

La Premessa

Quasi sempre ritrovarsi a contatto con una persona non vedente avviene in modo del tutto imprevisto. Ad un iniziale e lunghissimo attimo di imbarazzo segue una fase di confusione comportamentale perché non si sa cosa fare, come comportarsi, come rapportarsi e in che modo essere utili.

L'attimo di silenzio sconclusionato tradisce, nelle persone vedenti, la difficoltà a concepire il mondo e la vita senza il senso fondamentale che governa i colori, le distanze, il riconoscimento e l'osservazione di quanto si presenta davanti agli occhi.

La difficoltà a immaginare il mondo al buio porta, senza una precisa consapevolezza, a ritenere le persone non vedenti limitati nell'espletare anche le altre funzioni che, invece, possono essere da questi eseguite ricorrendo a processi mentali o ad altri sensi con funzione di sostituzione o di supplenza.

A quest'ultima sensazione si è dovuto reagire quando fra i dipendenti dell'Agenzia regionale del Lavoro è stato annoverato fra i colleghi di lavoro un non vedente.

“Cosa fare? Come essere utili? Come impegnarlo? Quali sono le sue capacità? “

Istintivamente veniva spontaneo affidargli l'incarico di rispondere al telefono in un silenzioso e indisturbato cantuccio per dargli un ruolo e un impegno per non sentirsi annoiato e inutile.

Ma chi, come noi, è portato a voler sollecitare in tutti il desiderio di essere utili con il lavoro e la professione, non si adatta facilmente a situazioni simili e non si riduce sbrigativamente all'equazione cieco = centralinista.

E' così prevalsa la curiosità, la scommessa e la sfida per sperimentare se esistono altre capacità e altre profonde motivazioni che possono dar luogo alla nascita o allo sviluppo di altra professionalità.

Si è perciò pensato che questa presenza inizialmente ingombrante potesse diventare l'occasione per costruire un modello di formazione e di riqualificazione creando le sinergie tra la motivazione

personale, la tecnologia, i contenuti condivisi e il lavoro di gruppo.

La scommessa e la fiducia si sono rivelate ben riposte e i risultati hanno dimostrato che, recuperando con l'uso degli ausili tecnologici le abilità di lettura, scrittura e far di conto, si possono svolgere attività professionali di alto livello.

La presente pubblicazione intende divulgare un'esperienza e proporre un modello di formazione che può essere ripetuto in altri contesti formativi e, in tal modo, favorire il perseguimento di livelli di elevata professionalizzazione.

Dimostrare che è possibile raggiungere risultati professionali soddisfacenti per i datori di lavoro, significa rispondere in positivo all'errata equazione disabilità uguale incapacità e consentire a molti la possibilità di presentarsi nel mercato del lavoro proponendo le qualità professionali da valorizzare e non disabilità da accollarsi per obbligo legislativo.

Riteniamo, in conclusione, che il nostro impegno e l'esperienza da noi condotta possano essere un'opportunità per quanti aspirano ad un lavoro, ma, soprattutto, possano rappresentare uno strumento liberatorio per quei lavoratori che non accettano di essere destinati a quel cantuccio inesorabile contrassegno di disabilità, di emarginazione e di marginalità.

*Il Direttore
dell'Agenzia del lavoro*

Il Progetto

Il presente progetto è finalizzato alla sperimentazione di un modello di intervento mirato alla riprofessionalizzazione e al reinserimento lavorativo di un disabile visivo da riqualificare e adibire a nuove mansioni compatibili con lo stato di disabilità.

Su esplicita indicazione dell'Agenzia Regionale per il Lavoro, il progetto si prefigge l'obiettivo di:

- sperimentare un modello di tirocinio formativo improntato alla riqualificazione professionale;
- recuperare le abilità fondamentali (lettura, scrittura e far di conto);
- acquisire le principali competenze informatiche che favoriscano lo sviluppo di capacità organizzative e di relazione nell'ambiente di lavoro.

La sperimentazione riguarderà:

1. le modalità di approccio alla tecnologia;
2. le modalità e i tempi di apprendimento e di acquisizione delle competenze;
3. le modalità e i contenuti per una rimotivazione professionale;
4. i tempi di acquisizione della nuova funzione professionale;
5. le modalità e i tempi dell'azione di tutoraggio, di sostegno;
6. l'entità e la durata delle azioni di accompagnamento;
7. la qualità dell'appartenenza e del rapporto con il gruppo di lavoro.

Il modello finale, elaborato sulla base dell'esperienza condotta, sarà definito tenendo conto dei criteri della disseminazione e, quindi, della ripetibilità in altre situazioni di lavoro e in altri contesti.

OBIETTIVI

Le azioni progettuali intendono raggiungere i seguenti obiettivi:

- a) il pieno reinserimento nella struttura organizzativa dell'Agenzia Regionale per il lavoro di un disabile visivo;
- b) favorire l'inserimento e l'integrazione socio-lavorativa come strumento per realizzare opportunità per una maggiore e più ampia integrazione sociale;
- c) riqualificare e ri-professionalizzare attraverso un tirocinio

- formativo, per lo svolgimento di mansioni di relazione con il pubblico o di servizi per gli uffici;
- d) sviluppare la conoscenza e le metodiche di organizzazione di un ufficio e dell'erogazione del servizio;
 - e) acquisire conoscenze per la predisposizione delle informazioni da rendere al pubblico;
 - f) progettare e realizzare un modulo di servizio e di prestazioni da mettere a disposizione della Direzione dell'Agenzia.

STRATEGIE

Per il perseguimento degli obiettivi si ritiene proficuo adottare le seguenti strategie:

1. Sperimentazione e conoscenza degli strumenti e degli ausili informatici.
2. Formazione sull'uso della tecnologia assistiva.
3. Consulenza on line.
4. Sperimentazione sulle modalità di rapporto e di collaborazione con i partner d'ufficio.
5. Adozione di contenuti e problematiche condivise.

ATTIVITÀ

Le azioni principali, articolate in due moduli e programmate nel tempo, saranno incentrate su:

- Attività di supporto, di sostegno psicologico.
- Attività di formazione e addestramento.
- Attività di tutoraggio.
- Attività di accompagnamento.
- Attività di formazione per i rapporti con il pubblico.

FASI PROGETTUALI

Lo sviluppo delle azioni progettuali prevede le seguenti fasi:

1. Diagnosi

In via preliminare sarà effettuata una diagnosi delle capacità e delle abilità connesse allo stato di disabilità. A conclusione verrà redatta la scheda di valutazione utilizzando il mo-

dello predisposto dal Ministero del Welfare che sarà consegnata all' Agenzia regionale per il Lavoro.

2. Analisi

L'analisi delle competenze sarà accompagnata:

- a) dalla redazione di un bilancio delle competenze personali ;
- b) dall'elaborazione del percorso formativo (tempi, modalità di esercitazione, approccio alla tecnologia).

Saranno acquisite informazioni :

1. sul livello e il grado di istruzione;
2. sulle precedenti esperienze lavorative svolte e le mansioni espletate;
3. sulle relazioni sociali allargate e all'interno del luogo di lavoro;
4. sulle capacità di relazionarsi e proporsi;
5. sulle esperienze di organizzazione nel lavoro d'equipe;
6. sull'esperienza nell'individuazione dei bisogni e delle richieste di prestazioni;
7. sulle conoscenze delle attività delle istituzioni che intervengono nelle politiche del lavoro.

La scheda sul bilancio delle competenze sarà consegnata all' Agenzia per le opportune valutazioni.

Il corso di formazione sarà mirato alla conoscenza degli ausili e al loro uso. Le lezioni saranno impartite da uno specialista nell'insegnamento dell'informatica a persone ipovedenti o non vedenti.

3. Le fasi e lo svolgimento del tirocinio

Dopo la predisposizione della stazione informatica, le lezioni saranno articolate nei vari giorni della settimana (tre ore giornaliere).

Le lezioni saranno intercalate da 3 ore di esercitazione guidata

per due giorni alla settimana. Complessivamente le ore ammontano a 200 ore nel primo modulo e 320 nel secondo modulo.

Il primo modulo sarà svolto in 15 settimane, nell'arco di quattro mesi e sarà articolato in due fasi intercalate dal tirocinio intermedio di 21 ore da effettuarsi nel luogo di lavoro. L'interruzione viene prevista a conclusione dell'apprendimento del programma Word.

La seconda parte della formazione informatica sarà di completamento, approfondimento e verifica a cui seguirà la seconda parte del tirocinio per altre 21 ore. Il tirocinio sarà giornaliero per 4 ore al giorno e sarà espletato nel luogo di lavoro, articolato secondo le indicazioni avanzate dall'interessato e dall'ufficio.

Il secondo modulo di 320 ore prevede l'addestramento all'uso del programma di Internet Explorer e della Posta elettronica.

Nell'addestramento verranno privilegiate come contenuti formativi e professionalizzanti le tematiche del lavoro, della cultura e dei diritti.

Il percorso didattico prevede lo svolgimento pratico di ricerca, l'uso del giornale elettronico, lettura di libri digitali.

A conclusione, a cura dell'interessato, verrà elaborato:

- un'agile guida di organizzazione dell'ufficio, del luogo di lavoro e le modalità di rapporto e di comportamento dei colleghi di lavoro;
- uno studio/ricerca su uno specifico tema sul lavoro.

4. Formazione

Saranno impartite lezioni teoriche e pratiche su:

A. Nozioni generali d'informatica:

I concetti teorici di base.

- Comprendere a livello di base cos'è l'hardware, il software e l'information technology.
- Tipi di computer: distinguere le varie classi di computer, componenti di base di un personal computer.
- Hardware: unità centrale di elaborazione (cos'è l'unità centrale di elaborazione e che cosa fa).
- Dispositivi di input: conoscere i vari dispositivi usati per inserire dati nel computer.
- Dispositivi di output: conoscere quali sono i più comuni dispositivi utilizzati per mostrare i risultati delle elaborazioni del computer.
- Dispositivi di memoria: memoria di massa, memoria veloce.

- Capacità della memoria: conoscere le unità di misura della memoria e dimensioni tipiche.
- Prestazioni dei computer: principali fattori che influiscono sulle prestazioni di un computer.

Software

- Tipi di software: differenza tra software di sistema e software applicativo.
- Sistema operativo: le principali funzioni del sistema operativo.
- Software applicativo: programmi applicativi più comuni.

Reti informatiche

- Conoscere i vantaggi del lavoro di gruppo e della condivisione delle risorse in rete.
- La rete telefonica e i computer: capire l'uso della rete telefonica nei sistemi informatici e conoscerne i termini tecnici.
- Posta elettronica: conoscere le principali attrezzature informatiche e di telecomunicazione necessarie per usare la posta elettronica.
- Internet: i concetti base di Internet, i suoi usi principali e i motori di ricerca.
- Conoscere la differenza tra Internet e World Wide Web.

B. Utilizzo pratico del computer:

Contestualmente all'apprendimento di questi concetti fondamentali, saranno impartite lezioni pratiche su:

- Conoscenza della tastiera (apprendimento tecniche di digitazione/dattilografia su Personal Computer; tasti di scelta rapida).
- Utilizzo di programmi per la video scrittura (Microsoft Word) e tecniche di salvataggio/archiviazione/conservazione dei dati (files) in diverse directory e su diversi dispositivi di memoria.
- Impaginazione e stampa: la formattazione dei testi per la creazione di diversi tipi di documenti.
- Internet (120 ore): funzione e utilizzo del browser (Internet Explorer, Opera) tramite tasti di scelta rapida e ausili.
- I principali siti dell'Unione Europea, dei Ministeri nazionali, degli Assessorati regionali italiani e della Regione Autonoma Sardegna.
- I siti che erogano servizi bibliotecari o giornalistici.
- La posta elettronica (80 ore): invio e ricezione di messaggi; utilizzo delle funzionalità avanzate dei programmi di gestione della posta elettronica (Outlook Express); utilizzo, modifica, aggiornamento della rubrica degli indirizzi.

5. Tirocinio nel luogo di lavoro (42 ore nel primo modulo e 120

nel secondo)

Il tirocinio sarà effettuato in due fasi distinte nel luogo di lavoro e sarà incentrato sull'applicazione "guidata" delle competenze acquisite, sull'organizzazione dell'ufficio, dei materiali a disposizione, dell'elaborazione del piano trimestrale di lavoro connesso al tipo di mansioni e di prestazioni previste dai servizi dell'Agenzia.

Nella fase finale del primo modulo verranno simulate attività di prestazione e di raccordo con gli altri uffici.

Le prestazioni saranno incentrate sull'attività dell'Ufficio di Orientamento e/o dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Piano trimestrale (30 ore).

Sulla base delle mansioni assegnate e in accordo con i dirigenti dell'ufficio verrà elaborato un modulo di organizzazione e di attività d'ufficio mirato alla predisposizione dei contenuti e dei supporti necessari.

Le attività di tirocinio del secondo modulo verranno incentrate su:

- ricerca e conoscenza dei maggiori siti delle istituzioni nazionali e regionali;
- conoscenza del sito del ministero del Welfare e del Governo;
- ricerca e raccolta leggi nazionali e regionali sul lavoro;
- i siti europei(avvisi, bandi, programmi);
- servizio informativo sui programmi europei per la Direzione dell'Agenzia Regionale;
- i siti delle organizzazioni datoriali e sociali;
- i siti delle biblioteche elettroniche;
- i siti dei giornali digitali;
- attivazione newsletter con i principali siti informativi sul lavoro;
- scannerizzazione e correzione testi.

6. Sostegno psicologico (ore 4)

Al fine di rimuovere e consolidare il superamento dei momenti di incertezza e di precarietà psicologica tipica del disabile visivo, ma anche di chi intraprende una nuova attività professionale, viene previsto un intervento di sostegno psicologico mirato a:

- superare le prevedibili precarietà di comportamento;
- acquisire sicurezza e autostima;
- acquisire capacità di rapporto e modalità di approccio con i colleghi di lavoro, ma soprattutto con il pubblico esterno.

La prima parte dell'intervento sarà effettuato all'atto della predisposizione della scheda valutativa.

Si prevede di espletare la seconda parte dell'attività contestualmente

alla fase finale di tirocinio.

7. Tutoraggio (ore 113)

Contestualmente alle ore di formazione e di tirocinio previste dal primo modulo, sarà svolta l'attività di tutoraggio con il compito di orientare le opportunità esistenti nel campo della riabilitazione lavorativa, dell'assistenza sanitaria integrativa, delle agevolazioni e delle facilitazioni esistenti finalizzate all'integrazione sociale.

A richiesta saranno espletate tutte le pratiche utili a garantire i diritti della persona in formazione. Sarà compito del tutore coinvolgere i diversi attori interessati all'inserimento lavorativo, partecipando direttamente alle fasi di prima organizzazione e di intervento.

A questo fine, in accordo con gli uffici e il destinatario, sarà definita un'agenda elettronica personale per garantire le comunicazioni telefoniche e i rapporti con gli operatori, enti, organizzazioni e istituzioni pubbliche e private.

Inoltre, potrà essere elaborata e messa a disposizione un'agile guida (glossario) per l'uso del PC.

8. Azione di accompagnamento

Per risolvere le difficoltà iniziali o blocchi momentanei nell'utilizzo degli strumenti informatici e degli ausili, nel periodo successivo all'inserimento delle attività di lavoro, sarà garantita una consulenza on line (2 ore settimanali), sia per raffermare alcune tecniche operative, sia per eventuali aggiornamenti derivanti dallo sviluppo e dall'evoluzione degli strumenti e degli ausili informatici in commercio.

9. Adattamento dell'ambiente e del luogo di lavoro

Per lo svolgimento ottimale del lavoro si prevede l'approntamento di una stazione informatica completa, dotata di scanner, di sintesi vocale, stampante e Open book.

In un secondo intervento, verificato il gradimento della persona da riprofessionalizzare, si potrà potenziare la stazione con la barra braille.

Il PC sarà dotato di modem, masterizzatore e Adobe Acrobat (programma per trasformare i testi PDF in testi WORD).

Intendendo rendere più operativo e ottimale l'utilizzo della strumentazione, bisognerà dotarsi di PC portatile. Ciò consente la

possibilità di operare anche all'esterno del proprio ufficio in caso di riunioni congiunte o di lavori da svolgere temporaneamente in altri uffici dell'Agenzia (es. verbalizzazioni, lettera sotto dettatura, etc.).

Per favorire la facilità di rapporto con i colleghi di lavoro sarà predisposta una serie di utili consigli sul modo di rapportarsi e nell'intrattenere comportamenti con il destinatario del progetto.

Per agevolare l'autonomia personale nella mobilità si ritiene opportuno adottare alcuni accorgimenti quali:

- individuare la camera per l'ufficio quanto più possibile nelle vicinanze dei servizi o ad altri uffici di maggior utilizzo nello svolgimento delle attività;
- predisporre una guida direzionale all'ingresso principale (tappeto largo 70 cm e con un buon spessore);
- far predisporre l'arredo dell'ufficio direttamente dall'interessato(sarebbe auspicabile poter fruire di un ambiente riservato alla singola persona).

Per quanto riguarda la mobilità esterna per recarsi al lavoro, considerata la dislocazione dell'Agenzia, si può ritenere utile la dotazione del semaforo pedonale della richiesta facoltativa di segnalazione sonora per pedoni. L'intervento richiede un accordo con il Comune di Cagliari.

10. Valutazione finale.

A conclusione delle attività e successivamente ad un periodo di verifica sui risultati raggiunti verrà elaborata una relazione valutativa che terrà conto dei comportamenti nell'apprendimento e nell'acquisizione delle conoscenze e delle competenze in relazione alle strategie e alle metodologie utilizzate.

Saranno analizzate e valutate la qualità delle prestazioni e l'interesse a migliorare la qualità del servizio.

La valutazione, inoltre, verterà sul grado di accettabilità dell'uso del PC, la rinnovata disponibilità personale ad arricchire la propria professionalità, il grado di socializzazione lavorativa e la propensione al lavoro di gruppo, ai mutamenti intervenuti nei tempi di vita e nell'equipe dei colleghi d'ufficio.

Sarà valutato infine il grado di mobilità autonoma a seguito dell'adattamento del luogo di lavoro.

Il prodotto conclusivo di quest'ultima attività sarà l'elaborazione del modello d'intervento che sarà definito con l'Agenzia regionale del Lavoro.

La Strumentazione

Caratteristiche e criteri

La strumentazione è stata scelta secondo i seguenti orientamenti:

1. Utilizzo ottimale. Sono stati acquistati un PC da scrivania (con monitor, stampante, scanner, modem, masterizzatore, casse e cuffie o auricolari) e un PC portatile per consentire l'operatività itinerante.
2. Ricorso all'audio e alla tattilità. I PC sono stati corredati di sistemi audio o sonori per sopperire alla disabilità visiva. (Sintesi vocale, display braille, etichettatrice braille).
3. Programmi sussidiari. Per facilitare le attività sono stati prescelti programmi che consentono il pieno utilizzo delle potenzialità del PC. (Elaboratori di testo e di calcolo, browser web, posta elettronica, lettore ottico).
4. Approntamento per moduli successivi. Gli ausili sono stati acquisiti a seguito delle scelte formative e delle propensioni manifestate dalla persona da qualificare.

L'hardware

Caratteristiche della stazione informatica fissa:

1. E' importante che il computer abbia una memoria di almeno 512 RAM perché deve sostenere agevolmente la sintesi vocale che impegna molta memoria e può quindi rallentare le azioni e le elaborazioni.
2. Monitor.

Per l'ipovedente è consigliabile l'utilizzo del monitor con l'opzione "contrasto elevato", che consente l'ingrandimento delle icone e dei caratteri delle finestre di Windows, e di operare con sfondo nero e scritta bianca per facilitare la lettura.

3. Tastiera italiana.
4. Stampante.
5. Scanner.

Lo scanner deve avere una buona qualità di riconoscimento per evitare al massimo possibile gli errori che, per il non vedente, creano in qualche caso, difficoltà di correzione costringendo al ricorso dello spelling delle singole parole.

6. Masterizzatore.

Avere in dotazione il masterizzatore è importante perché è frequente l'uso del cd su cui scrivere, con l'etichettatrice Braille, l'elenco degli argomenti da individuare.

7. Casse audio e auricolari o cuffie autoregolabili.

Le casse audio di buona qualità sono utili per le letture prolungate e perché consentono la libertà di movimento sia pure all'interno dello stesso ambiente.

Le casse sono necessarie quando si intende far ascoltare ad altra persona la pagina Web o il punto in cui si trova il cursore virtuale o della sintesi.

Le cuffie o gli auricolari, con volume regolabile, sono importanti perché la vocalizzazione possa essere fruita dal singolo interessato senza creare situazioni di disturbo per gli altri colleghi di lavoro.

Il Software

I programmi in dotazione sono quelli utilizzati correntemente da tutti.

(Il sistema operativo Windows, necessario per il funzionamento degli ausili, e il pacchetto Office; OCR, elaboratore testi pdf).

Il programma di riconoscimento sonoro, su cui può essere applicata la sintesi vocale, è di fondamentale importanza poiché è in grado di riconoscere e leggere quanto appare nello schermo, vocalizzare la digitazione tasti, fornire indicazioni sulle operazioni effettuate.

La scelta di questo programma è decisivo per un apprendimento qualificato e approfondito e perciò deve essere un software in grado di indicare, contestualmente alle operazioni effettuate, i tasti di scelta rapida necessari per l'esecuzione delle stesse operazioni mediante la tastiera (essendo impedito l'uso del mouse).

Data la gran mole di combinazioni di scelta rapida da utilizzare nei vari programmi, è essenziale avere un buon programma che suggerisca le soluzioni e rinfreschi la memoria e le conoscenze della persona in formazione.

La sintesi vocale. Il programma di riconoscimento sonoro è dotato di una voce che può essere scelta fra diverse opzioni messe a disposizione.

Per rendere piacevole e, comunque, avere una voce molto simile alle inflessioni e le tonalità espressive della voce umana, è consigliabile operare una buona scelta improntata alla orecchiabilità e ad una certa gradevolezza.

Letto ottico. Si tratta di un ausilio che facilita la scannerizzazione di un testo, consente la lettura immediata di un documento e rende possibile la disposizione automaticamente corretta delle pagine o dei testi capovolti.

Gli Ausili tattili

Il ricorso all'utilizzo del senso tattile, da affinare con una pratica metodica e permanente, richiede una dotazione strumentale aggiuntiva e soluzioni organizzative diverse. Le caratteristiche e i prodotti di questi ausili comportano risorse finanziarie e logistiche condizionanti.

E' da rilevare che l'alfabetizzazione Braille, come del resto avviene per tutti i processi educativi e formativi, sortisce migliori risultati quando l'allievo è in giovane età.

Display Braille

Nel caso in cui la stazione informatica venga dotata della tastiera Braille, è bene dotarsi di una tastiera non troppo grande. Pertanto è consigliabile la tastiera con 40 caratteri.

La stampante Braille

Se le condizioni logistiche lo consentono, per chi adopera la scrittura Braille risulta utile avvalersi della stampante Braille. Trattandosi di uno strumento, almeno allo stato attuale, piuttosto rumoroso, il suo utilizzo comporta la dislocazione dell'ufficio in zone separate e ciò non favorisce la socialità nel luogo di lavoro.

La scrittura Braille rende più pregnante la lettura e favorisce migliori risultati nell'apprendimento e nella fissazione mnemonica, ma è limitante perché spesso autoreferenziale (utilizzabile solo dal diretto interessato) e sconosciuta alla stragrande maggioranza delle persone.

E' bene sottolineare che, invece, la scrittura informatica è "scrittura alfabetica" e quindi strumento di comunicazione universale rivolto cioè a tutti.

Tuttavia, nonostante i condizionamenti, l'uso del Braille, quindi della tecnologia assistiva, è comunque un fattore estensivo della formazione che amplia le opportunità e le capacità professionali.

Luca Tedde

Consulente ausili di RP-Sardegna ONLUS

La Metodologia

Le nozioni generali

E' unanimemente accettato che per ogni disciplina teorica o pratica, occorra conoscere in via preliminare le nozioni principali che ne costituiscono la base.

Ciò è ancor più vero nell'informatica con la differenza che la specificità è data dall'esistenza, accanto alla parte teorica, della stazione centrale e delle periferiche. Con una rapida palpazione il non vedente riesce ad avere chiare le dimensioni della strumentazione hardware e dei loro collegamenti. Nell'utilizzo, invece, insorgono alcuni rischi che è bene aver presenti per evitare difficoltà e rallentamenti successivi nell'apprendimento delle tecniche occorrenti.

L'ansiosa applicazione per la riacquisizione delle abilità fondamentali dell'istruzione (lettura, scrittura e far di conto), condiziona l'approccio all'uso del PC con lo spostamento dell'attenzione e quindi della concentrazione cognitiva esclusiva in quella direzione.

La conseguenza di tale atteggiamento, se non tempestivamente corretto, porta a non curare l'acquisizione delle nozioni generali che invece consentono la comprensione dei meccanismi che presiedono al funzionamento del PC.

Un simile errore, peraltro comprensibile, porta alla conoscenza approssimata per le parti generali e pertanto in caso di difficoltà diventerà problematico superare situazioni di impasse o di ricerca di soluzioni tecniche specifiche.

Pertanto, per evitare un comportamento e un apprendimento parziale e limitante, si è costantemente richiamata l'impostazione generale e, contestualmente, si è operato per redigere un **glossario dei termini informatici** da consultare in caso di bisogno.

Infine, a sostegno delle conoscenze progressivamente acquisite, si è fatto un continuo ricorso all'uso della **guida di Windows** e alla **guida per l'aiuto alla tastiera**.

Lo Schermo

Per la persona non vedente, ai fini dell'apprendimento, è fondamentale rappresentarsi mentalmente quanto appare nello schermo e quindi capire cosa siano e come siano organizzate le finestre e i campi nei quali operare. Una corretta ed esatta descrizione orale, e possibilmente tattile, costituisce la necessaria premessa per adottare

le tecniche utili alle risoluzioni che interessano ed evitare l'operatività basata su improduttivi e snervanti tentativi.

In questa direzione aiutano i programmi screen reader e la descrizione puntuale effettuata ripetutamente dal docente.

E' da evitare il suggerimento della sequenza delle operazioni senza aver compreso le caratteristiche della finestra che appare sullo schermo. Tentare di memorizzare queste nebulose sequenze è fatica improba e, nel tempo, destinata a finire nel dimenticatoio, soprattutto se le soluzioni prospettate sono di raro uso.

Pertanto è bene descrivere e spiegare con chiarezza tutte le finestre dei vari menù, delle barre o dei campi e individuare sia i percorsi normali digitali per operare, sia le combinazioni di scelta rapida.

Anche per questa parte di conoscenze e di addestramento, si è ritenuto utile predisporre, durante le attività e le esercitazioni, un **glossario delle operazioni tecniche** e le relative indicazioni digitali operative.

La Tastiera

Uno dei presupposti imprescindibili per operare bene, essendo necessario il permanente ricorso alla digitazione dei tasti, è la conoscenza corretta della tastiera. La memorizzazione della posizione dei tasti si combina e si armonizza con l'abilità dell'uso delle dita.

A questo il non vedente sopperisce con la lettura-audio per cui è molto importante saper utilizzare e modulare con perizia la velocità di lettura e il volume della voce o lo spostamento nel documento da effettuare con i tasti.

L'addestramento alla perfetta digitazione, d'altronde, è necessario anche perché l'operatività con il computer presuppone il frequente ricorso alle combinazioni di tasti di scelta rapida per consentire una maggiore celerità e, in ogni caso, la sostituzione delle funzioni eseguite dal mouse di cui i non vedenti non possono avvalersi.

Naturalmente perché la continua e tenace applicazione possa raggiungere livelli accettabili di addestramento, occorre scegliere tematiche e contenuti che siano interessanti e condivisi dalla persona in formazione.

Ecco perché nel corso da noi sperimentato, assieme ad altre motivazioni già evidenziate, abbiamo scelto precise problematiche condivise dal destinatario delle attività formative.

I risultati di questa scelta possono essere valutati prendendo in considerazione gli elaborati presentati nelle pagine seguenti, oppure

possono essere apprezzati anche riferendosi alle **raccolte di leggi** o alla **redazione delle rubriche**.

I Programmi

La sequenza delle unità didattiche e l'uso dei programmi sono in gran parte condizionati dall'esigenza di realizzare in tempi utili le abilità scolastiche fondamentali.

La scelta di Word, la videoscrittura e la lettura sono la condizione indispensabile per poter operare con gli altri programmi.

L'uso della posta elettronica e della navigazione sulla Rete mondiale danno il senso del riaffacciarsi nel mondo e nell'informazione.

Ripristinare rapporti epistolari a distanza e con la rapidità che l'informatica consente, è motivo per riallacciare o estendere le relazioni interpersonali.

L'euforia per le riacquisite capacità del sapere, conoscere, comunicare e ricercare, però, non deve portare all'accantonamento dell'approfondimento e dell'esercitazione nell'interesse e nella potenzialità dei vari programmi. Una solida professionalizzazione passa obbligatoriamente attraverso la conoscenza completa e la perizia nell'uso dei programmi.

Internet e l'accessibilità

Se, attraverso la precisa descrizione e la metodica esercitazione, è possibile eseguire le operazioni della video scrittura, la gestione del testo e della posta elettronica, non altrettanto può essere affermato per l'utilizzo dei siti informatici.

La diversità di ogni singolo sito, la presenza di numerose pagine grafiche rallentano e ostacolano la navigazione e la conoscenza e quindi il reperimento e l'acquisizione delle informazioni.

A questa irritante limitazione, le cosiddette "*barriere informatiche*", si è potuto sopperire con la continua navigazione assistita fino alla discreta conoscenza dei siti visitati.

Nonostante questi particolari accorgimenti si è dovuto, comunque, fare i conti con numerose pagine Web inaccessibili che, in qualche situazione provocano e atteggiamenti liquidatori e di rinuncia.

Quest'ultimo comportamento è comunque da limitare nella sua giusta dimensione, perché può generare nel non vedente la sensazione di un'inevitabile esclusione dovuta alla propria minorazione e non alla negazione di un diritto momentaneamente e colpevolmente negato ma che è possibile conquistare.

Far leva su sé stessi e sulla voglia di superarsi ogni giorno e in ogni circostanza, quindi la voglia di conquiste e la tensione verso nuovi traguardi, sono gli assi strategici che hanno guidato e improntato una metodologia permanentemente messa a dura prova dalla sua stessa sperimentaltà e dall'innovatività tecnica.

Conclusivamente, per la positiva combinazione tra metodologia mirata e motivazione personalizzata, i risultati appaiono incoraggianti e forieri di ulteriori sviluppi perché rendono possibili altre mete formative e professionali.

Lucia Scudu
Docente informatica

La Valutazione

Svolgimento del progetto

L'attività di riprofessionalizzazione e le altre attività progettuali sono state regolarmente svolte nell'arco di un anno rispettando la sequenza delle unità didattiche e l'alternanza fra addestramento tecnico e tirocinio.

Tra i due moduli formativi è intercorso un periodo di tempo di sei mesi che ha influito negativamente sul consolidamento mnemonico delle abilità acquisite.

Si può in proposito affermare che la sequenza delle attività di addestramento possono avere una scansione diluita nel tempo ma non possono essere interrotte per un periodo lungo.

Altrettanto si può dire per singole operazioni rare e poco frequenti. Si consiglia, pertanto, l'autonoma esercitazione di alcune operazioni non frequenti ma spesso importanti ai fini del mantenimento della pratica acquisita.

APPRENDIMENTO

1. Accettabilità dell'uso del PC

Appare in tutta evidenza che l'interessato ha razionalizzato la sua configurazione esistenziale condizionata dalla cecità. Concepisce la sua situazione sensoriale una condizione limitante con cui misurarsi per adeguare le azioni e i comportamenti finalizzati alla soluzione delle situazioni problematiche.

E' presente un alto grado di ricerca di autonomia nell'espletamento delle attività e possiede una grande volontà per migliorarsi, sapere e conoscere.

La scheda personale di bilancio delle competenze ha, infatti, evidenziato un ottimo equilibrio mentale e una preparazione culturale solida e sperimentata.

Queste caratteristiche, debitamente valorizzate, costituiscono le condizioni preliminari per ogni attività di riqualificazione professionale.

La strumentazione informatica non è stata vissuta come segno di abilità diversa, ma come strumento essenziale per superare le situazioni di svantaggio.

Questo atteggiamento rappresenta un terreno fertile per un

proficuo addestramento ma nasconde una particolare forma di ansia che, nel tempo, genera un eccessivo attaccamento al computer e una prolungata applicazione operativa che potrebbe dare luogo ad una nuova forma di isolamento.

Pertanto, se da un lato l'accettazione e l'uso del computer sono la condizione essenziale per riacquisire le principali abilità della lettura, scrittura e del far di conto, dall'altro lato è utile rimarcare che nel quadro generale delle attività lavorative l'integrazione amicale passa attraverso le relazioni interpersonali (dialogo, scambio di opinioni, confronto di idee, informazioni reciproche e tutte quelle forme di interlocuzione quotidiana).

In sintesi è bene rilevare che il computer è uno strumento e non una persona e pertanto va utilizzato in modo non totalizzante ma solo per specifiche e temporanee attività lavorative evitando i rischi del compagno/amico/rifugio per rimuovere situazioni di noia o di solitudine.

2. Comportamenti nell'apprendimento

La particolare assiduità e l'impegno profuso (anche perché il computer sequestra l'attenzione) del soggetto in formazione ha consentito l'apprendimento agevole delle tecniche d'uso con qualche difficoltà iniziale nella memorizzazione della tastiera. Questa difficoltà è apparsa più evidente dopo l'interruzione di sei mesi confermando l'esigenza dell'esercitazione breve ma continua nel tempo.

La parte di addestramento più difficile e complessa si è confermata la navigazione nella Rete (Internet) anche se occorre rilevare che ha raggiunto capacità di orientamento molto elevate.

La difficoltà maggiore è data dal grado di accessibilità dei siti che spesso, in onore alla civiltà dell'immagine, eccedono in rappresentazioni grafiche rendendo faticosa l'esplorazione, non essendo possibile la lettura-audio.

In proposito è bene che l'Agenzia si faccia sostenitrice della rapida e coerente applicazione della legge 9/2004 che prevede per tutta la P.A. l'obbligo della realizzazione di siti con i criteri dell'accessibilità previsti dalla W3C (Consorzio Internazionale per l'accessibilità).

3. Conoscenze e competenze

Sono state recuperate le abilità fondamentali dell'istruzione scolastica. (si veda l'elaborato sulla ricerca/studio qui pubblicato).

E' comunque utile sottolineare che il mantenimento ad un li-

vello alto necessita di esercitazioni continue e, pertanto, occorre suscitare frequenti stimoli professionali e operativi che motivino l'applicazione personale.

A conclusione delle attività del secondo modulo, sono state acquisite competenze:

- nella navigazione nella Rete mondiale;
- nella strutturazione dei siti generali o specifici;
- nella ricerca e nell'uso di documenti;
- nella corrispondenza;
- nell'elaborazione di pagine complesse (vedasi la copertina di questa pubblicazione).

L'attenzione è stata concentrata sulla legislazione, sulle istituzioni del lavoro e sulle organizzazioni europee.

Il livello di conoscenza raggiunto merita un approfondimento specialistico (programmi europei) e una gratificazione nell'organizzazione e nello svolgimento di servizi operativi.

Per queste valutazioni, a conclusione delle azioni progettuali, appare importante concretizzare un ruolo ed una funzione che sia il riconoscimento del successo formativo ma anche una più alta fase di integrazione intesa come riconoscimento professionale fra colleghi d'ufficio.

Il progetto per il Servizio Informativo sui programmi Europei, già accolto dalla Direzione dell'Agenzia, debitamente consolidato e articolato, può diventare la mansione a cui dedicare risorse umane e maggiori attenzioni anche in considerazione dell'utilità per tutti i Comuni della Sardegna.

STRATEGIE E METODOLOGIE

1. Motivazione

Fin dall'avvio delle attività si è ritenuto come fattore decisivo promuovere la volontà di apprendere, di recuperare le abilità, di ricostruire condizioni favorevoli per esercitare un ruolo autonomo e qualificato nell'organizzazione dell'Agenzia e nel rapporto con i colleghi.

Durante le chiacchierate e le interlocuzioni, peraltro foriere di un ambiente familiare e amicale, si è particolarmente operato per sollecitare l'ambizione di poter espletare mansioni di progettazione dei servizi e delle iniziative dell'Agenzia all'interno dei quali definire il proprio specifico ruolo.

A questo fine è stata sollecitata la partecipazione attiva alle

scelte delle azioni, dei contenuti e dei possibili impegni professionali. Questa specifica e delicata azione ha prodotto la definizione di una proposta alla Direzione per l'attivazione del Servizio Informativo sui programmi, avvisi, bandi e gare europee.

La proposta è stata valutata molto positivamente e perciò si è proceduto all'avvio del progetto informativo aumentando la soddisfazione e l'esigenza di ulteriore gratificazione.

2. Socializzazione lavorativa

Per creare un ambiente favorevole e collaborativo, durante il tirocinio, è stata promossa la disponibilità personale dei colleghi ad arricchire la propria professionalità (uso e conoscenza ausili, disponibilità informazioni e documentazione) e il grado di propensione al lavoro di gruppo (confronto fra le diverse informazioni, verifica delle ricerche sulla Rete, ecc.).

Ciò ha determinato mutamenti nelle modalità di lavoro e nel comportamento dei colleghi d'ufficio che si rapportano con maggiore naturalezza e con una considerazione attribuita a chi esercita un ruolo e contribuisce al buon andamento delle attività generali e delle iniziative dell'Agenzia Regionale.

3. Adattamento del luogo di lavoro

Le scelte effettuate per l'adattamento del posto di lavoro si sono rivelate appropriate e funzionali.

La stazione informatica corredata dalle periferiche e dagli ausili previsti nel progetto consentono una buona capacità operativa. Soprattutto il PC portatile ha riscosso le maggiori approvazioni perché divenuto subito inseparabile compagno che assicura in ogni occasione il superamento dell'handicap.

Ciò se per un verso costituisce un fatto positivo, per altro verso crea sottili e sofisticate forme di dipendenza perché la sua mancanza può causare uno stato di precarietà o di incertezza operativa.

L'altro pilastro che deve contribuire a rendere agibili i locali sono in via di completamento. Garantire una buona mobilità autonoma interna all'edificio o all'ufficio è uno degli accorgimenti che superano la dipendenza dagli altri, soprattutto se colleghi.

La conquista della stima e dell'apprezzamento, non solo dei colleghi di lavoro, passa anche attraverso la mobilità e il dominio dell'ambiente entro cui muoversi, sia perché rende immediati e ravvi-

cinati i rapporti, sia perché la dipendenza nella mobilità può indurre atteggiamenti di diminuzione professionale.

Rimane perciò in tutta la sua importanza l'esigenza di intervenire con il Comune per dotare il semaforo dell'avviso sonoro e rendere più facile l'accesso e la mobilità nell'edificio dell'Agenzia Regionale del Lavoro.

PRODOTTI DEL PROGETTO

- ◆ Scheda personale delle competenze.
- ◆ Agenda Telefonica individuale con i nominativi più utilizzati (Regione, Assessorati regionali della Sardegna, Assessorati regionali al Lavoro delle altre regioni italiane, Ministeri, ecc.).
- ◆ Indirizzi dei principali siti regionali, nazionali ed europei sul lavoro. Rubrica della posta elettronica.
- ◆ Glossario sui termini informatici.
- ◆ Raccolta leggi nazionali e regionali sul lavoro.
- ◆ Glossario sulle operazioni e comandi dei principali programmi informatici.
- ◆ Studio elaborato sui contratti di inserimento.
- ◆ Servizio informativo su Avvisi, Bandi e Gare europee.
- ◆ Vademecum sull'arredo logistico di lavoro e i comportamenti nell'ufficio.

Potenziali prestazioni e servizi

- ◆ Rassegna stampa giornaliera o periodica in formato digitale.
- ◆ Scannerizzazione documenti, libri, testi.
- ◆ Verbalizzazione di riunioni o di incontri.
- ◆ Ricerche mirate su Internet.

Claudia Desogus
Consulente RP-Sardegna ONLUS

Elaborato 1

L'Apprendistato

COSA E' L'APPRENDISTATO?

L'apprendistato è un percorso di formazione lavorativa teorico-pratica svolto da giovani, a tempo determinato, direttamente in azienda o luogo di lavoro, sotto la guida di un maestro o di un tutor finalizzato all'addestramento/formazione in un mestiere, in una professione o di un'attività creativa.

Il contratto di apprendistato, secondo la disciplina del Dlgs 276/2003, è definito secondo:

- contratto di apprendistato per l'espletamento del diritto-dovere di istruzione e formazione;
- contratto di apprendistato professionalizzante per il conseguimento di una qualificazione attraverso una formazione sul lavoro e un apprendimento tecnico-professionale;
- contratto di apprendistato per l'acquisizione di un diploma o per percorsi di alta formazione.

LIMITI QUANTITATIVI

Il numero complessivo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere con contratto di apprendistato non può superare il 100 per cento delle maestranze specializzate e qualificate in servizio alle sue dipendenze.

Il datore di lavoro che non abbia alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o che comunque ne abbia in numero inferiore a tre, può assumere apprendisti in numero non superiore al 100 per cento delle maestranze specializzate e qualificate in servizio alle sue dipendenze.

Le imprese artigiane devono, invece, applicare le disposizioni che seguono:

- per l'impresa che non lavora in serie: un massimo di 18 dipendenti, compresi gli apprendisti in numero non superiore a 9; il numero massimo dei dipendenti può essere elevato fino a 22 a condizione che le unità aggiuntive siano apprendisti;

- per l'impresa che lavora in serie, purché, con lavorazione non del tutto automatizzata: un massimo di 9 dipendenti, compresi gli apprendisti in numero non superiore a 5; il numero massimo dei dipendenti può essere elevato fino a 12 a condizione che le unità aggiuntive siano apprendisti;
- per l'impresa che svolge la propria attività nei settori delle lavorazioni artistiche, tradizionali e dell'abbigliamento su misura: un massimo di 32 dipendenti, compresi gli apprendisti in numero non superiore a 16; il numero massimo dei dipendenti può essere elevato fino a 40 a condizione che le unità aggiuntive siano apprendisti.

TIPOLOGIA

1. APPRENDISTATO PER L'ESPLETAMENTO DEL DIRITTO-DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE

In tutti i settori di attività, possono essere assunti con contratto di apprendistato per l'espletamento del diritto-dovere di istruzione e formazione i giovani e gli adolescenti che abbiano compiuto quindici anni.

Il contratto di apprendistato per l'espletamento del diritto-dovere di istruzione e di formazione:

- ha **durata** non superiore a tre anni;
- è **finalizzato** al conseguimento di una qualifica professionale.

La durata del contratto e' determinata in considerazione:

- **della** qualifica da conseguire;
- del **titolo** di studio;
- dei **crediti** professionali e formativi acquisiti;
- del **bilancio** delle competenze realizzato dai servizi pubblici per l'impiego o dai soggetti privati accreditati.

Disciplina

Il contratto di apprendistato per l'espletamento del diritto-dovere di istruzione e formazione è disciplinato in base ai seguenti principi:

- forma **scritta** del contratto, contenente indicazione della prestazione;
- **la prestazione lavorativa;**

- **il piano formativo individuale**, la qualifica che potrà essere acquisita al termine del rapporto di lavoro sulla base degli esiti della formazione aziendale od extra-aziendale;
- divieto di stabilire il compenso dell'apprendista secondo tariffe di **cottimo**;
- possibilità per il datore di lavoro di recedere dal rapporto di lavoro al termine del periodo di apprendistato;
- divieto per il datore di lavoro di recedere dal contratto di apprendistato in assenza di una giusta causa o di un giustificato motivo.

Compiti delle Regioni

Alla Regione Sardegna spetta la regolamentazione dei profili formativi dell'apprendistato per l'espletamento del **diritto-dovere di istruzione e formazione** nel rispetto dei seguenti criteri e principi direttivi:

- definizione della qualifica professionale;
- previsione di un monte ore di formazione, esterna od interna alla azienda, congruo al conseguimento della qualifica professionale.
- rinvio ai contratti collettivi di lavoro stipulati a livello nazionale, territoriale o aziendale da associazioni dei datori e prestatori di lavoro;
- riconoscimento sulla base dei risultati conseguiti all'interno del percorso di formazione, esterna e interna alla impresa, della qualifica professionale;
- registrazione della formazione effettuata nel libretto formativo;
- presenza di un tutore aziendale con formazione e competenze adeguate; contratto di apprendistato professionalizzante per il conseguimento di una qualificazione.

2. APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

Possono essere assunti, in tutti i settori di attività, con contratto di apprendistato professionalizzante e per l'acquisizione di competenze di base, trasversali e tecnico-professionali, i soggetti di età compresa tra i diciotto anni e i ventinove anni.

Il contratto di apprendistato professionalizzante, per i giovani che hanno i requisiti, può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.

La durata del contratto di apprendistato professionalizzante, in ogni caso, non può comunque essere inferiore a due anni e superiore a sei.

Disciplina

Il contratto di **apprendistato professionalizzante** è disciplinato in base ai seguenti principi:

- forma scritta del contratto;
- l'indicazione della prestazione oggetto del contratto;
- il piano formativo individuale, la eventuale qualifica che potrà essere acquisita al termine del rapporto di lavoro sulla base degli esiti della formazione aziendale od extra-aziendale;
- divieto di stabilire il compenso dell'apprendista secondo tariffe di cottimo;
- possibilità per il datore di lavoro di recedere dal rapporto di lavoro al termine del periodo di apprendistato;
- possibilità di sommare i periodi di apprendistato svolti nell'ambito del diritto-dovere di istruzione e formazione con quelli dell'apprendistato professionalizzante;
- divieto per il datore di lavoro di recedere dal contratto di apprendistato in assenza di una giusta causa o di un giustificato motivo.

Compiti delle Regioni

La regolamentazione dei profili formativi dell'apprendistato professionalizzante è rimessa alla regione Sardegna secondo i seguenti principi direttivi:

- ◆ previsione di un monte ore di formazione formale, interna o esterna alla azienda, di almeno centoventi ore per anno, per la acquisizione di competenze di base e tecnico-professionali;
- ◆ rinvio ai contratti collettivi di lavoro stipulati a livello nazionale, territoriale o aziendale da associazioni dei datori e prestatori di lavoro;
- ◆ modalità di erogazione e della articolazione della formazione, esterna e interna alle singole aziende, anche in relazione alla capacità formativa interna rispetto a quella offerta dai soggetti esterni;
- ◆ riconoscimento sulla base dei risultati conseguiti all'interno del percorso di formazione, esterna e interna alla impresa, della qualifica professionale;

- ◆ registrazione della formazione effettuata nel libretto formativo;
- ◆ presenza di un tutore aziendale con formazione e competenze adeguate;
- ◆ contratto di apprendistato per l'acquisizione di un diploma o per percorsi di alta formazione.

I soggetti di età compresa tra i diciotto anni e i ventinove anni possono essere assunti, in tutti i settori di attività, con contratto di apprendistato per il conseguimento di un titolo di studio di livello secondario, per il conseguimento di titoli di studio universitari e della alta formazione, nonché per la specializzazione tecnica superiore. Il contratto di apprendistato può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.

3. APPRENDISTATO PER L'ACQUISIZIONE DI UN DIPLOMA O PER PERCORSI DI ALTA FORMAZIONE

I giovani di età tra i diciotto e i ventinove anni possono essere assunti in tutti i settori di attività con contratto di apprendistato per il conseguimento di un titolo di studio di livello secondario o universitario e dell'alta formazione o per la specializzazione tecnica superiore.

Quando il giovane è in possesso di una qualifica professionale, il contratto di apprendistato può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.

Compiti delle Regioni

La regolamentazione e la durata dell'apprendistato per l'acquisizione di un diploma o per percorsi di alta formazione è rimessa alle Regioni per i soli profili che attengono alla formazione.

INCENTIVI ECONOMICI, NORMATIVI E DISPOSIZIONI PREVIDENZIALI

1. L'inquadramento del giovane apprendista non può essere inferiore di due livelli rispetto alla categoria attribuita al lavoratore che svolge le mansioni analoghe a quelle previste nel contratto.

2. I lavoratori apprendisti sono esclusi dal computo dei limiti numerici previsti da leggi e contratti collettivi per l'applicazione di particolari normative e istituti.

3. Sono confermati gli attuali incentivi, previa verifica dell'attività di formazione svolta. In caso di inadempimento o di mancato perseguimento delle finalità formative, il datore di lavoro è tenuto a versare la quota dei contributi agevolati maggiorati del 100 per cento.

A chi rivolgersi

I giovani con i requisiti richiesti e interessati allo svolgimento di attività di apprendistato possono rivolgersi:

- All' Agenzia Regionale del Lavoro;
- Alle aziende e alle loro organizzazioni;
- All'Ufficio territoriale del collocamento.

A questo proposito l'Agenzia Regionale del Lavoro ha stipulato apposite convenzioni-quadro e definito la modulistica che potrà essere consultata nel sito

www.regione.sardegna.it/agenziadellavoro

Cosa dice "IL SOLE 24 Ore"

Con il decreto attuativo della riforma del lavoro, cd. Legge Biagi, cambia radicalmente la disciplina relativa ai contratti di apprendistato.

Per tale istituto vengono previste tre diverse tipologie: l'apprendistato per istruzione e formazione, professionalizzante e per l'acquisizione di un diploma.

La disciplina del nuovo apprendistato è entrata in vigore a partire dal 24 ottobre 2003, ma affinché sia completamente operativa sarà necessario attendere le norme di attuazione da parte delle regioni e della contrattazione collettiva.

Notevoli novità riguardano l'apprendistato. Gli obiettivi sono quelli di qualificare l'istituto riguardo ai profili formativi, curando in particolare lo snodo tra formazione e lavoro, e di allargarne la possibilità di utilizzo.

Il nuovo modello prevede che il periodo di apprendistato sia articolato in un periodo di formazione da svolgere in una struttura formativa, in un periodo di lavoro in impresa intervallato comunque da momenti formativi, e in una fase finale di bilancio e certificazione delle competenze acquisite, definita con intese tra Regione e parti sociali.

Le previsioni della nuova normativa sono le seguenti:

- ◆ la disciplina dell'apprendistato sarà applicabile a tutti i settori di attività, compresa l'agricoltura;
- ◆ potranno essere assunti in apprendistato giovani di età compresa tra 16 e 24 anni (26 nelle aree Oad; per i portatori di handicap i limiti di età sono elevati di due anni);
- ◆ per i contratti di apprendistato le agevolazioni contributive saranno applicate a condizione che gli apprendisti partecipino ad iniziative di formazione esterna all'azienda, previste dai contratti di lavoro.

Con decreto, sentite le parti sociali e le Regioni, sono definiti i contenuti delle iniziative formative che, nel primo anno, dovranno riguardare anche la disciplina del rapporto di lavoro, l'organizzazione del lavoro e le misure per la sicurezza.

Con lo stesso decreto è stabilita la quantità di ore di formazione per l'apprendista, che dovranno essere almeno 120, nonché le modalità per la certificazione dell'attività formativa.

Cosa dice la C.G.I.L.

Apprendistato, ovvero: come snaturare la finalità dell'apprendistato, come allontanarsi dalle scelte fatte in Europa, come cancellare la possibilità di vera alternanza di scuola e lavoro.

Sarà di 3 tipi: il primo rivolto ai giovani tra i 15 e i 18 anni, gli altri due per i 18/29enni.

La formazione non è quantificata per i primi due tipi di contratto, mentre per il terzo tipo è prevista in 120 ore.

Le normative precedenti prevedevano per i 15/18enni 240 ore di formazione e 120 ore per gli altri.

La formazione, fino a ieri, doveva essere svolta all'esterno dell'azienda, mentre con la nuova normativa si potrà attuare all'interno dell'impresa. La durata varia da 2 a 6 anni (in 6 anni si prende la laurea) e l'inquadramento sarà inferiore di 2 livelli di quello spettante.

CONTRATTI DI INSERIMENTO

Il contratto di inserimento mira a inserire (o reinserire) nel mercato del lavoro alcune categorie di persone svantaggiate attraverso un progetto individuale di adattamento delle competenze professionali del singolo a un determinato contesto lavorativo.

Momento centrale del contratto è la redazione del piano di inserimento lavorativo, che deve garantire l'acquisizione di competenze professionali attraverso la formazione. Il contratto di inserimento sostituisce il contratto di formazione e lavoro (CFL) nel settore privato.

La categoria delle persone svantaggiate comprende:

- persone di età compresa tra 18 e 29 anni(inoccupati);
- disoccupati di lunga durata tra 29 e 32 anni;
- lavoratori con più di 50 anni privi del posto di lavoro;
- lavoratori che intendono riprendere un'attività e che non hanno lavorato per almeno due anni;
- donne di qualsiasi età che risiedono in aree geografiche in cui il tasso di occupazione femminile sia inferiore almeno del 20% di quello maschile (oppure quello di disoccupazione superiore del 10%);
- persone riconosciute affette da un grave handicap fisico, mentale o psichico.

Datori di lavoro

Enti pubblici economici, imprese e loro consorzi, gruppi di imprese, associazioni professionali, socio-culturali e sportive, fondazioni, enti di ricerca pubblici e privati, organizzazioni e associazioni di categoria

Non è prevista una percentuale massima di lavoratori che possono essere assunti con contratto di inserimento (anche se questa potrà essere stabilita dai contratti collettivi nazionali, territoriali o aziendali).

Il datore di lavoro, per poter assumere con questo contratto, deve aver mantenuto in servizio almeno il 60% dei lavoratori il cui contratto di inserimento sia scaduto nei 18 mesi precedenti.

Settori

Il contratto può essere stipulato per tutte le attività e per tutti i settori, esclusa la Pubblica amministrazione. Una novità della Legge Biagi sta nell'aver incluso tra i soggetti che possono assumere con contratto d'inserimento anche i gruppi d'impresa, riconoscendo loro il ruolo giuridico di datore di lavoro.

Durata

Il contratto di inserimento va da 9 a 18 mesi, (fino a 36 mesi per gli assunti con grave handicap fisico, mentale o psichico). Non

vanno conteggiati ai fini della durata i periodi relativi al servizio civile o militare e l'assenza per maternità. Non può essere rinnovato tra le stesse parti (ma si può stipulare un nuovo contratto di inserimento con un diverso datore di lavoro) e le eventuali proroghe devono comunque aversi nei limiti stabiliti (18 o 36 mesi).

Caratteristiche

Il contratto di inserimento deve avere forma scritta e contenere l'indicazione precisa del progetto individuale di inserimento. La mancanza di forma scritta comporta la nullità del contratto e la trasformazione in un rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

La definizione del progetto individuale di inserimento deve avvenire con il consenso del lavoratore e nel rispetto di quanto stabilito dai contratti collettivi nazionali, territoriali o aziendali oppure all'interno di enti bilaterali.

Trattamento economico e normativo

Al contratto di inserimento si applicano per quanto compatibili le previsioni relative ai contratti di lavoro subordinato a tempo determinato.

L'inquadramento del lavoratore assunto non può essere inferiore per più di due livelli rispetto a quello previsto dal contratto nazionale per i lavoratori che svolgono la stessa mansione o funzione. Al datore di lavoro spettano inoltre degli sgravi economici e contributivi per l'assunzione di lavoratori con contratto di inserimento.

Attuazione

Le modalità di definizione del piano di inserimento, in particolare per quanto riguarda la realizzazione del progetto, devono essere stabilite dai contratti collettivi nazionali e territoriali e dai contratti aziendali. Sempre attraverso la contrattazione collettiva dovranno essere definiti orientamenti, linee guida e codici di comportamento che garantiscano l'effettivo adeguamento delle competenze professionali al contesto lavorativo.

In attesa che la contrattazione collettiva provveda a disciplinare la materia, è stato siglato, in data 11 febbraio 2004, un accordo interconfederale che definisce alcuni elementi del contratto di inserimento necessari per consentirne una prima applicazione.

Tra i vari aspetti è stato indicato il contenuto del contratto ed è stata prevista una formazione teorica minima di 16 ore.

PRIMO PIANO

L'inserimento? Cambiano le regole

Si chiama così il contratto che ha sostituito, nel settore privato, la formazione e lavoro che da febbraio 2004 è entrato in vigore. Prima c'erano i contratti di formazione e lavoro, oggi ci sono quelli di inserimento. Prima esisteva il "ricolloccamento" dei cinquantenni, d'ora in poi si parlerà di un loro reinserimento in azienda.

Inizia la seconda fase che ridisegna il mercato del lavoro. Stiamo parlando dei contratti di inserimento/reinserimento, quelli destinati a tutti coloro che hanno un'età tra i 18 e i 29 anni, ai disoccupati di lunga durata tra i 29 e i 32 anni, alle donne residenti in zone a bassa occupazione femminile, ai disoccupati che vogliono rientrare dopo non aver lavorato per almeno due anni, agli over 50 in cerca di occupazione e ai portatori di handicap anche gravi.

La fase successiva inizia con l'intesa interconfederale tra datori di lavoro e sindacati. Senza questo strumento, la cornice tracciata nel decreto legislativo sarebbe rimasta lettera morta. Dallo scorso 11 febbraio, invece, è diventato possibile firmare i contratti di inserimento/reinserimento. Si tratta di un intervento provvisorio, in attesa che vadano in porto le varie contrattazioni collettive.

Cosa sono i contratti di inserimento e a quali destinatari saranno applicati?

Questa "misura" nasce allo scopo di selezionare un giovane, una donna, un adulto disoccupato o un portatore di handicap, concordare un progetto individuale per l'acquisizione di determinate competenze e definire la qualifica professionale da raggiungere al termine del percorso. Il tutto in un periodo tra i nove e i diciotto mesi (trentasei per i disabili).

L'accordo interconfederale appena firmato prevede l'obbligo di formazione teorica su infortunistica e disciplina del rapporto del lavoro, oltre al divieto di accordare un trattamento economico inferiore di più di due livelli rispetto a quanto percepisce una persona assunta con la qualifica da raggiungere.

Donne e disabili

Se le cose appaiono abbastanza chiare per i più giovani e per i 29-32enni in cerca di lavoro da almeno dodici mesi, si fatica un po'

di più a comprendere le novità pensate per le donne, i disabili e gli over 50. Per i primi, infatti, ci si limiterà ad applicare le regole previste per il vecchio contratto di formazione e lavoro.

Intanto i nuovi contratti possono partire. Devono essere in forma scritta e indicare il progetto, la qualifica da raggiungere, la durata e le modalità di formazione. Nella fase transitoria è previsto che il libretto formativo (il modello è atteso dal ministero), venga stilato e gestito dal datore di lavoro. La procedura di stipula è semplice: bastano la firma del datore di lavoro e del lavoratore e l'invio del contratto al Centro per l'impiego competente. Diversamente dal Cfl, infine, le aziende non dovranno richiedere annualmente l'autorizzazione a un certo numero di contratti.

Cosa ne pensano i sindacati

Un passo avanti rispetto alla legge "30". Con questo dichiarazione i sindacati danno un giudizio, positivo dell'accordo interconfederale. E assicurano che al lavoratore che firmerà un contratto di inserimento non mancherà la possibilità di formarsi, di conseguire una qualifica, di godere di tutele previste per i colleghi già inseriti in azienda da lungo tempo, nonché di sperare in una stabilizzazione del posto.

Con l'accordo, per i sindacati, sono stati fissati i "paletti", delle questioni importanti da sviluppare nelle realtà dei singoli comparti produttivi. Quali sono questi punti favorevoli di partenza? Innanzitutto l'articolo 55 del decreto applicativo della legge "30" parlava di eventualità della formazione, mentre per il documento sindacale la formazione deve essere obbligatoria.

Il progetto individuale di inserimento deve infatti prevedere una formazione teorica non inferiore a sedici ore, che va accompagnata anche da fasi di addestramento specifico.

A questo fine e per potenziare questo aspetto, si potrà far riferimento anche ai fondi interprofessionali per la formazione continua.

Il secondo aspetto è quello della stabilizzazione degli addetti inseriti con questa tipologia contrattuale. In sede di contrattazione collettiva saranno ricercate tutte le soluzioni necessarie a mantenere in servizio i lavoratori anche dopo la fine del contratto. Particolare attenzione sarà data ai contratti di reinserimento.

Infine il trattamento di malattia, che sarà disciplinato secondo quanto previsto dagli accordi per i contratti di formazione e lavoro e comunque di durata non inferiore a settanta giorni.

Il nuovo meccanismo aiuterà anche i disabili. Dovrà, infatti,

essere approfondito, sempre secondo il sindacato, il collegamento con la legge 68. I contratti conclusi, perciò, non dovrebbero essere calcolati come copertura della quota obbligatoria.

Peraltro, alcuni aspetti devono essere ancora approfonditi. Occorrerà, infatti, ragionare sugli standard per la formazione e su come mettere a punto il progetto individuale di inserimento finalizzato al conseguimento della qualifica. Restano molti, insomma, gli aspetti ancora da chiarire con i contratti collettivi.

Destinatari over cinquanta

La firma sotto un contratto di inserimento la potranno mettere anche i lavoratori con più di cinquanta anni che non hanno più un impiego e devono essere ricollocati. Proprio a loro, secondo quanto stabilito dall'accordo, la contrattazione collettiva dovrà dare una particolare attenzione.

Destinatari diversamente abili

Tra le categorie che possono firmare un contratto di inserimento ci sono anche le persone affette da un grave handicap fisico, mentale o psichico. Per loro, ribadisce l'accordo interconfederale sulla scorta di quanto già stabilito dal comma 1 dell'articolo 57 del decreto legislativo numero 276, il contratto "potrà prevedere una durata massima di 36 mesi", praticamente il doppio del massimo consentito per gli altri lavoratori.

Un'opportunità in più, dunque, anche se a termine. Che dovrà marciare in parallelo o integrarsi con la legge sul collocamento dei disabili che, ricordiamo, obbliga i datori di lavoro pubblici e privati ad avere alle loro dipendenze lavoratori con handicap in base ad una serie di percentuali:

- 7% dei lavoratori occupati per le aziende con più di 50 dipendenti;
- 2 lavoratori per le aziende che occupano da 36 a 50 dipendenti;
- 1 lavoratore per le aziende che occupano da 15 a 35 dipendenti.

Modalità

Sull'argomento le parti sociali e il legislatore dovranno riflettere ancora, soprattutto per puntualizzare se i lavoratori inseriti con contratto di inserimento devono essere computati come quota obbligatoria oppure no, e stabilire il rapporto tra l'articolo 54 sui contratti di inserimento e l'articolo 14 che regola l'inserimento lavorativo degli svantaggiati nelle cooperative sociali.

Giovani tra i 29 e i 32 anni

In questo caso, le aziende hanno lo strumento giusto per inserire quelle persone che, per motivi anagrafici, non possono essere inquadrati come apprendisti. Un incentivo a ricorrere al contratto di inserimento sta nella possibilità di mettere in prova la persona assunta.

In proposito si possono utilizzare sia l'assunzione a tempo determinato, sia il contratto di inserimento con la differenza, però, che il successivo ricorso a quest'ultimo strumento comporta il rispetto della clausola dell'assunzione per almeno il 60 per cento delle persone prese in inserimento nei diciotto mesi precedenti.

Da lavorare.net con adattamento

DICE IL SINDACATO

Contratto di inserimento, ovvero: poca o niente formazione, nessun controllo, sconti per le imprese e sottoinquadramento per tutti.

E' un contratto a termine che dovrebbe sostituire i contratti di formazione e lavoro. Sarà rivolto a giovani tra i 18 e 29 anni, ai disoccupati di lunga durata, alle donne, ai disabili e agli ultra cinquantenni.

La durata sarà di un minimo di 9 mesi e un massimo di 18, tranne per le persone portatrici di handicap, che potranno essere assunte con un contratto di durata fino a 36 mesi.

Saranno inquadrati, e quindi retribuiti, con la paga di 2 livelli più bassa di quella spettante. E' un peggioramento rispetto all'attuale CFL, non solo economico ma anche normativo, poiché nei fatti si permette alle aziende di assumere più facilmente nuovi lavoratori in contratto di inserimento anche se, nei fatti, non avranno confermato il 60% dei precedenti.

Inoltre, mentre è certo che il contratto non potrà essere ripetibile tra le stesse parti, pare possibile che con altri datori di lavoro si possa ricominciare da capo.

A cura di Giuseppe Martini

PICCOLI ACCORGIMENTI PER UNA GRANDE SICUREZZA

Progetto: “Ricominciare da...”

PERCORSO AGEVOLATO

La mobilità per il non vedente è inibita dalle barriere architettoniche, dall'orientamento e dalla presenza di ostacoli imprevisti.

Per favorire l'autonomia negli spostamenti occorre perciò: Modificare verso l'interno il senso di apertura della porta centrale per l'accesso all'Agenzia;

L'anta della porta non deve essere lasciata mai semiaperta;

- ➤ Per consentire un miglior orientamento è importante posizionare una guida sul pavimento che vada dalla porta d'ingresso alle scale;
- ➤ Per evitare improvvisi restringimenti degli spazi bisogna ridurre al minimo indispensabile gli arredi nei corridoi di transito, nonché eliminare ulteriori ostacoli appesi sui muri ad altezza d'uomo (ad esempio gli estintori, vasi di fiori, sedie);
- ➤ Le finestre devono essere rigorosamente chiuse o, se aperte, poggiate sul muro perché costituiscono il pericolo maggiore per l'incolumità;
- ➤ L'ascensore deve essere facilmente raggiungibile dalla porta d'ingresso (percorso con guida) e dovrà essere dotato di pulsantiera con numerazione in braille, con avviso vocale di indicazione del piano di arresto.

SICURI... NEL LUOGO DI LAVORO

La disabilità visiva costituisce un ulteriore motivo per rendere sicuro il luogo di lavoro. Rimuovere i fattori di rischio ed evitare situazioni di incertezza può garantire l'incolumità e la salute del lavoratore disabile. Pertanto:

- ✓✓ In previsione di un eventuale emergenza, l'ufficio del disabile deve essere collocato in prossimità dell'uscita e con

- corridoi senza barriere;
- ✓✓ E' importante tener presente che i dispositivi di allarme siano multisensoriali;
- ✓✓ Gli allacci e le spine elettriche devono essere ridotte al minimo e comunque da non obbligare ripetute manipolazioni.

IN UFFICIO... DISPONIBILITA' PER SOSTENERE LA QUALITA' PROFESSIONALE

I comportamenti e l'organizzazione logistica dell'ufficio sono fattori essenziali per qualificare l'offerta professionale. Pertanto alcuni limiti e difficoltà dovranno essere superate con alcuni comportamenti... naturali.

Ecco alcune indicazioni:

- ➤ Per facilitare la conoscenza o il riconoscimento è utile presentarsi al momento dell'ingresso in ufficio;
- ➤ Verificare se il titolare dell'ufficio non sia già impegnato in altre attività con altre persone;
- ➤ Accomodarsi seguendo le indicazioni del titolare ;
- ➤ Se si deve accompagnare la persona non vedente è importante offrire la sedia o il posto dove accomodarsi;
- ➤ Per accompagnare offrire il gomito sinistro per la mano destra della persona non vedente;
- ➤ Non prendere mai la persona a "braccetto" perché irrigidisce il suo andamento;
- ➤ Non sospingere la persona accompagnata in avanti, ma precederla per facilitare l'orientamento.

L'EFFICIENZA HA IL SEGRETO NELL'ORDINE, perciò...

- ✓✓ Evitare di spostare oggetti o arredi senza avvertire l'interessato;
- ✓✓ Per utilizzare il P.C., una volta cessate le operazioni , lo si deve riportare nella posizione di programma in cui lo si è trovato;
- ✓✓ Non disinserire mai la sintesi vocale; nel caso in cui fosse necessario, ricordarsi di ripristinare la situazione antecedente;
- ✓✓ Nell'abbandonare l'ufficio assicurarsi di non lasciare sedie

- nei passaggi obbligati, e che la porta sia chiusa o totalmente aperta;
- ✓✓ Ogni oggetto spostato deve essere rimesso al suo posto in cui si è trovato.

**“ESPRESSIONE AGEVOLANTE,
COMPRESIONE... FACILITATA”**

- ➤ Quando ci si rivolge alla persona con disabilità visiva è opportuno nel linguaggio non utilizzare gli avverbi di luogo (es. qui, lì, là, qua ecc..), oppure i pronomi indicativi (es. questo, quello ecc.);
- ➤ Le indicazioni verbali devono essere il più possibile descrittive e, se si tratta di forme di oggetti, è utile dare una conoscenza tattile;
- ➤ Nel porgere un oggetto, accompagnare l’azione con l’indicazione verbale e, se possibile, con la sua descrizione.

A cura di Giuseppe Martini