

SUPSI

Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?

Indagine sul significato attribuito dagli utenti del settore ParoleNumeri in relazione al lavoro svolto su mandato dell'associazione Autismo Svizzera Italiana

Studente/essa

Nicola Farinelli

Corso di laurea

Lavoro Sociale

Opzione

Educatore

Lavoro di tesi



Luogo e data di consegna

Manno, settembre 2016

*“In tutto ciò che devi far,
il lato bello puoi trovar,
lo troverai e... hop!
Il gioco vien, ed ogni compito divien più semplice e seren,
dovrai capir che il trucco è tutto qui”:*

“Con un poco di zucchero la pillola va.....”

Mary Poppins (1964) *un poco di zucchero*

*Ringrazio tutti coloro che mi hanno sostenuto, in modo particolare la mia famiglia.
Ringrazio le (tante) persone “generose” che – ognuna a modo suo – hanno saputo farmi un
dono.
Le ringrazio sentitamente perché in tutto questo non c’è nulla di scontato.*

“L’autore è l’unico responsabile di quanto contenuto nel lavoro”

“Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?”

ABSTRACT

“Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?”

All'attività lavorativa è riconosciuta una grande importanza per l'esperienza di vita delle persone in termini di identità, appartenenza, autostima e autonomia.

Il presente lavoro di tesi affronta il tema dell'attribuzione di senso e del suo ruolo nodale nell'acquisizione di nuove competenze o nel rafforzamento di competenze esistenti in un contesto di laboratorio protetto la cui finalità è il reinserimento professionale di persone svantaggiate sul mercato del lavoro. Il lavoro rappresenta quindi lo sfondo e la cornice all'interno del quale si inserisce l'azione educativa. Partendo da un quadro teorico che considera il pensiero come parte integrante dell'ambiente con il quale l'individuo si trova in una interazione dialogica di reciproca influenza, è stata indagata la rappresentazione attribuita dagli utenti del settore ParoleNumeri del Laboratorio Laser in relazione a un'attività lavorativa specifica svolta nell'ambito dei differenti servizi offerti dal laboratorio ai suoi clienti. Lo sviluppo di un pensiero consapevole da parte degli operatori rispetto al vissuto degli utenti per rapporto al significato attribuito permetterebbe una maggiore presa a carico di taluni elementi contestuali che potrebbero risultare determinanti nel raggiungimento di un obiettivo educativo. La raccolta dei dati è avvenuta attraverso sei interviste il cui focus era l'emersione del vissuto degli utenti in relazione al lavoro svolto su mandato dell'associazione Autismo Svizzera Italiana (asi). L'ipotesi all'origine della domanda di ricerca postulava l'esistenza per la persona di un "valore aggiunto" intrinseco a questa collaborazione che si sarebbe dovuto tradurre in termini di un'identità positiva e di un'accresciuta autostima. I dati raccolti hanno messo in evidenza alcune caratteristiche legate all'attività lavorativa che la rendono funzionale nel raggiungimento di obiettivi emancipativi.

La tematica trattata all'interno del lavoro di tesi vuole essere un invito ad andare "oltre". Vuole essere uno stimolo all'apertura, ad abbracciare uno sguardo allargato, a spingersi oltre l'immediato, l'osservabile e il visibile, ad andare oltre una prima lettura delle situazioni, alle apparenze e alle abitudini.

INDICE

1. Introduzione	5
2. Presentazione della struttura e descrizione del contesto lavorativo	7
3. Presentazione della problematica affrontata	9
3.1 Introduzione alla tematica.....	9
3.2 Scelta metodologica.....	12
3.3 Teorie e autori di riferimento.....	12
4. Indagine di terreno	14
4.1 Introduzione.....	14
4.2 Concetti chiave	14
4.3 Elementi scaturiti.....	19
5. Conclusioni	30
5.1 Conclusione rispetto all'indagine.....	30
5.2 Limiti del lavoro di tesi	33
6. Fonti consultate	35
7. Allegati	37

1. Introduzione

Il tema trattato nel corso di questo lavoro di tesi è direttamente legato all'esperienza di stage svolto all'interno del settore ParoleNumeri del Laboratorio Laser. Lo scopo del laboratorio è l'integrazione professionale da parte degli utenti che lo frequentano. Nella (nostra) società attuale, il lavoro ricopre un aspetto centrale nella vita dell'individuo, e all'interno del laboratorio è il mediatore principale attraverso il quale prende corpo l'azione educativa. Attraverso la lettura del testo "*Viaggiatori Inattesi*" di Carlo Lepri, libro che tratta l'argomento del reinserimento professionale, ho potuto rendermi conto del ruolo che ricopre il tema della "ricerca di senso" nell'efficacia delle politiche di reinserimento sia dal punto di vista del professionista, sia per la persona in situazione di disabilità.

Una delle mansioni principali garantita dal settore ParoleNumeri è la gestione del "segretariato asi" (Autismo Svizzera Italiana). Nel corso del tempo ho potuto apprezzare quanto questa collaborazione sia preziosa da un punto di vista lavorativo e umano e dell'importanza che la stessa può ricoprire all'interno del percorso riabilitativo dell'individuo in ottica di un suo reinserimento nel mondo del lavoro. Sollecitato dal desiderio di capire ho deciso di approfondire a partire dallo sguardo degli utenti interessati come vivono questa esperienza indagando il loro vissuto e le loro rappresentazioni.

Lo scopo di questa redazione è dunque interessarmi al significato che viene attribuito dagli utenti al lavoro che sono chiamati a compiere. L'approccio che ritengo maggiormente funzionale al mio scopo è quello indicato dalla teoria delle rappresentazioni sociali. La scelta di rifarmi a una teoria delle scienze sociali ha il vantaggio di fornire un approccio che permette di articolare più livelli d'interpretazione che si snodano lungo un continuum compreso tra due estremi rappresentati, da una parte, dall'individuo e dall'altra, dal sociale. Come educatori siamo chiamati nell'interpretazione dei fenomeni ai quali siamo confrontati nello svolgimento della nostra professione ad oscillare tra queste due chiavi di lettura, considerando la relazione esistente tra l'individuo e il suo contesto d'appartenenza come parte integrante di una situazione.

Al fine di delimitare il campo d'azione, partirò da una riflessione iniziale sull'importanza del lavoro per l'individuo in termini identitari e sociali, cercando di mettere in evidenza come il vissuto legato al senso attribuito al lavoro possa influenzare l'attitudine di una persona verso l'attività lavorativa che è chiamato a svolgere. In seguito sposterò l'accento sulla motivazione, ipotizzando che una motivazione solida si traduca in impegno, e quindi, favorire una maggiore sperimentazione, processo nel quale l'individuo ha l'occasione di rafforzare competenze già esistenti, o acquisirne di nuove.

Nel primo capitolo di questo lavoro di tesi presenterò il contesto nel quale ho svolto il mio periodo di pratica professionale fornendo alcune indicazioni utili a capire il tipo di struttura, l'organizzazione del laboratorio e i servizi che sono offerti alla clientela. Nel capitolo successivo esporrò la problematica affrontata e presenterò lo strumento utilizzato per la raccolta dei dati.

In seguito presenterò alcuni concetti teorici che fungeranno da riferimento per l'analisi delle interviste effettuate. Il capitolo conclusivo tratterà una riflessione attorno agli aspetti maggiormente significativi emersi dall'analisi delle interviste, al ruolo dell'educatore, e ad alcune criticità osservate.

2. Presentazione della struttura e descrizione del contesto lavorativo

La struttura che mi ha accolto e permesso di svolgere il periodo di pratica professionale, ultima tappa della mia formazione in lavoro sociale, è stato il Laboratorio Laser, struttura gestita dalla Fondazione Diamante.

La Fondazione Diamante agisce in favore del processo di promozione e riconoscimento dei diritti delle persone disabili, promuovendo l'integrazione sociale e professionale di persone in situazione di handicap, attraverso la gestione di laboratori, foyer, sostegni abitativi e promuovendo l'inserimento lavorativo di persone con handicap in aziende pubbliche e private. Nel corso degli anni la Fondazione si è sviluppata tenendo conto dei principi di decentramento e differenziazione in modo da garantire una maggiore presenza sul territorio e offrire un sostegno socio-educativo il più possibile vicino ai bisogni dei singoli utenti. La Fondazione si rivolge nell'ambito del suo mandato a persone disabili adulte, dunque a individui che sono a beneficio di una rendita d'invalidità. L'articolo 4, capoverso 1, della Legge federale sull'Assicurazione per l'Invalidità [LAI]¹ definisce che l'invalidità può essere conseguente a infermità congenita, malattia, o infortunio.

I laboratori gestiti dalla Fondazione Diamante sono degli spazi di lavoro sul modello dell'impresa sociale. Per impresa sociale si intende un'organizzazione che persegue la finalità del reinserimento nel mondo del lavoro di persone svantaggiate sul mercato del lavoro (disoccupati di lungo corso, persone con handicap, individui con alle spalle percorsi di vita critici, ...). I lavoratori impiegati all'interno di un laboratorio godono di un ambiente protetto, più sensibile alle esigenze personali. La persona e il suo benessere sono privilegiate rispetto al profitto economico che passa in secondo piano. Ciò malgrado l'impresa sociale deve comunque garantirsi un certo livello di autofinanziamento necessario per adempiere alle condizioni di riconoscimento finanziario secondo la Legge sull'Integrazione Sociale e Professionale degli Invalidi [LISPI]². All'interno dei laboratori opera del personale il cui scopo è garantire un accompagnamento relazionale e educativo³.

Il Laboratorio Laser (**L**aboratorio **SER**vizi), è un luogo che offre servizi in campo multimediale, informatico, grafico-tipografico, amministrativo e manuale creativo. E' inserito al pianterreno di un complesso più ampio che comprende altri uffici e attività non legate alla Fondazione Diamante. La vita del laboratorio è caratterizzata da un orario di lavoro che garantisce una presenza costante dal lunedì al venerdì dalle 08h00 alle 16h30, con una pausa sul mezzogiorno della durata di un'ora. Il Laboratorio è diviso in quattro settori (CopieStampa, Multimedia,

¹ La legge è consultabile sul sito ufficiale dell'Amministrazione Federale all'indirizzo ["https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19590131/index.html"](https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19590131/index.html)

² La legge è consultabile sul sito ufficiale dell'Amministrazione Cantonale all'indirizzo ["https://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/raccolta-leggi/legge/numero/6.4.7.1"](https://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/raccolta-leggi/legge/numero/6.4.7.1)

³ Le informazioni contenute in questo paragrafo trovano origine in quanto presentato durante le lezioni del seminario "società e economia" condotto da Gregorio Avilès nell'ambito del modulo "società e economia", Christian Marazzi, a.a. 2013, DEASS, Manno.

"Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?"

ParoleNumeri, DettoFatto), inoltre è presente anche una “squadra esterna” che svolge lavori di scansione per la Clinica Luganese e l'Ente Ospedaliero. Ognuno di questi settori si caratterizza in funzione dei servizi proposti. Il Laboratorio Laser impiega circa una sessantina di utenti a percentuali di lavoro che variano da una mezza giornata di presenza sull'arco di una settimana a un tempo pieno che implica una presenza costante.

Il luogo dove ho svolto il mio percorso è il settore ParoleNumeri, settore che offre servizi di segretariato, scansione e al quale compete la gestione interna del laboratorio (registrazione, pagamento fatture, ordini, cassa, conteggio ore collaboratori, ...). L'attività principale è la gestione del segretariato dell'associazione asi (Autismo Svizzera Italiana), associazione creata da genitori che ha l'obiettivo di sensibilizzare sulla condizione dell'autismo e fornire sostegno alle famiglie confrontate con una persona con un disturbo dello spettro autistico. Le persone impiegate nel laboratorio sono accomunate dall'essere tutte a beneficio di una rendita d'invalidità, ma la loro casistica è variata e con un vissuto personale diverso. Sono presenti persone con un disagio psichico, individui con un vissuto di dipendenza da sostanze, persone con un handicap di tipo fisico e/o con un ritardo a livello cognitivo.

L'équipe nella quale sono stato accolto era composta dalla responsabile del laboratorio che è anche responsabile del servizio inserimenti per il Luganese, e da sette educatori/operatori presenti con percentuali diverse, i quali oltre ad avere un diploma in ambito educativo possiedono competenze acquisite nel corso di precedenti esperienze lavorative in ambiti specifici vicini alle caratteristiche del settore del quale hanno la responsabilità. La presa a carico degli utenti è garantita da una persona di riferimento la quale si occupa di redigere un piano di sviluppo individualizzato in accordo con quello che sono i bisogni manifestati dagli utenti.

La varietà di attività presenti all'interno del laboratorio è un suo punto di forza perché, benché gli utenti siano principalmente inseriti all'interno di un settore, permette una certa mobilità delle persone e offre la possibilità di sperimentarsi in attività diverse, ciò che offre maggiori possibilità di crescita personale attraverso l'acquisizione di nuove competenze.

3. Presentazione della problematica affrontata

3.1 Introduzione alla tematica

L'elemento di sfondo sul quale è costruito questo lavoro di tesi è il lavoro. Il lavoro è un valore fondante che struttura e organizza il nostro vivere in società. E' un diritto contemplato nella "Dichiarazione dei diritti umani"⁴, può essere sinonimo d'inclusione o d'esclusione sociale così come affermato dal sociologo Robert Castel⁵, il quale propone un modello che contempla tre differenti gradi di partecipazione dove la discriminante è rappresentata dal lavoro. Castel identifica una zona denominata di "inclusione" associata all'avere un impiego stabile, una zona intermedia denominata di "vulnerabilità sociale" associata all'avere un lavoro precario e alla quale spesso è associata una vulnerabilità a livello di relazioni sociali e una zona d'esclusione denominata di "disaffiliazione" nel quale la fragilità dei legami sociali è correlata all'assenza di lavoro. Concetto ripreso e descritto attraverso le parole di Parolini il quale afferma che *"la perdita del lavoro, infatti, oltre che crisi finanziaria, significa esclusione da un ambiente sociale e dissolvimento di una rete di rapporti umani significativi"*⁶.

Il lavoro non gioca unicamente un ruolo nella creazione di legami sociali ma ha delle ripercussioni anche sul piano identitario *"sul piano culturale e sociale viene attribuita all'attività lavorativa una grande importanza per l'esperienza complessiva di vita di tutte le persone; al lavoro viene riconosciuto un valore come elemento di identità⁷, autostima⁸, appartenenza⁹, autonomia¹⁰ e contrattualità sociale"*¹¹. Il lavoro è dunque un elemento centrale nella vita degli individui. Il Laboratorio Laser è un laboratorio protetto la cui finalità è il reinserimento professionale. Nella vita del laboratorio il lavoro è l'elemento che funge da mediatore e attraverso il quale si sviluppa e prende corpo l'intervento educativo, ipotesi che trova conferma nelle parole di Giangrandi e Serventi *"Il lavoro non è tanto un fine, quanto un mezzo per favorire nella persona una condizione di maggiore autonomia, realizzazione¹², socializzazione¹³¹⁴*.

⁴ Dichiarazione dei diritti umani (1948), articolo 23, capoverso 1

⁵ Castel R. (1995) *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*. Paris: Fayard.

⁶ Parolini L. *Disabilità e lavoro*, contenuto in Medeghini R. (2006) *Disabilità e corso di vita*. Milano: Franco Angeli, p. 202

⁷ Per una definizione di questo concetto cfr. capitolo 4.2, "l'identità: identità individuale e identità sociale"

⁸ per autostima si intende *"l'attribuzione di valore, implicita o esplicita, che l'individuo si attribuisce"* cfr. slide del modulo *"teorie e metodologie dell'intervento sociale"*, Serenella Maida, a.a. 2013/2014, DEASS, Manno.

⁹ Termine da leggere secondo la seguente definizione *"concetto di ambito sociologico, studiato in riferimento alla relazione tra l'individuo e le varie forme di azione collettiva"*, <https://www.treccani.it/enciclopedia/appartenenza>

¹⁰ Cfr *"L'autonomia rappresenta uno stato di un individuo, in quanto capace di dare a sé stesso la propria legge, di autogovernarsi (...) l'autonomia si identifica con la capacità di gestire le opportune interdipendenze, che costituiscono la trama della vita quotidiana"*, Dal Pra Ponticelli M. (2005) *Dizionario di servizio sociale*. Roma: Carocci Faber, p. 476

¹¹ Cardini M. et al. (2005) *Integrazione lavorativa e fasce deboli: dagli aspetti metodologici alla pratica educativa*. Roma: Carocci Faber, p. 31

¹² concetto da intendersi come "auto-realizzazione", legato alla possibilità di realizzare le proprie potenzialità, cfr.

Chicchi F. (2003), *Lavoro e capitale simbolico. Una ricerca empirica sul lavoro operaio nella società post-fordista*, Milano: Franco Angeli.

"Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?"

La collaborazione è uno dei valori che il laboratorio trasmette, *“lavorare con il gruppo diventa una risorsa per l'individuo in quanto nei meccanismi tipici di funzionamento e nelle dinamiche dei gruppi sono in gioco dimensioni quali appartenenza, riconoscimento, empatia, identità, stima, incoraggiamento, critica, che possono contribuire alla crescita personale e all'acquisizione di competenze”*¹⁵.

Nei paragrafi precedenti è stato messo in evidenza come la presenza o l'assenza di un lavoro sia spesso un fattore determinante nella qualità dei legami sociali, ma anche come il lavoro rivesta un ruolo importante su un piano personale perché permette all'individuo di conoscere un sentimento di realizzazione, identificazione, appartenenza.

Stabilito questo quadro è importante segnalare come il Laboratorio Laser sia un luogo dove vengono offerti numerosi servizi che spaziano dal campo multimediale a quello manuale creativo, di conseguenza gli utenti sono di regola confrontati con lavori diversi che presentano delle caratteristiche diverse. La clientela del laboratorio è rappresentata da clienti privati, clienti istituzionali, aziende, associazioni, A volte si tratta di rispondere a una richiesta puntuale, a volte di collaborazioni durature nel tempo. Tra i diversi clienti che ricorrono ai servizi del laboratorio, un'associazione – asi, acronimo di autismo svizzera italiana – ha catturato il mio interesse per la particolarità di essere una collaborazione duratura nel tempo con un'associazione di genitori che si propone come *“punto di riferimento sia nell'affiancamento di coloro che vivono l'autismo sia nella promozione della conoscenza e dell'interesse delle relative problematiche”*¹⁶.

La collaborazione tra asi e il settore ParoleNumeri è piuttosto recente e risale alla primavera dello scorso anno (2015). La forma giuridica di asi è quella dell'associazione, la quale è rappresentata da un comitato eletto dall'assemblea che è incaricato di adempiere al mandato per il quale l'associazione è stata costituita¹⁷. Il Laboratorio Laser, tramite il settore ParoleNumeri, assume il ruolo di segretariato dell'associazione. Tra i compiti principali del segretariato figurano la gestione dell'e-mail dell'associazione, rispondere al telefono, tenere una banca dati aggiornata con i nominativi dei soci, sostenitori e di tutte le persone che manifestano un interesse verso asi, tenere una contabilità, evadere le fatture. Inoltre la gestione del segretariato implica una parte più organizzativa legata alle comunicazioni con i soci, all'organizzazione di eventi, alle comunicazioni con i partecipanti, alla redazione di una lista presenze, alla raccolta della documentazione necessaria per la richiesta dei sussidi presso l'ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS).

¹³ Cfr. *“Insieme dei processi tramite i quali un individuo sviluppa lungo tutto l'arco della vita, nel corso dell'interazione sociale, con un numero indefinito di collettività”*, Gallino L. (1993) *“Dizionario di Sociologia*, Torino: Utet, p. 590

¹⁴ Giangrandi A., Serventi E. (2008) *Traiettorie di vita, esperienze di lavoro: Percorsi socio-lavorativi per persone in situazioni di disagio*. Milano: Angeli. p. 31

¹⁵ Parolini L. *Disabilità e lavoro*, contenuto in Medeghini R. (2006) Op. cit., p. 222

¹⁶ <https://www.autismo.ch/index.php?node=295&lng=1&rif=02b861e273> (URL consultato il 22.08.2016)

¹⁷ Allegato numero 1: estratto statuti dell'associazione Autismo Svizzera Italiana, già ASIPA

“Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?”

Quello che mi propongo di indagare attraverso questo mio lavoro di tesi è riassunto nell'interrogativo seguente:

“in che modo l'attività lavorativa legata alla gestione del segretariato di asi ha un impatto sul significato che gli utenti attribuiscono al lavoro?”

Per poter indagare il vissuto degli utenti rispetto alla collaborazione con un'associazione, asi, che si contraddistingue per essere un'associazione il cui scopo è sociale, mi sono affidato al modello delle rappresentazioni sociali teorizzato da Jodelet e Rochette. Una rappresentazione sociale può essere definita come un concetto, quindi una struttura cognitiva dinamica, in evoluzione. Moscovici, l'autore che per primo ha teorizzato le rappresentazioni sociali, per descrivere che cos'è una rappresentazione utilizza le seguenti parole “essa [la rappresentazione sociale] fa corrispondere ogni immagine ad un'idea e ogni idea ad un'immagine”¹⁸, quindi la rappresentazione sociale è il prodotto dell'attività mentale di un individuo al quale l'individuo stesso attribuisce un significato. Ma le rappresentazioni sociali assumono anche le caratteristiche di un fenomeno così come descritto da Abric il quale scrive che “la représentation fonctionne comme un système d'interprétation de la réalité qui régit les relations des individus à leur environnement physique et social, elle va déterminer leurs comportements ou leur pratiques”¹⁹. Esiste dunque una dimensione pratica delle rappresentazioni sociali legata alla loro utilità a livello cognitivo perché ci permettono di stare nel mondo, ciò che poi si traduce/manifesta a livello dei comportamenti influenzando la maniera con cui stiamo nel mondo e la maniera d'agire sul mondo e nella relazione con gli altri. Un esempio che aiuta a chiarire questo approccio è quello che ha proposto lo psicologo Stanley Milgram dove il prestigio (quindi una rappresentazione) accordato dai partecipanti alla figura dello sperimentatore, è una delle determinanti che influisce sul comportamento assunto dai soggetti nel corso dell'esperimento.

La teoria delle rappresentazioni sociali permette di considerare la rappresentazione individuale di un oggetto (asi) che è un “oggetto sociale”, e come questa rappresentazione esercita un'influenza sul vissuto e sui comportamenti dell'individuo.

A partire dagli elementi che emergeranno nelle interviste cercherò di mettere in evidenza l'opinione generale che gli utenti hanno nei confronti del lavoro, portando in seguito l'attenzione sulla loro opinione rispetto alla collaborazione con asi, cercando di mettere in evidenza vantaggi e svantaggi di questa collaborazione. L'ipotesi iniziale è che gli effetti “positivi” legati all'aspetto identitario del lavoro (autostima, appartenenza, riconoscimento, ...) abbiano un'influenza sul livello di motivazione dell'individuo nei confronti del lavoro che è chiamato a svolgere. Il vantaggio di leggere la motivazione individuale tenendo in considerazione le rappresentazioni dell'individuo dovrebbe permettere di individuare quali sono gli elementi che contribuiscono

¹⁸ Moscovici S. (2005) *Le rappresentazioni sociali*. Bologna: Il mulino, p. 27

¹⁹ Abric J-C. (1994) *Pratiques sociales et représentations*, Paris: PUF, p. 13

all'esercizio della capacità di resilienza dell'individuo, ovvero come l'individuo affronta ostacoli e difficoltà.

3.2 Scelta metodologica

Questo lavoro di tesi è costruito attorno all'attribuzione di significati, per cui la scelta di raccogliere le informazioni attraverso una ricerca qualitativa, è stata (quasi) una scelta obbligata. Agli occhi dell'autore è sembrata anche una scelta coerente con quello che sarà lo sguardo che maggiormente sarà presente nell'esercizio della sua futura professione, dove l'individuo, con le sue singolarità e particolarità, è il centro attorno al quale ruotano tutti i progetti educativi.

La raccolta dei dati, delle informazioni per rispondere alla domanda di tesi è avvenuta attraverso sei interviste, sul modello dell'intervista semi-strutturata, modello d'intervista che delimita il campo delle possibili risposte a quei temi utili per rispondere alla domanda d'indagine. La modalità dell'intervista scelta ha il vantaggio di essere una situazione interattiva nel quale è possibile approfondire argomenti che emergono nel corso dell'intervista in modo da recuperare il vissuto di ognuno. Il focus dell'intervista è rappresentato dal mettere in relazione "il lavorare per asi" con "il lavorare" per altri tipi di clienti (clienti privati, aziende, clienti istituzionali, ecc.).

La scelta degli utenti è stata casuale. Sono stati intervistati quegli utenti presenti in quel momento all'interno del laboratorio. Le interviste sono state volutamente eseguite nel periodo tra l'inizio dell'attività lavorativa dopo la pausa pranzo e la pausa di metà pomeriggio. Questo per evitare, nel limite del possibile, che gli utenti avessero la possibilità di confrontarsi e che quindi, in qualche modo, il loro racconto fosse influenzato da uno scambio di opinioni. Ad ogni utente sono state poste sette domande²⁰.

3.3 Teorie e autori di riferimento

Ho cercato più fonti con l'obiettivo di avere una visione globale e allargata della tematica. Inizialmente ho fatto riferimento al testo di Carlo Lepri "*Viaggiatori Inattesi*" che riflette attorno alle politiche d'inserimento e che mi ha permesso di rendermi conto dell'importanza per l'individuo di essere inserito nel mondo del lavoro e del ruolo che ricopre il tema della "ricerca di senso". Autori come Cardini, Giangrandi e Serventi, Medeghini, mi hanno permesso di approfondire il legame tra disabilità e mondo del lavoro da un punto di vista educativo. In seguito mi sono affidato ad alcuni autori (Castel, Chicchi, Linhart) per indagare la dimensione del lavoro e delle sue ripercussioni a livello identitario. Il tema dell'identità l'ho affrontato principalmente a partire da testi che trattano l'identità dal punto di vista della psicologia sociale

²⁰ Allegato numero 2: "struttura intervista"

"Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?"

con il testo di Azzi, Klein e Assad, un piccolo volume che tratta le relazioni tra i gruppi considerando l'identità sociale come un fattore che spiega il cambiamento sociale. Per affrontare il tema relativo all'attribuzione di significati, mi sono affidato alla teoria delle rappresentazioni sociali e principalmente al testo di Moscovici, un testo che mi ha creato qualche difficoltà perché a mio avviso non è un testo di facile comprensione. Per il tema legato alla motivazione mi sono rivolto al testo di Trabucchi, uno psicologo attivo nell'ambito sportivo che ha avuto modo di lavorare con maratoneti che si confrontano con lunghe distanze (100km, 24 ore, ...), atleti sottoposti a allenamenti massacranti e che praticamente non beneficiano di alcun riconoscimento da parte dello Stato, della stampa, del pubblico in generale. Il principio dell'helper principle mi è stato presentato nel corso del modulo "nuovi territori dell'intervento sociale" condotto dal prof. Croce e ho approfondito l'argomento attraverso il testo di Calcaterra che tratta il tema dell'auto/mutuo aiuto. Un'ulteriore, preziosa, fonte d'informazioni e riferimenti si sono rivelati i moduli frequentati nel corso di questi tre anni di formazione. In particolar modo il modulo di "Teorie e metodologie dell'intervento sociale" dove ho attinto per la definizione di alcuni concetti, "Processi nelle équipes" per quello che riguarda una visione di tipo sistemico e le dinamiche presenti nei gruppi e infine il modulo "Società e economia" per avere una visione allargata attorno al mondo del lavoro e agli aspetti legati al cambiamento del mondo del lavoro avvenuto in questi ultimi 20/30 anni, e per la parte che trattava l'argomento delle imprese sociali.

4. Indagine di terreno

4.1 Introduzione

All'interno di questo capitolo verranno esposti i principali riferimenti teorici (concetti chiave) utili alla ricerca di una risposta alla domanda di tesi. L'impianto teorico sarà lo strumento attraverso il quale leggere le testimonianze di coloro che quotidianamente vivono il lavoro all'interno del settore ParoleNumeri alla ricerca di eventi, gesti, pensieri che traducano il senso individuale che gli utenti attribuiscono al lavoro allo scopo di raccogliere quegli elementi utili allo sviluppo di una riflessione attorno all'ipotesi di ricerca iniziale.

4.2 Concetti chiave

Il lavoro

Ho svolto la mia pratica professionale all'interno di un laboratorio protetto il cui fine è il reinserimento professionale. Il lavoro è dunque visto come un elemento centrale.

Il lavoro è presente sotto forme diverse: ogni lavoro ha delle caratteristiche proprie che lo contraddistinguono da altre tipologie di lavoro (quando, come, dove viene svolto, grado di responsabilità, ...), ciò permette una classificazione, un raggruppamento, a secondo della o delle caratteristiche che si mettono in evidenza.

Numerosi sono gli aspetti che mettono in relazione l'individuo e il lavoro, ad esempio il lavoro come luogo di auto-realizzazione, come un luogo nel quale realizzare le proprie potenzialità, il lavoro come spazio di cooperazione, il lavoro come luogo di costruzione della propria identità individuale e sociale, come sottolinea Federico Chicchi quando scrive che *“il lavoro da facoltà di entrare nel circolo del riconoscimento sociale dove l'attività individuale, attraverso la contribuzione alla produzione del benessere collettivo, diviene attività pubblicamente riconosciuta come “utile”. Il lavoro rappresenta, dunque, il principale canale di fondazione del senso e del valore della propria esistenza sociale”*²¹

Il lavoratore trova nel lavoro qualcosa che va oltre la remunerazione percepita. Il riconoscimento economico è importante ma è solo uno dei diversi aspetti. Aspetti che emergono con prepotenza soprattutto quando il “lavoro” non c'è. Con la perdita del lavoro vengono meno tutta una serie di punti di riferimento che strutturavano la quotidianità, scandendone il tempo e lo spazio. Baudelot e Gollac descrivono nel modo seguente le ripercussioni legate alla perdita di un'attività lavorativa: *“Ce dont souffrent les chômeurs, c'est d'un traumatisme social généralisé qui se répercute sur tous les aspects de la vie quotidienne et toutes les dimensions de la personne. Perte de repères dans l'espace et dans le temps,*

²¹ Chicchi F.(2003) Op. cit., p. 48

“Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?”

*conscience de leur «inutilité au monde», impuissance à se projeter dans l'avenir, désagrégation du statut social, dissolution des liens avec les autres, remise en question fondamentale de sa propre valeur, perte de l'estime de soi*²². Il lavoro è dunque un elemento che incide in maniera forte sull'identità della persona.

Il legame tra lavoro e identità, è messo in evidenza da Danièle Lihhart²³ la quale ha scritto un testo dove ripercorre attraverso il racconto dei protagonisti la chiusura avvenuta nel corso degli anni novanta di una grossa fabbrica in Francia che impiegava oltre 2500 persone. Il reinserimento nel mondo del lavoro è definito come una necessità imperiosa perché permette all'individuo di pianificare il proprio futuro, d'assicurare una continuità alla propria famiglia, di interagire con la società, attraverso la creazione di legami sociali che si estendono oltre l'ambiente lavorativo. Il lavoro permette di vivere un sentimento d'utilità nei confronti di quella società che l'individuo stesso attraverso il suo lavoro contribuisce a creare. Il lavoro svolto diventa un mezzo per descriversi, permette l'identificazione a delle categorie specifiche, permette l'inserimento all'interno di una classe sociale specifica.

L'identità: identità individuale e identità sociale

Nei paragrafi precedenti è stato esposto come il lavoro sia uno degli aspetti che concorre alla costruzione di un'identità personale e sociale positiva, o in alcuni casi, negativa, ad esempio quando il lavoro “non c'è”.

L'identità secondo la definizione riportata nel “dizionario di servizio sociale” è *“l'aspetto centrale della coscienza di sé, come rappresentazione e consapevolezza della specificità del proprio essere individuale e sociale. L'identità è l'appropriazione e la definizione, da parte del soggetto, delle caratteristiche specifiche della propria personalità e della collocazione del sé, in rapporto agli altri nell'ambiente sociale; è in sostanza il sistema di rappresentazioni in base al quale l'individuo sente di esistere come persona, si sente accettato e riconosciuto come tale dagli altri, dal suo gruppo e dalla sua cultura di appartenenza”*²⁴.

Nella nostra vita l'individuale e il sociale sono dimensioni inseparabili. Facendo un esercizio teorico possiamo parlare di un'identità individuale/personale legata agli aspetti più psicologici dell'individuo, ai suoi processi cognitivi e alla sua personalità, e un'identità sociale che è stata definita dallo psicologo Henri Tajfel come *“la partie du soi qui provient de la conscience qu'a l'individu d'appartenir à un groupe social (ou à des groupes sociaux), ainsi que la valeur et la signification émotionnelle qu'il attache à cette appartenance”*²⁵. L'individuo sarebbe dunque alla ricerca di un'identità sociale “positiva”, perché questo gli permette di essere valutato positivamente, da qui nasce l'attrazione ad appartenere a certi gruppi che sono valutati positivamente, gruppi dall'elevato statuto sociale. Questa teoria è stata utilizzata per spiegare il cambiamento sociale. L'individuo “dispone” di un'identità sociale che si materializza nel

²² Baudelot C., Gollac M. (2003) *Travailler pour être heureux? Le bonheur et le travail en France*, Paris: Fayard, p. 34

²³ Linhart D., Durand E., e Rist B. (2002) *Perte d'emploi, perte de soi*. Cahors: Ed. Erès.

²⁴ Dal Pra Ponticelli M. (2005) *Dizionario di servizio sociale*. Roma: Carocci Faber.

²⁵ Azzi A.E., Klein O. e Assad E.A. (1998) *Psychologie sociale et relations intergroupes*. Paris: Dunod, p. 66

confronto (sociale) con gli altri. Questa identità può rivelarsi “adeguata” o “inadeguata”, se l'identità è adeguata l'individuo cercherà di mantenerla o aumentarla, nel caso in cui la valutazione portasse su un'identità sociale “inadeguata”, questo sarebbe il motore che spinge l'individuo verso il cambiamento. Cambiamento che potrà mettere in atto attraverso delle strategie di tipo individuale o di gruppo²⁶. Una strategia di tipo individuale potrebbe essere quella di diventare il “migliore”, di eccellere all'interno del suo gruppo di appartenenza, una strategia collettiva sarebbe lottare contro i pregiudizi che investono il suo gruppo d'appartenenza.

La nozione di rappresentazione sociale

La nozione di rappresentazione sociale è centrale all'interno di questo lavoro, perché permette di integrare differenti livelli che concorrono alla spiegazione di un fenomeno sociale. Come illustrato dallo psicologo William Doise all'interno del suo volume “L'explication en psychologie sociale”²⁷ esistono quattro possibili livelli che permettono di analizzare e fornire una spiegazione di un fatto sociale. Il primo livello è rappresentato dai processi psicologici, riferito ai processi cognitivi della persona. Un secondo livello considera come esplicativa la relazione tra l'individuo e il suo ambiente. Il terzo livello mette in evidenza l'importanza che ricopre la posizione sociale e come l'individuo identificandosi in una determinata categoria sociale metterà in atto tutta una serie di comportamenti e pensieri che sono propri a quella categoria. Il quarto livello è rappresentato dai valori, dalle ideologie, dalle rappresentazioni. Secondo quanto afferma Doise, per una spiegazione di un fenomeno che sia il più possibile rappresentativa della realtà, è necessario considerare due o più livelli. La teoria delle rappresentazioni sociali permette di considerare più livelli contemporaneamente.

Moscovici nel suo libro “Le rappresentazioni sociali”²⁸ si chiede in che modo si possa considerare il pensiero come ambiente, e come quanto compone il nostro pensiero (immagini, parole, idee, ricordi, ...) possa influenzare l'individuo negli atti, nei gesti, nei comportamenti che compie lungo la sua giornata. A tal proposito Moscovici ci dice che “ogni qualvolta incontriamo delle persone o delle cose, e facciamo la loro conoscenza, sono implicate sempre e dovunque delle rappresentazioni: l'informazione che riceviamo, a cui cerchiamo di dar significato, è sotto il loro controllo e non ha altro significato per noi di quello che è assegnato ad essa dalle rappresentazioni”²⁹, e prosegue indicando che “le rappresentazioni sociali diventano capaci di influenzare il comportamento dell'individuo che fa parte di una comunità, (...), di conseguenza, rappresentazioni di questo tipo ci appaiono quasi come oggetti materiali nella misura in cui sono il prodotto delle nostre azioni e comunicazioni”³⁰. Alla base di questo processo c'è “lo sforzo costante di rendere consueto e reale qualcosa che è inconsueto o che dà un senso di

²⁶ Azzi A.E., Klein O. e Assad E.A. (1998) Op. cit.

²⁷ Doise W. (1992) *L'explication en psychologie sociale*, Paris: Presses universitaires de France, p. 28

²⁸ Moscovici S. (2005) Op. cit.

²⁹ Ibidem, p. 19

³⁰ Ibidem, pp. 19-20

*estraneità*³¹. Per far questo l'individuo mette in atto due processi: l'ancoraggio e l'oggettivazione. Il processo d'oggettivazione attribuisce un'immagine a un significato. Un esempio chiarificatore potrebbe essere quello di raffigurarsi l'inconscio, quindi un concetto, con una parte specifica del cervello. L'ancoraggio invece percorre il percorso inverso perché attribuisce un significato a un'immagine, un esempio potrebbe essere quello di considerare la malattia mentale alla stessa stregua della stregoneria.

L'astratto ha bisogno di essere riferito a un'immagine concreta, a qualcosa presente in natura. *“L'oggettivazione satura di realtà l'idea della non familiarità, la trasforma nella vera e propria essenza della realtà*³²”. L'esempio portato da Moscovici nel suo testo è quello di attribuire a Dio l'immagine del padre. Attraverso questo paragone, ciò che prima era invisibile diviene istantaneamente visibile.

Per ancoraggio si intende l'individuazione di una categoria nel quale inserire l'oggetto che in quel momento è oggetto della nostra attenzione, il quale assumerà le caratteristiche dominanti di quella categoria. Per esemplificare questo processo Moscovici cita uno studio di Jodelet nel quale un'associazione medica aveva collocato all'interno di un villaggio degli individui con disturbi a livello psichico. La popolazione locale ha cominciato a riferirsi a questi individui utilizzando un termine generico (“rogues”) che era comunemente usato per riferirsi agli idioti, ai barboni di quella comunità. *“Nella misura in cui un dato oggetto o una data idea è confrontato con il paradigma di una categoria, esso acquisisce le caratteristiche di quella categoria ed è riaccomodato per riadattarsi ad essa*³³. Ancorare è quindi classificare e dare un nome a qualcosa. La classificazione non è mai neutra, al momento in cui attribuiamo un oggetto a una categoria sulla base di una sua caratteristica, non stiamo solo descrivendo l'oggetto, ma lo stiamo valutando, lo stiamo imprigionando all'interno di determinate aspettative, comportamenti, abitudini. Così la maggior parte di noi quando pensa a una persona triste, ha una rappresentazione visiva di una persona seduta, con le ginocchia piegate, ricurva su sé stessa, probabilmente con una mano sul viso, intenta a sorreggere la testa, sinonimo di sostegno e di disperazione.

Le rappresentazioni sociali sono quindi una forma di conoscenza che permettono la costruzione di una realtà condivisa. Così come afferma Denise Jodelet: *“les représentations sociales peuvent être considérées comme une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourante à la construction d'une réalité commune à un ensemble social*³⁴.

³¹ Ibidem, p. 42

³² Ibidem, p. 57

³³ Ibidem, pp. 46-47

³⁴ Jodelet D. (1989) *Les représentations sociales*. Paris: Presses universitaires de France, p. 36

Motivazione, resilienza, impotenza

Il concetto di motivazione non è di facile definizione. La definizione che ho deciso di utilizzare è ispirata al libro “Perseverare è umano” pubblicato da Pietro Trabucchi³⁵, il quale parla della motivazione come di un’auto-motivazione caratterizzata dal piacere di “farcela”, dal piacere di sentirsi competenti. L’auto-motivazione è quella motivazione che nasce all’interno della persona. Questa spinta interiore in psicologia viene definita come motivazione intrinseca che è distinta dalla motivazione estrinseca legata a dei fattori esterni, come, ad esempio, al ricevere una ricompensa. L’auto-motivazione appartiene alla categoria della motivazione intrinseca, dove il motore è rappresentato dal piacere, dal divertimento, dal senso di competenza che producono impegno. Impegnandosi un individuo diventa ancora più competente e capace, e così si crea un circolo virtuoso.

Una delle caratteristiche della auto-motivazione è di essere una spinta destinata, sotto l’influenza di difficoltà e ostacoli, a esaurirsi nel tempo. La chiave risiede nella capacità dell’individuo di far durare la motivazione nel tempo, che corrisponde al concetto di resilienza descritto da Trabucchi nel modo seguente: “*La resilienza è la capacità di persistere, di far durare la motivazione, nonostante gli ostacoli e le difficoltà*”³⁶. La resilienza è la manifestazione “concreta” della motivazione, “è una capacità cognitiva legata al modo in cui elaboriamo le informazioni e ci rapportiamo alla realtà”³⁷, che può essere allenata, assimilabile a una disciplina, dove dedizione e tempo sono fattori decisivi. L’incapacità a esercitare la resilienza, diventa impotenza, ovvero l’incapacità a compiere determinate azioni considerate rilevanti da un punto di vista sociale³⁸.

Il principio dell’ “helper principle”

Il principio dell’ “helper principle” ha origine per descrivere un fenomeno che avviene all’interno dei gruppi di auto/mutuo-aiuto. I gruppi di auto/mutuo-aiuto sono “*gruppi formati da persone con una situazione di vita analoga, interessate a confrontarsi per migliorare tale condizione e a muoversi verso un benessere auspicato*”³⁹. Le problematiche coperte dai gruppi di auto/mutuo-aiuto sono numerose e variate. Esistono gruppi che si riuniscono per affrontare situazioni legate a dipendenza (alcol, sostanze stupefacenti, gioco, shopping compulsivo, ...), a stati emozionali (ansia, attacchi di panico, depressione), oppure lutti, legati a situazioni genitoriali (separazione, adozioni, affidamenti), disabilità fisica e/o psichica, anzianità, “*L’auto/mutuo-aiuto è quel processo per cui le persone si incontrano e, raccontando e condividendo la propria esperienza e le proprie difficoltà, si sostengono e cercano di affrontare i loro problemi. Quando con la partecipazione al gruppo si genera sostegno reciproco e i partecipanti raggiungono una nuova*

³⁵ Trabucchi P. (2012) *Perseverare è umano: Come aumentare la motivazione e la resilienza negli individui e nelle organizzazioni: La lezione dello sport*. Milano: Corbaccio.

³⁶ Ibidem, pp. 17-18

³⁷ Ibidem, p. 34

³⁸ Bertolini P. (1996), *Dizionario di pedagogia e scienze dell’educazione*. Bologna: Zanichelli.

³⁹ Calcaterra V. (2013) *Attivare e facilitare i gruppi auto/mutuo aiuto*. Trento: Erickson, p. 14.

*consapevolezza del problema che stanno affrontando o individuano alcune soluzioni alle loro difficoltà l'auto/mutuo aiuto è anche un risultato concreto*⁴⁰. Lo strumento principale a disposizione delle persone è il racconto, che quando è condiviso con gli altri membri del gruppo diventa racconto riflessivo e permette una maggiore consapevolezza rispetto al proprio vissuto. I partecipanti si sentono valorizzati in virtù delle loro competenze esperienziali derivate dalla propria storia personale. Durante gli incontri l'attenzione è posta sulle capacità della persona e non alle sue mancanze, concentrandosi sugli obiettivi che la persona è stata in grado di raggiungere piuttosto che sugli ostacoli incontrati. Questo approccio orientato alla positività aiuta le persone a riacquisire fiducia in sé stesse e nelle proprie competenze. Durante l'esperienza all'interno dei gruppi di auto/mutuo-aiuto gli individui sperimentano un passaggio significativo dalla "learned helpness" alla "learned helpfulness". La "learned helpness" è uno stato di impotenza acquisita che la persona sviluppa in risposta a delle esperienze che l'individuo non è in grado di padroneggiare e che quindi interrogano la sua capacità a governare determinate situazioni. Mentre il passaggio alla "learned helpfulness" avviene quando l'individuo riacquista nuovamente fiducia nelle sue capacità, ciò che induce, attraverso la convinzione di poter nuovamente incidere sulla propria esistenza, un sentimento di controllo sulla propria vita. Frank Riessman⁴¹ ha teorizzato il principio dell' "helper principle", secondo il quale fornire aiuto modifica l'identità della persona, il suo ruolo e la sua autostima.

4.3 Elementi scaturiti

Nell'introduzione teorica è stato esplicitato come all'esperienza del lavoro è riconosciuta un valore in termini di identità, appartenenza, autonomia, autostima.⁴² Questi elementi si ritrovano all'interno delle varie interviste.

L'aspetto del lavoro come luogo d'auto-realizzazione, quindi come un luogo nel quale poter realizzare le proprie potenzialità viene messo in evidenza nella strategia descritta da un utente nel corso dell'intervista quando racconta *"quando scrivo una lettera penso di cercare di cambiare un po', di non prendere sempre le stesse parole, le stesse frasi già ripetute in un'altra lettera"*⁴³, oppure quando sempre lo stesso utente raccontando di quali aspetti dei suoi compiti lavorativi lo soddisfano dice *"sono lavori dove alla fine vedi anche un risultato di quello che fai, arrivi a dire ho fatto questa lettera, questa e-mail, o quello che è, ed ho aiutato anche nell'organizzazione di una determinata manifestazione. E' interessante vedere quello che hai fatto tu e poi il lavoro finale"*⁴⁴. Il posto di lavoro diventa il luogo dove la persona ha la possibilità di esprimersi, di mettere in luce le proprie potenzialità, ma anche di affrontare le proprie

⁴⁰ Ibidem, p. 15

⁴¹ Riessman F. (1965) *The helper therapy principle*. Social work, pp. 27-32

⁴² Per la definizione di questi concetti cfr. note numero 7,8,9,10 nel capitolo 3.1 introduzione alla tematica

⁴³ Allegato 4 intervista utente B, risposta domanda numero 3

⁴⁴ Allegato 4 intervista utente B, risposta domanda numero 2

difficoltà, paure, fantasmi, come emerge dal racconto di un utente il quale racconta *“i lavori nuovi mi mettono un po’ di paura, perché non mi piace far vedere che sono ignorante, proprio totalmente (...) una cosa che è completamente nuova ho paura proprio di... di far vedere che sono proprio... come un apprendista che è alle prime armi praticamente”*⁴⁵. La testimonianza di questa persona ricorda come lo sguardo dell’altro può provocare un senso d’inadeguatezza che inibisce la persona, che lo imprigiona all’interno di aspettative per le quali non si sente all’altezza. E’ importante che l’ambiente di lavoro veicoli un sentimento d’accettazione, nel quale la paura del giudizio dell’Altro non venga vissuta come un limite alla capacità di espressione delle persone. Per questo una delle competenze dell’operatore sociale è rappresentata dall’intervenire sul clima di lavoro, con l’obiettivo di proporre un clima caratterizzato da apertura, accettazione, ascolto. La cura del clima di lavoro può essere praticata attraverso l’esercizio della meta-comunicazione⁴⁶ qual ora vi siano delle situazioni critiche che necessitano di essere affrontate, o attraverso l’esempio, promuovendo l’accoglienza dell’Altro attraverso l’ascolto attivo. Un ascolto attivo comunica interesse, interesse verso quello che la persona sta comunicando e di riflesso, interesse verso la persona stessa. L’esercizio dell’ascolto attivo attribuisce importanza alla persona, trasmettendo all’Altro un sentimento di riconoscimento. *“Saper ascoltare attivamente significa avere un atteggiamento attivo nei confronti dell’interlocutore, costringendo sé stesso e l’altro a una maggiore apertura e a una comprensione reciproca prima di esprimere valutazioni e giudizi”*⁴⁷.

Possedere un impiego, assumere l’impegno di un’attività lavorativa, è un elemento che contribuisce a dare alla persona dei punti di riferimento che scandiscono la sua quotidianità. Questo aspetto emerge in modo chiaro nella parole di un utente il quale afferma *“sono in invalidità al 100%, potrei restare a casa a far niente, però preferisco un’attività durante il giorno (...) [che] mi occupa la giornata”*⁴⁸. Dal profilo educativo quello di fornire dei punti di riferimento alla persona è un aspetto fondamentale. L’essere umano ha bisogno di potersi contestualizzare all’interno di uno spazio e di un tempo preciso. Questo offre all’individuo la possibilità di anticipare quello che potrà accadere, permettendo di vivere il presente sperimentando un senso di sicurezza e certezza. Al contrario, l’assenza di limiti, o l’assenza di regole, pongono la persona in una situazione di smarrimento nel quale a dominare saranno stati d’ansia e angoscia.⁴⁹

L’aspetto di socializzazione, inteso come creazione di legami significativi che vanno oltre la sfera professionale, non è emerso nel racconto degli utenti. Interpretando i momenti di socializzazione come momenti di scambio sul luogo di lavoro, possiamo accostare la

⁴⁵ Allegato 4 intervista utente B, risposta domanda numero 5

⁴⁶ Per meta-comunicazione si intende la *“comunicazione sulla comunicazione”* cfr Maida S., Nuzzo A., e Reati A. (2013) *Il colloquio nella pratica educativa*. Roma: Carocci Faber, pag. 48

⁴⁷ Ibidem, pag. 127

⁴⁸ Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 1

⁴⁹ slide *“stimoli di percorso”* modulo *“laboratorio di pratica professionale di base”*, Serenella Maida, a.a. 2013-2014, DEASS.

socializzazione sul lavoro ai momenti d'interazione con i colleghi o con la clientela, così come traspare nelle parole di un utente il quale afferma che uno degli aspetti che maggiormente gradisce del lavoro è la possibilità di collaborare con altra gente, citando alcuni dei colleghi presenti all'interno del laboratorio⁵⁰, oppure attraverso il "lavoro di squadra"⁵¹, sottolineando come sia *"bello collaborare tutti insieme"*⁵². La collaborazione è un valore che viene incoraggiato nel laboratorio, perché oltre a essere interessante dal punto di vista del risultato secondo una visione sistemica riassumibile con la massima "il tutto è più della somma delle singole parti"⁵³ permette l'esercizio delle responsabilità individuale come si desume dall'esperienza di un utente il quale risponde a una domanda che gli chiedeva se mentre svolgeva il lavoro pensava a qualcosa *"cerco di concentrarmi su quello che sto facendo perché un lavoro mal fatto va a toccare la qualità del lavoro di tutte le persone"*⁵⁴. La socializzazione intesa come occasione di relazione emerge nelle parole di un terzo utente quando racconta *"a me piace molto il contatto con i clienti, almeno sentirli per telefono, per questo mi piace fare il centralino"*⁵⁵. Il lavoro crea quindi occasioni di socializzazione, sia attraverso dei contatti indiretti (telefono, e-mail, lettere), sia attraverso dei contatti diretti con i colleghi di lavoro, ma anche con persone che non appartengono all'ambiente lavorativo ma che lo frequentano in situazioni puntuali. E' il caso della presidente di asi (PB) che come si fa riferimento in alcune interviste⁵⁶, circa una volta alla settimana visita il laboratorio per regolare gli aspetti più pratici o per illustrare come proseguire il lavoro in modo da coordinare le energie. Dal racconto degli utenti è emerso che durante l'esercizio della propria attività lavorativa, hanno avuto l'occasione di conoscere, incontrare, quindi intrattenere delle relazioni anche con persone che normalmente non fanno parte del contesto lavorativo abituale, ad esempio, partecipando alle attività di asi che loro stessi hanno contribuito ad organizzare attraverso il loro lavoro. E' il caso di due utenti che riportano di aver partecipato a delle attività organizzate da asi, ricavandone un sentimento di soddisfazione personale⁵⁷. L'importanza di avere occasioni di scambio, di confronto appare nel desiderio di un utente il quale afferma *"sarebbe anche bello avere un po' più di contatto con la signora PB, non solo che lei venga per due minuti, ma avere anche dei confronti tra lei e chi fa il lavoro"*⁵⁸. Il confronto può essere un momento di crescita perché – quando affrontato in maniera costruttiva – obbliga le persone a rimettere in discussione le proprie chiavi di lettura, interrogandosi per rapporto alle proprie idee e convinzioni per essere in seguito in grado di

⁵⁰ Allegato 4 intervista utente B, risposta domanda numero 2

⁵¹ Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 5

⁵² Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 5

⁵³ Cfr. *"l'interò in sé (...)* è maggiore della somma delle singole parti che lo compongono" in Maida S., Nuzzo A., e Reati A. (2013) Op. cit., pag. 31

⁵⁴ Allegato 5 intervista utente C, risposta domanda numero 3

⁵⁵ Allegato 3 intervista utente A, risposta domanda numero 4

⁵⁶ Allegato 3, 4, 6 intervista utente A, B, D

⁵⁷ V. allegato 3 intervista utente A *"rappresentare asi è stata una soddisfazione"* risposta domanda numero 7, e allegato 7 intervista utente E *"E' stato bello aver potuto dare una mano, mi sono sentito utile"* risposta domanda numero 4

⁵⁸ Allegato 4 intervista utente B, risposta domanda numero 4

illustrare all'Altro il proprio punto di vista in modo che possa essere compreso. Il confronto è un momento delicato all'interno di un qualsiasi scambio relazionale, quando esso è inserito all'interno di una relazione educativa, il governo dei processi comunicativi e relazionali sono responsabilità dell'operatore sociale.

Come è stato illustrato precedentemente nella parte teorica, il lavoro permette l'esperienza di un sentimento di utilità, riferito al riconoscimento sociale generato dal valore attribuito al proprio lavoro. L'aspetto del riconoscimento sociale per il lavoro svolto non emerge in termini assoluti, ma è maggiormente declinato su un piano individuale, anche se qualche "traccia" di riconoscimento sociale si "intravede" come quando nel corso dell'intervista, parlando del rapporto con i clienti, un utente dice *"quando li servi poi i clienti ti sono riconoscenti"*⁵⁹, quindi più che a un piano del riconoscimento sociale, l'utente fa riferimento a un piano relazionale. Malgrado non vengano espresse frasi che facciano riferimento a un riconoscimento sociale, sono diverse le testimonianze di utenti che riportano il vissuto di essersi sentiti utili a qualcosa, o utili per qualcuno. Un utente riferendosi a un'attività alla quale ha dapprima contribuito nella pianificazione e nell'organizzazione e alla quale ha in seguito partecipato gestendo una bancarella in rappresentanza dell'associazione che organizzava l'evento, afferma *"è stato bello aver potuto dare una mano, mi sono sentito utile"*, oppure un secondo utente rispondendo alla domanda che lo interrogava su quali fossero gli aspetti del suo lavoro che maggiormente lo gratificassero, risponde *"Il lavoro, lavorare mi da soddisfazione, (...) quando il lavoro mi viene riconosciuto c'è soddisfazione"*⁶⁰ o un altro utente che aggiunge *"mi da soddisfazione perché alla fine vedo la scansione completa e il cliente soddisfatto"*⁶¹. E' importante per l'operatore valorizzare il lavoro di ognuno ogni qualvolta ne ha l'occasione, attraverso una parola d'incoraggiamento, attraverso parole che riconoscano e valorizzano l'impegno dell'utente. Questo non significa esimersi dal formulare delle critiche costruttive. Una strategia che può essere utilizzata e che permette il raggiungimento di questo scopo è la tecnica sistemica del "si-ma"⁶², un approccio che comunica accettazione e la propria disponibilità a continuare insieme il percorso intrapreso, senza per altro rinunciare a mettere in evidenza le criticità. Dopo averne sottolineato gli aspetti positivi, l'operatore evidenzia quelle che sono le criticità in modo che la persona possa rendersi conto dove può agire diversamente.

Il contributo del lavoro nel processo di creazione dell'identità emerge, quando, ad esempio, alcuni utenti si descrivono partendo dal diploma che hanno ottenuto, *"ho un diploma d'assistente d'ufficio e mi occupo soprattutto di lavori d'ufficio, lettere, banche dati e rispondo al telefono"*⁶³, *"ho una formazione di impiegato di commercio e di conseguenza mi interessano i lavori d'ufficio"*⁶⁴. Il tipo di diploma ottenuto inserisce queste due persone all'interno di una

⁵⁹ Allegato 3 intervista utente A, risposta domanda numero 4

⁶⁰ Allegato 6 intervista utente D, risposta domanda numero 2

⁶¹ Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 2

⁶² Maida S., Nuzzo A., e Reati A. (2013) Op. cit., p. 116

⁶³ Allegato 3 intervista utente A, risposta domanda numero 1

⁶⁴ Allegato 5 intervista utente C, risposta domanda numero 1

categoria professionale ben precisa. Entrambi gli utenti si riconoscono all'interno di quella specifica categoria professionale, categoria che utilizzano per trasmettere delle informazioni che permettono all'interlocutore di capire quali sono i loro interessi, come mai sono inseriti all'interno del settore ParoleNumeri e non in altro settore, utilizzandola come motivazione del perché gli sono stati assegnati dei compiti e non gliene sono stati assegnati altri. Ciò permette loro di collocarsi all'interno del laboratorio in rapporto agli altri utenti, trovando un loro spazio e ruolo. Dalle interviste emerge – anche a seguito di una precisa richiesta contenuta nella domanda introduttiva⁶⁵ – che tutti gli utenti hanno una consapevolezza rispetto a quali sono i loro compiti e le loro responsabilità all'interno del laboratorio e sono in grado di descriverli in modo completo, dettagliato e con precisione⁶⁶. Questo fatto – che risponde anche all'esigenza del laboratorio di rendere il lavoro trasferibile da un individuo all'altro, senza pregiudicare la qualità – ha una valenza rilevante per la persona perché le permette di riconoscersi in un ruolo preciso. I ruoli contribuiscono a definire la posizione relazionale per rapporto agli altri membri, oltre a chiarire comportamenti, motivazioni, opinioni, sentimenti e valori, contribuendo, in un'ottica sistemica, a rendere esplicite le reciproche aspettative⁶⁷. Il ruolo è dunque maggiormente legato ad aspetti che sono contestuali, ma i comportamenti che l'individuo assume nell'impersonare un determinato ruolo, rischiano di avere un'influenza a livello di identità individuale⁶⁸. Quest'alternanza tra individuale e sociale emerge durante l'intervista con un utente, il quale alla domanda che indagava quali erano i suoi compiti e di cosa si occupasse all'interno del settore ParoleNumeri, quindi che lo coinvolgeva come soggetto protagonista, risponde *“il mio compito è spedire e-mail, lettere, inviti, gestire l'elenco dei partecipanti in excel”*⁶⁹. Mentre a una successiva domanda che poneva l'accento sul ruolo del segretariato, lo stesso utente e sempre in relazione al medesimo compito (fare una lista dei partecipanti utilizzando il programma excel), si esprime attraverso un *“noi ci occupiamo di preparare gli inviti, le liste presenze...”*⁷⁰. Riconoscersi come un “noi”, manifesta che l'utente in quel momento si è identificato con il segretariato, quindi con qualcosa che non trova la sua origine all'interno della persona ma con un oggetto che è socialmente costruito, nel senso che è costruito attraverso l'interazione di più individui che condividono un medesimo obiettivo, e attorno a questo senso d'appartenenza sviluppano il sentimento di sentirsi parte di un gruppo ⁷¹: il segretariato asi.

⁶⁵ Allegato 1 struttura dell'intervista, v. domanda numero 1: “quali sono i tuoi compiti all'interno del settore ParoleNumeri? Di cosa ti occupi?”

⁶⁶ Un esempio rappresentativo è fornito dall'utente F, il quale descrive la procedura di un lavoro di sua competenza, elencando i diversi passaggi affinché il lavoro possa essere svolto in modo da garantire un livello minimo di qualità.

⁶⁷ slide del modulo *“processi nelle équipe”*, Angelo Nuzzo, a.a. 2015, DEASS, Manno.

⁶⁸ Per una definizione di questo concetto cfr. capitolo 4.2, “l'identità: identità individuale e identità sociale”

⁶⁹ Allegato intervista 3 utente A, risposta domanda numero 1

⁷⁰ Allegato intervista 3 utente A, risposta domanda numero 7

⁷¹ Cfr. nozioni di “membership” e “groupship”, slide del modulo *“processi nelle équipe”*, Angelo Nuzzo, a.a. 2015, DEASS, Manno.

In diverse occasioni all'interno delle risposte degli utenti sono stati fatti dei riferimenti alla qualità del lavoro. L'aspetto di garantire un servizio di qualità, oltre che essere uno degli obiettivi commerciali del laboratorio, sembra essere una preoccupazione condivisa anche degli utenti, così come afferma un utente che dice: *“mi interessa fare un bel lavoro per far sì che il Laser abbia una buona reputazione e che continui ad avere altri lavori sempre più importanti dagli stessi clienti”*⁷². Un altro utente invece si esprime rispetto all'importanza di usufruire di condizioni di lavoro adeguate che permettono l'esecuzione di un lavoro di qualità *“a volte i tempi sono ristretti e io chiedo di avere una mano perché si fa un po' prima e si fa un lavoro migliore, in due si può lavorare meglio, fare un lavoro un po' più di qualità che da solo, in fretta e veloce (...) meglio lavorare bene concentrati per avere un bel risultato preciso (...) che mi ha contrariato molto (...) è che mi è stato richiesto in tempi brevissimi di dover svolgere questo lavoro e io sono dell'idea che un lavoro ben fatto, professionale, richiede il suo tempo, senza esagerare, ma non va fatto neanche in tempo troppo stretti”*⁷³. Questa “esigenza di qualità” da parte di alcuni utenti potrebbe trovare origine all'interno di un senso di responsabilità individuale oppure essere vista come una manifestazione di una forma di lealtà, di reciprocità verso i colleghi o come segno di riconoscenza verso il laboratorio per avergli garantito un'opportunità. Quello che propongo, anche sulla base della teoria esposta precedentemente, è un ulteriore possibile chiave di lettura. La necessità di offrire un lavoro di qualità potrebbe essere messo in relazione alla necessità di costruirsi un'identità sociale positiva e quindi potrebbe rappresentare un tentativo di cambiamento messo in atto dall'individuo per modificare la sua situazione.

Partendo dai presupposti citati in precedenza che mettono in evidenza alcune degli aspetti positivi che il “lavoro” esercita sugli individui, diventa interessante entrare nel merito della domanda di tesi e capire in che modo l'attività lavorativa legata alla gestione del segretariato ha un impatto sul significato che gli utenti attribuiscono al lavoro.

La teoria delle rappresentazioni sociali considera il pensiero come parte dell'ambiente. Ambiente con il quale l'individuo è in una relazione dialogica. I significati attribuiti hanno un'influenza sul nostro modo di interpretare il mondo che ci circonda e di conseguenza influenzano il nostro modo di leggere la realtà. Dai significati attribuiti hanno origine manifestazioni concrete come le nostre azioni, i comportamenti, le scelte, il linguaggio. Le rappresentazioni sociali rispondono al bisogno dell'individuo di rendere consueto qualcosa che non lo è⁷⁴. Diventa dunque interessante investigare quale sia l'opinione degli utenti rispetto ad asi e il significato attribuito al lavoro di segretariato che il settore ParoleNumeri svolge in rappresentanza di questa associazione.

⁷² Allegato 5 intervista utente C, risposta domanda numero 2

⁷³ Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 1

⁷⁴ V. capitolo 4.2, “La nozione di rappresentazione sociale”, note numero 29, 30, 31

“Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?”

All'associazione viene riconosciuta da parte degli utenti intervistati una legittimità *“è molto importante che ci sia un'associazione come asi”*⁷⁵, *“secondo me è importante che asi ci sia perché difende tutte quelle persona che hanno questo disturbo e sono persone che meritano di essere ascoltate”*⁷⁶, *“trovo molto importante che ci sia. Si occupa di un settore di persone che hanno bisogno magari di un po' di sostegno”*⁷⁷.

All'associazione viene anche riconosciuta un'utilità *“trovo sia un'ottima idea aiutare i genitori in modo che sono meno preoccupati rispetto ai loro figli (...) asi gli rassicura (...) gli aiuta dando delle informazioni”*⁷⁸, *“penso che nel suo campo riesca ad organizzare delle belle cose, riesca ad organizzare e creare un bel ambiente per le persone con un disturbo dello spettro autistico”*⁷⁹

Dalle interviste emergono anche alcuni dei processi descritti dalla teoria delle rappresentazioni sociali come il tentativo di rendere conosciuto, concreto, il concetto di “associazione” che è astratto e “sconosciuto”⁸⁰. Un utente afferma *“asi è importante, c'è per esempio un utente qui che fa parte dell'associazione”*⁸¹, il fatto di riferirsi a qualcuno di conosciuto forse è un tentativo che può essere interpretato come un processo di oggettivazione⁸². Più chiaro invece sembra il processo di categorizzazione⁸³, ovvero inserire asi all'interno di una categoria, in modo che sia più “rappresentabile” come ci dice un altro utente *“ci sono altre associazioni che si occupano di altre malattie, o di altre cose, non ci sono solo le malattie, ci sono varie associazioni, e autismo è una di queste...”*⁸⁴.

Considerando la collaborazione tra asi e il segretariato⁸⁵ l'opinione degli utenti è unanime nell'attribuire una grossa rilevanza a questa cooperazione, riconoscendone i benefici per l'associazione in termine di tempo a disposizione da parte dei membri di comitato che hanno così l'opportunità di dedicarsi ad altri compiti (promozione eventi, compiti di rappresentanza, ricerca fondi, elaborazione di nuovi progetti, nuove attività,...) lasciando che sia il Laboratorio Laser a garantire i compiti più “amministrativi” e “organizzativi”. Esiste dunque una consapevolezza del proprio ruolo e di come il loro lavoro rivesta una grande importanza nella vita dell'associazione come ben illustrano le parole *“senza di noi non riuscirebbero a fare tutto quello che fanno”*⁸⁶, *“penso che PB [la presidente dell'associazione] senza il segretariato non riuscirebbe a organizzare tutto quello che fa, un aiuto ci vuole”*⁸⁷.

⁷⁵ Allegato 3 intervista utente A, risposta domanda numero 6

⁷⁶ Allegato 5 intervista utente C, risposta domanda numero 6

⁷⁷ Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 6

⁷⁸ Allegato 3 intervista utente A, risposta domanda numero 6

⁷⁹ Allegato 5 intervista utente C, risposta domanda numero 6

⁸⁰ V. capitolo 4.2, “La nozione di rappresentazione sociale”, nota numero 31

⁸¹ Allegato 7 intervista utente E, risposta domanda numero 6

⁸² V. capitolo 4.2, “La nozione di rappresentazione sociale”, nota numero 32

⁸³ V. nozione di ancoraggio, capitolo 4.2, “La nozione di rappresentazione sociale”

⁸⁴ Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 6

⁸⁵ V. risposte alla domanda numero 7, allegato interviste 3,4,5,6,7,8, utente A, B, C, D, E, F

⁸⁶ Allegato 6 intervista utente D, risposta domanda numero 7

⁸⁷ Allegato 4 intervista utente B, risposta domanda numero 7

Prendendo in esame l'esperienza soggettiva del lavorare per asi rispetto ad altri tipi di clienti⁸⁸ gli utenti riconoscono una differenza a livello di tipologia di lavoro. Dalle testimonianze emerge una differenza riconducibile alla sfera delle relazioni *"lavorando per asi ho conosciuto PB (...), mentre quando svolgo altri compiti [per altri clienti] non sempre conosco le persone"*⁸⁹ e un differente livello di impegno richiesto *"sento anche la differenza, il contenuto del lavoro, uno è più impegnativo rispetto all'altro, l'autismo è più impegnativo è più difficile, ... c'è una responsabilità diversa, quello che c'è in gioco è diverso"*⁹⁰. L'utente si stava esprimendo in merito a un confronto tra il lavoro legato alla gestione del segretariato asi e l'assemblaggio delle scatole di cartone per l'azienda Swatch, un compito che è di competenza del settore DettoFatto ma al quale ogni tanto gli utenti del settore ParoleNumeri partecipano. E' possibile che la responsabilità che cita l'utente si riferisca a qualcosa che va oltre l'aspetto di contenuto del lavoro, e che includa una visione più ampia, suggerendo che per quanto riguarda asi la responsabilità sia maggiore perché il lavoro va a beneficio di altre persone, mentre, nel caso della Swatch, la fornitura è composta da oltre mille scatole tutte identiche, e in caso di errore, si può facilmente rimpiazzare una scatola con un'altra.

*"Lavorare per asi mi piace, trovo che sia un'attività utile, che non sia un lavoro di routine, semplicemente di routine, ma che è un lavoro anche variato, a volte, almeno per quello che mi riguarda, e questo trovo che sia utile e interessante, ed è utile sia per loro, ma è utile anche per me, che mi stimola, che mi da soddisfazioni in quello che svolgo"*⁹¹.

All'interno di questa testimonianza ritroviamo due aspetti ricorrenti anche in altre interviste: la descrizione del lavoro di gestione del segretariato come un lavoro "variato" e il vissuto di un sentimento di soddisfazione durante lo svolgimento dell'attività lavorativa. Uno studio condotto in Francia che si interrogava sul legame tra felicità e lavoro conclude nel modo seguente: *"un bon travail est celui qui permet à une personnalité de s'affirmer. Un métier doit être intéressant non par les bénéfices matériels qu'il procure, mais par ses profits symboliques: un métier intéressant est un métier qui excite, qui stimule et permet à celles et ceux qui l'exercent de créer, d'innover, de se réaliser, voire de s'éclater"*⁹². Questi aspetti sembrano emergere anche nelle testimonianze degli utenti i quali sembrerebbero apprezzare e ricercare nel lavoro degli elementi di novità, *"quando c'è una nuova attività mi piace, mi crea interesse, una nuova attività che non ho mai svolto mi crea interesse e mi da anche soddisfazione, mi stimola"*⁹³. All'interno di questo scenario di "novità" auspicato esiste però un rischio legato a una corretta valutazione tra potenzialità e obiettivo da perseguire, come traspare dalle parole di un altro utente il quale afferma *"provare qualcosa di nuovo è utile per spezzare la monotonia, se fai sempre lo stesso lavoro diventa noioso, ripetitivo, ed è qualcosa che non gradisco. Fare qualcosa di nuovo mi*

⁸⁸ V. risposte alla domanda numero 4, allegato 3,4,5,6,7,8, interviste utente A, B, C, D, E, F

⁸⁹ Allegato 3 intervista utente A, risposta domanda numero 4

⁹⁰ Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 4

⁹¹ Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 2

⁹² Baudelot C., Gollac M. (2003) Op. cit., p. 33

⁹³ Allegato 8 intervista utente F, risposta domanda numero 5

"Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?"

*stimola, anche se dipende dalla responsabilità del lavoro e dai margini d'errori permessi*⁹⁴. L'operatore sociale nell'ambito dell'esercizio della sua responsabilità nel realizzare interventi individualizzati e progettuali è chiamato a un continuo lavoro di valutazione in modo da tutelare l'utente dall'essere confrontato con dei compiti che richiedono maggiori abilità rispetto alle sue competenze attuali. Per far questo è importante che l'obiettivo dichiarato sia perseguibile, ossia realistico per le capacità della persona, così come conferma un utente quando descrive il suo vissuto legato alla prime settimane nel settore ParoleNumeri "... vedere anche che ero in grado di svolgerlo [svolgere il lavoro] dopo un paio di tentativi è stato sicuramente gratificante"⁹⁵, Il piacere di farcela, il piacere di sentirsi competenti è uno degli elementi che spinge l'individuo a impegnarsi, nel tentativo di riprodurre o prolungare questo stato positivo⁹⁶, alimentando il circolo virtuoso tra senso di competenza e impegno. Così come riportato dalle testimonianze di alcuni utenti "...è importante avere delle novità perché comunque ti arricchisce, comunque migliori nel tuo lavoro che fai"⁹⁷, oppure un altro utente riferendosi a un lavoro di traduzione da lui eseguito "E' stato arricchente perché mi ha permesso di fare un'esperienza pratica che mi ha permesso di maturare professionalmente"⁹⁸, concetto ribadito da un terzo utente che risponde "sono un tipo che ama la routine però se vedo qualcosa che secondo me vale la pena mettersi in pari allora anch'io ci metto del mio, chiaro deve essere un lavoro che mi dà del valore aggiunto, un lavoro che mi permette di trarne un insegnamento"⁹⁹. L'auto-motivazione che trova origine nella sensazione di sentirsi competenti permette di sperimentarsi all'interno di nuove situazioni nel quale è possibile acquisire ulteriori competenze come racconta un utente "... ho dovuto scrivere una lettera di scuse (...) ed è una lettera che non ho mai fatto nella mia formazione d'assistente d'ufficio, so che addirittura si fa a livello di impiegato"¹⁰⁰, sottolineando come queste siano competenze normalmente richieste a livello d'impiegato d'ufficio. L'utente identificandosi in quel preciso momento con una categoria sociale (quella degli impiegati d'ufficio) che gode di uno statuto sociale più elevato rispetto alla sua categoria d'origine (quella degli assistenti d'ufficio¹⁰¹), sperimenta un'identità positiva legata ai benefici di identificarsi con una categoria portatrice di un maggiore riconoscimento sociale. Nel corso delle interviste emergono altre situazioni nelle quali gli utenti dichiarano di vivere uno stato d'animo positivo, come ad esempio l'utente che afferma "mi piace dare una mano, aiutare a mandare avanti la baracca"¹⁰² oppure un secondo utente quando esprimendosi sull'importanza attribuita al segretariato nell'economia dell'associazione afferma "[gestire il segretariato] fa sentire importanti, perché diamo una mano in modo diretto nella gestione degli eventi, se l'evento è ben organizzato i partecipanti sono più

⁹⁴ Allegato 3 intervista utente A, risposta domanda numero 5

⁹⁵ Allegato 5 intervista utente C, risposta domanda numero 5

⁹⁶ V. capitolo 4.2, origine dell'auto-motivazione in "motivazione, resilienza, impotenza"

⁹⁷ Allegato 4 intervista utente B, risposta domanda numero 5

⁹⁸ Allegato 7 intervista utente E, risposta domanda numero 5

⁹⁹ Allegato 5 intervista utente C, risposta domanda numero 5

¹⁰⁰ Allegato 3 intervista utente A, risposta domanda numero 5

¹⁰¹ V. allegato 3, intervista utente A, risposta domanda numero 1

¹⁰² Allegato 7 intervista utente E, risposta domanda numero 2

*numerosi, ci sono persone esterne che conoscono asi, che si documentano e ci sono meno pregiudizi. I pregiudizi sono sempre stati un grosso ostacolo per le persone, sia quello con handicap che in altre forme*¹⁰³, affermazioni che possono essere interpretate come della manifestazioni legate al principio dell'helper principle¹⁰⁴ teorizzato da Riessman.

L'opinione generale degli utenti intervistati nei confronti di asi è di un'associazione che è riconosciuta come un importante punto di riferimento per le persone con un disturbo dello spettro autistico e per le persone a loro vicine, ruolo spesso ricoperto dai famigliari. Ad asi è ugualmente riconosciuta un'utilità concreta di sostegno alle persone e nell'organizzazione di attività specifiche. Esiste la consapevolezza dell'importante ruolo svolto del segretariato, un ruolo che può essere definito di "primo piano", perché garantisce l'adempimento di determinati compiti a livello organizzativo e amministrativo, ciò che permette ai membri di comitato, quindi all'associazione stessa, di disporre di più tempo e energie per ampliare il ventaglio delle proposte e attività. Dalle interviste non emerge una consapevolezza chiara rispetto a un legame diretto tra il loro lavoro e le persone che vivono una condizione di autismo e le loro famiglie. Il lavoro di gestione del segretariato è descritto come variato e generalmente collegato a un vissuto di soddisfazione ciò che lo rende un lavoro interessante agli occhi degli utenti.

Dalle testimonianze degli utenti, emerge una rappresentazione rispetto alla collaborazione con asi definita come arricchente, stimolante, che permette l'acquisizione di nuove competenze, che trasmette soddisfazione, che è valorizzante, ma i compiti del segretariato sono a maggioranza dei compiti "esecutivi" e questo comporta che a volte viene meno tutto quello che può essere una condivisione, un costruire assieme, una relazione paritaria e dunque può capitare che l'individuo viva degli stati d'animo come quelli descritti da un utente il quale racconta *"PB è molto meticolosa, è abbastanza una virgola che ti fa rifare, diciamo... la lettera. Tu fai una lettera con parole tue, nuove, e lei ti dice che non va bene, di riprendere una lettera già fatta in precedenza. Questo mi mette un po' in imbarazzo perché tante volte pensi e pensi a come fare una frase e poi dopo ti viene a dire no, riprendi le stesse parole (...) Ti taglia, un po', secondo me, la tua inventiva, il tuo spirito di poter fare qualcosa di nuovo"*¹⁰⁵. Da queste parole emerge un vissuto di frustrazione perché gli sforzi fatti sembrano non riconosciuti, perché il lavoro non viene accettato e deve essere rifatto. Questa situazione potrebbe essere all'origine di un sentimento di frustrazione che non tutti gli utenti sono in grado di gestire, oppure l'utente riesce ad affrontare il sentimento di frustrazione ma il rischio è quello che vi sia un calo della propria motivazione, ciò che potrebbe significare un investimento minore e dunque minori possibilità di apprendimento. Ruolo dell'operatore sociale in questo caso è essere presente, all'ascolto e disponibile per accogliere eventuali richieste, eventualmente intervenire di sua iniziativa se lo ritiene opportuno, ricordando che le frustrazioni, così come gli insuccessi, possono rivelarsi occasioni d'apprendimento, tali e quali ai successi o agli eventi positivi. *"L'emozione viene*

¹⁰³ Allegato 3 intervista utente A, risposta domanda numero 7

¹⁰⁴ V. capitolo 4.2, "il principio dell'helper principle

¹⁰⁵ Allegato 4 intervista utente B, risposta domanda numero 4

*suscitata dalla rappresentazione che la persona si costruisce della realtà. Pertanto l'attribuzione di un significato diverso alla stessa situazione o evento può generare vissuti di sofferenza e disagio piuttosto che benessere e serenità*¹⁰⁶.

¹⁰⁶ Maida S., Nuzzo A., e Reati A. (2013) Op. cit., p. 64

“Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?”

5. Conclusioni

5.1 Conclusione rispetto all'indagine

Nel corso della redazione di questo lavoro di tesi vi è stata l'intenzione di esplorare possibili risposte alla domanda di ricerca che formulava un interrogativo riguardo al significato attribuito dagli utenti del settore ParoleNumeri rispetto ai compiti lavorativi in relazione alla gestione del segretariato dell'associazione Autismo Svizzera Italiana.

L'attenzione portata all'attribuzione di senso non è un elemento secondario nell'ambito della pratica educativa. Una delle competenze richieste all'operatore sociale è rappresentata dalla capacità d'assumere un'attitudine riflessiva¹⁰⁷ per evitare di agire secondo schemi consolidati, cadendo nella routine, nelle risposte automatiche. Attraverso la messa in azione di una pratica riflessiva l'operatore cerca di cogliere quelle informazioni (influenza del contesto, aspetti relazionali, vissuti, ...) che una ricerca di significato può aiutare a fare emergere, così da includerli come elementi da considerare all'interno del processo di progettazione dell'intervento. I "significati attribuiti" sono un argomento caratterizzato da un grado elevato di complessità, anche quando sono circoscritti all'interno di una specifica realtà osservata. I fattori che concorrono a determinare l'attitudine di una persona verso il lavoro sono molteplici, spaziano dal campo individuale, relazionale a quello collettivo-culturale. L'attribuzione di senso fornisce una spiegazione possibile relativa ai comportamenti e ai vissuti delle persone, ma non è l'unica. E' indicativo il fatto che la teoria stessa "delle rappresentazioni sociali" sia declinata al plurale implicando che più rappresentazioni possano coesistere contemporaneamente.

Il lavoro di tesi si poneva l'obiettivo di indagare il senso attribuito dagli utenti del settore ParoleNumeri in relazione al lavoro di gestione del segretariato asi. L'ipotesi all'origine di questo interrogativo era che la collaborazione con il segretariato rappresentasse un "valore aggiunto" in virtù dello statuto dell'associazione di essere un'associazione che persegue uno scopo sociale. Al lavoro di gestione del segretariato era attribuito il ruolo d'elemento mediatore che permetteva di mettere in relazione gli utenti con le persone con un disturbo dello spettro autistico e con i loro familiari. Questa relazione avrebbe avuto i connotati di una relazione d'aiuto, in accordo al mandato che asi svolge come associazione tenuta a fornire un sostegno e accompagnamento alle persone con un disturbo dello spettro autistico. Secondo il principio dell'helper principle da questa interazione gli utenti avrebbero dovuto ricavarne dei benefici in termine identitari, di ruolo e a livello d'autostima. Dall'analisi dei dati raccolti questo processo è emerso solo in minima parte. Gli utenti intervistati riconoscono la validità dell'operato dell'associazione e il ruolo che svolge come sostegno e punto di riferimento sul territorio per le persone con autismo e per i loro famigliari. Ugualmente riconoscono l'importanza del lavoro svolto dal segretariato come un valido supporto del quale l'associazione farebbe fatica a privarsi e esprimono un

¹⁰⁷ Cfr capitolo 5.2 "La pratica riflessiva" in Maida S., Molteni L., e Nuzzo A. (2013) *Educazione e osservazione. Teorie e metodologie e tecniche*. Roma: Carocci Faber.

"Laboratorio Laser: ASI o non ASI, è questo il dilemma?"

“vissuto positivo” legato a un sentimento di soddisfazione, di utilità, ma questo fenomeno viene da loro maggiormente associato alla tipologia del lavoro che essi garantisce, alla sua varietà, a quell'elemento di novità che il lavoro per essi spesso include. Questo non significa che i benefici teorizzati da Riessman nella teoria dell'helper principle non siano presenti. Alcune affermazioni degli utenti lasciano intravedere che potremmo essere di fronte a qualcosa che va in questa direzione, ma la consapevolezza degli utenti, la maniera con la quale loro stessi si spiegano questo “vissuto positivo”, va nella direzione legata alla tipologia del lavoro e ad alcune sue caratteristiche.

Questo sviluppo sposta il focus della riflessione su quale sia la tipologia di lavoro che favorisce maggiormente gli utenti durante l'attività lavorativa permettendo il raggiungimento degli obiettivi emancipativi. Dalle loro parole emerge che il lavoro diventa interessante, stimolante, motivante, quando diviene occasione per nuovi apprendimenti, quando c'è “spazio” sufficiente per esprimere la propria creatività, quando è occasione di relazione, di scambio, di confronto, quando se ne vedono i risultati concreti. L'elemento che gli utenti ricercano all'interno dei compiti che sono chiamati a svolgere può essere riassunto con il termine “nuovo”, “novità” che rappresentano occasioni di apprendimento.

La “novità” funge da spinta motivazionale, cioè quell'energia (auto-motivazione) che sulla base del piacere ricavato dal riuscire a fare qualcosa e dalla sensazione di sentirsi competenti, si trasforma in impegno. Impegnandosi una persona aumenterà le proprie possibilità “di farcela”, di sentirsi competente, e s'istaura un circolo virtuoso, dove l'impegno porterà a diventare più competenti, e il fatto di sentirsi maggiormente competenti alimenterà la motivazione a impegnarsi in vista del raggiungimento di un risultato futuro. Il lavoro diviene lo strumento che permette all'utente di vivere un'esperienza utile alla sua crescita, ma se non è adeguato alle risorse della persona può essere fonte d'ansia e d'angoscia. Per l'individuo essere confrontato con delle novità significa essere in grado di gestire l'incerto, l'inatteso, e nel lavoro non è raro essere confrontati con l'incertezza. Sotto l'influsso di ostacoli e difficoltà, l'auto-motivazione è destinata a esaurirsi. E' in situazioni come questa che assume una notevole importanza il ruolo dell'operatore come mediatore. L'operatore si fa carico di mediare tra il compito lavorativo, le esigenze della persona e le sue risorse apportando quei correttivi necessari affinché l'individuo sia messo nelle condizioni a lui più favorevoli per il raggiungimento del suo scopo. Nel corso dell'esperienza di stage uno dei miei compiti era “gestire” il lavoro e le eventuali richieste dei clienti, adattandole e distribuendole agli utenti, in funzione delle loro capacità, in relazione ai loro obiettivi di sviluppo personali, in modo che il lavoro richiamasse sempre quella qualità di “sfida” e novità, ma che fossero delle “sfide ideali”, delle sfide “ad personam” il più possibile funzionali al processo di crescita dell'utente. In questa situazione il rischio era rappresentato dal sopravvalutare/sottovalutare le capacità o le potenzialità dell'utente. Trovare questo equilibrio non è scontato. L'operatore dispone di alcuni strumenti come l'osservazione, l'ascolto dell'Altro, il confronto con l'Altro, ..., che gli permettono di intervenire (ri-)adattando i ritmi di lavoro, il contenuto, il livello di responsabilità, ..., in funzione dell'utente. L'auto motivazione vista come spinta interiore, non è qualcosa che può essere introiettata dall'operatore, ma l'operatore può

aiutare a “tirar fuori”, vale a dire far emergere quello che è già presente¹⁰⁸. Una strategia potrebbe essere quello di stimolare la “curiosità” nell’utente rispetto al lavoro che deve svolgere, in modo che assumi un ruolo attivo, spostando l’attenzione da una caratteristica del lavoro a un’attitudine del soggetto. Non è il lavoro interessante ma il lavoro diventa interessante perché il soggetto è curioso. Ho cercato di utilizzare questa strategia con alcuni utenti durante lo stage, e, dal mio punto di vista, a volte raggiungendo i risultati auspicati. Lo “sguardo curioso” è un’attitudine che richiama l’auto-osservazione, la pratica riflessiva, l’intenzionalità educativa e che permette di svolgere la propria professione con una maggiore consapevolezza. La consapevolezza dei processi permette all’educatore di non riproporre sempre gli stessi schemi, permette di identificare strategie migliori, più funzionali al raggiungimento dell’obiettivo. La consapevolezza è la base su cui si fonda il lavoro educativo.

Da quanto emerso dalle interviste, apparentemente gli utenti non mostrano una consapevolezza rispetto al principio descritto nella teoria dell’helper principle. Questo mi porta ad interrogarmi su come mai la consapevolezza di questo principio non dovrebbe anche essere un obiettivo dell’utente. I processi accadono indipendentemente dal livello di consapevolezza che abbiamo. Se ci sentiamo felici o tristi non sempre riusciamo a individuare una causa, ma a volte è utile per l’individuo rendersi conto del perché vive determinati stati d’animo. Il fatto che gli utenti sviluppino una consapevolezza rispetto ai benefici in termini d’identità, ruolo e autostima descritti nell’helper principle non potrebbe rafforzare questo processo e quindi beneficiarne in maniera più marcata? La domanda è aperta. L’effetto Pigmalione è un fenomeno che è stato studiato e descrive come il soggetto che viene investito da un’aspettativa, alla fine finirà per aderirvi e si riconoscerà in quell’aspettativa. Non sono forse identità, ruolo e autostima dei macro-obiettivi legate alle finalità dell’intervento sociale? Diventa quindi interessante per l’educatore riflettere su come può aumentare il livello di consapevolezza degli utenti. La strategia principale è identificabile nella comunicazione che permette di rendere esplicito ciò che non è manifesto, quindi portare le informazioni a un livello di consapevolezza. Un’ulteriore “strategia” possibile è stata citata in precedenza ed è rappresentata dall’attitudine a muoversi con uno “sguardo curioso” che non dia nulla per scontato, che sia attento ai dettagli, uno sguardo che si interroga su motivazioni e obiettivi. Una terza strategia è rappresentata dall’utilizzo di un approccio concertativo-partecipato che presuppone il coinvolgimento dell’utente nella co-costruzione del progetto e quindi coinvolgendolo nella riflessione relativa al suo percorso.

Definire quale sia la caratteristica che idealmente dovrebbe incarnare il lavoro garantendo quel “valore aggiunto” utile alla persona nel suo percorso di crescita diventa difficile, perché ogni persona ha una sua visione personale e individuale rispetto a quali caratteristiche siano più funzionali alla soddisfazione dei suoi bisogni. Gli utenti hanno citato più caratteristiche: per alcuni è l’occasione di nuovi apprendimenti, per altri sono le possibilità di intrattenere relazioni

¹⁰⁸ Questa frase è ispirata al significato etimologico del verbo “educare”, vale a dire “tirar fuori”, far emergere quello che già c’è

con la clientela, per altri ancora è rappresentato dalla possibilità di confronto, ..., quando una, due, o tutte queste caratteristiche sono presenti, il racconto dell'utente rispetto alla sua esperienza lavorativa assume le caratteristiche di un'esperienza gratificante, dove il lavoro è vissuto pienamente, con dignità e consapevolezza.

Il valore aggiunto forse è proprio tutto qui, nell'affrontare la vita e le sfide che ci propone in maniera consapevole, poco importa qual è il nostro ruolo, operatori sociali o utenti, o il contesto, professionale o di vita privata. La consapevolezza è un'attitudine che può essere allenata e diventare parte della nostra vita.

5.2 Limiti del lavoro di tesi

Il limite maggiore che ho riscontrato è a livello di raccolta dei dati ed è da ricondurre sia a delle criticità dello strumento adottato, sia all'influenza del contesto del quale non ho tenuto sufficientemente conto.

Le domande poste nell'intervista (probabilmente) non erano le migliori domande possibili. Malgrado lo sforzo fatto nel cercare di rendere chiaro quale fosse l'obiettivo della domanda così da raccogliere le informazioni che consideravo essere più utili per rispondere alla domanda di tesi, nella realtà dei fatti questo non è avvenuto. Alla stessa domanda gli utenti rispondevano in maniera diversa, perché veniva interpretata con sfumature diverse. A posteriori questo non è così sorprendente, soprattutto se includo nella riflessione l'individualità, la singolarità di ognuno come essere unico e irripetibile, che entra in contatto con la realtà interpretandola secondo il proprio sistema di premesse, valori, Sarebbe stato differente se le domande le avessi costruite assieme agli utenti, ma a quel punto differenti sarebbero state anche le loro risposte, forse meno utili dal punto di vista della ricerca. Sicuramente sarebbero emersi aspetti diversi, se non altro in accordo al principio per cui il soggetto osservato cerca in modo inconsapevole, ma anche consapevolmente, di soddisfare le aspettative del ricercatore.

Un altro aspetto riguarda a come sono state poste le domande. Le domande sono state poste a "bruciapelo". L'interlocutore non ha quindi avuto la possibilità di prepararsi in anticipo. Spesso la risposta seguiva immediatamente la domanda, non perché ci fosse stata una specifica richiesta da parte dell'intervistatore – anzi in sede di presentazione dell'intervista era stato fatto presente di prendersi tutto il tempo necessario per una riflessione – ma probabilmente sono subentrate delle aspettative legate alla situazione stessa. Se questo tipo d'approccio può essere funzionale da un punto di vista del contenuto, perché all'intervistato è stato lasciato minor tempo per giudicarsi e eventualmente censurarsi, questa modalità, mancando il tempo per una riflessione più articolata e consapevole che permettesse l'emergere dell'esperienza intima dell'individuo, ha probabilmente indotto delle risposte "superficiali".

La ricchezza di eseguire una ricerca empirica di tipo qualitativo è che le caratteristiche individuali della persona legate alla sua esperienza ma anche alla sua personalità emergono in maniera preponderante. Questo ha rappresentato anche un limite, infatti non tutte le persone condividono lo stesso stato emotivo dovuto al trovarsi in una situazione d'intervista, soprattutto

non tutte le persone reagiscono alla stessa maniera.

Nel complesso è stato un esercizio utile perché nella professione di operatori sociali questi aspetti sono parte della realtà con la quale l'operatore è quotidianamente confrontato.

6. Fonti consultate

Libri:

- Abric J-C. (1994) *Pratiques sociales et représentations*, Paris: PUF.
- Azzi A.E., Klein O. e Assad E.A. (1998) *Psychologie sociale et relations intergroupe*. Paris: Dunod
- Baudelot C., Gollac M. (2003) *Travailler pour être heureux? Le bonheur et le travail en France*. Paris: Fayard.
- Calcaterra V. (2013) *Attivare e facilitare i gruppi auto/mutuo aiuto*. Trento: Erickson.
- Cardini M. et al. (2005) *Integrazione lavorativa e fasce deboli: dagli aspetti metodologici alla pratica educativa*. Roma: Carocci Faber.
- Castel R. (1995) *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*. Paris: Fayard.
- Chicchi F. (2003) *Lavoro e capitale simbolico. Una ricerca empirica sul lavoro operaio nella società post-fordista*. Milano: Franco Angeli.
- Doise W. (1992) *L'explication en psychologie sociale*, Paris: Presses universitaires de France.
- Giangrandi A., Serventi E. (2008) *Traiettorie di vita, esperienze di lavoro: Percorsi socio-lavorativi per persone in situazioni di disagio*. Milano: Angeli.
- Jodelet D. (1989) *Les représentations sociales*. Paris: Presses universitaires de France.
- Lepri C. (2011) *Viaggiatori inattesi. Appunti sull'integrazione sociale delle persone disabili*. Milano: Franco Angeli.
- Linhart D., Durand E., e Rist B. (2002) *Perte d'emploi, perte de soi*. Cahors: Ed. Erès.
- Maida S., Molteni L., e Nuzzo A. (2013) *Educazione e osservazione. Teorie e metodologie e tecniche*. Roma: Carocci Faber.
- Maida S., Nuzzo A., e Reati A. (2013) *Il colloquio nella pratica educativa*. Roma: Carocci Faber.
- Moscovici S. (2005) *Le rappresentazioni sociali*. Bologna: Il mulino.
- Parolini L. *Disabilità e lavoro*, contenuto in Medeghini R. (2006) *Disabilità e corso di vita*. Milano: Franco Angeli.
- Trabucchi P. (2012) *Perseverare è umano: Come aumentare la motivazione e la resilienza negli individui e nelle organizzazioni: La lezione dello sport*. Milano: Corbaccio.

Riviste:

- Riessman F. (1965) *The helper therapy principle*. Social work.

Dizionari:

- Bertolini P. (1996), *Dizionario di pedagogia e scienze dell'educazione*. Bologna: Zanichelli.
- Dal Pra Ponticelli M. (2005) *Dizionario di servizio sociale*. Roma: Carocci Faber.
- Gallino L. (1993) *Dizionario di Sociologia*, Torino: Utet.

Moduli SUPSI-DEASS:

- *laboratorio di pratica professionale di base*, Serenella Maida, a.a. 2013-2014, DEASS.
- *processi nelle équipes*, Angelo Nuzzo, a.a. 2015, DEASS, Manno.
- *società e economia*, Christian Marazzi, a.a. 2013, DEASS, Manno.
- *teorie e metodologie dell'intervento sociale*, Serenella Maida, a.a. 2013/2014, DEASS, Manno.

Altre fonti

- Dichiarazione dei diritti umani (1948)

Sitografia

- <https://www.autismo.ch> (consultato il 22.08.2016)
- <https://www.treccani.it/enciclopedia/appartenenza> (consultato il 06.09.2016)
- <https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19590131/index.html>
- <https://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/raccolta-leggi/legge/numero/6.4.7.1>

Immagine di copertina:

- fonte www.google.com (immagini): "never give up"

7. Allegati

Allegato 1: (estratto) statuti dell'associazione Autismo Svizzera Italiana (asi)

Allegato 2: struttura dell'intervista

Allegato 3: intervista utente A

Allegato 4: intervista utente B

Allegato 5: intervista utente C

Allegato 6: intervista utente D

Allegato 7: intervista utente E

Allegato 8: intervista utente F

Allegato 1:

Statuti dell'associazione Autismo Svizzera Italiana, già ASIPA (estratto)

Art. 1 – Generalità

Autismo svizzera italiana (asi) è una sezione di autismo svizzera che costituisce la Federazione delle Associazioni di genitori di bambini e adulti con autismo.

Autismo svizzera italiana è apolitica e aconfessionale. E' senza scopi di lucro, secondo l'articolo 60 e seguenti del Codice Civile. Ha sede presso il segretariato

Art. 2 – Finalità

L'Associazione ha per obiettivo di dare alle persone colpite da autismo e disturbi generalizzati dello sviluppo (come descritto dal DSM IV e CIM 10), in collaborazione con le sezioni svizzero-tedesca e svizzero-francese, tutto il sostegno di cui la loro condizione abbisogna.

In particolare:

- studia tutti i problemi posti dall'autismo e fornisce le informazioni più complete possibili;
- favorisce la solidarietà tra i genitori nonché la collaborazione tra il personale specializzato e le famiglie;
- informa i membri sui risultati delle ricerche effettuate in campo terapeutico ed educativo e ne incoraggia l'applicazione;
- si impegna affinché i soggetti con autismo siano sempre seguiti nel modo più adeguato e favorisce la formazione del personale specializzato;
- promuove e sostiene le iniziative atte a creare le strutture adatte a bambini, adolescenti e adulti affetti da autismo;
- promuove l'inserimento nella vita sociale, in particolare nel mondo del lavoro e del tempo libero;
- interviene presso le autorità e le altre istanze (mass media, associazioni, ecc.) nell'interesse delle persone diversamente dotate a causa dell'autismo e in quello delle loro famiglie;
- garantisce la necessaria collaborazione con il Comitato Centrale svizzero.

Art. 3 – Attività dei gruppi

Per raggiungere i suoi obiettivi, l'Associazione può organizzarsi in gruppi di lavoro attivi in vari settori (formazione, animazione, ricerca di fondi, ecc.) in collaborazione con il comitato. Gli atti emanati da tali gruppi devono essere visti e approvati dal presidente dell'Associazione a nome della sezione

Allegato 2: Struttura dell'intervista

Introduzione all'intervista:

“Buongiorno, sto svolgendo il mio lavoro di tesi. Mi interessa al lavoro che svolgete nel settore Parole e Numeri, a quello che fate, a come lo vivete. Non sono qui per giudicare o per giudicarti, l'intervista sarà resa anonima, quello che mi interessa è il tuo racconto, la tua esperienza lavorativa. Durante l'intervista prenditi pure tutto il tempo necessario per pensare, per riflettere. Ti ringrazio per la tua disponibilità”

Traccia dell'intervista:

- 1) Quali sono i tuoi compiti all'interno del settore ParoleNumeri? Di cosa ti occupi?
- 2) Cosa ti piace di questo/i lavoro/i?
- 3) Mentre svolgi il lavoro a cosa pensi?
- 4) C'è una differenza nel lavorare per asi rispetto ad altri clienti? Hai delle preferenze?
- 5) Hai mai dovuto svolgere dei lavori “per la prima volta”, o dove sentivi di avere poca esperienza? Come è stato, come ti sei sentito, che emozioni hai vissuto?
- 6) Che importanza attribuisce all'esistenza di asi? Al lavoro che asi svolge?
- 7) Che importanza ha il segretariato nella vita, nelle attività di asi?

Fraasi utilizzate per rilanciare la discussione:

- C'è qualcosa altro che vuoi aggiungere / che ti senti di aggiungere / che hai voglia di aggiungere?
- Che cosa intendi?
- Puoi precisare?

Allegato 3: intervista utente A

1) Quali sono i tuoi compiti all'interno del settore ParoleNumeri? Di cosa ti occupi?

Ho un diploma d'assistente d'ufficio e mi occupo soprattutto di lavori d'ufficio, lettere, banche dati e rispondo al telefono. In particolare gestiamo il segretariato dell'asi, è un grosso impegno perché ci sono tanti eventi, giornate, ..., come la giornata cantonale, con lo scopo di favorire l'integrazione delle persone con l'autismo. Il mio compito è spedire e-mail, lettere, inviti, gestire l'elenco dei partecipanti in excel. Per la maggior parte il mio lavoro consiste nell'occuparmi di asi.

2) Cosa ti piace di questo/i lavoro/i?

E' un lavoro per cui ho studiato, come assistente d'ufficio uno dei miei compiti è scrivere le lettere. Anche se dopo un po' fare sempre le stesse cose diventa un po' noioso.

3) Mentre svolgi il lavoro a cosa pensi?

Penso a fare bene il mio lavoro, penso all'evento. Dopo un po' conosci i nomi delle persone e capita che la stessa famiglia partecipa a più eventi e allora penso "ancora loro!" "loro ci sono anche qui!" (ride), penso che sono molto attivi e che se partecipano vuol dire che si trovano bene, che l'associazione fa delle belle attività.

4) C'è una differenza nel lavorare per asi rispetto ad altri tipi di clienti? Hai delle preferenze?

Lavorando per asi ho conosciuto PB [la presidente dell'associazione]. Riceviamo le sue e-mail, a volte la sento per telefono quando ci chiama, e anche quando ci fa visita per darci delle indicazioni, per firmare i pagamenti, Mentre quando svolgo altri compiti non sempre conosco le persone, ad esempio l'imbustamento che sto facendo ora. A me piace molto il contatto con i clienti, almeno sentirli per telefono, per questo mi piace fare il centralino. Quando li servi poi i clienti ti sono riconoscenti.

5) Hai mai dovuto svolgere dei lavori “per la prima volta”, o dove sentivi di avere poca esperienza? Come è stato, come ti sei sentito, che emozioni hai vissuto?

Beh sì, ad esempio adesso ho dovuto scrivere una lettera di scuse perché mi sono dimenticato di mettere l'orario di un evento ed è una lettera che non ho mai fatto nella mia formazione d'assistente d'ufficio, so che addirittura si fa a livello di impiegato, i reclami... . Provare qualcosa di nuovo è utile per spezzare la monotonia, se fai sempre lo stesso lavoro diventa noioso, ripetitivo, ed è qualcosa che non gradisco. Fare qualcosa di nuovo mi stimola, anche se poi dipende dalla responsabilità del lavoro e dei margini d'errori permessi.

6) Che importanza attribuisce all'esistenza di asi? Al lavoro che asi svolge?

Questa associazione si occupa di famiglie con figli autistici. Trovo sia un'ottima idea aiutare i genitori in modo che sono meno preoccupati rispetto ai loro figli. Questo aiuta a rendere la famiglia più unita e magari evita che la famiglia si spacchi. Perché magari al momento della diagnosi una famiglia si spaventa e asi gli rassicura, gli fa stare insieme e gli aiuta dando delle informazioni. E' molto importante che ci sia un'associazione come asi.

7) Che importanza ha il segretariato nella vita, nelle attività di asi?

Noi ci occupiamo di preparare gli inviti, le liste presenze, ... e quindi non lo deve fare la presidente. Non deve fare tutto la presidente che così ha più tempo per altri lavori e non si sovraccarica di lavoro che poi rischia di esplodere e non si ottengono i risultati sperati. Il nostro segretariato può prendere il grosso del lavoro di PB e gestirlo lasciando alla presidente tempo per occuparsi di incarichi più importanti. Fa sentire importante, perché diamo una mano in modo diretto nella gestione degli eventi, se l'evento è ben organizzato i partecipanti sono più numerosi, ci sono persone esterne che conoscono asi, che si documentano e ci sono meno pregiudizi. I pregiudizi sono sempre stati un grosso ostacolo per le persone, sia quelle con handicap che in altre forme. Mi ricordo che abbiamo fatto una bancarella al Palazzo dei Congressi per sensibilizzare, per presentare l'associazione. In quell'occasione ho potuto allenare le mie doti del “front office”, stare al contatto con la clientela è piacevole, lì è stato perfetto, far conoscere asi è stato un esercizio utile. Rappresentare asi è stata una soddisfazione.

Allegato 4: intervista utente B

1) Quali sono i tuoi compiti all'interno del settore ParoleNumeri? Di cosa ti occupi?

I miei compiti sono, praticamente, rispondere alle e-mail che arrivano da PB, fare delle piccole lettere, fare delle scansioni del Ticino7, e ogni tanto do una mano nella scansione degli spartiti.

2) Cosa ti piace di questo/i lavoro/i?

Sono lavori che facevo già prima, le scansioni le facevo già dove lavoravo, e roba d'ufficio l'ho sempre fatto da quando d'apprendista ho cominciato a lavorare in ufficio. Per me sono lavori che riprendo e che magari non mi ricordo più bene perché le lettere e così non ne ho più fatte, e nel frattempo mi viene magari in mente come si impostava una lettera corretta, con gli spazi giusti, ... Sono lavori dove alla fine vedi anche un risultato di quello che fai, arrivi a dire ho fatto questa lettera, questa e-mail, o quello che è, ed ho aiutato anche nell'organizzazione di una determinata manifestazione. E' interessante vedere quello che hai fatto tu e poi il lavoro finale. Facendo un po' una lettera, e-mail, delle tabelle, rispondere al telefono, il lavoro è meno noioso. Poi collaborare con altra gente, con E. con F., con un'altra persona, ti puoi scambiare le idee con l'altra persona.

3) Mentre svolgi il lavoro a cosa pensi?

Quando scrivo una lettera penso di cercare, di cambiare un po', di non prendere le stesse parole, le stesse frasi già ripetute in un'altra lettera, mettere una frase, sempre con lo stesso..., come si dice..., significato però con altre parole. Cerco di crearmela io la frase, che abbia sempre lo stesso significato finale ma con delle parole diverse.

4) C'è una differenza nel lavorare per asi rispetto ad altri tipi di clienti? Hai delle preferenze?

Per me i lavori sono tutti uguali, però lavorare per asi vedo che PB è molto meticolosa, è abbastanza una virgola che ti fa rifare, diciamo... la lettera. Tu fai una lettera con parole tue, nuove, e lei ti dice che non va bene, di riprendere una lettera già fatta in precedenza. Questo mi mette un po' in imbarazzo perché tante volte pensi e pensi a come fare una frase e poi dopo ti viene a dire no, riprendi le stesse parole, o una frase molto simile a quello che avevamo già

fatto un mese prima. Ti taglia, un po', secondo me, la tua inventiva, la tua..., il tuo spirito di poter fare qualcosa di nuovo. Per me poter fare qualcosa di nuovo è importante. Sarebbe anche bello avere un po' più di contatto con la signora PB, non solo che lei venga per due minuti, ma avere anche dei confronti tra lei e chi fa il lavoro.

5) Hai mai dovuto svolgere dei lavori “per la prima volta”, o dove sentivi di avere poca esperienza? Come è stato, come ti sei sentito, che emozioni hai vissuto?

Mi sembra di sì, mi sembra che ho fatto qualcosa che non avevo mai fatto, però non mi ricordo più cosa... Quando ho cominciato ho dovuto fare un comunicato stampa, è stato un po' traumatico perché non riuscivo a capire come svilupparlo, perché non avevo nessuna esperienza alle spalle, e non sapevo se mettere... in che maniera metterlo. Oggi sarebbe diverso. I lavori nuovi mi mettono un po' di paura perché non mi piace far vedere che sono proprio ignorante, proprio totalmente. Se è una cosa che ho già fatto bene o male la mia ignoranza è già minore perché ho già un'esperienza alle spalle. Una cosa che è completamente nuova ho paura proprio di... di far vedere che sono proprio... come un'apprendista che è alle prime armi praticamente. Però non mi piacerebbe nemmeno fare un lavoro ripetitivo, è importante avere delle novità, perché comunque ti arricchisce, comunque migliori nel tuo lavoro che fai.

6) Che importanza attribuisce all'esistenza di asi? Al lavoro che asi svolge?

Penso che sia importante e penso che andrebbe anche sviluppata... forse con più attività, in fatto di sport anche per queste persone, perché possono fare dello sport, però bisogna organizzare degli sport semplici, che comunque anche loro sono.... che lo sport unisce comunque la gente, sia come popoli, sia che uno abbia un handicap, sia che uno che non abbia un handicap.

7) Che importanza ha il segretariato nella vita, nelle attività di asi?

Penso che sia importante, penso che ci vogliano forse delle persone più... a parte E. (nome della persona) che ha un'esperienza da molti anni, ci vorrebbero altre persone vicine a E. (nome della persona) che abbiano anche loro esperienza, vedo che non ce ne sono altre che hanno esperienza. Tutta gente che arriva, sta lì pochi mesi e poi va, manca sempre una persona che faccia da spalla a E. (nome della persona). Penso che PB senza il segretariato non riuscirebbe a organizzare tutto quello che fa, un aiuto ci vuole. Avendo un Laser dietro più forte, con più esperienza, potrebbe aiutare ancora più PB, per quelle attività per esempio attività sportive, che lei non conosce bene.

Allegato 5: intervista utente C

1) Quali sono i tuoi compiti all'interno del settore ParoleNumeri? Di cosa ti occupi?

Ho una formazione di impiegato di commercio e di conseguenza mi interessavano i lavori d'ufficio, quindi la contabilità in generale, gestisco le fatture, i certificati medici, la contabilità del laboratorio e poi con il mio collega mi occupo delle risorse umane, lui dalla parte degli utenti, mentre io invece per quanto riguarda la sezione degli operatori registrando le ore di lavoro, vacanze, Informazioni che poi vengono trasmesse alla responsabile del laboratorio.

2) Cosa ti piace di questo/i lavoro/i?

Mi interessa fare un bel lavoro per far sì che il Laser appunto abbia una buona reputazione e che continui ad avere altri lavori sempre più importanti dagli stessi clienti. L'importante è che sia una cosa che serva al Laser e non che il Laser sia sfruttato e non guadagni niente, a me interessa far sì che il Laser riesca in un qualche modo a progredire, a continuare a maturare.

3) Mentre svolgi il lavoro a cosa pensi?

Dipende dal tipo di lavoro che sto facendo. Cerco di fare il lavoro e di svolgerlo al meglio. Se si tratta di un lavoro che non richiede la mia concentrazione, ad esempio quando do una mano al DettoFatto per tirarsi avanti con il lavoro, può capitare che penso al mio privato. Altrimenti cerco di concentrarmi su quello che sto facendo perché un lavoro mal fatto va a toccare la qualità del lavoro di tutte le persone.

4) C'è una differenza nel lavorare per asi rispetto ad altri tipi di clienti? Hai delle preferenze?

Il lavoro che facciamo per asi è principalmente per asi. Dicevo prima che il lavoro che mi interessa è quello che permette al Laser di progredire, di migliorarsi. E' come se in quel momento io lavorassi solo per asi e non per il Laser. Per quello che mi riguarda i lavori sono un po' dei doppiopioni, perché quello che faccio per il Laser magari mi toccar rifarlo per il Laser.

5) Hai mai dovuto svolgere dei lavori “per la prima volta”, o dove sentivi di avere poca esperienza? Come è stato, come ti sei sentito, che emozioni hai vissuto?

Certamente qua al Laser è stato più o meno tutto nuovo, da quanto sono passato per la prima volta al Copie e Stampa che ho dovuto imparare a impaginare, stampare i lavori, tagliarli con la giusta precisione, a quando poi sono passato effettivamente a quello che era il mio campo nel Parole e Numeri. Eh sì, vedere tutte queste cose per la prima volta è stato sicuramente interessante, però vedere anche che ero in grado di svolgerlo dopo un paio di tentativi è stato sicuramente gratificante. Sono un tipo che ama la routine però se vedo qualcosa che secondo me vale la pena mettersi in pari allora anch'io ci metto del mio, chiaro deve essere un lavoro che mi da del valore aggiunto, un lavoro che mi permette di trarne un insegnamento, non so, il fatto di imparare a gestire la contabilità del Laser, mi aiuta a vedere in pratica come si tiene la contabilità vera e propria, e questo mi insegna a come gestire la contabilità.

6) Che importanza attribuisce all'esistenza di asi? Al lavoro che asi svolge?

Ad essere sincero prima del Laser non ne avevo mai sentito parlare, strano perché la presidente è di B. che è il mio stesso comune. Penso che nel suo campo riesca a fare delle belle cose, riesca ad organizzare e creare un bel ambiente per le persone con un disturbo dello spettro autistico. Penso che sia importante che ci sia un'associazione, ad ogni problema le persone cercano di farvi fronte creando un'associazione e cercando di essere ascoltato. Secondo me è importante che asi ci sia perché difende tutte quelle persone che hanno questo disturbo e sono persone che meritano di essere ascoltate. Nel mio cerco di contribuire a diffondere, ad aiutare a crescere questa associazione.

7) Che importanza ha il segretariato nella vita, nelle attività di asi?

Assolutamente è importante per l'associazione, senza dubbio, perché avere le, come le posso chiamare..., le “scartoffie” in ordine aiuta che asi si possa concentrare anche sul resto che è la promozione degli eventi eccetera, eccetera, mentre se dovesse star lì a sistemarsi le “scartoffie” molto probabilmente non avrebbe tutto il tempo per elaborare nuovi piani per il futuro.

Allegato 6: intervista utente D

1) Quali sono i tuoi compiti all'interno del settore ParoleNumeri? Di cosa ti occupi?

La prima cosa che mi viene in mente sono le presenze, le presenze degli utenti. Ogni pomeriggio alle due registro le presenze degli utenti. Mentre il lunedì faccio il piano settimanale con presenze, vacanze, malattia, compilare il foglio e appenderlo. Mi occupo di controllare il gmail di asi, controllo, se c'è una e-mail importante lo stampo, evidenzio e lo do all'operatore, mentre se non è importante non devo fare niente. Per asi faccio anche i pagamenti delle fatture, e poi aggiorno la tabella 2016 con le attività 2016. Altre cose, ... do una mano al settore CopieStampa per i biglietti da visita, i biglietti di Natale, ... do una mano con i disegni per i biglietti.

2) Cosa ti piace di questo/i lavoro/i?

Il lavoro, lavorare mi da soddisfazione, mi piace dare una mano. Quando il lavoro mi viene riconosciuto c'è soddisfazione.

3) Mentre svolgi il lavoro a cosa pensi?

Bella domanda. Non saprei... ogni tanto penso a quanto manca per arrivare alle 16h30 (ride), a volte penso a delle persone, altrimenti penso al lavoro.

4) C'è una differenza nel lavorare per asi rispetto ad altri tipi di clienti? Hai delle preferenze?

Dell'asi sono lavori più con il computer, mentre quando aiuto al DettoFatto o al CopieStampa sono lavori manuali, come imbustamenti. Preferisco le attività manuali. Per asi ogni tanto arriva PB, e quando viene a volte ha cambiato idea e ci fa modificare quello che è stato fatto. Ogni tanto viene a firmare i pagamenti.

5) Hai mai dovuto svolgere dei lavori “per la prima volta”, o dove sentivi di avere poca esperienza? Come è stato, come ti sei sentito, che emozioni hai vissuto?

Sì, per asi a volte mi capita di scrivere delle piccole e-mail. Ogni tanto sono delle e-mail nuove, a volte riprendo e-mail che erano già state fatte per capire come funziona. Quando c'è qualcosa di nuovo di solito mi piace (voce poco entusiasta).

6) Che importanza attribuisce all'esistenza di asi? Al lavoro che asi svolge?

Credo sia importante, se non ci fosse dovrebbero inventarla (ride).

7) Che importanza ha il segretariato nella vita, nelle attività di asi?

Il segretariato è importante perché facciamo le locandine, le lettere, gli inviti, il programma, l'organizzazione come per la giornata cantonale, senza di noi non riuscirebbero a fare tutto quello che fanno.

Allegato 7: intervista utente E

1) Quali sono i tuoi compiti all'interno del settore ParoleNumeri? Di cosa ti occupi?

I miei compiti sono gestione asi, segretariato, aggiornare regolarmente le banche dati, solitamente è questo. Poi se ci sono urgenze do una mano a chi ha bisogno, ad esempio al DettoFatto come oggi.

2) Cosa ti piace di questo/i lavoro/i?

Mi piace dare una mano, aiutare a mandare avanti la baracca.

3) Mentre svolgi il lavoro a cosa pensi?

No, ... se devo stare concentrato, rimango concentrato se sono robe che so fare automaticamente può darsi che penso ad altro. Altrimenti penso a come fare il lavoro.

4) C'è una differenza nel lavorare per asi rispetto ad altri tipi di clienti? Hai delle preferenze?

No, il lavoro è simile. Occuparmi delle banche dati mi rilassa, anche se è un lavoro impegnativo. Una volta ho partecipato alla giornata cantonale, ero alla bancarella, è stato carino a parte le conferenze lunghe e noiose. E' stato bello aver potuto dare una mano, mi sono sentito utile.

5) Hai mai dovuto svolgere dei lavori "per la prima volta", o dove sentivi di avere poca esperienza? Come è stato, come ti sei sentito, che emozioni hai vissuto?

Si, è capitato di dover fare delle traduzioni. E' stato arricchente perché mi ha permesso di fare un'esperienza pratica che mi ha permesso di maturare professionalmente. Sono contento di fare cose nuove perché mi stimola.

6) Che importanza attribuisce all'esistenza di asi? Al lavoro che asi svolge?

Asi è importante, c'è per esempio un utente qui che fa parte dell'associazione.

7) Che importanza ha il segretariato nella vita, nelle attività di asi?

Molta perché se non li dessimo una mano sarebbero nel casino più totale, l'associazione non potrebbe fare a meno del segretariato Laser.

Allegato 8: intervista utente F

1) Quali sono i tuoi compiti all'interno del settore ParoleNumeri? Di cosa ti occupi?

Ho XX anni, ho due diplomi, un attestato di capacità e un diploma, però ormai sono in invalidità al 100%, potrei restare a casa a fare niente, però preferisco un'attività durante il giorno, mi trovo bene al Laser, e mi occupa la giornata. Da un anno e mezzo mi occupo della scansione degli spartiti. Si tratta di andare a prendere gli spartiti cartacei alla radio, verificare in primo luogo il materiale, la qualità del materiale, le richieste del cliente, perché se vuole vedere magari degli appunti fatti sugli spartiti bisogna cambiare le impostazioni della scansione. Una volta controllato il materiale e impostato bene il computer, si inizia la scansione, che a volte i tempi sono ristretti e io chiedo di avere una mano perché si fa un po' prima e si fa un lavoro anche migliore, in due si può lavorare meglio, fare un lavoro un po' più di qualità che da solo, in fretta e veloce. Una volta fatta la scansione di tutto il materiale, si controlla in primo luogo il risultato della scansione, prima di fare qualsiasi altra cosa. Che non mancano pagine, che non ci siano pagine doppie, che non ci siano pagine storte, che non ci siano macchie particolari dovute a difetti, a sbagli di scansione. Insomma si fa un primo controllo del materiale scansionato. Una volta scansionato si inizia con il ritaglio, la scansione fa un formato standard e poi bisogna ritaglierlo con delle misure definite, le misure vengono fatte tenendo dei margini lateralmente e con un rapporto sull'altezza, si ha una misura di ritaglio e si fa il ritaglio uguale per tutti gli spartiti, questo è importante di non cambiare misure da uno spartito all'altro. Ecco questo lavoro è importante, magari farlo con più calma, però fatto bene e di precisione, non andare di fretta, impostando male i margini, impostando... meglio lavorare bene concentrati per avere un bel risultato preciso. Una volta terminato questo lavoro di scansione chiedo al mio capo "bene cosa faccio adesso?" così mi capita di fare altri lavori, in particolare le scatole per la Swatch, si tratta di piegare dei fogli di cartone e creare queste scatole dove mettono gli orologi Swatch, oppure come adesso il lavoro d'imbustamento, sono dei fogli per un'associazione, bisogna piegarli, gli ho piegati questa mattina insieme a E, adesso si tratta di imbustare, affrancare e così via.... Mi capita di avere a che fare con asi, di fare dei lavori, più che altro stesure di lettere, o invio di lettere. Mi è anche capitato di dover fare dei testi in tedesco, o viceversa tradurre dal tedesco all'italiano, e lì mi sono un po' contrariato, non per il fatto...., io scrivo e parlo quattro lingue, è un vantaggio che ho, che mi ha contrariato molto, a parte la paga che prendo, e parlare quattro lingue e prendere una paga simile però non è quello il discorso, è che mi è stato richiesto in tempi brevissimi di dover svolgere questo lavoro e io sono dell'idea che un lavoro ben fatto, professionale, richiede il suo tempo, senza esagerare, ma non va fatto neanche in tempi troppo stretti, in tempi troppo brevi, tanto materiale in pochissimo tempo.

2) Cosa ti piace di questo/i lavoro/i?

Mi da soddisfazione perché alla fine vedo la scansione completa e il cliente soddisfatto. Lavorare per asi mi piace, trovo che sia un'attività utile, che non sia un lavoro di routine, semplicemente di routine, ma che è un lavoro anche variato, a volte, almeno per quello che mi riguarda, e questo trovo che sia utile e interessante, ed è utile sia per loro, ma è utile anche per me, che mi stimola, che mi da soddisfazioni in quello che svolgo.

3) Mentre svolgi il lavoro a cosa pensi?

Penso alle richieste specifiche che ha il commissionante del lavoro, e quindi cerco di adattarmi il più possibile alle richieste di chi ha commissionato il lavoro.

4) C'è una differenza nel lavorare per asi rispetto ad altri tipi di clienti? Hai delle preferenze?

E' diverso perché i compiti sono differenti e quindi è diverso. E' molto più specifico. Asi è un'associazione di autismo che si occupa di un ambito ben definito e preciso. La Swatch è tutto un altro ambito, è tutta un'altra cosa. Sono due cose che distingo, che sento anche la differenza, il contenuto del lavoro, uno è più impegnativo rispetto all'altro, l'autismo è più impegnativo, è più difficile.... c'è una responsabilità diversa, quello che c'è in gioco è diverso.

5) Hai mai dovuto svolgere dei lavori “per la prima volta”, o dove sentivi di avere poca esperienza? Come è stato, come ti sei sentito, che emozioni hai vissuto?

Si, ad esempio i lavori manuali per la Swatch, o gli imbustamenti sono lavori che non ho mai fatto. Traduzioni invece le facevo già, facevano già parte della mia professione. Quando c'è una nuova attività mi piace, mi crea interesse, una nuova attività che non ho mai svolto, mi crea interesse e mi da anche soddisfazione, mi stimola. Una cosa importante che a volte qui manca, ed un peccato, che manca un certo tipo di collaborazione, dove ci sono collaboratori che proprio non gli interessa svolgere niente, attendono solo la fine dell'orario di lavoro e cercano di passare il tempo così. Ecco questo lo trovo un peccato. Rompe il lavoro di squadra. Il lavoro di squadra è bello, è bello collaborare tutti insieme, è peccato che viene a mancare questo al lavoro di squadra.

6) Che importanza attribuisce all'esistenza di asi? Al lavoro che asi svolge?

Trovo molto importante che ci sia. Si occupa di un settore di salute, di autismo, si occupa di un settore di persone, che hanno bisogno magari di un po' di sostegno, hanno bisogno di ... sostegno, non trovo altre parole, mi sembra la parola più giusta. E' una buona associazione che si occupa di dare questo sostegno e lo trovo interessante. Ci sono altre associazioni che si occupano di altre malattie, o di altre cose, non ci sono solo le malattie, ci sono varie associazioni, e autismo è una di queste e trovo importante che ci sia qualcuno che si occupi di questa problematica.

7) Che importanza ha il segretariato nella vita, nelle attività di asi?

Trovo che la collaborazione con il Laser sia molto importante. Riesce a essere più attiva, asi riesce a essere molto più attiva perché la Fondazione Diamante con il Laser riesce a dare un aiuto di segretariato notevole, ben fatto da diverse persone, con diversi compiti specifici e riesce a dare un sostegno non indifferente a prezzo contenuto, rispetto a chiederlo a un privato qualsiasi, per incrementare la propria attività e renderla più professionale, più interessante, con attività diverse.