

I.Ri.Fo.R. Regionale Toscana Onlus

Indagine conoscitiva per formazione "addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni"

La lunga esperienza dell'Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti e dell'I.Ri.Fo.R Regionale, che costituisce un punto di riferimento regionale e nazionale per le problematiche relative all'inserimento dei non vedenti nel mondo del lavoro, mostra chiaramente come la professione del centralinismo telefonico abbia rappresentato una delle prime realizzazioni del concetto di inserimento mirato esteso poi dalla Legge 68/99 all'intero ambito della disabilità.

A partire dal 1957 i disabili visivi operano come centralinisti telefonici in aziende pubbliche e private con risultati soddisfacenti e largamente apprezzati anche dai datori di lavoro. La legge 113/85 del resto ha sancito per questa categoria di lavoratori il principio del collocamento obbligatorio, successivamente confermato dalla legge 68/99 con la quale viene introdotto anche il concetto di collocamento mirato in base alle attitudini e capacità del lavoratore. E' d'altra parte evidente che l'acquisizione di tale qualifica richiede un corso formativo appositamente costruito a misura dell'utente in modo tale che esso risulti altamente professionalizzante e idoneo a favorire il potenziamento delle capacità residue dei soggetti minorati della vista, anche grazie a tutte quelle competenze e conoscenze sulle tecnologie e strumenti disponibili sul mercato per favorire le attività lavorative e quotidiane.

Le precedenti esperienze formative realizzate con il finanziamento dell'amministrazione provinciale di Firenze costituiscono una conferma di tali tesi poiché tutti i soggetti minorati della vista che se ne sono avvalsi sono stati assorbiti dal mercato del lavoro.

A seguito della revisione del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana, la figura del vecchio ordinamento di "Addetto centralinista" non è più presente, ma è stata sostituita con la nuova figura di "addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni" che altro non è una denominazione differente per la figura nazionale di "Operatore amministrativo segretariale" che, fortunatamente, con Decreto Ministeriale del luglio 2011, è stata dichiarata equipollente alla figura di centralinista telefonico.

La qualifica di "addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni" offre in realtà gli strumenti base per avvicinare il centralinista alle figure di Addetto all'URP o alla figura di addetto call-center, andando così nella direzione auspicata da I.Ri.Fo.R. e Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti come nuove possibili professioni e qualifiche. Queste azioni consentono di dare al centralinista maggiori spazi di inserimento lavorativo, anticipando la riduzione dell'esigenza dei centralinisti dovuta all'introduzione nella pubblica amministrazione e nelle aziende private di strumenti innovativi di comunicazione.

Le indagini effettuate attraverso le strutture provinciali dell'Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti della Toscana hanno evidenziato una diffusa aspirazione a entrare, da parte dei soggetti minorati della vista disoccupati o inoccupati, nel mondo del lavoro, e quindi rimane un elevato fabbisogno formativo relativo ad una delle poche attività che permette loro, grazie alla legislazione vigente L. 113/85 - L.68/99 di concretizzare tali aspirazioni indipendentemente dalla loro età anagrafica.

Del resto è facile constatare come non pochi siano i casi di soggetti che contraggono una minorazione visiva in età matura con la conseguente esclusione di questi soggetti dal mercato del lavoro.

Pertanto l'azione formativa di I.Ri.Fo.R. si propone di far fronte a questa evenienza attraverso una adeguata opera di qualificazione e riqualificazione che consenta anche ai soggetti ultra quarantenni di rientrare nel mercato del lavoro. Allo stesso tempo vuol offrire l'implementazione dell'autonomia, lo sviluppo dell'attitudine al lavoro e favorire il processo di crescita personale, per garantire la possibilità di affrontare con maggiori probabilità di successo l'inserimento lavorativo ed

il percorso verso una completa integrazione sociale offrendo una concreta opportunità formativa in ottica di pieno ed efficace inserimento nel mondo del lavoro. I contenuti disciplinari devono essere concepiti infatti sia per offrire competenze di base all'addetto centralinista sia per fornire competenze specifiche per una sua ulteriore qualificazione nell'ambito della comunicazione, della informazione e delle nuove tecnologie. Tale impostazione è tesa ad ottimizzare il servizio complessivamente erogato, per il quale il corso di formazione in senso stretto è un fattore determinante, ma non esclusivo.

L'orientamento/accompagnamento è indispensabile per contribuire al sostegno delle scelte professionali e formative dei partecipanti, mentre l'empowerment permette di sostenerne la motivazione alla formazione e al lavoro, per migliorare il livello di successo sul piano dell'occupazione reale.

Nonostante l'attuale contesto del mercato del lavoro caratterizzato dalle ben note difficoltà di assorbimento di lavoratori e particolarmente refrattario ad accogliere quei soggetti che non offrano le necessarie garanzie di efficienza, la maturata esperienza formativa di I.Ri.Fo.R. assume un particolare significato di sicuro successo nella lotta alla esclusione e nella valorizzazione di quei soggetti che altrimenti risulterebbero ad alto rischio di emarginazione sociale.

I progetti realizzati nel corso degli anni testimoniano questo sforzo reale ed efficace che si configura come intervento formativo di alto valore sociale.

Il numero dei soggetti interessati ed idonei ma esclusi dai corsi precedenti e l'interesse manifestato dagli enti ospitanti gli stage per la possibile assunzione dei soggetti formati sono garanzia per il buon esito di un eventuale progetto formativo.

Le potenziali adesioni ricevute in sede di indagini di mercato sono risultate tali (circa 70 richieste di partecipazione al corso) per prospettare, tra l'altro, la realizzazione di due corsi di formazione qualora fossero finanziabili. Inoltre, la realizzazione di corsi per questa recente e relativa nuova figura di "operatore amministrativo segretariale" sarebbe la prima su scala nazionale, almeno per ciò che concerne i disabili visivi. Ciò potrà aprire nuove prospettive e potrà essere occasione di sperimentazione anche di attività che, in modo più dettagliato e approfondito, muovono i primi passi verso nuove prospettive e quindi la proposizione di altre possibili figure professionali, come quella che potrà andare ad inglobare profili come "Addetto alle Relazioni con il Pubblico", alle attività di "telemarketing" e "telesoccorso". Del resto altre indagini condotte da questo Istituto hanno evidenziato che il 77% dei soggetti intervistati usano il PC e l'80% di coloro che svolgono l'attività di centralinista è disponibile a nuove attività come addetto alle relazioni con il pubblico. Ciò indica una chiara direzione verso l'uso delle nuove tecnologie nel mondo del lavoro e nel quotidiano da parte dei minorati della vista. Pertanto fornire già delle buone basi nel corso di formazione di operatore amministrativo segretariale va già nella direzione auspicata.