



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI PADOVA

Scuola di Psicologia

Corso di Laurea in Scienze Psicologiche Sociali e del Lavoro

ELABORATO FINALE

**Analisi degli atteggiamenti di colleghi e datori di lavoro nei confronti
dell'inclusione lavorativa di adulti con disabilità e vulnerabilità**

**Analysis of employers and co-workers' attitude towards work inclusion of
adults with disability and vulnerability**

Relatrice

Prof.ssa Maria Cristina Ginevra

Laureanda

Alice Albino

Matricola

2014648

Anno Accademico 2022/2023

INDICE

INTRODUZIONE	3
CAPITOLO I - Lavoro e partecipazione sociale	7
1.1 Mercato del lavoro e contesti competitivi	8
1.2 Identità sociale, pregiudizi e discriminazioni	10
1.3 Assunzione: atteggiamento vs realtà	13
1.3.1 Importanza dell'atteggiamento del/della datore/datrice di lavoro	15
CAPITOLO II – Ostacoli visibili e invisibili	17
2.1 Barriere	19
2.2 Percezione di fronte a differenti tipologie di disabilità	22
2.3 Atteggiamenti	26
2.3.1 Atteggiamenti positivi	28
2.3.2 Atteggiamenti negativi	30
CONCLUSIONE	33
BIBLIOGRAFIA	35

INTRODUZIONE

Il 13 dicembre del 2006, a New York, si riunisce l'Assemblea generale delle Nazioni Unite col fine di approvare un nuovo trattato che possa sostenere la riaffermazione dei diritti umani, portata avanti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) fin dal 1948 con la *Dichiarazione universale dei diritti umani*. Si tratta, in questo caso, della *Convenzione sui diritti delle persone con disabilità* (CRPD), che, attraverso i 50 articoli che la compongono, non mira a stabilire delle differenziazioni per le persone che convivono con una disabilità, quanto piuttosto ad affermarne i diritti, riconosciuti agli altri cittadini¹. Tale convenzione ha la funzione di essere una linea guida, per gli stati che la sottoscrivono, da assumere per implementare l'inclusività delle persone con disabilità in tutti gli aspetti della vita quotidiana. Fino a quel momento, le persone con disabilità erano inserite all'interno della società, ma non veniva riconosciuta la stessa presenza sociale delle persone che non presentavano disabilità; “le persone con disabilità passano dall'essere considerate come *oggetti* di assistenza, di trattamenti medici e protezione sociale, all'essere considerate come *soggetti* con diritti, capaci di affermarli e di decidere per loro stessi”².

L'affermazione dei diritti delle persone con disabilità è importante per la tutela della loro dignità come cittadini, con la possibilità di partecipare alle attività di ogni giorno, la più importante tra tutte: il lavoro. Si è spesso rivelato complicato per persone molto marginalizzate negli aspetti più semplici condurre una vita ampiamente dignitosa, come per le attività culturali (cinema, entrata nei musei, mostre, ecc.), a causa della mancanza di dispositivi tecnologici nel caso di disabilità sensoriali o di difficoltà di accesso nel caso di disabilità fisiche, o per le attività sociali (uscite in ristoranti o altri luoghi di socialità), sempre per mancanza di mezzi (in

¹ Department of Economic and Social Affairs, Disability. *United Nations*.

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-Persons-with-disabilities.html>

² Vedi 1

questo caso principalmente di facilitazione dell'accesso o di funzioni basiche necessarie, come la presenza di bagni accessibili); e in questo caso, sicuramente possiamo dire che “un *contesto facilitante* non potrà ridurre il deficit (la variabile irreversibile, oggettivabile), ma aiuterà a contenere gli elementi che vanno ad aggravarlo”³.

Il lavoro rappresenta un altro aspetto, più complesso da gestire, che restituisce dignità alle persone. Spesso, l'aspetto del lavoro viene ridotto ad una semplice presenza della persona con disabilità solo in qualità della quota di inclusività richiesta all'interno delle aziende, sia per legge, che per una visione più positiva che ne deriva all'interno del mercato del lavoro. Per questo motivo, non vengono prese in considerazione le qualità e inclinazioni personali di ognuno, e neanche i campi di interesse o di studio. Questa realtà rappresenta una grande problematica per l'inclusione lavorativa delle persone, qualsiasi sia la disabilità con la quale devono convivere (anche se vedremo nel prossimo capitolo che una differenza nella percezione di disabilità di tipo diverso è presente), perché da una parte vede una negazione della completa realizzazione della persona, che finisce per sentirsi costretta a dover accettare un impiego per necessità, senza la possibilità di fare ciò a cui è maggiormente interessata o per il quale ha studiato, dall'altra parte vede il ruolo della persona all'interno dell'azienda come solo marginale e non di vero arricchimento, come accade per qualsiasi altro lavoratore che ne fa parte.

La presenza di persone con disabilità all'interno di un contesto lavorativo, va, inoltre analizzata sia dal punto di vista dell'atteggiamento del/della datore/datrice di lavoro, in fase di selezione e in fase di permanenza all'interno dell'azienda, sia dal punto di vista dell'atteggiamento dei/delle colleghi/e con cui la persona si ritrova a doversi rapportare. All'interno di questo elaborato, dunque, si prenderanno in considerazione gli aspetti più strettamente connessi agli

³ Caldin R., Scollo S. (2018). Inclusione lavorativa, disabilità e identità. Riflessioni e rappresentazioni. *Stadium Educationis*, anno XIX, n.3.

atteggiamenti di colleghi/e e datore/datrice di lavoro, analizzati anche come conseguenza di particolari fenomeni sociali e ideali personali.

CAPITOLO I – Lavoro e partecipazione sociale

Per la maggioranza della popolazione è quasi una certezza che il lavoro, in qualsiasi sua forma, sia necessario per condurre la propria vita, banalmente anche solo considerando la questione economica, doversi mantenere o dover mantenere una famiglia. Ma che “il lavoro permette la partecipazione alla società”⁴ è una verità che, per le persone che non si ritrovano a vivere in condizioni di marginalità per propria volontà, viene data per scontata. Volendo analizzare, però, il modo in cui viene scandito il tempo nel quotidiano di ciascuno, è possibile accorgersi che grande parte di questo viene speso, per l'appunto, lavorando e, solitamente, a contatto con altre persone. Per questo motivo, per una persona che è impossibilitata a svolgere altre attività, che possono essere dalle più semplici, come fare la spesa o recarsi al cinema, alle più complesse, come attività svolte all'aria aperta e sport adrenalinici, il luogo di lavoro può rappresentare l'unico momento trascorso a contatto con persone al di fuori della famiglia.

E oltre alla partecipazione sociale, il lavoro è “una questione cruciale nelle vite delle persone con disabilità per la costruzione di un'identità personale, la soddisfazione di bisogni vitali e per trovare un senso nella propria vita”⁵, quindi, per persone che convivono con una disabilità, il contesto lavorativo può rappresentare una delle poche occasioni per vivere a pieno la sfera sociale, ma anche per dimostrare le proprie competenze e per applicare le proprie conoscenze, permettendo anche un confronto con persone che orbitano all'interno dello stesso ambito.

⁴ Vornholt K., Uitdewilligen S., Nijhuis F. J. N. (2013). Factors Affecting the Acceptance of People with Disabilities at Work: A Literature Review. *Journal of Occupational Rehabilitation* 23. 463-475.

⁵ Nota L., Santilli S., Ginevra M. C., Soresi S. (2013). Employer Attitudes Towards the Work Inclusion of People with Disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 2014, 27. 511-520.

1.1 – Mercato del lavoro e contesti competitivi

Negli anni '90, negli Stati Uniti, entra in vigore l'ADA, l'Americans with Disabilities Act, che, tra i vari impegni, prevede il monitoraggio della corretta applicazione di leggi di tutela delle persone con disabilità all'interno del contesto lavorativo. Le ricerche svolte in quegli anni, che confrontano gli atteggiamenti espressi dai/dalle datori/datrici di lavoro di grandi e piccole aziende e il loro effettivo impegno nell'attuazione di politiche inclusive, portano a delineare la presenza costante di “atteggiamenti negativi come ostacolo ad una crescita di opportunità lavorative”. Segnalano, però, che con la crescita dei movimenti per i diritti delle persone con disabilità, sarà possibile, col tempo, “sviluppare nuove modalità che permettano di focalizzarsi sulle capacità dei candidati e lavoratori con disabilità”⁶.

Oggi, si parla molto di *disability inclusive employment*, che può essere tradotto con “assunzione che sia inclusiva di persone con disabilità”, che prevede una serie di politiche e pratiche da mettere in atto per far sì che le persone con disabilità possano partecipare attivamente al contesto lavorativo alla pari di tutti gli altri candidati. Questo permetterebbe di scegliere il tipo di lavoro e le attività da svolgere, senza per forza ritrovarsi in contesti di “segregazione”, ma potendo operare in contesti *mainstream*, quindi senza doversi ritrovare in contesti protetti, costruiti ad hoc per persone che hanno necessità di assistenza maggiore, ma, in contesti già presenti, adattati alle necessità delle persone⁷.

⁶ Hernandez B., Keys C., Balcazar F. (2000). Employer Attitudes Toward Workers with Disabilities and their ADA Employment Rights: A Literature Review. *Journal of Rehabilitation* 66. 4-16.

⁷ Shaw J., Wickenden M., Thompson S., Mader P. (2022). Achieving disability inclusive employment – Are the current approaches deep enough? *Journal of International Development*, 34. 942-963.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/jid.3692>

Quasi tutto il mondo è soggetto ad una forte globalizzazione da decenni, il che ha portato gran parte dei paesi ad aderire ad economie di tipo neoliberista. Il capitalismo permea, ormai, gran parte delle culture occidentali e orientali, quasi senza distinzione.

Una grande problematica che il capitalismo porta con sé è la frammentazione sociale, dovuta al fatto che dove una persona si arricchisce, un'altra si impoverisce, poiché si basa su politiche di sfruttamento che portano all'intensificazione delle disparità sociali. La situazione, ovviamente, non cambia in relazione alle minoranze, infatti, donne, immigrati, persone con disabilità e persone appartenenti alla comunità LGBTQ+, si ritrovano molto spesso in situazione di *liminalità*, cioè di marginalità, rappresentando la forza lavoro più numerosa, ma comunque quella con meno tutele e diritti.

A questi aspetti del capitalismo è doveroso aggiungere che porta “il mercato del lavoro a basarsi sull'individualismo e la competizione, i quali perpetuano le divisioni sociali tra persone ritenute più o meno adatte”⁸, non permettendo, perciò, che ognuno abbia la possibilità di ritagliarsi il proprio spazio dimostrando le proprie capacità e sfruttando le proprie competenze. Inoltre, la competizione a cui si viene sottoposti, quasi in modo inevitabile, fa sì che si perda la volontà di perseguire lavori che prevedono collaborazione, che potrebbero donare una soddisfazione maggiore nei confronti del proprio lavoro, oltre che un maggiore numero di connessioni e legami genuini.

L'obiettivo delle aziende, soprattutto quelle di grandi dimensioni, è l'aumento costante del profitto, motivo per il quale vengono cercate costantemente persone che ricoprono ruoli standard, in un ciclo di sostituzioni continue che non danno valore al singolo come tale, ma lo rendono solo facilmente sostituibile. All'interno di questo meccanismo, dunque, è difficile provare ad immaginarsi l'inserimento di persone con disabilità, vista la necessità dei/delle datori/datrici di lavoro di trovarsi davanti candidati che si dimostrino già pronti o facilmente

⁸ Vedi 7

adattabili, senza spese aggiuntive in tempo e denaro. La mancanza di strumentazione e formazione necessarie porta a non considerare l'implementazione successiva proprio per evitare costi aggiuntivi; poiché, però, sono presenti delle regolamentazioni in relazione alla presenza di persone con disabilità all'interno delle organizzazioni, la loro assunzione risulta necessaria, ed è per questo motivo che avviene la scelta di persone che presentano disabilità più "semplici da gestire" e che sono "altamente o sovra qualificate"⁹.

1.2 – Identità sociale, preconcetti e discriminazioni

“Il lavoro è una dimensione molto importante della vita delle persone e ha il potere dell'integrazione sociale, che porta ad un forte senso di auto-efficacia e identità sociale”¹⁰. Come già premesso nell'introduzione, l'attività lavorativa rappresenta uno dei tanti aspetti della quotidianità che permette alle persone di sentirsi parte integrante della società circostante. Dà modo, inoltre, di mettere in atto tutta una serie di conoscenze acquisite nel tempo, portando la persona a provare soddisfazione nei confronti di se stessa e del proprio lavoro. Permettere alle persone con disabilità di poter scegliere il lavoro e la posizione che sarebbero maggiormente in grado di rivestire, rappresenta una modalità di tutela e di messa in atto dei loro diritti. La mancanza di strumentazione e assistenza all'interno dei luoghi di lavoro, al contrario, porta al mancato rispetto dei loro diritti, che le costringe a scegliere da un bacino meno ampio di offerte, rispetto ai/alle colleghi/colleghe che non presentano alcuna disabilità.

Nonostante non venga spesso preso in considerazione, l'aspetto positivo maggiore è relativo al fatto che “promuovendo un'opportunità economica per le persone con disabilità si produce una

⁹ Vedi 7

¹⁰ Russinova Z., Griffin S., Bloch P., Wewiorski N. J., Rosoklija I. (2011). Workplace prejudice and discrimination toward individuals with mental illnesses. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 35. 227-241.

corrispondente riduzione nella loro necessità di un assegno statale per persone disabili [...], insieme ad un conseguente aumento delle tasse in entrata”¹¹. Quindi, oltre ad un senso di auto-efficacia, dovuto al fatto che la persona si ritiene in grado di svolgere un lavoro che le permetterà di essere auto-sufficiente, aumenterà anche il senso di appartenenza sociale, creatosi in seguito alla presenza anche di un contributo economico da parte della persona con disabilità. Può sembrare una questione estremamente banale, ma vede il coinvolgimento di un gruppo di persone, una minoranza, che spesso viene relegato ai margini della vita sociale quotidiana e si ritrova per questo motivo, spesso senza volerlo, a dover richiedere aiuti da parte dello Stato. E per riuscire ad ottenere questa indipendenza, le persone con disabilità si ritrovano costrette, se ne hanno la possibilità, di far partire in modo autonomo un’attività, così da poter gestire i tempi e i compiti a proprio piacimento.

Le persone con disabilità, dal momento in cui inviano la propria candidatura per ottenere un posto di lavoro, sono coscienti del fatto che si dovranno scontrare con dei pregiudizi legati al proprio tipo di disabilità o alla propria condizione generale, i quali possono portare a discriminazione, che si può manifestare in tre modi distinti: in modo diretto, indiretto e percepito (Russinova et al., 2011). Tutto questo non porta solo problemi relativi al clima che si viene a creare all’interno dell’azienda, perché è noto che “pregiudizio e discriminazione limitano l’assunzione favorendo periodi più dilatati di disoccupazione, negando l’accesso a lavori con salari e contributi più alti e risultando in salari minori”¹². Gli ostacoli che si presentano, dunque, iniziano ancora prima di entrare all’interno dell’ambiente lavorativo, precludendo anche solo la stessa possibilità di poter ricevere una risposta positiva. I/Le datori/datrici di lavoro che svolgono la selezione iniziale vedono nella persona con disabilità,

¹¹ Blanck P. (2020). Disability Inclusive Employment and the Accomodation Principle: Emerging Issues in Research, Policy, and Law. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 30. 505-510

¹² Vedi 10

oltre ad un aumento dei costi per adattare l'ambiente e la strumentazione alle loro necessità, anche una fonte di clima negativo all'interno dell'ambiente dell'azienda, dovuto generalmente alla poca conoscenza detenuta a riguardo, che nei/nelle colleghi/e di lavoro genera forte diffidenza e una sensazione di distanza sociale. Solitamente la preoccupazione è che possa esserci un problema nella comunicazione, sia con i/le colleghi/e che con i clienti, o che, nel caso di persone con malattie mentali, si possa incorrere in reazioni inaspettate e, a volte, aggressive. Inoltre, le persone con disabilità vengono valutate come meno competenti lavorativamente (anche se positivamente in termini di accettazione sociale), ed è il motivo per cui vengono scelte in un confronto con altri candidati non disabili solo quando sono sovra qualificate.

Una volta che la selezione va a buon fine e la persona viene assunta, può incorrere nella diffidenza da parte dei/delle colleghi/e, fino ad arrivare, nei casi più estremi, ad una discriminazione diretta, sia fisica che verbale. La discriminazione di tipo diretto vede la manifestazione aperta o implicita di pregiudizi nei confronti di persone con disabilità, creando volontariamente un clima negativo intorno a loro. Altri tipi di discriminazione in cui le persone con disabilità possono incorrere sono: indiretto, in cui la persona con disabilità si trova ad assistere a degli episodi di pregiudizio nei confronti di clienti, colleghi/e o altre persone; percepito, per cui la persona non si trova coinvolta in episodi, che sia in modo diretto o indiretto, ma "anticipa" dei comportamenti, sensazione spesso dovuta anche a precedenti esperienze (Ruscinova et al., 2011).

Un'analisi della presenza di bias negativi nei lavoratori è necessaria perché "i pregiudizi potrebbero portare ad una concatenazione di performance negative per cui i dipendenti reagiscono ad aspettative negative sotto forma di profezie che si auto-avverano (Eden, 1990, in Colella et al., 1998), arrivano a diffidare dell'azienda e finiscono per non riuscire ad essere

pienamente socializzati all'interno dell'organizzazione (Colella, 1996, in Colella et al., 1998)”¹³.

1.3 – Assunzione: atteggiamento vs realtà

Come già detto precedentemente, il momento dell'assunzione è il più importante, perché fa già trasparire parte della natura dell'azienda. Come già noto, ci sono delle regolamentazioni che i/le datori/datrici di lavoro sono tenuti a seguire, le Nazioni Unite nel 2007 hanno fatto firmare alla maggior parte dei paesi il CRPD, negli Stati Uniti dal 1990 è presente l'ADA, in Italia dal 1999 possiamo fare affidamento sulle Norme per il diritto al lavoro dei disabili (in seguito anche modificate e ampliate dopo aver firmato il CRPD), ecc.; ma tutto questo, pur cercando di tutelare i diritti delle persone con disabilità, non previene loro dal ritrovarsi di fronte ad un rifiuto.

Ricerche dimostrano come, per esempio, “la maggior parte dei/delle datori/datrici di lavoro pensi che gli impiegati con problemi di apprendimento abbiano un'intelligenza nella media o poco sopra la media e siano in grado di svolgere adeguatamente un lavoro di bassa difficoltà, [...] ma quando gli viene chiesto se li assumerebbero, la risposta è forse”¹⁴ (Pettijohn, 1991, in Hernandez et al., 2000). Si tratta, dunque, di un comportamento che viene riscontrato anche spesso, quello di esprimere atteggiamenti positivi nei confronti dell'assunzione di persone con disabilità e delle leggi a tutela, senza concretizzarli in azioni.

¹³ Colella A., DeNisi A. S., Varma A., 1998. The Impact of Ratee's Disability on Performance Judgments and Choice as Partner: The Role of Disability-Job Fit Stereotypes and Interdependence of Rewards. *Journal of Applied Psychology*, 83. 102-111.

¹⁴ Vedi 6.

La rassegna della letteratura di Hernandez et al. (2000) dimostra come, a seconda della definizione di atteggiamento che si prende in considerazione, varia il tipo di atteggiamento dimostrato da parte dei/delle datori/datrici di lavoro. La differenza sta nel prendere in considerazione atteggiamenti globali (o universali), che prevedono risposte valutative in relazione ad un tema generico che non prevede una concreta proposta di azioni o intenzioni; oppure atteggiamenti specifici, che, invece, delineano specifiche intenzioni future che si prendono in considerazione nei confronti di un certo comportamento. Da questa rassegna emerge come nel caso degli atteggiamenti globali ci si trova davanti ad atteggiamenti prettamente positivi nei confronti delle persone con disabilità, mentre nel caso degli atteggiamenti specifici risaltano maggiormente risultati negativi di atteggiamenti nei confronti delle persone con disabilità.

Questo avviene perché, nel momento in cui il/la datore/datrice di lavoro svolge la sua valutazione del candidato, analizza tutti gli aspetti legati ad esso e ciò che maggiormente salta all'occhio, quando si trova davanti una persona con disabilità, sono gli "aspetti negativi", che sono tali a causa di pregiudizi che sono già stati visti precedentemente.

Possono essere messe in atto delle vere e proprie strategie, da parte dei/delle datori/datrici di lavoro, per evitare l'assunzione di persone con disabilità. Queste strategie prevedono che "il/la datore/datrice di lavoro spesso non si occupi delle necessarie sistemazioni che permettano ad una persona con disabilità di poter avere successo come impiegato, [...] che neghi il bisogno di sistemazione, rinunciando alla responsabilità di garantirlo, che non condivide informazioni in relazione ai diritti legali (delle persone con disabilità, ndr), che rifiuti richieste, e che usi intimidazione e paura per obbligare le persone ad assumersi la responsabilità del proprio inserimento nell'azienda"¹⁵ (Harlan e Robert, 1998, in Vornholt et al., 2013). Per evitare

¹⁵ Vedi 4.

l'assunzione di responsabilità, come prevista da regolamentazione, i/le datori/datrici di lavoro ricorrono a numerose motivazioni, che in ogni caso sono tali da non infrangere in modo esplicito e visibile la legge.

Possiamo concludere dicendo che, molto spesso, ciò che viene espresso a parole, soprattutto da parte dei/delle datori/datrici di lavoro, nei confronti dell'integrazione di persone con disabilità all'interno della propria forza lavoro o, in generale, all'interno degli ambienti lavorativi, non corrisponde a ciò che viene effettivamente attuato. Nel momento in cui si dovrebbe osservare la messa in pratica delle intenzioni espresse, emergono caratteristiche, sempre negative, che ne precludono la finalizzazione.

1.3.1 – Importanza dell'atteggiamento del/della datore/datrice di lavoro

Si ritiene che sia di massima importanza che i/le datori/datrici di lavoro in primis mostrino atteggiamenti positivi e accettazione nei confronti della persona con disabilità, “essendo di grande valore il loro impegno e ruolo nei confronti dell'assumere e l'assicurare equità sul posto di lavoro”¹⁶. I/Le datori/datrici di lavoro, di fatto, rappresentano la bussola morale all'interno dell'azienda, sono la massima rappresentazione della mission dell'azienda e dei valori che vengono perseguiti. Ci sono sicuramente delle caratteristiche che contraddistinguono i/le datori/datrici di lavoro aperti all'assunzione di persone con disabilità.

Work cultural issues (“questioni di cultura lavorativa”), il riferimento è all'inclusività globale, dovuta ad un'apertura mentale, e al trattamento equo riservato a impiegati che presentano o meno disabilità.

¹⁶ Heera S., Devi A. (2016). Employers' Perspective Towards People with Disabilities: A Review of The Literature. *The South East Asian Journal of Management*, 10, No.1. 54-74.

Job match issues (“questioni di compatibilità lavorative”), prevedono il soffermarsi unicamente sulle capacità detenute dalla persona e non sulle sue difficoltà.

Employer experience and support issues (“questioni relative all’esperienza e al supporto del/della datore/datrice di lavoro”), si riferiscono all’abilità di gestire e guidare una forza lavoro che rientra nella diversità (Gillbride et al., 2003, in Vornholt et al., 2013).

Ricerche confermano, inoltre, che la volontà dei/delle datori/datrici di lavoro di accontentare le richieste da parte di persone con disabilità per permettere loro di operare allo stesso livello dei/delle propri/e colleghi/e, incide sulla realizzazione di un ambiente lavorativo positivo e genuino per tutti. Oltre a questo, si considerano anche gli aspetti materiali, come l’inclusione di una persona che è già stata addestrata e formata per svolgere il proprio lavoro (e non vi è presente una spesa maggiore per l’addestramento di nuove persone), la preservazione di una persona che porta un contributo all’azienda, una maggiore diversità all’interno della forza lavoro dell’azienda e un aumento del profitto dell’azienda (Vornholt et al., 2013; Heera e Devi, 2016).

Dunque, per poter osservare l’inclusione efficace di una persona con disabilità all’interno di un’azienda, bisogna partire dall’intenzionalità del/della datore/datrice di lavoro, che abbiamo scoperto è la maggiore influenza sull’accettazione della persona all’interno dell’ambiente lavorativo (Vornholt et al., 2013). L’apertura mentale e la volontà di soffermarsi unicamente sulle capacità della persona, sono gli elementi necessari per una genuina inclusione lavorativa.

CAPITOLO II – Ostacoli visibili e invisibili

Nel linguaggio comune è diventato molto usato il termine *handicap* in riferimento alla persona con disabilità. All'interno di un contesto e linguaggio inclusivo, in realtà, l'uso che se ne fa non dovrebbe mai portare a rivolgerlo alla persona stessa, ma piuttosto all'ambiente circostante, che può essere rappresentato dall'ambiente fisico, da pregiudizi o anche dalla mancata strumentazione (Caldin e Scollo, 2018). Si deve parlare, dunque, di *ambiente handicappante*, ma mai di *persona handicappata*. Questo perché è l'ambiente che previene la persona dal potersi muovere e poter usufruire dei servizi liberamente, come avviene per le persone senza disabilità, ed è l'ambiente che va adattato in modo da non aggravare maggiormente gli ostacoli già presenti. Gli *handicap*, dunque, sono tutti quegli ostacoli che una persona con disabilità si trova ad affrontare quotidianamente e che non le permettono di trascorrere la propria vita alla pari delle persone che non presentano disabilità.

Succede che quasi sempre ci si soffermi principalmente sugli ostacoli “visibili”, cioè quelli concreti, come il mancato supporto della strumentazione o un accesso inagibile per persone che fanno uso della carrozzina. Ma è necessario anche affrontare e considerare gli ostacoli “invisibili”, che potremmo descrivere come le credenze (in minima parte basate su un fondo di verità) che accompagnano ovunque le persone con disabilità. Si tratta di un agglomerato di pregiudizi che spaziano dal riguardare le loro competenze lavorative, la comunicazione con altre persone, fino ad arrivare alle attività che possono svolgere. Sono proprio gli ostacoli invisibili ad avere il grande potere di influire negativamente sulla salute mentale della persona, oltre che sulle sue intenzioni, eventualmente, di svolgere certe attività. Infatti, in ambito lavorativo, ritrovarsi di fronte ad un rifiuto (a causa della propria disabilità) durante il processo di assunzione o trascorrere la propria quotidianità in un ambiente lavorativo che ha un clima

negativo, ben lontano dall'inclusione e dall'accettazione, può anche portare a non valutare più la possibilità di cercare lavoro o lavorare con altre persone. Per questo motivo, molto spesso le persone con disabilità si ritrovano disoccupate o, in alcuni casi, a gestire una propria azienda (Heera e Devi, 2016; Blanck, 2020).

Si stimano circa 386 milioni di persone in età da lavoro che presentano disabilità, al mondo; in alcuni paesi la loro disoccupazione raggiunge anche il picco dell'80%. Secondo una ricerca svolta negli Stati Uniti nel 2004, tra le persone con disabilità solo il 35% aveva un impiego, al contrario del 78% delle persone che non presentano disabilità¹⁷. Infatti, le persone con disabilità, in confronto alle altre minoranze, restano quella con il tasso di disoccupazione più alto.

Sia colleghi/e che datori/datrici di lavoro “sottovalutano le capacità dei loro compagni che presentano disabilità e qualcuno addirittura suggerisce luoghi di lavoro separati, [...] preferiscono non condividere gli spazi lavorativi” (Burge et al., 2007; Ross, 2004; Scheid, 2005 in Vornholt et al., 2013).

Per riuscire a comprendere al meglio quali sono gli ostacoli che si pongono davanti alla vita di tutti i giorni per le persone con disabilità, è necessario parlare anche di *accettazione*. Tutte le convenzioni, i trattati e altre regolamentazioni già menzionate, fanno riferimento alla tutela dei diritti delle persone con disabilità e pongono delle linee guida da seguire in caso di discriminazione, ma non conferiscono mai una vera definizione del termine *accettazione*. Negli anni si sono succedute molteplici ricerche a riguardo, alla ricerca di una definizione del termine. Alla fine, si può ridurre il tutto alla compresenza di tre caratteristiche diverse, le quali compongono l'accettazione. *Accettazione cognitiva*, cioè ciò che colleghi/e e datore/datrice di

¹⁷ United Nations (2011). Factsheet on Persons with Disabilities. *Department of Economic and Social Affairs. Disability*. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/factsheet-on-persons-with-disabilities.html>

lavoro pensano riguardo alle persone con disabilità. *Accettazione affettiva*, che fa riferimento alle emozioni che le persone presenti nell'ambiente provano nei confronti delle persone con disabilità. *Accettazione comportamentale*, comprende reazioni e comportamenti nei confronti delle persone con disabilità. Secondo questa definizione, “una persona con disabilità è *accettata* nel momento in cui è trattata come membro a tutti gli effetti del contesto lavorativo e i/le colleghi/e non si aspettano che rispecchi gli standard, ma vivono la disabilità come elemento naturale del/della collega e ricompensano il lavoro che il/la collega svolge” (Vornholt et al., 2013).

Ovviamente l'accettazione non può avvenire se non si segue l'*accomodation principle*, ovvero il principio per cui ci sia l'impegno, da parte dei/delle datori/datrici di lavoro, nell'adattare l'ambiente e i compiti da svolgere per permettere la piena partecipazione delle persone con disabilità. Infatti, l'apprezzamento delle regolamentazioni può anche essere presente, ma se al contrario non sono presenti strumentazioni per persone con disabilità visiva o uditiva, non sono presenti rampe per l'accesso facilitato o bagni con sostegni, o non vi è flessibilità di orari (per persone che affrontano problematiche di salute mentale), non vi sarà neanche una vera inclusione.

2.1 – Barriere

Le persone che devono convivere con una disabilità, di qualsiasi genere possa essere, si trovano ad affrontare ogni giorno una serie di difficoltà, le quali rappresentano delle vere e proprie *barriere*. Nel linguaggio comune le *barriere* rappresentano tutti quegli ostacoli che non permettono di condurre una vita che si possa ritenere alla pari delle persone che non presentano disabilità. La maggior parte degli ambienti è stata costruita in funzione dell'uso da parte delle

persone abili, che però non coincide con le necessità delle persone con disabilità, che, proprio per questo motivo, si ritrovavano a vivere spesso in isolamento, senza partecipare o contribuire attivamente alla società.

Le persone con disabilità sono molto spesso costrette a trascorrere la propria vita in una condizione di isolamento sociale, “causata da *barriere* fisiche nel caso di eventi sociali o, più spesso, dall’esclusione creata dalle persone senza disabilità” (Vornholt et al., 2013).

Da questa descrizione si desume che è possibile fare riferimento alle barriere sia in termini di architettura e inaccessibilità ad alcuni luoghi, sia in termini di relazione sociale che non si ha modo di costruire con le altre persone. Solitamente, inoltre, la mancata relazione con altre persone è dovuta al distanziamento voluto dalle persone che non convivono con disabilità; questo solitamente avviene a causa della paura, dovuta alla carente conoscenza della situazione della persona con disabilità (non si sa come gestire un rapporto con la persona, come comportarsi, magari anche la tipologia di linguaggio da utilizzare), a causa del diverso tipo di comunicazione, per esempio con una persona non udente si può fare fatica a comunicare se non si conosce la lingua dei segni, o con una persona nello spettro dell’autismo, in alcuni casi, si deve cercare una modalità diversa di comunicazione, o anche solo a causa di una sensazione di disagio, che si viene a formare quando si ha a che fare con una situazione nuova e sconosciuta, ma che si cerca, la maggior parte delle volte, di non affrontare nuovamente o di rimuovere completamente. E anche quando le persone con disabilità si ritrovano all’interno di un contesto sociale popolato, quindi in compagnia di altre persone, che sia di tipo lavorativo o di socialità di svago, si può notare che “i soggetti si trovavano all’interno dell’ambiente, ma solo ai margini, [...] erano *dentro* l’ambiente, ma non *parte* dell’ambiente” (Knox e Parmenter, 1993, in Colella et al., 1998).

Dunque, all'interno di un ambiente lavorativo, le barriere, gli ostacoli, con cui le persone con disabilità devono avere a che fare, possono essere di entrambi i tipi. Come già detto, la maggior parte degli ambienti è costruita in funzione di un uso fatto da persone abili e va, per questo motivo, modificata a seconda delle esigenze di chi non rientra in canoni standard. Nel momento in cui il/la datore/datrice di lavoro si pone nella posizione di negare l'introduzione di nuove misure, sia per costi, che per pregiudizi personali, o anche altre problematiche legali, si crea un vero ostacolo per la persona con disabilità, che non sarebbe presente se al suo posto ci fosse un corrispettivo senza disabilità. Oltre, però, alla riluttanza del/della datore/datrice di lavoro, molto spesso gli impedimenti riferiti sono "barriere fisiche, barriere attitudinali, mancanza di servizi e barriere informative" (Martz, 2007, in Vornholt, 2013).

Ciò di cui è necessario avvalersi per abbattere queste barriere e rendere il lavoro una questione semplice e quotidiana per tutti, sono i *natural supports*, ovvero "qualsiasi strategia, risorsa, relazione o interazione fornita dalle persone, dalle pratiche, dagli apparecchi e dispositivi che siano facilmente accessibili e/o sono culturalmente appropriati all'interno dell'ambiente in cui si trova la persona, che facilitino l'ottenimento di risultati positivi all'interno delle sfere sociale e professionale e che migliorino la qualità della vita della persona"¹⁸.

Tutti questi strumenti e queste modalità per rendere il lavoro un'attività *accessibile* a tutti, purtroppo, non sono così comuni, il loro uso è molto limitato e aumenta molto lentamente. Per questo motivo rimane più semplice parlare di ciò che previene che tutti possano vivere una vita equa e possano affrontare il mondo del lavoro solo in funzione delle proprie capacità e non delle proprie mancanze o diversità.

¹⁸ Verdugo M. A., Jordàn de Urries F. B., Jenaro C., Caballo C., Crespo M. (2005). Quality of Life of Workers with an Intellectual Disability in Supported Employment. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 19. 309-316.

La maggiore barriera, quando si parla dell'inclusione di persone con disabilità in un ambiente lavorativo, è rappresentata da una carente conoscenza delle difficoltà e, principalmente, delle capacità possedute dalle persone con disabilità. La causa di questo è la mancata formazione delle persone in relazione a certe tematiche, che ha come conseguenza l'appoggiarsi a pregiudizi e stereotipi nel momento in cui viene richiesta la valutazione di una persona con disabilità.

2.2 – Percezione di fronte a differenti tipologie di disabilità

La sola condizione di persone con disabilità, solitamente, è sufficiente perché le persone sperimentino discriminazioni e pregiudizi nei propri confronti; questo è legato al fatto che non rientrino in standard prefissati, che vengono ritenuti di "normalità". Ma nonostante questa condizione generale nella quale si trovano inserite, viene fatta una differenziazione anche tra persone che convivono con tipologie diverse di disabilità. Il trattamento che devono subire alcune persone, in alcuni casi, è quasi completamente diverso dal trattamento riservato ad altre; spesso la differenza che viene applicata è legata al lavoro che viene richiesto da svolgere e a quanto il/la datore/datrice di lavoro ritenga che il candidato possa "rientrare" negli standard del ruolo.

È presente, dunque, probabilmente anche in modo inconscio, una "gerarchia preferenziale basata sul tipo di disabilità, per cui i/le datori/datrici di lavoro sono più propensi ad esprimere atteggiamenti positivi nei confronti di individui con disabilità fisica o sensoriale, rispetto a coloro con disabilità intellettive o psichiche" (Greenwood e Johnson, 1987, in Keys e Balcazar, 2000). La discrepanza presente è dovuta alla percezione della severità della disabilità da parte di colleghi/e e datori/datrici di lavoro, messa in relazione con la difficoltà a fornire le

strumentazioni necessarie e a regolare l'ambiente secondo le esigenze, con la difficoltà a comunicare da entrambi i lati, con la necessità di dover rendere flessibili gli orari e i compiti da svolgere (nel caso di persone che soffrono di malattie mentali), ecc. Ed è per questi motivi e altri ancora, i quali vengono immediatamente sottoposti a valutazione da parte di colleghi/e e datore/datrice di lavoro, che il “tipo di disabilità ha un'influenza indiretta sull'accettazione” (McLaughlin et al., 2004, in Vornholt, 2013). Viene basato tutto sulla volontà di gestire una situazione, anzi, una condizione, ritenuta diversa dalla “normalità” e che richiede maggiori attenzioni e accortezze, anche se solo per un breve periodo.

All'interno del complesso di disabilità di tipo diverso, coloro che si ritrovano a subire il trattamento più discriminatorio sono le persone che presentano malattie mentali. La percezione che le persone esterne hanno della malattia mentale è talmente negativa da essere generalmente considerata in fondo a questa classifica delle varie tipologie. La discriminazione che le persone che soffrono di malattie mentali subiscono preclude loro di avere successo nell'ottenere un lavoro; se il lavoro viene ottenuto, invece, è per poco tempo, abbastanza per far sì che venga trovata una scusa per far allontanare le persone da sole. Questo è dovuto al fatto che i/datori/datrici di lavoro percepiscono le persone che presentano malattie mentali come “aggressive, pericolose, imprevedibili, poco intelligenti, irragionevoli, inaffidabili, carenti di auto controllo e inquietanti”, il che finisce poi per mettere in dubbio la loro performance lavorativa, la qualità dei compiti che svolgono, il rispetto e la gestione degli orari lavorativi, e, infine, la richiesta di strumentazioni e adeguamenti eccessivamente costosi (Russinova et al., 2011).

La problematica nel trovare lavoro, però, non si ferma solamente ad una possibile assunzione per le persone che segnalano la propria storia medica in relazione alle malattie mentali. Infatti, il rischio di subire discriminazione insorge anche nel momento in cui la persona decide

inizialmente di non condividere con altre persone, che siano il/la datore/datrice di lavoro o i/le colleghi/e, il fatto di avere una malattia mentale, ma lo comunica in un momento successivo all'assunzione, anche se dopo che è trascorso molto tempo. La persona viene discriminata, anche se non per forza in modo diretto, e viene fatto spesso in modo che sia lei stessa ad allontanarsi dal luogo di lavoro, visto il clima negativo insostenibile che si viene a creare.

Allo stesso modo, le persone che sono costrette a tornare sul luogo del lavoro dopo un trattamento di tipo psichiatrico, si confrontano con commenti di critica, sfiducia e negazione delle capacità già precedentemente dimostrate (Russinova et al., 2011).

Le persone con disabilità sensoriali e intellettive subiscono meno discriminazione di persone che soffrono di malattie mentali, ma vengono, in ogni caso, ampiamente marginalizzate. In entrambi i casi la problematica sembra essere quella della comunicazione, alla quale si aggiunge ad una corretta comprensione. Questo può avvenire riguardo a compiti che si chiede di svolgere, a semplici informazioni da scambiare, ma soprattutto, riguardo al rapporto che si deve instaurare con i clienti. In un contesto lavorativo che prevede il contatto costante con altre persone, clienti, le persone con disabilità, che sia intellettiva o sensoriale, vengono prese poco in considerazione per ricoprire la posizione. I/Le datori/datrici di lavoro, ancor prima di venire a conoscenza delle loro vere capacità, vedono la disabilità come uno degli ostacoli maggiori per un rapporto interpersonale e per attirare maggiori clienti; anzi, gran parte delle volte, la paura maggiore è che questa “mancanza di comunicazione”, possa avere come conseguenza l'allontanamento di clienti già presenti.

Nella situazione delle persone con disabilità di tipo fisico, è possibile sicuramente osservare un livello di discriminazione lavorativa di grado minore, ma che è fortemente presente in relazione a lavori che prevedono un alto livello di contatto interpersonale che, nel caso di disabilità

estremamente visibili, porta alla paura che questo possa creare disagio e inadeguatezza in possibili clienti (Nota et al., 2013). Pur essendo generalmente più accettate rispetto a persone con disabilità sensoriali e intellettive e persone con malattie mentali, sicuramente all'interno di un lavoro che conferisce grande importanza all'aspetto esteriore, la penalizzazione è maggiore; il *stereotypic fit* tra questa tipologia di disabilità e quel genere di lavoro, dunque, è molto basso e, per questo motivo, i giudizi che si vengono a creare sono negativi (Colella et al., 1998). “*Stereotypic fit*” è potenzialmente collegabile alla percezione che le persone hanno generalmente riguardo a quanto bene le persone con disabilità siano in grado di svolgere diversi lavori, seguendo certi stereotipi.

Ciò che traspare, dunque, è che l'atteggiamento nei confronti delle persone con disabilità non è sempre lo stesso, ma varia a seconda della percezione della gradualità, della cronicità e/o visibilità della disabilità, tutte caratteristiche direttamente correlate alla possibilità che tali persone con disabilità vengano classificate come indesiderate. A questo si aggiunge la paura che si possa correre il rischio di dirompenza o pericolosità, per esempio nel caso di norme e regole da seguire, entro quali limiti la persona con disabilità sarà in grado di rimanere all'interno degli standard predisposti, di essere poco efficace nello svolgere i compiti, trasmettere disagio ai/alle colleghi/e e/o causare tensioni o incertezze all'interno di situazioni sociali (Nota et al., 2013).

Gli atteggiamenti sono, perciò, anche direttamente influenzati dalle stesse persone con disabilità, sia di colleghi/e che di datori/datrici di lavoro. Secondo la letteratura, la tipologia di disabilità rappresenta ciò che ha maggior impatto sull'atteggiamento dei/delle colleghi/e e, l'atteggiamento dei/delle colleghi/e è, infine, ciò che pone le basi per un ambiente lavorativo inclusivo e l'accettazione della persona con disabilità (Vornholt et al., 2013).

2.3 – Atteggiamenti

Gli atteggiamenti rappresentano il grado di favore o sfavore che, solitamente, le persone provano nei confronti di altre persone, di eventi, oggetti, ecc. ; possono, dunque, essere positivi, negativi o anche neutri, e possono aiutare a prevedere l'intenzione o il comportamento stesso che verrà attuato. Come già descritto precedentemente, gli atteggiamenti che vengono presi in considerazione, a seconda del tipo di ricerca o della letteratura analizzata, possono essere globali o specifici, quindi fare riferimento ad un favore/sfavore percepito del fenomeno o dell'oggetto nella sua completezza, oppure in un aspetto più specifico e preciso.

Potrebbe essere possibile, per le persone, creare un collegamento diretto tra gli atteggiamenti e le aspettative che si nutrono. Infatti, chi gravita intorno alla vita lavorativa delle persone con disabilità, si ritrova ad avere sempre o aspettative estremamente basse o estremamente alte in relazione alla produttività e alle capacità personali. Entrambe le opzioni, però, rappresentano un problema dal momento che, nel caso delle aspettative basse, ci ritroviamo di fronte agli stereotipi legati alle capacità inferiori delle persone con disabilità, dovuto alle loro mancanze, mentre nel caso delle aspettative alte, ci scontriamo con una mancanza di comprensione delle difficoltà e degli ostacoli che le persone con disabilità devono affrontare (Russinova et al., 2011).

Sono presenti diversi fattori che possono influenzare l'atteggiamento di colleghi/e e datori/datrici di lavoro nei confronti di persone con disabilità, nello specifico, ma anche di persone che appartengono ad altre minoranze. Nello studio di Anglim et al. del 2019, gli sperimentatori si soffermano su predittori dell'atteggiamento nei confronti della diversità in ambiente lavorativo che agiscono a livello individuale; vengono valutate tre tipologie di

differenze individuali: tratti della personalità, valori e abilità cognitive. Ciò che risulta dallo studio è che gli atteggiamenti negativi nei confronti delle minoranze provengono da pregiudizi e rifiuto di qualsiasi politica che promuova l'inclusione lavorativa. Le persone che si ritrovano a nutrire atteggiamenti negativi sono maggiormente uomini, spesso di maggiore età, con una bassa istruzione, che si identificano negli ideali di destra (quindi più conservatori) e che credono fortemente nella meritocrazia e attribuiscono alle disparità salariali o di posizione ricoperta motivazioni legate alle capacità personali (“allora non ha lavorato abbastanza”, “non è fatto per svolgere quel compito/ricoprire quel ruolo”) o alle scelte individuali¹⁹. Gli stessi risultati si possono ritrovare nello studio della letteratura fatto da Vornholt et al. (2013), in cui fuoriesce chiaramente che nella maggior parte delle ricerche sono gli uomini coloro che discriminano di più, che le persone più giovani tendono ad avere atteggiamenti più positivi rispetto alle persone più anziane, che coloro che avevano un basso grado di istruzione favorivano l'isolamento e la marginalizzazione e che chi lavora, o ha lavorato precedentemente, in contesti sociali è maggiormente propenso a coltivare atteggiamenti positivi e un clima più inclusivo.

Tutti questi aspetti, dunque, potrebbero sembrare irrilevanti, ma alla fine vanno a creare l'immagine completa dell'atteggiamento che viene riservato alle persone con disabilità all'interno di un ambiente lavorativo. È bene, perciò, prendere in nota le caratteristiche sopra esposte e valutare la derivazione, o anche la causa, di atteggiamenti sia negativi che positivi.

2.3.1 – Atteggiamenti positivi

¹⁹ Anglim J., Sojo V., Ashford L. J., Newman A., Marty A. (2019). Predicting employee attitudes to workplace diversity from personality, values and cognitive ability. *Journal of Research in Personality*, 83.

La letteratura che è stata presa in considerazione fino ad ora si concentra principalmente su quelli che sono gli atteggiamenti negativi, essendo quelli che rappresentano una problematica da risolvere all'interno della vita delle persone con disabilità. Però, esistono e sono descritti anche gli atteggiamenti positivi e, soprattutto, da cosa possa nascere l'inclinazione verso una maggiore inclusione rispetto alla marginalizzazione.

È già stato menzionato il fatto che gli atteggiamenti positivi spesso derivano da una definizione di atteggiamento più globale, per cui, dunque, non sia compresa una vera intenzionalità nei confronti dell'inclusione. Ciò che è possibile tentare di osservare, però, è anche se siano presenti delle caratteristiche in grado di favorire la creazione di atteggiamenti di tipo specifico positivi.

Un elemento che porta a favorire la positività degli atteggiamenti è un precedente contatto con persone o realtà di disabilità (Hernandez & Keys, 2000). Quindi, che sia un contatto avvenuto con persone con disabilità, magari all'interno di un altro ambiente lavorativo o contesto, o che sia un contatto dovuto all'essere parte di una realtà che prevede la gestione o l'organizzazione di situazioni che vedono come protagoniste persone con disabilità (servizi sociali, ONG, ecc.), porta ad avere una precedente conoscenza delle abilità, delle competenze e della natura degli ostacoli e di come superarli. Porta, quindi, a scardinare la problematica maggiore causa degli atteggiamenti negativi: la *non* conoscenza. Infatti, ciò che spesso ferma le persone, che siano datori/datrici di lavoro o colleghi/e, nell'instaurare un rapporto con le persone con disabilità, o anche solo nell'accettarle, è solitamente il non sapere come muoversi intorno alle stesse, sia con le parole (quali usare? quali potrebbero essere percepite come offensive?) che con le azioni,

è presente la paura dell'*ingestibilità*, del non sapere come comportarsi e del non voler perdere tempo a pensarci.

Altra caratteristica che può creare una differenza e può portare a nutrire atteggiamenti positivi nei confronti di persone con disabilità è l'appartenenza del/della datore/datrice di lavoro ad una compagnia di grandi dimensioni. Questo, però, sarebbe possibile collegarlo alla differenza tra atteggiamenti globali e specifici, dal momento che, all'interno di una grande azienda, il/la datore/datrice di lavoro (solitamente un dirigente o una persona che, in ogni caso, si trova in una posizione alta della gerarchia) si trova ad avere raramente contatti diretti con la persona con disabilità. A meno che le persone con disabilità non abbiano precedenti esperienze lavorative in una posizione di dirigenza e si candidino per ricoprire tale posizione all'interno di una nuova azienda, generalmente rientrano all'interno del gruppo più basso della gerarchia e, dunque, non vi è contatto diretto.

Ulteriore differenziazione è data dal livello accademico, le persone che hanno un alto livello accademico, infatti, solitamente si trovano a incanalare maggiormente atteggiamenti positivi. Anche se non si tratta di una conoscenza diretta, probabilmente la motivazione da considerare come causa di ciò potrebbe essere la stessa del primo punto, cioè una maggiore conoscenza di tutto ciò che riguarda le persone con disabilità e delle problematiche che sono costrette ad affrontare ogni giorno.

Le caratteristiche che favoriscono, dunque, gli atteggiamenti positivi sono da arricchire con altri aspetti e da promuovere ancora di più, poiché è necessaria l'accettazione per un'ambiente lavorativo sostenibile, sostenibilità che implica la possibilità di una situazione lavorativa considerata a lungo termine in termini di successi e mantenimento della salute. "L'integrazione

sociale è da considerare di successo nel momento in cui il lavoratore con disabilità è accettato pienamente come parte del gruppo da parte di colleghi/e e dirigenti. L'accettazione è, dunque, componente essenziale dell'integrazione sociale a lavoro"²⁰.

2.3.2 – Atteggiamenti negativi

Ciò che più facilmente si può osservare e di cui si può prendere nota sono, certamente, gli atteggiamenti negativi che vengono messi in atto nei confronti di persone con disabilità. Rappresentano una componente importante, dal momento che, riconoscendoli, si può essere anche in grado di intervenire per evitarli o, scoprendone la natura, si può cercare di risalire all'origine e cercare di modificare l'aspetto che li ha generati. Dunque, per cercare di generare conoscenza in relazione all'argomento, risulta utile generare prima consapevolezza riguardo a come possono essere distinti gli atteggiamenti negativi e da cosa possono scaturire.

Nei confronti di persone che soffrono di malattie mentali, le ricerche denotano la presenza del cosiddetto "uso della storia clinica della persona con malattia mentale come una strategia di potere"²¹, che vede il riferimento alla condizione psichiatrica della persona in questione come espediente per assumere una posizione di superiorità e di maggior potere. In questo modo, le capacità di giudizio e le conoscenze della persona che soffre di malattie mentali si ritrovano ad essere messe in discussione a causa di questo, con il solo obiettivo di intimorire e rendere più insicura la persona in questione.

²⁰ Vedi 4.

²¹ Vedi 10.

Ma le persone che soffrono di malattie mentali devono ritrovarsi ad avere a che fare anche con un'altra pratica, quasi più invadente, cioè l'attribuzione di un malessere, di un periodo negativo o di una performance negativa alla malattia mentale; in questo caso, la problematica di fondo è che non viene presa neanche minimamente in considerazione la possibilità che la situazione sia dovuta, semplicemente, ad una "giornata storta" o, comunque, a qualsiasi altra cosa che può avvenire anche a persone che non soffrono di malattie mentali. Questo tipo di atteggiamento può creare un senso profondo di ingiustizia e può portare ad una pressione costante ad adeguarsi ai comportamenti di "tutti gli altri" (e anche a performare ai massimi livelli per dare prova delle proprie capacità).

L'ultima questione, che riguarda specificatamente le persone che soffrono con malattie mentali, è il *patronizing*, ovvero l'eccessiva e inopportuna invadenza di superiori o colleghi/e in relazione allo stato di salute mentale della persona e della cura della sua salute mentale. Per quanto possa essere fatto in buona fede, ciò che ne risulta è solo un sentimento di paternalismo, poiché viene messa in dubbio la capacità della persona di gestire la propria condizione psichiatrica (Ruscinova et al., 2011).

In numerose ricerche, viene segnalata la presenza di una condizione in particolare che porta ad assumere atteggiamenti negativi o, addirittura, a far scomparire atteggiamenti positivi precedentemente presenti. Tale condizione si riscontra nel momento in cui le azioni delle persone con disabilità, o anche la loro performance, hanno conseguenze dirette su altre persone. Si può considerare come esempio un lavoro in team all'interno di una competizione, che ha come prerequisito la partecipazione di tutti i componenti, le cui azioni influiscono sul risultato finale. Questa mancanza di sicurezza nei confronti delle competenze della persona con disabilità risulta, comunque, minore rispetto al timore che la "condizione" di disabilità della

persona possa avere un impatto sul giudizio di chi valuta le performance (Vornholt et al., 2013; Colella et al., 1998).

Gli atteggiamenti negativi al momento dell'assunzione, specialmente nei confronti di persone con disabilità intellettive, si presentano a causa di basse aspettative dei/delle datori/datrici di lavoro per quanto concerne le capacità di interazione con colleghi/e, clienti e superiori. Questa problematica si intensifica nei confronti di persone con disabilità intellettive che dichiarano di essere state ricoverate precedentemente, nonostante siano perfettamente inserite nella società e nella comunità a cui appartengono.

Si riscontra anche che i/le datori/datrici di lavoro possono essere preoccupati per quanto riguarda i sintomi che le persone con malattie mentali o disabilità intellettive possono presentare, come cambi di umore, effetti dei medicinali e altri sintomi (Keys and Balcazar, 2000).

Il motivo per cui è necessario prestare attenzione agli atteggiamenti negativi, scoprirne le cause e cercare di combatterli alla radice è che, come abbiamo visto parlando degli atteggiamenti positivi, spesso sono dovuti a opinioni personali radicate e che difficilmente possono modificarsi o a questioni legate al percorso accademico e scolastico, che possono incentivare e rafforzare credenze non reali. Questi atteggiamenti negativi, insieme a comportamenti discriminatori, possono limitare le possibilità di assunzione, di conservare un impiego o di migliorare la propria posizione all'interno dell'impiego.

CONCLUSIONE

All'interno degli scorsi capitoli sono emerse tutte le difficoltà e i passi che devono affrontare le persone con disabilità lungo il loro percorso lavorativo. Si tratta spesso di questioni che le persone che non devono convivere con disabilità non prendono neanche in considerazione poiché non le vivono e non le vivranno mai sulla propria pelle. Gli ambiti all'interno dei quali le problematiche si presentano sono molteplici e le situazioni considerate mostrano variabili di qualsiasi genere.

L'analisi delle ricerche svolte fino a questo momento mostra come il costante cambiamento del mercato del lavoro e della società in cui siamo immersi ha impatto forte e diretto sull'inclusione delle persone con disabilità in ambito lavorativo. Ciò che traspare è sicuramente un miglioramento, sotto certi aspetti, dell'inclusività degli ambienti di lavoro, ma anche la necessità di implementazione degli strumenti all'interno degli ambienti e della formazione delle persone che ne fanno parte.

Dalla letteratura si può trarre con certezza che una maggiore conoscenza degli ostacoli e delle problematiche in cui incorrono le persone con disabilità, aiuta a ridurre gli stereotipi e i pregiudizi e ad implementare le interazioni personali.

Traspare la necessità di implementare soprattutto la formazione delle persone, soprattutto i/le datori/datrici di lavoro, ma anche le persone che non si ritrovano a convivere con certe difficoltà, per modificare e, dunque, migliorare l'intero ambiente lavorativo e predisporre una maggiore accettazione. Questo perché i pregiudizi e le discriminazioni vissuti dalle persone con disabilità possono interrompere il loro legame con l'ambiente in cui lavorano, possono generare forti disagi e sofferenze e compromettere le loro competenze e capacità lavorative,

portando anche alla perdita del lavoro. È già stato descritto il sentimento che si può creare nelle persone con disabilità quando, nel momento in cui si vedono chiudere davanti tante porte, o si sentono costantemente messe da parte o non valorizzate a causa della propria disabilità, rinunciano alla ricerca di un lavoro o, più semplicemente, vivono nella costante paura che, una volta perso il lavoro, non saranno in grado di trovarne un altro (e perciò continuano la loro vita all'interno di un ambiente lavorativo negativo).

Per questa ragione, se ne ricava che si è notato sempre un miglioramento laddove sono state prese misure che incentivassero l'inclusività. Infatti, l'accettazione all'interno dell'ambiente lavorativo porta a svariate conseguenze positive in termini di motivazione, soddisfazione personale, qualità della vita e autostima nelle persone con disabilità. E, allo stesso modo, anche una strumentazione adeguata implementa la produttività, la motivazione e altre caratteristiche delle persone con disabilità.

Dunque, nel momento in cui un'azienda promuove una *cultura dell'inclusione*, si viene a creare un clima maggiormente flessibile e solidale, si implementano strumentazioni più efficienti e innovative con risultati più positivi per tutto il personale e, soprattutto, per l'organizzazione stessa e, cosa ancora più importante, si gode del beneficio di avere con sé e anche attirare lavoratori qualificati.

BIBLIOGRAFIA

Vornholt K., U. S. (2013). Factors Affecting the Acceptance of People with Disabilities at Work: A Literature Review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 463 -475.

Department of Economic and Social Affairs, Disability. . (s.d.). Tratto da United Nations:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-Persons-with-disabilities.html>

Caldin R, Scollo S. (2018). Inclusione lavorativa, disabilità e identità. Riflessioni e rappresentazioni. . *Studium Educationis*, anno XIX, n.3.

Nota L, Santilli S., Ginevra M. C., Soresi S. (2014). Employer Attitudes Towards the Work Inclusion of People with Disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 511-520.

Hernandez B., Keys C., Balcazar F. (2000). Employer Attitudes Toward Workers with Disabilities and their ADA Employment Rights: A Literature Review. *Journal of Rehabilitation*, 4-16.

Shaw J., Wickenden M., Thompson S., Mader P. (2022). Achieving disability inclusive employment – Are the current approaches deep enough? *Journal of International Development* 34, 942-963.

Russinova Z., Griffin S., Bloch P., Wewiorski N. J., Rosoklija I. (2011). Workplace prejudice and discrimination toward individuals with mental illnesses. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 35., 227-241.

Blanck P. (2020). Disability Inclusive Employment and the Accomodation Principle: Emerging Issues in Research, Policy, and Law. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 505-510.

- Colella A., DeNisi A. S., Varma A. (1998). The Impact of Ratee's Disability on Performance Judgments and Choice as Partner: The Role of Disability-Job Fit Stereotypes and Interdependence of Rewards. *Journal of Applied Psychology*, 83., 102-111.
- Heera S., & Devi A. (2016). Employers' Perspective Towards People with Disabilities: A Review of The Literature. *The South East Asian Journal of Management*, 10, No.1., 54-74.
- Factsheet on Persons with Disabilities. Department of Economic and Social Affairs. Disability. (2011). Tratto da United Nations : <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/factsheet-on-persons-with-disabilities.html>
- Verdugo M. A., Jordan de Urries F. B., Jenaro C., Caballo C., Crespo M. (2005). Quality of Life of Workers with an Intellectual Disability in Supported Employment. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 19., 309-316.
- Anglim J., Sojo V., Ashford L. J., Newman A., Marty A. (2019). Predicting employee attitudes to workplace diversity from personality, values and cognitive ability. *Journal of Research in Personality*, 83.