

1222 • 2022
800
ANNI



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia applicata

**Corso di laurea in Culture, Formazione e Società Globale: Scienze
Pedagogiche**

Tesi di laurea Magistrale

**Universal Design for Learning:
una sfida per i Servizi di Integrazione Lavorativa**

Relatrice

Prof.ssa Eleonora Zorzi

Correlatore

Dott. Alioscia Miotto

Laureanda: Martina Pizzeghella

Matricola: 1234327

Anno Accademico: 2021-2022

*Alla mia famiglia, a Luisa ma soprattutto alla mia meravigliosa nonna Annita ricordo più
delicato e prezioso del mio cuore.*

“Entro nella piccola aula dove i miei studenti mi stanno aspettando. Respiro il calore della loro attesa, la speranza che ripongono in me, nelle mie lezioni così accurate e facili da capire. Perché da sempre mi preoccupo di avere un linguaggio consono a tutti, piano, guizzante a tratti, per sedurli in massa, per non lasciarne indietro nemmeno uno. Perché non vorrei lasciare indietro nessuna delle loro speranze. Perché i miei amici muoiono inutilmente, perché mi sembra questo il mio dovere. E loro, questi ragazzi, sono il mio ciuffo di uomini futuri, quelli che un giorno si spargeranno nel mondo e in un altro futuro giorno verranno a trovarmi, a spendere qualche ora con me, rincuorandomi.”

[Margaret Mazzantini- Splendore]

Introduzione	5
Parte I	7
Il servizio di integrazione lavorativa e la mancanza della figura professionale del pedagista	7
I.1 Cos'è il S.I.L.	7
I.2 Dal concetto di utente al concetto di persona	8
I.3 Specificazioni in relazione ai profili professionali che operano nel Servizio	8
I.4 Storia del S.I.L.	10
I.5 Obiettivi del Servizio	11
I.6 Attività di Servizio	12
I.7 Strumenti del Servizio	12
I. 8 A chi si rivolge il Servizio?	19
I.9 Riflessioni sui bisogni prevalenti e relative risposte	20
I.10 Compiti degli operatori S.I.L.	21
I.11 Modalità di accesso al Servizio	23
I.12 La legge 68/1999	23
I.13 Cosa potrebbe fare un pedagista con i suoi strumenti di lavoro (approcci metodologici) all'interno di un Servizio come il S.I.L.?	26
Parte II	29
Universal design for Learning un approccio metodologico per rendere più efficienti gli interventi degli operatori sociali in area disabilità	29
II.1 Universal design for Learning	29
II.2 Ipotesi di applicazione di questo approccio	42
II.3 Ricerca qualitativa e quantitativa: esiti della ricerca e interpretazione dei dati emersi	53
Parte III	77
Criticità del progetto di ricerca	77
I.1 Limiti della ricerca	77
Conclusioni	80
Dal concetto di integrazione a quello di inclusione sociale	80
Ringraziamenti	81
Bibliografia	83
Sitografia	84

Introduzione

Cosa intendiamo con “*universal design for learning*”? Quanto è conosciuto *l’universal design for learning*? Può essere applicato solamente nel mondo della scuola questo approccio? E se fosse applicato da parte di operatori sociali all’interno dei servizi pubblici? Se fosse applicato all’interno di un contesto come quello dei Servizi di Integrazione Lavorativa, cosa potrebbe succedere? Potrebbe contribuire ad implementare gli interventi degli operatori sociali nei confronti delle persone che aderiscono alle progettualità S.I.L.?

La possibilità di creare un UNIVERSAL DESIGN FOR WORK DISABILITY è un’utopia o un qualcosa di realizzabile?

Questi sono i quesiti che hanno suscitato il mio interesse e che mi hanno spinto ad effettuare una tesi di ricerca a carattere sperimentale.

La ricerca nasce dall’esigenza di voler trovare una strategia metodologica che permetta di fornire maggiore sostegno e supporto alla persona che presenta disabilità e che si rivolge ai Servizi di Integrazione Lavorativa.

Essere operatori sociali all’interno di un Servizio di Integrazione Lavorativa non significa solamente attenersi ai protocolli richiesti dal Servizio ma anche applicarsi, trovare soluzioni, nuove metodologie strategie di intervento che favoriscano lo sviluppo dei talenti delle persone che vivono una condizione di vulnerabilità e che devono poter godere degli stessi diritti e delle stesse opportunità di tutti gli altri.

Questo lavoro deve essere inteso come un momento di formazione e di arricchimento non solo personale ma anche professionale, perché cercheremo di uscire dall’idea di considerare *l’Universal Design for Learning* non solo come un’aspirazione ideale ma bensì vederlo come una soluzione pratica.

Sarà possibile effettuare il passaggio “di rottura delle barriere di apprendimento del contesto didattico” e mettere in pratica ciò che ho potuto apprendere nel mio percorso di studi applicandolo ad una realtà sociale.

Sarà anche una dimostrazione di come sarebbe possibile applicare questo approccio anche al di fuori dei contesti scolastici.

È possibile considerare la ricerca come frutto di reale esperienza verificata perché partiremo proprio dalla mia esperienza di Assistente Sociale in qualità di operatrice S.I.L. e laureanda in Scienze Pedagogiche.

Il Servizio di Integrazione Lavorativa nasce come articolato sistema di servizi per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità. Persegue lo scopo di programmare e realizzare l'inclusione lavorativa e sociale delle persone con disabilità con la finalità di migliorarne la qualità della vita e contribuire alla ricostruzione dell'identità attraverso l'attività lavorativa.

Nell'esperienza del mio Servizio non è presente la figura del pedagista.

Attraverso una ricerca quali-quantitativa distribuita sull'intero territorio nazionale si cercherà di verificare se all'interno dei vari S.I.L. è presente la figura di un pedagista e cosa fa o potrebbe fare questa figura professionale con i suoi strumenti di lavoro all'interno di questo contesto.

Tra i diversi approcci adottati dal pedagista vi è quello dell'*Universal Design for Learning* che però vanta la particolarità di essere un approccio di tutti e per tutti.

L'*Universal Design for Learning* che rappresenta un approccio favorevole allo sviluppo delle ICT, permetterebbe agli operatori sociali di perseguire uno dei principi base di tale approccio, variando le modalità di valutazione della persona che si rivolge al Servizio; sappiamo infatti che la valutazione è un elemento tanto importante quanto complesso.

Il lavoro di valutazione non deve riguardare la personalità ma le difficoltà che impediscono all'individuo di trovare uno *status* nella società in cui vive.

Tra le varie strategie che si possono adottare per raggiungere questo fine vi può rientrare l'utilizzo degli strumenti tecnologici.

L'uso della tecnologia ci permette di superare quegli ostacoli - come la difficoltà di comprensione in fase di colloquio con persona affetta da sordomutismo - che hanno una ricaduta negativa sullo sviluppo delle abilità possedute dalla stessa.

Con questo approccio si cerca di perseguire l'obiettivo di considerare la disabilità non come uno stato ontologico, ma come un'opportunità di inclusione e partecipazione sociale al fine di valorizzare le differenze considerandole risorse non solo educative ma anche culturali.

Parte I

Il servizio di integrazione lavorativa e la mancanza della figura professionale del pedagista

1.1 Cos'è il S.I.L.

Il Servizio di integrazione Lavorativa è un'Unità Operativa semplice che fa parte dell'Organizzazione dei Servizi Sociali del Distretto 1 dell'AULSS 9 del Comune di Verona. Progetta e realizza percorsi formativi per persone che presentano disabilità intellettiva e psichiatrica. Ciò avviene in collaborazione con altri Servizi Socio Sanitari, Organizzazioni, Aziende e Cooperative presenti sul territorio Comunale e Provinciale.

In questo Ente l'approccio attuato nei confronti della persona è di tipo sistemico poiché si cerca di attuare un intervento professionale centrato sul coinvolgimento dei sistemi familiari. Allo stesso tempo però, si fa riferimento ad un approccio socio-ecologico che dimostra lo sforzo a superare la concezione medicalizzata di salute ed orientato a favorire l'attenzione al rapporto tra persona e contesto ecologico di riferimento; in una parola si parte "da dov'è la persona", ed emerge quindi l'idea di persona non intesa come utente, paziente o cliente.

1.2 Dal concetto di utente al concetto di persona

L'approccio sistemico relazionale attuato dal S.I.L. si mostra essere molto in linea con la classificazione internazionale *I.C.F.*, che dal 22 gennaio 2001 ha portato ad abbandonare la precedente classificazione *I.C.D.H.* con la finalità di avere un approccio al problema della disabilità più focalizzato sulle componenti del benessere della persona.

Tuttavia nel gergo comune la maggior parte degli operatori ha la tendenza a chiamare “utenti” e non “persone” coloro con cui stanno svolgendo un percorso di inclusione sociale. La terminologia “persona” porta a non oggettivare la persona ed è maggiormente usata dalle giovani Assistenti Sociali che, ai sensi del nuovo Codice Deontologico dell' Assistente Sociale, sono portate a valorizzare le capacità e le risorse di individui e comunità. In questo modo danno alla persona la possibilità di uscire da un atteggiamento passivo ad un atteggiamento più attivo che richiami la capacità di essere in relazione. È stato fatto riferimento alle giovani assistenti sociali in quanto sono le uniche più aggiornate sul Nuovo Codice Deontologico, in parte per il recente aggiornamento dovuto al percorso universitario terminato da poco assieme all'esame di stato che implica lo studio del codice e in parte per lo studio volto ai concorsi. Le Assistenti sociali meno fresche di studi e con posto di lavoro a tempo indeterminato hanno meno interesse ad aggiornarsi o leggere il codice se non per assolvere l'obbligo ai crediti formativi dell'albo, ove si sottopongono alla lettura o all'ascolto di corsi F.A.D. trattenendo l'informazione per un certo periodo di tempo e ricadendo nuovamente, nelle riunioni, nell'obsoleta terminologia “utente”.

Questi elementi saranno forse poco dimostrabili da un punto di vista statistico ma non possono che essere la chiara interpretazione di una realtà a cui sono costantemente sottoposti a osservazione.

1.3 Specificazioni in relazione ai profili professionali che operano nel Servizio

Coordinatore referente: figura professionale che contribuisce a mantenere il buon

funzionamento del Servizio in qualità di Educatore /Psicologo. Cerca di creare una collaborazione fra il collocamento mirato, le Aziende e il Servizio di Integrazione Lavorativa. Incontra gli Istituti di formazione per garantire una migliore integrazione scuola/lavoro. E' la figura di mediazione tra il mandato sociale dell'Ente e la realizzazione di questo attraverso l'attività degli operatori.

Gli operatori del S.I.L. (A.S. ed Educatori Professionali) svolgono il ruolo di "operatori della mediazione" e, pur avendo diversa formazione professionale, svolgono i medesimi compiti:

- colloqui di consulenza e orientamento;
- attivazione di tirocini finalizzati all' inserimento in contesto lavorativo;
- attivazione monitoraggio / verifica;
- colloqui di mediazione;
- ricerca delle aziende;
- attivazione di Progetti finalizzati a mantenere il buon funzionamento del Servizio;
- interpretazione dei bisogni delle persone (colloqui, incontri con le persone);
- colloqui filtro, colloqui di presa in carico, di verifica (dei tirocini, sia in ufficio sia in azienda) e le visite aziendali;
- coadiuvare il Responsabile nei rapporti con gli altri Enti ed Istituzioni;
- mantenere i rapporti di coordinamento tecnico con gli altri operatori sociali;
- ricerca reperimento delle aziende;
- realizzazione di Progetti Individualizzati ad Inserimento lavorativo di persone

disabili;

- si occupa di tutta la parte amministrativa dalla redazione degli atti fino alla loro amministrazione.

Medico del lavoro: ha il compito di valutare l'idoneità alla mansione lavorativa della persona su presentazione da parte dell'operatore S.I.L. del verbale di L. 68/1999. In quest'ultimo sono riportate le limitazioni lavorative della persona come: impossibilità di stare nella posizione eretta, alzare carichi. Nella scheda mansione compilata dall'azienda appaiono tutte le caratteristiche dell'attività nello specifico come la necessità di chinarsi, alzarsi, sbalzi di temperatura, alzare pesi, presenza di venirci e sostanze tossiche. Con questa documentazione il medico potrà verificarne la compatibilità tra i due documenti e determinare l'idoneità alla mansione.

1.4 Storia del S.I.L.

S.I.L. nacque poco più di vent'anni fa, per volontà di due studiosi del sociale: Dott. Lepri Carlo, Psicologo Formatore e Docente, e Dott. Montobbio Enrico, Sociologo. Questi studiosi sono tuttora conosciuti nell'ambito degli inserimenti lavorativi delle persone che presentano difficoltà. Sono stati i precursori dell'attuale sistema di integrazione lavorativa (Autori del testo "Lavoro e fasce deboli - Strategie e metodi per l'inserimento lavorativo di persone con difficoltà cliniche e sociali, pubblicato nel 2005). I due elaborarono una tesi di ricerca negli anni '90 per capire se e come si potessero inserire le persone con disabilità cognitiva nel mondo del lavoro.

Inizialmente effettuarono una sperimentazione di inserimento lavorativo per persone allora definite "insufficienti mentali" (ora definite persone con ritardo cognitivo), all'interno di aziende nel contesto genovese. La prova produsse esito positivo, quindi iniziarono a diffondere la sperimentazione in tutta la Liguria e poi in tutto il Nord d'Italia allargando sempre più il piano di azione.

In questo periodo nacquero i S.I.L. come Servizi strutturati con professionisti di

diversa natura, istruiti ad operare nella mediazione per l'inserimento di persone con disabilità nelle aziende. Poiché si trattava di un periodo di grande fermento proprio rispetto all'ambito degli inserimenti lavorativi delle persone con disabilità nel mondo del lavoro, venne istituita nel 1999 la L.'68 "Norme per il diritto al lavoro di persone disabili".

Il S.I.L. di Verona nasce con la primaria finalità di inserire persone con disabilità cognitiva nel mondo del lavoro. I fruitori del servizio S.I.L di Verona fin da subito furono anche persone con disabilità psichiatrica ed ex tossicodipendenti in reinserimento sociale. Questo accadde perché si riscontrò una loro reale difficoltà nell'inserirsi autonomamente nel mondo del lavoro. Vennero definiti i due progetti di collaborazione tra l'area disabilità (in cui si inseriva il S.I.L.), il Servizio di psichiatria e il Servizio per le Tossicodipendenze.

Una decina d'anni fa i Ser.D. hanno deciso di occuparsi direttamente dell'attivazione di tirocini per persone con tossicodipendenza, gestendo in proprio i fondi destinati al reinserimento lavorativo. Per la psichiatria o D.S.M. il S.I.L. continua ad occuparsene anche attraverso un operatore dedicato.

1.5 Obiettivi del Servizio

- Sostenere la vita indipendente della persona;
- promuovere una cultura dell'integrazione sociale e lavorativa della persona disabile;
- favorire il senso di autodeterminazione dell'individuo;
- evitare la stigmatizzazione;
- creare autonomia personale, sociale ed economica nei soggetti in carico al Servizio;

- evitare l'assistenzialismo;
- favorire il protagonismo della persona attraverso l'identificazione in un ruolo produttivo.

1.6 Attività di Servizio

- Presentazione alle Aziende del Servizio S.I.L. attraverso incontri con l'operatore e la proposta di cooperare per l'inserimento delle persone disabili (disponibilità aziende in base alle abilità, modifica del pensiero, senza limiti);
- formazione e/o di tirocinio in collaborazione con i Servizi che hanno in carico la persona;
- valorizzazione della persona attraverso strumenti per lo sviluppo di abilità tecnico professionali e acquisizione di competenze per un approccio più valoriale alla realtà lavorativa;
- ricognizione delle realtà produttive e di terzo settore consone all'accoglienza delle persone disabili;
- monitoraggio dei tirocini attraverso una continua riprogrammazione del percorso individualizzato per aumentare laddove sia possibile, autonomie e competenze (verifiche di itinere);
- il S.I.L., su richiesta delle aziende, fornisce consulenze tecniche e di mediazione.

1.7 Strumenti del Servizio

Gli operatori S.I.L., nell'esercizio della loro professione, impiegano strumenti appositamente concepiti per favorire il raggiungimento degli obiettivi prefissati, alcuni

legati alla conoscenza e all'intervento a favore delle persone (che si rivolgono al Servizio) e altri di tipo organizzativo-gestionale usati per la promozione, la progettazione, l'organizzazione delle risorse e dei servizi.

Gli operatori S.I.L. usano vari strumenti:

- 1) le diverse tipologie di colloqui;
- 2) le visite (la visita domiciliare e la visita in Azienda);
- 3) la documentazione;
- 4) la riunione d'équipe;
- 5) i contratti;
- 6) la relazione sociale;
- 7) i tirocini;
- 8) le attività di tipo amministrativo.

I colloqui sono molteplici a seconda dello scopo da perseguire.

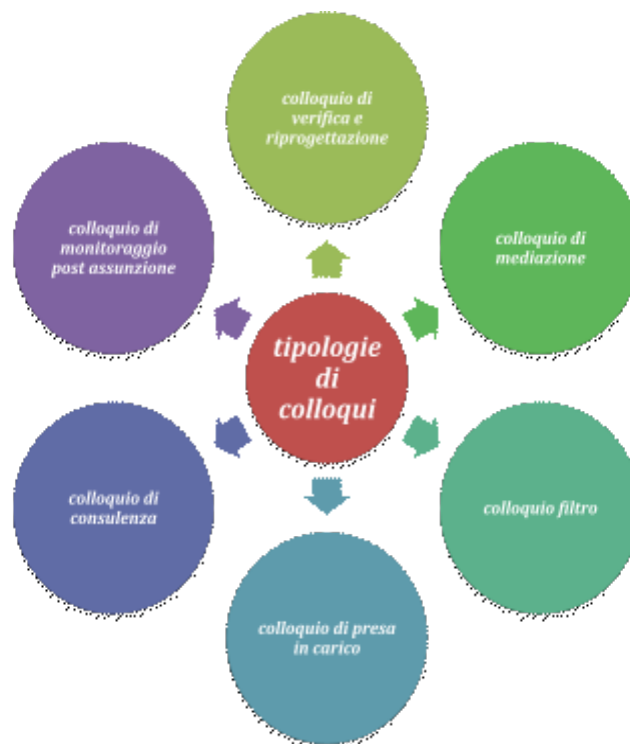


Fig. I.1¹

¹Grafico riassuntivo delle tipologie di colloqui che vengono svolti al Servizio;

Primo colloquio: il primo colloquio si differenzia a seconda delle modalità di accesso al Servizio, ovvero se ciò avviene in via diretta o indiretta (su invio di altri Servizi).

Nel primo caso si effettuano colloqui di prima valutazione e/o di approfondimento.

Colloquio filtro: viene effettuato alle sole persone che presentano disabilità cognitiva e ha lo scopo di riuscire a comprendere la storia della persona dal punto vista personale e lavorativo e di valutare i requisiti per la presa in carico al Servizio (autonomia quotidiana, saper utilizzare da solo i mezzi di trasporto, saper provvedere alla propria igiene personale, misurare la motivazione al lavoro e lo stato di equilibrio psicofisico).

Nel secondo caso si effettuano colloqui di consulenza e approfondimento.

Colloquio di consulenza: è rivolto a persone iscrivibili al Servizio di Collocamento Mirato, che presentano il 46% di invalidità, disabilità motoria o sensoriale prevalente. Ha lo scopo di indirizzare la persona verso una ricerca autonoma del lavoro o verso Centri formativi o al Servizio Specialistico di Psichiatria per chi presenta questo tipo di problematica. Altro scopo è quello di raccogliere le informazioni relative alla storia lavorativa della persona, per poi inserire la cartella in uno schedario da consultare nel caso in cui vi siano aziende che debbano assolvere all'obbligo di L.68/1999 e che richiedano un profilo professionale che corrisponda a quello del soggetto in questione.

Colloquio di presa in carico: è rivolto a persone con disabilità cognitiva che abbiano più del 46% di invalidità, risultati idonei al colloquio filtro, e a persone con patologia psichiatrica segnalate dal Servizio di psichiatria. Ha come scopo la valutazione delle capacità lavorative della persona, delle abilità, dei limiti, oltre che delle aspettative realizzabili.

Colloquio di verifica o riprogettazione: viene effettuato con persone che stanno svolgendo un tirocinio. Serve a monitorare l'andamento del P.I.A. che sulla base delle esigenze della persona e dell'Azienda può essere soggetto a modifica. Tale colloquio può essere effettuato in itinere o alla conclusione del progetto di tirocinio, alla presenza della persona, della famiglia, in équipe multi professionale o in presenza del

Tutor di tirocinio aziendale. Sono da considerare colloqui di verifica anche i monitoraggi telefonici e digitali, strumentazione utile per valutare l'andamento lavorativo della persona e fornire supporto psicologico ed emotivo.

Colloquio di mediazione: è rivolto a persone con patologia fisica o sensoriale. Si svolge all'interno del colloquio di consulenza o in un secondo momento ed ha come scopo l'incrocio domanda offerta tra il richiedente e l'azienda soggetta all'obbligo di assunzione di persone con disabilità. Tale strumento è utile all'operatore S.I.L. per comprendere se la persona che si rivolge al Servizio, direttamente o inviata dall'Azienda, presenta le potenzialità necessarie per lavorarvi.

Colloquio di monitoraggio post assunzione: viene effettuato con le persone già assunte per verificare il buon andamento del percorso lavorativo e il gradimento da parte della persona inserita e dell'azienda. È una tipologia di colloquio che viene svolto dall'operatore nei casi in cui venga richiesto il suo intervento da parte della persona seguita o dall'Azienda per evidenziare le difficoltà emerse e trovare una mediazione tra i bisogni dell'azienda e quelli della persona.

Le visite domiciliari e in Azienda, sono il secondo strumento che usano gli operatori all'interno del S.I.L.

Visita domiciliare: utilizzata dall'assistente sociale per approfondire e comprendere meglio la situazione, per raccogliere direttamente informazioni sul contesto abitativo e sullo stile di vita della persona e del suo nucleo familiare.

Visita aziendale: strumento utile per rilevare la tipologia dell'azienda tenuta all'obbligo di assunzione e nello specifico cogliere tutte le peculiarità inerenti la mansione richiesta, verificare la tipologia del contesto lavorativo, la velocità nel raggiungere il posto di lavoro con i mezzi pubblici, l'assenza di barriere architettoniche. La visita aziendale viene svolta anche durante i colloqui di verifica.

Documentazione: in essa confluiscono tutti i documenti in forma scritta che riguardano gli utenti, il Servizio e l'Ente. La documentazione tiene traccia di tutto il lavoro svolto a garanzia dell'utente, dell'operatore e a volte anche dell'Ente. La

documentazione comprende anche i documenti ricevuti dagli interessati o dai loro legittimi rappresentanti (domande, richieste, istanze, certificati, richieste di chiarimenti).

Qui viene citata solo una parte della documentazione ma vi è tutta una parte relativa alle attivazioni dei tirocini, molto impegnativa, di cui non espongo in maniera approfondita perché ho cercato di porre maggiore attenzione all'organizzazione del Servizio e alla figura del Pedagogista di cui parleremo a breve.

Cartella sociale: fascicolo all'interno del quale si trovano tutte le informazioni necessarie alla valutazione della situazione della persona. È infatti uno dei principale strumenti informativi, gestionali e di monitoraggio di cui si servono gli educatori e gli assistenti sociali per testare i bisogni sociali e individuali del soggetto in relazione al cambiamento dei fenomeni.

La cartella sociale contiene:

- i dati personali della persona, la valutazione inerente la situazione di bisogno e le eventuali urgenze;
- le risorse (già disponibili o da reperire);
- il progetto di intervento;
- il contratto con la persona, il diario cronologico dell'intervento di aiuto;
- la registrazione di colloqui rilevanti, i verbali delle riunioni dell'équipe, la copia delle relazioni trasmesse ad altri enti;
- i risultati raggiunti, le scadenze, i tempi di conclusione previsti;
- verbali di disabilità;
- verbali L.68/1999;
- curriculum vitae;
- certificato di iscrizione al Collocamento Mirato;
- tutta la documentazione inerente l'attivazione dei tirocini;
- foglio di presenza in tirocinio.

Verbali delle riunioni (équipe o aziende): consistono in incontri periodici presso l'azienda cui la persona svolge il tirocinio formativo. Esse sono finalizzate a verificare

l'andamento lavorativo della stessa, il rinnovo della convenzione di tirocinio o il passaggio, in caso di esito negativo, ad altra tipologia di attività. È a tutti gli effetti quella fase del processo di aiuto che identifichiamo come “valutazione in itinere”. Il tutto viene registrato in un quaderno che può essere visionato dagli operatori in un qualsiasi momento. Vista l'emergenza Covid-19 gli operatori hanno provveduto a produrre i verbali a pc e spedirli per mail al fine di renderli noti in breve tempo. Essi sono altresì strumenti utili per effettuare confronti fra professionisti e scambiarsi opinioni da differenti posizioni professionali.

Il contratto: è uno strumento all'interno del quale sono riportati bisogni, vincoli, risorse e attori coinvolti. Il contratto serve a chiarire la situazione di bisogno, gli obiettivi del processo di aiuto ed i compiti di tutti i soggetti che vi partecipano. Costituisce quindi un impegno per il professionista così come per la persona. L'obiettivo del contratto è la responsabilizzazione della persona. Durante l'attività di tirocinio ho potuto assistere a varie tipologie di contratto: con l'Azienda, con l'interessato, contratti scritti (convenzione di tirocinio oppure contratti di impegno con la persona), contratti verbali.

La relazione sociale: strumento cartaceo che permette di trasmettere informazioni inerenti l'intervento di aiuto; può essere trasmessa ad altri Servizi oppure internamente per fini organizzativi e amministrativo-gestionali. Ogni relazione è scritta in modo chiaro e completo dei dati necessari e deve essere indispensabilmente firmata e datata.

Comprende:

- dati anagrafici (nome, cognome, sesso, età, stato civile, domicilio, professione, nazionalità, lingua parlata);
- descrizione sintetica del gruppo familiare;
- procedimenti attuati (numero e tipologia di colloqui, professionisti coinvolti, descrizione e valutazione dei colloqui);
- descrizione del bisogno manifestato dalla persona;

- sviluppo del caso con particolare riferimento alla partecipazione e all'evoluzione della persona;
- aspetti psicologici della relazione (resistenze, difficoltà, caratteristiche di personalità).

Tirocini: primario strumento in uso al S.I.L. per collocare le persone che presentano disabilità in un contesto lavorativo e realizzare i progetti individuali di ciascuna di esse. A seconda dello scopo per cui vengono attivati si differenziano l'uno dall'altro come di seguito riportato.

Tirocinio di osservazione: strumento utile per valutare dal punto di vista lavorativo l'autonomia nella gestione delle mansioni, le attitudini, l'acquisizione delle regole in termini di orari, i tempi e il grado di apprendimento della persona.

Tirocinio di formazione: strumento utilizzato in determinati contesti lavorativi, permette di apprendere competenze personali, relazionali, professionali.

Tirocinio lavoro: strumento utile per valutare l'inserimento della persona nelle Aziende, che ai sensi della L.68/1999, sono tenute all'obbligo di assunzione delle persone disabili.

Attività di tipo amministrativo: strumento che consiste nella compilazione, raccolta firme ed inserimento sulla piattaforma online Co-Veneto. È parte di questa attività anche il controllo delle presenze e l'inserimento delle stesse nel programma dei pagamenti.

Aggiornamento Banca Dati: consiste nel tenere sempre aggiornato il file delle Aziende che collaborano con il S.I.L.

Attività di supervisione professionale: è rivolta solamente agli operatori di Cooperativa e non ai dipendenti AULSS, anche se fanno parte del medesimo Servizio. Durante questo ciclo di incontri gli operatori vengono ascoltati da un Operatore esterno e vengono aiutati nell'argomentare "i casi di difficile gestione" al fine di

rendere più efficaci gli interventi.

I. 8 A chi si rivolge il Servizio?

Il S.I.L. si rivolge alla persone che abbiano i seguenti requisiti:

- un'invalidità INPS pari almeno al 46 % e sia riconosciuto disabile ai sensi della L.68/1999;
- invalidità INAIL pari almeno al 33%;
- persone con disabilità fisica, psichica, intellettiva, sensoriale (presa in carico solo di soggetti con patologie delegate dai Comuni della Provincia di Verona alla AULSS 9).

Nonostante il S.I.L. veda in consulenza tutte le persone che presentano questi requisiti, effettua la presa in carico solo delle persone con disabilità intellettiva che rientrino tra le patologie delegate dai Comuni alle A.U.L.S.S. e delle persone con patologia psichiatrica segnalate dai Servizi competenti (ci sono delle eccezioni per persone con patologia fisica o sensoriale che siano riconosciute dal verbale della L.68/1999 inseribili nel mondo del lavoro solo attraverso Servizi di mediazione).



Fig. I.2²

²Grafici in linea con i principi fondanti dell'U.D.L.;

1.9 Riflessioni sui bisogni prevalenti e relative risposte

I bisogni prevalenti delle persone che si rivolgono al S.I.L. sono i seguenti:

- a) richiesta di un'occupazione retribuita per l'autosostentamento;
- b) inserimento sociale in contesto lavorativo per rispondere al bisogno di appartenenza;
- c) necessità di acquisire un ruolo per rinforzare la propria identità;
- d) necessità dei familiari di vedere occupato il proprio familiare;
- e) necessità di attivarsi in una mansione appagante che permetta di essere visto più nelle proprie abilità che disabilità;
- f) poter ricevere il contributo di tirocinio per le piccole spese personali e fornire sostegno alla famiglia o sentirsi meno dipendente da essa;

Rispetto a queste richieste vengono fornite le seguenti risposte sociali:

- a) collocamento in Azienda (assunzione);
- b) inserimento in un contesto comunitario e/o altamente affettivo;
- c) inserimento in un'Azienda con ruoli chiari e riconosciuti;
- d) contrattazione con i familiari per il reperimento di una struttura lavorativa disposta ad accogliere la persona;
- e) inserimento del soggetto in attività molto gradite e in cui si sente particolarmente competente, previa compilazione di una scheda a più campi all'interno della quale si specificano le attitudini e le preferenze della persona;
- f) inserimento in un tirocinio con un maggior numero di ore dal momento che il contributo viene assegnato in base alle ore di presenza in tirocinio.

1.10 Compiti degli operatori S.I.L.

La figura professionale (Assistente Sociale o Educatore Professionale) che opera all'interno del Servizio di Integrazione Lavorativa svolge un'attività che rientra nel ruolo di operatore della mediazione. Il suo compito primario è quello di porsi come "ponte" tra la persona e l'azienda ospitante e per adempiere a questa mansione svolge le seguenti attività:

- attività di valutazione;
- attività di progettazione;
- attività di verifica;
- attività di aiuto e sostegno;
- attività amministrativa.

Tra le attività di valutazione troviamo: i colloqui con la persona e con eventuali Servizi da cui è seguita, gli incontri con gli Enti di Formazione, telefonate nelle aziende che hanno ospitato in tirocinio eventuali persone, colloqui di consultazione con il medico del lavoro che opera all'interno del S.I.L.

Tra le attività di progettazione troviamo: incontri con le équipes specialistiche di psichiatria, incontri con le A.S. dei Servizi dell'area disabilità, gli incontri con il Medico del Lavoro che opera all'interno del S.I.L, incontri con la persona seguita e la famiglia.

Tra le attività di verifica troviamo: visite in azienda, colloqui per valutare l'evoluzione della situazione personale, sociale e lavorativa, colloqui di monitoraggio post assunzione.

Tra le attività di aiuto e sostegno troviamo: colloqui per valorizzare l'*empowerment*, contatti con Enti ed associazioni del territorio per creare e valorizzare la rete intorno alla persona, invio della persona ai corsi di formazione.

Tra le attività amministrative troviamo: compilazione di moduli e raccolta firme, nonché protocollo e spedizione per adempiere ai procedimenti amministrativi relativi alla realizzazione di una convenzione di tirocinio e attività ad esso correlate (comunicazione di presa in carico, modifica o interruzione dell'orario di tirocinio, relazioni sociali ad Enti o persone, rilevazioni aziendali, contabilità e inserimento dei fogli presenza del tirocinante, inserimento dati e aggiornamento del programma di anagrafica). Sono altresì incluse tutte le attività amministrative relative all'attivazione dei tirocini.

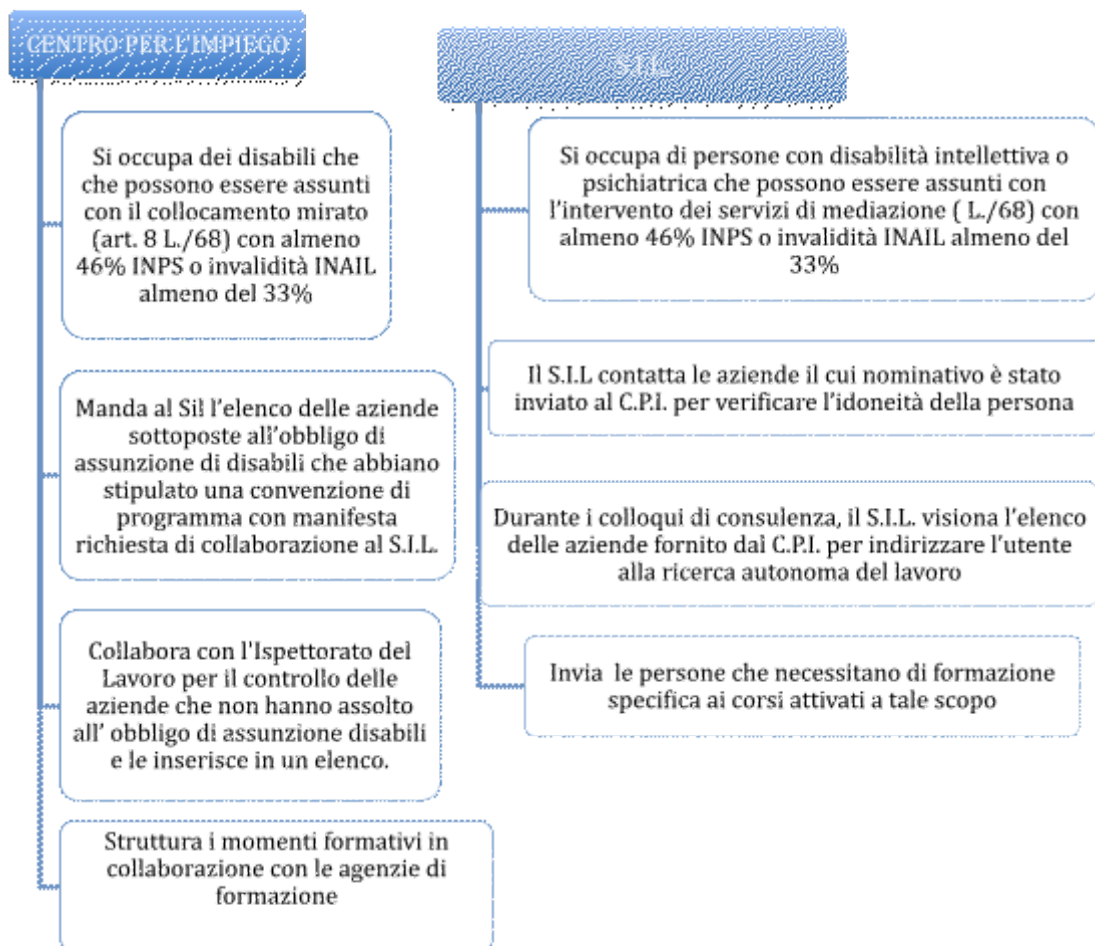


Fig. I.3³

³Grafico riassuntivo riguardante le principali differenze tra C.P.I. e S.I.L. dell'AULSS9 Scaligera;

1.11 Modalità di accesso al Servizio

Al S.I.L. si accede attraverso due modalità: accesso diretto o indiretto.

L'**accesso diretto**: avviene per richiesta di presa in carico da parte di persone con una disabilità di tipo cognitivo (patologie delegate dai Comuni alla AULSS). In tali casi, per esempio, potrebbero presentarsi ragazzi con disabilità certificata di tipo cognitivo (ritardo cognitivo) che a chiusura del ciclo di formazione scolastica intendono approcciarsi alla realtà lavorativa con un aiuto sociale e formativo. Essi vengono inviati dalle Scuole o dai Servizi Sociali della AULSS a cui si sono rivolte, o si rivolgono alle famiglie per avere anche altre tipologie di aiuto. Alcuni giungono al S.I.L. mediante "passaparola" amichevole o invio da altre Associazioni frequentate. Possono presentarsi direttamente al S.I.L. le persone con altre tipologie di disabilità ma spesso queste ricevono solo una prima consulenza.

Per quanto concerne l'**accesso indiretto**: in questo caso, le persone sono segnalate da Servizi Specialistici, il S.I.L. si attiva e cerca di vedere in colloquio persone con patologia psichiatrica. Tale modalità è prevista dal progetto denominato "Progetto Lavoro IN-FORMA" deliberato tra il dipartimento di psichiatria e il S.I.L. da vent'anni.

1.12 La legge 68/1999

La suddetta legge "NORME PER IL DIRITTO AL LAVORO DEI DISABILI" consiste in un diritto riconosciuto alle persone che presentano disabilità allo scopo di aiutare la persona ad inserirsi nel mondo del lavoro.

Usufruiscono di questo diritto tutte le persone che presentano:

- una disabilità fisica, psichica o intellettiva con riconoscimento dell'invalidità civile superiore al 45%;
- persone con cecità o sordomutismo;
- invalidi totali, la cui invalidità è pari al 100%.

Questa legge serve agli operatori S.I.L. per promuovere percorsi di inserimento mirato al fine di comprendere le competenze di cui è effettivamente in possesso la persona, per aiutarla ad inserirsi nel mondo del lavoro con un progetto di tirocinio personalizzato e per valutare se le competenze da lui possedute sono idonee per affrontare un'esperienza lavorativa. Questo perché la finalità S.I.L. non è tanto quella di svolgere il ruolo del collocamento mirato, ma si mostra essere un passaggio antecedente al lavoro vero e proprio, è per questo che promuove esperienze di tirocinio e non di lavoro.

La logica dovrebbe prevedere che la persona sia inserita in un progetto e sia accompagnata in questa fase da un operatore S.I.L. attraverso incontri e verifiche periodiche.

Nel caso in cui il C.P.I. riceva richiesta di assunzione da parte di aziende soggette all'obbligo di assunzione, questo si rivolge al S.I.L. chiedendo se vi siano persone con competenze in linea con quanto richiesto dall'azienda al fine di inviarle a colloquio.

Per far comprendere la tipologia di mansioni richieste, l'azienda invia al S.I.L. una scheda mansioni.

Il problema è che all'interno di questa scheda mansioni sono riportate competenze che molto spesso si mostrano essere "troppo elevate" rispetto a quanto le persone siano "effettivamente in grado di fare".

A tal proposito si reputa interessante condividere nel seguente riquadro un piccolo estratto di un articolo riportato nella pagina di welforum ove si parla delle sfide e delle criticità legate alla L.68/'99.

"I dati dell'ultima relazione al Parlamento circa l'occupazione delle persone con disabilità mette in luce una delle criticità fondamentali del collocamento mirato: il basso livello culturale degli iscritti, assai lontano dalle esigenze delle imprese. Il 6, 3% di laureati, il 18,9% con diploma di maturità, il 46,5% con licenza media, il 15,2% con licenza elementare, l'8,1% senza titolo di studio.

A questo scarso livello di preparazione culturale si aggiunge spesso l'assenza di capacità professionali concrete: se l'inserimento della persona con disabilità va visto nella logica della valorizzazione del ruolo di quella persona nel mondo dell'azienda, il matching – a queste condizioni – appare veramente difficile. Spesso, pensare di superare questo profondo gap con corsi di formazione appare difficile, se non addirittura improprio. Di sicuro, occorre evitare che la persona possa “perdersi” in azienda, dovendo, esattamente al contrario, realizzarsi nell'ambiente di lavoro.

Ed allora il ruolo dei centri per l'impiego, soprattutto dopo l'estensione dei principi delle politiche attive contenute nel D.lgs n. 150/2015, assume una valenza ancor maggiore e qualificata, per garantire che tra azienda e persona si crei quell'incontro funzionale alla crescita di entrambe. Se non si riesce a realizzare un matching qualificato nel senso appena detto, il collocamento mirato, invece di diventare una opportunità, diventa un problema, sia per l'azienda che per la persona.”

[...]“Le imprese non scelgono mai di pagare le sanzioni, perché comunque il mancato assolvimento alla quota degli obblighi impedisce la possibilità di partecipare agli appalti; per molte aziende, poi, in una logica di responsabilità sociale dell'impresa, comunque la mancata progettazione in un sistema di accoglimento e di valorizzazione di persone con disabilità, costituisce un problema.”[...]

A tale proposito l'autore avanza delle proposte risolutive:

[...]“Molti interventi potrebbero agevolare l'incontro tra domanda e offerta: la liberalizzazione delle forme contrattuali (non si ritiene corretto, sempre e comunque, l'obiettivo dell'assunzione a tempo pieno e indeterminato, in considerazione del tipo di disabilità), l'incremento e la semplificazione della relazione con le cooperative sociali, la liberalizzazione dello strumento della compensazione (che supererebbe l'incoerenza tra distribuzione del tessuto produttivo con la platea delle persone con disabilità), la modifica del riferimento provinciale (che vincola assunzioni, risorse e territorio senza coerenza con il sistema del collocamento mirato), la vera generalizzazione

dell'assunzione nominativa ed una maggiore opportunità di partecipazione dell'azienda al percorso di matching tra qualifiche richieste e presenti nei centri per l'impiego.”[...]”⁴

I.13 Cosa potrebbe fare un pedagogo con i suoi strumenti di lavoro (approcci metodologici) all'interno di un Servizio come il S.I.L.?

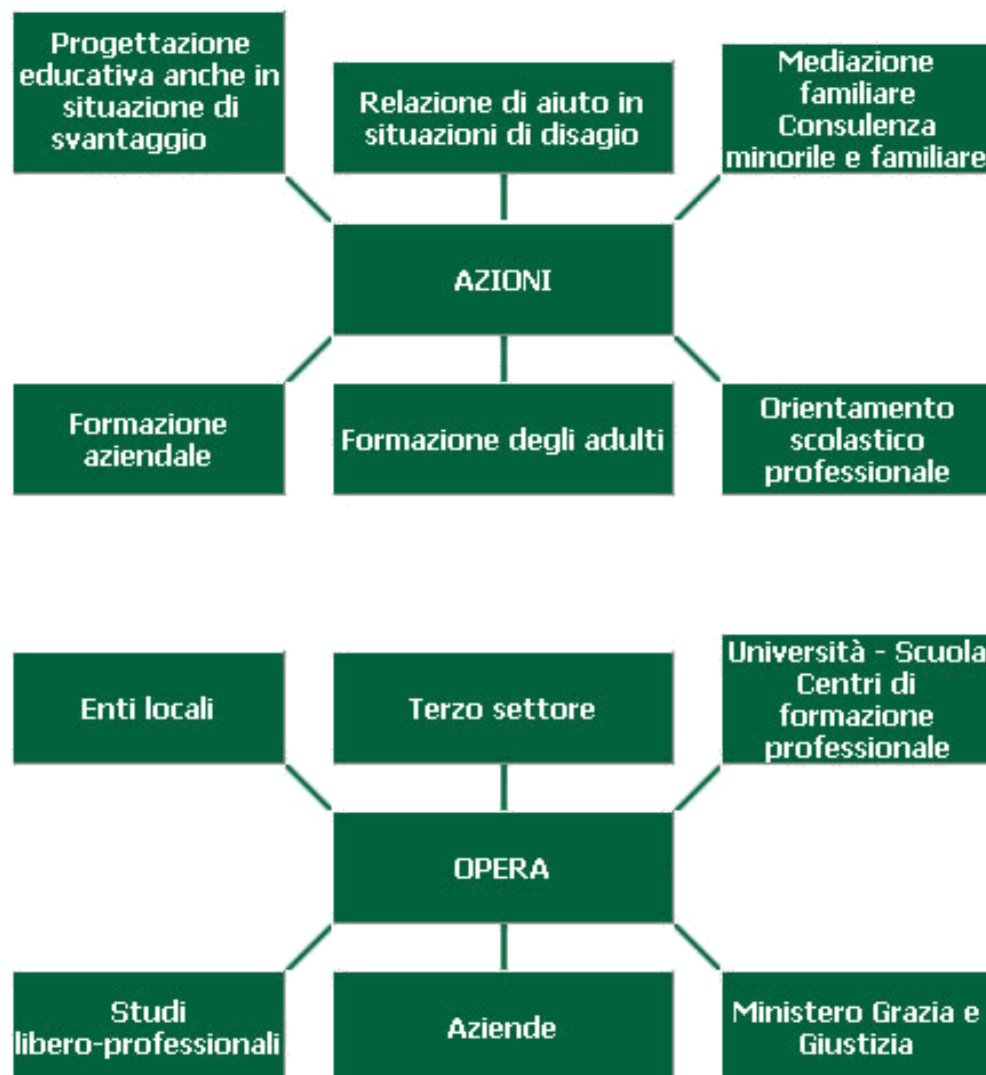
Prima di rispondere a questa domanda sarà necessario avere chiarezza circa la figura del Pedagogo.

Partiamo dal presupposto che un Pedagogo è un professionista della relazione di aiuto che progetta il cambiamento attraverso l'apprendimento. Gode di autonomia tecnico professionale nell'esercizio della sua professionalità e ha responsabilità deontologica.

⁴Fabio Pontrandolfi La legge n. 68/1999: criticità e prospettive 6 novembre 2018 Welforum.it

<https://welforum.it/il-punto/politiche-per-la-disabilita-le-sfide-davanti-a-noi/la-legge-n-68-1999-criticita-e-prospettive/>

La sua azione professionale può essere riassunta nel seguente schema tratto dal sito dell'ANPE:



⁵ Fig. I.4

Noi ci focalizzeremo sulla funzione del Pedagogista presso gli Enti Locali.

Il Pedagogista, in questi contesti persegue la finalità di sviluppare un lavoro di *network*, cercando di creare comunicazione e rete con le famiglie, con le amministrazioni sanitarie, con i servizi sanitari e con le strutture del territorio.

“Il Pedagogista ha, inoltre, il compito di agire anche a livello preventivo creando nuove mentalità e nuovi metodi, anche strategici, affinché l’uomo non perda quel “dono” supremo che si chiama “salute”, e si occupa di “educere”, ossia di “trarre

⁵A.N.P.E. <https://www.anpe.it/profilo-del-pedagogista>:

fuori” le potenzialità di ogni essere umano, di qualsiasi età e sesso. Infatti se riduciamo tutto a terapia, non diamo più spazio alle risorse personali e lasciamo che una difficoltà passeggera, passi immediatamente all’area clinica.

Il pedagogo, invece, con la consulenza fa sì che l’organismo “malato” tragga fuori da sé i mezzi propri che possono permettergli di reagire alla patologia e sconfiggerla. Egli usa un proprio statuto epistemologico e scientifico in relazione tra teorico e sperimentale, tra qualitativo e quantitativo. Usa i suoi strumenti seguendo un protocollo procedurale e tali strumenti sono: questionari, test, colloqui, indagine clinico educativa e statistica, profilo pedagogico e narrativo in situazioni naturali o di laboratorio.

Quindi il pedagogo è più vicino alla relazione d’aiuto nel senso di prendersi cura dell’altro, mentre lo psicologo ha il suo baricentro nella relazione terapeutica.”⁶

Nella specificità medica esplica le seguenti funzioni, sia individualmente che in équipe medica:

diagnosi, trattamento e sostegno ai disturbi dello sviluppo;

diagnosi, trattamento e sostegno ai disturbi dell'apprendimento (dislessia, disgrafia, discalculia);

diagnosi, trattamento e sostegno alle condizioni di disagio, marginalità, devianza, dipendenza, ecc.;

diagnosi pedagogica, trattamento e sostegno a patologie di tipo psichico/mentale

diagnosi, trattamento e sostegno ai disturbi del linguaggio (afasia, disfasia, disturbi altri);

diagnosi, trattamento e sostegno ai disturbi della motricità e della sensorialità (disprassie, dislateralità, ritardi psicomotori e motori, ecc.);

diagnosi funzionale-pedagogica, trattamento e sostegno nei casi di disabilità e/o handicap, riabilitazione, terapie riabilitative, ecc...

mediazione familiare e scolastica in presenza di disabilità ed handicap;

monitoraggio lavorativo in presenza di disabilità o handicap

⁶*Ibidem*;

Gli strumenti adottati dal Pedagogista nascono da un prezioso bisogno di formazione. La formazione è elemento fondamentale, è un settore in crescita e permetterebbe alle persone di avere un'opportunità di riconoscimento e di sentirsi sullo stesso piano. La formazione è il moto, che permette alle persone di far andare avanti al mondo.

Il pedagogo con i suoi strumenti, essendo un esperto nella formazione, potrebbe forse dare un contributo al S.I.L. per rendere più efficaci gli interventi degli operatori?

La ricerca che cercheremo di condurre sarà forse uno spiraglio per trovare una risposta ai nostri quesiti?

Lo scopriremo nel prossimo capitolo.

Parte II

Universal design for Learning un approccio metodologico per rendere più efficienti gli interventi degli operatori sociali in area disabilità

II.1 Universal design for Learning

Lo *Universal Design for Learning* è un approccio pedagogico sensibile alla variabilità individuale e mette al centro la persona e si prefigge l'obiettivo di eliminare le etichette. Per far sì che ciò avvenga si pone tre sfide:

- disabilità;
- tecnologia;
- educazione inclusiva.

L'approccio crea una cornice all'interno della quale si cerca di favorire l'inclusione della persona con un capovolgimento di prospettiva. Invece di partire dall'etichetta si parte dal concetto di persona per evidenziare i bisogni essenziali e progettare, dall'inizio, azioni personalizzabili per tutti.⁷

⁷Savia G. "Universal Design for Learning", op.cit. P.46;

Questo approccio potrebbe concretizzarsi come una possibilità di realizzare attraverso azioni concrete la piena accettazione, promozione e valorizzazione delle differenze nei contesti sociali in cui si sviluppano le relazioni sociali primarie come il mondo dell'istruzione, il mondo del lavoro e della formazione. Esso è uno strumento valido e utile a tutte le figure professionali che sentono dentro sé la volontà di progettare e realizzare percorsi accessibili a tutti.

Il termine “*Universal Design* o Progettazione Universale” venne coniato alla fine degli anni 80 dall'architetto Ronald L. Mace riferendosi allo studio di ambienti e prodotti che potessero essere utilizzati da chiunque indipendentemente dall'età, abilità o condizione di vita.⁸

Lo *Universal Design for Learning* pone le sue radici nello *Universal Design*, un movimento che nacque da un gruppo di architetti statunitensi nel 1990. Questi perseguirono l'obiettivo di promuovere un progetto che considerasse la diversità della popolazione nel suo insieme, uscendo dalla concezione di progettare partendo dalle esigenze dei singoli. Una progettazione per tutti centrata sull'essere umano e in linea con i principi cardine della Convenzione Internazionale per i Diritti dell'Uomo e del Cittadino. Da qui si può notare come il concetto esprima più potere sociale e politico del concetto di accessibilità. *Universal Design* piano piano ha iniziato a svilupparsi in più ambiti, fino a toccare quello pedagogico, che è interesse di questo progetto di ricerca.

Lo *Universal Design* parte dal presupposto che quando si progetta qualcosa non si deve pensare ad un “idealtipo” di soggetto ma si deve pensare a numerosi utilizzatori che avranno: corpi, menti, percezioni diverse. In parole povere ad “una infinita quantità di differenze umane”. Sarà un pensiero che verrà attuato a priori e non a posteriori e proprio per questo si contraddistingue dagli altri approcci. Propone un'offerta flessibile e non rigida, in una parola “senza barriere”.

Questo modello consente di passare da una visione “medica” della disabilità, centrata sul bisogno, ad una visione più universale che parte dalla persona e in particolare dalla valorizzazione dei talenti specifici di quest'ultima. Tutto ciò si manifesta come una novità perché invece di “etichettare” le persone si pensa che ciascuno possa

⁸*Ibidem*;

raggiungere risultati diversi pur ottenendo un buon grado di apprendimento e abbattendo le barriere politico sociali.

Per comprendere al meglio questo concetto si potrebbe fare riferimento al paragone tra disabilità e “Cubo di Rubik” fatto dal Professor Dario Ianes nel Webinar tenutosi il 3 giugno 2019 dal titolo “Differenziare la didattica attraverso l’Universal Design for Learning” e disponibile sul canale You-Tube.⁹

Il cubo di Rubik fonte di frustrazione per molti, è un oggetto fondato su una serie di decisioni che si fondano sulla percezione del colore.

Non è un oggetto universale perché è rivolto solo ad una fetta di soggetti, coloro che riescono a discriminare i colori e operare scelte rispetto a questi a discapito di coloro che non vedono e perciò queste scelte non possono operarle.

In tutte le realtà scolastiche, lavorative e formative sarebbe utile creare un cubo che permetta a tutte le persone di sperimentare le stesse gioie e le stesse frustrazioni. Un cubo che permetta di sfruttare colori e un canale tattile. Questo cubo avrebbe un carattere essenziale e universale. In questo modo il cubo non verrebbe modificato sostituendo un codice con un altro (come lo potrebbe avere un cubo bianco). È questo il principio della progettazione universale.

In una realtà sociale e formativa come quella di un Servizio di Integrazione Lavorativa, in fase di pandemia gli operatori del S.I.L., per evitare di contagiarsi dal covid-19, sono dovuti ricorrere all’utilizzo delle mascherine chirurgiche. L’utilizzo della mascherina chirurgica ha certamente aiutato a contenere il virus, ma dall’altro lato ha creato una grande barriera alla comunicazione emotiva e visiva. Un po’ come il Cubo di Rubik che si rivolge solo ad una fetta di soggetti. In questo caso a coloro che non hanno difficoltà uditive e perciò non necessitano di leggere il labiale dell’operatore. Se si cercasse di abbracciare un approccio universale ed essenziale, che porti a modificare un codice con un altro (in questo caso la mascherina) vorrebbe dire che gli operatori del S.I.L. dovrebbero rivolgersi alle persone che si presentano al Servizio con una mascherina trasparente. Questa soluzione favorirebbe anche una stimolazione della comunicazione non verbale, in quanto attraverso gesti e mimica

⁹Dott. Ianes D. Differenziare la didattica attraverso l’Universal Design for Learning
<https://www.youtube.com/watch?v=VVFObxqFTI8>

facciale, o anche un semplice sorriso le persone potrebbero sentirsi in una condizione di maggiore accoglienza.

È una metodologia inclusiva quella dell'*U.D.L.* ma è utopica la realizzazione dei principi che ne stanno alla base. Questo perché è impossibile valorizzare a pieno la totalità delle persone. Bisogna considerare che non lo si fa per la persona singola ma per la collettività universale. Questa sarà un'azione difficile perché porterà la figura professionale (Ass. Sociale, Educatore professionale, docente etc..) a mettersi in gioco, cercando di mettere in atto delle STRATEGIE per riuscire a superare le barriere dell'apprendimento; la figura in questione deve anche essere in grado di pensare e prevedere. Deve avere una TENSIONE VERSO, un'ASPIRAZIONE A promuovere un cambiamento universale e non individuale.

L'*U.D.L.* si aggancia con delicatezza al pensiero di una pedagogia e didattica accessibile, concepita come universale (pensata per tutti). Fa uso di strumenti, tecnologie che nascono non tanto per la disabilità ma per l'accessibilità in senso ampio.

I principi cardine dell' *U.D.* sono 7:

1. Equità: tutto utilizzabile da chiunque

2. Flessibilità: adattabile a diverse abilità

3. Semplicità: intuitivo e di facile comprensione

4. Percettibilità: Trasmette le effettive informazioni sensoriali

5. Tolleranza all'errore: minimizza i rischi o le azioni non volute

6. Contenimento dello sforzo fisico: utilizzare tutto con minima fatica

7. Misure e spazi sufficienti: rende lo spazio idoneo per l'accesso e l'uso

L'*U.D.L.* fornisce un quadro scientificamente valido per guidare la pratica educativa:

- A. Garantisce flessibilità nelle forme di fruizione del materiale didattico, nelle modalità di risposta degli studenti, nella dimostrazione del proprio apprendimento, della propria motivazione e capacità di coinvolgimento;
- B. Riduce le barriere nell'istruzione fornendo: adattamenti, sostegni, percorsi appropriati e mantenendo elevate aspettative di successo per tutti gli studenti, inclusi gli studenti con disabilità o limitazioni linguistiche.

L'*U.D.L.* è un insieme di principi per lo sviluppo di curricula che assicurano a tutti gli individui pari opportunità per apprendere e formare studenti esperti.

L'*U.D.L.* fornisce un modello per la creazione di: obiettivi didattici, metodi, materiali e valutazioni validi per tutti. Non si tratta di fornire una soluzione univoca bensì approcci flessibili che possono essere personalizzati e adattati alle esigenze individuali.

Gli studiosi hanno pensato che modificando le modalità di presentazione dell'informazione potevano ottenere risultati diversi. Per esempio il docente: invece di spiegare storia con il libro, potrebbe ricorrere ad altri approcci quali: la narrazione, il brainstorming, il confronto dialogico. In questo modo si perseguirebbe il fine di fornire agli studenti percorsi alternativi di apprendimento volti alla comprensione e all'interazione.

Questo modello fornisce una maggiore accessibilità delle informazioni (variano le modalità di presentazione di contenuti/materiali già nella progettazione del curriculum) e permette di variare le modalità di valutazione (es: tecnologia, immagini, oralità, scrittura...).

Dopo la spiegazione potrebbe essere utile far produrre agli studenti un elaborato con modalità diversificate: cartelloni, orale, scritta, disegno, digitale/tecnologico, altro.

A questo punto ci chiediamo: “Qual è l'abecedario del pedagogo universale?”

Le azioni che vengono svolte nelle progettualità *U.D.L.* sono azioni che per la capacità di motivazione e impegno da parte dell'interlocutore nei confronti della comunità, danno luogo all'*agency* o comunemente detta "capacità di far accadere le cose".

Tutte le azioni svolte dall'operatore sociale hanno il "potere di far accadere le cose", vantano la capacità di dare un tocco di "personalizzazione" e di avere rispetto delle diversità. La diversità non viene considerata una barriera, un ostacolo, ma bensì un punto di forza perché ci rende unici ed irripetibili.

Possiamo seguire alcune semplici strategie per attuare una vera e propria progettazione curricolare universale.

Una progettazione curricolare per essere universale deve essere accessibile a tutti gli aspetti dell'apprendimento, deve vantare:

- FLESSIBILITA': negli obiettivi, nei metodi, nei materiali;
- INNOVAZIONE: nel modo di insegnare e valutare;
- TECNOLOGIA DIGITALE: variabilità, trasformabilità, convergenza, materiali multimediali come computer, tablet, *lim*.

Bisogna avere a mente questa domanda quando si progetta: "DOVE SI VA?" A chi ci stiamo rivolgendo? Se non abbiamo chiaro il fatto che stiamo promuovendo una universalità di diritti è consigliato ristudiare l'aspetto teorico di questo approccio.

È necessario avere chiari gli obiettivi del progetto perché rappresentano la conoscenza e le abilità che tutti dovrebbero padroneggiare.

Quali metodi bisogna adottare? È necessario adottare approcci flessibili e variabili perché favoriscono lo sviluppo dell'apprendimento.

I mezzi/strumenti/materiali utilizzati per presentare i contenuti dell'apprendimento costituiscono un supporto per dimostrare la propria conoscenza e quindi devono essere flessibili, variabili e molteplici.

La valutazione è un processo di raccolta delle informazioni e mira a valorizzare quel che è stato svolto sino a quel momento.

È molto importante rappresentare l'informazione e il suo contenuto in diversi modi per supportare l'apprendimento (la si deve percepire, comprendere e chiarire).

Questo approccio offre opportunità e supporto a tutti cosicché ognuno possa imparare, creare e condividere, ma come? Elaborando, esprimendo e agendo nei confronti della collettività.

Un ultimo elemento, anche se già citato, molto importante è la MOTIVAZIONE, ossia la capacità di stimolare, di sostenere e promuovere l'entusiasmo di apprendere per imparare con modalità differenti: perché ciò dà luogo alla capacità di costruire reti e di interagire con tutti per conto di tutti e non di pochi.

Il diritto al lavoro è un tema oggi giorno fortemente dibattuto. Possiamo trovare informazioni relative ad esso quando ci accingiamo a leggere un quotidiano, quando accendiamo la televisione per ascoltare un notiziario, quando ci connettiamo ad un social network o semplicemente quando passeggiamo per strada ed ascoltiamo i discorsi altrui.

Tale diritto nel contesto italiano è altamente riconosciuto a livello teorico ma poco applicato a livello pratico; l'art. 1, 4, 36 e 38 della Costituzione della Repubblica Italiana lo citano ma vi è una superficiale sensibilità verso un approccio universale anche in materia di disabilità. Si è dovuto creare una legge apposita per giungere ad un riconoscimento della persona con disabilità all'interno di un contesto lavorativo, ossia la L.68/1999.

Questa legge crea una falsa aspettativa rispetto alla realtà dei fatti, in quanto persone o genitori degli stessi si aspettano che alla conclusione del percorso di studi via sia un immediato inserimento nel mondo del lavoro in quanto vi è una legge che tutela. È difficile che una persona possa essere assunta nell'immediato. Vi sono aziende che appositamente preferiscono tenere un numero di dipendenti inferiore a quanto previsto dalla legge, un po' per timore all'idea di andare incontro a difficoltà e un po' per evitare "rallentamenti" nella gestione della giornata lavorativa. Ci sono anche altre questioni che stanno alla base di un "non immediato inserimento nel mondo del lavoro" ossia la mancata consapevolezza e accettazione di quelli che sono i talenti e le difficoltà della persona. È come se ci fosse un atteggiamento poco conforme ad un visione universale del mondo del lavoro.

Spesso durante l'attivazione di queste progettualità possono emergere delle incomprensioni in materia economica, le persone che vi aderiscono o le famiglie lamentano il fatto di ricevere un inadeguato compenso economico per il lavoro svolto. Qui ci chiediamo “perché pensiamo che l'aspetto economico sia importante per le persone che giungono al Servizio di Integrazione Lavorativa?”

Consideriamo il fatto che risiediamo in una Repubblica democratica fondata sul lavoro e questo ce lo ricorda anche l'articolo 1 comma 1 della nostra Costituzione. Siamo in una regione, la Regione Veneto, e in una società in cui il lavoro crea un'identità. Senza un'occupazione la persona si sente inadeguata rispetto al contesto in cui vive.

Il Servizio alimenta l'aspettativa di trovare una collocazione lavorativa. Il problema deriva dal nome che il Servizio porta, “SERVIZIO DI INTEGRAZIONE LAVORATIVA”. Di fatto si parla di lavoro ma vengono promossi tirocini di inserimento lavorativo che danno luogo ad un rimborso spese che non è corrispondente ad uno stipendio.

Se si scavasse a fondo si potrebbe comprendere che la non accettazione del “rimborso spese” parte da una non accettazione, da parte della persona, dei propri punti di forza e di debolezza.

Cosa si potrebbe fare per risolvere questo problema?

Aggiungiamo inoltre che attualmente il Servizio si sta trovando ad affrontare un nuovo ordine di problemi, sempre legati all'aspetto economico.

Ossia: nel Servizio di Verona, diversamente dagli altri S.I.L. della Regione Veneto, al momento della dichiarazione dei redditi le persone non devono dichiarare l'attività di tirocinio in quanto non fa reddito. Attualmente però stanno cercando di creare una normativa valida per tutto il territorio, una linea di indirizzo generica, che potrebbe portare nel peggiore dei casi a tassare tutte le persone.

Non è vantaggioso il fatto che la Regione consideri questo ingresso al tirocinio di inclusione sociale come entrata da lavoro.

In alcuni casi ci sono persone che si impegnano molto ma la penuria di fondi non consente di dare valore al lavoro svolto dalle persone seguite dal Servizio.

In qualità di professionisti della relazione di aiuto parliamo di responsabilità verso la società.

Per portare cambiamenti dobbiamo far emergere queste contraddizioni, raccontando. Raccontando le nostre difficoltà in qualità di operatori della mediazione. Potremmo proporre al coordinamento dei S.I.L. questo principio di responsabilità, sarebbe bene mettersi in gioco.

Ci vuole una importante restituzione ai livelli superiori.

Potrebbe essere utile fare una piccola ricerca o affidarla ad uno studente universitario della laurea magistrale, in modo tale da comprendere quanti Servizi S.I.L. reputano una criticità il fatto di dover tassare le persone anche con un tirocinio di inclusione sociale. Se abbiamo dati statistici alla mano possiamo fare la differenza per interloquire con i funzionari delle Regioni.

Nella nostra professione sono molte le situazioni in cui la condivisione di difficoltà può creare alleanza piuttosto che ingiustizia sociale.

Siamo in difficoltà nell'attivare assunzioni e talvolta anche tirocini. Le aziende al momento chiedono solo disabili fisici. Questo è un peccato perché spesso ci troviamo a non proporre nessuno e avremmo persone senza disabilità fisica che potrebbero produrre in quella realtà lavorativa.

Per questo tema c'è un dilemma etico, le norme proteggono il lavoratore ma la persona non viene assunta. Ma quanto è superabile questo confine?

Sarebbe utile parlare con i sindacalisti facendo esempi concreti di difficoltà che si riscontrano nel momento in cui la persona va a fare un colloquio di tirocinio.

A quali norme si fa riferimento nel caso in cui si riferisce la patologia all'azienda? anche per il tirocinio vi sono le stesse regole del mondo del lavoro?

Qual è il confine tra il rendere l'azienda partecipe della patologia della persona e il dovere di riservare le informazioni che riguardano la persona?

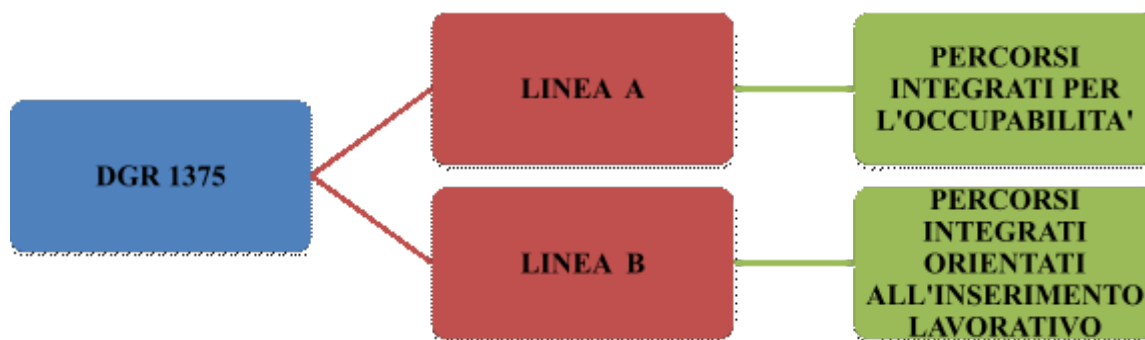
Da qui nasce l'idea di promuovere un corso di marketing digitale per sensibilizzare le aziende e per rendere noto alle persone il Servizio.

I servizi di inclusione lavorativa come il S.I.L. si mostrano essere dei Servizi di sostegno all'inclusione lavorativa della persona. Allo stesso tempo sono anche una risposta alla possibilità della persona di poter vedere effettivamente concretizzato il diritto al lavoro, anche per persone con disabilità. Questo significa che il Servizio persegue un atteggiamento che prova ad essere universale, prova ad essere vicino ai principi fondanti dell'*Universal Design for Learning* cercando di valorizzare il talento della persona. Partono “da dove la persona è”.

Oltre al S.I.L. possiamo trovare anche altre progettualità alternative come le DGR1375 del 16 settembre 2020. Questo decreto consiste in un modello progettuale volto all'integrazione socio sanitaria e allo sviluppo di competenze e abilità per l'occupabilità di persone con disabilità.

Queste progettualità nascono come alternativa al S.I.L. per persone che non hanno competenze tali da poter aderire alle progettualità del Servizio. Aderiscono a questi progetti persone che necessitano di supporto e sostegno educativo che il Servizio non riesce a garantire.

La DGR1375 ha dato luogo a 2 linee: linea A e B.



Nella prima o anche detta “Percorsi integrati per l’occupabilità” vengono attuati percorsi alternativi al centro diurno e la persona ha la possibilità di sviluppare le proprie autonomie in un contesto socializzante, occupazionale e non produttivo.

Diversamente i percorsi attuati dalla linea B o anche detti “Percorsi integrati orientati all’inserimento lavorativo” consistono nella realizzazione di azioni orientate all’occupabilità in contesti produttivi.

Il percorso A, ad esempio potrebbe essere attuato nei confronti delle persone che per anni hanno aderito alle progettualità S.I.L. ma ad un certo punto nei contesti in cui vengono inseriti necessitano di supporto o hanno difficoltà da un punto di vista psico-emotivo che non gli permettono di sostenere un’esperienza lavorativa.

Il percorso B, invece, potrebbe essere attuato nei confronti di quelle persone che hanno delle capacità che potrebbero essere spendibili in un progetto S.I.L. ma da un punto di vista educativo necessitano di affiancamento, sostegno e supporto che i tutor di tirocinio non riescono a garantirgli. Un esempio concreto potrebbe essere un ragazzo che terminati gli studi è rimasto fermo molto tempo e non ha aderito alle progettualità S.I.L., non è in grado di sostenere un tirocinio a orario ridotto e ha bisogno di essere sempre affiancato perché in assenza di un supervisore potrebbe non essere in grado di

svolgere autonomamente il proprio lavoro. Terminata la progettualità la persona può anche fare ritorno al S.I.L. e svolgere percorsi volti all'inserimento lavorativo.

In una prospettiva più ampia il vantaggio di svolgere queste progettualità, indipendentemente dal fatto che si tratti di un progetto S.I.L., o una DGR 1375 linea A o B, vi è comunque l'idea di partire da “dove la persona è” quindi fare dei progetti che permettano alle persone di percorrere strade diverse ma per raggiungere un obiettivo comune, ossia il diritto al lavoro. Si persegue un approccio universale in questo modo, flessibile e soprattutto tollerante all'errore, perché nel caso in cui si vada incontro ad un fallimento progettuale vi è sempre la possibilità di ripartire.

Questa è l'ennesima dimostrazione di come dipenda dal contesto la possibilità per la persona di raggiungere i gradi più alti della formazione e della socializzazione. Il rapportarsi con altre persone, finché vengono svolte le suddette progettualità, aiutano l'inclusione.

L'inclusione promuove la partecipazione attiva di tutti e non di pochi. L'accessibilità alle risorse per tutti deve avvenire senza classificazione e catalogazione e solo in questo modo si giunge ad un risultato positivo e favorisce la possibilità di giungere anche al successo formativo.

Ma in che modo possiamo applicare questo approccio?

Il 13 dicembre 2006 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha approvato la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità. Questo documento consente il riconoscimento dei principi di uguaglianza e non discriminazione per i lavoratori con disabilità.

L'elemento di novità sta nel fatto che la Convenzione non riporta la definizione di “disabilità”, bensì il riconoscimento (Preambolo, lett. e) “che la disabilità è un concetto in evoluzione e che la disabilità è il risultato dell'interazione tra persone con menomazioni e barriere comportamentali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri”; pertanto,

indipendentemente dall'evoluzione della definizione stessa di "disabilità", il documento resta sempre attuale".¹⁰

Nel 2009, con L. n°3 del 18 marzo il Parlamento ha proposto una ratifica alla stessa con l'aggiunta di un protocollo opzionale che si compone di 18 articoli che saranno vincolanti per gli Stati afferenti, fra questi vi è anche l'Italia.

L'art. 27 della Convenzione tratta la tematica del lavoro e dell'occupazione e alla lettera (i) esplicita come sia necessario garantire alle persone con disabilità, all'interno dei luoghi di lavoro, accomodamenti ragionevoli.

Cosa sono gli accomodamenti ragionevoli? Sono i mezzi attraverso i quali si favorisce il riconoscimento delle pari opportunità alle persone con disabilità. Un esempio di accomodamento ragionevole potrebbe essere la sistemazione di uno spazio lavorativo in funzione della disabilità. Gli spazi architettonici risultano essere fortemente arcaici in alcuni casi e il fatto di renderli idonei a chiunque comporta la possibilità di favorire un maggiore apprendimento. Uno slogan dice "nulla su di noi senza di noi". Non possiamo costruire un edificio idoneo alla persona senza il coinvolgimento della stessa. Se la persona viene coinvolta nel progetto apprende e si sente inclusa. Dove avviene un processo di apprendimento dovrebbe esserci questo tipo di cornice che permetta di valorizzare le differenze.

Gli accomodamenti ragionevoli sono stati istituiti attraverso il "Codice di buone prassi per l'occupazione delle persone con disabilità". Un documento consultivo prodotto dall'Ufficio di Presidenza del Parlamento europeo. L'articolo 3 del suddetto documento cita le cosiddette "soluzioni legate al lavoro" e l'articolo 7 "informazione e sensibilizzazione". Questi articoli costituiscono una grande svolta da un punto di vista sociale in quanto da un lato richiamano la possibilità di poter attivare una progettazione per tutti lontana dal "coccolare o stigmatizzare la persona" e dall'altro lato richiamano l'importanza di effettuare corsi di formazione che trattano in modo approfondito la questione delle persone con disabilità. Questi sono destinati a coloro che sono particolarmente coinvolti, ad esempio al personale incaricato delle risorse umane, ai responsabili locali dell'orientamento professionale, ai capi unità interessati e ai membri delle giurie di concorso.

¹⁰I.N.A.I.L. settore ricerca <https://www.certifico.com/component/attachments/download/11506 p.2>

Questi articoli sono in linea con i principi fondanti dell' U.D.L. e potrebbero costituire, soprattutto il Codice di buone prassi, un'ottima soluzione per fronteggiare incomprensioni durante lo svolgimento dell'attività di tirocinio. Detto in parole povere potrebbe essere sensato che gli operatori S.I.L. forniscano questo strumento ai tutor di tirocinio aziendali. Solo così comprenderanno che l'abilità di svolgere un compito dipende dal contesto. Comprenderanno altresì che quando apprendiamo lo facciamo attraverso lo sviluppo di immagini mentali.

Un altro punto che l'U.D.L. sostiene è che siamo tutti diversi nell'apprendere e queste differenze possono essere sistematizzate. In che modo? Attraverso lo sviluppo di conoscenze multiformi e non standardizzate, universali ed essenziali a chiunque. Solo attraverso la socializzazione si può favorire l'inclusione perché attraverso un dialogo volto all'ascolto reciproco le persone potranno comunicare la propria idea. In seguito avranno modo di avere consapevolezza di ciò che vogliono, avere una consapevolezza di sé e della propria identità.

È da tener presente, però, che tutti gli attori coinvolti in una progettazione universale dovrebbero essere invitati ad attuare un atteggiamento più teso all'*exotopia*, più che all'empatia, dovrebbero essere consapevoli della finestra da cui guardano il mondo e sforzarsi più del dovuto ad accogliere ciò che l'altra persona sta portando nella relazione: questo implica essere centrato e aperto.

II.2 Ipotesi di applicazione di questo approccio

Ci siamo lasciati nel capitolo precedente chiedendoci come e in che modo è possibile applicare questo approccio. In questa parte del progetto di ricerca cercheremo di fornire alcuni esempi di progettazione universale. Inoltre, cercheremo di fornire un'ipotesi di applicazione ad una realtà lavorativa e pubblica come quella di un Servizio di Integrazione lavorativa. Poiché, in qualità di Assistente Sociale e futura

pedagogista, lavoro all'interno di un Servizio di Integrazione Lavorativa e mi rapporto ogni giorno con le difficoltà di applicazione di questo approccio.

La novità di questo progetto di ricerca sta proprio nel fatto che si è soliti vedere l'applicazione dell' *U.D.L.* nell'ambito didattico e non nell'ambito formativo e lavorativo.

Nel primo capitolo è stata fatta un'accurata disamina sul Servizio di Integrazione Lavorativa. A proposito delle figure professionali che operano all'interno del S.I.L., è emerso che solo nel distretto 1-2 di Verona è presente la figura dell' A.S. mentre negli altri distretti opera solamente la figura dell'Educatore Professionale (questo dato si appurerà meglio quando si parlerà della ricerca e del questionario). Nella maggioranza dei casi la presenza dell'A.S. si riscontra solo nella fase iniziale progettuale iniziale.

Questo è un elemento importante perché implica una netta diversità territoriale che mostra una resistenza all'applicazione di questo approccio nel mondo formativo e lavorativo ma, allo stesso tempo, costituisce anche una sfida. Una sfida al cambiamento che non sarà immediato ma che potrà portare a grandi vantaggi socio-lavorativi.

Applicare un approccio universale vorrebbe dire fornire la possibilità alle persone che si rivolgono al Servizio di realizzare i propri sogni attraverso scorciatoie che garantiscono a tutti le stesse opportunità. In una parola, consentire a tutti l'opportunità di sentirsi inclusi.

L'inclusione a livello universale potrebbe partire dai colloqui conoscitivi. Durante lo svolgimento dei colloqui gli operatori del Servizio devono adottare un atteggiamento che sia teso a favorire la centralità della persona nel processo di aiuto, agendo con ottica bifocale e considerando quindi il contesto sociale, familiare ed istituzionale in cui il soggetto era precedentemente ed è attualmente inserito, ricordandosi comunque di prestare un atteggiamento non giudicante lontano da stereotipi e pregiudizi. Una buona comprensione empatica favorirà una maggiore comprensione all'ascolto della persona e consentirà di indirizzarlo meglio alla rete dei servizi.

Le persone possono presentarsi al colloquio con difficoltà di diversa natura e in base alla situazione si effettua una diversa tipologia di colloquio. Ad esempio, se la persona presenta una patologia fisica o sensoriale si effettua una consulenza e se la persona presenta una patologia intellettiva si effettua un colloquio filtro. A questo punto ci chiediamo come potrebbe avvenire un colloquio in ottica di *Universal Design for Learning*?

Indipendentemente dalla natura del problema potrebbe essere utile adottare un atteggiamento pedagogico che si mostri essere universale.

Come facciamo? Attraverso la tecnologia digitale, la quale consente ampi e dinamici risultati nel processo di apprendimento educativo. Ciò è determinato dal fatto che vi è la possibilità di esprimere un contenuto in modo universale, adattarlo e trasformarlo in un qualsiasi contesto.

Potrei fare un esempio pratico per spiegare le modalità con cui dar luogo a questo approccio.

Una persona con disabilità uditive che si presenta al Servizio per una consulenza. Come fanno la persona interessata e l'operatore S.I.L. a comunicare se nessuno dei due conosce la lingua dei segni?

Una buona soluzione potrebbe essere l'utilizzo di uno strumento tecnologico come il computer che consente a entrambe le parti di esprimersi e di fornire le informazioni in modo chiaro e conciso. Concretamente cosa avverrebbe? Le due parti si metterebbero entrambe in una logica di ascolto non verbale e avrebbero modo di comunicare in modo *smart* attraverso un foglio di word. All'interno di esso, attraverso la scrittura e la tastiera del pc entrambe le persone hanno modo di conversare. Ecco come si possono raggiungere, attraverso percorsi diversi, gli stessi obiettivi. In questo modo le pari opportunità verrebbero riconosciute e si avrebbe rispetto e valore sia della diversità che dell'unicità umana. In questo modo si incoraggiano, attraverso l' *U.D.L.*, percorsi flessibili sin dall'inizio. La persona che esce dalla consulenza o da un colloquio, ma allo stesso tempo anche l'operatore S.I.L. avranno modo di essere ben informati e pieni di risorse, avranno modo di attuare azioni strategiche finalizzate al

raggiungimento dei propri obiettivi di vita e saranno determinati e motivati a raggiungere i propri sogni. In una parola saranno “esperti conoscitori universali”.

Ma come si fa effettivamente a diventare degli esperti conoscitori universali? Si deve partire dall’educazione.

L’educazione sin dalla notte dei tempi cerca di rispondere allo stato di angoscia, inquietudine e preoccupazione dell’essere umano a volere cambiare. Risponde a questa esigenza attraverso tre compiti:

- un compito di intuizione;
- uno compito di intenzione;
- un compito di attuazione.

I 3 compiti nel dettaglio:

INTUIZIONE	INTENZIONE	ATTUAZIONE
Consiste nella sfida ad affrontare: i pregiudizi, l’ignoto, l’indifferenza, l’apatia e le difficoltà di comunicazione.	Avere l’intenzione di andare verso l’altro, attraverso lo sviluppo di una dimensione dialogica in cui si cerca di valorizzare la relazione IO- TU E NON IO-ESSO. Secondo Buber M. il “TU” deve essere il nostro fine. Non bisogna mai perdere questo punto di vista altrimenti si rischia di cadere nel narcisismo. Il TU è il soggetto con cui si entra in relazione e con cui si realizza la propria	Il compito di attuazione viene posto in essere attraverso un atteggiamento volto all’apertura. Un atteggiamento volto all’arte di sostare con e per l’altro. Attraverso l’arte di andare a trovare l’altro con atteggiamento empatico e maieutico, che porti a tirar fuori il talento della persona. In una parola che sia in grado di far emergere ciò che non c’è o

	identità, con il quale si sviluppa una relazione autentica lontana dal “cosificare la persona”, ma vicina ad autenticarla.	che non è visibile a occhio nudo. Infine l’arte di invitare gli altri ad accettare l’altro.
--	--	---

Solo attraverso questi tre compiti ci si potrà mettere nella prospettiva di riuscire a far diventare le persone esperte conoscitrici universali.

Ma per farlo è NECESSARIO ripensare l’uomo rispetto alla realtà socio culturale e biologica. ¹¹Viviamo in un’era in cui la scienza e la tecnica hanno portato l’essere umano ad essere parcellizzato, mettendolo nella condizione di apprendere solamente concetti e nozioni che si mostrino essere immediatamente utili e spendibili per il proprio futuro. Ciò però ha portato a non valorizzare più la relazione con l’altro, di conseguenza a non porsi le domande che è solita porsi l’educazione e che spingono l’essere umano a cambiare. C’è come una sorta di appiattimento della dimensione filosofica dell’educazione. Ci poniamo domande sul come risolvere i problemi ma non riflettiamo più sugli elementi che stanno alla base della conoscenza. L’uomo viene assorbito dal progresso tecnico materiale e non ha cura della formazione di sé (non dà senso alla sua esistenza).

Il pensiero pedagogico deve confrontarsi con lo studio filosofico sull’uomo e sul significato del suo agire.

L’uomo formato non è solo quello che sa risolvere i problemi concreti e o tecnici che si presentano nel vivere sociale ma è anche mistero, interiorità in quanto spesso i suoi problemi sono più dentro che fuori e tali questioni necessitano di risposte e salti formativi. Il vero soggetto formato è quello che ribalta la situazione e che non considera la problematica come tale, segnala alla massa un problema che per essa è indifferente.

Il pensiero pedagogico non può essere solo funzionale e utile a risolvere ciò che la maggioranza e il dibattito pubblico ritiene urgente o emergenziale, ci vuole anche un

¹¹Trattato nel corso di Pedagogia Interculturale tenuto dal Dottor G. Milan

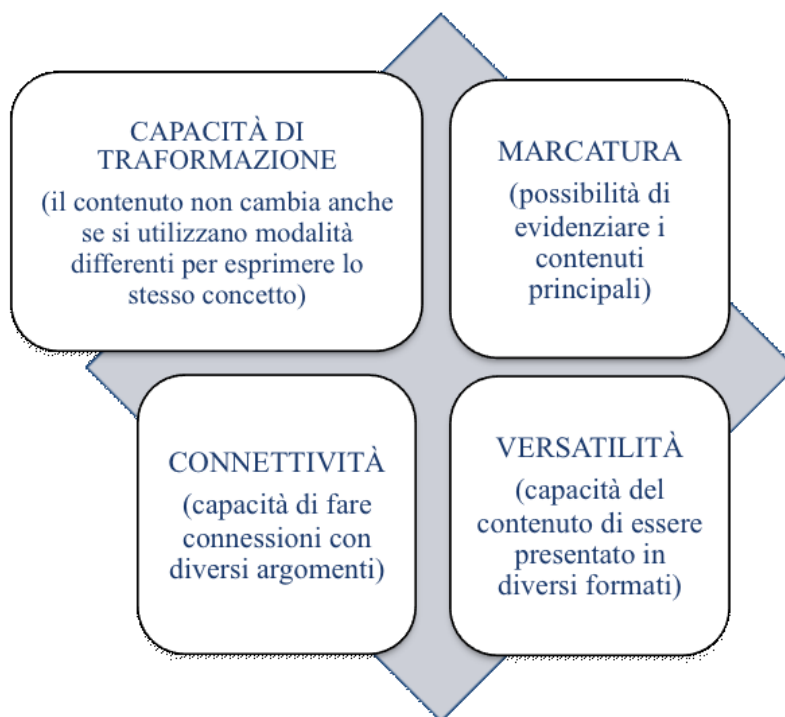
pensiero decontestualizzato e contemplativo che faccia da controparte, in grado di creare una cultura preventiva rispetto all'emergenza delle problematiche educative.

Se dovessi seguire questa logica, io stessa dovrei scrivere questa tesi di laurea in diversi codici affinché possa essere letta da chiunque. Potrebbe essere una soluzione tradurre il testo in più lingue ma così non sarei d'aiuto a coloro che presentano difficoltà di comprensione del testo. Potrei scrivere il testo *Braille* in prosa scritta ma così andrei incontro a difficoltà in quanto la carta per stampare questa tipologia di testo è molto costosa e se anche solo si sbagliasse "una virgola" il testo risulterebbe essere sordinato. Potrei invece optare per una soluzione più economica, più universale. Spiegando questo progetto di ricerca attraverso un sintetizzatore vocale, leggendo molto lentamente, registrando ciò che leggo, scandendo bene le parole.

In associazione a ciò potrei produrre un video con dei grafici e delle vignette ed una voce di sottofondo che spieghi il lavoro svolto con sottotitoli e vignette. Sarebbe una dimostrazione di come le tecnologie digitali consentano di produrre in poco tempo e con buona efficacia tante informazioni nello stesso tempo. Consentendo a chiunque di apprendere. Apprendere in modo inclusivo e non discriminatorio.

In questo modo i concetti appariranno: versatili, avranno una buona capacità di trasformazione, una buona marcatura e una buona connettività.

Spiegazione grafica:



L'applicazione di una progettazione universale all'interno di un S.I.L. potrebbe prevedere anche l'adozione di strumenti che permettano di implementare la qualità del Servizio. Ad esempio un corso sul marketing digitale applicato agli operatori S.I.L. consentirebbe da un lato la possibilità del Servizio di rendersi noto alle persone che potrebbero averne l'esigenza di usufruirne e dall'altro lato consentirebbe agli operatori di avere l'opportunità di trovare nuove aziende con cui stabilire delle collaborazioni.

Non si possono pretendere dei cambiamenti se non si parte dalla formazioni di noi stessi. Solo attraverso la formazione di noi stessi e la trasmissione delle conoscenze acquisite ci si potrà rendere utili.

Un corso sul *marketing* digitale consentirebbe agli operatori di rivoluzionare il Servizio, fornire informazioni e valorizzare il lavoro svolto da tutti gli attori coinvolti attraverso le piattaforme sociali. Si potrebbe creare una cartina digitale e sonora. Fare un video digitale con immagini dotate di contenuti essenziali al fine di offrire a tutti l'opportunità di accedere al Servizio e di rivolgersi senza troppi passaggi di Servizio. Le aziende o le realtà sociali avrebbero modo di conoscere il Servizio e mettersi a disposizione degli attori coinvolti attraverso un progetto di vita.

Ritornando a M. Buber, questi diceva che quando dico “IO” sto distinguendo con nominazione un’entità da un’altra, ma questa opera posso generarla in due forme differenti: con la coppia IO-ESSO e la coppia “IO-TU”.

Io -esso	Io- tu
Sto trasformando l’altro polo di questa coppia in un oggetto, in un <i>alius</i>; una separazione. Per <i>Buber</i> non è relazione ma esperienza, io faccio esperienza di un oggetto di un <i>alius</i>, di esso. rende oggetto l’altro	Partecipo a costruire l’altro come <i>alter</i>. Soggetto radicalmente irriducibile a me ma al contempo con spazio non separato. Questo mette in rilievo una differenza da valorizzare, esplorare, di cui divenire consapevoli accorgendoci in modo dialogico. Secondo <i>Batchin</i> attraverso il rapporto con l’altro divento me stesso, al confine con l’altro. Essere significa, essere per l’altro e attraverso l’altro per sé. Perché per essere consapevole devo accorgermi. Entrambi sono due esseri sovrani, in una relazione dialogica. ● <i>EXOTOPIA</i>, una strada diversa dall’<i>empatia</i>, una extralocalità spaziale e temporale che nasce dall’esigenza di evitare di assemblarsi in una sola coscienza. Non si può intendere la comprensione come trasferimento di sé al posto altrui. ● L’empatia fa perdere il valore della differenza, perché fa

venire meno la collocazione spazio-temporale degli interagenti. È una prospettiva confusa perché non valorizza la differenza in relazione. È come rifiutare l'altro, si dovrebbero generare relazioni e non separazioni quindi si dovrebbe rimanere aperti all'accorgersi. Rimani in un clima di inerzia dogmatica e non modifichi i contenitori. conformismo impedendo al nuovo di affermarsi, è una sorta di moltiplicazione invece che con-divisione che farebbe emergere una verità che però accecato dalla visione del NOI mi rifiuto di credere.

- Il processo dell'empatia è qualcosa di analogo, un condividere sensazioni, emozioni e visioni del mondo: cerco di con-dividere l'esperienza altrui attraverso l'accorgersi se voglio fare una cosa fatta bene senza annullare l' *alter*.
- Raccordare significa mettere in comune con l'*alter* ciò di cui ti sei accorto sin lì. *Bauman*

	metafora della liquidità: per identificare l'epoca contemporanea. ● La responsabilità è fatta dell'ascolto di <i>Alter</i>, del generare relazioni con <i>Alter</i> preservandone la differenza senza creare separatezza, rappresentando sé stessi nella diade Io-Tu. È un ascolto responsabile che non travolge l'altro. ● In una parola dobbiamo raccogliere rappresentazioni di esperienze, di relazioni, di forme di riflessione e/o dell'accorgersi per elaborare una plausibile rappresentazioni di tali rappresentazioni.
--	--

“L’empatia è definita come una capacità chiave che ci consente di **comprendere gli altri, mettendoci nei loro panni**. Un’esperienza che, in una certa misura, appartiene a tutti gli esseri umani, come ha dimostrato il ricco filone di ricerca sui neuroni specchio.

L’empatia dunque è un modo di comunicare nel quale io metto (apparentemente) in secondo piano il mio punto di vista sulla realtà, per cercare di **far risuonare** dentro di me le **TUE esperienze e sensazioni**, ovvero il TUO modo di percepire la realtà.

L'empatia nasconde alcune **insidie**. Quando la eserciti non fai altro che **isolare e decontestualizzare** alcuni tratti dell'**esperienza** dell'altra persona per comprenderla in base alla *tua* esperienza, quindi mantenendo valido e usando come metro il *tuo* contesto di riferimento.

In altre parole, fingi di metterti nei panni dell'altra persona, ma all'ultimo momento la prendi e la scaraventi nei tuoi panni. Non è carino da parte tua! Ecco perché credo che dovresti abbandonare l'empatia. Non facciamo però l'errore di buttare il bambino con l'acqua sporca. Ti propongo di adottare un **nuovo atteggiamento**, che mantiene tutta la carica positiva dell'empatia correggendone qualche difetto. Questo stile di comunicazione si chiama **exotopia**. L'**exotopia**, o *extralocalità*, è una **tensione dialogica** in cui l'altro è riconosciuto come portatore di una **prospettiva autonoma**, altrettanto sensata della nostra e non riducibile alla nostra. L'**exotopia** si attiva quando, dopo aver cercato di metterti nei panni dell'altra persona, capisci che non ti vanno bene. Sono troppo larghi, o troppo stretti, il colore e lo stile non ti appartengono. Grazie a quei panni così diversi **prendi coscienza** dei tuoi e capisci che entrambi gli stili d'abbigliamento hanno **pari diritto di esistere**, pur nella loro (più o meno profonda) diversità. L'**exotopia** quindi è un processo di gran lunga più complesso dell'empatia. Come l'empatia richiede lo sforzo di decentrarsi rispetto al proprio punto di vista sulla realtà, **senza forzare** l'altra persona ad entrare nei nostri schemi e **senza perderci** nei suoi. *L'invito è a rimanere centrato e aperto: consapevole della particolare finestra da cui guardi il mondo (i tuoi panni) - una delle tante possibili! - e disponibile ad accogliere ciò che l'altra persona sta portando nella relazione con te (i suoi panni).* L'**exotopia**, in definitiva, altro non è che l'**arte di costruire ponti**. Per far dialogare idee, persone o addirittura culture.”¹²

¹²CounselingPOST <https://www.counselingpost.it/empatia-perche-smettere-di-usarla/>

II.3 Ricerca qualitativa e quantitativa: esiti della ricerca e interpretazione dei dati emersi

Per rendere effettiva l'applicazione dell'approccio *U.D.L.* all'interno di un S.I.L. ho prodotto una ricerca a carattere nazionale. Rivolta a tutti gli operatori afferenti ai S.I.L. del territorio italiano.

La ricerca ha avuto inizio nel mese di agosto 2022 e si è conclusa nella data del 15 ottobre 2022.

Lo studio consisteva nella somministrazione di un questionario, prodotto con i moduli di *Google Drive*, composto da 13 domande. 11 domande a risposta chiusa con 4 possibilità di scelta e 2 domande a carattere aperto.

Lo scopo della ricerca era quello di cercare di rispondere ai quesiti riportati nell'introduzione di questo elaborato finale. Cosa intendiamo con "*universal design for learning*"? Quanto è conosciuto *l'universal design for learning*? Può essere applicato solamente nel mondo della scuola questo approccio? E se fosse applicato da parte di operatori sociali all'interno dei servizi pubblici? Se fosse applicato all'interno di un contesto come quello dei Servizi di Integrazione Lavorativa cosa potrebbe succedere? Potrebbe contribuire ad implementare gli interventi degli operatori sociali nei confronti delle persone che aderiscono alle progettualità S.I.L.?

La possibilità di creare un UNIVERSAL DESIGN FOR WORK DISABILITY è un'utopia o un qualcosa di realizzabile? (per maggiori informazioni si veda l'introduzione)

Per evitare il cosiddetto "effetto sperimentatore" ho effettuato un piccolo protocollo di ricerca in cui chiedevo ai partecipanti di rispondere ad un questionario volto a raccogliere i dati in merito alla figura del Pedagogista.

Il modulo è stato inviato per mail a tutti i S.I.L. e a tutte le province delle regioni d'Italia, accompagnato da una *mail* in cui venivano invitati a rispondere al questionario. La mail presentava il seguente contenuto:

Questionario anonimo Universal design for learning

Posta in arrivo x



Martina Pizzeghella <martina.pizzeghella@studenti.unipd.it>

a pizzeghellamartina, Ccn: Gianni, Ccn: Giovanna, Ccn: Carlo, Ccn: Fiorella, Ccn: Giorgio, Ccn: Monica, Ccn: Monica, Ccn: Celeste, Ccn: Alice, Ccn: Cristina, Ccn: integrazione

3 ott 2022, 08:00



Buongiorno,

sono Martina Pizzeghella, Assistente Sociale e laureanda in Scienze Pedagogiche presso l'Università degli Studi di Padova.

Vorrei invitarvi a rispondere al questionario che troverete in fondo alla pagina. Il questionario è finalizzato a raccogliere dati sulla figura del Pedagogista e sarà oggetto di ricerca del mio elaborato finale.

La compilazione sarà anonima e richiederà 5 minuti del vostro tempo. Il questionario sarà attivo fino al 15 ottobre 2022.

In allegato lascio una piccola scheda descrittiva del progetto di ricerca.

Per rispondere al questionario potete cliccare al seguente link:

<https://forms.gle/nQZMLY3Qozqqcrr6>

Vi ringrazio in anticipo per il vostro prezioso contributo. Un cordiale saluto.

Martina Pizzeghella



Come si può notare dall'immagine la mail riportava anche una piccola scheda descrittiva, in foglio *word*.

La scheda aveva lo scopo di specificare il contenuto della ricerca, la motivazione e alcuni dati di riferimento. Questo avrebbe consentito ai partecipanti di avere maggiore chiarezza.

Scheda presentazione del questionario: "UNIVERSAL DESIGN FOR LEARNING-"UNA SFIDA PER I SERVIZI DI INCLUSIONE LAVORATIVA

Università degli Studi di Padova – Corso di Laurea Magistrale in Culture, formazione e società globale " Sc. Pedagogiche"

Relatori: Dott.ssa Eleonora Zorzi, Dott. Alioscia Miotto

Laureanda: Dott.ssa Martina Pizzeghella

Titolo del progetto di ricerca: UNIVERSAL DESIGN FOR LEARNING-"UNA SFIDA PER I SERVIZI DI INCLUSIONE LAVORATIVA"

Scopo del progetto di ricerca: Questa ricerca nasce dall'esigenza di voler trovare una strategia metodologica che permetta di fornire maggiore sostegno e supporto alla persona che presenta disabilità e che si rivolge ai Servizi di Integrazione Lavorativa.

Scopo del questionario: Il questionario sarà uno strumento che avrà la finalità di aiutarmi a capire se l'approccio dell' UNIVERSAL DESIGN FOR LEARNING è conosciuto e utilizzato dagli operatori sociali che lavorano presso i Servizi di Integrazione lavorativa del territorio italiano.

Breve descrizione del questionario: il questionario avrà una durata di circa 5 minuti e si comporrà di 3 domande aperte, di cui una a risposta breve, e le restanti saranno domande a scelta multipla. Vi potrebbero essere domande che richiedano la regione di provenienza, da quanti anni si presta servizio, il titolo di studio o se nei vostri servizi è presente la figura del Pedagogista.

Destinatari: il questionario sarà rivolto ai soli operatori che lavorano all'interno dei Servizi di integrazione lavorativa, poiché la finalità sarà quella di raccogliere dati in merito alla realtà italiana.

Metodi di compilazione del questionario (link): Il questionario sarà in forma scritta, digitale e potrete rispondere alle domande comodamente da pc, cellulare o qualsiasi altro dispositivo informatico. Ricordo pertanto che le risposte saranno assolutamente anonime. Ecco il link per accedere al questionario:
https://docs.google.com/forms/d/150dIY9p5kdJ_f-0qeB2wP74GQ8byvDp4T9bsJFJZHAU/edit

Il questionario si presentava con una piccola introduzione:

"UNIVERSAL DESIGN e UNIVERSAL DESIGN FOR LEARNING" -UNA SFIDA PER I SERVIZI DI INCLUSIONE LAVORATIVA

Buongiorno, sono Martina Pizzeghella Assistente Sociale e laureanda in Scienze Pedagogiche presso l'Università degli Studi di Padova. Il presente questionario è finalizzato a raccogliere dati sulla figura del Pedagogista e sarà oggetto di ricerca del mio elaborato finale. La compilazione sarà anonima e richiederà 5 minuti del vostro tempo. Il questionario sarà attivo fino al 15 ottobre 2022. Vi ringrazio in anticipo per il vostro prezioso contributo. Sarà mia cura, qualora vi faccia piacere, pubblicare i risultati della ricerca attraverso la mia tesi di laurea o l'indirizzo di posta elettronica.

Le domande erano così presentate:

potrebbe indicare cortesemente la sua età? *

- ☐ 20-30
- ☐ 30-40
- ☐ 40-50
- ☐ 50-60
- ☐ 60+

Da quanto tempo lavora in questo Servizio? *

- ☐ da 1 a 5 anni
- ☐ da 5 a 10 anni
- ☐ oltre 10 anni
- ☐ Altro: _____

titolo di studio

☐ Educatore Professionale

☐ Assistente Sociale

☐ Psicologo

☐ Pedagogista

☐ Altro: _____

altre formazioni professionali (altri attestati o diplomi)

La tua risposta _____

indicare la Regione presso cui lavora *

☐ Abruzzo

☐ Basilicata

☐ Calabria

☐ Campania

☐ Emilia Romagna

☐ Friuli Venezia Giulia

☐ Lazio

☐ Liguria

☐ Lombardia

☐ Marche

☐ Molise

☐ Piemonte

☐ Puglia

☐ Sardegna

☐ Sicilia

☐ Toscana

☐ Trentino Alto Adige

- ☐ Umbria
- ☐ Valle D'Aosta
- ☐ Veneto

all'interno del suo Servizio è presente la figura del Pedagogista? *

- ☐ si
- ☐ No
- ☐ non lo so

pensa che la figura del Pedagogista potrebbe contribuire a rendere più efficaci gli interventi del Servizio? *

- ☐ molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

all'interno del suo Servizio ha avuto occasione di collaborare con un Pedagogista? *

- ☐ si
- ☐ no

le è mai capitato di utilizzare uno o più di questi interventi integrativi? *

- ☐ accompagnare la persona ad altro Servizio
- ☐ utilizzo della mascherina trasparente per recupero del linguaggio non verbale
- ☐ utilizzo di strumenti informatici per favorire la comunicazione
- ☐ colloqui e/o incontri online (videochiamate o messaggi Whatsapp/Google Meet/Zoom etc...)
- ☐ visita domiciliare per la persona impossibilitata allo spostamento
- ☐ suggerire alla persona l'uso di tecnologie informatiche e della comunicazione (audio libri, Podcast, Video o film per combattere la noia)

secondo lei, attuare uno o più interventi integrativi può generare il rischio di dipendenza dai Servizi? *

☐ sì

☐ no

☐ Altro: _____

reputa importante migliorare la qualità di vita della persona anche oltre il contesto lavorativo? (farebbe azioni o compiti anche se non sono pertinenti al suo Servizio? come ad esempio aiutare la persona a compilare la domanda per fare nomina di Amministratore di Sostegno?) *

☐ sì

☐ no

☐ solo in casi gravi

☐ Altro: _____

se ritenesse opportuno migliorare la sua modalità lavorativa quali interventi o approcci attuerebbe? *

La tua risposta _____

se ritenesse opportuno migliorare la sua modalità lavorativa quali interventi o approcci attuerebbe? *

La tua risposta _____

le è capitato di utilizzare l'approccio dell'Universal design e universal for learning nel corso del suo lavoro? *

☐ sì

☐ no

☐ a volte

☐ mai

Indirizzo mail FACOLTATIVO per chi è interessato agli esiti del questionario

La tua risposta _____

Invia

Cancella modulo

Non inviare mai le password tramite Moduli Google.

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google. [Segnala abuso](#) - [Termini di servizio](#) - [Norme sulla privacy](#)

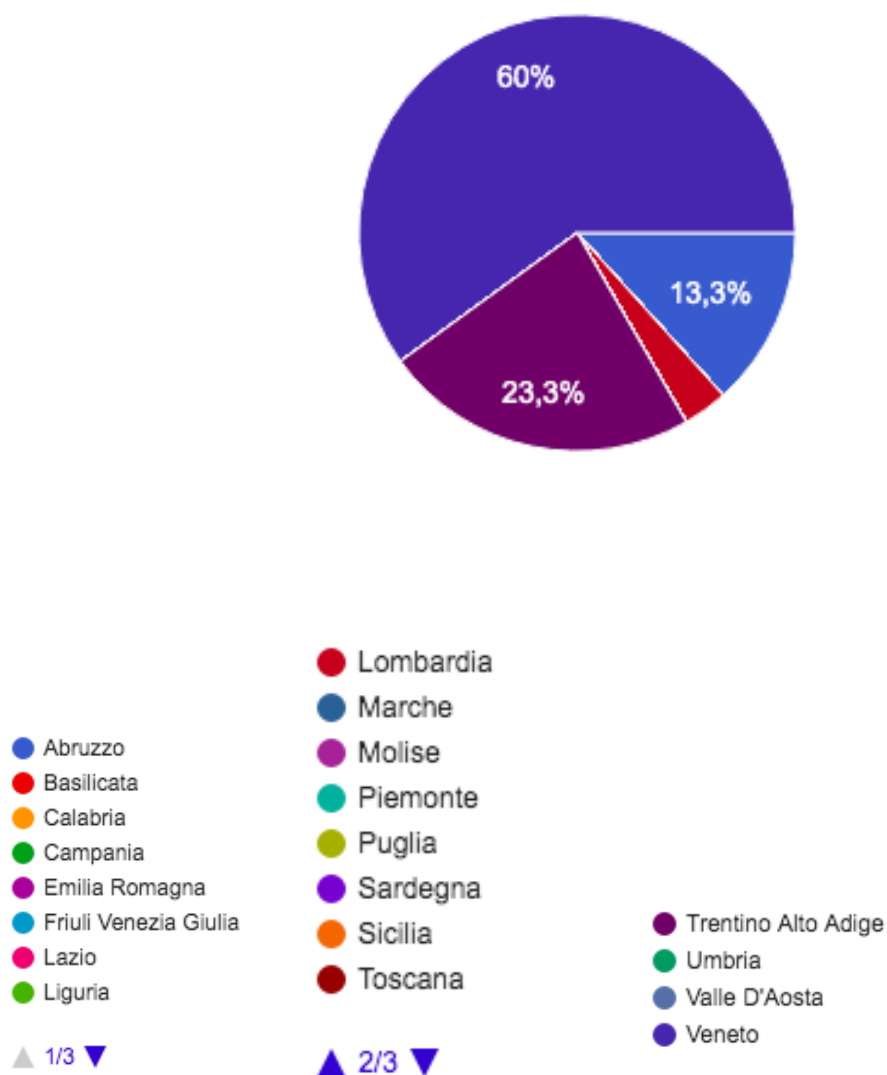
Google Moduli

Alla data del 16 ottobre 2022 hanno aderito al questionario 30 operatori dei Servizi per l'Inclusione Lavorativa. La ricerca ha rilevato che:

- un 60% dei partecipanti ha risposto dal Veneto;
- il 23,3% risposto dal Trentino Alto Adige;
- il 3,3% ha risposto dalla Lombardia;
- 13,3% ha risposto dall' Abruzzo.

indicare la Regione presso cui lavora

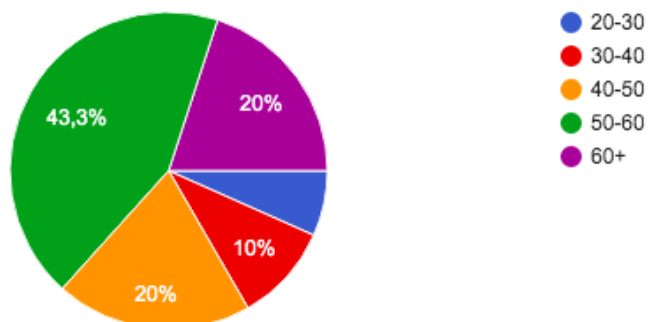
30 risposte



La maggior parte delle persone che lavora all'interno del Servizio ha un'età compresa tra i 50 e i 60 anni e lavora all'interno del Servizio da oltre 10 anni.

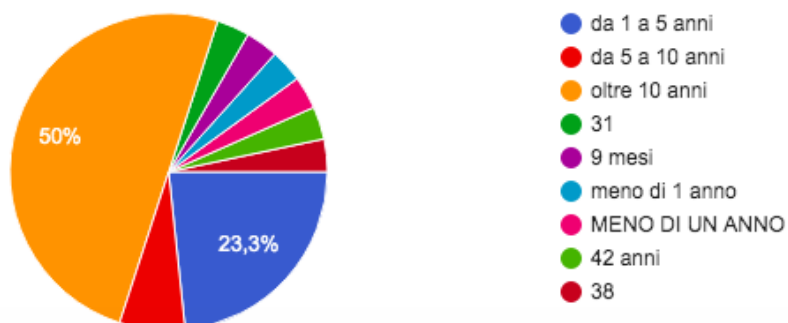
potrebbe indicare cortesemente la sua età?

30 risposte

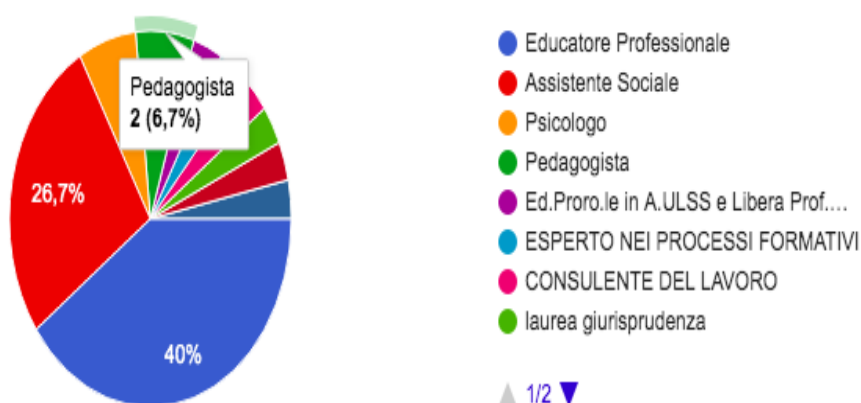


Da quanto tempo lavora in questo Servizio?

30 risposte



Su 30 intervistati solamente 2 persone lavorano all'interno del Servizio come Pedagogisti.

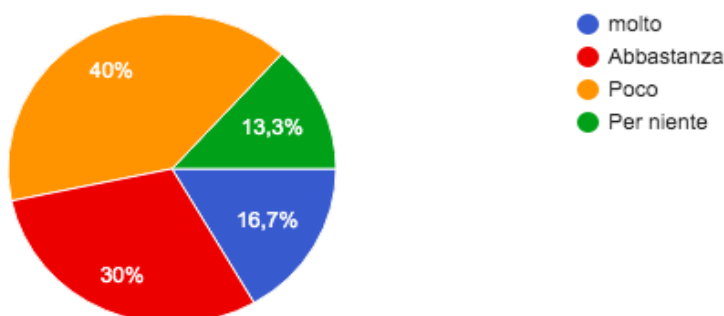


La maggior parte delle persone che hanno risposto al questionario lavora presso il Servizio in qualità di Educatore professionale.

Il 40% dei partecipanti sostiene che un Pedagogista potrebbe contribuire poco a rendere più efficaci gli interventi del Servizio. Questo dato potrebbe essere spiegato con il fatto che solo il 23,3% dei professionisti ha avuto occasione di collaborare con un Pedagogista nell'esercizio della sua professione al S.I.L.

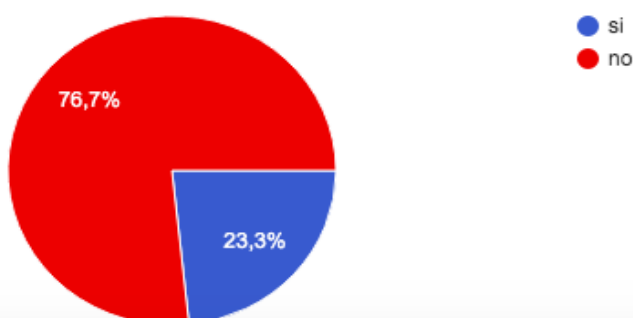
pensa che la figura del Pedagogista potrebbe contribuire a rendere più efficaci gli interventi del Servizio?

30 risposte



all'interno del suo Servizio ha avuto occasione di collaborare con un Pedagogista?

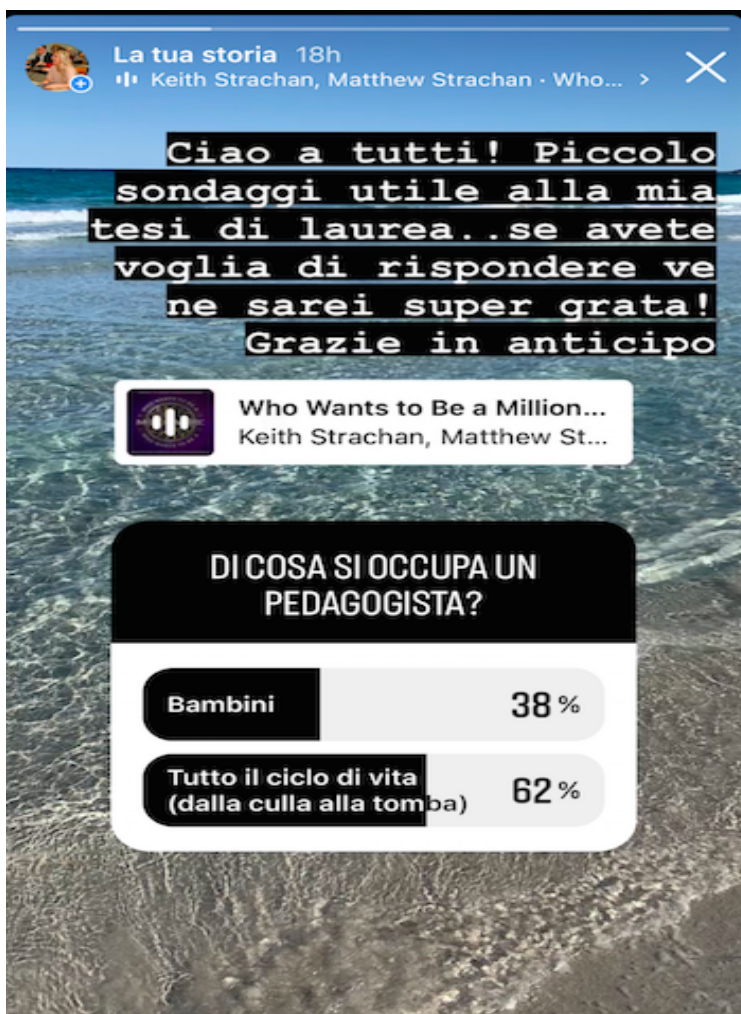
30 risposte



Penso che questa risposta sia determinata dal fatto che la maggior parte delle persone sostengono che la figura del Pedagogista sia semplicemente una figura che abbia come oggetto di studio il primo arco di vita e che non si occupi dell'intero arco di vita.

Questa supposizione mi ha portata a produrre a tappeto un sondaggio, molto casuale, attraverso il *social network Instagram*. In esso chiedevo ai partecipanti di rispondere alla domanda di cosa si occupa il Pedagogista? La maggior parte delle persone ha risposto che si occupa dell'intero arco di vita. La minor parte ha risposto che si occupa solamente del primo arco di vita, ossia dei bambini. È vero che la maggior parte delle persone ha risposto correttamente al sondaggio ma è anche vero che la minor parte delle persone che hanno risposto "il pedagogista si occupa di bambini" erano persone con una buona formazione professionale e che nel corso della propria attività lavorativa avrebbero tranquillamente potuto confrontarsi con un Servizio come il

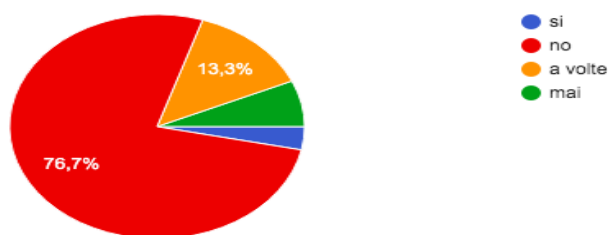
S.I.L. Tra queste persone, una vi aveva lavorato come Assistente Sociale non molto tempo fa. Questo ha scaturito in me un quesito “Non è che la maggior parte dei professionisti che hanno risposto al questionario pensano che il pedagista si occupi solamente dei bambini?” Se così fosse sembrerebbe evidente che questa figura sia giustamente poco in grado di rendere più efficienti gli interventi di un Servizio come il S.I.L. poiché si occupa solo di persone adulte.



La maggior parte dei partecipanti sostiene di non aver mai utilizzato l’approccio dell’ *U.D.* o *U.D.L.* Per la precisione il 76,7%.

le è capitato di utilizzare l'approccio dell'Universal design e universal for learning nel corso del suo lavoro?

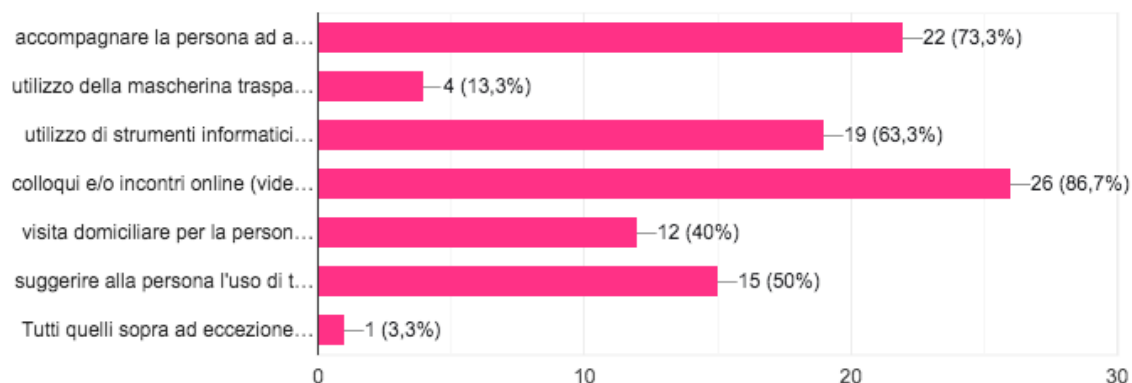
30 risposte



Ma nella realtà dei fatti le persone utilizzano lo strumento dell'*U.D.L.* senza rendersene conto. Semplici azioni come: accompagnare la persona ad altro servizio, utilizzo della mascherina trasparente per recupero del linguaggio non verbale, utilizzo di strumenti informatici per favorire la comunicazione, colloqui e/o incontri online (videochiamate, messaggi *WhatsApp*, *Google Meet*, *Zoom* etc...), visita domiciliare per la persona impossibilitata allo spostamento, suggerire alla persona l'uso di tecnologie informatiche e della comunicazione (audiolibri, *Podcast*, video o *film* per combattere la noia) sono elementi che sono cari all'*U.D.L.* perché consentono di sviluppare un approccio volto allo sviluppo dei talenti e delle tecnologie. Consentono di considerare la persona in quanto tale e non come utente. Questi approcci consentono di sviluppare una progettualità partendo da dove la persona è. Gli esiti di questa domanda si mostrano essere una conferma al fatto che gli operatori S.I.L., senza essere consapevoli di farlo, usano l'approccio dell' *U.D.L.* perché utilizzano molteplici mezzi di espressione, di rappresentazione e di coinvolgimento.

le è mai capitato di utilizzare uno o più di questi interventi integrativi?

30 risposte



Il lavoro sociale è considerato efficace se al suo interno vi è un contesto di apprendimento positivo che consenta di far progredire le capacità dei lavoratori. Un clima positivo consente ai lavoratori di sentirsi motivati a realizzare interventi efficienti, grazie soprattutto alla buona qualità delle relazioni che questi instaurano tra di loro e con le persone che incontrano nell'esercizio della propria professione. La motivazione è l'elemento che muove operatore e persona a raggiungere l'obiettivo volto all'inclusione lavorativa. E di cosa si compone la motivazione? Di autostima e soprattutto di autoefficacia. Senza questi elementi operatore e persona rischiano di andare in due direzioni diverse.

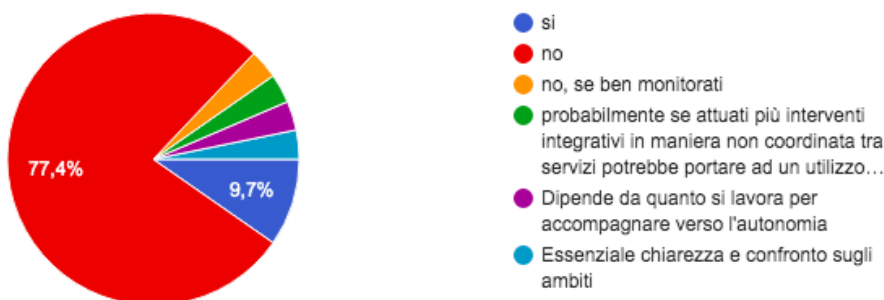
Gli interventi integrativi sono quegli interventi che portano l'operatore a sforzarsi di cercare risorse anche oltre il proprio abituale contesto lavorativo. Durante l'esercizio della professione è richiesto di fare solamente le azioni che sono di competenza del proprio Servizio al fine di evitare sovrapposizioni di competenza fra servizi. Talvolta un intervento integrativo può generare nell'operatore la paura della cosiddetta dipendenza da Servizio. Per evitare che ciò accada l'operatore effettua interventi che portano la persona ad essere autonoma ma talvolta la persona non ha bisogno di sostituzione ma di un semplice aiuto che le permetta, attraverso strade diverse, di raggiungere i medesimi obiettivi. Per far sì che ciò avvenga è necessario attuare degli

interventi integrativi. L'intervento integrativo alza la posta in gioco e richiede anche un maggiore dispendio di risorse. Richiede più tempo. Come sappiamo il tempo è un elemento prezioso nel lavoro sociale. È quasi come un'arma a doppio taglio perché da un lato costituisce una risorsa, poiché ci permette di costruire azioni durevoli nel tempo, dall'altro costituisce un vincolo perché i risultati non avvengono nell'immediato e questo può generare frustrazione nell'attesa. Per questo motivo nella ricerca ho voluto capire fino a che punto gli operatori fossero disposti a mettersi in gioco. La domanda è stata così posta:

secondo lei, attuare uno o più interventi integrativi può generare il rischio di dipendenza dai Servizi?

 Copia

31 risposte



reputa importante migliorare la qualità di vita della persona anche oltre il contesto lavorativo? (farebbe azioni o compiti anche se non sono pertinenti al suo Servizio? come ad esempio aiutare la persona a compilare la domanda per fare nomina di Amministratore di Sostegno?)

 Copia

31 risposte



▲ 1/2 ▼

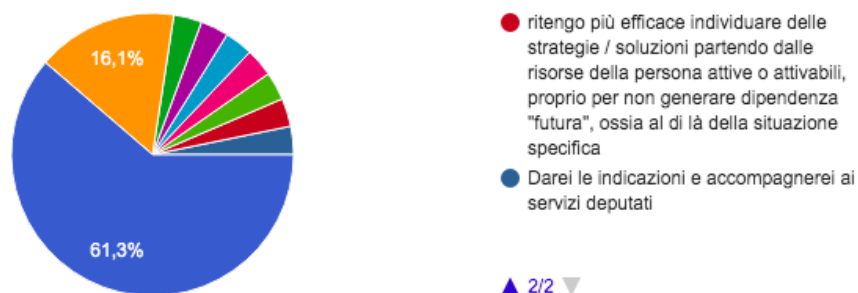
La maggior parte delle persone sostiene che gli interventi integrativi non generano dipendenza dal Servizio. Questo è valido per almeno il 75% delle persone.

È un elemento positivo perché significa che tutti gli operatori sarebbero disposti ad abbracciare la logica dell' *U.D.L.* che ci porta ad andare oltre la semplice e singola richiesta di aiuto da parte della persona e guardare alla richiesta con ottica globale senza “agire per compartimenti” e quindi pensare “faccio questa cosa perché è pertinente al mio Servizio o non faccio questa cosa perché non è pertinente al mio Servizio”.

reputa importante migliorare la qualità di vita della persona anche oltre il contesto lavorativo? (farebbe azioni o compiti anche se non sono pertinenti al suo Servizio? come ad esempio aiutare la persona a compilare la domanda per fare nomina di Amministratore di Sostegno?)

 Copia

31 risposte



▲ 2/2 ▼

L'approccio dell' *U.D.L.* porta a migliorare la qualità di vita delle persone perché attraverso la flessibilità si ha la possibilità di valorizzare le proprie differenze e i propri talenti. Questo si manifesta anche sotto forma di opportunità. Opportunità per l'operatore di sperimentare nuove tecniche di apprendimento utili e spendibili in varie circostanze e opportunità per la persona con disabilità di sentirsi alla pari e non inferiore agli altri. È un momento di reciproco apprendimento.

Nella fase successiva della ricerca ho posto due domande aperte. La domanda chiave da cui è partito questo elaborato finale era: “Ma l' *U.D.L.* potrebbe migliorare la qualità lavorativa degli operatori S.I.L.? Se sì, in che modo?” Con le domande precedenti siamo stati in grado di rilevare che gli operatori usano l'approccio senza rendersene conto. L'*U.D.L.* avendo un approccio flessibile, ci spinge sempre a

migliorarci. Per migliorarci abbiamo bisogno di un clima lavorativo positivo e motivante. Fino a qui nulla da mettere in dubbio. Ma per rendere migliori le azioni lavorative quali interventi o approcci si potrebbero attuare? Qui sotto si avranno le risposte dei partecipanti.

se ritenesse opportuno migliorare la sua modalità lavorativa quali interventi o approcci attuerebbe?

31 risposte

Corsi di formazione

Discussione di casi con supervisore

Riprendendo il quesito precedente, credo che per migliorare la modalità lavorativa mia e del Servizio sia necessario attuare interventi integrativi tra Servizi, associazioni di categoria, aziende. Ritengo che questa modalità di lavoro, ossia l'investimento sulla costruzione di reti e di relazioni, possa giovare all'inserimento lavorativo delle persone favorendo l'accesso alle informazioni sia da parte delle persone sia da parte dei soggetti ospitanti. Ritengo, inoltre, importante approcciarsi globalmente alla persona perché avendo chiaro il quadro completo possiamo favorire la creazione di interventi più mirati ed efficaci.

la sfida per chi lavora nei SIL è
migliorare e rendere più proficue le relazioni
all'interno della propria organizzazione
nei confronti del mondo lavorativo e delle svariate realtà aziendali
lavoro di comunità per strutturare reti di sostegno naturali
per cittadini fragili

Formazione/conoscenza con i servizi presenti nel territorio
valorizzare in ambito sanitario e sociale la figura dell'educatore e del pedagista - lo spazio è però ad oggi ridottissimo
equipe di lavoro meno numerose
confrontare i reali bisogni dell'utente con quelli della famiglia e le richieste che quest'ultima avanza per la ricerca del lavoro.
per il momento nessuno
Collaborazione con figura di ambito psicologico, psico-pedagogo-antropologico nel rapporto con le situazioni.
Costante lavoro di rete
equipe multidisciplinari
maggiore integrazione con i servizi anche extra ulss
approccio al / ai futuro / futuri possibili; apprendere e sperimentare il design thinking
Interventi in ambito sociale e familiare
Formazione individualizzata
Dialogo e collaborazione con le istituzioni scolastiche, maggiori strumenti per supportare le aziende nel possibile inserimento di persone iscritte al collocamento mirato - invalidi
Potenziare il lavoro di presa in carico globale con utilizzo progetto alla persona condiviso tra servizi
formazione trasversale e multiprofessionale con i servizi che hanno la presa in carico la persona per il progetto di vita
GRUPPI DI MUTUO AIUTO

favorire una maggiore conoscenza degli strumenti informatici
ROGERSIANO
attiverai incontri di gruppo tra persone seguite per confronto su temi di vita importanti e per attivare possibili relazioni anche amicali
Comunque il dialogo e discrezione con altri soggetti
/
MENTAL COACHING
xxxxxx
interventi di psicologi
Creazione di un'Equipe multidisciplinare
supportare maggiormente l'utenza
Rafforzamento della componente educativo-pedagogica del servizio sociale; sostituzioni sistematiche del personale lungamente assente; formazione permanente; supervisione personale e gruppale permanente

La maggior parte degli operatori sostiene che per rendere più efficienti le proprie azioni professionali occorrerebbe far presa sull'aspetto relazionale, sull'équipe multidisciplinare, il lavoro di rete, la valorizzazione della figura del Pedagogista e soprattutto la formazione.

Cos'hanno in comune queste azioni? Sono accomunati dall'esigenza di porre al centro della relazione di aiuto la persona. La persona con la "P" maiuscola e non semplicemente la persona intesa come oggetto o come viene definita comunemente "l'utente". La persona viene messa così nella condizione di esprimere la sua individualità e il suo talento senza essere etichettata, emarginata e non valorizzata.

altre formazioni professionali (altri attestati o diplomi)

11 risposte

educatore professionale

specializzazione in psicoterapia e Mediazione familiare

Insegnante elementare

Laurea magistrale in Progettazione e gestione dell'intervento educativo nel disagio sociale

in campo amministrativo

Specializzazione quadriennale in psicoterapia

Iscritta all'Albo degli Educatori Professionali

Diploma in counseling psicosintetico

Scuola specializzazione Counseling

avvocato

laurea in psicologia

Questa domanda è stata posta ai partecipanti per capire se fossero inquadrati a livello lavorativo come Assistenti Sociali o Educatori Professionali o Pedagogisti. Ma dalle risposte si è dedotto che il campo della pedagogia è posto ai limiti.

Una volta terminata la ricerca di tipo quantitativo, è stata prodotta un'intervista qualitativa semi strutturata. In questa intervista sono state poste tre domande chiave: "Cos'è un pedagogo?", "Quali funzioni ha?", "A quali ambiti deve fare riferimento?".

Il fine ultimo era quello di cogliere l'immagine che gli operatori S.I.L. hanno in merito alla figura del Pedagogo. Di seguito sono riportate le risposte e la professione svolta dagli intervistati.

Intervistato 1 C. Assistente Sociale

“Il pedagogo è un professionista, specialista che si occupa dell’educazione dei fanciulli. È lo specialista che si occupa dell’educazione dei giovani e dei processi di apprendimento e di formazione e dell’educazione dei giovani che si affacciano all’età adulta”.

“Il pedagogo è un professionista che attiva dei processi educativi, quindi cerca di capire quali sono le modalità e le strategie più giuste in base all’educando, di apprendimento informativi ed educativi.

Gli ambiti a cui fa riferimento sono: può operare in ambito scolastico e ambito socio sanitario e ambito afferente alla disabilità per promuovere l’educazione di un ragazzo”.

Intervistato 2 S. Educatore Professionale

“Il pedagogo è un professionista dell’educazione ovvero dell’accompagnamento nei percorsi evolutivi del singolo e di gruppi”.

“Il pedagogo progetta percorsi che accompagnano le persone al miglioramento del loro equilibrio bio-psico-sociale”.

“Il pedagogo opera negli ambiti dell’educazione dei minori, educazione degli adulti, prevenzione primaria e secondaria, dipendenze, disagio sociale, disagio mentale, disabilità, terza età. Può operare all’interno di situazioni strutturativo-informali, all’interno di équipe o individualmente”.

Intervistato 3 A. Psicologo

“Il pedagogo è il professionista che per eccellenza si occupa di quelli che sono i bisogni formativi ed educativi che la persona manifesta durante tutto l’arco della sua vita non necessariamente nella fase infantile. Direi che si occupa della persona dai 0 ai 100 anni. Il pedagogo si occupa di controllo, coordinamento, progettazione e verifica dei processi educativi e formativi. Attraverso l’ascolto dei bisogni delle persone e attraverso il dialogo, il dialogo come lo intendeva Socrate, un dialogo “maieutico” che aiuta la persona a tirar fuori il problema e quindi aiuta la persona a cercare la risposta che in realtà ha già dentro di sé, cercando le possibili soluzioni al problema. Mi viene a pensare al pedagogo come una persona con cui si fa un cammino insieme e in tanti ambiti: nella scuola, nell’azienda, nella casa di riposo, nella ricerca, nell’università. Secondo me può essere utile a tutte le età perché può aiutare a diventare attori della propria vita imparando ad attivare comportamenti di problem solving per vivere al meglio la propria vita”.

Intervistato 4 L. Assistente Sociale albo A e B

“Lavoro da più di 30 anni come A.S. nell’ambito della disabilità. Per me il Pedagogo è una figura che può essere annoverata nel campo degli operatori sociali. Ha avuto uno sviluppo negli ultimi anni e negli ultimi decenni con delle responsabilità sempre maggiori e degli ambiti di applicazione in settori diversi. Di fatto la pedagogia nasceva come risposta ai bisogni delle fasce più giovani della popolazione. Nel tempo si è sviluppato il concetto di formazione permanente o educazione continua. Rispetto a questi ambiti ha molte possibilità di lavorare professionalmente anche negli ambiti della fascia adulta. Nell’area della disabilità è una figura utile per far acquisire autonomie e sempre più maggiori e favorire l’inclusione delle persone diversamente abili. Dal punto di vista dei concetti che stanno alla base anche il senso della maturazione dell’inclusione rispetto all’integrazione della pedagogia. Gli ambiti di applicazione del pedagogo sono molteplici e sempre più importanti e professionali. Un aspetto molto interessante riguarda l’approccio legato sia ai gruppi che ai singoli.

L'approccio pedagogico prevede di far sviluppare delle abilità alla persona senza un intervento vero e proprio. La persona ha la possibilità di: maturarsi, crescere, migliorare o di raggiungere determinati obiettivi. Un ambito speciale in cui sviluppare questo tipo di abilità riguarda l'integrazione lavorativa. È provato che la persona anche con deficit cognitivo ha possibilità di recupero soprattutto se passiamo da un ambito scolastico ad uno di società lavoro.

È provato scientificamente che la persona ha possibilità di migliorare se si misura non con concetti teorici ma con abilità e pratica che possono far sviluppare capacità intellettive superiori portando ad una migliore autonomia, inclusione, integrazione alle persone diversamente abili.”

“Mi permetto di esprimere una breve riflessione sulla figura del pedagogo, dell'operatore sociale secondo all'approccio dell' U.D.L. è da tempo che si non ragiona più su barriere architettoniche invece che barriere culturali. Su modifiche che si possono fare all'ambiente che possano rendere migliore la qualità di vita di persone con disabilità ma anche a persone normodotate, che non hanno o potrebbero avere problemi. Si tratta di ragionare su costruzioni di relazioni umane e per farlo ci vogliono concetti che mettono le persone al centro. Spesso in temi di edilizia popolare le persone sono state relegate nei ghetti delle periferie. Di recente un convegno nazionale dell' Ordine degli Assistenti Sociali ha parlato di questo. La persona al centro nelle periferie. Come si fa a mettere una persona relegata ai margini della società a farla vivere al centro? Al pieno? Come protagonista o promotore delle relazioni, protagonista delle reti. Questo ci fa ragionare non più in termini di quartiere ma in termini di comunità, di posto, di casa in cui la persona vive e quindi che mantiene relazioni di vicinato a lui più prossimi.

Altri concetti importanti sono l'ecologia. Siamo passati a pensare non solo al fatto del problema dell'ambiente, ma anche ai problemi dell'ambiente legati alle persone. Quindi ecco che l'U.D. L. permette di dare una costruzione sociale dei nostri quartieri, paesi etc... per migliorare la qualità di vita delle persone.”

Intervistato 5 R. Educatore Professionale

“Per me la professione del pedagogista è una professione complessa. Si occupa di processi educativi e formativi e cerca di rispondere ai bisogni della persona nell’ambito educativo. Il pedagogista può essere occupato nell’ambito della prima infanzia, adolescenza, nell’anziano e nell’ambito del lavoro.”

“Le funzioni a cui fa riferimento, la domanda non mi è chiara. Il pedagogista cerca di rispondere a dei bisogni ad ampia scala.

Potrei aggiungere che cerca di sviluppare le potenzialità dell’uomo e di incentivare l’apprendimento. Questi sono gli elementi che ho potuto notare nell’ambito del mio lavoro. I punti salienti a mio parere sono: osservazione della persona su cui bisogna intervenire e fare un’analisi dei bisogni e quindi poi strutturare un progetto che sia idoneo alla persona per un intervento specifico.”

Intervistato 6 P. Educatore Professionale

“Per me il Pedagogista è un professionista che si occupa di progettare e di fare interventi educativi.

La funzione del pedagogista è quella di elaborare percorsi educativi.

Gli ambiti di intervento sono: la scuola, centri per minori, nelle carceri ma lo vedo focalizzato con una certa fascia di età cioè minori e adolescenti.”

Intervistato 7 D. Assistente Sociale

“È un professionista che si occupa dell’armoniosa crescita ed evoluzione delle persone.

La funzione del pedagogista è quella di affiancarsi alla crescita delle persone, affianca la persona a maturare il suo percorso di vita in un momento difficile.

Gli ambiti in cui può lavorare sono: case di riposo, scuole materne, etc..”

Dalle interviste emerge l'idea che il Pedagogista sia una figura molto circoscritta all'infanzia-adolescenza nel campo soprattutto dell'apprendimento. Non mancano tuttavia risposte in cui è evidenziato che il Pedagogista abbia a che fare con l'intero arco di vita. Queste risposte costituiscono la minor parte; ciò spiegherebbe l'interpretazione dei dati quantitativi della ricerca, ove la maggior parte dei partecipanti al questionario sostiene che il Pedagogista con i suoi interventi o approcci contribuirebbe poco a rendere più efficaci ed efficienti gli interventi degli operatori all'interno del S.I.L.. in quanto quest'ultimo si occupa prettamente di persone con disabilità in fascia di età compresa fra i 18 e 66 anni.

Qui abbiamo centrato uno dei punti chiave della ricerca che è nata anche con l'intento di rilevare quanto si potesse ritenere valida la presenza del Pedagogista all'interno di un Servizio di inclusione lavorativa per persone con disabilità.

Parte III

Criticità del progetto di ricerca

1.1 Limiti della ricerca

La ricerca ha dimostrato alcune criticità. Il questionario ha evidenziato i seguenti limiti:

- distribuzione anagrafica dei S.I.L.,
- mancanza di conoscenza ma soprattutto di consapevolezza dell'approccio dell'*U.D.L.* da parte degli operatori S.I.L.,
- mancanza di formazione.

Distribuzione anagrafica dei S.I.L.

Per quanto concerne la “distribuzione anagrafica dei S.I.L.” ho potuto notare che i servizi di integrazione lavorativa non sono presenti su tutto il territorio Italiano. Vi sono regioni in cui i Servizi per l’inclusione lavorativa sono gestiti direttamente dai Centri per l’Impiego come nel caso della Sicilia e della Campania.

In alcuni casi il S.I.L. è gestito dall’ Ente Pubblico come un’ azienda sanitaria pubblica e questo è il caso del Veneto; in altri casi è gestito da realtà private come nel caso della Lombardia.

Tutti i S.I.L. mostrano notevoli differenze. Ad esempio nel territorio milanese il S.I.L. è gestito da un consorzio, ossia una cooperativa sociale che accorpa 12 cooperative.

Diversamente, nel territorio veronese il S.I.L. è un’unità operativa che fa parte dell’A.U.L.S.S. 9 Scaligera.

Queste differenze sono determinate dalla diversa gestione del *welfare* regionale. Ad esempio nel territorio lombardo vi è un tacito accordo volto alla concorrenza tra pubblico e privato. Nel territorio veneto vi è ancora un’impostazione volta alla predilezione, laddove possibile, della prestazione pubblica. Le differenze si possono notare non solo a livello regionale ma anche a livello provinciale e distrettuale. Per esempio, il S.I.L. di Verona ha una modalità di presa in carico della persona che si differenzia dal S.I.L. di Legnago e Bussolengo.

Nel primo caso la persona contatta il Servizio in modalità diretta, nel secondo e terzo caso la persona si rivolge al Servizio con la mediazione dell’ Assistente Sociale del Comune o il Servizio di Integrazione Scolastica.

Queste osservazioni hanno costituito un grosso limite alla ricerca perché è stato difficile capire in che modo ricavare gli indirizzi *mail* a cui indirizzare il questionario.

Mancanza di conoscenza ma soprattutto di consapevolezza dell'approccio dell'*U.D.L.* da parte degli operatori S.I.L.

Il secondo limite “mancanza di conoscenza ma soprattutto di consapevolezza dell'approccio dell'*U.D.L.* da parte degli operatori S.I.L.”.

Come già detto la maggior parte degli operatori utilizza l'approccio dell'*U.D.L.* in diverse situazioni lavorative senza esserne consapevoli. Se ne fossero consapevoli sarebbero in grado di fare più presa sull'aspetto relazionale, formativo ed educativo, senza cadere nella “trappola dell'aiuto” che nella maggior parte dei casi crea dipendenza dai Servizi e dall'operatore e non aiuta la persona a raggiungere la sua autonomia in quanto si limita a una mera prestazione.

Mancanza di formazione.

Il terzo limite “mancanza di formazione” è causa del secondo. Se non siamo i primi ad essere formati non siamo in grado di aiutare gli altri. Gli operatori sociali si trovano nella condizione di frequentare formazioni per obbligo e non per scelta. È anche vero che molte volte sono i formatori a rendere noiosa la formazione limitandola a teorie che sono poco spendibili e poco innovative. Le formazioni si mostrano essere ripetitive e poco stimolanti e questo uccide la motivazione di un operatore sociale. Si spiegherebbe così la difficoltà degli operatori sociali di riconoscere le funzioni delle varie figure che operano nel campo sociale.

Conclusioni

Dal concetto di integrazione a quello di inclusione sociale

Il lavoro di ricerca è stato un'opportunità di crescita formativa e professionale. Mi è stata concessa l'opportunità di verificare l'applicazione di un approccio innovativo all'interno di un contesto pubblico.

Questo elaborato è stato una grande spinta ad attribuire particolare valore alla semantica, portatrice di valori e di significati. Ho riflettuto molto sull'importanza di considerare coloro che si rivolgono al Servizio non come disabili, non come utenti ma come persone portatrici di complessità che non vanno viste come punti di debolezza che necessitano di essere integrati con interventi *ad hoc*. La complessità è parte dell'essere umano e tutti noi, di conseguenza, avvertiamo l'esigenza di volerci sentire inclusi.

Il concetto di inclusione è un concetto che rimanda all'accoglienza, al calore. Diversamente, il concetto di integrazione rimanda ad una sensazione di chiusura e di mancanza che va integrata con ciò che non esiste.

Non a caso l'approccio dell' *U.D.L.* è detto "universale" quindi per tutti e non per pochi. In seguito a questa riflessione si può sostenere che è possibile adottare un' *U.D. for work disability* che potrebbe dare vita ad un servizio di inclusione lavorativa più che di integrazione lavorativa.

Il mio auspicio è che il presente lavoro abbia, in piccolo, suscitato motivazione e curiosità verso l'*U.D.L.* Per scelta, ho lasciato aperto il questionario di ricerca con l'intento di seguire lo sviluppo e l'evoluzione dei dati. Ciò spiega la presenza di un trentunesimo partecipante al questionario stesso.

Investire nel sociale è una politica lungimirante perché è destinata a formare, creare cittadini liberi e consapevoli e formati, in grado di arricchire la società garantendone anche uno sviluppo economico.

Ringraziamenti

Si chiude qui una parte del mio percorso di vita e a pensarci bene sento un vuoto paragonabile a quella sensazione che si prova quando finisce una serie tv Netflix. Arrivi alla fine della serie e poi ti chiedi ma come? Che ne sarà di me? Come colmerò i momenti della mia giornata che erano dedicati a questo?

Sin da bambina ho sempre avuto la piena certezza e consapevolezza di quello che avrei fatto da grande. Alla scuola dell'infanzia tutti i bambini erano certi di voler diventare medici, insegnanti, astronauti. Io non avevo particolari aspirazioni ma ero fermamente convinta che sarei andata all'Università, non si sa a fare cosa, ma ero certa che ci sarei andata e così è stato.

Il mio sogno era quello di diventare un piccolo "Bignami" dicevo "sempre vorrei tanto diventare un libro fatto a persona".

Mi viene da sorridere a pensare al fatto che avevo così tanta voglia di imparare che non perdevo mai tempo; quando andavo a scuola e arrivavano le vacanze estive correvo in libreria a comprare il libro delle vacanze. Subito dopo la maturità ricordo che il giorno stesso che avevo terminato l'esame orale sono andata a comprare l'Alphatest o il giorno successivo alla laurea triennale che sono subito corsa a iscrivermi al corso di laurea magistrale in Pedagogia.

Questi anni di studio non sono stati certo una passeggiata. Sono stati pieni di insidie e di difficoltà ma a pensarci bene sono stati momenti costruttivi e formativi per il mio percorso di crescita personale e professionale.

Mi sento felice e soddisfatta perché sapevo perfettamente che sarebbe stato difficile conciliare bandi regionali, università da pendolare e relativo studio, preparazione a concorsi pubblici e all'esame di Stato per l'abilitazione all'albo B degli Assistenti Sociali, progetti di vita e soprattutto un lavoro con contratto a tempo indeterminato. Ma ce l'ho fatta e ci sono riuscita.

Penso di dover tutto alla motivazione e alla passione. La motivazione e la passione sono gli elementi essenziali per raggiungere i nostri successi. Sono stata cresciuta in un contesto sociale in cui si sosteneva che per affrontare l'università si mostrasse necessario fare un liceo e soprattutto vantare delle buone conoscenze per poter essere inseriti nel mondo del lavoro e avere una famiglia "acculturata" e con un buon sostegno economico. Vi svelerò un segreto, non avete bisogno di nessuno di questi elementi per affrontare l'università. Ve lo dico perché penso di essere l'esempio più concreto. Ho frequentato un' Istituto Professionale Socio Sanitario, sono figlia di due operai che lavorano nel settore alimentare che hanno rispettivamente la terza media e la terza superiore. Non date mai bado a quello che vi dicono le persone proseguite a testa alta perseguendo i vostri sogni e i vostri obiettivi. Fate sempre fede alla vostra motivazione e alla vostra passione perché solo così farete grandi cose per voi stessi. Al termine di questo percorso mi sento di ringraziare coloro che mi hanno sostenuta e mi sono stati vicino nei momenti di gioia e di difficoltà.

Prima di tutto mi sentirei di ringraziare il Dottor Miotto, meraviglioso correlatore di tesi e artefice di questo fantastico progetto di ricerca. Ha saputo guardare oltre una semplice tesi di laurea e sono felice del fatto che mi abbia concesso l'opportunità di dar voce alla mia esperienza di Assistente Sociale. Grazie per la passione trasmessa.

Un sentito ringraziamento va alla Professoressa Zorzi, Relatrice di questo progetto di ricerca e grande fonte d'ispirazione.

Un ringraziamento di sentito cuore va a Luisa, molto più che una semplice vicina di casa, un membro di famiglia. Grazie per esserci sempre stata nei momenti di terrore e di gioia. Non mi stancherò mai di dire che mi hai letteralmente presa per mano e mi ha portata a spasso con il piacere della conoscenza. Grazie di cuore senza di te, veramente, non ce l'avrei mai fatta.

I ringraziamenti successivi vanno a mamma e papà, i genitori che tutti vorrebbero avere, per aver sempre creduto con immensa fiducia e amore nelle mie capacità.

Ringrazio mio fratello Andrea e la sua meravigliosa bambina Margherita. Penso che non servano molte parole ma approfitto di questo momento per farti sapere, che anche

se siamo diversi e alle volte ho la sensazione di essere più io che te il fratello maggiore, ti voglio bene.

Alle mie nonne un saluto ovunque voi siate, vi ringrazio per essere state fonte di ispirazione e di coraggio, vi ringrazio per essere state l'esempio più evidente che le donne possono fare tutto, purché credano in ciò che fanno.

Alle mie amiche del cuore Marika, Giulia, Marta, Silvia e Chiara vi dico grazie perché siete sempre pronte a supportarmi e sopportarmi. Siete l'amicizia con la "A" maiuscola.

Ringrazio anche tutto il resto degli amici con cui condivido e non condivido valori. Grazie perché ogni giorno mi insegnate che il mondo va apprezzato per quello che è.

Ringrazio dal profondo del mio cuore i miei zii Costantino, Sabrina, Jgor, Elvira, Laura e tutti i miei cugini e procugini per condividere assieme a me questa vittoria.

Ai miei colleghi di lavoro per esserci sempre.

Ad Antonella e Stefano un sentito grazie per essere una seconda famiglia.

Ad Alessandro, non sono solita dedicare pubblicamente smancerie ma in questa occasione non posso non farlo. Grazie per ricordarmi di accendere la luce nei momenti più bui e per essere, a tuo modo, la mia roccia.

L'ultimo grazie va a chi prenderà questo progetto come spunto per rompere le barriere dell'ordinarietà.

Bibliografia

- Bustreo M., Tesi di laurea-*Step By Step*, Hoepli Ulrico, Milano 2015
- *Convenzione O.N.U. sui diritti delle persone con disabilità*;
- *Costituzione della Repubblica Italiana*;
- Dott. Milan G., *Elementi trattati nel corso di Pedagogia interculturale*, tenutosi nell'A.A. 2019/2020;
- Dott. Miotto A. *Elementi trattati nel corso di Didattica per l'inclusione sociale*, tenutosi nell'A.A. 2019/2020;
- Dott.ssa Zorzi E., *Elementi trattati nel corso di Didattica per l'inclusione sociale*, tenutosi nell'A.A. 2019/2020;
- Goodley D., D'Alessio S., Ferri B., Monceri F., Titchkosky T., Vadalà G., Valtellina E., Migliarini V., Bocci F., Marra A.D. , Meneghini R., *Disability studies e inclusione- Per una lettura critica delle politiche e pratiche educative*, Erickson S.p.A., Trento 2018;
- I.C.F.: Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute;
- Kanizsa S., Tramma S., *Introduzione alla psicologia e al lavoro educativo*, Carocci Editore, Roma 2015;
- La Mendola S., *Centrato e aperto- Come dare vita a interviste dialogiche*, Utet Università, Torino 2009;
- Lepri C., Montobbio E., *Lavoro e fasce deboli*, Franco Angeli Editore, Milano 2005;
- Medeghini R., D'Alessio S., Marra A.D., Vadalà G., Valtellina E., *Disability studies- Emancipazione, inclusione scolastica e sociale, cittadinanza*, Erickson S.p.A., Trento 2013;
- Savia G., *Universal Design for Learning-Progettazione universale per l'apprendimento e didattica inclusiva*, Erickson S.p.A., Trento 2016.

Sitografia

- A.I.P.E.D. <https://www.aiped.it/images/rivista/rivista-03.pdf>
- CounselingPOST
<https://www.counselingpost.it/empatia-perche-smettere-di-usarla/>
- Fabio Pontantrandolfi
<https://welforum.it/il-punto/politiche-per-la-disabilita-le-sfide-davanti-a-noi/la-legge-n-68-1999-criticita-e-prospettive/>
- Ianes D. <https://www.youtube.com/watch?v=VVFObxqFT18>
- INAIL settore ricerca
<https://www.certifico.com/component/attachments/download/11506 p.2>