“La chiave a stella”: il disability management in Enel

Paola Magrini, | 07 marzo 2018

“Non c’è niente di più pratico di una buona teoria” (Kurt Lewin) questo il fondamento che ci ha sempre guidato nella progettazione di interventi volti a favorire l’integrazione dei colleghi con disabilità in azienda. Si tratta di circa 1700 persone con invalidità e con elevata *seniority* aziendale. Di questi circa 80 sono ciechi o ipovedenti e circa 30 sordi.

La teoria: in primis una prospettiva sociale e relazionale sulla disabilità così come prevede la Convenzione ONU al suo art. 1 secondo il quale “le persone con disabilità includono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri.”

In questo ambito è fondamentale una visione dei progetti realizzabili entro l’organizzazione volti non tanto a correggere un deficit, quanto a promuovere lo sviluppo delle persone con disabilità entro il loro specifico contesto. Ne discende che gli interventi sono sempre rivedibili, in quanto non esiste un modello prefissato e antecedente di sviluppo, e sempre sottoposti alla verifica della possibilità del contesto stesso di accogliere ed integrare certi obiettivi.

Infine altro fondamento teorico: una visione complessa (non complicata!)[note]*Complicato* deriva dal latino *complicatus*, cioè che ha delle pieghe e può quindi essere “*s-piegato*”. E’ un nodo da sciogliere, faticoso, noioso, ma la soluzione per definizione esiste, c’è di sicuro. *Complesso*, invece, deriva dal latino “complexus” e significa stringere, comprendere, abbracciare. Implica l’unione di più parti o elementi. Necessità quindi di una logica non lineare.[/note] della realtà in cui ogni elemento non può utilmente essere scisso dal tutto, in cui le persone sono viste come sistemi aperti, che interagiscono tra loro, con l’ambiente e con se stesse e cambiano continuamente.

Quest’ultima prospettiva ci ha portato a creare un *working group* sull’accessibilità che pone al centro le tematiche della disabilità e di cui fanno parte rappresentanti di tutte le funzioni aziendali. In questo modo –in linea con la rivoluzione digitale che sta avvenendo in azienda- non si lavora a filiera, ma come su una piattaforma in cui si può interagire, condividere progetti, facilitare rapporti. Il gruppo è coordinato dal *focal point* per la disabilità, una figura di riferimento per questa tematica creata dalla nostra policy sulla *diversity*, giocata anch’essa su due fronti: teorico (i principi di non discriminazione, inclusione, ecc) e soluzioni pratiche per l’implementazione di tali principi. Tra queste appunto la nomina di un focal point per la disabilità in ogni Paese in cui Enel è presente, il quale si occupa, in collaborazione con HR e tutte le funzioni aziendali rilevanti, da un lato di ricercare soluzioni diversificate, che facilitino l'integrazione delle persone con disabilità, dall'altro di diffondere una cultura organizzativa che valorizzi le competenze dei colleghi disabili. In Italia è stato nominato nel luglio 2016.

Il working group agevola l’attività del focal point ed ha l’obiettivo di:

- facilitare l’inclusione attraverso interventi improntati all’**autodeterminazione** delle persone con disabilità in azienda;
- avviare progetti che forniscano i principali strumenti (cd. **accomodamenti ragionevoli**) che permettano di **c**ondurre in prima persona il proprio progetto di vita;

- **valorizzare le competenze** specifiche di ognuno;
- **proporre soluzioni di business** per il target delle persone con disabilità.

Per questo esistono due linee di attività: progetti per i dipendenti Enel che facilitino la mobilità, l'inserimento, lo sviluppo lavorativo e la partecipazione alla vita aziendale, e progetti *customer* rivolti ai clienti. Numerose sono le attività avviate o in fase di lancio: qui vogliamo descrivere le principali.

Progetti per la mobilità

Si tratta di servizi volti ad agevolare gli spostamenti per lavoro e formazione dei colleghi disabili, secondo il concetto della *accessibility chain* (strumenti di mobilità integrati).

In questo ambito è stato avviato il servizio di accompagnamento delle persone con difficoltà di movimento (anche temporanea) all'interno delle sedi Enel. Il servizio di accompagnamento viene offerto dalla squadra di vigilanza antincendio (SVA) o dalla guardia non armata (GNA) a seconda della sede scelta ed è disponibile in quasi tutte le sedi italiane. Il contatto e lo smistamento delle chiamate avviene tramite la nostra security control room. Il dettaglio è rilevante, in quanto, questo progetto – apparentemente molto operativo- ha visto il coinvolgimento di diverse funzioni aziendali dalla *safety*, alla *security*, dal focal point per la disabilità ai Servizi per garantire capillarità e qualità dell'intervento.

La mobilità all'interno delle sedi sarà agevolata anche dall'utilizzo di una nuova app "Welcome-e" sulla quale verranno evidenziati i servizi *disabled friendly*. **Welcome-e** è la piattaforma di Servizi Italia per la gestione dei servizi di sede: prenotare sale riunioni, la eventuale postazione di lavoro in area SMART, fornire "feedback" sui servizi erogati ecc. In questo ambito è stata inserita una icona sul servizio che presenta delle caratteristiche "disabled friendly" con relativa descrizione, un tasto "SPECIAL NEEDS" che raggruppa l'offerta di sede per le persone con disabilità e la possibilità di lasciare un feedback specifico per l'**accessibilità.**

Altro progetto. I colleghi che non possono muoversi in maniera autonoma e che devono recarsi in **trasferta per motivi di servizio** (inclusa la formazione), possono richiedere di essere assistiti da una persona inviata da un ente di loro fiducia, purché emetta fattura e/o ricevuta fiscale. Alla fine del servizio, l'ente produce la fattura/ricevuta fiscale per la prestazione svolta e i colleghi possono mettere a rimborso quanto versato utilizzando le apposite voci create nel nostro sistema informatico di rilevazione presenze e gestione trasferte e infine caricando i documenti nella sezione di upload dei documenti di viaggio. Anche questo progetto denominato "Independent leaving" ha visto il coinvolgimento di diverse funzioni: ICT, HR Administration, Ufficio norme, Organizzazione e ha il pregio di sfatare uno dei topos della disabilità: una visione assistenzialistica, che sfociava nella creazione di processi ad hoc per ogni richiesta di trasferta. Il processo unificato porta alla luce la questione adottando una soluzione condivisa. Anche qui potranno esserci miglioramenti e nuovi sviluppi entro ciò che il contesto saprà immaginare e implementare.

Infine, nell'ambito dei servizi per la mobilità, è prevista l'assegnazione di un parcheggio, nelle sedi dotate di questa comodità, ai colleghi con disabilità motoria.

Accessibilità ed ergonomia

Decisamente rilevanti sono gli interventi per impostare l'accessibilità informatica dei sistemi ICT aziendali. Si sta lavorando a diverse applicazioni: dalla rilevazione presenze, al *recruiting*, al sistema di gestione clienti adottato nei nostri punti Enel e dai nostri partner. Per moltiplicare le figure degli esperti in accessibilità informatica, abbiamo progettato ed erogato il primo corso su questa tema. Il corso è rivolto a risorse dell'unità Business di ICT che hanno la responsabilità di definire le specifiche di acquisti per i fornitori di sistemi informatici per varie funzioni Enel. I docenti – tutti interni- hanno trattato argomenti tecnico-giuridici (le linee guida sull'accessibilità, la legge Stanca, ecc), ma anche questioni culturali rilevanti per la disabilità come la visione sociale e non ontologica del fenomeno, le aspettative, le culture organizzative entro le quali si può facilitare l'inserimento delle persone disabili. Ha avuto ampio spazio inoltre la visione strategica dell'accessibilità. Il tutto trasmesso tramite metodologie esperienziali con l'obiettivo di aiutare i partecipanti ad individuare i **bisogni specifici** dei colleghi con disabilità nell'uso dei sistemi e strumenti informatici e **progettare sistemi in maniera ergonomica** che trasformino

l’accessibilità in un vantaggio per tutti.

Sempre nell’ambito dell’accessibilità informatica si sta lavorando ad un catalogo di prodotti informatici assistivi. Sono stati individuati i prodotti maggiormente richiesti e più utili ai colleghi con disabilità motoria o sensoriale e si stanno creando due nuove categorie di prodotti, che raggruppano i dispositivi e le applicazioni di supporto. Anche in questo caso come per “Independent leaving” il plus è nell’aver individuato una soluzione normata e condivisa e soprattutto nel ruolo abilitante della tecnologia che facilita il superamento delle barriere come richiesto dalla Convenzione ONU. Il servizio verrà attivato nei prossimi mesi.

Tra le iniziative per l’inclusione sociale citiamo un progetto particolare volto ad aumentare la fruibilità delle mense aziendali e dei punti ristoro interni. Naturalmente questi luoghi hanno già un’accessibilità, ma volevamo migliorare la *user experience* dei colleghi con disabilità, rivedendo l’utilizzo del servizio dal loro punto di vista. Per questo sono state create delle linee guida per la fruibilità dei punti ristoro sperimentate in alcune sedi: Roma (3 sedi) e Torino. Le linee guida fanno ora parte dei capitolati di appalto per il rinnovo di mense interne e vengono seguite in caso di ristrutturazioni o nuove costruzioni. Tra le indicazioni da seguire: l’individuazione di una entrata con accesso prioritario e dotata di guide per non vedenti a terra, di una cassa prioritaria e di tavoli di cortesia dotati di pulsanti di chiamata per avere la possibilità di essere aiutati dal personale di sala, oltre a diverse indicazioni tecniche.

Particolare attenzione stiamo rivolgendo ai colleghi sordi per i quali è sempre più indispensabile prevedere attività e accorgimenti che facilitino il loro inserimento. L’integrazione per le persone sorde lancia all’azienda, infatti, la sfida più importante: quella della **comunicazione con il contesto ambientale** in cui vivono i colleghi e della piena efficacia ed inserimento degli stessi. Dal punto di vista del business, invece, si tratta di accogliere diverse istanze di relazione che facilitino l’interazione con i canali di contatto aziendali

Un’interessante sperimentazione è avvenuta a Napoli dove il responsabile di una unità ha organizzato alcuni **corsi LIS**[note]Lingua Italiana dei Segni, https://www.ens.it/lis.[/note] tenuti dal collega non udente presente nel team. I corsi – 7 lezioni da 50’- si sono tenuti…in silenzio! Ovvero sperimentando un diverso modo di comunicare e vedere il mondo. I risultati sono stati brillanti tanto che si sta progettando l’estensione del format ad altre unità. Tutti hanno integrato nel quotidiano un nuovo mezzo espressivo. Alcuni hanno confidato al responsabile di aver superato barriere psicologiche che non consentivano di confrontarsi con il collega sordo. Il collega si è reso protagonista di un cambiamento importante e il team si è unito ancora di più rivedendo la propria prospettiva sul lavoro.

Sempre per le persone sorde abbiamo recentemente utilizzato nei nostri corsi di formazioni e seminari interni un servizio trascrizioni automatico che traduce in testo visibile quanto detto dal docente o dall’oratore. Il servizio-molto innovativo- ha facilitato notevolmente l’interazione con un inatteso vantaggio per tutti: la trascrizione in tempo reale della lezione che ha agevolato l’apprendimento dei contenuti.

Infine a breve verrà proposta l’utilizzo di un’applicazione che consente alle persone sorde di telefonare grazie alle tecnologie di sintesi e riconoscimento vocale. La chiamata avviene tramite VoIP, da una numerazione geografica concordata, l’unico requisito è un collegamento internet. Durante la telefonata l’utente può utilizzare la sua voce naturale o scrivere i messaggi che vengono letti da una voce artificiale all’interlocutore; in tempo reale il sistema trascrive tutto ciò che viene detto dalla controparte.

Questi i principali progetti avviati o in via di definizione, che verranno lanciati da una campagna di comunicazione interna dal titolo significativo “Avanti tutti” dotata di un logo accattivante che contiene lettere nel linguaggio dei segni o simboli internazionali riguardanti la disabilità. Quest’anno (2018) ci si concentrerà inoltre sugli interventi per lo sviluppo delle persone

disabili in azienda: proveremo ad utilizzare la “Chiave a stella” di Primo Levi ovvero una visione del lavoro per realizzare se stessi e un progetto organizzativo. Si implementeranno servizi di orientamento che accompagnino in modo affidabile i colleghi nella **costruzione di competenze e rapporti** in azienda, facendo in modo che l’inserimento di persone con disabilità sia un elemento positivo anche in termini di competitività.

Citiamo un ultimo pensiero, questa volta si tratta di un’emozione più che di una teoria: “ho compreso, infine, che nel bel mezzo dell’inverno, vi era in me un’invincibile estate.” Albert Camus

Bibliografia

- *Scianchi, M*., “Storia della disabilità”, Carocci editore, 2012
- *Bisogni,F., Pirrotta,S., Policelli* S., I servizi per il lavoro supportato per persone con disabilità in Scozia: Intervista a Jamie Rutherford, in Rivista di Psicologia Clinica, n.1, 2016
- *Borgonovi, E.,* Occupabilità dei laureati con disabilità”, in CALD (Coordinamento degli Atenei Lombardi per la Disabilità) “Università: una rete per l’inclusione. In ricordo di Walter Fornasa”, 2016