

Tecnologie di rete, formazione e inclusione lavorativa in modalità smart work

Fabrizio RAVICCHIO, Guglielmo TRENTIN

CNR – Istituto Tecnologie Didattiche, Genova (GE)

*Atti del Convegno EM&M15 – E-learning, Media Education & MoodleMoot 2015
Genova 9-11 settembre 2015*

Abstract

In questo contributo verrà illustrato uno dei casi che sono stati oggetto di sperimentazione nel progetto Scintilla, realizzato dall'Istituto Tecnologie Didattiche del CNR su finanziamento della Regione Liguria e che ha riguardato l'inclusione lavorativa di giovani disabili gravi.

Nello specifico, qui si farà riferimento al percorso di formazione a distanza e successivo inserimento lavorativo in modalità smart work di un ragazzo affetto da tetraparesi-spastica. La particolarità del percorso risiede nel fatto che, considerate le oggettive limitazioni di mobilità del ragazzo, sia la fase formativa finalizzata all'apprendimento del tipo di mansione, sia la fase operativa di svolgimento della stessa mansione sono state effettuate in luoghi diversi da quello della sede d'impresa.

Verranno illustrati gli elementi principali individuati per la costruzione di un modello di inclusione professionale tramite lavoro a distanza. Saranno affrontate dinamiche quali la negoziazione della mansione lavorativa con l'azienda, la fase di formazione online del candidato e il suo inserimento nell'ambiente di lavoro.

Keywords: tecnologie di rete; inclusione lavorativa; formazione domiciliare; smart work

Introduzione

Soggetti con disabilità fisica e sensoriale sono molto frequentemente emarginati dal contesto sociale e produttivo. L'emarginazione socio-lavorativa può determinare il peggioramento delle condizioni di salute, l'impovertimento delle relazioni umane con conseguenti crisi d'identità, un atteggiamento di maggiore dipendenza dagli altri che conduce alla perdita di propensione e capacità ad apprendere nuove competenze. Mentre è ormai appurato che uno degli elementi chiave dell'integrazione sociale della persona adulta sia il suo inserimento nel processo produttivo (Lepri & Montobbio, 1994; Ferrucci, 2014).

Il progetto SCINTILLA (SCenari INnovativi di Teleformazione per l'Inclusione Lavorativa in LiguriA), condotto dall'Istituto per le Tecnologie Didattiche (ITD) del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) di Genova con fondi della Regione Liguria, si colloca in questo contesto, con lo scopo di studiare come far leva sulle tecnologie mobili e di rete per aiutare i processi di formazione e inserimento lavorativo di soggetti che, per gravi disabilità fisiche (congenite o acquisite) o problemi di salute, sono confinati in modo prolungato o permanente presso la propria abitazione ("homebound").

L'interesse nei confronti delle tecnologie mobili e dei servizi di rete è dovuto agli importanti mutamenti che questi stanno introducendo nelle organizzazioni, rivoluzionandone i processi produttivi. Tali mutamenti consentono nuove forme di gestione del lavoro, vedi il cosiddetto "smart work" (Cisco, 2011) che, offrendo la possibilità di svolgere attività lavorative svincolate dalle dimensioni temporale e spaziale, favorisce un'organizzazione del lavoro più flessibile, concedendo maggiore autonomia al singolo e potenziando al contempo i processi collaborativi.

Qui di seguito verranno illustrati i passaggi che hanno portato all'inserimento lavorativo di un giovane disabile grave e che possiamo così brevemente sintetizzare:

- la scelta del candidato all'inserimento in modalità smart work;
- la negoziazione della mansione lavorativa con l'azienda;

- la formazione del disabile;
- l’inserimento lavorativo.

Scelta del candidato all’inserimento in modalità smart work

Come sostengono Lepri e Montobbio (1994), è fondamentale che ogni inserimento lavorativo sia fondato sull’incrocio di tre elementi: soggetto, mansione, ambiente di lavoro.

La prima azione intrapresa nel progetto è stata, dunque, la valutazione dei profili di alcuni giovani con disabilità, scelti tra i partecipanti al corso di alfabetizzazione informatica “Horus” realizzato dall’Isforcoop Liguria (partner del progetto).

I criteri di scelta si sono rifatti sia all’esperienza dei formatori e alla loro capacità di valutare competenze e peculiarità dei singoli soggetti, sia a modalità codificate sulla base dell’International Classification for Functioning (ICF) (OMS, 2001) e dell’Employability Skills dell’Università del Kent (2011).

Uno dei candidati selezionati è stato Jalil, un ragazzo di origini straniere affetto da tetraparesi spastica. Per gli spostamenti, Jalil è costretto a utilizzare una carrozzina elettrica, data la forte limitazione nella mobilità degli arti superiori e inferiori accompagnata da difficoltà di coordinazione. Inoltre, il ragazzo ha forti impedimenti nell’eloquio, che impediscono la comunicazione verbale e rendono molto difficoltosa l’interazione per via scritta. Quest’ultima è solo possibile mediante un emulatore di tastiera installato su pc che permette la selezione assistita delle lettere da digitare.

La difficoltà nella produzione di frasi e periodi ha scoraggiato Jalil nell’apprendimento del linguaggio, del quale utilizza solamente le strutture elementari. Sebbene Jalil presenti difficoltà nello spiegare concetti e azioni, ha, di contro, sviluppato una notevole capacità di illustrare procedimenti, anche complessi, compiendo in prima persona le azioni ad essi collegate.



Figura 1 – Particolare dell’emulatore di tastiera (in basso a destra) e dell’emulatore di mouse posto dietro la testa (in basso a sinistra).

Un ragazzo quindi dalle forti capacità e potenzialità, entusiasta nell’apprendimento di nuove conoscenze e con una forte attitudine alla scoperta di soluzioni creative per superare i problemi.

Nella fase iniziale della sperimentazione, Jalil possedeva competenze nell’uso delle funzioni base del pacchetto Office e capacità di reperire informazioni sul web anche con l’ausilio di funzioni di ricerca avanzata.

Infine, sebbene già a inizio sperimentazione avesse dimostrato conoscenze riguardo chat, instant messaging e forum, di fatto non li aveva mai utilizzati a causa della difficoltà nella produzione scritta.

Dal lato hardware, Jalil interagisce con il computer utilizzando una pulsantiera, allacciata sul poggiatesta della carrozzina, che sostituisce le funzioni del mouse (Fig. 1).

La negoziazione della mansione lavorativa

L’analisi dei contatti avuti sul territorio ha permesso di individuare, come azienda coinvolgibile nell’esperimento, la cooperativa Gente di Mare che si occupa di offrire servizi al personale marittimo, soprattutto straniero, che approda a Genova. La negoziazione della posizione lavorativa di Jalil è terminata con la definizione di un’attività di rassegna stampa da effettuare con cadenza bisettimanale. A Jalil infatti, è stata assegnata la ricerca di articoli sportivi in lingua inglese, relativi alle principali

discipline diffuse nei paesi di provenienza dei marittimi. Gli articoli inviati dal ragazzo sono stati inseriti nelle “News on Board”, che la cooperativa consegna gratuitamente in forma cartacea al personale di mare.

Al candidato è stato richiesto di inviare gli articoli entro le prime ore del pomeriggio, strutturandoli secondo una precisa formattazione Word, e rispettando alcuni parametri riguardanti la data e l’ora di pubblicazione delle notizie selezionate. In Tab. 1 sono messe a confronto alcune caratteristiche del profilo di Jalil con la soluzione lavorativa e la mansione individuata per il suo inserimento.

<i>Profilo Jalil</i>	<i>Soluzione lavorativa / mansione</i>
Limitazioni nella mobilità	Lavoro da casa
Contesto personale supportivo	Lavoro da casa
Necessità di ricovero ciclico all'estero per fisioterapia	Lavoro fuori dalla sede dell'azienda
Buona capacità di ricerca sul web	Ricerca articoli su quotidiani online
Intraprendenza e creatività nella soluzione dei problemi	Assegnazione di obiettivi nuovi e mai svolti nelle esperienze formative precedenti
Familiarità con il pacchetto Office	Output del lavoro in formato Word con precisi parametri di formattazione
Difficoltà nella comunicazione sincrona (chat, istant messaging, videoconferenza)	Comunicazione asincrona via email e social networking

Tabella 1 – Abbinamento profilo candidato / mansione lavorativa

La formazione del disabile

Per un’efficace inserimento lavorativo, oltre alla formazione sulle skill richieste dalla specifica mansione, la formazione di Jalil ha anche riguardato i comportamenti da tenere nell’interazione con il datore di lavoro, nonché l’autogestione dei tempi da dedicare allo svolgimento dei compiti assegnati. Tale formazione si è sviluppata in due fasi: (i) durante la partecipazione al corso di alfabetizzazione informatica Horus; (ii) on-the-job, ossia rimodellata continuamente in itinere per rispondere ai bisogni che emergevano nelle varie fasi dell’inserimento.

La seconda fase, in particolare, si è sviluppata in due momenti. In un primo momento Jalil è stato esercitato su alcuni strumenti specifici che avrebbe dovuto poi utilizzare durante la sua esperienza lavorativa; nello specifico Hangout e Google Drive.

Le esercitazioni su Hangout sono state svolte sia per rendere più agevoli alcune fasi della formazione a distanza, sia per gestire occasionalmente la comunicazione con l’azienda. Date le difficoltà di Jalil di interloquire in sincrono, l’obiettivo principale delle esercitazioni è stato quello di introdurlo alla condivisione dello schermo, utile alla verifica in sincrono con l’istruttore dei passaggi effettuati per svolgere le diverse assegnazioni.

Le esercitazioni su Google Drive, invece, hanno avuto l’obiettivo di familiarizzare Jalil con strumenti per la creazione collaborativa e/o condivisione di documenti. Gli sono state quindi proposte esercitazioni di ricerca su Internet di articoli e notizie, il cui testo doveva poi essere riportato su un template preparato dagli esercitatori e condiviso su Google Drive.

Dopo il momento di acquisizione degli strumenti di rete, la formazione è proseguita con un’ulteriore esercitazione che consisteva nel tradurre in Italiano gli articoli recuperati su web e archiviati su Google Drive. In particolare gli veniva chiesto di tradurre il testo avvalendosi dei traduttori automatici online, quindi di riportare l’articolo tradotto all’interno del template concordato.

Ciascuna esercitazione è stata accompagnata da consegne relative al livello metacognitivo, ossia è stato richiesto a Jalil di descrivere con apposite grafiche, preparate e condivise sulla stessa piattaforma di Google Drive, i passaggi necessari per raggiungere ciascun obiettivo proposto dagli esercitatori.

L’inserimento lavorativo

Il primo step dell'inserimento è consistito in un briefing tra gli operatori dell'Isforcoop che hanno seguito Jalil nella fase di formazione e alcuni lavoratori dell'azienda ospitante. Durante l'incontro è stato individuato una referente interna alla cooperativa, che potesse costituire sia un punto di riferimento per Jalil, sia un'interlocutrice per il formatore coinvolto nella sperimentazione.

Nel secondo step, invece, è stato organizzato un incontro in videoconferenza a cui hanno partecipato la referente dell'azienda ospitante, il candidato assistito in presenza dal suo formatore e un ricercatore dell'ITD-CNR. Qui si sono definite le modalità di comunicazione tra Jalil e l'azienda, i tempi di lavoro e i risultati da raggiungere. Sono state date indicazioni a Jalil riguardo la segnalazione tramite mail dell'inizio dell'attività lavorativa, concordati i giorni della settimana (due) nei quali svolgere il tirocinio, illustrati i parametri per lo svolgimento della mansione, definiti i requisiti delle notizie che Jalil avrebbe dovuto reperire e inviare all'azienda.

Il terzo step, che può essere considerato la vera e propria fase di inserimento, ha riguardato l'evasione delle consegne specifiche e i riscontri relativi alle stesse.

Risultati e conclusioni

Durante i momenti di valutazione previsti dal percorso (incontri in itinere e a fine progetto), sono emersi alcuni fattori che validano l'insieme delle strategie adottate come un possibile modello di inserimento lavorativo.

In primo luogo, la formazione a distanza e on-the-job ha dimostrato di essere una strategia efficace, in quanto il candidato ha raggiunto un livello di competenze tali da svolgere la propria mansione in completa autonomia.

In secondo luogo, l'azienda ha rilevato un accorciamento, rispetto ad altri precedenti inserimenti, delle tempistiche di formazione sulle skill specifiche per il lavoro richiesto. Questa constatazione permette di sottolineare come le strategie sperimentate per ovviare alle difficoltà dovute alle difficili condizioni di salute di Jalil, possano essere generalizzate ed estese anche all'inserimento lavorativo di altri soggetti non necessariamente in situazione di disagio fisico.

In terzo luogo, è da sottolineare come una differente organizzazione della fase formativa, con la richiesta della presenza del candidato nella sede della cooperativa in precisi giorni e con precisi orari, avrebbe costituito un serio impedimento sia per Jalil, sia per altri eventuali candidati con le sue stesse problematiche di mobilità. Pertanto, la sperimentazione ha messo in evidenza come anche disabili gravi, per i quali gli spostamenti da casa costituiscono un ostacolo difficilmente aggirabile, possano accedere alla formazione professionale, elemento chiave dei percorsi di inclusione lavorativa.

Possiamo dunque dire che la decisione di suddividere il percorso di inserimento nelle fasi sopra indicate, e affrontare ciascuna di esse attraverso le strategie illustrate, abbia avuto effetti positivi sul processo e possa essere considerato, dunque, un modello sostenibile e replicabile.

In questo senso, sono da sottolineare: (a) l'innovatività del percorso formativo, (b) la flessibilizzazione dei processi produttivi, (c) l'armonizzazione tra soggetto e mansione; (d) la coerenza fra le caratteristiche del lavoratore e le tecnologie scelte a supporto del lavoro a distanza. Garantiti tali elementi, è possibile avviare percorsi di inserimento lavorativo che abbiano buone probabilità di riuscita anche ai fini di una completa inclusione sociale delle persone con disabilità.

Riferimenti bibliografici

Cisco (2011). *Smart Work - A Paradigm Shift Transforming How, Where and When Work Gets Done*. http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/ps/Work-Life_Innovation_Smart_Work.pdf

Ferrucci, F. (2014). *Disability and work inclusion in Italy: between unfulfilled promises and new disability culture*. *Modern Italy*, 19(2), 183-197.

Lepri, C., & Montobbio, E. (1994). *Lavoro e fasce deboli. Strategie e metodi per l'inserimento lavorativo di persone con difficoltà cliniche o sociali*. Milano: Franco Angeli.

- OMS (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health*. http://psychiatr.ru/download/1313?view=1&name=ICF_18.pdf
- Ravicchio, F., Repetto, M., & Trentin, G. (previsto in uscita per il 2015). *Formazione in rete, teleworking e inclusione Lavorativa*. Franco Angeli, Milano.
- Trentin, G. (1996). On-Line Education and In-Service Training, *Proceedings of the International Conference "Lifelong Learning for the Information Society"*, 24-28 March 1996, Genoa, Theme B, pp. 44-48.
- Trentin, G. (2001). Progettare la formazione in rete, *Rivista di Informatica, (AICA - Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico)*, 31(2), 63-82, Milano.
- Trentin, G. (2007). A Multidimensional Approach to e-Learning Sustainability, *Educational Technology*, 47(5), 36-40.
- Univeristy of Kent (2011). Employability skills. <http://www.kent.ac.uk/careers/sk/skillsmenu.htm>