



PROGETTO EQUAL IT-G2-VEN-002

“S.O.L.E. – STRATEGIE PER L’OCCUPAZIONE SOSTENIBILE”

MACROFASE 2 – Azione 2.2

REPORT INTERVISTE IN AZIENDA



Azienda ULSS 16 Padova - c.f. 00349050286 - Via E. degli Scrovegni, 14 - 35131 Padova
tel. 049 8214519 - fax 049 8214114 - e-mail: sociale.equal_ulss16@sanita.padova.it





INTERVISTA DEL 24 OTTOBRE 2005

tenuta presso **BORTOLETTO SERRAMENTI**
Via Lussemburgo, 11 - Padova

Verbale trascritto da intervento registrato

Alessandro di Paolo: Buongiorno a tutti. Come state vedendo, procederemo alla registrazione dei vari interventi, quindi ognuno di voi possiede un microfono: un aspetto particolare, questo, per il quale mi hanno chiesto di fornirvi delle indicazioni. La prima è quella che poi, a seguito di ciò, verrà trascritto un verbale e quindi dobbiamo porre attenzione nel cercare di parlare uno alla volta e mai contemporaneamente ad altri, altrimenti chi avrà l'incarico della trascrizione andrà in "tilt". La seconda indicazione è quella di cercare di parlare sempre abbastanza vicino ai microfoni. Anche in questo caso, nel focus precedente, si sono verificati problemi al momento nella trascrizione. Cito l'esempio di una partecipante che pur iniziando a parlare vicino al microfono, poi nel corso del suo intervento, rilassandosi man mano, si allontanava fino a distendersi sulla sedia. Un'altra doverosa precisazione, già fatta prima dell'inizio del precedente focus group coordinato insieme a Katia Candiotto, è quella che, comunque, una volta effettuata la trascrizione degli interventi, prima di renderla pubblica ve la sottoporremo in visione per permettervi di verificare gli "insomma" gli "ehm" e i "si", quindi cercando di porre doverosa attenzione sul fatto che la trascrizione risulti corretta formalmente, rispettando quanto detto secondo l'espressione dei vostri principi e contenuti. Eviteremo perciò di produrre documentazione modello Gialappa's Band televisiva, ovvero la trascrizione effettiva delle interviste verbali rilasciate alla televisione da personaggi pubblici facendo risaltare così delle storture grammaticali tremende. La pubblicazione, quindi, verrà svolta dopo una vostra correzione svolta sia da un punto di vista lessicale che grammaticale.

Io mi chiamo Alessandro di Paolo e mi occupo di consulenza aziendale e consulenza di organizzazione. All'interno del Progetto Sole sono coinvolto come membro del Comitato Tecnico Scientifico con l'onore e l'onere di coordinare alcuni focus e interviste; tutto ciò con lo scopo di potermi rendere giusta interfaccia tra le problematiche colte in ambito aziendale e le problematiche rilevate dagli "addetti ai lavori" nell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Per quanto riguarda i principi del Progetto Sole, in seguito passerò la parola alla dott.ssa Barion (qui presente al mio fianco) che li re-illustrerà.

In progetti così specifici ci possono essere degli inconvenienti? Il primo è quello che molti aspetti vengono affrontati e svolti solo dagli "addetti ai lavori" esperti in campo socio-assistenziale. E quindi, fondamentalmente, che cosa rischia di avvenire? Uno scambio di rapporti a livello dottrinale, accademico o, comunque, un abbattimento di porte che in definitiva risultano essere già aperte. Quindi, in definitiva, senza riuscire ad individuare correttamente quali siano i fattori di successo e il perché ci siano dei fattori deficitari all'interno delle aziende. Da ciò le cose si perdono lì, all'interno degli stessi progetti. Questo progetto, tra le diverse finalità, ha l'esame delle cause e delle concause che vengono a determinare fattori di criticità e fattori di successo coinvolgendo proprio le aziende.

Quindi, al di là di quelli che sono gli aspetti generici e generali, cercheremo di andare a vedere dei singoli “case studies”, chiedendo a voi di presentarli. Faremo dei giri e più precisamente due. Nel primo partiremo intervistando i rappresentanti delle aziende, per poi passare la parola alla persona che lavora all’Ulss, per sondare i case study nei fattori positivi – poi individueremo esattamente quali fattori critici di successo e fattori di difficoltà – per poi arrivare a produrre l’analisi. Quindi, nel primo giro ci si metterà il cappello della positività, cioè vedremo il perché le cose siano andate bene.

Nel secondo giro, stessa procedura di intervento, ma vedremo di esporre quelli che di solito sono i casi più conosciuti perché fanno molta risonanza, cioè i casi di insuccesso stilando insieme i fattori critici di insuccesso.

A questo punto passo la parola a Licia Barion e poi, anche se vi abbiamo preparato sul tavolo delle targhette con i vostri nomi, passeremo a fare un veloce giro di tavolo come autopresentazione. Per coloro che fanno parte di imprese, chiediamo di fornire un’indicazione sul tipo di azienda e sulle sue dimensioni, il tipo di attività, il settore e, da parte della persona intervenuta, il suo ruolo ricoperto all’interno.

Licia Barion: Io ho ben poco da aggiungere a quello che è già stato detto e rispetto alla sintesi che vi abbiamo inviato in allegato all’invito. Questo progetto è stato avviato da luglio 2005. In questo momento stiamo svolgendo una ricognizione di quelle che sono le buone prassi di inserimento lavorativo sulla letteratura e su ciò che è già stato realizzato. C’è un gruppo che sta raccogliendo questo materiale nei riguardi quindi di Strumenti, Orientamento e Accompagnamento al lavoro. E c’è un secondo gruppo, che ha organizzato questi incontri, che invece ha il mandato di effettuare un monitoraggio in azienda. Il punto focale di questo Progetto Sole è quello di ascoltare le aziende riguardo queste problematiche, come vivono le aziende questi inserimenti lavorativi e questo aspetto a noi preme moltissimo. Quindi andare a verificare cosa realmente accade e come vivete voi l’inserimento lavorativo. Questo è anche l’obiettivo di questo incontro. Voi e chi vi supporta in questi inserimenti. In questo caso noi abbiamo invitato alle interviste alcuni operatori del Sil che sono coloro che collaborano più strettamente con voi in questi inserimenti lavorativi. Dal focus group e dalle interviste noi poi dovremmo elaborare degli strumenti e delle procedure per poter sperimentare al meglio i nostri futuri inserimenti lavorativi. Individuare dei percorsi formativi e delle figure professionali che dovrebbero agevolare l’inserimento lavorativo in azienda di soggetti svantaggiati e di sostenere nel tempo il loro inserimento. Perché accade che spesso l’inserimento avviene ma poi non prosegue, ha vita breve. Ecco noi vorremmo capire anche perché questo accade e cosa succede quando la persona dopo un certo periodo abbandona il posto di lavoro.

Ecco io non mi sono presentata, sono Licia Barion, sono la Responsabile Amministrativa del progetto Sole, referente per l’Ulss 16, faccio parte anche del gruppo di coordinamento che segue il Progetto.

Alessandro di Paolo: Bene. Proseguiamo con il giro di tavolo, lasciando a voi l’autopresentazione. Mi chiamo **Elena Norbiato**, sono la responsabile amministrativa della ditta Bortoletto Serramenti, è un’azienda produttrice di serramenti in legno esterni ed interni, siamo 24 dipendenti nella produzione e poi 5 nell’amministrazione, io mi occupo anche dell’assunzione di tutto il personale.

Io sono **Carla Daniele**, sono un educatore professionale dell’Ulss 16 del Sil (Servizio di Integrazione Lavorativa), mi occupo di inserimenti lavorativi di persone disabili nelle aziende che sono tenute all’obbligo e delle persone che sono svantaggiate nelle cooperative sociali e nelle aziende che danno disponibilità a fare tirocini formativi.

Alessandro di Paolo: ok, grazie. Come potete vedere all’interno della cartella che vi abbiamo consegnato, abbiamo inserito un foglio dove è spiegato l’obiettivo dell’intervista: è quello di fare emergere le buone pratiche e le criticità, di individuare elementi di sostenibilità, evidenziare punti forti e punti deboli. Al di là di una elencazione, sempre chiara da un punto di vista dottrinale, prerogativa del mondo accademico, dove si affrontano tematiche molto semplici perdendosi in montagne di parole, cerchiamo di definire situazione concrete piuttosto che argomentazioni. Ecco, nel primo giro quello che vi chiedo è la citazione del caso particolare, ovvero citarmi un caso che

voi avete avuto all'interno dell'azienda (vi pregherei di citare anche sinteticamente quanti e quali casi avete voi trattato), secondo voi di maggiore particolarità (senza citare il nome) da esporre come un buon esempio o comunque un tentativo di un buon esempio svoltosi all'interno della vostra struttura. Parlo di "tentativo" di buon esempio perché esistono anche aziende nelle quali tutti gli inserimenti effettuati non hanno poi avuto un riscontro finale di tipo positivo. Ci interessano soprattutto i fattori determinanti che voi andate ad individuare. Non solamente quelli generali, ma bensì quelli che, nello specifico caso, hanno caratterizzato e influito nel rendere effettivamente positivo l'inserimento. Il che ci permette di spaziare, prendendo in esame una tipologia di fattori che possono andare da un approccio di sensibilità e sensitività piuttosto che da elementi chiari e ben determinati quali il rapporto ed il supporto con il Sil o con la Provincia.

Elena Norbiato: Beh, io non ho avuto molte esperienze perché è solamente un anno e mezzo che lavoro con il Sil, sono stati loro ad interpellarmi e poi a portare avanti tutta la pratica. Come esito ho avuto solo 3 persone, di cui 2 con esito non molto positivo. Diciamo, la parte negativa che io trovo in tutto questo, e che ho fatto presente più di qualche volta alla signora Daniele, ma che penso sia legato al discorso privacy.. non so cosa altro ci sia perché non sono molto esperta nel campo, è che le poche volte che ho avuto a che fare con queste persone non viene mai identificata la patologia, io lo so che questo è un problema abbastanza rilevante in questo settore, però io che seguo il personale e che devo vedere anche come muovermi, dove mettere queste persone, a chi fare seguire queste persone, cosa devo fargli fare, per me questo è molto importante. Diciamo che delle 3 persone inserite nella mia azienda, una sono riuscita a capirlo io, perché aveva.. anzi poi è anche deceduto, di un altro sono riuscita a capirlo, la terza persona che ho alle dipendenze adesso non ho nemmeno chiesto, so solo il suo grado di invalidità ma non so nulla sulla sua patologia. La posso capire, questo per me è un neo in questa situazione, perché per me è molto importante sapere anche se, ripeto, non ho avuto esperienze di 20-30 persone, non è un'azienda grossissima, però per sapere come muovermi all'interno, se farlo seguire soprattutto, di cosa hanno bisogno, questo per me è rilevante.

Comunque la persona che ho adesso va benissimo, è in gamba si trova abbastanza bene.

Alessandro di Paolo: Quale tipo di svantaggio rileva nella persona che ha al suo interno adesso?

Elena Norbiato: Penso che abbia problemi mentali, psicologici, perché si vede anche dal carattere, dal modo di muoversi, dal momento di rabbia ... ed io ho una persona che lo segue che è splendida. Però si notano queste alternanze di umore, che se uno conosce un po' questa persona, magari sa anche come prenderla. Quindi ecco questo per me è molto importante.

Alessandro di Paolo: Le pongo le stesse domande che ho fatto anche ad altre aziende in precedenza. Qual è il vostro rapporto con il Sil?

Elena Norbiato: Direi che è ottimo. Io ho trovato una struttura che mi ha seguito dall'inizio alla fine, sia nell'inserimento di queste persone sia nelle varie problematiche, per qualsiasi cosa o problema. Anzi sono loro che mi propongono mi chiedo di cosa ho bisogno. Conoscono le mie esigenze, mi hanno seguita a 360 gradi.

Alessandro di Paolo: Questo rapporto è stato costruito perché voi vi siete resi sensibili.....

Elena Norbiato: Ma io avevo l'obbligo di assumere soggetti svantaggiati. In materia non sapevo niente, non sapevo cosa dovevo fare, sapevo solo che dovevo assumere e che probabilmente ci sarebbero state delle graduatorie, ecc. Poi mi ha telefonato la signora Daniele che mi ha spiegato tutto. Ecco è molto vantaggioso il fatto che hai una persona che ti segue, che viene da te, ti spiega, perché al telefono, con tutte quelle varie associazioni ... c'è da diventare matti, lo sappiamo tutti. Quindi almeno il fatto di avere una persona che viene da te e con la quale puoi parlare e con la quale puoi eventualmente discutere di vari problemi, che vuole sapere e conoscere le tue esigenze è una cosa molto importante. L'ho trovato molto, molto positivo.

Alessandro di Paolo: E cosa mi dice della figura del tutor?

Elena Norbiato: Io ho una persona, la mia azienda non è grossa, quindi le persone che assumo devo farle cominciare – considerato che io seguo un'azienda che fa serramenti - dal levigare il serramento per poi portarli avanti mano a mano. C'è quindi una persona in verniciatura che è

sempre lui che me li segue. Ecco l'unico problema è che ho solo lui che mi segue queste persone. Quindi lui è il capo reparto della verniciatura, noi abbiamo due reparti di questo tipo, poi mi segue questa persona e quindi deve fare su e giù. L'unico problema è questo che comunque si risolve tranquillamente perché lo mettono lì tranquillo, lui intanto impara il suo lavoro, quello che deve fare lo porta avanti un po' alla volta. Quindi magari lentamente anche alle macchine quelle tranquille che non sono cioè pericolose. Poi il tutor è una persona molto sensibile, è la persona giusta, si è una persona splendida, anzi è lui che mi viene a dire guarda che oggi è così oggi è colà, mi chiede cosa ne penso, allora se è una cosa che possiamo risolvere tra me e lui altrimenti telefono al Sil.

Alessandro di Paolo: Cambiamenti di ruoli o anche di responsabilità ce ne sono stati? Consideriamo che questo è un altro passaggio molto delicato. La cosa interessante, lo vedo da un punto di vista aziendalistico, è che finiamo per evidenziare come particolari problematiche derivanti dall'inserimento di persone svantaggiate, le stesse problematiche che abbiamo con le persone normodotate, come ad esempio il problema di seguirle in un ruolo con maggiori responsabilità è sentito anche.. è la stessa cosa che si deve normalmente effettuare quando si procede con un dipendente normale. Così come il dare la giusta responsabilità ad una persona che la chiede o altrimenti il pericolo del dare responsabilità ad una persona che non la vuole, nello svolgimento di un ruolo ordinario. Ecco, è importante vedere l'aspetto specialistico. Voi avete rilevato una richiesta di una maggiore responsabilità oppure un'auto-attribuzione di maggiore responsabilità? Oppure, al contrario, avete ritenuto a fronte di una maggiore responsabilità che si andava a prendere, quella di limitarla?

Elena Norbiato: Noi dobbiamo adibirlo a questo lavoro, un po' per paura, anche, perché dopo di questo passaggio noi passiamo alla produzione, alle macchine direttamente e quindi questa sarà una cosa molto graduale che verrà col tempo e che si vedrà se si può fare o meno dopo che ho parlato con la signora del Sil che mi segue in questo inserimento e dopodiché sarà un processo molto lento. Finora non siamo mai riusciti perché la prima persona che ho inserito ha avuto esito negativo, in quanto è rimasto a casa, la signora lo sa, la seconda purtroppo è deceduto il terzo è questo, quindi stiamo a vedere. Da parte nostra anche la più buona volontà.

Alessandro di Paolo: Grazie.

Daniele Carla: vorrei riallacciarmi a quello che diceva prima la signora Elena Norbiato sulla esigenza di conoscere la patologia della persona; è comprensibile questa richiesta da parte sua per una migliore collocazione della persona e per poter intervenire in maniera adeguata, ma io vorrei fare un esempio proprio pratico. Noi siamo legate tanto al discorso della privacy, e abbiamo persone per esempio che hanno crisi epilettiche, come caso più eclatante, di persone che vengono inserite in azienda, è una patologia che non dà segnali prima e si può poi, con l'azienda indirizzarlo verso una mansione che possa, in caso di crisi, non essere pericolosa per la persona stessa e per le persone che sono vicino. E' una cosa delicatissima che si fa fatica a gestire perché la persona stessa tante volte lo dice, ma tante volte la sente come un limite questa malattia. E c'è la difficoltà di andare oltre al discorso della privacy, rendendosi conto, nel contempo, che sarebbe necessario dirlo all'azienda. "Guardate che questa persona soffre di questa patologia". Adesso faccio l'esempio della crisi epilettica, perché è quella che si manifesta senza appunto dare preavvisi e che può spaventare anche i compagni di lavoro. C'è da dire anche che se i compagni di lavoro sono messi al corrente di questo problema possono anche intervenire in maniera più adeguata nel caso della crisi. E' un problema di non facile soluzione. Noi in genere cerchiamo di dare all'azienda delle indicazioni senza arrivare a definire la patologia. Perché ci sono delle patologie che a livello sociale hanno dei pregiudizi, delle stigmate a superare. Per esempio un altro esempio eclatante è la persona tossico-dipendente o i malati di AIDS, tutti si spaventano per l'AIDS in realtà hanno una loro vita assolutamente normale, anzi ve lo voglio dire, ci sono persone con l'AIDS che fanno anche i cuochi, ma se non ci sono degli scambi ematici, se non ci sono delle perdite ematiche, l'AIDS non è assolutamente contagioso. Ma se noi entriamo in azienda e diciamo, al di là del discorso della privacy, comunichiamo al titolare che la persona è sieropositiva conclamata è chiaro che c'è da parte dell'altro un passo indietro. Noi siamo proprio legati a questo aspetto così delicato che riguarda

proprio la patologia, tanto è che all'azienda viene rivelato il grado di invalidità ma non viene mai rivelata la patologia.

Adesso faccio l'esempio della persona che avevamo inserito nell'azienda Bortoletto Serramenti, adesso possiamo anche dirlo in quanto è morta e la signora si era anche accorta che aveva una cirrosi.. questo signore era stato segnalato dal Sert, era una persona con una storia di alcolismo, un alcolista ancora attivo, perché poi lo ha rivelato lui stesso. Ecco, tante volte è la persona stessa che rivela all'azienda, ma lo decide lei, in piena autonomia, in piena libertà se rivelarlo o no. Spesso noi consigliamo di non rivelarlo, perché tante volte l'azienda si può irrigidire quando viene a conoscenza della patologia. Io ho avuto persone che durante il primo colloquio di lavoro hanno rivelato: "Guardate che io prendo psicofarmaci, ho avuto dei ricoveri, sono stato male, ho delle difficoltà". Generalmente devo dire che dall'altra parte si trovano sempre persone comprensive che sono anche un po' imbarazzate da questo atteggiamento di rivelazione della patologia, perché in realtà cercano un lavoratore, però non tutte le persone sono così. Io conosco datori di lavoro che hanno ancora l'idea del disabile in carrozzina, e quando presento una persona che cammina che si muove che magari anche da un punto di vista culturale si sa comportare in maniera adeguata, magari conosce 2 o 3 lingue.. sono disorientati, è proprio il pregiudizio legato alla disabilità che crea questo tipo di atteggiamento. Devo dire che non è così diffuso, generalmente ci sono aziende con cui ci si può rapportare bene, si può parlare, nel caso del signore che avevamo inserito la signora aveva detto: "Riconosco certi elementi per delle esperienze personali...."

Alessandro di Paolo: Ecco, dovendo chiedere anche a lei di riportare "il caso" che ritiene ottimale di inserimento lavorativo, vorrei chiederle quali sono i parametri necessari. Per esempio: un'azienda che la invita a parlare della propria organizzazione, voi che trovate la persona giusta.... Le chiedo la stessa cosa che ho chiesto alle aziende, vista però dal vostro punto: un caso che le ha dato veramente soddisfazione e un risultato, diciamo così, ottimale.

Daniele Carla: La collaborazione, sempre la collaborazione con l'azienda e con le persone deputate all'inserimento lavorativo.

Alessandro di Paolo: Ha un caso emblematico, da libro "Cuore"? Diciamo così, se mi permette.

Daniele Carla: Da libro "Cuore" ...sì, sì e glielo voglio anche raccontare perché è stata una cosa che ha dato grandi soddisfazioni a me ma anche alla persona stessa.

Questa è una ragazza segnalata dal centro di salute mentale, con una disabilità che si era creata nel tempo, intanto l'avevamo collocata in un progetto di un tirocinio formativo in un'azienda non tenuta all'obbligo che l'aveva ospitata. Le cose erano andate bene, dopodiché c'era anche stato un tentativo di inserimento lavorativo, cioè di assunzione, ma non è andato a buon fine. Nel frattempo la persona ha chiesto l'invalidità, la commissione ha riconosciuto un grado di invalidità anche abbastanza elevato e avevamo trovato una sistemazione in un negozio di acquisto detersivi, dove vendono anche prodotti medici, situato non molto lontano da casa, così dove lavoravano altre due dipendenti giovani molto simpatiche, molto accoglienti e quindi lei è stata subito accolta molto bene. Successivamente, e così mi riallaccio proprio al discorso della patologia, così faccio un discorso un po' più completo, abbiamo fatto un rinnovo brevissimo del tirocinio formativo, e alla fine di questo rinnovo la persona è stata assunta. Tra le altre cose era anche molto brava perché dopo un po' di tempo l'avevano messa a gestire anche la cassa, che per le persone che hanno determinati tipi di problemi non è cosa facile perché richiede molta responsabilità, i livelli di ansia si alzano, ecc. Dopo un paio di mesi mi chiama e mi dice: "Mi voglio licenziare", mi chiedo cosa è successo, in quanto nel frattempo aveva fatto anche progetti di vita, si perché aveva conosciuto in un ricovero un altro ragazzo e tutti e due erano seguiti dal CSM, tutti e due avevano trovato lavoro, tutti e due con me, per la verità E insomma insieme facevano progetti di vita. E invece mi dice "mi voglio licenziare". Allora ho cercato di capire, le ho chiesto, mi ha detto "mi trattano male, mi parlano male alle spalle, mi emarginano e la cosa più grave è che mi hanno accusato di aver preso dei soldi dalla cassa." I soldi della cassa, ci tengo a precisare si tratta di entità di un paio di euro una volta e un'altra volta credo di 5 euro. Io non ho subito chiamato il direttore del personale ma ho chiamato la responsabile di area. La quale si era arrabbiata moltissimo proprio perché questa

ragazza non aveva parlato con lei, “di fronte a queste cose me lo doveva dire”. Allora ho chiesto un incontro congiunto con la presenza anche di queste due dipendenti.

Alessandro di Paolo: In questo caso, la responsabile che si è arrabbiata, con chi si è arrabbiata?

Daniele Carla: Con la mia utente perché non le aveva segnalato prontamente il problema.

Alessandro di Paolo: Ecco perché un'altra cosa molto importante è il rapporto interno aziendale cioè i rapporti con i colleghi, al di là di quello che già esiste con il responsabile del personale o i responsabili dell'amministrazione o i proprietari.....

Daniele Carla: Sì sì, come giustamente diceva lei, è una dipendente ora a tutti gli effetti e “di questo tipo di problemi dovrebbe parlare direttamente con me e non venire da lei”. Ho fatto presente che generalmente il punto di riferimento un po' sono io, comunque le ho ribadito che volevo fare questo incontro e lei mi ha chiesto, per cortesia, di non essere presente all'incontro, “preferisco gestirlo io. Preferisco che lei non ci sia, poi se ci sono degli elementi in cui è prevista o in cui è richiesta il suo intervento allora successivamente poi ne possiamo parlare”.

Alessandro di Paolo: Nonostante la persona abbia coinvolto lei....

Daniele Carla: Sì, mi ha tenuta fuori dal confronto, sì. E io l'ho trovata, in un primo momento una cosa un po' discutibile, però ho accettato questa proposta e ho detto vabbè, vediamo come va.

Allora è emerso che queste due dipendenti non sapendo che la persona faceva parte delle liste delle categorie protette, perché la cosa era stata tenuta all'oscuro, lei era una dipendente come le altre, avevano fatto un po' dei calcoli di inserimento di un'amica di una delle due, o una cugina, adesso io non ricordo bene, che sono quelle cose tanto umane che succedono, e loro avevano capito o ipotizzato che questa ragazza avesse in qualche modo trovato la via, la conoscenza, l'appoggio per poter entrare nel negozio. E' stato gestito secondo me in maniera eccezionale da questa responsabile di area, perché le cose sono rientrate, il discorso della cassa è stato chiarito, nel senso che era risultato poi che era una cosa abbastanza fisiologica all'interno di ogni supermercato, ecc. per cui queste cose qua erano tutte rientrate. Ho saputo da qualche tempo che le cose vanno benissimo, che la persona è stata accettata, che le cose sono state chiarite e sta pensando di sposarsi.

Licia Barion: Scusa.. i rapporti di inserimento lavorativo, tu li avevi tenuti con questo responsabile di area o con un responsabile del personale?

Daniele Carla: Allora.. io inizialmente avevo parlato con il direttore del personale, però la sede legale era spostata rispetto alla sede di lavoro effettivo, per cui io con il direttore del personale avevo avuto soltanto i contatti da un punto di vista burocratico, convenzioni con la Provincia, ecc. la firma del progetto educativo e così.. però con la responsabile di area avevo avuto proprio il contatto diretto per trovare la mansione all'interno del negozio, per definire l'orario di lavoro, per definire un po' il tirocinio, il rinnovo.. dopo però lo avevo discusso con il direttore del personale. Ecco non l'avevo vista neanche poi tantissimo perché le cose erano andate bene da subito, c'è stato proprio questa difficoltà che rischiava di far saltare l'intero inserimento e l'intero progetto.

Alessandro di Paolo: Sì. Da un punto di vista aziendale si potrebbe dire che l'azienda si è accorta di aver mancato in un passo organizzativo interno e ha cercato, da sola, di recuperare la situazione.

Daniele Carla: Io lo trovata una cosa gestita molto bene da questa responsabile.

Alessandro di Paolo: Certamente. E' stata vista e gestita così.

Daniele Carla: Anche perché in quel momento lì lei la trattata proprio come una dipendente, perché appunto la cosa non era emersa per il discorso della privacy non era stato rivelato. La capo area sapeva che la persona era iscritta alla lista delle categorie protette ma non certo i dipendenti, ma generalmente i dipendenti non lo fanno per quel che ne so io, poi non so in azienda come funzioni.

Alessandro di Paolo: Allora: l'obiettivo del progetto è quello di identificare gli elementi positivi dell'inserimento delle persone perché poi di elementi contrari, cioè di valutazione di casi negativi ce ne sono già abbastanza. Se non fosse ciò, chiaramente, non ci sarebbe il progetto che cerca di analizzare questi aspetti.

Però ora dobbiamo fare questo ulteriore giro trovando il caso negativo e lasciando a voi l'identificazione delle cause che hanno creato questo risultato.

Inoltre, per quanto riguarda l'operatore del Sil, chiedo una valutazione del rapporto con il Centro per l'Impiego. In questi tavoli quello che viene richiesta da parte delle aziende è una partecipazione, un coinvolgimento "dell'altra parte", che si chiami Sil o Centro Pinco Pallo, non importa chi sia ma l'importante è che sia qualcuno di specializzato nel dare assistenza professionale, capace, preparata, disponibile... L'azienda ha bisogno di questo. Per le caratteristiche che ci sono all'interno dell'azienda, dall'altra parte si dovrebbe rispondere con una disponibilità di tempo, oltre a quella della passione che può coinvolgere in qualunque ora del giorno della notte. Ma la disponibilità di tempo è comunque dettata dalle 24 ore. La domanda è: una maggior collaborazione con il Centro per l'Impiego potrebbe servire in tal senso? Come la vedreste?

Elena Norbiato: io sono intervenuta prima, lascio la parola alla signora del Sil.

Alessandro di Paolo: qualche integrazione?

Elena Norbiato: no no.

Daniele Carla: l'assegno dato alle persone svantaggiate è un fenomeno assistenziale, per cui alle persone che hanno dal 74 al 99% di invalidità riconosciuta, va un assegno di invalidità pari a 234 euro, ma alcune persone sono talmente abituate ad avere l'assegno di invalidità che frenano i figli in questo percorso di autonomia di inserimento lavorativo, perché poi il tetto di reddito è abbastanza basso, per cui anche se fanno un part-time lo superano, e l'Inps sospende l'erogazione dell'assegno.. che è anche una cosa corretta, perché l'assegno viene erogato alle persone che hanno effettivamente necessità e non riescono a lavorare; per quelle che riescono a lavorare questo viene temporaneamente sospeso.. attenzione, una cosa che molte persone non sanno è che viene sospeso per il periodo in cui la persona lavora, nel momento in cui una persona dovesse avere una ricaduta.. sto pensando a persone che hanno malattie invalidanti, anche progressive, l'assegno viene ripristinato nel momento in cui la persona non ce la fa.

Alessandro di Paolo: da un punto di vista legislativo – fiscale, voi questo ambito non lo ritenete un argomento in grado di influire sugli inserimenti? Parlando chiaramente da un punto di vista aziendale, lo vedete come un qualcosa che aiuta di più?

Daniele Carla: forse loro non lo sanno nemmeno questa cosa qua, è una cosa che riguarda la persona, più che l'azienda ..

Alessandro di Paolo: Ma le agevolazioni...

Daniele Carla: Sono due cose diverse: uno è l'assegno di invalidità della persona, uno sono gli sgravi fiscali dell'azienda.

Alessandro di Paolo: esatto, io stavo parlando di quelli dell'azienda..

Daniele Carla: in realtà, questa cosa qua accade... le aziende hanno la lista delle persone, mandata dal Centro per l'Impiego, però tante volte queste persone che hanno o l'assegno di invalidità o un lungo periodo di disoccupazione, si spaventano se non sono accompagnate al reinserimento lavorativo per cui o non rispondono alla chiamata, o non si presentano al colloquio.. non sono affiancate a fare il colloquio, anche il timore di non riuscire..

Le aziende che io ho visto che hanno utilizzato questa lista, dicono che generalmente non ha mai funzionato, nel senso che non riescono poi a reperire le persone e ad ottemperare all'obbligo mediante questo sistema.

Alessandro di Paolo: coglievo il discorso riferito al Centro per l'Impiego...

Daniele Carla: il Centro per l'Impiego utilizza ancora questo sistema per le persone che hanno una risposta..

Alessandro di Paolo: ma il rapporto vostro con il Centro per l'Impiego?

Daniele Carla: noi non vediamo un certo tipo di categoria di persone, persone che hanno una risposta A generalmente vengono inviate direttamente dal Centro per l'Impiego con questo sistema qui,.. poi ci ritornano, quando ci sono i fallimenti vengono da noi.

C'è da dire anche che, i Centri per l'Impiego, nonostante il riordino degli ex uffici di collocamento del 97, hanno conservato una loro struttura burocratica per cui è difficile modificare... perché sono passati degli anni, sono dei cambiamenti che richiedono un bel po' di tempo e anche una pratica di

questo tipo di intervento. Loro da sempre sono stati abituati ad avere le persone inserite nelle liste delle categorie protette, e le aziende che erano soggette all'obbligo, e quindi li inviavano così.

Di fatto c'è una modifica.. però si fa fatica.. loro di fatto ci vivono troppo, noi del Sil, come persone un po' troppo... vicini alla persona, un po' troppo... non volevo usare un termine... di "maternage" nei confronti dell'utenza, quello che loro non riescono ad avere.

Secondo me, lavorare insieme vuol dire anche, pur nel rispetto della diversità, riuscire a mettere insieme le risorse dei due servizi al fine di trovare l'inserimento lavorativo adatto.

Può essere anche che la persona che ha una risposta di tipo A dovrebbe essere inserita nel mondo del lavoro attraverso l'invio diretto in azienda; in realtà, attraverso questi incontri e questi colloquio in presenza anche dell'educatore del Sil, non si possa trovare anche un'altra modalità.

In fondo, non esistono ricette, c'è proprio una flessibilità e una capacità di volta in volta di trattare ogni singolo caso in maniera diversa e in maniera adeguata alle esigenze di quello specifico caso.

Poi forse sotto ci sono altri problemi... mi vien da pensare che se una persona, a 55 anni, non ha ancora trovato un'occupazione... il grosso problema sono quelle persone che hanno una malattia invalidante che può subentrare nel corso della vita, può succedere a chiunque..

Vorrei dire un'ultima cosa riguardo ai tutor, che mi è capitata in un'azienda che ha modificato l'orario di lavoro di una persona che lavorava 8 ore al giorno, consentendo poi un rientro in un altro momento, per permettere alla persona di seguire dei percorsi di auto mutuo aiuto organizzati dal Centro di Salute Mentale. La persona aveva parlato con il tutor, aveva spiegato quali erano le sue difficoltà, aveva detto "a me questo gruppo serve, per poter mantenere anche il lavoro". Questo tutor aveva modificato l'orario, me lo aveva comunicato ufficialmente per lettera, in modo che la cosa fosse fattibile, per mantenere il lavoratore. In questo modo, è stata by-passata la criticità ed è stata risolta da parte dell'azienda. Quindi noi non siamo intervenuti proprio per niente.

Alessandro di Paolo: in chiusura, due annotazioni: la prima: le problematiche che rileviamo, sono le stesse problematiche che riguardano gli inserimenti di persone al loro primo impiego: devo stare attento come inserirlo all'interno, devo stare attento che comunque venga accettato dai colleghi, perché comunque un nuovo inserimento viene visto sempre come una minaccia, devo vedere che tipologia di responsabilità dargli e come seguirlo all'interno e, inoltre, devo stare attento a come si rapporta con al famiglia che spesso "soffia sotto" su qualunque cosa e gli dice "fatti dare questo o quello". Quindi gli aspetti sono generali sono comuni.

La seconda riflessione è quella di passare nettamente dal livello di obbligo al livello di scelta: un passaggio difficile con il quale si dovrà operare, e questo sarà possibile nel momento in cui ci sarà l'inserimento di due elementi, diffusi e generali all'interno dell'organizzazione: la cultura e la sensibilità. Fondamentalmente questi.

Quello della cultura non sarà facile, perché comunque sia, ci sono proprio due linee completamente diverse, che sono, da una parte, quella dell'apertura, alla persona svantaggiata, alla persona disabile, ecc. e quella della chiusura... è così anche per gli extracomunitari, si aprono queste due linee, notevoli e forti.

L'altra cosa che mi piace sottolineare, è che di solito si parla della cultura del buon padre di famiglia, quello che deve accudire... ma poi in fin dei conti, quella che si cerca è la sensibilità della buona madre di famiglia. La sensibilità ce l'hanno solo le donne? Chi si occupa del Sil sono in gran parte donne, le responsabili...

Grazie davvero per portare la cultura e la sensibilità all'interno delle vostre aziende.



INTERVISTA DEL 24 OTTOBRE 2005

tenuta presso l'**AZIENDA BRENDOLAN ALIMENTARI SRL**
Via Preon – Lonigo (VI)

Verbale trascritto da intervento registrato

Alessandro di Paolo: Buongiorno a tutti. Come state vedendo, procederemo alla registrazione dei vari interventi, quindi ognuno di voi possiede un microfono: un aspetto particolare, questo, per il quale mi hanno chiesto di fornirvi delle indicazioni. La prima è quella che poi, a seguito di ciò, verrà trascritto un verbale e quindi dobbiamo porre attenzione nel cercare di parlare uno alla volta e mai contemporaneamente ad altri, altrimenti chi avrà l'incarico della trascrizione andrà in "tilt". La seconda indicazione è quella di cercare di parlare sempre abbastanza vicino ai microfoni. Anche in questo caso, nel focus precedente, si sono verificati problemi al momento nella trascrizione. Cito l'esempio di una partecipante che pur iniziando a parlare vicino al microfono, poi nel corso del suo intervento, rilassandosi man mano, si allontanava fino a distendersi sulla sedia. Un'altra doverosa precisazione, già fatta prima dell'inizio del precedente focus group coordinato insieme a Katia Candiotta, è quella che, comunque, una volta effettuata la trascrizione degli interventi, prima di renderla pubblica ve la sottoporremo in visione per permettervi di verificare gli "insomma" gli "ehm" e i "si", quindi cercando di porre doverosa attenzione sul fatto che la trascrizione risulti corretta formalmente, rispettando quanto detto secondo l'espressione dei vostri principi e contenuti. Eviteremo perciò di produrre documentazione modello Gialappa's Band televisiva, ovvero la trascrizione effettiva delle interviste verbali rilasciate alla televisione da personaggi pubblici facendo risaltare così delle storture grammaticali tremende. La pubblicazione, quindi, verrà svolta dopo una vostra correzione svolta sia da un punto di vista lessicale che grammaticale.

Io mi chiamo Alessandro di Paolo e mi occupo di consulenza aziendale e consulenza di organizzazione. All'interno del Progetto Sole sono coinvolto come membro del Comitato Tecnico Scientifico con l'onore e l'onere di coordinare alcuni focus e interviste; tutto ciò con lo scopo di potermi rendere giusta interfaccia tra le problematiche colte in ambito aziendale e le problematiche rilevate dagli "addetti ai lavori" nell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Per quanto riguarda i principi del Progetto Sole, in seguito passerò la parola alla dott.ssa Barion (qui presente al mio fianco) che li re-illustrerà.

In progetti così specifici ci possono essere degli inconvenienti? Il primo è quello che molti aspetti vengono affrontati e svolti solo dagli "addetti ai lavori" esperti in campo socio-assistenziale. E quindi, fondamentalmente, che cosa rischia di avvenire? Uno scambio di rapporti a livello dottrinale, accademico o, comunque, un abbattimento di porte che in definitiva risultano essere già aperte. Quindi, in definitiva, senza riuscire ad individuare correttamente quali siano i fattori di successo e il perché ci siano dei fattori deficitari all'interno delle aziende. Da ciò le cose si perdono lì, all'interno degli stessi progetti. Questo progetto, tra le diverse finalità, ha l'esame delle cause e delle concause che vengono a determinare fattori di criticità e fattori di successo coinvolgendo proprio le aziende.

Quindi, al di là di quelli che sono gli aspetti generici e generali, cercheremo di andare a vedere dei singoli “case studies”, chiedendo a voi di presentarli. Faremo dei giri e più precisamente due. Nel primo partiremo intervistando i rappresentanti delle aziende, per poi passare la parola alla persona che lavora all’Ulss, per sondare i case study nei fattori positivi – poi individueremo esattamente quali fattori critici di successo e fattori di difficoltà – per poi arrivare a produrre l’analisi. Quindi, nel primo giro ci si metterà il cappello della positività, cioè vedremo il perché le cose siano andate bene.

Nel secondo giro, stessa procedura di intervento, ma vedremo di esporre quelli che di solito sono i casi più conosciuti perché fanno molta risonanza, cioè i casi di insuccesso stilando insieme i fattori critici di insuccesso.

A questo punto passo la parola a Licia Barion e poi, anche se vi abbiamo preparato sul tavolo delle targhette con i vostri nomi, passeremo a fare un veloce giro di tavolo come autopresentazione. Per coloro che fanno parte di imprese, chiediamo di fornire un’indicazione sul tipo di azienda e sulle sue dimensioni, il tipo di attività, il settore e, da parte della persona intervenuta, il suo ruolo ricoperto all’interno.

Licia Barion: Io ho ben poco da aggiungere a quello che è già stato detto e rispetto alla sintesi che vi abbiamo inviato in allegato all’invito. Questo progetto è stato avviato da luglio 2005. In questo momento stiamo svolgendo una ricognizione di quelle che sono le buone prassi di inserimento lavorativo sulla letteratura e su ciò che è già stato realizzato. C’è un gruppo che sta raccogliendo questo materiale nei riguardi quindi di Strumenti, Orientamento e Accompagnamento al lavoro. E c’è un secondo gruppo, che ha organizzato questi incontri, che invece ha il mandato di effettuare un monitoraggio in azienda. Il punto focale di questo Progetto Sole è quello di ascoltare le aziende riguardo queste problematiche, come vivono le aziende questi inserimenti lavorativi e questo aspetto a noi preme moltissimo. Quindi andare a verificare cosa realmente accade e come vivete voi l’inserimento lavorativo. Questo è anche l’obiettivo di questo incontro. Voi e chi vi supporta in questi inserimenti. In questo caso noi abbiamo invitato alle interviste alcuni operatori del Sil che sono coloro che collaborano più strettamente con voi in questi inserimenti lavorativi. Dal focus group e dalle interviste noi poi dovremmo elaborare degli strumenti e delle procedure per poter sperimentare al meglio i nostri futuri inserimenti lavorativi. Individuare dei percorsi formativi e delle figure professionali che dovrebbero agevolare l’inserimento lavorativo in azienda di soggetti svantaggiati e di sostenere nel tempo il loro inserimento. Perché accade che spesso l’inserimento avviene ma poi non prosegue, ha vita breve. Ecco noi vorremmo capire anche perché questo accade e cosa succede quando la persona dopo un certo periodo abbandona il posto di lavoro.

Ecco io non mi sono presentata, sono Licia Barion, sono la Responsabile Amministrativa del progetto Sole, referente per l’Ulss 16, faccio parte anche del gruppo di coordinamento che segue il Progetto.

Alessandro di Paolo: Bene. Proseguiamo con il giro di tavolo, lasciando a voi l’autopresentazione. Sono **Botton Federica**, lavoro al Sil dell’Ulss 17 quindi bassa padovana (Monselice, Conselve, Este e Montagnana); io in particolare seguo il distretto di Este e Montagnana, sono educatore, lavoro al Sil dal ’96. Per lo più mi occupo di inserimenti di persone disabili però seguiamo anche nello specifico soggetti in trattamento psichiatrico in collaborazione con il servizio di psichiatria e stiamo partendo con vari progetti in collaborazione con il Sert. In questo caso sono progetti più sul versante riabilitativo che occupazionale in senso stretto.

Buongiorno sono **Muzzolini Eric**, scusate per l’accento un po’ strano, sono il rappresentante della ditta Brendolan Alimentari, è una catena di supermercati che ha una ventina di punti vendita nel Triveneto. Io sono il responsabile commerciale per le zone di Padova, Rovigo e Ferrara. Mi occupo appunto del settore commerciale, dell’inserimento dei dipendenti, del marketing, ecc.

Alessandro di Paolo: Ok, grazie. Come potete vedere all’interno della cartella che vi è stata consegnata, abbiamo inserito un foglio che spiega che l’obiettivo è quello di fare emergere le buone pratiche e le criticità, di individuare elementi di sostenibilità, evidenziare punti forti e punti deboli. Al di là di una elencazione, sempre chiara da un punto di vista dottrinale, prerogativa del mondo

accademico, dove si affrontano tematiche molto semplici perdendosi in montagne di parole, cerchiamo di definire situazione concrete piuttosto che argomentazioni.

Ecco, nel primo giro quello che chiedo è la citazione del caso particolare, ovvero di citarmi un caso che avete avuto all'interno dell'azienda (pregherai di citare anche sinteticamente quanti e quali casi avete voi trattato), secondo voi di maggiore particolarità (senza citare il nome) da esporre come un buon esempio o comunque un tentativo di un buon esempio svoltosi all'interno della vostra struttura. Parlo di "tentativo" di buon esempio perché esistono anche aziende nelle quali tutti gli inserimenti effettuati non hanno poi avuto un riscontro finale di tipo positivo. Ci interessano soprattutto i fattori determinanti che voi andate ad individuare. Non solamente quelli generali, ma bensì quelli che, nello specifico caso, hanno caratterizzato e influito nel rendere effettivamente positivo l'inserimento. Il che ci permette di spaziare, prendendo in esame una tipologia di fattori che possono andare da un approccio di sensibilità e sensitività piuttosto che da elementi chiari e ben determinati quali il rapporto ed il supporto con il Sil o con la Provincia.

Muzzolini Eric: Una cosa determinante è che noi siamo abituati, oggi come oggi, a guardare il profit. Noi abbiamo preso questi dipendenti disabili con l'obbligo, anche perché abbiamo delle unità che sono decentralizzate dalla sede: perciò questo è una premessa che voglio fare perché alla fine dei conti tutto dipende dal personale operante nelle varie sedi dislocate nel territorio e l'aspetto umano che subentra nell'inserimento del soggetto svantaggiato o disabile. Noi avevamo già il personale che ci era necessario e abbiamo preso per obbligo queste persone che sono stati confrontati con due tipi di problematiche: il problema che ha la clientela. La clientela è molto esigente, non interessa che la persona sia così o così. E i colleghi di lavoro che valutano sempre quelli che sono i diritti e i doveri. E purtroppo non c'è sempre la sensibilità necessaria. Comunque con l'aiuto della signora Botton siamo riusciti ad identificare delle persone che siamo riusciti ad inserire, perché ci vogliono delle categorie di persone molto precise, cioè, per avere a che fare con il pubblico, bisogna essere elastici, bisogna essere sorridenti, bisogna essere disponibili, bisogna e bisogna e bisogna.

I punti positivi che abbiamo riscontrato è l'attaccamento a queste persone dei colleghi di lavoro e il successo si è avuto nel senso che queste persone, da timidi da poco sicuri di loro stessi sono riusciti a prendere una piega..... nel senso che non abbiamo quasi mai convocato il personale del Sil in quanto sono state considerate, anche da parte mia, personale a tutti gli effetti.

Ovviamente noi abbiamo determinati lavori che non possiamo affidare a queste persone, per esempio il cassiere, il banconiere, il macellaio.. è impossibile, perciò dove è possibile farli lavorare? Nel sistemare la merce sugli scaffali, va benissimo, anche se è un lavoro molto serio, perché ci sono delle date di scadenza, ci sono parecchi parametri da rispettare. E li vedo molto più concentrati degli altri, sanno che è una cosa importante e si applicano, e anche se i loro tempi sono un po' più lunghi lo fanno a volte molto meglio nel senso che sono molto precisi. E spesso li utilizzo come esempio nei confronti delle persone che mi commettono errori.

Alessandro di Paolo: Dovendo dare la famosa ricetta, come riuscite a dare maggior sicurezza a queste persone?

Muzzolini Eric: C'è sempre la persona che, all'interno del punto vendita, si affeziona, come tutor, ma è una cosa che si innesca naturalmente, anche perché le persone che sono disabili selezionano già le persone, questo mi piace, questo non mi piace e quando si trovano bene con le persone si affeziono ...

Alessandro di Paolo: Fate scegliere a loro, praticamente?

Muzzolini Eric: Sì, sì è una cosa automatica e dicevo prima alla signora Botton che quando non c'è la sicurezza hanno dei piccoli problemi di concentrazione, di paure, tendono ad isolarsi, comunque appena risistemiamo la situazione tutto si ripristina, ci vuole sensibilità per trattare con le persone disabili, con le persone che hanno problemi mentali cronici.

Alessandro di Paolo: Lavorate anche precedentemente, cioè facendo delle riunioni che preavvisino l'arrivo di persone con disabilità?

Muzzulini Eric: Io metto in contatto il caso con la signora Botton insieme con la responsabile del punto vendita ed insieme definiscono la persona. Abbiamo avuto anche un insuccesso ..

Alessandro di Paolo: Che vedremo poi...

Muzzulini Eric: E' fondamentale il loro apporto, e non lo dico perché sono presenti qui. Perché sanno di cosa abbiamo bisogno e scartano già gli elementi che non possono andare bene a noi.

Alessandro di Paolo: Grazie, adesso passiamo la parola all'esperta del Sil.

Licia Barion: Ecco la domanda che volevo fare in quanto avete parlato di tutor: ho percepito che in alcuni casi c'è una preparazione, o comunque un input dato dall'azienda, mentre in altri casi no, ecco volevo capire meglio questo aspetto.

Muzzulini Eric: Come intendo io tutor intendo anche protettore. E' una cosa, come dicevo prima, che avviene naturalmente, almeno da noi. Non succede che noi diciamo a qualcuno "Tu devi occuparti di quella persona" ma sono proprio le persone che sono all'interno che si assumono questo ruolo, e l'azienda, naturalmente non fa nulla per ostacolarli.

Alessandro di Paolo: Io, infatti, lo vedo dal mio punto di vista professionale. Il fatto che non si vada ad identificare un vero e proprio tutor, il preformato in tal senso, significa che ho già un ambiente tale dove tutta la mia azienda si occupa del tutoraggio. Quindi, è tutta la mia azienda responsabile, culturalmente preparata, culturalmente sensibile, culturalmente integrata. Nel momento in cui, invece, vado ad identificare un tutor, lo vado a formare culturalmente, ecc, ecc. Le analisi scientifiche hanno dimostrato che una classe scolastica strutturata per soggetti svantaggiati con un docente preparato unicamente per la formazione di persone svantaggiate aveva comunque un livello formativo molto più basso di quello delle persone normali ma che provando a scambiare il docente con quello di una classe di bambini normali il livello di preparazione della classe svantaggiata aveva un innalzamento. Al contrario, la classe di normodotati con un docente preparato per bambini svantaggiati vedeva il proprio livello formativo abbassarsi notevolmente. Da ciò si evinceva come le persone svantaggiate dovessero essere trattate come persone normali e quindi alla pari.

Muzzulini Eric: E' una cosa fondamentale, perché anche da un punto di vista dei colleghi sono considerati come operanti e quindi devono essere trattati come persone normali. Quello che è fondamentale è che il Sil indichi le persone giuste al posto giusto dove è possibile. Prendiamo l'esempio di una persona che beve: non la manderei mai ad utilizzare dei macchinari in azienda, è improponibile. E' un rischio anche per le persone stesse, non è un bene, anche perché penso che si deprimano anche più facilmente, perciò se non viene dato loro una mansione, un ruolo azzeccato, c'è proprio un rischio.

Alessandro di Paolo: Su questo non c'è dubbio. Ho un caso aziendale dove all'extracomunitario era stato detto, siccome aveva svolto una mole di lavoro enorme per sistemare il magazzino: "Mamma mia, hai fatto un lavoraccio!". Ne è seguito un dramma perché la persona ha percepito il termine "lavoraccio" come un lavoro svolto male, estremamente negativo e lui, invece, si era impegnato tantissimo.

Però questi sono elementi, quelli che sta già sottolineando lei, di tipo chiaramente organizzativo aziendale. Il problema della lingua lo abbiamo anche nel momento in cui andiamo a lavorare per una azienda internazionale. Infatti, per noi italiani, le parole più usate in questo caso sono "Sorry, i'm understanding".

Invece, l'aspetto sociale è quello dell'accettazione, dove il problema del comunicare riguarda gli aspetti della persona svantaggiata. E' differente se io parlo con un americano, perché lui si rende immediatamente conto che io sono italiano e deve avere la capacità di intendere che forse non ci siamo capiti bene per un problema di lingua. Diverso il problema di visibilità del tipo del paziente di prima. Il paziente con cirrosi, deve essere accettata, compresa, integrata.

Muzzulini Eric: Volevo dire che questi sono considerati a tutti gli effetti personale come tutti gli altri, faccio l'esempio di una persona alla quale noi abbiamo mandato una lettera di richiamo.

Federica Botton: Mi collego con il rapporto con le aziende dicendo che probabilmente noi partiamo un po' avvantaggiati come servizio nel senso che vediamo degli insuccessi del

collocamento obbligatorio.. nel senso che per la mia esperienza, io vedo che a volte si inizia un buon rapporto con un'azienda partendo dal negativo. Fino adesso, una serie di insuccessi... di quello che era mandato perché in prima posizione in graduatoria e che non ci azzecava niente con l'esigenza dell'azienda... e quindi noi ci innestiamo un po' come servizi cercando di proporre spesso attraverso i progetti, attraverso i tirocini, la persona che ha modo di trovare una sua collocazione all'interno dell'azienda.

Io ho notato, proprio per l'esperienza che ho... trovo le aziende disponibili, aperte quanto meno a conoscerti, a capire.. c'è un servizio che non si occupa solo di mandarmi una persona, ma che è in grado comunque poi di accompagnare questa persona, e di essere un servizio che mi sostiene come azienda.

Punti di forza, poi, con il rapporto con le aziende penso sia proprio il monitoraggio costante, la possibilità di essere comunque sempre in comunicazione per i problemi che non sono mai problemi banali.. della serie – oggi non si è presentato al lavoro o ha risposto male al collega – spesso nascondono un disagio di altro tipo, e quindi c'è la possibilità di leggerli un po' insieme, di analizzarli insieme al tutor o al responsabile, in un momento di confronto. E in questo l'azienda non si sente sola. Almeno il ritorno che ho io è proprio di questo tipo, il fatto che l'azienda si sente supportata.

Alessandro di Paolo: Allora: l'obiettivo del progetto è quello di identificare gli elementi positivi dell'inserimento delle persone perché poi di elementi contrari, cioè di valutazione di casi negativi ce ne sono già abbastanza. Se non fosse ciò, chiaramente, non ci sarebbe il progetto che cerca di analizzare questi aspetti.

Però ora dobbiamo fare questo ulteriore giro trovando il caso negativo e lasciando a voi l'identificazione delle cause che hanno creato questo risultato.

Inoltre, per quanto riguarda l'operatore del Sil chiedo una valutazione del rapporto con il Centro per l'Impiego. In questi tavoli quello che viene richiesta da parte delle aziende è una partecipazione, un coinvolgimento “dell'altra parte”, che si chiami Sil o Centro Pinco Pallo, non importa chi sia ma l'importante è che sia qualcuno di specializzato nel dare assistenza professionale, capace, preparata, disponibile... L'azienda ha bisogno di questo. Per le caratteristiche che ci sono all'interno dell'azienda, dall'altra parte si dovrebbe rispondere con una disponibilità di tempo, oltre a quella della passione che può coinvolgere in qualunque ora del giorno della notte. Ma la disponibilità di tempo è comunque dettata dalle 24 ore. La domanda è: una maggior collaborazione con il Centro per l'Impiego potrebbe servire in tal senso? Come la vedreste?

Muzzulini Eric: I problemi sono per tutti quanti gli stessi. Per ovviare a questo, noi definiamo il profilo prima, poi c'è la fase di tirocinio che dura qualche mese che è importante perché se vediamo che non c'è la possibilità di andare avanti, interrompiamo subito.

Alessandro di Paolo: La tempistica del tirocinio, la trovate adeguata?

Muzzulini Eric: C'è molta elasticità; una volta assunto il dipendente disabile, io purtroppo devo agire come se fosse un dipendente normale... con tutto quello che ne consegue... la possibilità di recedere dal contratto di lavoro, il ritiro... Se il dipendente non va bene, mandiamo una lettera di richiamo, e basta. A volte, nei casi che sappiamo, come i ritardi o le assenze che si riesce a capire e si riesce a intervenire, chiamiamo l'operatrice del Sil, e interviene con i genitori... spesso sono i genitori il problema, per una cosa o per l'altra.

Alessandro di Paolo: La famiglia è dunque un fattore di criticità

Muzzulini Eric: O sono iperprotettivi... noi cerchiamo da parte nostra che siano il più normali possibili, invece i genitori vogliono proteggere... oppure, come nel caso di Este, un ragazzo ha il papà che non capisce che il figlio possa andare a lavorare. Mi è successa una storia di questo genere qua. Ovviamente, anche per loro, lavorare a tempo pieno è impossibile, non riescono a concentrarsi e a rispettare dei ruoli che sono importanti... ripeto: non è che vanno a svuotare pattumiere, o a riempire bidoni.. fanno i lavori come è giusto che sia, perciò... per quello che ci riguarda, il tempo pieno non ce la fanno. Questo è.

Alessandro di Paolo: E' particolare questo ruolo della famiglia che di solito è venuto fuori "al contrario"... la famiglia aiuta, quelli senza famiglia si ritrovano svantaggiati...

Muzzulini Eric: Non avevo pensato che potesse essere anche questo un problema!

Alessandro di Paolo: Ma le agevolazioni?...

Muzzulini Eric: Le agevolazioni sarebbero una cosa importante, visto che, almeno nel nostro caso, sono del personale in più di quello che abbiamo già. Però purtroppo non è che ci siano grossi vantaggi: uno lo abbiamo preso con questi sgravi fiscali, e l'altro lo abbiamo preso come apprendista, è la stessa cosa..

Alessandro di Paolo: Esatto, io stavo parlando di quelli dell'azienda..

Muzzulini Eric: Adesso mi viene in mente un esempio di un mio collega, che aveva una lista.. era di un'altra provincia, di Padova, e doveva lui chiamare queste persone, e ha chiamato una persona che gli ha detto "ma scusi, con tutti quelli che ci sono, proprio me devi chiamare?"

Alessandro di Paolo: Il discorso riferito al Centro per l'Impiego?...

Federica Botton: Nel territorio dove lavoro io, c'è ancora l'orientamento di vedere tutte le persone, quindi anche quelle con esito A, a seguito della certificazione.... si tenta quindi con le aziende, anche se ci fosse una sola scopertura, a farla insieme. Il tentativo è ancora questo, perché comunque si è visto proprio che a volte, anche se l'utente è A, quindi dovrebbe essere il più autonomo possibile nella ricerca, in realtà poi qualche problema ce l'ha.

Non è facile la collaborazione, credo proprio anche per la formazione del personale. Il personale amministrativo è abituato a fare l'abbinamento, molto spesso non ha l'attenzione alla persona che abbiamo noi, per formazione nostra.. quindi c'è un po' l'imbarazzo a volte, anche semplicemente nella conduzione di un colloquio, nel momento in cui la persona viene per fare l'iscrizione, non porta soltanto le sue esigenze di tipo occupazionale, ma porta il suo vissuto e la sua difficoltà .. quindi spesso c'è difficoltà proprio ad intenderci come collaborazione.. diciamo che la strada è ancora lunga da percorrere, per trovare la collaborazione, ma perseveriamo perché l'obiettivo è poi un obiettivo comune

Alessandro di Paolo: Volevo proprio chiedere, come idea generale.. le aziende, al contrario, molte volte, di fronte ad ogni minimo problema, tendono a..... (*ndr: problemi di registrazione non chiara*)

Federica Botton: Spesso, all'interno dello staff di aziende, c'è del personale che ha delle caratteristiche proprio personali, delle competenze encomiabili, per cui spesso ho visto che sono riusciti a cavarsela da soli, senza necessariamente l'intervento nostro e hanno fatto splendidamente.

Alessandro di Paolo: In chiusura, due annotazioni: la prima: le problematiche che rileviamo, sono le stesse problematiche che riguardano gli inserimenti di persone al loro primo impiego: devo stare attento come inserirlo all'interno, devo stare attento che comunque venga accettato dai colleghi perché comunque un nuovo inserimento viene visto sempre come una minaccia, devo vedere che tipologia di responsabilità dargli e come seguirlo all'interno e, inoltre, devo stare attento a come si rapporta con la famiglia che spesso "soffia sotto" su qualunque cosa e gli dice "fatti dare questo o quello". Quindi gli aspetti sono generali sono comuni.

La seconda riflessione è quella di passare nettamente dal livello di obbligo al livello di scelta: un passaggio difficile con il quale si dovrà operare, e questo sarà possibile nel momento in cui ci sarà l'inserimento di due elementi, diffusi e generali all'interno dell'organizzazione: la cultura e la sensibilità. Fondamentalmente questi.

Quello della cultura non sarà facile, perché comunque sia, ci sono proprio due linee completamente diverse, che sono, da una parte, quella dell'apertura, alla persona svantaggiata, alla persona disabile, ecc. e quella della chiusura... è così anche per gli extracomunitari, si aprono queste due linee, notevoli e forti.

Grazie davvero, per portare la cultura e la sensibilità all'interno delle vostre aziende.



INTERVISTA DEL 24 OTTOBRE 2005

tenuta presso **OpaB – RESIDENZA PARCO DEL SOLE**
Via Boccaccio, 96 - Padova

Verbale trascritto da intervento registrato

Alessandro di Paolo: Buongiorno a tutti. Come state vedendo, procederemo alla registrazione dei vari interventi, quindi ognuno di voi possiede un microfono: un aspetto particolare, questo, per il quale mi hanno chiesto di fornirvi delle indicazioni. La prima è quella che poi, a seguito di ciò, verrà trascritto un verbale e quindi dobbiamo porre attenzione nel cercare di parlare uno alla volta e mai contemporaneamente ad altri, altrimenti chi avrà l'incarico della trascrizione andrà in "tilt". La seconda indicazione è quella di cercare di parlare sempre abbastanza vicino ai microfoni. Anche in questo caso, nel focus precedente, si sono verificati problemi al momento nella trascrizione. Cito l'esempio di una partecipante che pur iniziando a parlare vicino al microfono, poi nel corso del suo intervento, rilassandosi man mano, si allontanava fino a distendersi sulla sedia. Un'altra doverosa precisazione, già fatta prima dell'inizio del precedente focus group coordinato insieme a Katia Candiotto, è quella che, comunque, una volta effettuata la trascrizione degli interventi, prima di renderla pubblica ve la sottoporremo in visione per permettervi di verificare gli "insomma" gli "ehm" e i "si", quindi cercando di porre doverosa attenzione sul fatto che la trascrizione risulti corretta formalmente, rispettando quanto detto secondo l'espressione dei vostri principi e contenuti. Eviteremo perciò di produrre documentazione modello Gialappa's Band televisiva, ovvero la trascrizione effettiva delle interviste verbali rilasciate alla televisione da personaggi pubblici facendo risaltare così delle storture grammaticali tremende. La pubblicazione, quindi, verrà svolta dopo una vostra correzione svolta sia da un punto di vista lessicale che grammaticale.

Io mi chiamo Alessandro di Paolo e mi occupo di consulenza aziendale e consulenza di organizzazione. All'interno del Progetto Sole sono coinvolto come membro del Comitato Tecnico Scientifico con l'onore e l'onere di coordinare alcuni focus e interviste; tutto ciò con lo scopo di potermi rendere giusta interfaccia tra le problematiche colte in ambito aziendale e le problematiche rilevate dagli "addetti ai lavori" nell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Per quanto riguarda i principi del Progetto Sole, in seguito passerò la parola alla dott.ssa Barion (qui presente al mio fianco) che li re-illustrerà.

In progetti così specifici ci possono essere degli inconvenienti? Il primo è quello che molti aspetti vengono affrontati e svolti solo dagli "addetti ai lavori" esperti in campo socio-assistenziale. E quindi, fondamentalmente, che cosa rischia di avvenire? Uno scambio di rapporti a livello dottrinale, accademico o, comunque, un abbattimento di porte che in definitiva risultano essere già aperte. Quindi, in definitiva, senza riuscire ad individuare correttamente quali siano i fattori di successo e il perché ci siano dei fattori deficitari all'interno delle aziende. Da ciò le cose si perdono lì, all'interno degli stessi progetti. Questo progetto, tra le diverse finalità, ha l'esame delle cause e delle concause che vengono a determinare fattori di criticità e fattori di successo coinvolgendo proprio le aziende.

Quindi, al di là di quelli che sono gli aspetti generici e generali, cercheremo di andare a vedere dei singoli “case studies”, chiedendo a voi di presentarli. Faremo dei giri e più precisamente due. Nel primo partiremo intervistando i rappresentanti delle aziende, per poi passare la parola alla persona che lavora all’Ulss, per sondare i case study nei fattori positivi – poi individueremo esattamente quali fattori critici di successo e fattori di difficoltà – per poi arrivare a produrre l’analisi. Quindi, nel primo giro ci si metterà il cappello della positività, cioè vedremo il perché le cose siano andate bene.

Nel secondo giro, stessa procedura di intervento, ma vedremo di esporre quelli che di solito sono i casi più conosciuti perché fanno molta risonanza, cioè i casi di insuccesso stilando insieme i fattori critici di insuccesso.

A questo punto passo la parola a Licia Barion e poi, anche se vi abbiamo preparato sul tavolo delle targhette con i vostri nomi, passeremo a fare un veloce giro di tavolo come autopresentazione. Per coloro che fanno parte di imprese, chiediamo di fornire un’indicazione sul tipo di azienda e sulle sue dimensioni, il tipo di attività, il settore e, da parte della persona intervenuta, il suo ruolo ricoperto all’interno.

Licia Barion: Io ho ben poco da aggiungere a quello che è già stato detto e rispetto alla sintesi che vi abbiamo inviato in allegato all’invito. Questo progetto è stato avviato da luglio 2005. In questo momento stiamo svolgendo una ricognizione di quelle che sono le buone prassi di inserimento lavorativo sulla letteratura e su ciò che è già stato realizzato. C’è un gruppo che sta raccogliendo questo materiale nei riguardi quindi di Strumenti, Orientamento e Accompagnamento al lavoro. E c’è un secondo gruppo, che ha organizzato questi incontri, che invece ha il mandato di effettuare un monitoraggio in azienda. Il punto focale di questo Progetto Sole è quello di ascoltare le aziende riguardo queste problematiche, come vivono le aziende questi inserimenti lavorativi e questo aspetto a noi preme moltissimo. Quindi andare a verificare cosa realmente accade e come vivete voi l’inserimento lavorativo. Questo è anche l’obiettivo di questo incontro. Voi e chi vi supporta in questi inserimenti. In questo caso noi abbiamo invitato alle interviste alcuni operatori del Sil che sono coloro che collaborano più strettamente con voi in questi inserimenti lavorativi. Dal focus group e dalle interviste noi poi dovremmo elaborare degli strumenti e delle procedure per poter sperimentare al meglio i nostri futuri inserimenti lavorativi. Individuare dei percorsi formativi e delle figure professionali che dovrebbero agevolare l’inserimento lavorativo in azienda di soggetti svantaggiati e di sostenere nel tempo il loro inserimento. Perché accade che spesso l’inserimento avviene ma poi non prosegue, ha vita breve. Ecco noi vorremmo capire anche perché questo accade e cosa succede quando la persona dopo un certo periodo abbandona il posto di lavoro.

Ecco io non mi sono presentata, sono Licia Barion, sono la Responsabile Amministrativa del progetto Sole, referente per l’Ulss 16, faccio parte anche del gruppo di coordinamento che segue il Progetto.

Alessandro di Paolo: Bene. Proseguiamo con il giro di presentazione.

Io mi chiamo **Patrizia Tomasin**, rappresento questa struttura, l’OpaB “Parco del Sole”, che è una casa di riposo, è la prima casa di riposo totalmente privata che è a Padova, quindi mantenersi sul mercato è impegnativo. Infatti è in espansione, perché ha la potenzialità di 350 posti letto e ne occupiamo circa 140, per il momento. Abbiamo circa oltre 100 dipendenti nostri e poi abbiamo delle cooperative che gestiscono all’interno la cucina, le pulizie ecc. Io sono un’infermiera dirigente, sono il capo dei servizi sanitari e riabilitativi dell’azienda, per cui di solito curo l’inserimento dei neo assunti, stimo il fabbisogno del personale, le varie figure professionali e l’inserimento dei tirocinanti, ecc.

Io sono **Antonella Morandin**, sono un educatore professionale dell’Ulss 16 del Sil (Servizio di Integrazione Lavorativa), mi occupo di inserimenti lavorativi di persone disabili nelle aziende che sono tenute all’obbligo e delle persone che sono svantaggiate nelle cooperative sociali e nelle aziende che danno disponibilità a fare tirocini formativi.

Alessandro di Paolo: Ok, grazie. Come potete vedere all’interno della cartella che vi è stata consegnata abbiamo inserito un foglio che spiega che l’obiettivo dell’intervista è quello di fare

emergere le buone pratiche e le criticità, di individuare elementi di sostenibilità, evidenziare punti forti e punti deboli. Al di là di una elencazione, sempre chiara da un punto di vista dottrinale, prerogativa del mondo accademico, dove si affrontano tematiche molto semplici perdendosi in montagne di parole, cerchiamo di definire situazione concrete piuttosto che argomentazioni.

Ecco, nel primo giro quello che vi chiedo è la citazione del caso particolare, ovvero citarmi un caso che avete avuto all'interno dell'azienda (la pregherei di citare anche sinteticamente quanti e quali casi avete trattato), secondo lei di maggiore particolarità (senza citare il nome) da esporre come un buon esempio o comunque un tentativo di un buon esempio svoltosi all'interno della vostra struttura. Parlo di "tentativo" di buon esempio perché esistono anche aziende nelle quali tutti gli inserimenti effettuati non abbiano poi avuto un riscontro finale di tipo positivo. Ci interessano soprattutto i fattori determinanti che voi andate ad individuare. Non solamente quelli generali, ma bensì quelli che, nello specifico caso, hanno caratterizzato e influito nel rendere effettivamente positivo l'inserimento. Il che ci permette di spaziare, prendendo in esame una tipologia di fattori che possono andare da un approccio di sensibilità e sensitività piuttosto che da elementi chiari e ben determinati quali il rapporto ed il supporto con il Sil o con la Provincia.

L'obiettivo è quello di vedere l'inserimento di persone svantaggiate al di là di tutto. Giusto per citare: abbiamo organizzato un focus al quale hanno partecipato anche aziende che non avevano inserito persone svantaggiate ma che avevano rilevato persone che avevano maturato le caratteristiche di svantaggio durante il loro percorso dell'attività lavorativa. A noi interessa fare uno studio, un'analisi, una ricerca sul modo di approcciare dell'azienda nel momento in cui ha a che fare con persone svantaggiate.

Antonella Morandin: Posso aggiungere una cosa? Diciamo che come Sil noi focalizziamo di più il nostro lavoro sull'aspetto formativo, infatti usiamo il tirocinio come strumento fondamentale per la crescita professionale oltre che per la crescita razionale.

Alessandro di Paolo: Perfetto, grazie. Vorrei che prima parli l'azienda in modo che vada ad indicare qual è il loro rapporto con il Sil e poi lasciamo la parola al Sil perché possa fornire una integrazione rispetto a quanto detto dall'azienda. Al termine, come abbiamo fatto anche nel focus group, cerchiamo anche di rendere evidenti eventuali ulteriori elementi di criticità su quello che dovrebbe essere un rapporto triangolare azienda-Sil-Centro per l'Impiego (seppur non presente a questa iniziativa).

Patrizia Tomasin: Noi produciamo servizi, e non prodotti, per cui la difficoltà maggiore è che comunque queste persone sono a contatto con l'utenza, e quindi ci deve essere un'attenzione ad hoc su quali capacità relazionali hanno, su come si pongono, su quali sono i bioritmi della persona, se sono adatte anche fisicamente al front-office, perché comunque siamo abituati ad andare nei posti e trovare sempre persone piacevoli, perché ci propinano sempre bella, magra, distinta, corretta ecc.. per cui delle volte trovarsi davanti una persona con delle disabilità anche fisiche può creare disagio, per quanto per noi non esiste il problema ma abbiamo visto che per gli altri sì. Cioè ci vengono a riferire, magari: "Mamma mia, ma chi mettete!" e questi sono i parenti, principalmente, anche perché abbiamo modelli, tipo, senza fare nomi, il l'OIC, dove in portineria ha le persone più carine, in divisa, ecc. Noi, ad esempio, che le disabilità fisiche le usiamo in portineria o al centralino, abbiamo delle difficoltà enormi, delle volte. Comunque noi ci siamo organizzati così...

Alessandro di Paolo: La ringrazio per questa sottolineatura, perché è proprio il passaggio culturale che si deve fare su questo aspetto, ad esempio Mac Donald's sta comportandosi esattamente al contrario e se ne parlava anche a focus group. Per dare l'immagine dell'apertura completa (come hanno fatto le campagne pubblicitarie di Oliviero Toscani) hanno messo portatori di disabilità a svolgere attività lavorative di front-office. Quindi, il concetto è proprio diverso, siamo in una fase di passaggio culturale. Il pericolo esiste tuttora, come ci viene proposto, da una pubblicità di un'automobile dove lo slogan è "combattiamo contro il brutto!" Viene urlato da persone di tutte le nazionalità e esteticamente belle e perfette. Questa è un'impostazione contraria ad un livello culturale che invece predica l'integrazione. Ecco, la ringrazio per la precisazione.

Patrizia Tomasin: Poi c'è comunque il problema della non conoscenza delle patologie di base, per cui vedo anche che nei colleghi stessi si creano le idee. Tipo, noi siamo in sanità e quindi abbiamo un po' l'occhio addestrato, allora magari.. c'era un ragazzo un po' strano, che tra l'altro adesso si è licenziato perché deve andare a Siviglia a scrivere un libro, lui è un creativo, lui stesso dice: "Io sto un periodo, poi cambio". Gli ho chiesto: "Che libro vai a scrivere?" e lui mi ha risposto: "Sulle radici della lingua italiana". Mi ha fatto sorridere che per scrivere un libro sulle radici della lingua italiana ci sia bisogno di andare in Spagna. Vabbè, comunque, questo ragazzo aveva un colorito che forse tradiva una vita da ex tossico e i colleghi hanno cominciato a mormorare: "Ma allora è sieropositivo", "ma guarda che colorito ha", "che abbia un'insufficienza epatica"....

Purtroppo noi siamo una realtà che ha il colpo d'occhio, quindi anche se magari non siamo a conoscenza della patologia, di là ad una settimana ognuno ha le sue fantasie.

Comunque, noi abbiamo fatto una distinzione tra l'inserimento di chi ha disabilità fisiche che avviene nel centralino, nelle portinerie e giù negli uffici, mentre l'unico caso che ci ha proposto il Sil, anzi approfitto per dire che a questo punto potete anche propormene altri, lo abbiamo preso in carico noi, nella parte sanitaria riabilitativa, anche perché c'è bisogno di un tutoraggio più stretto. Non è solo l'indottrinamento, fai così, fai colà, rispondi, schiaccia il pulsante ma è proprio seguirlo nel tempo e anche trovare l'attività più consona per questa persona.

Noi abbiamo inserito una ragazza che aveva una storia di difficoltà di inserimento e devo dire che ormai credo che sia più di un anno, un anno e mezzo che è da noi, ed è stato un successo enorme. Abbiamo chiesto all'inizio di doppiare il periodo di tirocinio semplicemente perché avendo problemi psichiatrici, volevo capire meglio qual era la sua capacità di relazione con l'utenza. E infatti all'inizio era stata assunta semplicemente per fare compagnia ai nonni, siccome lei affermava di possedere questa caratteristica di voler stare con i nonni, ne abbiamo preso atto e le abbiamo detto "Vai nel soggiorno di un nucleo - che era quello più popolato - stai là con i nonni, raccontagli le storie, leggigli il giornale, accendigli la radio, discuti con loro, però fagli solo compagnia". Di fatto lei questa capacità non la possedeva, lei stava bene con loro fisicamente vicino, però non era capace di relazionarsi, quindi si sedeva sul divano, teneva la mano ad una nonna e guardavano insieme la televisione. E così per 4 ore. E così anche il coordinatore di reparto mi dice: "Patrizia, vengono i parenti e mi chiedono, chi sea questa, na pasiente?" si mischiava in mezzo, considerato che noi abbiamo anche i nuclei psichiatrici all'interno dell'Ulss 16, in più abbiamo parecchi dementi. Questa si mischia tra loro e quindi... abbiamo un problema. Allora abbiamo modificato il programma. Le abbiamo dato delle mansioni ben specifiche però tenendola sempre vicina ai nonni, come voleva lei. Allora al mattino arriva e serve le colazioni insieme ad un operatore, in modo che l'operatore le indica se ci sono particolari rischi (soffocamento, ecc.) insomma le dice cosa mettere nella tazza e poi lei va a lavare i bicchieri dei nonni, approvvigiona dell'acqua i comodini, si cura che abbiano sempre l'acqua fresca, lava i bicchieri dei nuclei, lava le posate dei nuclei e questa ragazza si gestisce completamente, noi non abbiamo avuto più nessuna segnalazione, lei è contenta, bisogna mandarla in ferie perché sennò lei viene. Cioè lei arriva mezz'ora prima e va via mezz'ora dopo. Bisogna dirle "Vai a casa, guarda che perdi l'autobus". Forse è stata a casa 3 giorni in malattia ha chiamato 5 volte, per dire "Non posso venire, forse torno domani, forse dopodomani, è venuto il medico", e lei sta bene. Il gruppo l'ha accettata, i nonni l'hanno accettata e adesso quando manca ci dicono: "Ma quando viene", oppure "Si sente che non c'è", "Siccome non c'è lei, oggi, siamo in difficoltà".

Per quanto riguarda il tutoraggio, lei inizialmente era stata affidata a me, però noi nella nostra struttura abbiamo i coordinatori di nucleo quindi era il coordinatore di nucleo che vigilava attentamente su di lei. Poi c'è la fortuna che venendo dalla sanità ed avendo anche allievi, siamo abituati alle valutazioni e a decidere quali sono i criteri da guardare maggiormente, per cui, valutato la capacità di autonomia, che poteva essere anche bassa ma non era quello che in questo momento ci interessava, abbiamo valutato principalmente la capacità di inserimento nel gruppo, la relazione con l'utente, la relazione con i colleghi e l'inserimento nell'équipe di lavoro. Questi sono stati i 4 indicatori principali.

Licia Barion: Ecco la domanda che volevo fare: ho percepito che in alcuni casi c'è una preparazione di un tutor, o comunque un input dato dall'azienda, mentre in altri casi no, ecco volevo capire meglio questo aspetto.

Patrizia Tomasin: Io penso questo, comunque... che in un'azienda di servizi che comunque è ad alta complessità non è immaginabile che il tutor, cioè... che tutti abbiano questa capacità, anche se il clima è positivo. Cioè il clima può essere positivo anche all'interno di un gruppo, perché tutti hanno una certa attitudine verso l'altro, però tutto sommato se uno non ce l'ha, uno non gliela può imporre, anche perché abbiamo persone adulte davanti che sono già formate, anzi questa forzatura li indurisce ancora di più.

Ma anche perché, ad esempio io vedo nella mia realtà, se io non avessi due tutor addestrati, avrei delle difficoltà perché la comunità lavorativa è talmente eterogenea che è impensabile che, mentre si cerca di insegnare l'italiano ad un cubano, ad un africano, ad una brasiliana, ad una tedesca, a 5 rumeni, cioè.. quello che la persona dice anche solo in italiano viene interpretato in un'altra maniera, viene spiegato in un'altra maniera, quindi mi è difficile mettere in coppia uno straniero neo assunto o anche assunto da tanto tempo ma che parla male l'italiano e non conosce la cultura nostra vicino ad una persona che ha bisogno di essere guidata.

A me è successo una volta in cui, non qui, ma in un'altra entità lavorativa, in cui una persona con problemi psichiatrici era vicino ad un obiettore di coscienza, che era meridionale, quindi comunque italiano, questo è uscito con una frase, tipicamente veneta del tipo: "Qui bisogna stare buoni, dobbiamo cercare di andare d'accordo perché altrimenti rischiamo di finire a *cortei*" che è un'espressione veneta che vuol dire "se no litighiamo", questo a cominciato a contenere fisicamente il disabile perché il disabile ha detto che tirava fuori il coltello per ucciderlo. Per cui alle volte, quello che noi leggiamo come una frase semplice, o un comando, viene letto in un altro modo, specialmente con chi fa fatica ad esprimersi, le forme verbali possono essere costruite in un modo che chi le percepisce, le percepisce in un modo diverso, per cui è ancora più complesso.

Alessandro di Paolo: Su questo non c'è dubbio. Ho un caso aziendale dove all'extracomunitario gli era stato detto, siccome aveva svolto una mole di lavoro enorme per sistemare il magazzino: "Mamma mia, hai fatto un lavoraccio!". Ne è seguito un dramma perché la persona ha percepito il termine "lavoraccio" come un lavoro svolto male, estremamente negativo e lui, invece, si era impegnato tantissimo.

Però questi sono elementi, quelli che sta già sottolineando lei, di tipo chiaramente organizzativo aziendale. Il problema della lingua lo abbiamo anche nel momento in cui andiamo a lavorare per una azienda internazionale. Infatti, per noi italiani, le parola più usate in questo caso sono "Sorry, i'm understanding".

Invece, l'aspetto sociale è quello dell'accettazione, dove il problema del comunicare riguarda gli aspetti della persona svantaggiata. E' differente se io parlo con un americano, perché lui si rende immediatamente conto che io sono italiano e deve avere la capacità di intendere che forse non ci siamo capiti bene per un problema di lingua. Diverso il problema di visibilità del tipo del paziente di prima. Il paziente con cirrosi, deve essere accettata, compresa, integrata.

Antonella Morandin: Diciamo che come operatori del Sil, visto che li accompagniamo così tanto durante il percorso di formazione, sicuramente abbiamo il pensiero. Il pensiero rimane anche se fattivamente non abbiamo il tempo necessario per riverificare tutti continuamente, monitorare un inserimento, comunque la persona ci contatta o per dirci che va tutto bene o per segnalarci dei problemi. Più raramente lo fanno le aziende che al massimo cercano di risolvere il problema. Hanno piacere, se possono, di autogestirsi. Però ci chiamano o ci avvertono qualora si presenta qualcosa che non va, soprattutto se c'è stato un periodo di formazione abbastanza lungo per creare quel canale di comunicazione che ha proprio quello scopo.

Oppure ci sono anche aziende che ciclicamente ci chiamano, seguendo il movimento oscillatorio tipico della malattia della persona. Per cui ci sono dei periodi in cui la persona sta male e prontamente... questo ragioniere, squisito, tra le altre cose, che non ha mai saputo la patologia ma come lei l'ha individuata, ci chiama e ci dice "Contattate i servizi perché è un po' strana, secondo

me in questo periodo beve, è cupa, è introversa”. Ciclicamente, ogni 3-4 mesi chiama e ci mette al corrente di questo, è una prassi, lui la lascia a casa 1 settimana, 2 settimane giusto il tempo che si riprenda, che si curi che prenda contatto con i servizi poi rientra al lavoro. La cosa così funziona. C'è un grado di sensibilità da parte di certe aziende che fa crescere il rapporto di collaborazione sia con il Sil sia con l'azienda stessa.

Alessandro di Paolo: Allora: l'obiettivo del progetto è quello di identificare gli elementi positivi dell'inserimento delle persone perché poi di elementi contrari, cioè di valutazione di casi negativi ce ne sono già abbastanza; Se non fosse ciò, chiaramente, non ci sarebbe il progetto che cerca di analizzare questi aspetti.

Però ora dobbiamo fare questo ulteriore giro trovando il caso negativo e lasciando a voi l'identificazione delle cause che hanno creato questo risultato.

Inoltre, per quanto riguarda l'operatore del Sil chiedo una valutazione del rapporto con il Centro per l'Impiego. In questi tavoli quello che viene richiesta da parte delle aziende è una partecipazione, un coinvolgimento “dell'altra parte”, che si chiami Sil o Centro Pinco Pallo, non importa chi sia ma l'importante è che sia qualcuno di specializzato nel dare assistenza professionale, capace, preparata, disponibile... L'azienda ha bisogno di questo. Per le caratteristiche che ci sono all'interno dell'azienda, dall'altra parte si dovrebbe rispondere con una disponibilità di tempo, oltre a quella della passione che può coinvolgere in qualunque ora del giorno della notte. Ma la disponibilità di tempo è comunque dettata dalle 24 ore. La domanda è: una maggior collaborazione con il Centro per l'Impiego potrebbe servire in tal senso? Come la vedreste?

Patrizia Tomasin: Io invece darei un input generalizzando un po' sulle aziende che possono dare degli inserimenti numerici... ma non come grandi numeri. Nel senso che, specialmente per i disabili fisici, è presente un grande tasso di assenza per malattia e questo crea dei problemi all'organizzazione del lavoro, soprattutto se sono inseriti in catene di montaggio o su continuità, e se sono compattati tutti su un'isola... per esempio come vi dicevo prima.. da noi, il centralino, la portineria sono tutti disabili, quando comincia a mancare uno, chi lo sostituisce?

Alessandro di Paolo: E' più facile che l'azienda prosegua normalmente la sua attività se manca l'amministratore delegato per tre giorni, piuttosto che il centralinista per un giorno...

Patrizia Tomasin: Quindi la strategia che noi abbiamo messo in atto, comunque secondo me... va un po' a penalizzare il resto del gruppo, ma crea meccanismi di compenso, che è quella di non avere rapporti di lavoro a tempo pieno, cioè tutti i disabili sono a tempo limitato, cioè a part-time, e questo secondo me è discriminante, perché se per certi disabili va bene.. se uno non vuol perdere la pensione, vuol rimanere sotto il tetto delle 20 ore, va bene, ma per qualcun altro, magari sarebbe più produttivo essere a 38 ore

Quindi questo è un punto, e l'altro.. abbiamo un fattore che diventa vincolante per l'inserimento di queste persone, che è la legge 626, la 626 per i lavoratori sani, non per quelli che hanno problemi..

Nel senso che noi periodicamente, come azienda, abbiamo prescrizioni temporanee per nostri lavoratori per cui per esempio la prescrizione può essere “per 6 mesi non può sovraccaricare il rachide, inidoneo alla funzione specifica”, per cui dal reparto io devo metterlo da qualche altra parte, e da qualche altra parte può essere il magazzino, la portineria, ecc. ma sono già saturi quei posti, e purtroppo la 626 crea continuamente prescrizioni, temporanee e permanenti, e non sempre le prescrizioni permanenti poi si tramutano in visita e inidoneità professionale, quindi la persona rientra nell'altra categoria. Per esempio una persona che ha un'ernia al disco, è inidonea permanente, ma non entra nelle categorie protette, ad esempio abbiamo una ragazza alla quale è stata diagnosticata la sclerosi multipla, per il momento è inidonea ma sta facendo le pratiche per rientrare nelle categorie protette.

Quindi, all'interno di un'azienda, le prescrizioni sono un problema, non so se ce l'hanno anche gli altri, però...

Alessandro di Paolo: Sì, è stato rilevato anche in altri casi.

Patrizia Tomasin: E quindi nelle persone che sono assunte, magari con un handicap specifico, non si può fare la rotazione del posto, cioè non sai più dove metterli o come muoverli, o magari non

sarebbe giusto spostare nessuno oppure la rotazione andrebbe bene perché la rotazione, almeno in certe realtà, è quella che ti mette meno nella condizione di burn out quindi se potrebbe essere qualcosa di protettivo, tu non la puoi attuare per le prescrizioni iniziali. Quindi, anche il disabile fisico che è inserito in un posto di lavoro e magari non gli piace, deve per forza o rinunciare al lavoro e spostarsi in un'altra azienda perché magari non c'è nessuna altra possibilità all'interno dell'azienda di poterlo utilizzare, e magari l'azienda gli piace.

Posso inoltre dire che, invece, ho trovato il fatto che magari l'azienda dice "cerco 3 persone.." ecco.. per esempio, ultimamente abbiamo fatto dei colloqui per aiuto alla segreteria, anche se non è la mia competenza quella sanitaria, il consiglio d'amministrazione vuole che presenzi perché magari ho il colpo d'occhio nel vedere la persona sulle sue cose.. anche perché non sai la patologia che ha, però mi sono trovata davanti persone che.. cioè.. una era quasi cieca e l'hanno mandata a fare un colloquio per la segreteria, questa si è sentita morire, è uscita dalla porta e ha preso la vetrata anziché porta.. cioè delle volte vengono mandate un po' allo sbaraglio, si crea il disagio sulla persona. E poi il fatto che non sono preparate al colloquio, si trovano dall'altra parte 4 persone ad esaminarle, nessuno gli chiede che cos'ha, ma quando gli si chiede "sa usare excel, sa usare word" e questa ti dice "non vedo, non posso nemmeno venire a lavorare di pomeriggio perché non c'è il sole, non posso tornare a casa di sera perché non guido" cioè, ci sono anche delle difficoltà dall'altra parte, cioè queste persone sono anche un po' umiliate. Ci vorrebbe anche una selezione diversa anche sulle loro attitudini lavorative, in modo che queste persone non vanno a fare 100 colloqui ma vanno a fare solo colloqui per quel tipo di lavoro, non per tutti.

Alessandro di Paolo: Coglievo il discorso riferito al Centro per l'Impiego... ma il rapporto vostro con il Centro per l'Impiego?

Morandin Antonella: Non trovando una risposta, vengono da noi a chiedere una mano, perché anche persone che hanno una risposta di tipo A ci vengono a chiedere una mano

Alessandro di Paolo: Questo è un ulteriore elemento di difficoltà?

Morandin Antonella: Intanto le liste che vengono proposte dal Centro per l'Impiego non in tutti i Centri per l'Impiego... in quei Centri per l'Impiego periferici, dove si può collaborare, un po' questo lavoro si faceva e lo si fa, si verificano un po' le liste insieme, per ogni singola persona si fa un lavoro di valutazione, per ogni singola azienda, dove è possibile e i tempi lo consentono, diamo una consulenza per il tempo che possiamo, e allora le liste vengono composte in modo un po' diverso, più attento, insomma..

Alessandro di Paolo: I fattori di criticità che lei identifica?

Morandin Antonella: I fattori di criticità sono che, in questo momento, con Padova siamo in difficoltà perché gli operatori non sono disponibili a collaborare in quanto in numero inferiore al necessario.

Patrizia Tomasin: Secondo me, io la vedo come comunque criticità per la disponibilità dei posti che si possono avere per persone con handicap di tipo fisico o psichico... che comunque si può pescare anche dalla graduatoria delle persone che hanno avuto il padre o la madre che sono morte in servizio.. per cui comunque portano via posto alle persone con handicap. Cioè l'azienda, per quei posti obbligatori, può pescare anche da quella lista. Di fronte ad una persona che ha un handicap, piccolo o grande, dice "è meglio andare su uno sano" dopo magari... il mio presidente ha fatto un colloquio per il bar, che tra l'altro è andato male, perché non vi dico cosa si è presentato...però, insomma, orfano di guerra, 55 anni, questo è ancora dentro le liste!! Preferisco prendere una persona che ha una patologia, anche se ha l'AIDS conclamato, metterlo al bar.. mi vien da ridere... uno si iscrive a 55 anni, e poi la lista era di ragazzi giovani, laureati.. per cui questo porta via posto comunque a persone che hanno davvero bisogno di essere inserite in una certa maniera in un ambiente lavorativo.

Io preferirei comunque inserire 4 persone con problemi, piuttosto un orfano di 55 anni fa, che poi ha già fatto 50 lavori..

Alessandro di Paolo: In chiusura, due annotazioni: la prima: le problematiche che rileviamo, sono le stesse problematiche che riguardano gli inserimenti di persone al loro primo impiego: devo stare

attento come inserirlo all'interno, devo stare attento che comunque venga accettato dai colleghi perché comunque un nuovo inserimento viene visto sempre come una minaccia, devo vedere che tipologia di responsabilità dargli e come seguirlo all'interno e, inoltre, devo stare attento a come si rapporta con la famiglia che spesso "soffia sotto" su qualunque cosa e gli dice "fatti dare questo o quello". Quindi gli aspetti generali sono comuni.

La seconda riflessione è quella di passare nettamente dal livello di obbligo al livello di scelta: un passaggio difficile con il quale si dovrà operare, e questo sarà possibile nel momento in cui ci sarà l'inserimento di due elementi, diffusi e generali all'interno dell'organizzazione: la cultura e la sensibilità. Fondamentalmente questi.

Quello della cultura non sarà facile, perché comunque sia, ci sono proprio due linee completamente diverse, che sono, da una parte, quella dell'apertura, alla persona svantaggiata, alla persona disabile, ecc. e quella della chiusura... è così anche per gli extracomunitari, si aprono queste due linee, notevoli e forti.

Potrei citare le locandine di una quindicina di giorni fa, sugli ex detenuti al centralino dell'ospedale di Padova (*n.d.r.: poi non si capisce più perché parlano in tanti e lontano dal microfono*).

L'altra cosa che mi piace sottolineare, è che di solito si parla della cultura del buon padre di famiglia, quello che deve accudire... ma poi in fin dei conti, quella che si cerca è la sensibilità della buona madre di famiglia. La sensibilità ce l'hanno solo le donne? Chi si occupa del Sil sono in gran parte donne, le responsabili...

Patrizia Tomasin: Trovare 500 uomini in azienda (*non si capisce*) sarebbe preoccupante

Alessandro di Paolo: E' questo il concetto generale... quello che si diceva prima: il concetto del "buon padre di famiglia" è perché ti dà un input di formazione e di cultura che tende a non essere eccessivamente maternalista, quello di dire "ha sbagliato, poverino..". Le differenze esistenti nella tipologia di sensibilità è questa: riprendere quando una persona sbaglia, ma riprenderla nella maniera adeguata e corretta per la persona stessa, è una commistione. La madre si sa che tende a comprendere.... Ma le persone svantaggiate devono essere trattate nella stessa identica maniera, si devono sentire trattate nella stessa identica maniera degli altri, perché altrimenti anche il non essere ripresi, oggettivamente varrebbe anche per noi, vorrebbe dire non essere inseriti e considerati alla stregua degli altri. Grazie davvero per portare la cultura e la sensibilità all'interno della vostra azienda.



INTERVISTA DEL 24 OTTOBRE 2005

tenuta presso la **COOPERATIVA SOCIALE SPAZIOELLE**
Via Umbria, 6 – Monselice (PD)

Verbale trascritto da intervento registrato

Alessandro di Paolo: Buongiorno a tutti. Come state vedendo, procederemo alla registrazione dei vari interventi, quindi ognuno di voi possiede un microfono: un aspetto particolare, questo, per il quale mi hanno chiesto di fornirvi delle indicazioni. La prima è quella che poi, a seguito di ciò, verrà trascritto un verbale e quindi dobbiamo porre attenzione nel cercare di parlare uno alla volta e mai contemporaneamente ad altri, altrimenti chi avrà l'incarico della trascrizione andrà in "tilt". La seconda indicazione è quella di cercare di parlare sempre abbastanza vicino ai microfoni. Anche in questo caso, nel focus precedente, si sono verificati problemi al momento nella trascrizione. Cito l'esempio di una partecipante che pur iniziando a parlare vicino al microfono, poi nel corso del suo intervento, rilassandosi man mano, si allontanava fino a distendersi sulla sedia. Un'altra doverosa precisazione, già fatta prima dell'inizio del precedente focus group coordinato insieme a Katia Candiotto, è quella che, comunque, una volta effettuata la trascrizione degli interventi, prima di renderla pubblica ve la sottoporremo in visione per permettervi di verificare gli "insomma" gli "ehm" e i "si", quindi cercando di porre doverosa attenzione sul fatto che la trascrizione risulti corretta formalmente, rispettando quanto detto secondo l'espressione dei vostri principi e contenuti. Eviteremo perciò di produrre documentazione modello Gialappa's Band televisiva, ovvero la trascrizione effettiva delle interviste verbali rilasciate alla televisione da personaggi pubblici facendo risaltare così delle storture grammaticali tremende. La pubblicazione, quindi, verrà svolta dopo una vostra correzione svolta sia da un punto di vista lessicale che grammaticale.

Io mi chiamo Alessandro di Paolo e mi occupo di consulenza aziendale e consulenza di organizzazione. All'interno del Progetto Sole sono coinvolto come membro del Comitato Tecnico Scientifico con l'onore e l'onere di coordinare alcuni focus e interviste; tutto ciò con lo scopo di potermi rendere giusta interfaccia tra le problematiche colte in ambito aziendale e le problematiche rilevate dagli "addetti ai lavori" nell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Per quanto riguarda i principi del Progetto Sole, in seguito passerò la parola alla dott.ssa Barion (qui presente al mio fianco) che li re-illustrerà.

In progetti così specifici ci possono essere degli inconvenienti? Il primo è quello che molti aspetti vengono affrontati e svolti solo dagli "addetti ai lavori" esperti in campo socio-assistenziale. E quindi, fondamentalmente, che cosa rischia di avvenire? Uno scambio di rapporti a livello dottrinale, accademico o, comunque, un abbattimento di porte che in definitiva risultano essere già aperte. Quindi, in definitiva, senza riuscire ad individuare correttamente quali siano i fattori di successo e il perché ci siano dei fattori deficitari all'interno delle aziende. Da ciò le cose si perdono lì, all'interno degli stessi progetti. Questo progetto, tra le diverse finalità, ha l'esame delle cause e delle concause che vengono a determinare fattori di criticità e fattori di successo coinvolgendo proprio le aziende.

Quindi, al di là di quelli che sono gli aspetti generici e generali, cercheremo di andare a vedere dei singoli “case studies”, chiedendo a voi di presentarli. Faremo dei giri e più precisamente due. Nel primo partiremo intervistando i rappresentanti delle aziende, per poi passare la parola alla persona che lavora all’Ulss, per sondare i case study nei fattori positivi – poi individueremo esattamente quali fattori critici di successo e fattori di difficoltà – per poi arrivare a produrre l’analisi. Quindi, nel primo giro ci si metterà il cappello della positività, cioè vedremo il perché le cose siano andate bene.

Nel secondo giro, stessa procedura di intervento, ma vedremo di esporre quelli che di solito sono i casi più conosciuti perché fanno molta risonanza, cioè i casi di insuccesso stilando insieme i fattori critici di insuccesso.

A questo punto passo la parola a Licia Barion e poi, anche se vi abbiamo preparato sul tavolo delle targhette con i vostri nomi, passeremo a fare un veloce giro di tavolo come autopresentazione. Per coloro che fanno parte di imprese, chiediamo di fornire un’indicazione sul tipo di azienda e sulle sue dimensioni, il tipo di attività, il settore e, da parte della persona intervenuta, il suo ruolo ricoperto all’interno.

Licia Barion: io ho ben poco da aggiungere a quello che è già stato detto e rispetto alla sintesi che vi abbiamo inviato in allegato all’invito. Questo progetto è stato avviato da luglio 2005. In questo momento stiamo svolgendo una ricognizione di quelle che sono le buone prassi di inserimento lavorativo sulla letteratura e su ciò che è già stato realizzato. C’è un gruppo che sta raccogliendo questo materiale nei riguardi quindi di Strumenti, Orientamento e Accompagnamento al lavoro. E c’è un secondo gruppo, che ha organizzato questi incontri, che invece ha il mandato di effettuare un monitoraggio in azienda. Il punto focale di questo Progetto Sole è quello di ascoltare le aziende riguardo queste problematiche, come vivono le aziende questi inserimenti lavorativi e questo aspetto a noi preme moltissimo. Quindi andare a verificare cosa realmente accade e come vivete voi l’inserimento lavorativo. Questo è anche l’obiettivo di questo incontro. Voi e chi vi supporta in questi inserimenti. In questo caso noi abbiamo invitato alle interviste alcuni operatori del Sil che sono coloro che collaborano più strettamente con voi in questi inserimenti lavorativi. Dal focus group e dalle interviste noi poi dovremmo elaborare degli strumenti e delle procedure per poter sperimentare al meglio i nostri futuri inserimenti lavorativi. Individuare dei percorsi formativi e delle figure professionali che dovrebbero agevolare l’inserimento lavorativo in azienda di soggetti svantaggiati e di sostenere nel tempo il loro inserimento. Perché accade che spesso l’inserimento avviene ma poi non prosegue, ha vita breve. Ecco noi vorremmo capire anche perché questo accade e cosa succede quando la persona dopo un certo periodo abbandona il posto di lavoro.

Ecco io non mi sono presentata, sono Licia Barion, sono la Responsabile Amministrativa del progetto Sole, referente per l’Ulss 16, faccio parte anche del gruppo di coordinamento che segue il Progetto.

Alessandro di Paolo: Bene. Proseguiamo con il giro di tavolo, lasciando a voi l’autopresentazione. Io sono **Alberto Ceccato**, come potete notare faccio parte della Cooperativa sociale Spazioelle e sono il Vicepresidente e il coordinatore di questa sede di Monselice. Abbiamo due sedi, una a Rubano in zona industriale e l’altra qui a Monselice.

In questa sede una volta facevamo assemblaggio, poi abbiamo una squadra che segue il verde, una squadra che fa facchinaggio, traslochi, trasporti e siccome l’assemblaggio oggi è in crisi, non è una novità, stiamo cercando di fare due servizi.

Uno è già iniziato ed è il servizio ausili, nel senso che ci proponiamo alle Ulss per gestire la consegna, il ritiro, la fornitura dell’ausilio al paziente a casa (il letto, le carrozzine, ecc), tutti quei ausili di cui hanno bisogno o quando vengono dimessi o perché sono invalidi. Questa è un’attività che va dalla consegna, al ritiro, alla sanificazione, alla igienizzazione dell’ausilio o alla rottamazione se non è in condizioni adeguate. E per la fornitura del nuovo, abbiamo fatto un partenariato con una grossa società che è la Sapio, nel senso che come cooperativa non possiamo, a livello economico, fornire il nuovo.

L'altra attività che stiamo facendo partire è quella della digitalizzazione, andiamo principalmente da Ulss e Comuni però andiamo anche dagli enti privati a proporci per digitalizzare tutto quello che è cartaceo, quindi per archiviare e rendere più facile la consultazione.

Sono educatore, la cooperativa di tipo B è una via di mezzo.. siamo formati sia da personale educativo che da personale tecnico. Il personale educativo segue gli inserimenti lavorativi dal punto di vista del progetto, della realizzazione degli obiettivi, il personale tecnico segue la produzione, sono dei professionisti che fanno quello per lavoro.

Sono **Botton Federica** lavoro al Sil dell'Ulss 17 quindi bassa padovana (Monselice, Conselve, Este e Montagnana) io in particolare seguo il distretto di Este e Montagnana, sono educatore, lavoro al Sil dal '96. Per lo più mi occupo di inserimenti di persone disabili, però seguiamo anche nello specifico soggetti in trattamento psichiatrico in collaborazione con il servizio di psichiatria e stiamo partendo con vari progetti in collaborazione con il Sert. In questo caso sono progetti più sul versante riabilitativo che occupazionale in senso stretto.

Alessandro di Paolo: ok, grazie. Come potete vedere all'interno della cartella che vi abbiamo consegnata abbiamo inserito un foglio dove è spiegato l'obiettivo dell'intervista: è quello di fare emergere le buone pratiche e le criticità, di individuare elementi di sostenibilità, evidenziare punti forti e punti deboli. Al di là di una elencazione, sempre chiara da un punto di vista dottrinale, prerogativa del mondo accademico, dove si affrontano tematiche molto semplici perdendosi in montagne di parole, cerchiamo di definire situazione concrete piuttosto che argomentazioni.

Ecco, nel primo giro quello che vi chiedo è la citazione del caso particolare, ovvero di citarmi un caso che voi avete avuto all'interno della cooperativa (vi pregherei di citare anche sinteticamente quanti e quali casi avete voi trattato), secondo voi di maggiore particolarità (senza citare il nome) da esporre come un buon esempio o comunque un tentativo di un buon esempio svoltosi all'interno della vostra struttura. Parlo di "tentativo" di buon esempio perché esistono anche aziende nelle quali tutti gli inserimenti effettuati non hanno poi avuto un riscontro finale di tipo positivo. Ci interessano soprattutto i fattori determinanti che voi andate ad individuare. Non solamente quelli generali, ma bensì quelli che, nello specifico caso, hanno caratterizzato e influito nel rendere effettivamente positivo l'inserimento. Il che ci permette di spaziare, prendendo in esame una tipologia di fattori che possono andare da un approccio di sensibilità e sensitività piuttosto che da elementi chiari e ben determinati quali il rapporto ed il supporto con il Sil o con la Provincia.

Alberto Ceccato: prima mi ero dimenticato di dire che siamo 36 soci lavoratori e 16 sono soci svantaggiati nel senso che, essendo cooperativa sociale, per noi la categoria di svantaggiati è più larga rispetto a quella delle normali aziende profit. Noi come scelta non ci siamo specializzati con una singola problematicità o tipologia, ma stiamo cercando, provando di restare aperti un po' a tutte le categorie di svantaggiati. Abbiamo disabili, abbiamo persone provenienti dal Sert o in trattamento ancora, e quindi con problemi di tossico-dipendenza e persone con problemi psichiatrici. E stiamo collaborando in maniera sempre più stretta anche con il carcere e quindi con persone provenienti dal carcere. Quindi ci sono tipologie diverse nel senso di normodotati a livello fisico, produttivo e quant'altro con tutta un'altra serie di problemi legati alla loro situazione.

Allora, come elemento positivo il nostro principale ma anche unico canale di inserimento è il Sil, quasi unico nel senso che dando appunto la nostra disponibilità, perché essendo noi cooperativa sociale e quindi avendo come obiettivo statutario quello di inserire persone cosiddette svantaggiate, collaboriamo con i servizi dell'Ulss, che nel mio caso è l'Ulss 17, ma per la sede di Rubano è l'Ulss 16. Le nostre persone passano tutte attraverso un periodo di tirocinio, o una borsa lavoro o quant'altro sempre attraverso quello che per noi è un periodo di prova, non si parte mai con un'assunzione diretta. Nel senso che facevamo anche assunzioni dirette però abbiamo visto che questo ci portava dei limiti e dei rischi. Dei rischi fondamentalmente perché non conoscevamo la persona, lei non conosceva il nostro ambiente e alla fine diventava difficile la gestione. Questo, nonostante abbiamo personale specializzato che collabora con noi, in quanto abbiamo un'equipe educativa, però alla fine le difficoltà le viviamo tutte. Quindi abbiamo fatto questa scelta: collaboriamo strettamente con i servizi in modo tale che ci permette di avere un periodo di prova;

alla fine, a livello aziendale diventa un periodo di prova più lungo rispetto a quello concesso dal contratto. Siamo abbastanza onesti e chiari.

Alessandro di Paolo: il vostro rapporto con il Sil come avviene? Cioè, voi individuate le vostre esigenze da un punto di vista organizzativo o aziendale e loro fanno una cernita rispetto alle persone che hanno in trattamento e quindi vi propongono la persona più adatta?

Alberto Ceccato: noi usiamo tutte e due i canali: se abbiamo un lavoro particolare nel quale sono richieste determinate competenze e professionalità allora chiediamo al Sil se hanno persone che possono andar bene per questo lavoro, Quindi si va ad individuare prima le mansioni e poi la persona che potrebbe svolgerle. Però, essendo una cooperativa sociale, noi abbiamo dato la nostra disponibilità ad inserire persone e quindi accettiamo anche tutta una serie di inserimenti di persone con lo scopo e l'obiettivo di valutarne le abilità, le capacità, quale potrebbe essere il lavoro più adatto e questo non con lo scopo di assumerlo in cooperativa ma con lo scopo di collaborare con i servizi per conoscere meglio quelle persone che arrivano da loro e che non conoscono. Dopo questo periodo di tirocinio fatto in cooperativa, che varia nella durata perché dipende dalla persona, da quelle che sono le abilità richieste... si fa un incontro di verifica dove diciamo che secondo noi quella persona è adatta a questo tipo di lavoro, ha questo tipo di abilità e si cerca quindi un posto di lavoro più idoneo alla persona. Quindi un po' i due aspetti.

Alessandro di Paolo: quindi si verifica sia che voi stimolate il Sil nella vostra esigenza sia che il Sil si dimostri propositivo nei vostri confronti.

Alberto Ceccato: quindi elementi positivi per noi sono sicuramente i rapporti con il Sil. Questo è fondamentale. L'altra, da parte nostra, è l'équipe educativa, che aiuta molto ad individuare le persone, a sorreggerle. Perché abbiamo visto che le persone che arrivano da noi hanno una certa ciclicità nelle loro crisi, prima stanno bene poi hanno un picco di depressione. Per esempio le persone disabili hanno una produttività sicuramente inferiore, però hanno uno standard loro, un loro "benessere", diciamo che creano meno problemi degli altri. Mentre persone tossico-dipendenti o ex tossico-dipendenti o persone con problemi mentali provenienti dalla psichiatria, abbiamo visto che hanno proprio una ciclicità, hanno un momento di crisi poi vanno recuperati e quindi questa équipe educativa ci aiuta molto a sorreggerli nei loro momenti di crisi. Questo è un altro punto di forza che possiamo mettere in campo.

L'altra positività che rileviamo nell'organizzazione del nostro lavoro è quella che si cerca di avere l'attenzione di adattare il lavoro alla persona nel limite del possibile, ovviamente dove sia possibile, perché ci sono dei lavori che è impossibile adattare. Però l'assemblaggio è un lavoro che si prestava a questo; un lavoro che in azienda viene svolto da una singola persona è possibile suddividerlo per fasi, impostare il luogo di lavoro in maniera chiara e questo è un po' un'altra delle risorse che utilizziamo. Ripeto nell'ambito del possibile.

Alessandro di Paolo: Qual è un caso che voi potete citare come positivo?

Alberto Ceccato: ecco un caso che noi possiamo citare come positivo: penso ad una persona che è entrata da noi proveniente come progetto dalla psichiatria, stava male. Dopo di che si è aperta un'opportunità di lavoro in aree esterne, abbiamo preso un appalto di pulizia degli ospedali dell'Ulss 17. Questa persona aveva il diploma di perito agrario, quindi una vita normale fino ad un certo punto poi ha avuto un momento di crisi. Quindi, considerato il tipo di lavoro che poteva andare bene, sempre in stretta collaborazione con un assistente sociale, in questo caso della psichiatria, abbiamo individuato questo tipo di lavoro per questa persona. Ha lavorato 4 anni in questo ruolo e abbiamo visto effettivamente una crescita. Erano 2 persone che dovevano gestire la pulizia esterna dell'ospedale di Este, quindi tutto quello che poteva essere pulizia dei parcheggi, dei marciapiedi, i cestini, ecc. ed abbiamo notato che tra i due lui è emerso come capo squadra, si è preso a cuore l'ambiente dell'ospedale, aveva cominciato quello che si dice a fare un certo occhio rispetto a quello che necessitava di fare. Quindi alle volte era lui che ci diceva "Guarda che in quella zona bisogna fare quell'intervento", quindi era cresciuto da questo punto di vista. Questo, fino ad un anno fa quando ha iniziato a chiedere un part-time, solo che nel 2001, quando è stato assunto, era improbabile di proporgli più di quelle 18/20 ore la settimana. Quindi un anno fa ha

cominciato a chiederci la possibilità di aumentare l'orario di lavoro. Lo vedevamo anche noi pronto, però c'è da collimare sempre l'esigenza del lavoro con la sua richiesta, nel senso che con quel lavoro avevamo un appalto per 18 ore la settimana e quindi non potevamo aumentare l'orario di quel tipo di lavoro. Un'altra idea che ci è venuta era quella di fargli fare un altro tipo di attività il pomeriggio, ma poi abbiamo detto di no perché lo avrebbe scombuscolato, in quanto lui aveva bisogno anche di punti di riferimento o almeno a noi sembrava questo, un anno fa. Fino a che siamo arrivati a questa estate, che è partita l'attività di cui parlavo prima e cioè quella degli ausili, avevamo bisogno di un autista che andasse a casa delle famiglie a consegnare queste cose, il sollevatore, il letto, quindi un lavoro di responsabilità, non tanto per la guida, perché aveva la patente e sapeva guidare bene lo avevamo visto, ma per sapersi relazionare con la famiglia, che molto spesso ha il problema in casa ed è quindi anche in condizioni un po' particolari. E per di più doveva essere in grado di dare le istruzioni per l'uso dell'ausilio che veniva consegnato, nulla di complicato perché se mettiamo un letto, una carrozzina, però qualcosa di un po' più complicato c'era, ad esempio il sollevatore come quello per alzare i malati, mettere l'imbragatura, come usarlo. Così abbiamo deciso di fare un tentativo con Massimo, nel senso che ci siamo detti: "E' un'attività che potrebbe benissimo svolgere un normodotato", anzi fino ad agosto lo ha fatto un normodotato perché non ce la sentivamo di darlo in mano ad una persona svantaggiata, ci sembrava un po' troppo. Eravamo nuovi noi del servizio, era nuovo un po' tutto, per iniziare ci vorrebbe almeno una persona che sappia relazionarsi. Alla fine abbiamo deciso per lui, abbiamo provato, riprovato, lo abbiamo seguito un po' e adesso siamo arrivati che Massimo ci fa lui da autista, arriva a fare le consegne giornaliere anche se il primo mese abbiamo dovuto supportarlo con un altro autista perché non ce la faceva a fare il numero completo di consegne che doveva fare al giorno. Questo lo metteva molto in ansia. Mentre adesso, Massimo si gestisce il suo camion, gestisce le persone.

Punto di forza, l'inserimento sta andando molto bene, abbiamo visto che chiede a noi molto perché.. Prima avevamo un autista normodotato, prendeva il suo camion, se lo caricava andava via e tornava la sera con le bolle tutte firmate non c'era nessun problema, adesso nella giornata, non dico che ci arrivino 10 telefonate ma almeno 5 o 6, nel senso che noi gli abbiamo detto: "Massimo, per qualsiasi problema, tu devi chiamarci". Questo richiede un po' più di lavoro a noi nel senso che alla persona che è in ufficio e gestisce tutto il servizio, arrivano tutte queste telefonate.... non trova la famiglia perché fa fatica ad orientarsi, o perché il navigatore in quel punto non ci va, "questa signora vuole rifiutare l'ausilio ed io ho questo ordine, cosa faccio...." Quindi richiede a noi un po' più di lavoro. Però abbiamo visto che la nostra disponibilità a "perderci un pochino più di tempo" sta dando i suoi frutti, facendo in modo che l'inserimento stia funzionando.

Questo è un caso che mi viene in mente, nel quale abbiamo visto tutto il percorso, dall'inizio, dal momento di crisi, alla fine, attualmente sta andando bene, anche in questo lavoro che è nuovo per lui. E' assunto dal 2001 quindi sono ormai 4 anni.

Alessandro di Paolo: Perfetto, grazie.

Federica Botton: Rispetto ai rapporti con la cooperativa, come diceva prima Alberto, spesso noi abbiamo bisogno della cooperativa, quindi siamo noi a chiedere la collaborazione alla cooperativa, a parte il fatto che abbiamo una sola cooperativa nel territorio, che è questa, che per noi è un laboratorio importantissimo. Abbiamo bisogno di vedere la persona e quindi in un certo senso di provarla all'interno delle attività della cooperativa perché magari noi non la conosciamo, e quindi definiamo un progetto di alcuni mesi o di un periodo variabile, dove vediamo tanti aspetti. Sicuramente l'aspetto lavorativo, l'aspetto dei tempi, le capacità ecc. ma anche come si comporta rispetto all'individuazione dei ruoli, alla capacità di tenuta, alla capacità di relazionarsi con i colleghi e con i responsabili. Quindi per noi, a volte sono loro come cooperativa che richiedono "Avete delle persone che potremmo inserire in questi contesti in questi ruoli di lavoro?" oppure siamo noi a proporre "Avremmo bisogno di conoscere questo ragazzo, definiamo un progetto", e molto spesso al termine del progetto la persona è pronta per andare all'esterno. Tutto sommato la realtà della cooperativa è una realtà di tipo protetto all'interno della quale la persona ha modo di

maturare e al termine del progetto è pronta per un inserimento lavorativo in un'azienda di tipo produttivo, in senso più stretto.

Alessandro di Paolo: Allora: l'obiettivo del progetto è quello di identificare gli elementi positivi dell'inserimento delle persone perché poi di elementi contrari, cioè di valutazione di casi negativi ce ne sono già abbastanza. Se non fosse ciò, chiaramente, non ci sarebbe il progetto che cerca di analizzare questi aspetti.

Però ora dobbiamo fare questo ulteriore giro trovando il caso negativo e lasciando a voi l'identificazione delle cause che hanno creato questo risultato.

Inoltre, per quanto riguarda l'operatore del Sil chiedo una valutazione del rapporto con il Centro per l'Impiego. In questi tavoli quello che viene richiesta da parte delle aziende è una partecipazione, un coinvolgimento "dell'altra parte", che si chiami Sil o Centro Pinco Pallo, non importa chi sia ma l'importante è che sia qualcuno di specializzato nel dare assistenza professionale, capace, preparata, disponibile... L'azienda ha bisogno di questo. Per le caratteristiche che ci sono all'interno dell'azienda, dall'altra parte si dovrebbe rispondere con una disponibilità di tempo, oltre a quella della passione che può coinvolgere in qualunque ora del giorno della notte. Ma la disponibilità di tempo è comunque dettata dalle 24 ore. La domanda è: una maggior collaborazione con il Centro per l'Impiego potrebbe servire in tal senso? Come la vedreste?

Alberto Ceccato: sugli aspetti negativi, sicuramente, è più facile, forse a volte mi chiedo: rispetto alle aziende: noi cooperativa sociale che ce l'abbiamo come statuto, come mission di inserire le persone svantaggiate.. effettivamente ci troviamo in grossa difficoltà a volte con le persone. Quindi mi chiedo.. ancor più l'azienda, che mi immagino impostata anche in maniera un po' diversa.. c'è sempre quel profit e no-profit, non che noi non dobbiamo guadagnarci, però l'impostazione è diversa.

Volevo riportare velocemente due casi, nel senso che mi sembra possano sostenere bene la differenza, o quello che per noi necessita per portare avanti un inserimento lavorativo.

Il primo caso riguarda una persona in tirocinio, un maschio, ha fatto due anni in tirocinio; era arrivato con grosse difficoltà, dopo i primi due anni, inserito positivamente, però non ancora pronto forse, né lui né la famiglia, per cui è stato prorogato il tirocinio per un altro periodo dopodiché siamo arrivati all'assunzione nel senso che il ragazzo aveva raggiunto una buona produttività... bisogna tener conto anche di quello, che il lavoro che fa sia per lo meno sufficiente, quindi aveva una buona produttività e anche una buona costanza, perché uno dei suoi problemi era la costanza di venire a lavorare. Quindi abbiamo valutato tutto, abbiamo detto lo inseriamo, è stato assunto; dopo il primo anno di esperienza, a parte che il primo anno c'è stata una crisi... infatti uno dei problemi che spesso causano il fallimento è il cambiamento, con Massimo è stato evidente... il primo problema sorto è stato il problema economico: alla fine è stata la famiglia a mettere.... la famiglia non voleva perdere la pensione, e avendo uno stipendio la pensione l'ha persa, non poteva più avere la pensione perché superava il tetto. E questo è stato il problema principale. E ha cominciato a spingere, deve prendere sempre meno, fare sempre meno ore... cioè voleva le ore minime per poter avere garantita la pensione.. e ovviamente questo ha portato al fallimento, riducendo l'orario, era troppo poco. Massimo aveva bisogno non solo del lavoro, ma del contesto, stare fuori di casa, vivere nel contesto di lavoro, stare con i colleghi, quindi riducendo sempre più l'orario, è saltato, ha avuto una crisi.

L'altro grosso aspetto che ha inciso negativamente, è, come dicevo prima, il cambiamento, nel senso che il lavoro che Massimo ha sempre fatto da sempre, sia nel tirocinio che nel primo anno di assunzione, non ce l'avevamo più, era cambiato il tipo di lavoro, abbiamo dovuto spostare Massimo in un'altra lavorazione e a quel punto non ha retto, ma non perché non sapesse fare quel lavoro, ma perché il cambiamento lo ha disorientato. E qua... una persona in tirocinio ha la possibilità di essere seguita, anche quando è assunta lo seguiamo, però.. quello che dicevamo prima... una certa produttività, un certo contesto, certe regole del lavoro devono essere rispettate. E quindi, contattando i servizi.. qui però la positività della collaborazione con il Servizio... siccome la persona era sempre stata seguita sia da noi che dal Servizio, siamo riusciti a contattare la famiglia e

fare una serie di incontri, capire effettivamente quali erano le problematiche, quella principale era quella della pensione e Massimo a casa veniva costantemente bombardato che non doveva lavorare, alla fine di questi incontri si è arrivati alla valutazione che forse per Massimo quello che andava meglio era un inserimento lavorativo con borsa lavoro e non un'assunzione. Questo, dopo questa serie di incontri. Quindi la positività della collaborazione con il Sil ha fatto in modo di mettere Massimo e di farlo rientrare in un progetto... adesso è passato un altro anno e ora Massimo sta bene... forse per Massimo lo status di lavoratore non va bene, non è questa la sua richiesta, sua e della famiglia.

Questo per dire che il lavoro fatto con il Sil ci ha permesso anche di risolvere un problema che avevamo, nostro, perché poi non è così facile lasciare a casa una persona.. anzi.. per Massimo abbiamo visto anche un benessere suo fisico, una tranquillità..

Mentre l'altro esempio era rispetto un altro caso, volevo portare un altro aspetto: Massimo è una persona disabile, quindi un certo tipo di persona, quest'altra persona è seguita dal Sert, si manifestano problematiche diverse. Quando arrivano in progetto, vale sia per la persona che arriva dal Sert che per la persona che arriva dal carcere, finché sono in trattamento e sono in stretto contatto col Servizio o finché sono ancora nel periodo di pena, vengono e sono bravi tra virgolette, si comportano bene, nel momento in cui finiscono il periodo di pena o venire finire il periodo di riabilitazione stretto perché ha finito il percorso, il programma o al Sert o in comunità, emergono.. non è voler classificare le persone ma pongono problematiche diverse.

Possono essere non solo tossicodipendenti con problemi di carcere, anche ex detenuti per altri motivi, per altre pene. Primo ho parlato di Massimo, un altro esempio positivo è un ex detenuto che da noi ha fatto il suo percorso e adesso ha la sua responsabilità ed è un caposquadra. Ci sono persone che tengono... ci sono anche gli altri, insomma.

Allora, questa persona proviene dal Sert, tutto bene, è stato assunto, periodo positivo, quando si è cominciato ad allargare un po' le maglie, sono sorte delle difficoltà non sull'aspetto lavorativo ma su quelle che sono le regole del mondo del lavoro: relazionarsi coi colleghi, rispetto degli orari, le pause... qua ci è mancata la collaborazione con il Servizio inviante, in questo caso il Sert, e stiamo ancora..... Adesso sono 5 mesi che è in malattia, ma non è che noi possiamo fare granché.

Abbiamo appena attivato, con l'esperienza di questo che è il nostro primo assunto... nella nostra cooperativa è stato il primo assunto questa persona... ci è servito per fare esperienza. Abbiamo messo a punto una specie di... il nostro contratto è il contratto delle cooperative sociali, che è un contratto nazionale per qualsiasi dipendente, però essendo tra gli attori che partecipano quando facciamo l'inserimento della persona, quindi la cooperativa sociale, il dipendente o meglio il socio lavoratore (ed è per questo che possiamo fare questo servizio), e il Servizio, in questo caso il Sert, abbiamo fatto un allegato al contratto, approvato dal consulente del lavoro e dall'ispettorato in cui, oltre al contratto di lavoro che ogni dipendente è tenuto a rispettare, per il tossicodipendente ... forse è brutto perché andiamo a "cataloghizzare" questa persona, ma siccome ci davano nella maggior parte questo tipo di problemi, se volevamo poterli assumere, quindi dare anche una possibilità a queste persone, dovevamo attivare qualcosa di diverso. Praticamente abbiamo fatto un allegato al contratto di lavoro nazionale in cui ci sono determinati impegni che questa persona deve rispettare: se vengono a mancare, è come se non rispettasse il contratto di lavoro nazionale. E questo ci aiuta.

Si può fare: 1. perché è socio, quindi si può uscire un po' da quelle che sono le regole strette del contratto nazionale; 2. perché c'è la partecipazione del Sert, che si è fatto carico.

Tutti e 3 i soggetti devono essere d'accordo: noi collaboriamo con 2 Sert, quello di Monselice e quello di Este: con quello di Este si è riuscito a fare, quello di Monselice non lo accettano... e infatti abbiamo questa persona che è ancora lì e non ne andiamo fuori.

Alessandro di Paolo: sono trattati come contratti integrativi aziendali. Il che vuol dire che tutti i miei dipendenti, all'interno della mia azienda, devono accettarlo. Ad esempio portare un determinato tipo di divisa.. Il contratto aziendale integra il contratto nazionale. Se un dipendente non si adegua, per una questione ecc ecc. automaticamente interrompe il suo contratto e rapporto.

Alberto Ceccato: questo cosa vuol dire? Noi da una parte nostra la vediamo come una positività, dare una possibilità a queste persone, perché effettivamente i casi che noi abbiamo avuto, sono stati difficili da gestire.

Alessandro di Paolo: Diciamo che serve più da un punto di vista psicologico per formalizzare una serie di attenzioni che normalmente già si comunicano al dipendente.

Alberto Ceccato: questo per sottolineare l'importanza della collaborazione da avere dall'altra parte, dal Servizio inviante, che collabora, capisce anche le esigenze dell'azienda, perché forse, spesso si sconta questo qua: l'azienda ha delle sue problematicità e delle sue richieste, dall'altra parte c'è il Servizio che ha giustamente le sue, e non sempre è facile farle collimare. Questo è un po' il discorso. Dove c'è collaborazione, permette anche a noi di rischiare, proviamo una soluzione... questo non vuol dire "proviamo sennò lo lasciamo a casa", però diamo la possibilità alle persone sapendo che siamo anche protetti. Purtroppo...

Alessandro di Paolo: lei dice... bisogna stare attenti che non siano atti discriminatori, e quindi, fondamentalmente, tutto quello a cui loro saranno soggetti, gli altri sanno che se fossero nelle stesse condizioni ne sarebbero vincolati a loro volta. Questo senza bisogno dell'atto formalizzato.

Alberto Ceccato: esattamente, di tipo educativo riabilitativo.

Alessandro di Paolo: alla stregua dei documenti che vengono firmati adesso dai dipendenti, con i quali gli si dice "mi raccomando, non portate copie di programmi all'interno dell'azienda" questo già lo si sa, ma il fatto che ci sia un documento scritto e firmato, porta maggiore responsabilità.

Alberto Ceccato: molto spesso venivano assunti, nel momento in cui venivano assunti, smettevano di andare al Sert, finiva qualsiasi colloquio con i gruppi di auto aiuto, il gruppo degli alcoolisti o quant'altro, era proprio "io ho trovato il lavoro e sono arrivato", è che poi incominciava di nuovo la fase critica. Invece no, noi diciamo "ti assumiamo, ma oltre a rispettare questo impegno che ti chiediamo normalmente, devi rispettare anche gli altri impegni, il tuo programma"; naturalmente poi si va ad allentare la verifica, prima è mensile poi..

Federica Botton: nel territorio dove lavoro io, c'è ancora l'orientamento di vedere tutte le persone, quindi anche quelle con esito A, a seguito della certificazione.... si tenta quindi con le aziende, anche se ci fosse una sola scopertura, a farla insieme. Il tentativo è ancora questo, perché comunque si è visto proprio che a volte, anche se l'utente è A, quindi dovrebbe essere il più autonomo possibile nella ricerca, in realtà poi qualche problema ce l'ha.

Non è facile la collaborazione, credo proprio anche per la formazione del personale. Il personale amministrativo è abituato a fare l'abbinamento molto spesso non ha l'attenzione alla persona che abbiamo noi, per formazione nostra.. quindi c'è un po' l'imbarazzo a volte, anche semplicemente nella conduzione di un colloquio, nel momento in cui la persona viene per fare l'iscrizione, non porta soltanto le sue esigenze di tipo occupazionale, ma porta il suo vissuto e la sua difficoltà .. quindi spesso c'è difficoltà proprio ad intenderci come collaborazione.. diciamo che la strada è ancora lunga da percorrere, per trovare la collaborazione, ma perseveriamo perché l'obiettivo è poi un obiettivo comune.

Alessandro di Paolo: e la filosofia generale? Consiglierebbe, sui problemi che si rivelano all'interno, una maggior autonomia da parte dell'azienda a risolvere i problemi, così come nel caso prima citato della persona

Federica Botton: spesso, all'interno dello staff di aziende, c'è del personale che ha delle caratteristiche proprio personali, delle competenze encomiabili, per cui spesso ho visto come la collega, che sono riusciti a cavarsela da soli senza necessariamente l'intervento nostro e hanno fatto splendidamente.

Alessandro di Paolo: grazie davvero a tutti, per portare la cultura e la sensibilità all'interno delle vostre aziende.



INTERVISTA DEL 24 OTTOBRE 2005

tenuta presso **ZF Padova SPA**
Via Penghe, 48 – Caselle di Selvazzano (PD)

Verbale trascritto da intervento registrato

Alessandro di Paolo: Buongiorno a tutti. Come state vedendo, procederemo alla registrazione dei vari interventi, quindi ognuno di voi possiede un microfono: un aspetto particolare, questo, per il quale mi hanno chiesto di fornirvi delle indicazioni. La prima è quella che poi, a seguito di ciò, verrà trascritto un verbale e quindi dobbiamo porre attenzione nel cercare di parlare uno alla volta e mai contemporaneamente ad altri, altrimenti chi avrà l'incarico della trascrizione andrà in "tilt". La seconda indicazione è quella di cercare di parlare sempre abbastanza vicino ai microfoni. Anche in questo caso, nel focus precedente, si sono verificati problemi al momento nella trascrizione. Cito l'esempio di una partecipante che pur iniziando a parlare vicino al microfono, poi nel corso del suo intervento, rilassandosi man mano, si allontanava fino a distendersi sulla sedia. Un'altra doverosa precisazione, già fatta prima dell'inizio del precedente focus group coordinato insieme a Katia Candiotta, è quella che, comunque, una volta effettuata la trascrizione degli interventi, prima di renderla pubblica ve la sottoporremo in visione per permettervi di verificare gli "insomma" gli "ehm" e i "si", quindi cercando di porre doverosa attenzione sul fatto che la trascrizione risulti corretta formalmente, rispettando quanto detto secondo l'espressione dei vostri principi e contenuti. Eviteremo perciò di produrre documentazione modello Gialappa's Band televisiva, ovvero la trascrizione effettiva delle interviste verbali rilasciate alla televisione da personaggi pubblici facendo risaltare così delle storture grammaticali tremende. La pubblicazione, quindi, verrà svolta dopo una vostra correzione svolta sia da un punto di vista lessicale che grammaticale.

Io mi chiamo Alessandro di Paolo e mi occupo di consulenza aziendale e consulenza di organizzazione. All'interno del Progetto Sole sono coinvolto come membro del Comitato Tecnico Scientifico con l'onore e l'onere di coordinare alcuni focus e interviste; tutto ciò con lo scopo di potermi rendere giusta interfaccia tra le problematiche colte in ambito aziendale e le problematiche rilevate dagli "addetti ai lavori" nell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Per quanto riguarda i principi del Progetto Sole, in seguito passerò la parola alla dott.ssa Barion (qui presente al mio fianco) che li re-illustrerà.

In progetti così specifici ci possono essere degli inconvenienti? Il primo è quello che molti aspetti vengono affrontati e svolti solo dagli "addetti ai lavori" esperti in campo socio-assistenziale. E quindi, fondamentale, che cosa rischia di avvenire? Uno scambio di rapporti a livello dottrinale, accademico o, comunque, un abbattimento di porte che in definitiva risultano essere già aperte. Quindi, in definitiva, senza riuscire ad individuare correttamente quali siano i fattori di successo e il perché ci siano dei fattori deficitari all'interno delle aziende. Da ciò le cose si perdono lì, all'interno degli stessi progetti. Questo progetto, tra le diverse finalità, ha l'esame delle cause e delle concause che vengono a determinare fattori di criticità e fattori di successo coinvolgendo proprio le aziende.

Quindi, al di là di quelli che sono gli aspetti generici e generali, cercheremo di andare a vedere dei singoli “case studies”, chiedendo a voi di presentarli. Faremo dei giri e più precisamente due. Nel primo partiremo intervistando i rappresentanti delle aziende, per poi passare la parola alla persona che lavora all’Ulss, per sondare i case study nei fattori positivi – poi individueremo esattamente quali fattori critici di successo e fattori di difficoltà – per poi arrivare a produrre l’analisi. Quindi, nel primo giro ci si metterà il cappello della positività, cioè vedremo il perché le cose siano andate bene.

Nel secondo giro, stessa procedura di intervento, ma vedremo di esporre quelli che di solito sono i casi più conosciuti perché fanno molta risonanza, cioè i casi di insuccesso stilando insieme i fattori critici di insuccesso.

A questo punto passo la parola a Licia Barion e poi, anche se vi abbiamo preparato sul tavolo delle targhette con i vostri nomi, passeremo a fare un veloce giro di tavolo come autopresentazione. Per coloro che fanno parte di imprese, chiediamo di fornire un’indicazione sul tipo di azienda e sulle sue dimensioni, il tipo di attività, il settore e, da parte della persona intervenuta, il suo ruolo ricoperto all’interno.

Licia Barion: Io ho ben poco da aggiungere a quello che è già stato detto e rispetto alla sintesi che vi abbiamo inviato in allegato all’invito. Questo progetto è stato avviato da luglio 2005. In questo momento stiamo svolgendo una ricognizione di quelle che sono le buone prassi di inserimento lavorativo sulla letteratura e su ciò che è già stato realizzato. C’è un gruppo che sta raccogliendo questo materiale nei riguardi quindi di Strumenti, Orientamento e Accompagnamento al lavoro. E c’è un secondo gruppo, che ha organizzato questi incontri, che invece ha il mandato di effettuare un monitoraggio in azienda. Il punto focale di questo Progetto Sole è quello di ascoltare le aziende riguardo queste problematiche, come vivono le aziende questi inserimenti lavorativi e questo aspetto a noi preme moltissimo. Quindi andare a verificare cosa realmente accade e come vivete voi l’inserimento lavorativo. Questo è anche l’obiettivo di questo incontro. Voi e chi vi supporta in questi inserimenti. In questo caso noi abbiamo invitato alle interviste alcuni operatori del Sil che sono coloro che collaborano più strettamente con voi in questi inserimenti lavorativi. Dal focus group e dalle interviste noi poi dovremmo elaborare degli strumenti e delle procedure per poter sperimentare al meglio i nostri futuri inserimenti lavorativi. Individuare dei percorsi formativi e delle figure professionali che dovrebbero agevolare l’inserimento lavorativo in azienda di soggetti svantaggiati e di sostenere nel tempo il loro inserimento. Perché accade che spesso l’inserimento avviene ma poi non prosegue, ha vita breve. Ecco noi vorremmo capire anche perché questo accade e cosa succede quando la persona dopo un certo periodo abbandona il posto di lavoro.

Ecco io non mi sono presentata, sono Licia Barion, sono la Responsabile Amministrativa del progetto Sole, referente per l’Ulss 16, faccio parte anche del gruppo di coordinamento che segue il Progetto.

Alessandro di Paolo: Bene. Proseguiamo con il giro di tavolo, lasciando a voi l’autopresentazione. Buongiorno sono **Elia Scattolin** della ZF Padova: è un’azienda manifatturiera, produciamo nello specifico l’inversore marino, è quello che dà l’azionamento alla barca avanti e indietro. Siamo circa 530 dipendenti in questo momento ma in continua crescita costante, per fortuna, visto il mercato attuale. Siamo aperti a tutte le differenze, uno dei nostri valori è proprio il valorizzare le differenze, pertanto crediamo nell’inserimento di tutte le persone con capacità diverse e quindi siamo aperti all’inserimento anche di persone diversamente abili.

Alessandro di Paolo: E quale è il suo ruolo all’interno dell’azienda?

Elia Scattolin: Risorse umane.

Io sono **Carla Daniele**, sono un educatore professionale dell’Ulss 16 del Sil (Servizio di Integrazione Lavorativa), mi occupo di inserimenti lavorativi di persone disabili nelle aziende che sono tenute all’obbligo e delle persone che sono svantaggiate nelle cooperative sociali e nelle aziende che danno disponibilità a fare tirocini formativi.

Alessandro di Paolo: Ok, grazie. Come potete vedere all’interno della cartella che vi è stata consegnata abbiamo inserito un foglio che spiega come l’obiettivo dell’intervista sia quello di fare

emergere le buone pratiche e le criticità, di individuare elementi di sostenibilità, evidenziare punti forti e punti deboli. Al di là di una elencazione, sempre chiara da un punto di vista dottrinale, prerogativa del mondo accademico, dove affrontano tematiche molto semplici perdendosi in montagne di parole, cerchiamo di definire situazione concrete piuttosto che argomentazioni. Ecco, nel primo giro quello che vi chiedo è la citazione del caso particolare, ovvero citarmi un caso che voi avete avuto all'interno dell'azienda (vi pregherei di citare anche sinteticamente quanti e quali casi avete voi trattato), secondo voi di maggiore particolarità (senza citare il nome) da esporre come un buon esempio o comunque un tentativo di un buon esempio svoltosi all'interno della vostra struttura. Parlo di "tentativo" di buon esempio perché esistono anche aziende nelle quali tutti gli inserimenti effettuati non hanno poi avuto un riscontro finale di tipo positivo. Ci interessano soprattutto i fattori determinanti che voi andate ad individuare. Non solamente quelli generali, ma bensì quelli che, nello specifico caso, hanno caratterizzato e influito nel rendere effettivamente positivo l'inserimento. Il che ci permette di spaziare, prendendo in esame una tipologia di fattori che possono andare da un approccio di sensibilità e sensitività piuttosto che da elementi chiari e ben determinati quali il rapporto ed il supporto con il Sil o con la Provincia.

Eliana Scattolin: Noi abbiamo iniziato nella notte dei tempi con le assunzioni obbligatorie e la maggior parte delle volte è stato un disastro, perché tendenzialmente ci arrivava una persona che non conoscevamo, non aveva capacità e non era possibile inserirla nella nostra realtà produttiva; siamo un'azienda di meccanica di alta precisione e tante volte questo richiede, soprattutto per l'officina, una precisione notevole. E quindi per l'officina era stato per la maggior parte dei casi rinunciata l'assunzione proprio per evitare di avere problemi di tagli, qui si parla di rettifiche, si parla di macchine a controllo numerico, per cui tendenzialmente è stata un'esperienza negativa.

Dal 2000 abbiamo iniziato a lavorare con il Sil e loro ci hanno offerto la possibilità di avere tirocini in convenzione, da parte di ZF c'è stata l'apertura all'inserimento in attività un tantino più semplici, come potevano essere la sbavatura, il caricamento di lavatrici, cioè macchine dove bastava caricare il pezzo, oppure attività di verniciatura e quindi la cosa che si è definita a mano a mano è quella di avere sempre una persona all'interno dell'azienda che sia disponibile e che faccia le veci del tutor, e che non deve essere il capo reparto necessariamente. Nel senso che il capo reparto, tante volte è talmente occupato a gestire a coordinare l'attività di così tante persone, si parla di ... faccio un esempio: nel reparto delle isole abbiamo un reparto di 92 persone, per carità, organizzate su vari turni, però richiede la presenza costante suddivisa fra tantissime persone. Quindi il fatto di abbinare questa persona con difficoltà, ad un collega di lavoro che è sempre presente, con lo stesso turno, con lo stesso orario diventa tante volte visto più come un padre di famiglia che come un tutor effettivo. Quindi il fatto di avere un punto di riferimento anche per il capo reparto è di aiuto nel coordinare l'attività del singolo. Quello che abbiamo sempre cercato di fare in collaborazione con il Sil è quello di non creare un posto ad hoc, ma di cercare di trovare l'attività che più si avvicinava alla persona, ma non di crearla, di non adattarla, proprio per non far sentire la persona in difficoltà, o diverso dagli altri. Quindi si cercava un'attività semplice, magari ripetitiva che non richiedesse un grandissimo sforzo da un punto di vista o fisico o mentale però che portasse a dei risultati soddisfacenti soprattutto per la persona.

Dal 2000 abbiamo fatto più di una ventina di inserimenti con il Sil con durate medie da un mese, un mese e mezzo fino ad anche 3-4 mesi e sono stati, forse più del 90%, un successo. La maggior parte delle persone ha problemi psichiatrici e abbiamo visto comunque che con l'abbinamento di queste persone, non hanno mai causato problemi. Anzi, il successo più incredibile in azienda è stato quello di un ragazzo, un signore, che ha problemi di sclerosi multipla, ha fatto un periodo di 1 mese e mezzo di tirocinio dopo di che è stato assunto perché il suo svantaggio gli consentiva di lavorare al centralino, è stata l'unica operazione nel settore impiegatizio e questa persona si è trovata velocissimamente ad essere catapultata, fagocitata nel mondo del centralino tanto è che nel giro di pochi mesi ha addestrato una ragazza non vedente ad usare il centralino, praticamente si shiftano l'orario, uno alla mattina e uno al pomeriggio e hanno creato quell'organizzazione perfetta tra di loro... si passano le consegne... anche se non si vedono, è una cosa bellissima: uno finisce alle

12.30 e l'altro inizia alle 14.00 per cui neppure si incrociano, però si aiutano a vicenda nel passarsi la lista degli assenti o nel segnalarsi problemi nella risoluzione dei problemi. E' secondo noi un'esperienza incredibile.

Un'altra cosa bellissima che secondo noi è successa è il fatto di aver chiuso la settimana scorsa una convenzione e questa persona non se la sentiva di impegnarsi perché lui aveva avuto problemi. Nel senso che lui stava studiando all'università, non so se sia laureato alla fine, ma da lì aveva cominciato ad avere dei seri problemi psichiatrici, e non voleva attività che comportassero la responsabilità e l'impegno costante mentale. Era stato inserito in area montaggio, ha terminato il tirocinio il 14 e ha detto: "Guardate, mi dispiace, non me la sento". Ed invece venerdì scorso abbiamo avuto la conferma che è disposto ad iniziare a lavorare. Quindi è una cosa positiva al massimo.

Abbiamo anche una ragazza che è sorda che ha iniziato prima in area marketing poi ci siamo accorti che aveva delle capacità incredibili, di velocità, anche di risultati soprattutto con il PC. Quindi di presentazioni, di imputazione e quindi abbiamo pensato di spostarla in area direzione amministrativa finanziaria e seguiva, sempre con un'altra persona, una segretaria di direzione, un direttore. Abbiamo visto che continuava a darsi da fare e l'abbiamo resa disponibile per tutta l'area risorse umane, dopodiché abbiamo visto che la nostra attività la fagocitava sempre di più e quindi ce la siamo portata in ufficio, quindi lei adesso è dedicata esclusivamente alla rilevazione delle presenze, ai contatti con i capi reparto, i giustificativi tutto quello che può essere le assenze le malattie gli infortuni. Ma direi che, non vorrei esagerare, ma per il 95% è stato un successo.

Alessandro di Paolo: Le chiedo ancora alcune focalizzazioni. Il rapporto nei confronti del Sil voi come lo vedete, come lo avete vissuto? Il rapporto creato con il Sil è costante, continuo...

Elia Scattolin: E' costante sì, non diciamo quotidiano, ma quasi credo, ultimamente.

Alessandro di Paolo: Quindi voi avete ... aziendale credo, proprio di attività organizzativa sulla quale cercate di (*ndr: problemi di registrazione non chiara*)

Elia Scattolin: Sì.

Alessandro di Paolo: Vi rivolgete al Sil..... (*ndr: problemi di registrazione non chiara*)

Elia Scattolin (ZF Padova): Ormai si è creato quel feeling necessario per poter lavorare, dove loro conoscono le nostre necessità e noi sappiamo che appena loro hanno una risorsa che potrebbe essere inserita da noi ci contattano.

Alessandro di Paolo: Quindi, voi vi mettete a disposizione per dare la possibilità al Sil di conoscervi.

Elia Scattolin: Sì sì di conoscerci, certo. E un'altra cosa che credo sia importante è che nel momento stesso in cui la persona viene inserita, anche con l'assunzione vera e propria, non è che il contatto con il Sil, relativamente a quella persona viene a terminare, anzi. Noi abbiamo avuto proprio due settimane fa un episodio di un ragazzo che manifestava della sofferenza, abbiamo chiamato il Sil proprio per ricevere supporto, per capire se potevamo migliorare questa situazione ed anche per renderlo più soddisfatto, perché vedevamo che era proprio in seria difficoltà. Tanto è che sabato, poi è stato ricoverato in ospedale, per capirci.

Alessandro di Paolo: Sono cambiamenti che riguardano le persone svantaggiate. Cambiamenti che, come citava lei, riguardano o la maggiore responsabilità o un aggravamento della malattia.

Elia Scattolin: Ma a volte non ci si rende conto, perché la persona stessa che lavora con queste stesse persone, si accorge di questi cambiamenti, però non sa come intervenire, perché ci sono persone che riescono anche ad avere un buon dialogo e persone che magari si chiudono ancora di più.

A me fa sorridere.. in azienda c'è un ragazzo che ogni tanto manda delle lettere alla mia attenzione proprio per richiesta di aiuto. Dopodiché lo si va ad analizzare e magari quello che dichiara non è sempre successo. Per fare un esempio, mi viene da dire: "La persona che mi segue non mi lascia andare a fare le visite", è una cosa che per noi è impensabile perché chiunque faccia richiesta di andare a fare una visita, ci mancherebbe che non lo mandassimo a fare la visita. Non siamo neppure un'azienda di tipo punitivo o come era 30 anni fa.... Però, in questo caso, è una richiesta di aiuto, in

quel caso bisogna capire cosa si può fare per questa persona. Quindi le prime persone che chiamiamo sono le dottoresse del Sil per capire, fare un incontro, approfondire ed avere e ricevere tutto il supporto possibile.

Alessandro di Paolo: Lei mi citava la figura del tutor aziendale. Avete delle persone già individuate a questo scopo, una squadra?

Eliana Scattolin: Non è un ruolo ufficiale anche se è importantissimo. Ogni persona che viene inserita mediante convenzione ha un collega di lavoro, oltre il capo reparto, che si prende cura di lui, quindi monitora le situazioni positive e quelle di difficoltà, segnala sia alla persona sia al capo reparto eventuali fabbisogni o richieste.

Alessandro di Paolo: Che caratteristiche individuate nell'ipotetico tutor?

Eliana Scattolin: Ecco deve essere sensibile, come il classico padre di famiglia. Con un occhio di attenzione ma anche di comprensione verso una persona che non sempre si relaziona in modo normale, o va a compiere azioni che sono definite normali. Quello che abbiamo comunque scoperto in questi ultimi anni è che la maggior parte delle persone che all'inizio era molto diffidente nell'inserimento di persone diversamente abili adesso sono aperte a 360 gradi. Noi vediamo che dove prima venivano anche derisi, bisogna dirlo, adesso non accade più e questa è una cosa bella perché le persone vivono in maniera serena. Quando c'è l'investitura del caporeparto o anche di un collega nell'affiancamento come ruolo ufficiale di tutor di questa persona, la persona si sente responsabile come fosse il vero padre di questa persona, per cui non l'abbandona mai. Noi abbiamo visto che lo accompagna in spogliatoio a cambiarsi, lo accompagna a mangiare, sta attento a quanto mangia, sono piccoli segnali ma credo che facciano vivere sereni sia i genitori di queste persone che hanno bisogno di supporto, in quanto sanno che c'è sempre una figura di riferimento. Fino a giungere al caso limite di persone che si sono rese talmente autonome che vanno a vivere da sole. Noi ne abbiamo alcune che sono andate a vivere da sole, hanno il proprio appartamento, sono un gruppo di 3 ragazzi che dividono lo stesso appartamento, tutti diversamente abili e si gestiscono autonomamente. Secondo noi questo è un successo.

Alessandro di Paolo: Il tutor se rileva una difficoltà si rapporta con voi, e voi parlate con il Sil, oppure lui parla direttamente con il Sil oppure partecipa ad una riunione....

Eliana Scattolin: Tendenzialmente il tutor si muove direttamente con il capo reparto, il capo reparto chiama noi direttamente...

Alessandro di Paolo: Si segue la struttura organizzativa...

Eliana Scattolin: Sì, sì ... il rischio è di avere il capo reparto presente magari in un orario diverso da quello della persona .. quindi diciamo che tutti i mezzi di comunicazione, dal semplice foglietto alla mail per segnalare la cosa, è necessaria per raggiungere il prima possibile l'obiettivo. Quindi il tutor chiama il capo reparto, il caporeparto chiama noi, noi nel giro di 10 minuti chiamiamo il Sil. Però quando interviene il Sil ci deve essere la presenza di tutte queste persone proprio per riuscire a supportare con cose oggettive tutto quello che è successo e la necessità oggettiva. Quindi non sono esclusi poi, perché altrimenti si crea il buco.

Alessandro di Paolo: Mi interessava capire quale procedura vi siete dati voi all'interno dell'azienda per aumentare l'efficienza nel risultato, e, in questo caso, anche l'efficacia.

Eliana Scattolin: Sì sì certo. Un'ultima cosa è che oltre ad aver raggiunto oltre il 95% di successo nei casi, fino ad ora ZF non ha mai rinunciato a nessun inserimento. E' accaduto solo il caso che ha rinunciato una persona ad essere assunta e credo che questo sia un segnale

Alessandro di Paolo: Quindi prima del Sil avevate collaborato con il Centro per l'Impiego mi sembra di aver capito?

Eliana Scattolin: Sì, erano le assunzioni che venivano mandate dall'elenco o magari le assunzioni obbligatorie che venivano inviate, adesso diciamo che lavoriamo esclusivamente con il Sil.

Alessandro di Paolo: Grazie.

Licia Barion: Desideravo fare una domanda. Avete parlato di tutor e mi è sembrato di capire che in alcuni casi avviene una sorta di preparazione o comunque un input dato dall'azienda mentre in altri casi no, ecco volevo capire meglio questo aspetto.

Eliana Scattolin: Per la persona psichiatrica c'è sicuramente un affiancamento di un tutor, nel senso che non gli viene detto che cosa ha la persona anche perché non lo sappiamo nemmeno noi, però, siccome iniziano tutti in tirocinio gli viene detto "Guarda che c'è una persona che arriva, che ha bisogno di supporto, stagli dietro, vedi come si muove, come opera", per cui per forza c'è una dichiarazione nei confronti dei colleghi. Se invece sono invalidità fisiche allora assolutamente no, non ce ne bisogno... beh non sempre perché la nostra collega che è sorda non si vede e le persona le parlano normalmente e noi siamo lì a cercare di fare segnali di fumo per non dare troppo nell'occhio per far capire a chi non sa... siamo talmente tanti che non sempre è...

Alessandro di Paolo: E' quello che si diceva prima... svantaggiato nel tempo, cioè una persona che acquisisce questo svantaggio...

Eliana Scattolin: Tendenzialmente, per paradosso, se viene inserito uno svantaggiato, mandiamo un mail aziendale dove dichiariamo "da oggi opererà con noi la signora Pinco Palla nella nostra area" ma non andiamo a scrivere "è sorda". E quindi le persone che sono normalmente abituate a relazionarsi non lo vivono se non nel momento in cui si trovano a relazionarsi.

Alessandro di Paolo: Vorrei passare la parola all'esperta del Sil.

Antonella Morandin: Volevo integrare due parole sulla ragazza con problemi di sordità. Quello che forse non si sapeva, non si sa, è che la ragazza veniva da un precedente inserimento lavorativo, che era ancora in essere al momento in cui l'ho conosciuta. Ed era arrivata ad avere, a causa di questo inserimento, che non le piaceva più, anche a spunti depressivi. Avevo notato alcuni segnali. Era stata vista più volte dall'ufficio di collocamento, abbiamo fatto qualche incontro, sentito i genitori, e quindi fatto tutto un lavoro propedeutico prima, la valutazione della situazione e quindi l'urgenza che la ragazza avesse anche una proposta alternativa che desse l'opportunità di espletare le sue chance che erano parecchie, infatti si è rivelata. Questo per dire che a volte l'inserimento lavorativo giusto, la persona giusta al posto giusto, va bene anche per i livelli di umore di una persona, di soddisfazione e d'altro canto anche per i livelli di soddisfazione dell'operatore che fa la proposta, perché effettivamente la ragazza di cui parliamo mi risulta sia soddisfatta. E mi ha ringraziata cinquantamila volte. Si è sposata, e vive una vita normale. A questo siamo arrivate grazie a questo cambio lavorativo. Al fatto che ha potuto lei esprimersi avendo lei tra l'altro problemi di espressione perché essendo sorda ha questa difficoltà, si è realizzata pienamente.

Eliana Scattolin: Certo, adesso abbiamo visto fa una vita normale sotto ogni punto di vista. Si è comprata una casa, quindi un impegno economico non indifferente, il fatto di essersi sposata di avere delle soddisfazioni che derivano da una vita normale, regolare...

Antonella Morandin: Garantisco che era ad un livello di umore... diciamo.. in grande difficoltà.

Alessandro di Paolo: Anche per lei l'elemento di vantaggio che ha trovato rispetto alle altre aziende.

Antonella Morandin: Di avere la sensazione, che forse è una certezza, ma diciamo la sensazione che l'azienda che l'avrebbe conosciuta, l'avrebbe apprezzata e avrebbe saputo individuare la cosa giusta per lei, farla crescere e capire quali erano per lei le sue vere capacità, intuirle ed apprezzarle e farle emergere al 100%. E quindi la sensazione, la certezza che c'era un ambiente accogliente prima di tutto da un punto di vista umano e poi da un punto di vista concretamente professionale.

Alessandro di Paolo: Voi, quando effettuate l'inserimento, aspettate che sia l'azienda a richiamarvi? Non intendo dire nella fase problematica, ma aspettate che l'azienda vi ricontatti per darvi notizie, oppure....

Antonella Morandin: Allora diciamo che i contatti in questo caso sono stati tenuti dalla collega che ha fatto i successivi inserimenti, io ho avuto cura di controllare verbalmente, attraverso la mia collega, quindi ho trovato un tramite che mi teneva informata sulla situazione della ragazza anche se non ero preoccupata, perché l'andamento si era già definito. Però comunque fa piacere sentire che la cosa prosegue e che non esiste qualche motivo di inceppamento. Diciamo che come operatori del Sil, visto che li accompagniamo così tanto durante il percorso di formazione, sicuramente abbiamo il pensiero. Il pensiero rimane anche se fattivamente non abbiamo il tempo necessario per verificare tutti continuamente, monitorare un inserimento, comunque la persona ci contatta o per

dirci che va tutto bene o per segnalarci dei problemi. Più raramente lo fanno le aziende che al massimo cercano di risolvere il problema. Hanno piacere, se possono, di autogestirsi. Però ci chiamano o ci avvertono qualora si presenta qualcosa che non va, soprattutto se c'è stato un periodo di formazione abbastanza lungo per creare quel canale di comunicazione che ha proprio quello scopo.

Oppure ci sono anche aziende che ciclicamente ci chiamano seguendo il movimento oscillatorio tipico della malattia della persona. Per cui ci sono dei periodi in cui la persona sta male e prontamente, questo ragioniere, squisito, tra le altre cose, che non ha mai saputo la patologia ma l'ha individuata, ci chiama e ci dice "Contattate i servizi perché è un po' strana, che secondo me in questo periodo beve, è cupa, è introversa". Ciclicamente, ogni 3-4 mesi chiama e ci mette al corrente di questo, è una prassi, lui lo lascia a casa 1 settimana, 2 settimane giusto il tempo che si riprenda, che si curi che prenda contatto con i servizi poi rientra al lavoro. La cosa così funziona. C'è un grado di sensibilità da parte di certe aziende che fa crescere il rapporto di collaborazione sia con il Sil sia con l'azienda stessa.

Alessandro di Paolo: Allora: l'obiettivo del progetto è quello di identificare gli elementi positivi dell'inserimento delle persone perché poi di elementi contrari, cioè di valutazione di casi negativi ce ne sono già abbastanza. Se non fosse ciò, chiaramente, non ci sarebbe il progetto che cerca di analizzare questi aspetti.

Però ora dobbiamo fare questo ulteriore giro trovando il caso negativo e lasciando a voi l'identificazione delle cause che hanno creato questo risultato.

Inoltre, per quanto riguarda l'operatore del Sil chiedo una valutazione del rapporto con il Centro per l'Impiego. In questi tavoli quello che viene richiesto da parte delle aziende è una partecipazione, un coinvolgimento "dell'altra parte", che si chiami Sil o Centro Pinco Pallo, non importa chi sia ma l'importante è che sia qualcuno di specializzato nel dare assistenza professionale, capace, preparata, disponibile... L'azienda ha bisogno di questo. Per le caratteristiche che ci sono all'interno dell'azienda, dall'altra parte si dovrebbe rispondere con una disponibilità di tempo, oltre a quella della passione che può coinvolgere in qualunque ora del giorno della notte. Ma la disponibilità di tempo è comunque dettata dalle 24 ore. La domanda è: una maggior collaborazione con il Centro per l'Impiego potrebbe servire in tal senso? Come la vedreste?

Elia Scattolin: Io parlerei più in senso generale, perché avendo la maggior parte degli inserimenti di tipo psichiatrico, i sintomi e i problemi sono gli stessi. Innanzi tutto abbiamo visto che il problema è quello che le persone vivono come problema, ovvero il fatto di sapere che sono incostanti sia come presenza che come rendimento; le persone lo vivono in maniera negativa, per cui la prima cosa che dichiarano è "non so se riesco a garantirti la mia presenza, non so se riuscirò a fare sempre il lavoro".

Alessandro di Paolo: Quindi principi di autoisolamento dal lavoro o autoemarginazione?

Elia Scattolin: Sì, quindi quello che come azienda cerchiamo di fare è di tranquillizzare e assicurare le persone e dire "sì, non ti preoccupare, è abbastanza normale che chi sta male stia a casa, non è un'azienda che lascia a casa i dipendenti nel caso di superamento del periodo di comporto, se ti senti di dover stare a casa perché non ti senti bene, partendo anche dal presupposto che certe attività sono a rischio, sta a casa e poi affrontiamo il problema se serve, ma non sentirti in difficoltà solo per una presenza fisica. Alcune volte, dei progetti di tirocinio non sono partiti per problemi di ansia di non riuscire a completare il progetto, quindi poca energia o stress da responsabilità.. però questi sono i casi. Un'altra cosa che da noi si è verificato è il fatto che.. la nostra non è un'azienda punitiva, nel senso che se qualcuno sbaglia un lotto di produzione, non ci sarà mai nessuno che va a riprendere la persona. Per alcune persone, questo diventava un problema. È successo che alcune persone abbiano sbagliato dei lotti di produzione e che siano andati in depressione perché nessuno gli aveva fatto notare che avevano sbagliato... si sono autopuniti e sono rimasti a casa anche più di un mese in malattia perché poi non riusciva più a recuperare.

Quindi a volte creare uno strumento di sinergia immediata, anche semplice la classica pacca sulla spalla “non ti preoccupare, non è successo niente”, avrebbe potuto tranquillizzare, ma non so se l’efficacia ci sarebbe stata lo stesso..

E poi basta, cose particolari non ne abbiamo da segnalare.

Morandin Antonella: Per tornare alla sua domanda, il Centro per l’Impiego utilizza ancora il sistema per le persone che hanno una risposta..

Alessandro di Paolo: Ma il rapporto vostro con il Centro per l’Impiego?

Morandin Antonella: Noi non vediamo un certo tipo di categoria di persone, persone che hanno una risposta A generalmente vengono inviate direttamente dal Centro per l’Impiego con questo sistema qui.. poi ci ritornano, quando ci sono i fallimenti vengono da noi.. Non trovando una risposta, vengono da noi a chiedere una mano, perché anche persone che hanno una risposta di tipo A ci vengono a chiedere una mano.

Alessandro di Paolo: Questo è un ulteriore elemento di difficoltà?

Morandin Antonella: Intanto le liste che vengono proposte dal Centro per l’Impiego non in tutti i Centro per l’Impiego... in quei Centro per l’Impiego periferici, dove si può collaborare, un po’ questo lavoro si faceva e lo si fa, si verificano un po’ le liste insieme, per ogni singola persona si fa un lavoro di valutazione, per ogni singola azienda, dove è possibile e i tempi lo consentono, diamo una consulenza per il tempo che possiamo, e allora le liste vengono composte in modo un po’ diverso, più attento, insomma..

Alessandro di Paolo: I fattori di criticità che lei identifica?

Morandin Antonella: I fattori di criticità sono che, in questo momento, con Padova siamo in difficoltà perché gli operatori non sono disponibili a collaborare in quanto in numero inferiore al necessario.

Alessandro di Paolo: In chiusura, due annotazioni: la prima: le problematiche che rileviamo, sono le stesse problematiche che riguardano gli inserimenti di persone al loro primo impiego: devo stare attento come inserirlo all’interno, devo stare attento che comunque venga accettato dai colleghi perché comunque un nuovo inserimento viene visto sempre come una minaccia, devo vedere che tipologia di responsabilità dargli e come seguirlo all’interno e, inoltre, devo stare attento a come si rapporta con la famiglia che spesso “soffia sotto” su qualunque cosa e gli dice “fatti dare questo o quello”. Quindi gli aspetti sono generali sono comuni.

La seconda riflessione è quella di passare nettamente dal livello di obbligo al livello di scelta: un passaggio difficile con il quale si dovrà operare, e questo sarà possibile nel momento in cui ci sarà l’inserimento di due elementi, diffusi e generali all’interno dell’organizzazione: la cultura e la sensibilità. Fondamentalmente questi.

Quello della cultura non sarà facile, perché comunque sia, ci sono proprio due linee completamente diverse, che sono, da una parte, quella dell’apertura, alla persona svantaggiata, alla persona disabile, ecc. e quella della chiusura... è così anche per gli extracomunitari, si aprono queste due linee, notevoli e forti.

Potrei citare le locandine di una quindicina di giorni fa, sugli ex detenuti al centralino dell’ospedale di Padova *(n.d.r.: poi non si capisce più perché parlano in tanti e lontano dal microfono).*

L’altra cosa che mi piace sottolineare, è che di solito si parla della cultura del buon padre di famiglia, quello che deve accudire.... ma poi in fin dei conti, quella che si cerca è la sensibilità della buona madre di famiglia. La sensibilità ce l’hanno solo le donne? Chi si occupa del Sil sono in gran parte donne, le responsabili...

Eliana Scattolin: Infatti io ho usato l’espressione del buon padre di famiglia perché in officina ho solo uomini..

Alessandro di Paolo: E’ questo il concetto generale... quello che si diceva prima: il concetto del “buon padre di famiglia” è perché ti dà un input di formazione e di cultura che tende a non essere eccessivamente maternalista, quello di dire “ha sbagliato, poverino..”. Le differenze esistenti nella tipologia di sensibilità è questa: riprendere quando una persona sbaglia, ma riprenderla nella maniera adeguata e corretta per la persona stessa, è una commistione. La madre si sa che tende a

comprendere.... Ma le persone svantaggiate devono essere trattate nella stessa identica maniera, si devono sentire trattate nella stessa identica maniera degli altri, perché altrimenti anche il non essere ripresi, oggettivamente varrebbe anche per noi, vorrebbe dire non essere inseriti e considerati alla stregua degli altri.

Elia Scattolin: Da noi non si fanno provvedimenti disciplinari nei confronti di nessuno, proprio per politica aziendale, non solo nei confronti delle persone svantaggiate..

Alessandro di Paolo: Grazie davvero a tutti, per portare la cultura e la sensibilità all'interno delle vostre aziende.