento alla questione di nostro interesse, è la mancanza di un approccio unitario e interdisciplinare alle due tematiche disabilità e sicurezza. In uno scenario in continuo mutamento da un punto di vista tecnologico e con l'emergere di nuovi aspetti della sicurezza come la privacy e la security, i datori di lavoro e i responsabili della sicurezza si trovano spesso impreparati all'inserimento di un lavoratore con disabilità per difficoltà sia organizzative che strutturali.

Gli obiettivi della ricerca sono:

- l'individuazione delle criticità della relazione disabilità - sicurezza sul lavoro.
- verificare se la personalizzazione dell'intervento formativo per i lavoratori con disabilità e i responsabili della sicurezza è funzionale alla promozione della cultura della sicurezza inclusiva in azienda in considerazione delle problematiche specifiche legate alla disabilità.

La ricerca è quindi articolata in due studi.

Nel primo studio si è rilevato in particolare in che modo le aziende osservano gli obblighi di accessibilità, di informazione e formazione, di valutazione del rischio e di gestione delle emergenze.

Con il termine *accessibilità* intendiamo l'accessibilità del luogo di lavoro, requisito imprescindibile per la sicurezza, degli strumenti informatici che consentono alla persona di poter svolgere in autonomia la propria mansione, ma intendiamo anche l'accesso al lavoro. La mancanza di misure di integrazione e di politiche ad hoc possono provocare pesanti discriminazioni. Si possono presentare difficoltà di inserimento e situazioni in cui i datori di lavoro si pongono, a priori, dei problemi circa la continuità della futura prestazione d'opera da parte della persona, senza avere una corretta informazione circa le patologie e le possibilità che offrono le terapie attuali, gli ausili e la tecnologia.

*Accessibilità, informazione e formazione, valutazione del rischio e gestione delle emergenze* sono obblighi di legge in base al Testo Unico per la sicurezza sul lavoro e al D.lgs 196/03.

Gli strumenti e le procedure che la normativa offre a datori di lavoro e responsabili della sicurezza appaiono di problematico utilizzo ed attuazione a causa della difficoltà che gli "attori" del processo di sicurezza hanno nella reale comprensione dei rischi e delle potenzialità che ciascun lavoratore con disabilità porta con sé. 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 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. Occorre assicurare qualsiasi tipo di formazione specifica e addizionale in salute e sicurezza, di cui le persone

con disabilità potrebbero avvalersi per il loro lavoro o per le attrezzature specifiche che utilizzano, e fornire ai dirigenti e al personale qualsiasi informazione e formazione specifiche di cui potrebbero avere bisogno per aiutare un lavoratore in caso di difficoltà.

Si è quindi predisposta un'indagine conoscitiva con la somministrazione di questionari di tipo quanti-qualitativo rivolti ai lavoratori con disabilità e ai dirigenti d'azienda. Il questionario è lo stesso per dipendenti e dirigenti, con le dovute variazioni in base al ruolo di chi risponde, ed è stato articolato in 7 macroaree destinate rispettivamente alla raccolta di informazioni riguardanti:

1. Dati relativi al compilatore del questionario
2. Politiche di gestione delle persone con disabilità
3. Accessibilità degli strumenti informatici
4. Accessibilità del luogo di lavoro
5. Informazione e formazione
6. Security aziendale e protezione dei dati personali
7. Valutazione del rischio e procedure di emergenza

Sono stati raccolti e analizzati complessivamente 118 questionari (94 dipendenti con disabilità e 24 dirigenti). Un ulteriore step di questo primo studio ha previsto la raccolta di 4 interviste semi – strutturate a lavoratori con disabilità che spontaneamente ci hanno contattato per avere maggiori informazioni e per dare la loro disponibilità per ulteriori indagini. Questo ci ha permesso di approfondire alcune tematiche emerse dai questionari come particolarmente interessanti e che riguardano l'accessibilità del luogo di lavoro, accessibilità degli strumenti informatici in azienda, le problematiche percepite relative alla sicurezza e le iniziative formative sulla sicurezza intraprese in azienda.

. La ricerca rileva deficienze di indubbia rilevanza sanzionatoria. Alla domanda se, nel corso del processo di valutazione del rischio, fossero stati consultati i lavoratori con disabilità, il 73,6% dei dipendenti ha risposto "no". Il 27,2% dei dipendenti sostiene che in caso di emergenza non ci sono membri specifici del personale, designati per dare l'allarme e per assisterli; a questo si aggiunge un 32,6% che non sa rispondere.

Solo il 33,3% dei dirigenti sostiene di aver 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.

Il problema della corretta gestione del personale con disabilità nell'ambito della sicurezza sul lavoro non viene risolto dalla sanzione pecuniaria che può servire solamente a scoraggiare o rendere poco economica la mancata osservanza degli obblighi di legge. La puntuale osservanza delle leggi comunque non è sufficiente a creare quel clima di consapevolezza e partecipazione necessario affinché la sicurezza sul lavoro diventi una risorsa comune e condivisa. Occorre un salto culturale e uno studio approfondito delle questioni poste dalla disabilità e in generale dalla diversità che è sempre più presente nelle organizzazioni, per giungere a un concetto di sicurezza inclusiva. La valorizzazione della diversità deve diventare parte integrante delle politiche e degli strumenti di gestione esistenti, costituendo un obiettivo da conseguire quotidianamente. 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. Gli studi compiuti rivelano spunti di soluzione imperniati innanzitutto sull'informazione e sulla formazione. I questionari hanno evidenziato un grande deficit conoscitivo, sia da parte dei dirigenti che dei dipendenti con disabilità. È quindi necessario 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 pongono le premesse per un reale adeguamento dei comportamenti agli obblighi di legge. Oltre alla diffusione della informazione, è necessario attivare

percorsi formativi in modo che le imprese si muniscano degli strumenti utili per applicare efficacemente le pratiche e le procedure necessarie a soddisfare le esigenze di sicurezza dei lavoratori e di protezione del patrimonio aziendale, avendo chiari gli obiettivi di inclusione delle persone con disabilità nel mondo del lavoro. Come mostrano chiaramente i dati della ricerca qui presentata, accade invece che, ad esempio, le modifiche effettuate affinché una persona con disabilità non risulti svantaggiata sul piano della formazione e informazione riguardino quasi esclusivamente il luogo e l'ora del corso; troppo poche aziende si adoperano per fornire una formazione personalizzata. Inoltre, solo il 13,0% dei lavoratori con disabilità dichiara che è prevista formazione specifica e addizionale in sicurezza e salute sul lavoro per la loro mansione.

Dalle interviste è emerso, in particolare, che anche quando la formazione viene erogata, le esigenze poste dalla disabilità vengono ampiamente trascurate. Si registrano di conseguenza casi come quello di un intervistato, non udente, che teme di non capire bene quello che viene detto poiché per un sordo il dubbio di aver recepito correttamente il parlato è permanente.

La persona con disabilità ha diritto ad un ambiente di lavoro che garantisca la sua sicurezza, che dia la possibilità di accedere ai locali dove lavora e agli ambienti ricreativi, che dia l'occasione di interagire con gli altri dipendenti. Un'intervistata non vedente lamenta percorsi inaccessibili, "labirintici", e di non poter andare da sola nell'area coffee break o alla mensa e dover sempre dipendere dalla disponibilità dei colleghi con conseguente frustrazione. Un luogo di lavoro accessibile insieme ad una adeguata formazione può trasformare la condizione del lavoratore con disabilità. L'introduzione in azienda di un percorso loges o di uno strumento come SESAMONET fornisce uno "spazio" e un "movimento" che prima la persona cieca non aveva. La formazione deve poi fornire gli strumenti concettuali per reimpostare la vita quotidiana e lavorativa. Ogni positivo sviluppo a favore dell'autonomia produce effetti positivi anche nell'ambito delle relazioni e degli apprendimenti. Favorire e promuovere l'autonomia nei movimenti conduce ad una maggiore sicurezza sul lavoro.

Per quanto riguarda il secondo studio si è progettato e attuato un percorso formativo personalizzato per 4 lavoratori con disabilità e 3 dirigenti – responsabili della sicurezza.

Si è compiuta un'attenta analisi aziendale studiando documenti come il DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza), il DVR (Documento Valutazione dei Rischi) e il Bilancio Sociale e si è fatto uso dello strumento dell'intervista semistrutturata e di un test di ingresso per individuare i bisogni formativi. Dall'analisi delle interviste è emerso che i bisogni formativi riguardavano principalmente la comunicazione, l'auto-responsabilità, la percezione del rischio e la diffusione e partecipazione di comportamenti funzionali. Gli obiettivi formativi fissati sono:

- favorire la comunicazione tra dipendenti e tra dipendenti e dirigenti/responsabili;
- favorire l'acquisizione dei concetti di rischio, pericolo e danno;
- approfondire la consapevolezza circa le diverse responsabilità;
- favorire la diffusione e la partecipazione di comportamenti funzionali, in particolare: l'acquisizione di competenze relative al trattamento dei dati personali; la gestione della security (ad esempio: l'utilizzo delle password, il download da internet, l'antivirus etc) e la corretta applicazione delle misure di prevenzione contro le patologie professionali da uso del videoterminale.

Nella fase di attuazione dell'intervento formativo si è fatto largo utilizzo dei mediatori didattici e in modo particolare:

- Mediatori attivi: esperienza diretta (esercitazioni pratiche in aula e sul posto di lavoro)
- Mediatori iconici: uso delle immagini (nelle slides, nel materiale formativo distribuito con creazione di "fumetti" e nei lavori di gruppo)

La valutazione dei risultati dell'attività formativa è stata compiuta sia ex post con l'utilizzo di test di uscita e di interviste semistrutturate, sia in itinere per monitorare ed eventualmente ricalibrare il corso, utilizzando diari e momenti di discussione.

Inizialmente si è manifestato un certo attrito con i dirigenti e i responsabili dovuto anche alla mancanza di un corretto approccio ai temi della salute e della sicurezza da parte dell'organizzazione. Dando spazio alle discussioni focalizzate sulla specifica realtà aziendale è stato possibile cimentarsi nella riflessione e nell'impegno consentendo di superare le difficoltà e la chiusura iniziali, favorendo l'autonomia di pensiero. Le nuove potenzialità possono indirizzare l'individuo e il sistema aziendale verso nuove modalità d'essere. È stato chiesto ai partecipanti come avremmo potuto lavorare insieme per soddisfare i bisogni dei dipendenti senza dimenticare quelli dell'azienda. Il coinvolgimento attivo ha stimolato la motivazione ad apprendere e gli incontri non erano vissuti come qualcosa di noioso e inutile, ma come opportunità di cambiamento in positivo. Lo spostamento dall'aula al contesto di lavoro ha permesso di applicare direttamente gli insegnamenti, di far emergere i problemi della quotidianità lavorativa di ogni partecipante e trovarvi una soluzione. Questa modalità di erogazione della formazione ha favorito la responsabilizzazione dei lavoratori che hanno maturato una maggiore consapevolezza delle conseguenze dei loro atteggiamenti e hanno capito come porre rimedio ad alcune abitudini errate. In questo modo è stato anche possibile raggiungere l'obiettivo della diffusione e partecipazione di comportamenti funzionali. Le interviste a fine corso hanno evidenziato un maggiore rispetto reciproco e un desiderio di lavorare insieme per apportare miglioramenti.

Per il lavoratore con disabilità intellettiva in modo particolare, ma anche per tutti gli altri, l'erogazione di un intervento formativo personalizzato ha permesso di mirare l'azione su obiettivi ben precisi. Durante lo svolgimento del corso l'utilizzo dei mediatori didattici e in particolare la forza delle immagini, dei video e dei giochi interattivi ha permesso un coinvolgimento attivo di Giorgio che ha mostrato di riuscire a distinguere tra comportamenti pericolosi e comportamenti corretti. Il test di uscita ha confermato queste nostre osservazioni. Giorgio è riuscito a collegare in modo esatto i termini di rischio e danno alle relative immagini che rappresentano situazioni rischiose e dannose. Inoltre ha selezionato correttamente le figure che rappresentano il trattamento dei dati. Pur non sapendo dare una definizione esatta di "password", ha compreso che non deve divulgarla o condividerla con altre persone. A causa della scarsità di tempo a nostra disposizione si sono dovuti abbandonare gli obiettivi legati all'acquisizione di alcuni concetti astratti della privacy e della security e abbiamo cercato quantomeno di addestrarlo sul campo all'utilizzo degli strumenti necessari allo svolgimento della sua mansione in sicurezza per sé e per l'azienda.

È stato dimostrato che l'approccio della personalizzazione risulta funzionale alla promozione di una cultura della sicurezza inclusiva poiché riesce a far incontrare i bisogni dell'individuo, con e senza disabilità, con quelli dell'organizzazione, flessibilizzando i contenuti dell'apprendimento e adattando i tempi e le modalità alle caratteristiche dei soggetti e dell'azienda. La programmazione di momenti al di fuori dell'aula, inoltre, ha favorito l'acquisizione degli strumenti necessari per rispondere alle richieste espresse dal contesto lavorativo. Le soluzioni qui proposte non pretendono di essere esaustive, data la complessità di una situazione che coinvolge varie problematiche e necessita di robusti investimenti economici e riforme strutturali di carattere sia legislativo che amministrativo.