SUPSI

L'utente al lavoro: bisogni e risposte

Studente/essa
Maria Mantia

Corso di laurea
Lavoro Sociale

Opzione
Educatrice

Progetto
Tesi di Bachelor

Luogo e data di consegna
Manno, 11 settembre 2017

STUDENTSUPSI

Ringraziamenti

Prima di tutto vorrei ringraziare le quattro persone impiegate all'Arsenale che si sono rese disponibili nell'aiutarmi con questo Lavoro di Tesi. Il loro contributo è stato prezioso, fondamentale e sono grata a tutti loro per la spontaneità con cui hanno accettato e affrontato la mia richiesta di coinvolgimento.
Li ringrazio sinceramente anche per avermi accolta all'Arsenale da subito e per avermi aiutata a capire il funzionamento della struttura.

In seguito vorrei ringraziare la direttrice e l'équipe dell'Arsenale per tutto il supporto, i consigli, il tempo e l'energia che hanno impiegato per aiutarmi nell'elaborazione di questa Tesi.

Vorrei ringraziare anche la mia Commissione di Tesi per i suggerimenti, le idee e gli input. Grazie per il sostegno e l'accompagnamento in questo ultimo, grande lavoro!

Un grazie speciale va ai miei genitori per non aver mai smesso di credere in me, per avermi sostenuta e amata sempre. Grazie per avermi insegnato a non mollare mai!

Grazie anche a Titti e Flavio, per avermi incoraggiata sempre e per aver letto e corretto il mio Lavoro di Tesi.

Infine, grazie a Gabriele per avermi supportata e anche sopportata in questo difficile percorso, per avermi ricordato sempre che potevo farcela e per aver creduto in me quando io non avevo la forza per farlo. Grazie per essere così meraviglioso.

STUDENTSUPSI

"L'autrice è l'unica responsabile di quanto contenuto nel testo."

Abstract

L'utente al lavoro: bisogni e risposte.

L'argomento affrontato in questo Lavoro di Tesi riguarda la relazione tra utente e lavoro. Infatti, questa ricerca ha lo scopo di indagare quali sono le reali motivazioni che hanno spinto i quattro utenti impiegati presso l'Arsenale di *area Società Cooperativa* a lavorare; nello specifico ha l'intenzione di analizzare, da una parte, i bisogni degli utenti e dall'altra le risposte offerte dalla struttura.

La base di questo lavoro è costituita dalla consapevolezza che gli utenti percepiscono una rendita AI o l'Assistenza sociale (che garantiscono un guadagno mensile sicuro e costante).

Oggigiorno il lavoro occupa un ruolo fondamentale nelle vite delle persone perché, attraverso esso, è possibile soddisfare i bisogni dell'essere umano su tre livelli: economico, sociale, psicologico. Difatti, la letteratura evidenzia questi livelli e li definisce *funzioni del lavoro*.

Il lavoro è contestualizzato al laboratorio protetto l'Arsenale di *area Società Cooperativa.* Questa struttura accoglie persone che stanno affrontando un periodo difficile della loro vita a causa di problematiche psichiatriche, abuso di alcol o stupefacenti, problemi finanziari o difficoltà relazionali.

Grazie all'osservazione del lavoro svolto nel laboratorio, alla lettura dei dossier personali e alle conversazioni intrattenute con gli utenti dell'Arsenale è stato possibile definire la domanda di indagine e la struttura del lavoro. I risultati sono stati raggiunti con l'utilizzo di un'intervista semi-strutturata e quindi la stesura di un canovaccio d'intervista composto prevalentemente da domande aperte. La trascrizione di queste interviste ha agevolato l'analisi dei dati raccolti.

Il campione d'intervistati comprende cinque persone: quattro utenti (due uomini e due donne impiegati in quattro settori diversi dell'Arsenale) e la direttrice (come portavoce della filosofia educativa).

I risultati ottenuti hanno evidenziato la molteplicità delle motivazioni che possono spingere un utente a lavorare. Difatti, nessuno degli intervistati ha indicato e sottolineato una principale motivazione, al contrario i quattro utenti hanno spiegato come tutt'e tre le funzioni del lavoro occupano un ruolo fondamentale nella loro vita.

L'intervista con la direttrice è stata utile soprattutto per effettuare un confronto tra i bisogni degli utenti (esplicitati attraverso le funzioni del lavoro) e il lavoro svolto attualmente dagli educatori dell'Arsenale. Quello che è emerso è che gli utenti dichiarano di stare meglio ora che hanno un lavoro e che, attraverso di esso, riescono a lavorare su molti aspetti della loro vita.

STUDENTSUPSI

INDICE

1. INTRODUZIONE 5

2. DESCRIZIONE DEL CONTESTO LAVORATIVO 6

2.1. *AREA SOCIETÀ COOPERATIVA* 6
2.2. L'INSERIMENTO, IL COLLOCAMENTO E L'INTEGRAZIONE LAVORATIVA AD *AREA* 7
2.3. L'ARSENALE 7

3. PRESENTAZIONE DELLA PROBLEMATICA AFFRONTATA 8

3.1. DESCRIZIONE DEL TEMA SCELTO 8
3.2. SCELTA METODOLOGICA 9

4. QUADRO TEORICO 10

4.1. SIGNIFICATO DEL TERMINE LAVORO 10
4.2. SOGGETTI SVANTAGGIATI E LAVORATORI SVANTAGGIATI 11
4.3. MOTIVAZIONI AL LAVORO 12
4.3.1. LA TEORIA DEI BISOGNI DI MASLOW 14

5. DISSERTAZIONE – CORPO CENTRALE 15

5.1. ANALISI DEI DATI RACCOLTI 16
5.2. PRESENTAZIONE DEGLI INTERVISTATI 16
5.3. I BISOGNI DELL'UTENZA DELL'ARSENALE DI *AREA SOCIETÀ COOPERATIVA* 17
5.4. LE RISPOSTE DELL'ARSENALE DI AREA SOCIETÀ COOPERATIVA 27

6. CONCLUSIONI 31

6.1. RISPOSTA ALLA MIA DOMANDA DI RICERCA 31
6.2. ASPETTI POSITIVI E CRITICITÀ 33

7. BIBLIOGRAFIA 35

8. ALLEGATI 37

STUDENTSUPSI

1. Introduzione

Attraverso lo stage all'Arsenale di *area Società Cooperativa* ho avuto l'occasione di sperimentare una diversa filosofia educativa strettamente improntata sul lavoro e sul costante affiancamento dell'utenza. Questo vuol dire che, durante i miei mesi di pratica professionale, mi sono ritrovata molto spesso a organizzare autonomamente il lavoro e poi a collaborare a fianco dell'utente svolgendo gli stessi compiti e seguendo le stesse regole organizzative e aziendali.

Questo focus sul lavoro mi ha interessato e coinvolta fin da subito e, dopo averne discusso anche con la direttrice per qualche piccolo aggiustamento della mia idea, ho deciso di improntare il mio Lavoro di Tesi sul tema "utente e lavoro". Gli utenti impiegati all'Arsenale percepiscono una rendita dall'Assicurazione Invalidità (AI), le Prestazioni Complementari (PC) oppure l'Assistenza sociale; questo significa che percepiscono mensilmente dei soldi che dovrebbero garantire loro il sostentamento quotidiano. Appresa questa informazione, ho cominciato ad ascoltare alcuni discorsi degli utenti con un "orecchio diverso". Infatti, inizialmente, questa idea è nata alla luce di un confronto avuto con uno degli utenti che lavorano all'Arsenale. Quello che lui sostiene è (cito testualmente le sue parole) di *"essere sfruttato, perché lavoro otto ore al giorno come un operaio normale, ma non sono pagato abbastanza".* Questo suo punto di vista mi ha spinta a pormi alcune domande che, condivise anche con l'équipe, hanno generato una discussione e, in seguito, la decisione di strutturare il mio Lavoro di Tesi sul tema dei bisogni dell'utente. Per contestualizzarlo il più possibile all'Arsenale ho deciso di sondare anche il punto di vista della struttura per comprendere come risponde a questi bisogni.

Il mio elaborato, infatti, andrà a indagare quali potrebbero essere i bisogni che spingono una persona beneficiaria di AI, PC o dell'Assistenza sociale a lavorare e quali sono le risposte offerte dagli educatori dell'Arsenale. Per affrontare questo tema ho preso spunto principalmente dal libro di Stefano Poli intitolato *"La sindrome di Gondrano, Senso e significati del lavoro nella società postmoderna"* attraverso di esso ho potuto suddividere la mia ricerca basandomi su tre funzioni del lavoro: la funzione economica, la funzione sociale e la funzione psicologica. Trasversalmente a questo testo ho consultato diversi altri autori che mi hanno permesso di confermare le idee di Stefano Poli e arricchirle con altri apporti.

Grazie al contributo di quattro utenti e della direttrice, ho avuto modo di conoscere il loro vissuto e le loro opinioni in merito a un tema così complesso e ampio ponendo loro domande costruite sulla base dei testi letti in precedenza. Avere sia il punto di vista dei collaboratori dell'Arsenale sia quello della Direzione mi ha permesso di costruire una visione ampia e completa rispetto al tema del lavoro circoscritto all'ambito protetto.

STUDENTSUPSI

Il lavoro, nella società moderna, occupa un ruolo fondamentale per la sopravvivenza dell'individuo non solo perché utile al sostentamento, ma anche perché permette di sviluppare altri importanti aspetti della propria vita.
"Il lavoro è essenziale per ogni essere umano, in quanto mezzo di sostentamento e strumento di realizzazione personale, ma anche perché permette di trasformare sia il mondo che sé stessi, modificando il rapporto che si stabilisce con gli altri e il nostro stesso modo di vedere la realtà" (D'Alema, Salluce, 2013, p.27).

2. Descrizione del contesto lavorativo

2.1. *area Società Cooperativa*

area Società Cooperativa nasce il 28 marzo 1984 a Lugano con lo scopo di *"creare e gestire attività artigianali e commerciali, per persone escluse dal mercato del lavoro, con difficoltà personali e che attraversano un periodo caratterizzato da problematiche diverse (psicologiche, sociali, economiche, ecc.)"* (*area Società Cooperativa*, 2012). Inoltre *"area promuove l'integrazione lavorativa di persone che hanno difficoltà nel reinserimento sociale attraverso la messa al lavoro e l'accompagnamento educativo […]"* (Ibid., 2012).
Attraverso le cinque sedi situate nel bellinzonese e nel luganese, *area* offre diverse opportunità d'impiego che variano da attività su chiamata ad attività fisse in atelier.
L'*Arsenale* esegue lavori di *"sgomberi, trasporti, bonifica di terreni, piccoli lavori di giardinaggio, prestito di manodopera, lavori di viticoltura, restauro e riparazione mobili"* (Ibid., 2012). I mobili e gli oggetti recuperati da sgomberi e traslochi vengono puliti, restaurati e poi messi in vendita nel negozio dell'usato e dell'antiquariato.
L'*Atelier* svolge lavori di *"restauro e riparazioni mobili, lavori di falegnameria, lavori di assemblaggio per ditte private, traslochi e trasporti, lavori di pittura, bonifica terreni, prestito di manodopera, piccoli lavori a domicilio, piccoli lavori di giardinaggio"* (Ibid., 2012).
L'*In-utile* è un negozio di antiquariato e di oggetti di seconda mano che vende *"mobili e oggettistica esposti dai nostri clienti (vendita conto terzi)* e *mobili e oggettistica restaurati presso i nostri laboratori"* (Ibid., 2012), inoltre offre anche un servizio di sgombero.
L'*Oblò* effettua lavori di *"trattamento di biancheria piana per: case anziani, cliniche alberghi e ristoranti, ritiro e consegna a domicilio, trattamento di tipo semi-industriale, "finissage" di tipo artigianale, qualità e giusto prezzo"* (Ibid., 2012).
Uno degli scopi che *area Società Cooperativa* si prefigge, soprattutto attraverso i laboratori Atelier e Arsenale e i negozi In-utile e Arsenale, è quello di sensibilizzare la popolazione e gli utenti sui temi dello spreco e del riciclaggio attraverso la raccolta, il restauro e la messa in vendita di mobili e oggetti ancora in buono stato e funzionanti.

STUDENTSUPSI

2.2. L'inserimento, il collocamento e l'integrazione lavorativa ad *area*

area Società Cooperativa accoglie persone di età compresa tra i diciotto anni e l'età del pensionamento che stanno affrontando un momento difficile della loro vita. Ad esempio possono essere persone che soffrono a causa di una problematica psichiatrica, perché dipendenti da sostanze o alcol oppure perché sono in disoccupazione da lungo tempo e quindi escluse dal mercato del lavoro. *"Il gruppo di lavoro deve (nel limite del possibile) essere eterogeneo per evitare l'acutizzarsi e il concentrarsi di problematiche individuali simili"* (Ibid., 2012).

Le persone possono giungere ad *area Società Cooperativa* attraverso un'auto-segnalazione oppure, se sono già agganciate a un servizio, tramite la segnalazione di quest'ultimo.

Esistono due possibilità di collocamento: temporaneo (che ha lo scopo di dare *"una risposta immediata alle persone che cercano un'occupazione e un sostegno"* (Ibid., 2012)) o regolare (che ha lo scopo di aiutare la persona a *"definire il proprio senso di appartenenza sia per quanto concerne l'aspetto lavorativo sia per l'aspetto sociale"* (Ibid., 2012)).

2.3. L'Arsenale

Come detto in precedenza, l'Arsenale è suddiviso in due reparti: da un lato c'è il negozio dell'antiquariato e dell'usato, dall'altro invece ci sono i laboratori di restauro, oggettistica e pittura.

Tutti i mobili e gli oggetti che riceviamo in dono dai privati, che recuperiamo da sgomberi, traslochi o giornate di sensibilizzazione nei centri di raccolta rifiuti vengono smistati in uno dei tre reparti.

Nel laboratorio di restauro gli utenti, affiancati da un educatore/restauratore e dal nostro artigiano, si occupano di tutti quei mobili d'antiquariato che sono ancora in buono stato, ma che hanno bisogno di piccoli lavori di riparazione e restauro.

Nel laboratorio di oggettistica gli utenti, affiancati dagli educatori, hanno il compito di selezionare gli oggetti, pulire quelli che sono ancora in buone condizioni e che possono essere messi in vendita così da procedere con la prezzatura.

Nel laboratorio di pittura, che viene soprannominato Shabby (che vuol dire "trasandato"), gli utenti svolgono lavori utili al rinnovamento di tutti quei mobili che, per diversi motivi non possono essere portati nel laboratorio di restauro (ad esempio per un danno troppo esteso) .

In Shabby gli utenti pitturano i mobili e poi, tramite l'ausilio di alcuni strumenti e trucchetti, danno loro un aspetto usurato e vecchio grattando via la pittura in alcuni punti specifici (ad esempio gli angoli oppure i piedi del mobile).

All'Arsenale sono impiegati due operatori sociali, i quali hanno il compito di offrire *"all'utente la possibilità di confrontarsi con il lavoro, con le proprie capacità, con i propri limiti e all'interazione con i colleghi. Questo confronto é sostenuto da una*

STUDENTSUPSI

elaborazione del vissuto lavorativo nella relazione educativa con gli operatori della struttura. L'operatore accompagna l'utente durante l'attività lavorativa guidandolo nell'esecuzione dei lavori, nella sperimentazione e nel confronto" (Ibid., 2012).

3. Presentazione della problematica affrontata

3.1. Descrizione del tema scelto

Il tema che vorrei studiare attraverso questo Lavoro di Tesi è strettamente legato alla relazione utente-lavoro in un contesto protetto. Vorrei, infatti, analizzare e approfondire quali sono i bisogni che spingono gli utenti a lavorare e, più nello specifico, a decidere di voler lavorare presso l'Arsenale. In seguito sarà interessante analizzare come *area Società Cooperativa* e l'Arsenale rispondono ai bisogni degli utenti.

area Società Cooperativa accoglie principalmente persone che percepiscono una rendita Assicurazione Invalidità (AI) oppure che hanno una richiesta di rendita AI in corso (quindi ricevono l'Assistenza sociale). L'AI, attraverso il versamento di una rendita pecuniaria, ha lo scopo di garantire loro il minimo vitale per il mantenimento di un tenore di vita dignitoso. Quando questo non succede, vengono versate le Prestazioni Complementari (PC), sempre sotto forma di rendita pecuniaria. (Greppi, Avilés, Gafner, Raveglia, a.a. 2014-2015, p.9)

Partendo dalla consapevolezza che gli utenti impiegati all'Arsenale di Bellinzona percepiscono una rendita AI e le PC o, se hanno inoltrato la richiesta per ricevere una rendita AI, l'Assistenza sociale, mi sono posta alcuni interrogativi in riferimento ai motivi che portano queste persone a lavorare in questo contesto: chi sono queste persone e perché sono qui?; in quale misura incide lo stipendio versato da *area Società Cooperativa*?; in quale misura incide la possibilità di incontrare e instaurare relazioni con le altre persone?; in che modo avere un lavoro incide sull'identità e sul benessere di una persona?; in quale misura incide l'aspetto relazionale con i colleghi?; in quale misura incide il rapporto con gli educatori?; quali sono le risposte di *area Società Cooperativa* e l'Arsenale?

Alla luce di questi interrogativi è nata la seguente domanda di ricerca:

In che modo l'Arsenale di *area Società Cooperativa* risponde ai bisogni che spingono una persona beneficiaria di una rendita AI, delle PC o dell'Assistenza sociale a lavorare?

Prima di proseguire è importante specificare che *area Società Cooperativa* versa uno stipendio ai suoi collaboratori (stipendio che parte da un minimo di 100.- CHF e arriva ad un massimo di 750.- CHF).

Per rendere la mia domanda più chiara e comprensibile vorrei introdurre alcuni dei termini che la costituiscono e che saranno approfonditi più avanti. Con "bisogni che spingono a lavorare" intendo le possibili motivazioni e i fattori che, prima di tutto

STUDENTSUPSI

incentivano la persona ad assumersi l'impegno di firmare un contratto di lavoro con l'Arsenale e, in seguito, che favoriscano la loro costante presenza sul posto di lavoro. Un individuo può essere considerato "persona beneficiaria di una rendita AI" quando *"[…] un danno alla salute di lunga durata impedisce in parte o del tutto l'esercizio dell'attività lucrativa o lo svolgimento delle mansioni consuete. È irrilevante se il danno alla salute sia di origine fisica, psichica o mentale, se sia stato presente alla nascita o se sia la conseguenza di una malattia o un infortunio"* (Ufficio AVS AI, 2017, p.2). Il diritto alla rendita AI è riconosciuto quando la persona raggiunge un grado invalidità di almeno il 40% (equivale a un quarto di rendita, il grado massimo corrisponde al 70%) (Greppi et al., a.a. 2014-2015, p.11).
Con "lavorare" intendo *"esercitare un'attività retribuita, un mestiere, una professione"* (Corriere della sera, n.d).
Tutti questi aspetti saranno approfonditi al capitolo *4.* Quadro teorico.

Attraverso questo Lavoro di Tesi vorrei raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Comprendere quali siano le motivazioni che spingono gli utenti dell'Arsenale a lavorare e in che modo vivono tale esperienza lavorativa;
2. comprendere quali siano gli approcci, le idee e la filosofia dell'Arsenale e di *area Società Cooperativa*;
3. confrontare i dati raccolti dalle interviste sui due versanti, per analizzare e comprendere quanto la percezione degli utenti rispecchia o meno gli intenti dell'Arsenale e di *area Società Cooperativa.*

3.2. Scelta metodologica

Per trovare una risposta alla mia domanda di ricerca e alle domande elencate qui sopra ho pensato di svolgere un'indagine di tipo qualitativo. Credo che questo approccio sia più adatto al tipo di lavoro che voglio trattare perché è *"meno interessato alla misurazione dei dati e alla loro generalizzazione, più interessato a cogliere e comprendere i fenomeni sociali e le loro rappresentazioni"* (Cavadini, Colubriale, Lepori, a.a. 2014-2015, p.4). Lo strumento utilizzato si è concretizzato in un'intervista semi-strutturata la quale si basa su *"domande prevalentemente aperte, non prevede un elenco prestabilito di risposte"* (Ibid., 2014-2015, p. 8). Attraverso queste domande si intende sondare i vissuti, le esperienze, le opinioni e le emozioni di quattro utenti dell'Arsenale di *area Società Cooperativa,* uno per ogni reparto del laboratorio: negozio, restauro, oggettistica e shabby e della direttrice in veste di referente istituzionale ed educativo della struttura. L'obiettivo è di creare un gruppo che sia il più rappresentativo possibile per quanto riguarda l'utenza e che rappresenti da una parte i fruitori del servizio e dall'altra chi eroga il servizio.
Ho dedicato i primi mesi del mio stage alla conoscenza delle persone impiegate presso l'Arsenale al fine di instaurare una relazione basata sulla fiducia e sul rispetto

STUDENTSUPSI

reciproco. Durante questo periodo ho avuto modo di osservare gli utenti e di riuscire a individuare le quattro persone adatte per lo svolgimento dell'intervista.
Il canovaccio d'intervista (vedi allegato nr. 1) è uguale per tutti gli utenti intervistati e prevede una serie di domande che partono da temi di carattere più generale fino ad arrivare a quelle più dettagliate e incentrate sul mio tema.
Nonostante la preparazione di una scaletta ben definita, l'intervista semi-strutturata e quindi le domande aperte, permettono all'intervistatore, in questo caso io, di approfondire i diversi temi che potrebbero emergere durante gli incontri.
Per riuscire ad avere un'idea generale di quello che l'Arsenale si pone come obiettivo in tema di lavoro, ho deciso di intervistare la direttrice di *area Società Cooperativa*. Anche nel suo caso ho preparato un'intervista semi-strutturata e le informazioni raccolte saranno utili soprattutto per un confronto tra quello che sono le intenzioni dell'Arsenale e di *area Società Cooperativa* e quello che invece viene percepito e raccontato dagli utenti intervistati.

4. Quadro teorico

Per riuscire a creare un *fil rouge* che accompagni il lettore attraverso tutto il mio Lavoro di Tesi è importante evidenziare quali sono le teorie che mi hanno aiutata nello svolgimento della mia indagine. In questo capitolo affronterò i seguenti temi facendo capo alla letteratura: il significato del termine lavoro, i soggetti svantaggiati e i lavoratori svantaggiati, le motivazioni al lavoro e la piramide dei bisogni di Abraham Maslow.

4.1. Significato del termine lavoro

"Un'affermazione ricorrente e condivisa è che il significato del lavoro nella società contemporanea sia profondamente mutato nell'arco degli ultimi decenni" (Poli, 2008, p.23). Oggi, infatti, la definizione del termine "lavoro" appare molto ampia e comprende diversi significati; per questo motivo credo sia importante circoscrivere il concetto di "lavoro" in funzione dell'argomento affrontato in questa Tesi.
Secondo la definizione del vocabolario Treccani, il lavoro può essere considerato *"[…] l'applicazione delle facoltà fisiche e intellettuali dell'uomo rivolta direttamente e coscientemente alla produzione di un bene, di una ricchezza, o comunque a ottenere un prodotto di utilità individuale o generale […]"* e *"[…] occupazione retribuita e considerata come mezzo di sostentamento, e quindi esercizio di un mestiere, di un'arte, di una professione […]: vivere del, o con il, proprio l."* (Treccani, n.d.).
La prima parte di questa definizione è utile per creare una sorta di significato comune su quale potrebbe essere la risposta alla domanda "cos'è il lavoro?". La seconda parte invece, rende evidente soprattutto l'aspetto economico-finanziario, descrivendolo come un mezzo utile al sostentamento della persona.

"Domandare all'uomo della strada quale sia il significato del lavoro può sembrare, a prima vista, un quesito curiosamente ovvio. Infatti, per quanto spesso la necessità di sopravvivenza costituirà una delle risposte più immediate, ad una più attenta riflessione si otterranno motivazioni ben più articolate in ragione dell'intrinseca complessità, che, al giorno d'oggi, impregna i significati dell'esperienza lavorativa" (Poli, 2008, p.143).

Infatti, significato e importanza del lavoro assumono un ruolo soggettivo per l'individuo *"sia per una condivisa necessità di sostentamento, sia per la molteplicità dei risvolti psicologici che l'occupazione determina in ogni persona (affermazione, identità, ruolo)"* (Ibid., p.143).

4.2. Soggetti svantaggiati e lavoratori svantaggiati

Per la stesura di questo capitolo ho fatto riferimento al documento elaborato per conto della Regione Emilia-Romagna (2014) e al libro curato da Raffaele Barone, Simone Bruschetta, Marco D'Alema (2013).

area Società Cooperativa accoglie persone escluse dal mercato del lavoro che stanno affrontando un momento particolare della loro vita. Alcuni di loro soffrono di patologie psichiatriche, altri hanno avuto problemi di tossicodipendenza, altri ancora presentano difficoltà relazionali. La casistica è molto varia e comprende diverse problematiche che, spesso, hanno costretto queste persone a un lungo periodo di inattività (dati raccolti mediante lettura dei dossier).

A causa di queste difficoltà quasi tutti gli utenti impiegati presso l'Arsenale beneficiano di una rendita versata dall'AI e delle PC. Lo scopo dell'AI è quello di *"garantire mezzi esistenziali agli assicurati nel caso diventino invalidi con provvedimenti d'integrazione o prestazioni pecuniarie"* (AVS-AI, 2017). Le PC invece *"sono d'ausilio quando le rendite e gli altri redditi non riescono a coprire il fabbisogno vitale dell'assicurato"* (Ibid., 2017).

Alcuni utenti dell'Arsenale non percepiscono una rendita AI, ma hanno presentato la richiesta per riceverla. In questi casi ricevono l'Assistenza sociale che *"interviene quando la persona in questione non è in grado di sopperire ai propri bisogni o a quelli della sua famiglia né può essere assistito in tempo utile da terze persone"* (Divisione dell'azione sociale e delle famiglie, n.d.)

Queste caratteristiche fanno in modo che l'utente dell'Arsenale possa essere definito un *"soggetto svantaggiato"* e/o un *"lavoratore svantaggiato*" (Regione Emilia Romagna, 2014, p.5).

Ma chi sono i *"soggetti svantaggiati"* e i *"lavoratori svantaggiati"*? Queste definizioni che comprendono diverse tipologie di persone, di seguito elencherò unicamente quelle che interessano il contesto dell'Arsenale.

I *"soggetti svantaggiati"* sono quelle persone che presentano un'invalidità fisica, psichica o sensoriale, che sono state ricoverate in un istituto psichiatrico, che

STUDENTSUPSI

assumono una terapia farmacologica psichiatrica, i tossicodipendenti, gli alcolisti, i condannati che hanno modificato la loro pena in misure alternative, ecc. (Ibid., p.5).
I *"lavoratori svantaggiati"* sono invece quelle persone che non hanno un impiego regolare e retribuito da almeno sei mesi (se sono in questa condizione da almeno 24 mesi vengono considerate *"molto svantaggiate"*), che non hanno un diploma di scuola media o scuola superiore, che hanno più di 50 anni, ecc. (Ibid., p.5).
Considerando le caratteristiche che compongono le due categorie *"soggetti svantaggiati"* e *"lavoratori svantaggiati"* e confrontandole con i dati dei dossier personali degli utenti è possibile sostenere che le persone accolte presso l'Arsenale appartengono più al gruppo dei *"soggetti svantaggiati"*; in alcuni casi però sono presenti anche dei tratti di quelli che vengono definiti *"lavoratori svantaggiati"*.

4.3. Motivazioni al lavoro

Secondo la letteratura, la motivazione è *"un concetto che rinvia al processo attraverso il quale l'individuo è stimolato a compiere delle azioni specifiche verso un obiettivo ed alle emozioni e sentimenti correlati. Nasce dalla manifestazione di un **Bisogno** e, dunque, di un problema che genera un **Impulso** alla sua risoluzione"* (Tancredi, 2008, p.2).
Questa definizione implica quindi che le motivazioni siano dettate dai bisogni; bisogni che possono essere diversi e complessi a dipendenza dell'individuo, della sua storia e delle sue esperienze.

Le motivazioni al lavoro, secondo la letteratura, possono essere:

1. funzione economica

"facilmente individuabile nella risposta più immediata che viene generalmente fornita dalle persone qualora si domandi loro perché lavorano" (Poli, 2008, p.147).
Ha la funzione primaria di garantire un guadagno costante e regolare utile soprattutto al sostentamento quotidiano dell'individuo e della sua eventuale famiglia (Ibid., p.147). Una volta raggiunto l'obiettivo di sopravvivenza, entrano in gioco diversi altri fattori: l'accumulazione di capitale, in altre parole l'individuo si adopera per risparmiare i soldi guadagnati tramite il lavoro con lo scopo di costruirsi una sorta di sicurezza per il futuro; il perfezionamento della tecnica, cioè l'individuo migliora le proprie capacità di godimento per ricercare un miglior benessere; l'investimento del capitale accumulato, ossia l'individuo investe i soldi risparmiati (Ibid., p.147-148).

2. funzione sociale

"Le tappe della socializzazione al lavoro esprimono chiaramente la centralità dell'attività lavorativa e la sua rilevanza nelle biografie individuali" (Ibid., 2008, p.165).
La funzione sociale del lavoro assume un ruolo molto importante dal momento che l'individuo trascorre la maggior parte del suo tempo al lavoro; *"[…] rappresentando questo un criterio di strutturazione della giornata, dell'anno e dei tempi di vita"* (Ibid.,

STUDENTSUPSI

p.165). Secondo l'Ufficio Federale di Statistica, un individuo impiegato a tempo pieno (100%) lavora, in media, 41.9 ore la settimana. Spalmate su cinque giorni lavorativi, queste quasi 42 ore, equivalgono a circa 8.4 ore giornaliere (Ufficio Federale di Statistica, 2016). Questo implica che l'individuo trascorre gran parte della sua giornata al lavoro, un luogo nel quale s'incontrano e si conoscono molte persone, s'intrecciano relazioni e si collabora costantemente con l'altro per raggiungere i propri obiettivi e quelli aziendali. La dimensione sociale del lavoro consente *"di interagire con un sistema relazionale che permetta di sviluppare crescita individuale e collettiva"* (Ibid., p.150).

3. funzione psicologica

"[…] il lavoro di una persona comincia a definire anche la sua identità e l'attività lavorativa diventa anche un mezzo per acquisire un senso di sé oltre che uno status sociale." (Raniero Regni, 2006, p.22)

L'individuo riempie l'esperienza lavorativa di significati personali e soggettivi spesso legati ad aspetti quali l'identità, l'autostima, la motivazione e la soddisfazione personale (Poli, 2008 p.149). Tra questi fattori, uno dei più importanti è sicuramente l'aspetto identitario che *"[…] consiste in una costruzione di senso da parte del soggetto […]"* (Ibid., p.149). La persona costruisce e trasforma la propria identità sulla base di esperienze personali "*nel campo del lavoro, della vita affettiva, sociale e del tempo libero, con particolare riguardo ai vissuti emotivi propri di queste esperienze"* (Ibid., p.149).

Il concetto d'identità, correlato al lavoro, può essere scomposto nel seguente elenco: *"capacità di raggiungere un risultato (achievement), stima di sé*, *riconoscimento da parte di altri*, *autosufficienza*, *accesso ad altri diritti e opportunità di vita"* (Totaro, 2009, p.307).

Questi elementi assumono una certa rilevanza e una connotazione positiva soprattutto se confrontati con il loro opposto: *"privazione di risultati*, *svalutazione di sé*, *disconoscimento o misconoscimento*, *dipendenza*, *emarginazione dalla fruizione di diritti e opportunità"* (Ibid., p.307).

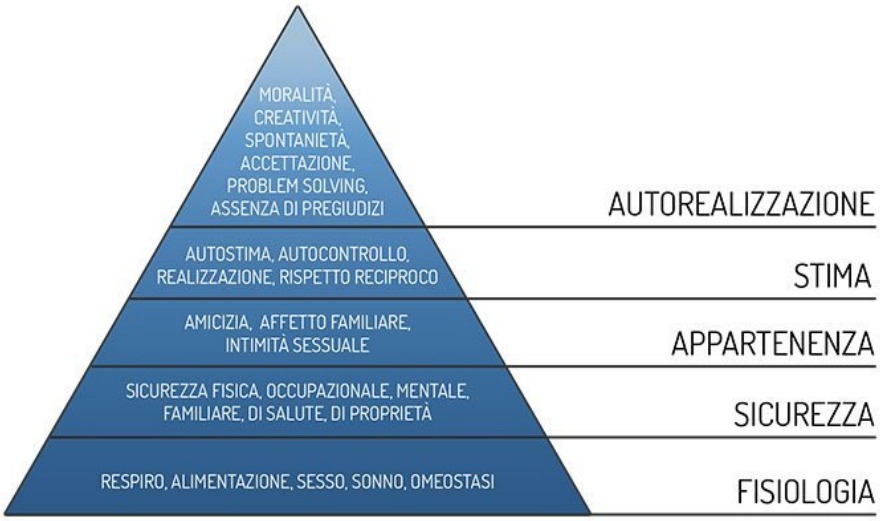
L'identità di una persona si definisce attraverso molti aspetti significativi e soggettivi, spesso collegati fra loro. *"Il lavoro non copre certamente l'intera dignità della persona; è però un momento primario della sua espressione e della sua continuità nel tempo, è condizione basilare della possibilità di avere e di essere, della possibilità di contare e di dare un'immagine positiva di sé"* (ibid., p.307).

Nonostante ciò è comunque importante sottolineare come il lavoro sia solo una parte dell'identità di una persona e non il suo intero. *"La persona, che pure senza il lavoro non sussisterebbe, è sempre più del lavoro […]. La persona è cioè un intero rispetto al lavoro, che è pur sempre parte"* (Ibid., p.309-310).

STUDENTSUPSI

4.3.1. La teoria dei bisogni di Maslow

La persona, per aspirare al benessere, mira alla soddisfazione di bisogni molto diversi e che hanno un differente grado di importanza. Abraham Maslow (psicologo statunitense morto nel 1970) ha sviluppato uno schema che permette di avere una lettura di questi bisogni e soprattutto ne individua i diversi gradi di importanza.



PIRAMIDE DEI BISOGNI DI MASLOW (1954)

La Piramide dei Bisogni di Abraham Maslow (immagine riportata di lato), evidenzia *"l'esistenza di specifici elementi (fisici o psicologici), che devono essere soddisfatti per conseguire la sopravvivenza ed il benessere."* (Tancredi, 2008, p.5)

I bisogni fondamentali dell'uomo teorizzati da Maslow possono essere collegati mondo del lavoro e alle motivazioni che lo sostengono:

bisogni fisiologici: riguardano, appunto, la fisiologia e comprendono azioni quali respirare, dormire mangiare, ecc. (Tancredi, 2008, p.5). Rispondono alla *"logica della controprestazione retributiva nei salari e nei redditi da lavoro oltre che a condizioni occupazionali sufficientemente sicure e piacevoli"* (Poli, 2008, p.149).
I bisogni fisiologici possono essere collegati al mondo del lavoro perché comprendono aspetti quali: *"compensi, salario, incentivi economici. Condizioni di lavoro"* (Tancredi, 2008, p.6)*;*

bisogni di sicurezza: sono relativi agli aspetti di sicurezza fisica ed emotiva e comprendono la sopravvivenza a lungo termine (niente pericoli, minacce, danni fisici e malattia, difficoltà economiche) (Ibid., p.5). *"[…] la necessità di sicurezza [è] posta nella continuità occupazionale, nell'assistenza sociale e sanitaria in caso di malattia o infortunio e nelle possibilità di carriera […]"* (Poli, 2008, p.149);
I bisogni di sicurezza possono essere collegati al mondo del lavoro in quanto comprendono aspetti quali: *"Condizioni di lavoro. Sicurezza sul lavoro. Benefici aziendali. Tipologie contrattuali."* (Tancredi, 2008, p.6).

bisogni di affiliazione: comprendono sentimenti quali l'amore, l'appartenenza, il riconoscimento come membro del gruppo, le relazioni affettive, lo stare insieme e

STUDENTSUPSI

sono connessi allo scambio affettivo con gli altri (Ibid., p.5); *"l'ambito lavorativo è uno dei contesti in cui è possibile e necessario stabilire legami affettivi"* (Ibid., p.5).
I bisogni di affiliazione possono essere collegati al mondo del lavoro perché comprendono aspetti quali: *"Gruppo di lavoro. Leadership. Supervisione."* (Ibid., p.6);

bisogni di stima: includono "*il riconoscimento da parte degli altri e rispetto di sé; sono connessi all'acquisizione e mantenimento della reputazione, della collocazione sociale e dell'immagine di sé"* (Ibid., p.5).
I bisogni di stima possono essere collegati al mondo del lavoro poiché comprendono aspetti quali: *"Riconoscimenti. Status lavorativo. Ricompense sociali."* (Ibid., p.6);

bisogni di autorealizzazione: implicano che la *"soddisfazione si manifesta nell'accettazione di sé, nella spontaneità e nella capacità di creare relazioni umane profonde."* (Ibid., p.5)
I bisogni di autorealizzazione possono essere collegati al mondo del lavoro perché comprendono aspetti quali: *"Successo. Contenuti del lavoro."* (Ibid., p.6).

Abraham Maslow evidenzia che *"i livelli non sono entità a se stanti ma presentano interconnessioni e la mancata soddisfazione dei bisogni di una categoria ha sempre come conseguenza un deficit […]. Un bisogno non è motivante se non è soddisfatto il bisogno di livello inferiore"* (Ibid., p.5).
Questa teoria ha subito diverse critiche perché non tiene conto del fatto che *" […] ogni individuo percepisce e soddisfa i propri bisogni in maniera diversa, l'ordine e l'intensità con cui i bisogni si manifestano non sono uguali per tutti ed in particolare i bisogni superiori presentano un'elevata variabilità tra individui e subiscono rilevanti flussi culturali"* (Ibid., p.6).

5. Dissertazione – Corpo centrale

La dissertazione sarà strutturata in quattro capitoli: inizialmente affronterò le modalità con cui sono stati analizzati i dati raccolti, dopodiché verranno presentate le cinque persone intervistate. I due capitoli successivi tratteranno i due grandi temi di questa Tesi: i bisogni degli utenti e le risposte dell'équipe educativa.
Il primo è suddiviso in quattro sotto-capitoli: *soggetti svantaggiati e lavoratori svantaggiati*; *funzione economica*; *funzione sociale; funzione psicologica* (in base alle tematiche significative emerse dalla ricerca e analisi della letteratura) e serviranno a interpretare i dati raccolti attraverso le interviste.
Il secondo invece è suddiviso in cinque sotto-capitoli: *finalità di un'impresa sociale e come si differenzia da un'azienda privata*; *obiettivi, significato del lavoro, filosofia educativa, cambiamento nella percezione del lavoro ad area Società Cooperativa; funzione economica; funzione sociale; funzione psicologica.*

STUDENTSUPSI

Al fine di dare il giusto spazio all'approfondimento delle risposte più inerenti al tema da me scelto, ho deciso di analizzare solo alcune delle domande effettuate agli utenti e alla direttrice di *area Società Cooperativa.*
Prima di procedere con la dissertazione credo sia importante sottolineare che il campione selezionato e intervistato non è rappresentativo di tutta l'utenza dell'Arsenale; l'analisi dei dati così come la loro interpretazione deve essere circoscritta unicamente alle quattro persone intervistate perché ogni altra persona avrebbe sicuramente risposto in modo differente ad ognuna delle domande poste.

5.1. Analisi dei dati raccolti

Una volta terminata la raccolta dei dati ho trascritto integralmente e fedelmente le interviste riportando le risposte degli utenti e della direttrice (vedi allegato nr. 2). Questo è fondamentalmente il materiale empirico raccolto, analizzato e sul quale ho strutturato il lavoro di dissertazione.
Ho proceduto con l'analisi delle singole risposte e ho riportato sinteticamente gli aspetti significativi raccolti nelle quattro interviste in una tabella (vedi allegato nr 3). Questo lavoro mi ha permesso di avere una visione ampia e generale delle risposte e di riuscire a individuare alcune tematiche esposte poi nei capitoli che seguiranno. Gli apporti teorici hanno permesso di supportare e confrontare il materiale empirico.

5.2. Presentazione degli intervistati

Premessa: ho intervistato individualmente ciascuna persona spiegando loro quale fosse lo scopo del mio Lavoro di Tesi e i temi che avremmo affrontato durante l'intervista. Ho garantito loro l'anonimato e quindi, per assicurare la privacy, non ho inserito alcun riferimento alla loro identità. Gli utenti sono stati così denominati, in ordine cronologico d'intervista: Intervistato 1 (INT1), Intervistato 2 (INT2), Intervistata 3 (INT3) e Intervistata 4 (INT4). Le interviste sono state svolte nell'ufficio degli educatori senza altre persone presenti.
Per quanto riguarda la direttrice, che rappresenta la direzione di *area Società Cooperativa* e l'approccio educativo, ho deciso di abbreviare con DIR i suoi interventi. Questa intervista è stata svolta nel suo ufficio.

I dati esposti di seguito sono stati estratti dai dossier personali degli utenti:

- intervistato 1: uomo, diagnosi psichiatrica, difficoltà di inserimento nel mondo lavorativo, percepisce una rendita AI e le PC;
- intervistato 2: uomo, diagnosi psichiatrica, precedente ricovero in un istituto psichiatrico, percepisce una rendita AI;
- intervistata 3: donna, diagnosi psichiatrica, precedente ricovero in un istituto psichiatrico, richiesta AI in corso, percepisce l'Assistenza sociale;
- intervistata 4: donna, diagnosi psichiatrica, percepisce una rendita AI e le PC;

STUDENTSUPSI

- direttrice di *area Società Cooperativa*: lavora all'Arsenale da 27 anni, 21 come educatrice e 6 come direttrice.

5.3. I bisogni dell'utenza dell'Arsenale di *area Società Cooperativa*

• Soggetti svantaggiati e lavoratori svantaggiati

Le prime domande della mia intervista avevano lo scopo di comprendere e indagare le caratteristiche dei quattro soggetti intervistati in funzione di due categorie di persone svantaggiate: i *soggetti svantaggiati* e i *lavoratori svantaggiati*. Si tratta di comprendere con quale bagaglio di fragilizzazione i quattro utenti sono approdati all'Arsenale e di creare una base dalla quale partire per capire la storia che li ha portati fino a qui.

Basandomi sulla presentazione delle persone intervistate, sulla lettura dei dossier e sui dati raccolti nella risposta alla prima domanda è possibile affermare che i quattro utenti intervistati rientrano principalmente nella definizione di *soggetti svantaggiati* (invalidità, degenze in ospedale psichiatrico, assunzione di una terapia farmacologica psichiatrica) e, in parte, in quella di *lavoratori svantaggiati* (assenza di un diploma di scuola media o scuola superiore, più di cinquanta anni).
Infatti, l'Intervistato 1 afferma *"io non ho fatto sinceramente nessuna scuola"*, però afferma anche *"ho lavorato per una super discoteca […]"*, l'Intervistato 2 sostiene *"io ho fatto diverse scuole. Ho fatto l'apprendista falegname, ho fatto la riformazione e ho fatto disegnatore di genio civile con diploma, poi sono andato in Posta, ho lavorato otto anni con la scuola di un anno […]"* in una risposta a un'altra domanda dice anche *"ho lavorato per sette anni per la ISS di Agno",* l'Intervistata 3 dichiara *"prima di arrivare all'Arsenale facevo diversi lavori: venditrice, donna delle pulizie, cameriera […]"*, l'Intervistata 4 asserisce *"io ho fatto la scuola empirica di due anni e poi ho fatto un anno di pratica. Ho lavorato in casa per anziani, ho il diploma in economia domestica".*
Nel caso dell'Intervistato 1 è possibile parlare di *soggetto svantaggiato* in quanto nel suo dossier appare una diagnosi psichiatrica e *lavoratore svantaggiato* in quanto non ha conseguito un diploma di scuola superiore. Per quanto riguarda l'Intervistata 3, anche in questo caso è possibile parlare sia di *soggetto svantaggiato* sia di *lavoratore svantaggiato* poiché, dalle informazioni emerse sul suo passato risulta un ricovero in un ospedale psichiatrico, assume una terapia farmacologica psichiatrica, ha più di 50 anni. Sempre facendo riferimento alla presentazione degli intervistati, è possibile inserire l'Intervistato 2 e l'Intervistata 4 nella categoria di *soggetti svantaggiati* a causa della diagnosi di invalidità psichica e, nel caso dell'Intervistato 2, anche in quella di *lavoratore svantaggiato* a causa dell'età superiore ai 50 anni.

STUDENTSUPSI

Attraverso le risposte alla terza domanda è stato possibile effettuare una prima analisi delle motivazioni che spingono un utente beneficiario di AI, PC o dell'Assistenza sociale a lavorare.
Difatti, i dati evidenziano le opinioni e le idee degli utenti in merito al grande tema del lavoro e della sua importanza, permettendo anche una piccola incursione nelle tre grandi funzioni del lavoro: funzione economica (sostentamento, risparmio, maggior benessere, investimento), funzione sociale (associazione degli uomini, interagire con un sistema relazionale che permetta di sviluppare crescita individuale e collettiva) e funzione psicologica (autostima, identità, motivazione, soddisfazione).
L'Intervistato 1 afferma *"cioè più che altro è per i cash, perché se non lavori cosa guadagni? Non guadagni niente"*, l'Intervistato 2 sostiene *"è importante lavorare perché tieni la mente occupata […]"*, l'Intervistata 3 dichiara *"molto importante per il spirito, per il soldi, per la persona che si sente utile"*, l'Intervistata 4 asserisce *"per restare in contatto con le persone, avere colleghi, sì anche per guadagnare".*
Analizzando queste risposte è possibile ipotizzare una prima interpretazione rispetto ai loro bisogni: l'Intervistato 1 si riferisce unicamente alla funzione economica, l'Intervistato 2 evidenzia unicamente la funzione psicologica, l'Intervistata 3 riporta sia la funzione economica sia quella psicologica, mentre l'Intervistata 4 descrive sia la funzione sociale sia quella economica.

Sintesi e considerazioni personali

Il bagaglio che gli utenti si portano dietro, sia formativo sia professionale, è molto variegato e li ha messi nella condizione di seguire percorsi di vita diversi. Nonostante nella presentazione degli intervistati io abbia scritto indistintamente "diagnosi psichiatrica" le problematiche affrontate e i trascorsi dei quattro utenti sono differenti e questo ha permesso di portare un valore aggiunto alle interviste e al mio Lavoro di Tesi. Infatti, è emersa molto la soggettività e unicità in riferimento ai motivi e alle esperienze che li hanno portati all'Arsenale. Quello che è importante evidenziare però è la correlazione con il quadro teorico affiorata inconsapevolmente, gli utenti, infatti, hanno espresso le loro idee in merito all'importanza del lavoro facendo riferimento alle tre funzioni sviluppate e analizzate qui di seguito.

- **Funzione economica**

L'obiettivo della rendita AI è di garantire, alla persona beneficiaria, il mantenimento di una vita dignitosa attraverso il versamento del minimo vitale che comprende "*le spese di sostentamento, abbigliamento e biancheria, igiene e salute, manutenzione delle apparecchiature e dell'arredamento domestico, assicurazioni private, cultura, così come le spese di elettricità e/o gas per la luce e la cucina, ecc."* (Repubblica e Cantone Ticino, 2009) e corrisponde a un forfait globale di 1'200.- CHF per persona singola. In alcuni casi, quando la rendita versata dall'AI non riesce ad assicurare il

fabbisogno vitale, entrano in gioco le PC; esse sono un diritto del cittadino quando *"le spese superano i redditi o i redditi superano solo di poco le spese"* (AVS-AI, 2017).
L'Assistenza sociale corrisponde ad un forfait globale di 986.- CHF per persona singola (Dipartimento della Sanità e della Socialità, 2017).

Le risposte dei quattro utenti intervistati alla sesta domanda, che voleva indagare se la rendita AI o l'Assistenza sociale fossero sufficienti per vivere, sono differenti ma simili. L'Intervistato 1 afferma *"no, impossibile"*, l'Intervistato 2 sostiene *"io percepisco una cassa pensione della Posta, l'invalidità e adesso lavorando all'area una parte di area e una parte di disoccupazione"* e *"eh cavoli, vivo bene con quei soldi. Vivo bene anche perché sono con mia madre, facciamo metà delle cose. Se fossi da solo vivrei già un po' meno bene"*, l'Intervistata 3 sostiene che *"non sono abbastanza, ma posso dire che bastano, sono giusti giusti"*, l'Intervistata 4 asserisce *"quelli dell'AI, bom adesso convivo quindi più o meno ci stiamo dentro"*.
Secondo il testo di Stefano Poli (2008, p.143), chiedendo a un uomo quale sia la ragione per cui lavora, si otterrà una risposta immediata e ovvia: guadagnare.
La funzione economica del lavoro ha lo scopo di assicurare un guadagno costante e regolare, utile principalmente al sostentamento quotidiano della persona e dell'eventuale famiglia.
Nel caso degli utenti citati sopra è possibile osservare che l'obiettivo di sostentamento viene raggiunto pienamente e in modo soddisfacente solo nel caso dell'Intervistato 2; nel caso dell'Intervistata 3 e dell'Intervistata 4 questo obiettivo viene soddisfatto solo parzialmente e, infine, nel caso dell'Intervistato 1 non viene soddisfatto per niente.

La settima domanda voleva comprendere qual è l'utilizzo effettivo che gli utenti intervistati fanno dello stipendio versato dall'Arsenale.
Le opinioni espresse sono abbastanza simili tra loro e convergono alla stessa conclusione: i soldi guadagnati all'Arsenale vengono utilizzati principalmente per la vita quotidiana e poi per qualche spesa extra come vacanze, hobby, shopping, ecc.
Infatti, l'Intervistato 1 afferma *"per vivere"* , *"[…] cambia a volte però la maggior parte dei mesi è così"* e *"vacanze, uscire, dipende"*, l'Intervistato 2 sostiene *"rimangono nel budget, li uso per quello che devo pagare, così, ma devo dire che rimangono nel budget"* e *"li metto via, se ci riesco li metto via, sai anche per le tasse, per l'assicurazione della macchina […]"*, l'Intervistata 3 dichiara *"per vita quotidiana, di quello che mi serve perché è sempre un guadagno in più […]"*, l'intervistata 4 asserisce *"li uso per me, poi se vedo che non ce la faccio li uso"* e *"ma soprattutto li uso o per i miei hobby, le vacanze o se c'ho qualche fattura che non riesco a pagare li uso"*.

Sempre secondo quanto scritto nel testo di Stefano Poli (2008, p.147-148), nel caso in cui lo stipendio guadagnato riuscisse a garantire il sostentamento quotidiano, entrerebbero in gioco diversi altri fattori: l'accumulazione di capitale, il raggiungimento di un maggior benessere e l'investimento del capitale accumulato.
Analizzando le risposte degli utenti intervistati, non sembra che questi abbiano avuto la possibilità di passare alle fasi che seguono il raggiungimento del sostentamento quotidiano. I soldi guadagnati all'Arsenale, le rendite AI e l'Assistenza sociale vengono utilizzati principalmente per arrivare alla fine del mese oppure per le vacanze e gli hobby. L'unico che dichiara di riuscire a risparmiare una parte del suo guadagno è l'Intervistato 2, il quale conserva i soldi che rimangono per le spese future quali le tasse, l'assicurazione dell'auto, ecc.

L'ottava domanda aveva lo scopo di scoprire se gli utenti, nel momento in cui hanno accettato il lavoro all'Arsenale, lo hanno fatto per guadagnare dei soldi in più oppure se i motivi erano altri.
È una domanda riassuntiva, che sonda il vissuto degli utenti e le loro esperienze.
L'Intervistato 1 afferma *"più che altro per i soldi e poi in più perché in una struttura normale non ho voglia di lavorare"* e *"non mi piace avere lo stress; appena c'ho lo stress comincio a sclerare. […]"*, l'Intervistato 2 sostiene *"per guadagnare qualcosa in più no, perché la disoccupazione comunque mi copriva, perché adesso l'Arsenale fa la differenza, mi tolgono quelli dell'Arsenale. Per cui non era quello, era per darmi da fare. Sono sempre abituato a lavorare. Ho lavorato per sette anni per la ISS ad Agno. Ero a casa da poco, da due mesi. Ero già stufo"*, l'Intervistata 3 dichiara *"ma c'erano tutti e due motivi. Motivo di cominciare a lavorare, inserirmi nel lavoro perché non lavoravo da un bel pezzo e anche di guadagnare un po' di più"*, l'Intervistata 4 asserisce *"bom, anche per guadagnare qualcosina in più e poi anche per proprio passare la giornata, per stare insieme alle persone. Perché quattro mesi a casa ero da sola, non ce la facevo più"*.
Per tre utenti su quattro hanno inciso sia il guadagno sia altri motivi (non voler lavorare in una struttura normale, inserirsi nel mondo del lavoro, passare la giornata e stare insieme alle persone). Per quanto riguarda l'Intervistato 2 invece il guadagno non era importante, ma ha inciso notevolmente la possibilità di darsi da fare e lavorare evitando così di stare a casa.
Queste risposte, così come quelle date in precedenza, affrontano e rilevano i diversi temi esaminati in questo Lavoro di Tesi, come ad esempio le funzioni del lavoro (economica, sociale, psicologica).

- *Sintesi e considerazioni personali*

Secondo il libro di Stefano Poli (2008, p.149) e il documento elaborato da Anna Tancredi (2008, p.6) i bisogni fisiologici (teorizzati da Abraham Maslow) sono

STUDENTSUPSI

strettamente legati, tra le altre cose, al salario percepito. Per esempio, per mangiare, dormire e bere è necessario avere una casa e degli alimenti nel frigorifero e, per avere tutto ciò, è fondamentale anche avere dei soldi per poter pagare l'affitto e per fare la spesa. Questo concetto assume una certa importanza considerando che gli utenti possono contare su un'entrata sicura mensile indipendentemente dal loro lavoro. Per gli utenti intervistati, i soldi rappresentano una motivazione importante nella scelta di lavorare; sono fondamentali per la sopravvivenza dell'individuo e, in alcuni casi, danno la possibilità di svolgere delle attività "extra" come le vacanze, la palestra e/o altri bisogni.
Nel corso dell'analisi delle risposte è emerso anche un altro punto di vista molto rilevante: quasi tutti gli intervistati hanno espresso ulteriori motivazioni al lavoro. I soldi sono importanti per vivere, ma ci sono anche altri aspetti che hanno favorito la scelta di lavorare all'Arsenale.
Nonostante la rendita dell'AI e l'Assistenza sociale fossero sicure, gli utenti sono arrivati all'Arsenale per lavorare su più aspetti della loro vita generale e quotidiana: non stare a casa, inserirsi nel mondo del lavoro, conoscere nuove persone, ecc.

- **Funzione sociale**

Per riuscire a comprendere in quale modo l'aspetto sociale abbia influito, per gli utenti, sulla scelta di lavorare ho deciso di porre alcune domande che partissero da toni più generali per poi entrare nei dettagli con domande più pertinenti al tema delle loro relazioni all'Arsenale.

La nona domanda è stata posta con l'intenzione di capire cosa pensano gli intervistati delle relazioni sociali in generale e dei loro rapporti interpersonali. L'Intervistato 1 afferma *"quello sì, non c'è problema."* e *"[…] ma è solo per non stare da solo."*, l'Intervistato 2 sostiene *"sì, perché si può vedere anche le idee di un altro"*, l'Intervistata 3 dichiara *"mi piace perché non mi piace solitudine. Per dire l'isolamento totale. Perché ero un periodo isolata e mi sono trovata male e mi sono accorta che isolamento non serve. Qui lavoro proprio a contatto con i colleghi e mi ha aiutato molto.",* l'Intervistata 4 asserisce *"sì, abbastanza, sì. Perché si conoscono nuove persone e magari nasce una nuova amicizia".*
Tutti gli utenti intervistati riconoscono l'importanza delle relazioni sociali e ognuno di loro aggiunge un aspetto, una ragione o una visione personale a questo tema ampio e generico.

La decima domanda, più incentrata sul tema ma molto simile alla prima, si concentrava sul piacere di stare con i colleghi e gli educatori dell'Arsenale. L'Intervistato 1 afferma, per quanto riguarda i colleghi, "*così non sono da solo"* e, per quanto riguarda gli educatori, *"mi ascoltano […]"*, l'Intervistato 2 sostiene *"sì sì, sto bene"* e *"[…] mi piace perché sono carini, sono gentili, fossero scorbutici sarei*

STUDENTSUPSI

scorbutico anch'io", l'Intervistata 3 dichiara *"sì!"* e *"perché mi trovo bene, mi trovo davvero bene. Mi trovo realizzata. In un certo senso è una scaletta in più per uscire dal mondo dell'isolamento per un domani"* in una risposta a un'altra domanda ha detto *"[…] c'è lavoro di gruppo che è molto importante e si sente. Tutto quello che c'è di bello di area è che c'è una bella squadra unita che fa il lavoro insieme"*, l'Intervistata 4 asserisce *"sì sì, mi piace molto. Sono bravi e gentili e poi ti ascoltano. Se hai un problema ti danno una mano"*.
Secondo il documento di Anna Tancredi (2008, p.5), il posto di lavoro è uno dei luoghi nel quale è possibile e necessario stabilire legami affettivi. Gli utenti intervistati evidenziano l'importanza della compagnia reciproca per sentirsi ascoltati, accettati, compresi e aiutati. Nessuno di loro esprime un giudizio negativo, questo potrebbe significare che si sentono davvero ben accetti e accolti in questo gruppo di lavoro. La funzione sociale del lavoro permette *"di interagire con un sistema relazionale che permetta di sviluppare crescita individuale e collettiva"*, partendo dal presupposto che gli utenti si sentono a loro agio sia con i colleghi sia con gli educatori è possibile affermare che il clima creatosi nel gruppo e l'organizzazione del lavoro consentono alle persone di aprirsi, chiacchierare e quindi di provare a costruire scambi reciproci che permettano di crescere, di conoscersi, di avvicinarsi a qualcuno.
È possibile evidenziare un aspetto molto importante dei dati riportati considerando la risposta dell'Intervistata 3, la quale afferma che questo lavoro le serve anche per uscire dall'isolamento nel quale si era rinchiusa qualche tempo fa. Per lei, dunque, la funzione sociale del lavoro sta giocando un ruolo fondamentale nella riuscita degli obiettivi personali e professionali.

L'undicesima domanda voleva esplorare la natura dei rapporti creatisi con gli altri utenti dell'Arsenale e anche comprendere quale sia la tipologia di scambio relazionale che avviene quotidianamente. L'Intervistato 1 afferma, in seguito a diverse sollecitazioni da parte mia, che si sente a suo agio e non giudicato nei momenti di scambio, l'Intervistato 2 sostiene *"[…] non è che sto lì tanto, si parla un po' in generale, chiacchiere in generale"*, l'Intervistata 3 dichiara *"non racconto molto di me, ma mi piace il mio contatto con i miei colleghi. Perché sono ancora un po' chiusa e non è che mi "espagno" così velocemente. Ma parlo, sono aperta, mi piace scherzare. Ecco"*, l'Intervistata 4 asserisce *"ogni tanto ci parlo insieme, discutiamo un po'"* (riferendosi ai suoi colleghi) e *"sì, anche con la P2 e la P3 ogni tanto ci sentiamo"* (P2 e P3 sono sue colleghe e si sentono tramite telefono fuori dal contesto lavorativo).
Tutti gli utenti intervistati affermano di riuscire a scambiare quattro chiacchiere con i loro colleghi senza particolari problemi. L'Intervistato 1 si sente a suo agio e non giudicato, l'Intervistato 2 chiacchiera di argomenti generali, l'Intervistata 3 non parla

STUDENTSUPSI

molto di se, ma le piace ridere e scherzare e l'Intervistata 4 discute con i suoi colleghi e sente telefonicamente due sue colleghe.
Dalle risposte analizzate sembra sia possibile affermare che gli utenti, grazie anche all'aiuto degli educatori, siano riusciti a creare un buon gruppo nel quale si sentono liberi di parlare e di intrattenere discussioni. Come visto nel capitolo *4.3.1. La teoria dei bisogni di Maslow*, il bisogno di affiliazione comprende anche sentimenti quali l'accettazione da parte del gruppo e lo stare insieme (Tancredi, 2008, p.5), due aspetti che assumono importanza anche sul lavoro perché portano alla creazione di un gruppo che attraverso chiacchiere, risate e momenti scherzosi risponde a un bisogno fondamentale dell'essere umano.

La dodicesima domanda aveva il fine di capire se, tra gli utenti intervistati e i loro colleghi fosse nato un rapporto importante vissuto anche fuori dal lavoro. L'Intervistato 1 afferma *"no"* e *"perché lavoro è lavoro e quello che è fuori dal lavoro è un'altra cosa"*, l'Intervistato 2 sostiene *"sì, con la P2, ma la conoscevo già prima, poi abitiamo nell'appartamento lei sopra e io sotto. Con lei ci troviamo sempre"*, l'Intervistata 3 dichiara *"per me sono tutti uguali, mi piacciono perché c'è una certa simpatia. Ci siamo creati, per me, un bel feeling"* e l'Intervistata 4 asserisce *"beh, con la P2. Andiamo in palestra insieme"*.
Secondo la Piramide dei bisogni di Abraham Maslow, il bisogno di affiliazione ricopre un ruolo fondamentale nella vita di un individuo perché tocca temi quali l'amicizia, l'affetto familiare, l'intimità sessuale. Prendendo come punto di riferimento l'amicizia, uno dei sentimenti più comuni che possono nascere sul posto di lavoro, è importante evidenziare come due utenti su quattro abbiano affermato di aver instaurato un rapporto importante con uno o più colleghi. L'Intervistato 2 e l'Intervistata 4 infatti dichiarano di vedere due loro colleghi fuori dal lavoro: il primo perché abitano nello stesso palazzo quindi si incontrano spesso e la seconda perché hanno deciso di andare in palestra insieme. Per quanto riguarda l'Intervistato 1 invece il lavoro e la vita privata sono due cose separate da non mescolare e per l'Intervistata 3 invece i suoi colleghi sono tutti uguali, ma riconosce la presenza di un buon clima e di simpatia reciproca.

- *Sintesi e considerazioni personali*

L'analisi delle domande che si riferiscono alla funzione sociale del lavoro ha evidenziato un soddisfacimento generale da parte delle quattro persone coinvolte. Questo è un aspetto molto importante considerando che stiamo parlando di un laboratorio protetto e quindi di un luogo dove le relazioni e la socializzazione sono messe in primo piano.
Le affermazioni emerse sia nelle domande precedenti sia in quelle elencate qui sopra sembrano lasciare intendere che, nella loro scelta di lavorare, l'aspetto sociale

STUDENTSUPSI

ha giocato un ruolo fondamentale che ha portato alcuni di loro a instaurare dei rapporti importanti che si consolidano anche al di fuori del lavoro. Alcuni di loro vivono una vita solitaria e, grazie anche a questo impiego, riescono a coltivare delle relazioni con altre persone.

• Funzione psicologica

La quattordicesima e la quindicesima domanda affrontavano un tema delicato e molto importante: come si sentivano quando erano a casa senza un lavoro e come questa situazione è cambiata dopo essere arrivati all'Arsenale. L'Intervistato 1 afferma, rispetto a quando era a casa, *"no, non stavo bene"*, *"non so come spiegarti. Quando non c'hai i soldi dovresti saperlo anche te come funziona"* e, rispetto a quando ha cominciato a lavorare all'Arsenale, *"sì e no sto meglio"* e *"troppi pochi soldi ancora. Ce la fai a malapena a vivere però cerchi di vivere. In qualche modo tiri avanti"*, l'Intervistato 2 sostiene, rispetto a quando era a casa, *"guarda, non stavo tanto bene, però andavo in palestra, mi sfogavo quell'oretta per cui andava. Però sapevo che non era una cosa che andava alla lunga"* e, rispetto a quando ha cominciato a lavorare all'Arsenale *"mi sento meglio"* e *"perché lavorando non penso alle brutte cose, penso al lavoro che devo fare, devo cercare di farlo bene, altrimenti arrivano gli educatori e devo rifare"*, l'Intervistata 3 dichiara, rispetto a quando era a casa, *"no no, stavo male. Mi sono accorta che non stavo bene proprio quando ho cominciato a lavorare qua. Che quel periodo che io pensavo di stare bene, ma mi isolavo sempre di più dalla gente, non lavoravo. È stato, per dire, adesso posso dire brutto perché non c'era contatto con la gente. Adesso lo so che è stato difficile"* e, rispetto a quando ha cominciato a lavorare all'Arsenale, *"molto, molto, è cambiato molto. Adesso mi sento meglio, adesso ho contatti con i vecchi amici, la gente fuori"*, l'Intervistata 4 asserisce, rispetto a quando era a casa, *"non stavo tanto bene, avevo anche bisogno di uscire, conoscere nuove persone"* e, rispetto a quando ha cominciato a lavorare all'Arsenale, *"no no, sto meglio"* e *"perché ho conosciuto nuove persone, esco, sto qua, lavoro con altri colleghi".*

Le risposte dei quattro intervistati mostrano due situazioni contrastanti: quando gli utenti erano a casa senza lavoro vivevano in uno stato di malessere generale, mentre dopo aver iniziato a lavorare all'Arsenale è avvenuto un miglioramento della loro condizione. L'Intervistato 1 soffriva perché non aveva soldi, l'Intervistato 2 non sapeva cosa fare e come sfogarsi, l'Intervistata 3 si è isolata da tutti e l'Intervistata 4 aveva bisogno di uscire per conoscere nuove persone. Secondo il contributo di Marco d'Alema e Giuseppe Salluce *"[…] la mancanza di lavoro o la sua precarietà rappresenta un vero e proprio disagio esistenziale e può essere vissuta come un fallimento personale."* (2013, p.27)

Questo aspetto di disagio emerge molto chiaramente nelle risposte riportate qui sopra. Non avere un lavoro ha rappresentato un momento difficile per i quattro

STUDENTSUPSI

intervistati, aspetto che pone un accento ancora più marcato sul tema del disagio provato dagli utenti e apre la discussione relativa all'esperienza dopo l'assunzione all'Arsenale. Infatti, la situazione è cambiata per tutte le persone intervistate. Per l'Intervistato 2, l'Intervistata 3 e l'Intervistata 4 è migliorata in maniera evidente, infatti tutti e tre affermano di stare bene, mentre l'intervistato 1 afferma di stare un po' meglio, però i soldi guadagnati non sono ancora sufficienti.
Secondo Raffaele Barone e Simone Bruschetta *"non è più soltanto una consapevolezza diffusa, ma anche una evidenza scientifica, che il lavoro migliora l'esito di molte patologie mentali"* (2013, p.36).
Partendo da questa citazione e dai dati qui sopra riportati ed esaminati, è possibile affermare che il lavoro ha contribuito in modo significativo al miglioramento del benessere delle persone intervistate. Poter uscire di casa, incontrare nuove persone, guadagnare più soldi, darsi da fare hanno contribuito a far cambiare la condizione dei quattro utenti che ora affermano di stare meglio.

Il sedicesimo quesito era una domanda nella domanda, infatti, ho chiesto agli intervistati cosa avrebbero risposto se gli avessi chiesto "che lavoro fai?". Le risposte sono state, a tratti, molto vaghe, ma non per questo meno interessanti. L'Intervistato 1 afferma *"falegname"*, *"restauratore"*, l'Intervistato 2 sostiene *"ti direi che lavoro all'area a Bellinzona, tranquillamente senza problemi"*, l'Intervistata 3 dichiara *"lavoro all'area, faccio un po' di tutto in un negozio bello di roba usata […]"*, l'Intervistata 4 asserisce *"[…] lavoro alla Cooperativa area, faccio i mobili shabby […]"* e *"[…] sono artigiana".*
Le risposte degli utenti risultano imprecise a questa domanda, nessuno di loro specifica la tipologia di azienda nella quale lavora e quali persone vengono accolte. Questo aspetto assume una rilevanza non di poco conto se prendiamo in considerazione l'importanza del lavoro nella costruzione della propria identità. Infatti, *"[…] il lavoro di una persona comincia a definire anche la sua identità e l'attività lavorativa diventa anche un mezzo per acquisire un senso di sé oltre che uno status sociale".* Questa affermazione è importante anche per quanto riguarda il pensiero sullo status sociale poiché la professione svolta è molto rilevante per l'immagine che uno di sé e per quella che gli altri hanno della persona. Secondo la Piramide dei bisogni di Maslow, il bisogno di stima include anche *"il riconoscimento da parte degli altri e rispetto di sé; sono connessi all'acquisizione e mantenimento della reputazione, della collocazione sociale e dell'immagine di sé"* (Tancredi, 2008, p.5).

La diciassettesima domanda sondava la soddisfazione degli utenti sul lavoro. L'Intervistato 1 afferma *"sì, contento"* e *"[…] a volte mi interessa e a volte non mi interessa, ma dipende dalle giornate. Dipende da come mi sento io quel giorno al lavoro"*, l'Intervistato 2 sostiene *"sì, sono soddisfatto perché ho contribuito a dare una*

STUDENTSUPSI

mano all'area, almeno possono mettere fuori gli oggetti e venderli, incrementare anche un po' il budget dell'area", l'Intervistata 3 dichiara *"sì, sono contenta e mi sento realizzata, mi sento stanca. Dormo sano, mangio sano. Mi accorgo che, come ha detto P2, che per dire è mia collega, non si aspettava di aprirsi così velocemente, ma questo lavoro ha aiutato molto"*, l'Intervistata 4 asserisce *"sì, sono soddisfatta perché ho lavorato bene e ho finito un progetto che c'era lì, che è venuta la responsabile e ha visto che era bello, finito bene e tutto a posto"*.

Le risposte a quest'ultima domanda toccano diversi temi già descritti nel quadro teorico. Da una parte abbiamo ancora il concetto di identità, dall'altra invece abbiamo la soddisfazione; è importante sottolineare che questi due aspetti sono strettamente collegati fra di loro.

Secondo il contributo dato da Francesco Totaro, l'aspetto identitario può essere suddiviso in diverse parti: *"capacità di raggiungere un risultato, stima di sé, riconoscimenti da parte di altri, autosufficienza, accesso ad altri diritti e opportunità di vita"* (Totaro, 2009, p.307). Questi aspetti, presi singolarmente, possono essere ritrovati in alcune parole degli intervistati. Ad esempio, l'Intervistato 2 è soddisfatto per il contributo che dà ad *area Società Cooperativa*, quindi si potrebbe parlare di *"capacità di raggiungere un risultato"* e *"stima di sé"*. L'Intervistata 3 si sente realizzata e questo ha degli effetti molto importanti anche sul suo stile di vita, sulla sua salute e sulla sua capacità di aprirsi all'altro, quindi ci si potrebbe riferire alla *"stima di sé"*. L'Intervistata 4 è contenta quando finisce bene un lavoro e la responsabile dà la sua approvazione al progetto finito, in questo caso si potrebbe fare riferimento alla *"capacità di raggiungere un obiettivo"*, alla *"stima di sé"* e al *"riconoscimento da parte di altri"*.

- *Sintesi e considerazioni personali*

La funzione psicologica del lavoro evidenzia l'importanza di aspetti che, a prima vista, potrebbero non essere collegati direttamente con il lavoro, ma che a un'attenta analisi rivelano la loro pertinenza e ne esaltano l'esperienza. Una delle prime domande che poniamo a una persona appena conosciuta è "che lavoro fai?", forse perché attraverso la risposta crediamo di riuscire a definire meglio chi è l'altro. Come approfondito in questo capitolo non avere un lavoro può rappresentare un forte disagio e può portare a vivere un malessere che poi invade anche altri aspetti della vita di una persona.

Quello che è emerso chiaramente dall'analisi di queste risposte è l'effetto benefico che il lavoro ha avuto per gli intervistati; se prima stavano male, dopo hanno ricominciato, pian piano, a stare meglio e questo ha avuto ripercussioni positive anche sul resto della loro vita.

STUDENTSUPSI

5.4. Le risposte dell'Arsenale di area Società Cooperativa

Per l'elaborazione di questo capitolo farò riferimento principalmente all'intervista effettuata con la direttrice di *area Società Cooperativa*.

- **Finalità di un'impresa sociale e come si distingue da un'azienda privata**

Un'impresa sociale è un'impresa che *"persegue, a differenza delle imprese convenzionali, una esplicita finalità sociale che si traduce nella produzione di benefici diretti a favore di una intera comunità o di soggetti svantaggiati*" (Borzaga, n.d., p.2).
Il lavoro, in un'impresa sociale, si articola su due livelli: economico-imprenditoriale e sociale. Il livello economico-imprenditoriale prevede quattro requisiti: *"(I) una produzione di beni e/o servizi in forma continuativa e professionale; (II) un elevato grado di autonomia sia nella costituzione che nella gestione; (III) l'assunzione da parte dei fondatori e dei proprietari di un livello significativo di rischio economico; (IV) la presenza, accanto a volontari o utenti, di un certo numero di lavoratori retribuiti"* (Ibid, p.2). Il livello sociale invece prevede: *"(I) avere come esplicito obiettivo quello di produrre benefici a favore della comunità nel suo insieme o di gruppi svantaggiati; (II) essere un'iniziativa collettiva, cioè promossa non da un singolo imprenditore, ma da un gruppo di cittadini; (III) avere un governo affidato esclusivamente o prevalentemente a portatori di interesse diversi dai proprietari del capitale; (IV) garantire una partecipazione ai processi decisionali allargata, in grado di coinvolgere tutti o quasi i gruppi interessati all'attività; (V) prevedere la non distribuibilità degli utili […]"* (Ibid., p.2).

- **Obiettivi, significato del lavoro, filosofia educativa, cambiamento nella percezione del lavoro ad *area Società Cooperativa***

Per lo svolgimento di questo paragrafo ho fatto riferimento all'intervista effettuata con la direttrice di *area Società Cooperativa*.

Gli obiettivi di *area Società Cooperativa* sono *"creare delle possibilità di lavoro per le persone escluse. Fare da ammortizzatore affinché una persona con qualsiasi difficoltà possa ugualmente, malgrado i suoi limiti, funzionare".*
Il lavoro *"[…] deve essere qualcosa di molto pertinente alla realtà, non è un lavoro occupazionale. Più riusciamo ad essere simili al mercato più, […], siamo nel nostro obiettivo"*.
La filosofia educativa *"[…] passa attraverso il lavoro […]"* che è *"[…] un mezzo per arrivare a un utente […]"*. *"[…] attraverso la reale rimessa al lavoro noi tentiamo di lavorare tutti il più possibile sugli aspetti che possono migliorare la sua vita anche se non facciamo integrazione esterna"*.
Il cambiamento nel modo in cui gli utenti percepiscono il lavoro *"[…] c'è stato ed è stato enorme in vent'anni, gli utenti vent'anni fa venivano per lavorare […]"*, *"[…] non volevano parlarti dei loro problemi, era proprio lavoro […]".* Adesso invece *"arrivano*

STUDENTSUPSI

delle persone con più problematiche, con più dei bisogni identitari del lavoro piuttosto che di soldi, hanno bisogno di avere un'identità, un posto dove stare e un posto dove socializzare, dunque ti fanno una domanda molto più vasta, dove il lavoro è una scusa ben condivisa e ben messa giù sul tavolo. Infatti glielo diciamo anche, non sei qui solo per lavorare, sei qui anche per lavorare tanti aspetti della tua vita […]".

• Funzione economica

Lo stipendio che l'Arsenale versa agli utenti è calcolato *"sulla base anche un pochino del rendimento, […], perché lo colleghiamo direttamente al lavoro che uno fa"*; ha una *"funzione reale, ha anche una funzione di contrattualità con l'utente […]. È chiaro che non ha il valore di uno stipendio reale ma è in complemento all'AI e per molti son soldi che contano"*. Partendo sempre dal presupposto che gli utenti intervistati percepiscono una rendita dall'AI o l'Assistenza sociale, è importante evidenziare che anche secondo la direttrice (come affermato da tre utenti su quattro), i soldi versati dall'Arsenale possono fare la differenza nell'affrontare le spese quotidiane. Secondo il testo di Stefano Poli (2008) lo stipendio ha un ruolo fondamentale nella vita delle persone perché garantisce il sostentamento quotidiano e la sopravvivenza. Secondo il documento di Anna Tancredi (2008) i bisogni fisiologici sono strettamente collegati al mondo del lavoro perché fanno riferimento anche ad aspetti quali *"compensi, salario, incentivi economici […]".*

Lo stipendio versato, *"[…] per area è importante che corrisponda alla prestazione lavorativa […]"*, *"deve corrispondere, altrimenti stiamo facendo o gli sfruttatori o stiamo vendendo fumo all'utente"*.

Secondo la direttrice *"nell'osservazione vediamo che il salario non è la motivazione di fondo, è quella venduta, quella vecchia, quella esplicitata, ma la motivazione di fondo è un'altra. A volte anche solo incontrare gente, parlare, vedersi con qualcuno, conoscere nuove persone, uscire di casa, sentirsi vivi, sentirsi accettati, sentirsi parte di un sistema"*. *"Noi lavoriamo attraverso il primo, quello spendibile, li agganciamo per poterli soddisfare nel secondo che non ci dicono"*.

Come già citato dal libro di Stefano Poli (2008), *"domandare all'uomo della strada quale sia il significato del lavoro può sembrare, a prima vista, un quesito curiosamente ovvio. Infatti, per quanto spesso la necessità di sopravvivenza costituirà una delle risposte più immediate, ad una più attenta riflessione si otterranno motivazioni ben più articolate in ragione dell'intrinseca complessità, che, al giorno d'oggi, impregna i significati dell'esperienza lavorativa"* (p.143).

L'analisi della terza domanda posta agli utenti ha evidenziato una risposta molto simile a quella riportata qui sopra. Infatti, anche secondo la direttrice, le motivazioni che spingono gli utenti a lavorare sono altre rispetto allo stipendio. Sicuramente i soldi guadagnati sono molto importanti, però contano anche altri aspetti che fanno riferimento più alle funzioni sociale e psicologica approfondite di seguito.

Sintesi e considerazioni personali

Come già evidenziato in precedenza e confermato anche dalla direttrice, le persone impiegate all'Arsenale lavorano sia per guadagnare qualcosa in più sia per lavorare su altri aspetti della loro vita. La stessa direttrice afferma che lo stipendio versato non è molto alto, però sono soldi che potrebbero fare la differenza nel budget delle persone intervistate.

I bisogni degli utenti e le risposte date dalla struttura sono cambiati rispetto al passato. Infatti, le richieste degli utenti di oggi riguardano tutta una serie di problematiche e necessità diverse da quelle di vent'anni fa. In passato le persone accolte non percepivano una rendita AI quindi erano interessate soprattutto a un compenso, in seguito all'entrata in vigore di una nuova legge le persone assunte hanno già una rendita che permette loro di vivere e, nell'esperienza del lavoro, ricercano soprattutto accettazione, identità e socializzazione. Questo è confermato anche dal fatto che, come si può leggere nell'intervista alla direttrice, il cambiamento del conteggio del salario (da uno stipendio a ore a uno mensile) non ha influito sulla presenza e/o l'assenteismo degli utenti; al contrario questi dati sono rimasti quasi invariati.

Quello che è importante sottolineare è che lo stipendio versato dall'Arsenale, seppur minimo, ha lo scopo di ricompensare il lavoro svolto dagli utenti. *"Per quanto riguarda l'impiego lavorativo ci permettiamo di ricordare, ancora una volta, che la sua reale valenza clinica si fonda sullo sviluppo dell'identità sociale e non su una semplice valenza riabilitativa o "occupazionale" "* (Ibid., p.40).

• Funzione sociale

I momenti di socializzazione organizzati dall'Arsenale comprendono attività *"determinate, volute e consapevoli, perché facendo questi lavori lavoriamo sul gruppo, lavoriamo sul senso di appartenenza"*.

I bisogni di affiliazione includono aspetti quali l'appartenenza e il riconoscimento come membro del gruppo (Tancredi, 2008, p.5). L'Arsenale cerca di raggiungere questi due obiettivi attraverso *"il momento al mattino, il momento alla sera [riunioni con gli utenti prima di cominciare a lavorare e prima che la giornata finisca], le pause, le grigliate, le cose che accadono, i mercatini anche, anche gli ingombranti. Anche se si fa lavoro è tutta novità, tutta emozione. […] Quindi lo scopo è quello di coinvolgerli, sviluppare un senso di appartenenza, che va a nutrire anche una propria percezione di sé"*.

Uno degli obiettivi principali dell'équipe educativa dell'Arsenale è di fare in modo che ogni utente si senta parte del gruppo attraverso le varie attività organizzate. Questo senso di appartenenza è emerso anche da una delle risposte dell'Intervistata 3 che afferma *"c'è lavoro di gruppo che è molto importante e si sente. Tutto quello che c'è di bello di area è che c'è una bella squadra unita che fa il lavoro insieme."*

STUDENTSUPSI

Attraverso *"la condivisione del lavoro, una certa trasparenza nelle cose"*, l'équipe educativa dell'Arsenale cerca di favorire, durante l'orario lavorativo, la conoscenza, la collaborazione e la relazione tra gli utenti. *"[…] tante cose le diciamo all'utenza, dopo alcune cose no, quindi trovare sempre quella misura per farli venire fuori, per farli crescere, per farli incontrare, per farli lavorare assieme, l'importante è che qui nessuno lavori da solo".*

Sempre secondo i bisogni di affiliazione teorizzati da Abraham Maslow, un aspetto molto importante da prendere in considerazione è il "*gruppo di lavoro"*. L'Arsenale, attraverso la collaborazione fra utenti e la trasparenza nella comunicazione, cerca di favorire una maggiore coesione del gruppo affinché tutti si sentano inclusi.

Sintesi e considerazioni personali

Come stagiaire impiegata al 100% ho avuto la possibilità di partecipare a diversi momenti di socializzazione organizzati e ho potuto costatare l'elevata presenza degli utenti. Ognuno di loro, a modo proprio, ha contribuito alla preparazione (per esempio della grigliata o dei pranzi) cucinando, apparecchiando, sparecchiando, lavando i piatti. Tutti questi momenti ricreativi sono stati condivisi e accettati dai membri del gruppo che spesso si sono offerti volontari per coprire i ruoli che le varie attività richiedevano (cuoco, aiuto cuoco, assaggiatore, ecc.).

Anche le proposte più legate al lavoro vengono accolte con un discreto consenso, soprattutto per quanto riguarda le giornate di sensibilizzazione in discarica.

Queste attività hanno un forte valore educativo, perché permettono all'utenza di vedere altre persone, di socializzare e di creare relazioni. Questa grande attenzione verso la dimensione relazionale del gruppo e del singolo si distingue rispetto ai contesti "normali" dove l'attenzione è invece posta principalmente sulla produzione, sul risultato e sull'utile.

• Funzione psicologica

Secondo la direttrice *"il lavoro allo stato attuale nel nostro mondo è una parte fondamentale dei nostri tratti identitari. La prima cosa che ti chiedono è se sei sposato, se lavori e dove abiti. Il lavoro è il primo. Quando non hai un posto da dire "l'è düra" sei già perdente, no? […] già una fetta di identità ti salta"*.

Il testo elaborato da Raniero Regni (2006) afferma *"il lavoro di una persona comincia a definire anche la sua identità e l'attività lavorativa diventa anche un mezzo per acquisire un senso di sé oltre che uno status sociale"* (p.22).

Come affermato dalla direttrice, avere un posto di lavoro contribuisce a rafforzare l'identità dell'utenza, al punto tale che in mancanza di esso gli utenti hanno dichiarato di aver vissuto una situazione di profondo disagio. Questo avviene non solo perché il lavoro è un'importante fonte di sostentamento, ma anche perché permette loro di costruire, ricostruire e affermare la loro identità lavorando su molti altri aspetti della

loro vita. *"Per quel poco che possiamo fare. Non possiamo essere risolutori, però qualcosina quando arrivano qui che li saluti, che ridi, che lavori, che fatichi, che lavori questi aspetti qui, lo vedi come vanno via. Sono ringalluzziti, cioè c'è qualcosa che accade perché c'è un posto dove sei accolto, in cui arrivi e qualcuno ti sta aspettando".*

L'équipe educativa dell'Arsenale utilizza diverse strategie per motivare gli utenti a lavorare, infatti *"si cerca di condividere il senso di lavoro, il cliente, il costo, qualsiasi cosa dobbiamo fare, perché lo facciamo, deve essere un coinvolgimento di interesse, del compito, di finanziario, creativo, di ordine nel negozio. […] all'area lo motivi attraverso il risultato del prodotto"*.

Secondo la direttrice, per quanto riguarda il lavorare all'Arsenale, *"c'è un vissuto detto e un vissuto reale che a volte sono molto diversi, io so che se è al mattino sono giù [inteso come piano di sotto] è perché ho lavorato bene. […] io spero che percepiscano il lavoro all'area come qualcosa che li faccia stare bene, non so se raggiungo il risultato. Questo è un obiettivo. Per alcuni lo raggiungo, per altri no. Tornano giorno dopo giorno quindi vuol dire che qualcosa lo abbiamo fatto".* Secondo il testo di Raffaele Barone e Simone Bruschetta *"non è più soltanto una consapevolezza diffusa, ma anche una evidenza scientifica, che il lavoro migliora l'esito di molte patologie mentali"* (2013, p.36).

- *Sintesi e considerazioni personali*

Il lavoro all'Arsenale ha una forte valenza identitaria e permette all'utenza di definirsi attraverso di esso. L'équipe educativa cerca, infatti, di lavorare molto su questo aspetto e spesso costruisce i suoi interventi educativi in funzione del bisogno identitario delle persone impiegate presso i laboratori.

È molto importante evidenziare che comunque il lavoro è solo una parte dell'identità di una persona e non il suo intero. *"La persona, che pure senza il lavoro non sussisterebbe, è sempre più del lavoro […]"* (Totaro, 2009, p.307). L'identità si costruisce *"nel campo del lavoro, della vita affettiva, sociale e del tempo libero, con particolare riguardo ai vissuti emotivi propri di queste esperienze"* (Poli, 2008, p.149). Gli educatori dell'Arsenale si occupano principalmente dei bisogni dell'utenza sul lavoro, però attraverso le loro storie cercano di comprendere altri aspetti della loro storia personale e come questi influiscono sulla loro presenza in laboratorio.

6. Conclusioni

6.1. Risposta alla mia domanda di ricerca

Dall'analisi esposta si può giungere alla conclusione che, per i quattro utenti intervistati, non esiste una motivazione al lavoro predominante. Al contrario, tutt'e tre le funzioni del lavoro (economica, sociale e psicologica) hanno rappresentato una valida ragione per accettare l'impiego all'Arsenale. Però è importante porre l'accento

STUDENTSUPSI

sull'ordine di importanza che gli utenti hanno stabilito tra le tre funzioni del lavoro. Infatti, ogni intervistato, ha affermato di lavorare seguendo un bisogno diverso in base alla propria storia, alle difficoltà passate e recenti.
Per questi utenti, considerati *soggetti svantaggiati*, l'obiettivo di sostentamento viene raggiunto quasi sempre tramite la rendita AI, le PC o l'Assistenza sociale. Per loro lo stipendio dell'Arsenale ha due valenze: da una parte è un complemento alla rendita e può quindi essere usato per arrivare alla fine del mese, dall'altro invece è un surplus e può quindi essere speso per svolgere delle attività extra, utili soprattutto per lo svago della persona. Questo dato dimostra che, nonostante lo stipendio non sia molto alto, per gli utenti ha un'importanza fondamentale nel budget mensile.
Nella scelta di lavorare, per gli intervistati, hanno pesato sia la consapevolezza di guadagnare qualcosa in più, sia altre componenti strettamente legate all'ambito lavorativo. Per esempio, ha influito la possibilità di uscire di casa, reinserirsi nel mondo del lavoro, darsi da fare durante la giornata e stare insieme ad altre persone.
Secondo gli utenti, all'Arsenale, si è creato un gruppo unito nel quale sentirsi a proprio agio e poter esprimere le proprie opinioni, paure, preoccupazioni e gioie senza sentirsi giudicati. Tutti loro dichiarano di apprezzare i momenti di convivialità con i loro colleghi e di sentirsi parte di una "squadra unita che fa il lavoro insieme". Questi rapporti positivi, per alcuni degli intervistati, hanno rappresentato una nuova occasione per coltivare un'amicizia anche fuori dal contesto lavorativo.
La condizione degli intervistati prima di arrivare all'Arsenale era caratterizzata da un forte disagio dovuto anche al periodo di inattività prolungato. Dopo l'assunzione all'Arsenale, queste persone, hanno avuto la possibilità di uscire da casa, conoscere nuove persone, sfogarsi e quindi passare da una situazione di malessere a una di benessere che ha migliorato la qualità della loro vita.
I quattro utenti dichiarano di essere molto soddisfatti del proprio lavoro perché, grazie a esso, possono contribuire a realizzare il progetto dell'Arsenale e di *area Società Cooperativa* a vendere gli oggetti e i mobili e quindi ad aumentare le entrate. Inoltre, il loro impiego, ha un effetto benefico anche sul loro stile di vita perché li aiuta a "mangiare sano e dormire sano".

L'Arsenale e *area Società Cooperativa*, dal canto loro, mettono a disposizione degli utenti una struttura che li accoglie e li aiuta a comprendere quali sono i loro bisogni e come soddisfarli.
La struttura ha costruito la propria filosofia educativa sul lavoro, che deve essere "il più pertinente possibile alla realtà"; attraverso di esso, gli educatori cercano di agganciare gli utenti per poi aiutarli ad accrescere la loro autonomia personale e professionale.
Negli ultimi anni le persone che hanno bussato alla porta dell'Arsenale presentano una tipologia di bisogni molto diversa rispetto al passato. Se fino a qualche tempo fa

STUDENTSUPSI

la richiesta era principalmente quella di lavorare per un compenso, oggi gli utenti chiedono un altro tipo di intervento più mirato ai bisogni identitari e di socializzazione del lavoro.
Lo stipendio che l'Arsenale versa agli utenti corrisponde alla loro prestazione lavorativa e ha una funzione di contrattualità con l'utenza. Mediante il salario, la struttura, aggancia l'utente e lo motiva a lavorare sugli altri aspetti della sua vita.
L'équipe educativa dell'Arsenale organizza dei momenti di socializzazione (siano essi ricreativi o lavorativi) con lo scopo di consolidare lo spirito di gruppo e il senso di appartenenza degli utenti; sono molto importanti anche la condivisione del lavoro e la trasparenza nella comunicazione. Gli utenti partecipano sempre molto volentieri a queste attività, proponendosi come volontari per l'organizzazione.
L'équipe dell'Arsenale mette a disposizione uno spazio nel quale le persone possano sentirsi accolte, ascoltate e valorizzate con l'obiettivo di non farle sentire invisibili. Ridere, scherzare, salutare e lavorare insieme agli utenti li aiuta a rafforzare la loro identità e soddisfazione.
Gli educatori motivano gli utenti a lavorare condividendo il senso del lavoro, il rispetto per il cliente, la sensibilizzazione sui costi.

La risposta alla mia domanda di ricerca assume quindi uno sviluppo positivo. Non solo l'Arsenale risponde in modi diversi ai bisogni lavorativi esplicitati dagli utenti intervistati, ma li aiuta a trovare impulsi nuovi alla loro esistenza e una propensione a fare progetti per il loro futuro.

6.2. Aspetti positivi e criticità

Come futura operatrice sociale, questo lavoro mi ha aiutata a sviluppare competenze professionali e ad arricchire il mio bagaglio di esperienze perché mi ha permesso di sperimentare un nuovo modo di intendere l'accompagnamento e il lavoro educativo.
Nel periodo di stage all'Arsenale ho potuto confrontarmi con una doppia valenza del ruolo dell'educatore: da una parte ci sono i compiti educativi che permettono di lavorare costantemente a fianco dell'utenza, dall'altra invece ci sono aspetti più inerenti all'organizzazione come la decisione se accettare o meno l'esecuzione di un lavoro esterno, stilare il preventivo e fare in modo che questo venga rispettato.
Questi due aspetti non sono di facile conciliazione perché presuppongono un pensiero veloce in grado di valutare la fattibilità del progetto e come può essere adattato all'utenza.
Lo stage ha rappresentato una palestra molto utile in questo senso, perché mi ha permesso più volte di lavorare "in prima linea" e quindi di condividere il lavoro con gli educatori. Attraverso l'osservazione e la partecipazione attiva al lavoro, ho appreso l'importanza della trasparenza, della comunicazione e dell'informazione reciproca, con lo scopo di creare un'équipe consapevole di poter sbagliare, ma di riuscire poi,

STUDENTSUPSI

attraverso la discussione e la condivisione, a trovare una soluzione. Questo è un esercizio che bisognerebbe imparare a praticare sempre, ogni giorno, perché riuscire ad ammettere il proprio errore assicura ai colleghi la possibilità di lavorare meglio per riuscire a comprendere come evitare che questo accada di nuovo.

All'Arsenale, gli educatori lavorano con gli utenti prefissandosi una serie di obiettivi che vengono definiti "obiettivi aziendali", cioè che riguardano strettamente il lavoro e vanno dalla puntualità, alla conoscenza dello stabile e degli strumenti, alla capacità di organizzare e svolgere il proprio lavoro autonomamente. Per lavorare su questi obiettivi l'Arsenale mette a disposizione dell'utenza tutte le sue risorse e, nella pratica quotidiana, è possibile osservare costantemente dei miglioramenti dell'utenza.
In questo processo educativo, costruito sulla formulazione di macro obiettivi, la soggettività dell'utenza non viene presa in considerazione nel progetto di sviluppo individuale. Con questo non intendo dire che l'équipe educativa non elabori gli obiettivi basandosi sulla persona, ma che questi obiettivi non vengono trasformati in obiettivi personali da raggiungere. Prendendo come esempio il macro obiettivo della puntualità, che richiede all'utente di rispettare gli orari di inizio e fine lavoro e delle pause, è possibile notare che risulta molto generico e impersonale. La domanda che mi pongo è "come è possibile trasformare questi macro obiettivi spesso impersonali in obiettivi soggettivi e adattati all'utenza?". Per fare questo lavoro potrebbero risultare utili i micro obiettivi, ovvero una lista di obiettivi che hanno lo scopo di specificare meglio gli obiettivi macro, così da lasciare una traccia del lavoro che si sta cercando di portare avanti con l'utente. È un aspetto quasi prettamente amministrativo, nel senso che l'unica differenza rispetto al metodo di lavoro attuale consisterebbe nell'esplicitazione di questi obiettivi.
Questa lacuna potrebbe anche essere causata da un limite delle risorse, infatti gli educatori che lavorano all'Arsenale sono solamente due e dover effettuare questo approfondimento per tutti gli utenti potrebbe risultare un carico di lavoro eccessivo. Un'équipe educativa più grande permetterebbe anche di effettuare integrazioni esterne rendendo possibile così un ampliamento della rete sociale secondaria dell'utente. Il raggiungimento dei micro obiettivi potrebbe portare a una progressiva consapevolezza che potrebbe avere come macro obiettivo una partecipazione maggiore all'organizzazione della struttura.

STUDENTSUPSI

7. Bibliografia

Immagini

- Immagine di copertina liberamente ispirata a: http://www.smetteredilavorare.it/2012/12/come-essere-felici-bisogni.html
- Piramide dei bisogni di Abraham maslow: http://www.stateofmind.it/2015/03/motivazione-piramide-maslow/

Libri

- Barone, F., Bruschetta, S., D'Alema, M., (cur.). (2013). *L'inclusione sociale e lavorativa in salute mentale: buone pratiche, ricerca empirica ed esperienze innovative promosse dalla rete AIRSaM.* Milano: FrancoAngeli s.r.l.
- Poli, S. (2008). *La sindrome di Gondrano: senso e significati del lavoro nella società post-moderna*. Milano: FrancoAngel s.r.l.
- Regni, R. (2006). *Educare con il lavoro: la vita activa oltre il produttivismo e il consumismo.* Roma: Armando Armando s.r.l
- Totaro, F. (cur.) (2009). *Il lavoro come questione di senso.* Pollenza: Tipografia S. Giuseppe s.r.l

Documenti scientifici

- Borzaga, C. (n.d.). *L'impresa sociale*. n.d.
- Regione Emilia Romagna. (2014-2015). *Lavoro, fragilità e vulnerabilità, costruire l'integrazione tra i servizi per favorire l'inserimento lavorativo e l'inclusione sociale delle persone fragile e vulnerabili: approcci strumenti e prospettive di sviluppo.* n.d.
- Tancredi, A. (2008). *La motivazione al lavoro.* n.d.

Slide dei moduli

- Cavadini, Colubriale, Lepori. (a.a. 2014-2015). *Indagine di campo e lavoro scientifico: strumenti per la raccolta dati.* Manno: SUPSI.
- Greppi, S., Avilés, G., Gafner, A., Raveglia, R. (a.a. 2014-2015). *Le assicurazioni sociali in Svizzera: un'introduzione a forma di sinossi*. Manno: SUPSI.

STUDENTSUPSI

Sitografia

- area Società Cooperativa, (2012). società cooperativa: scopi e organizzazione. Disponibile da http://www.area.ch/cooperativa/scopi.asp
- area Società Cooperativa, (2012). inserimento e collocamento: sono un servizio cerco un collocamento. Disponibile da http://www.area.ch/servizi/collocamento.asp
- area Società Cooperativa, (2012). unità: l'arsenale. Disponibile da http://www.area.ch/unita/arsenale.asp
- area Società Cooperativa, (2012). unità: l'atelier. Disponibile da http://www.area.ch/unita/atelier.asp
- area Società Cooperativa, (2012). unità: l'In-utile. Disponibile da http://www.area.ch/unita/inutile.asp
- area Società Cooperativa, (n.d.), unità: l'oblò. Disponibile da http://www.area.ch/unita/oblo.asp
- AVS-AI. (2017). Assicurazione per l'Invalidità (AI). Disponibile da https://www.ahv-iv.ch/it/Assicurazioni-sociali/Assicurazione-per-linvalidit%C3%A0-AI
- AVS-AI. (2017). Prestazioni Complementari (PC). Disponibile da https://www.ahv-iv.ch/it/Assicurazioni-sociali/Prestazioni-complementari-PC
- AVS-AI. (2017). Diritto alle prestazioni complementari all'AVS e all'AI. Disponibile da https://www.ahv-iv.ch/p/5.02.i
- Divisione dell'azione sociale e delle famiglie. (n.d.) Infofamiglie: Assistenza sociale. Disponibile da http://www3.ti.ch/DSS/infofamiglie/?page=97
- AVS-AI (2017). Disponibile da https://www.ahv-iv.ch/p/4.04.i
- Treccani (n.d.). Disponibile da http://www.treccani.it/vocabolario/lavoro/
- Ufficio Federale di Statistica. (2016). Ore normali di lavoro secondo la statistica della durata normale del lavoro. Disponibile da: https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/lavoro-reddito/attivita-professionale-orario-lavoro/orario-lavoro/ore-normali-lavoro-statistica-durata-normale-lavoro.html
- Corriere della sera. (n.d.). Dizionario Italiano. Disponibile da http://dizionari.corriere.it/dizionario_italiano/L/lavorare.shtml

STUDENTSUPSI

- Repubblica e Cantone Ticino. (2009). Potere Giudiziario (PG) Tabella per il calcolo del minimo di esistenza agli effetti del diritto esecutivo (art. 93 LEF). Disponibile da: http://www4.ti.ch/poteri/giudiziario/giustizia-civile/tabella-dei-minimi-desistenza/
- Dipartimento della Sanità e della Socialità. (2017). Direttive riguardanti gli importi delle prestazioni assistenziali per il 2017. Disponibile da http://www4.ti.ch/fileadmin/DSS/DASF/USSI/6.4.11.1.3.pdf

8. Allegati

Allegato 1: Canovaccio di intervista per utenti e direttrice
Allegato 2: Interviste
Allegato 3: Tabella riassuntiva

Allegato 1 – Canovaccio di intervista per utenti e direttrice

Canovaccio d'intervista per gli utenti

1. Puoi parlarmi del lavoro o della scuola che hai fatto prima di arrivare all'Arsenale?
2. Perché sei arrivato qui?
3. Per te, perché è importante lavorare?
4. Qual è il tuo lavoro qui all'Arsenale? Cosa fai?
5. Ti piace il tuo lavoro? Qual è la parte che ti piace di più e quella che ti piace di meno?

Prima funzione del lavoro **SOSTENTAMENTO (sostentamento quotidiano, appropriazione delle risorse legato al bisogno di sicurezza, ricerca di un miglior benessere, consolidamento della posizione sociale dell'individuo)**

6. Tu ricevi una rendita AI o l'Assistenza sociale, questi soldi ti bastano per vivere?
7. I soldi che guadagni lavorando qui per cosa ti sono utili? Ti servono per arrivare alla fine del mese (pagare le bollette, fare la spesa, …) oppure puoi utilizzarli per te stesso, per comprare quello che ti piace? (Potresti farmi degli esempi?)
8. Hai deciso di venire qui per guadagnare qualcosa in più o ci sono anche altri motivi che ti hanno fatto decidere?

Seconda funzione del lavoro **SOCIALE (associazione degli uomini, interagire con un sistema relazionale che permetta di sviluppare crescita individuale e collettiva)**

9. Ti piace stare con le persone?
10. Ti piace stare con i colleghi e gli educatori dell'Arsenale?
11. Che tipo di rapporti hai con loro? Chiacchieri volentieri con loro, gli racconti quello che hai fatto durante il weekend, gli parli di te?
12. Hai creato un rapporto importante con qualcuno dei tuoi colleghi? Qualcuno che vedi anche fuori dal lavoro?
13. Per te è stato difficile creare questi rapporti? Sì, perché? No, perché?

Terza funzione del lavoro **PSICOLOGICA (autostima, identità, motivazione, soddisfazione)**

14. Prima di cominciare a lavorare all'Arsenale sei stato/a a casa per un po' di tempo senza lavorare~~, giusto~~? Come ti sentivi (bene, male, …)? Perché?
15. Ora che lavori all'Arsenale, la tua situazione è cambiata? (ti senti meglio, ti senti peggio?) Perché?
16. Se io ti chiedessi "che lavoro fai?", tu cosa mi risponderesti?

STUDENTSUPSI

17. Sei soddisfatto del lavoro che fai? Intendo: quando torni a casa la sera sei soddisfatto? Perché?

Ultima domanda

18. Come ti vedi fra 10 anni?

Canovaccio di intervista direttrice

1. Quali sono gli obiettivi principali di *area Società Cooperativa?* Perché?
2. Che significato ha il lavoro per *area Società Cooperativa*? È lo stesso per l'Arsenale?
3. Come è stata sviluppata la filosofia educativa di *area Società Cooperativa*?
4. Nella tua carriera all'Arsenale (prima come educatrice poi come direttrice) hai notato un'evoluzione o un cambiamento nel modo in cui gli utenti percepiscono il lavoro?
5. Quale è la tipologia degli utenti che arrivano? È cambiata negli anni?

Prima funzione del lavoro **SOSTENTAMENTO (sostentamento quotidiano, appropriazione delle risorse legato al bisogno di sicurezza, ricerca di un miglior benessere, consolidamento della posizione sociale dell'individuo)**

6. Com'è calcolato lo stipendio che l'Arsenale versa agli utenti? Perché avete scelto questa modalità?
7. Perché viene versato lo stipendio? Qual è la sua funzione?
8. È giusto chiamarlo stipendio? Di fatti non corrisponde alla prestazione lavorativa.
9. Secondo te, per gli utenti lo stipendio è una motivazione sufficiente per venire a lavorare all'Arsenale, o sono altri i motivi che li spingono?

Seconda funzione del lavoro **SOCIALE (associazione degli uomini, interagire con un sistema relazionale che permetta di sviluppare crescita individuale e collettiva)**

10. L'équipe educativa dell'Arsenale organizza spesso momenti di socializzazione, quali pranzi e gite. Qual è lo scopo?
11. Attraverso quali strumenti l'équipe educativa dell'Arsenale favorisce, durante l'orario lavorativo, la conoscenza, la collaborazione e le relazioni tra gli utenti?
12. In che modo vengono affrontati, dall'équipe educativa dell'Arsenale, eventuali conflitti tra utenti?

Terza funzione del lavoro **PSICOLOGICA (autostima, identità, motivazione, soddisfazione)**

13. Secondo la tua esperienza, in che modo avere un lavoro incide sull'identità e sul benessere degli utenti?

STUDENTSUPSI

14. Attraverso quali strategie, l'équipe educativa dell'Arsenale, motiva l'utente a lavorare?
15. Secondo la tua esperienza, come viene percepito il lavorare all'Arsenale dagli utenti? E in che modo questa loro percezione incide su aspetti quali l'autostima, la motivazione e la soddisfazione?

Ultima domanda

16. Come vedi l'utenza di *area Società Cooperativa* fra dieci anni?

STUDENTSUPSI

Allegato 2 – Interviste

INTERVISTA 1
INT1 = Persona Intervistata
M = Maria
P1 = utente dell'Arsenale

1. M: Allora puoi parlarmi del lavoro e della scuola che hai fatto prima di arrivare all'Arsenale?
   INT1: (sbuffa) Io non ho fatto sinceramente nessuna scuola.
   M: E i lavori?
   INT1: Ho lavorato.
   M: Puoi parlami dei tuoi lavori, va bene.
   INT1: Ho lavorato per una super discoteca come tecnico e poi sono venuto all'*area* perché, in poche parole, ci hanno lasciato a casa.
   M: Quanto tempo hai lavorato per la discoteca?
   INT1: Io, cos'erano? Tre anni.
   M: Tre anni per questa discoteca, poi vi hanno lasciati a casa?
   INT1: Yes.
   M: Okay.
   INT1: Tre di sicuro e altri dieci in generale così, fra tutto.
   M: Tre lì…
   INT1: Tra tutte le discoteche ho fatto, più o meno, in quel settore lì sono dieci anni.
   M: Ah, hai lavorato dieci anni in questo settore?
   INT1: Yes.
   M: Quindi tre anni prima di arrivare all'Arsenale, ma in totale sono dieci?
   INT1: Yes.

2. M: Okay e com'è che sei arrivato qua all'Arsenale?
   INT1: All'Arsenale?
   M: Sì.
   INT1: Conoscevo già la Dona, "trac trac", ho fatto un paio di schiamazzi eccetera.
   M: Okay, quindi tu conoscevi Donatella, l'hai chiamata e le hai detto che avevi bisogno di un lavoro?
   INT1: Sì, più o meno, sì. Più che altro è il Servizio Psico – Sociale che ci ha indirizzati qua, ma io la Dona la conoscevo già prima.

3. M: Okay, bene. E secondo te, proprio secondo te, perché è importante lavorare?
   INT1: Solo per i cash che lavori.

STUDENTSUPSI

M: Solo per un guadagno?
INT1: Sì.
M: Dimmi quello pensi tu.
INT1: Cioè più che altro per i cash, perché se non lavori cosa guadagni? Non guadagni niente.

4. M: Okay, e cos'è che fai qui all'Arsenale? Qual è il tuo lavoro? Hai voglia di spiegarmelo un po'?
INT1: Un po' tutto e di più. Tutto fare.
M: Mi fai qualche esempio?
INT1: Che cosa vuoi che ti faccia l'esempio?
M: Che cosa stavi facendo un attimo fa?
INT1: Mobile, pulire.
M: Quindi?
INT1: Pulizie mobili.
M: Ma tu sei nel restauro, giusto? Tu fai un po' restauro e un po' di tutto: vai in vigna, un po' sei a BelliGreen. Giusto?
INT1: Eh sì.

5. M: Ti piace il tuo lavoro qui?
INT1: Più o meno.
M: Qual è la parte che ti piace di più e quella che ti piace di meno?
INT1: Un po' tra tutte e due, non saprei c'è tutto e di più.
M: Ma quella che proprio ti piace più di tutti e quella che proprio non hai mai voglia di fare?
INT1: (sbuffa)
M: Mi fai un esempio?
INT1: Dormire la mattina e non svegliarmi (ride).
M: Questa non è parte del lavoro. (ride). No, dai seriamente.
INT1: Seriamente, di sotto cos'è che mi piace? Boh dipende, a volte i mobili non c'ho voglia sempre di grattare ormai io sono abituato a cambiare.
M: Quindi quella è la cosa che ti piace di meno, grattare i mobili?
INT1: Sì.
M: E quella che ti piace di più invece? Ci sarà una cosa che ti piace un po' più delle altre.
INT1: Andare in giro, scaricare.
M: Fare i trasporti?
INT1: Yes
M: Okay, bene.

STUDENTSUPSI

INT1: Così almeno vedo in giro la gente, vedo quello che sta succedendo di fuori, vedo non solo sempre il solito posto.

6. M: Okay, va benissimo. Adesso passiamo a domande un po' più sul tuo guadagno. Tu ricevi una rendita dall'AI, giusto?
   INT1: Sì.
   M: Questi soldi, solo quelli che ricevi dall'AI, ti bastano per vivere?
   INT1: No, impossibile.

7. M: Quindi i soldi che guadagni lavorando qui all'Arsenale, per cosa li usi?
   INT1: Per vivere.
   M: Per vivere, perché non riesci ad arrivare alla fine del mese, quindi li usi proprio per quello. Tutti i mesi o cambia?
   INT1: No, cambia a volte però la maggior parte dei mesi è così.
   M: E quando non li usi per pagare le bollette, quei mesi che ti avanza qualcosa, per cosa li usi?
   INT1: Vacanze, uscire, dipende.
   M: Un po' per te stesso, per i tuoi hobby, per le tue cose giusto?
   INT1: Sì sì.

8. M: Okay e quindi tu dicevi che hai lavorato per tre anni in questa discoteca e poi vi hanno lasciato a casa. Quando hai deciso di venire a lavorare all'Arsenale l'hai fatto solo per guadagnare i soldi o c'erano anche altri motivi?
   INT1: Più che altro per i soldi e poi in più perché in una struttura normale non ho voglia di lavorare.
   M: In che senso non hai voglia di lavorare in una struttura normale, me lo spiegheresti?
   INT1: Non mi piace avere lo stress; appena c'ho lo stress comincio a sclerare. Mi dicono fai questo, fai quest'altro; mi rompono sempre i coglioni dalla mattina alla sera, è normale che mi passa la voglia.

9. M: Va bene, ora passiamo a domande sulla relazione con i tuoi colleghi. Ti piace stare con le persone?
   INT1: Sì.
   M: Perché?
   INT1: Così.
   M: Che cosa intendi con "così"?
   INT1: Senza problemi, perché sei obbligato.
   M: Ma non all'Arsenale, ti piace stare con le persone al di fuori del lavoro?
   INT1: Quello sì, non c'è problema.
   M: Non sei obbligato, potresti anche trasferirti in cima alle montagne, così non devi vedere più nessuno.

STUDENTSUPSI

INT1: Sì quello è chiaro, puoi anche imbragarti nelle valli come fa una nostra collega (ride). Ma è solo per non stare da solo.

10. M: Ti piace stare con i colleghi qui all'Arsenale e con gli educatori?
    INT1: Sì, perché sono obbligato.
    M: Ma a parte quello? Cioè ti piace o sei obbligato? Se non ti piace puoi anche dirmi che non ti piace, devi proprio dirmi come ti senti tu.
    INT: Non so come spiegarti.
    M: Per esempio, ti piace perché ti trovi bene con i tuoi colleghi oppure ti trovi male con loro quindi non ti piace?
    INT1: No, quello no. Ma non so come spiegarlo.
    M: Partiamo da una domanda semplice, ti piace o non ti piace?
    INT1: Mi piace.
    M: Perché ti piace?
    M: Per esempio, è perché sono simpatici, ti ascoltano, …
    INT1: Sì, quello sì.
    M: Dimmi un po' le tue sensazioni.
    INT1: Sensazioni in che senso?
    M: Quando se giù [inteso al piano di sotto, in laboratorio] e sei con P1 che lavora in falegnameria con te. Perché ti piace stare lì con lui?
    INT1: Così non sono da solo.
    M: È già qualcosa! E con gli educatori dell'Arsenale? Ti piace stare con loro? Ti trovi bene?
    INT1: Sì.
    M: Perché?
    INT1: Mi ascoltano e poi non saprei.

11. M: Che tipo di rapporto hai con i tuoi colleghi? Nel senso, chiacchieri volentieri con loro, gli racconti quello che hai fatto durante il weekend, gli parli di te?
    INT1: Sì.
    M: Perché?
    INT1: Mi piace.
    M: Se mi dici di sì, io immagino che ti senti a tuo agio con loro, ti senti libero di poter dire quello che pensi.
    INT1: Chiaro.
    M: Ti senti giudicato?
    INT1: No.
    M: Okay, questo è importante.

12. M: Hai creato un rapporto importante, ci sono dei colleghi di lavoro che vedi anche al di fuori dell'orario di lavoro?

STUDENTSUPSI

INT1: No.
M: Perché secondo te?
INT1: Perché lavoro è lavoro e quello che è fuori dal lavoro è un'altra cosa.
M: Okay. Quando sei arrivato qua il primo giorno eri quello nuovo, giusto?
INT1: Sì.

13. M: Si è sempre quelli nuovi. Per te è stato difficile, nel corso del tempo, creare questi rapporti?
INT1: No.
M: Perché?
INT1: Perché sono un fenomeno (ride) e di altro non saprei. Anche perché sono una persona socievole.
M: Allora lo sai il perché (ride).

14. M: Le ultime domande, poi ti lascio andare. Prima di cominciare a lavorare all'Arsenale sei stato a casa per un po' di tempo senza lavorare. Giusto? Per quanto tempo?
INT1: Non mi ricordo, penso che saranno stati sei mesi.
M: Okay, e come ti sentivi in quel periodo? Stavi bene perché eri a casa, stavi male?
INT1: No, non stavo bene.
M: Hai voglia di spiegarmi un po' come ti sentivi?
INT1: Non so come spiegarti. Quando non c'hai i soldi dovresti saperlo anche te come funziona.
M: Era sempre una questione legata al guadagno? Cioè, stavi male perché non avevi un guadagno quindi non sapevi come fare?
INT1: Eh sì, al giorno d'oggi è così o hai un guadagno o vai a dormire sotto un ponte.
M: Va benissimo, voglio sapere quello che pensi tu.

15. M: E ora che sei qui all'Arsenale questa situazione è cambiata? Cioè stai meglio, stai peggio?
INT1: Sì e no, sto meglio.
M: Perché?
INT1: Troppi pochi soldi ancora. Ce la fai a malapena a vivere però cerchi di vivere. In qualche modo tiri in avanti.
M: Quindi stai un po' meglio perché hai un po' di soldi in più, però non stai ancora bene perché pensi siano troppo pochi, si può dire così?
INT1: Sì.

16. M: Okay, fingiamo che io e te non ci conosciamo, ci siamo appena incontrati in un bar e io ti chiedo che lavoro fai? Tu cosa mi rispondi?

INT1: Falegname.
M: E basta? mi dici faccio il falegname?
INT1: Restauratore.
M: Non approfondisci sul dove lavori, su niente?
INT1: No per l'amor, dipende dalla situazione.
M: Va benissimo, ti chiedo solo per capire bene. E dicevi che dipende dalla situazione, nel senso?
INT1: La situazione che c'è lì, non sono uno a cui piace rivelare i segreti.
M: Fai il misterioso.
INT1: Eh sì, devono scoprirlo (ride).

17. M: Sei soddisfatto del lavoro che fai? Quando torni a casa sei contento di quello che hai fatto oppure no?
INT1: Sì, contento.
M: Perché?
AN: Così, a parte che quando arrivi a casa sei stanco morto e non hai più voglia di sentire del lavoro.
M: Però se pensi, sei soddisfatto, cos'è che ti da questa soddisfazione?
INT1: Così finalmente sono arrivato a casa e posso fare una doccia.
M: Ma a parte quello? Nel senso tu oggi, ad esempio, cominci a fare un mobile, lo pulisci, lo metti a posto, fai tutto quello che devi fare e poi alla fine sei soddisfatto. Giusto?
INT1: Sì perché devo, lavoro è lavoro.
M: Ma a parte che hai dovuto fare questo lavoro sei soddisfatto di aver fatto questo lavoro oppure non ti interessa. Perché va bene anche se non ti interessa, nel senso ognuno vive le cose a modo suo.
INT1: Dipende cos'è, a volte mi interessa e a volte non mi interessa, ma dipende dalle giornate. Dipende da come mi sento io quel giorno al lavoro.

18. M: Ora l'ultima domanda, come ti vedi tra dieci anni?
INT1: Tra dieci anni non lo so, perché non leggo il futuro.
M: Non dove sarai, ma come vorresti essere tra dieci anni?
INT1: Miami South Beach, con una villa e 36 milioni di Euro.
M: Ma pensi che sia una cosa reale o questo è il tuo più grande desiderio ma sai che è difficile da realizzare?
INT1: Non ci arriverò mai, però è il mio desiderio più grande.
M: Ma più realisticamente, come ti immagini?
INT1: Con la panda [auto] tutti i giorni al lavoro.
M: Ma a parte il lavoro, perché se ad esempio se penso a me tra dieci anni mi vedo sposata, con dei bambini, mi vedo con un lavoro.

STUDENTSUPSI

INT1: Sì quello anch'io forse. Ma non so se succederà.
M: Perfetto, abbiamo finito.

INTERVISTA 2
INT2 = Persona Intervistata
M = Maria
P2: Utente dell'Arsenale

1. M: Puoi parlarmi del lavoro o della scuola che facevi prima di arrivare all'Arsenale?
   INT2: Io ho fatto diverse scuole. Ho fatto l'apprendista falegname, ho fatto la riformazione, ho fatto disegnatore di genio civile con diploma, poi sono andato in Posta, ho lavorato otto anni con la scuola di un anno anche lì a Lugano, poi non potevo più farlo perché avevo problemi con i turni, mi hanno messo in invalidità e io percepisco una cassa pensione della Posta, l'invalidità e adesso lavorando all'*area* una parte di *area* e una parte di disoccupazione.
2. M: E com'è che sei arrivato all'Arsenale?
   INT2: L'Arsenale sono arrivato perché io sono sotto Psico - Sociale.
   M: Okay, quindi tramite il Servizio Psico – Sociale, ti hanno indirizzato loro.
   INT2: Esatto, mi hanno indirizzato loro. Per non stare a casa a fare niente, perché con la disoccupazione sei in giro a sbalzo, mi hanno detto "vuoi andare a fare una prova?" Gli ho detto di sì, poi è andata bene.
   M: Bene.
3. M: E per te perché è importante lavorare?
   INT2: È importante lavorare perché tieni la mente occupata, perché se non hai degli hobby fuori dal lavoro tipo palestra, io andavo, ma adesso ho dovuto smettere per i medicamenti e perché ho diverse problematiche importanti da mettere a posto. Comunque sai, non avendo neanche la fortuna di avere un giardino, così sei giù a fare qualcosa. Mi sento a sbalzo, cosa fai in giro? Vai nei bar, ma poi ti stufi. Almeno io mi rompo le balle. (ride)
   M: Va benissimo, è secondo quello che pensi tu.
4. M: Qui all'Arsenale che lavoro fai?
   INT2: Io lavoro per l'oggettistica.
   M: Ti va di spiegare quello che fai?
   INT2: Io pulisco tutto quello che mi arriva, poltrone, sedie, bicchieri, tazzine e vasi. Io ho il compito di pulirlo e poi di metterlo in vendita. Poi c'è qualcuno che li prezza e poi vanno in vendita.
5. M: E ti piace il tuo lavoro? Qual è la parte che ti piace di più e quella che ti piace di meno?

STUDENTSUPSI

INT2: Sì. Mi piace di più quando arriva qualcosa che non è tanto sporco. Invece quando ti arriva magari un ferro vecchio da pulire lì è un po' più faticoso, ci metti un po' di più.

M: Ora, se a te va bene ti farei delle domande che riguardano il tuo guadagno, ma non nel dettaglio, più in generale. Tu sei d'accordo?
INT2: Sì.

6. M: Tu ricevi una pensione dall'AI, la cassa pensione dalla Posta, la disoccupazione e poi lo stipendio di Arsenale. Questi soldi, senza lo stipendio dell'Arsenale, quindi solo l'AI, la cassa pensione e la disoccupazione, ti bastano per vivere?
   INT2: Eh cavoli, vivo bene con quei soldi. Vivo bene anche perché sono con mia madre, facciamo metà delle cose. Se fossi da solo vivrei già un po' meno bene.
7. M: I soldi che guadagni all'Arsenale, solo lo stipendio dell'Arsenale…
   INT2: Di *area* è poco.
   M: Sì, li usi per arrivare alla fine del mese?
   INT2: Rimangono nel budget, li uso per quello che devo pagare, così, ma devo dire che rimangono nel budget.
   M: Dunque tu hai un budget, poi quando fai dei pagamenti ne avanzano un po' per cosa li usi?
   INT2: Li metto via, se ci riesco li metto via, sai anche per le tasse, per l'assicurazione della macchina. Sai io ho un sistema che faccio delle bustine, un po' come nel mille e ottocento avanti... E ogni mese metto cento per questo e cento per quello, quando sono arrivati i sei mesi non mi accorgo neanche e sono già lì.
   M: È vero, bel sistema. Li usi mai per esempio un tuo hobby, un tuo interesse, per andare in vacanza o sono proprio per pagare…
   INT2: Guarda, normalmente riuscivo ad andare in vacanza, quest'anno c'è stato un po' un intoppo con questa situazione [si riferisce ad una situazione esterna] e a dire la verità di andare in vacanza non c'ho tanto la voglia. Per cui mi accontenterò, starò qua in zona, tanto abbiamo le piscine, il lago, non ci manca niente neanche qua.
8. M: E quando hai deciso di venire a lavorare qua all'Arsenale l'hai fatto solo per guadagnare qualcosa in più o c'erano altri motivi?
   INT2: Per guadagnare qualcosa in più no, perché la disoccupazione comunque mi copriva, perché adesso l'Arsenale fa la differenza, mi tolgono quelli dell'Arsenale. Per cui non era quello, era per darmi da fare. Sono sempre abituato a lavorare. Ho lavorato per sette anni per la ISS ad Agno. Ero a casa da poco, da due mesi. Ero già stufo.

STUDENTSUPSI

M: E ora passiamo a domande più legate alle relazioni coni tuoi colleghi.

9. M: Ti piace stare con le persone in generale? Perché?
   INT2: Sì, perché si può vedere anche le idee di un altro.

10. M: E ti piace stare con i tuoi colleghi e gli educatori dell'Arsenale?
    INT2: Sì sì, sto bene. Ogni tanto la direttrice arriva giù un po' e sembra una macchina: "Fa chi, fa là, fa sü, fa giò." Però non lo fa tutti i giorni e va bene così. C'è tanto da fare qua eh, perché io pensavo che fosse un lavoro un po' più tranquillo però ho visto che c'è tanto da fare, tanto da stare a dietro.
    M: Perché ti piace stare con i colleghi e gli educatori dell'Arsenale?
    INT2: A parte che io devo lavorare e non è che sto lì tanto. Però mi piace perché sono carini, sono gentili, fossero scorbutici sarei scorbutico anch'io (ride).

11. M: Che tipo di rapporto hai con i tuoi colleghi? Nel senso chiacchieri con loro, gli racconti cosa hai fatto nel fine settimana, gli parli di te in generale?
    INT2: Che parlo di me, ultimamente lo sanno tutti la mia storia, però non è che sto lì tanto, si parla un po' in generale, chiacchere in generale.

12. M: Hai creato un rapporto particolare con i tuoi colleghi, magari con qualcuno che vedi anche fuori e vedi come amico?
    INT2: Sì, con la P2, ma la conoscevo già prima, poi abitiamo nell'appartamento lei sopra e io sotto. Con lei ci troviamo sempre.

13. Hai avuto difficoltà a creare questi rapporti?
    INT2: No, sono una persona abbastanza socievole, chiacchiero con tutti.

    M: Okay! Ora passiamo alle ultime domande.
    INT2: Ah dura poco, pensavo che durava un'oretta.

14. Mi dicevi che prima di cominciare a lavorare qui sei stato a casa un paio di mesi, più o meno. In quel periodo stavi bene, stavi male, come ti sentivi stando a casa?
    INT2: Guarda, non stavo tanto bene, però andavo in palestra, mi sfogavo quell'oretta per cui andava. Però sapevo che era una cosa che non andava alla lunga.

15. M: E adesso che lavori all'Arsenale, questa situazione è cambiata oppure è rimasta la stessa? Nel senso, ti senti meglio rispetto a prima ora che lavori?
    INT2: Mi sento meglio. Ora lascia perdere che ho questo problema…
    M: Sì, questo problema qua… Però in generale?
    INT2: In generale sì.
    M: E perché ti senti meglio ora che sei qui?
    INT2: Perché lavorando non penso alle brutte cose, penso al lavoro che devo fare, devo cercare di farlo bene, altrimenti arrivano gli educatori e devo rifare.

STUDENTSUPSI

16. M: Facciamo finta ora che io e te non ci conosciamo, siamo ad un bar e io ti chiedo: ma tu che lavoro fai? Cosa mi risponderesti?
    INT2: Ti direi che lavoro all'*area* a Bellinzona, tranquillamente senza problemi. Direi di venire a trovarmi e comprare qualcosa (ride).
    M: Questa è un'ottima idea, un'ottima pubblicità (ride).
17. M: Sei soddisfatto del lavoro che fai? Nel senso quando torni a casa la sera, sei contento di quello che hai fatto? Perché?
    INT2: Sì, sono soddisfatto perché ho contribuito a dare una mano all'*area*, almeno possono mettere fuori gli oggetti e venderli, incrementare anche un po' il budget dell'*area*.
18. M: Ora l'ultima domanda. Come ti vedi fra dieci anni?
    INT2: (ride) eh, con la pipa, in pensione a fare il nonno.
    M: (ride), perfetto, abbiamo finito.

INTERVISTA 3
INT 3 = persona intervistata
M = Maria
P2 = utente dell'Arsenale

1. M: Puoi parlarmi del lavoro o della scuola, quindi di quello che facevi prima di arrivare all'Arsenale?
   INT3: Prima di arrivare all'Arsenale facevo diversi lavori venditrice, donna delle pulizie, cameriera, tutti quei lavori lì. Ecco.
2. M: E come sei arrivata qua, all'Arsenale?
   INT3: È successo per caso, perché mi stavano cercando lavoro, stavo cercando anch'io, l'assistente sociale mi ha proposto questo posto in *area* e così sono venuta al colloquio e ho cominciato qua.
3. M: E secondo te perché è importante lavorare?
   INT3: Molto importante per il spirito, per il soldi, per la persona che si sente utile.
4. M: E hai voglia di parlarmi un po' del lavoro che fai qui all'Arsenale, mi descriveresti quello che fai?
   INT3: Faccio un po' di tutto, ecco, ad esempio ora abbiamo finito di mettere via i libri a posto, c'è vendita, ci sono da mettere le cose al posto giusto, esporli, c'è pulizie, c'è squadra di gruppo (ride) cioè c'è lavoro di gruppo che è molto importante e si sente. Tutto quello che c'è di bello di *area* è che c'è una bella squadra unita che fa il lavoro insieme.
5. M: E ti piace il tuo lavoro? Qual è la cosa che ti piace di più e quella che ti piace di meno?

STUDENTSUPSI

INT3: Mi piace il mio lavoro. Ma non c'è quella che piace di meno, è un lavoro che non riesci ad annoiarti. Il brutto di lavoro è quando cominci ad annoiare. Qui non c'è tempo di annoiarsi. Tutto così veloce che non riesci ad annoiarti.
M: È vero, non c'è mai tempo per annoiarsi (ride).

M: Okay, ora comincerò a farti qualche domanda sul tuo guadagno, ma non entriamo nei dettagli, proprio in generale. Va bene?
INT3: Certo.

6. M: Tu ricevi l'Assistenza sociale giusto? Quei soldi che ti versa l'Assistenza ti bastano per vivere, sono sufficienti?
   INT3: Sì, ricevo soldi dall'Assistenza. Per adesso non sono abbastanza, ma posso dire che bastano, sono giusti giusti.
7. M: E lo stipendio che guadagni qua ad area come lo usi?
   INT3: Per vita quotidiana, di quello che mi serve perché è sempre un guadagno in più. Non è mai abbastanza avere i soldi. Lo uso per vita quotidiana.
   M: Sì, quindi può darsi che lo usi, per esempio, per pagare le bollette, per fare la spesa, magari per comprarti qualcosa che ti serve tipo i vestiti.
   INT3: Sì, esatto.
   M: Lo usi un po' per tutto, in generale. Giusto?
   INT3: In generale, sì.
8. M: Okay. Quando hai deciso di venire a lavorare qui all'*area*, l'hai fatto solo per guadagnare qualcosa in più o c'erano anche altri motivi?
   INT3: Ma c'erano tutti e due motivi. Motivo di cominciare a lavorare, inserirmi nel lavoro perché non lavoravo da un bel pezzo e anche di guadagnare un po' di più.
   M: Quindi tutt'e due le cose?
   INT3: Sì, tutte e due le cose.

   M: Bene, ora passiamo a domande più sulla relazione con i tuoi colleghi e con gli educatori.
   INT3: Sì
9. M: Ti piace stare con le persone, in generale?
   INT3: Sì, mi piace.
   M: Perché?
   INT3: Mi piace perché non mi piace solitudine. Per dire l'isolamento totale. Perché ero un periodo isolata e mi sono trovata male e mi sono accorta che isolamento non serve. Qui lavoro proprio a contatto con i colleghi e mi ha aiutato molto.
10. M: Okay e, in particolare, ti piace stare con i colleghi e gli educatori dell'arsenale?

STUDENTSUPSI

INT3: Sì!
M: Hai voglia di spiegarmi il perché? Proprio dei colleghi e gli educatori.
INT3: Perché mi trovo bene, mi trovo davvero bene. Mi trovo realizzata. In un certo senso è una scaletta in più per uscire dal mondo dell'isolamento per un domani.

11. M: Bene, molto bene. E che tipo di rapporto hai con i tuoi colleghi? Nel senso parli volentieri con loro, gli racconti quello che hai fatto durante il weekend, gli racconti di te.
    INT3: Non racconto molto di me, ma mi piace il mio contatto con miei colleghi. Perché sono ancora un po' chiusa e non è che mi "espango" così velocemente (ride). Ma parlo, sono aperta, mi piace scherzare. Ecco.
12. M: E hai creato un rapporto importante con qualcuno dei tuoi colleghi? Qualcuno che magari vedi anche fuori?
    INT3: Per me sono tutti uguali. Mi piacciono perché c'è una certa simpatia. Ci siamo creati, per me, un bel feeling.
13. M: Va bene. Quando sei arrivata qua, per te, è stato difficile creare dei rapporti con le persone che lavoravano già all'arsenale?
    INT3: Un po' all'inizio sì.
    M: Sempre perché eri, come dicevi prima, chiusa?
    INT3: Sì, ero chiusa e che mi sono isolata e che era difficile aprirsi, avere contatto.
14. M: Sì, bene. Ora passiamo all'ultima serie di domande. Prima dicevi che prima di cominciare a lavorare qui sei stata a casa per un po' di tempo, giusto?
    INT3: Sì.
    M: Com'è che ti sentivi? Stavi bene, stavi male?
    INT3: No no, stavo male. Mi sono accorta che non stavo bene proprio quando ho cominciato a lavorare qua. Che quel periodo che io pensavo di stare bene, ma mi isolavo sempre di più dalla gente, non lavoravo. È stato, per dire, adesso posso dire brutto perché non c'era contatto con la gente. Adesso lo so che è stato difficile.
15. M: Okay. E ora che lavori all'arsenale, questa situazione è cambiata? Nel senso, ti senti meglio?
    INT3: Molto, molto, è cambiata molto. Adesso mi sento meglio, adesso ho contatti con i vecchi amici, la gente fuori.
    M: Hai ripreso anche i contatti con persone che non lavorano all'Arsenale?
    INT3: Sì sì.
    M: Molto bene allora!

STUDENTSUPSI

INT3: Eh già

16. M: Facciamo finta che io e te non ci conosciamo, ci siamo appena incontrate al bar e io ti chiedo “che lavoro fai?” tu cosa mi rispondi?
    INT3: Lavoro all’*area*, faccio un po’ di tutto, venditrice e un po’ di tutto in un negozio bello di roba usata. Rispondo così a tutti, dopo mi chiedono “dov’è?” ed io dico che è un vecchio stabile dove c’è un bel team, che c’è di tutto: antiquariato e roba usata. Gli dico di venire a vedere, di venire a trovarci (ride).

17. M: E sei soddisfatta del tuo lavoro? Quando torni a casa la sera sei contenta?
    INT3: Sì, sono contenta e mi sento realizzata, mi sento stanca. Dormo sano, mangio sano. Mi accorgo che, come ha detto P2, che per dire è mia collega, non si aspettava di aprirsi così velocemente, ma questo lavoro ha aiutato molto.

18. M: Okay, l’ultima domanda. Come ti vedi fra dieci anni?
    INT3: Questo non posso rispondere, non ho mai pensato alla mia vita fra dieci anni. Spero di ancora essere attiva ed essere utile a lavorare e più aperta fra la gente. Per dire apertura mentale.
    M: Bene, abbiamo finito. Grazie per la tua disponibilità.
    INT3: Prego

INTERVISTA 4
INT4 = persona intervistata
M = Maria
P3 = utente dell’Arsenale
P4 = utente dell’Arsenale

1. M: Eccoci qua. Cominciamo con la prima domanda. Puoi parlarmi del lavoro o della scuola che hai fatto prima di arrivare qua all’Arsenale?
   INT4: Allora, io ho fatto la scuola empirica di due anni e poi ho fatto un anno di pratica. Ho lavorato in casa per anziani, ho il diploma in economia domestica.

2. M: Perfetto. E quando sei arrivata qua all’Arsenale?
   INT4: Al 30 di gennaio [2017]
   M: E perché sei arrivata qua?
   INT4: Perché ho cambiato domicilio (ride).
   M: Quindi, tu eri a Lugano prima, giusto?
   INT4: Sì, esatto.
   M: E lavoravi per l’Oblò, sempre per *area*.
   INT4: Sempre per la Cooperativa *area*.
   M: E come sei arrivata all’*area*? Prima eri all’Oblò, com’è che sei arrivata lì?
   INT4: Ma, io prima avevo fatto uno stage in casa anziani a Paradiso di sei mesi e alla fine non mi hanno preso. Poi ho chiamato la mia responsabile dell’AI e le ho

STUDENTSUPSI

detto “guarda io sono a casa” e lei mi fa “ah ma no, ma insomma, com’è possibile che sei a casa, mi hai parlato che ti dovevano fare il contratto” e io gli faccio “no, non me l’hanno dato”. Dopo mi hanno cambiato la responsabile e un giorno mi chiama per fare un colloquio per conoscermi, vado su, e mi fa “io conosco una mia amica che è operatore sociale e lavora in questa lavanderia, l’Oblò” mi fa “vuoi andare giù a provare a lavorare?” e io ho detto che per me andava bene e che poteva chiamare per un colloquio perché quattro mesi a casa (ride) ero abbastanza stufa. Allora sono andata giù, ho fatto il colloquio e dopo mi hanno preso, dopo tre quattro mesi ho iniziato lì.

3. M: Per te, perché è importante lavorare?
   INT4: Per restare in contatto con le persone, avere colleghi, sì anche per guadagnare.

4. M: Qui all’Arsenale, qual è il tuo lavoro? Cos’è che fai qui?
   INT4: Adesso lavoro nell’atelier shabby.
   M: Hai voglia di spiegare un po’ cos’è lo shabby?
   INT4: Mi piace, bisogna restaurare i mobili, crearli in stile shabby.

5. M: E ti piace il tuo lavoro?
   INT4: Sì sì, a me piace.
   M: Qual è la parte che ti piace di più e quella che ti piace di meno?
   INT4: Ma, mi piace di più quando facciamo shabby che vengono fuori tutte le venature del legno, quello è bello. Un po’ meno grattare all’inizio, pulire però…

   M: (ride) okay, adesso ti farò domande un po’ più specifiche e comincerò da qualche domanda sul tuo stipendio e sul tuo guadagno in generale.
   INT4: Sì.

6. M: Tu ricevi una rendita dall’AI, giusto?
   INT4: Sì.
   M: Questi soldi ti bastano per vivere? Solo quelli dell’AI.
   INT4: Quelli dell’AI, bom adesso convivo quindi più o meno ci stiamo dentro.
   M: Quindi sì, ma solo perché convivi con il tuo compagno.
   INT4: Sì.

7. M: Okay e quelli che guadagni qui all’Arsenale per cosa ti sono utili? Cioè, li usi per te stessa, per arrivare alla fine del mese?
   INT4: Li uso per me, poi se vedo che non ce la faccio li uso.
   M: Quindi un po’ e un po’. Cioè se arrivi giusta con i soldi dell’AI e quelli che guadagna il tuo compagno li usi per te, altrimenti se non ce la fate li usi anche per arrivare alla fine del mese. Giusto?
   INT4: Sì, sì quello sì.

STUDENTSUPSI

M: E quando li usi per te, per cosa li usi?
INT4: Ma soprattutto li uso o per i miei hobby, le vacanze o se c'ho qualche fattura che non riesco a pagare li uso.

8. M: Bene. E quando hai deciso di lavorare per l'*area* in generale, perché tu parti dall'Oblò poi sei stata trasferita qui. L'hai fatto per guadagnare qualcosa in più o erano altri i motivi per cui hai deciso di venire a lavorare?
   INT4: Bom, anche per guadagnare qualcosina in più e poi anche per proprio passare la giornata, per stare insieme alle persone. Perché quattro mesi a casa ero, da sola, non ce la facevo più. Ero stufa.
   M: Sì, immagino.

   M: Adesso passiamo alla parte un po' più "sociale", parleremo delle relazioni con i tuoi colleghi e gli educatori.

9. M: Ti piace stare con le persone, in generale? Perché?
   INT4: Sì, abbastanza sì. Perché si conoscono nuove persone e magari nasce una nuova amicizia.

10. M: E, nello specifico, con i colleghi e gli educatori qui all'Arsenale? Perché?
    INT4: Sì sì, mi piace molto. Sono bravi e gentili e poi ti ascoltano. Se hai un problema ti danno una mano.

11. M: E che tipo di rapporti hai con i tuoi colleghi? Nel senso, chiacchieri con loro, gli racconti quello che hai fatto durante il weekend, gli parli di te?
    INT4: Ogni tanto ci parlo insieme, discutiamo un po'.
    M: Quindi pensi di aver creato dei buoni rapporti? Dove c'è anche uno scambio?
    INT4: Sì, anche con la P2 e la P3, ogni tanto ci sentiamo.

12. M: Hai creato un rapporto particolarmente importante con qualcuno di loro, qualcuno che magari vedi anche fuori da qui o che senti spesso?
    INT4: Beh, con la P2. Andiamo in palestra insieme.

13. M: Ed è stato facile o difficile, per te, creare questi rapporti a lavoro? Nel senso, tu sei arrivata qui, eri quella nuova, anche se conoscevi già P2. Questo per te ha facilitato le cose?
    INT4: Sì, sì quello sì.
    M: E con quelli che non conoscevi?
    INT4: Man mano mi sono fatta dentro, quello sì. Non subito all'inizio, ma piano piano ci si conosce, si parla un po' così.
    M: Quando eri a casa e pensavi all'idea di lavorare, nelle tue motivazioni c'era anche l'idea di conoscere nuove persone o era proprio perché non volevi stare a casa e volevi lavorare?

STUDENTSUPSI

INT4: No no, anche quello. L'aspetto di socializzare, conoscere nuove persone quello sì.

M: Okay, ora arrivano le ultime domande.

14. M: Come dicevi prima, sei stata a casa per un po' di tempo, parlavi di quattro mesi, e dicevi che eri stufa. A parte questo quali altre sensazioni provavi? Cioè stavi bene, stavi male?
    INT4: Non stavo tanto bene, avevo anche bisogno di uscire, conoscere nuove persone.
15. M: E adesso che lavori qui, la situazione è cambiata? Stai meglio, stai peggio?
    INT4: No no, sto meglio.
    M: E secondo te perché stai meglio?
    INT4: Perché ho conosciuto nuove persone, esco, sto qua, lavoro con altri colleghi.
16. M: Fingiamo che io e te non ci conosciamo se io ti chiedessi "che lavoro fai?" tu cosa mi risponderesti?
    INT4: Come ad esempio ieri, lì alla banca, il tipo mi fa "dove lavora?" e io ho detto che lavoro alla cooperativa *area*, faccio i mobili shabby e gli ho detto che sono artigiano.
    M: Okay.
17. M: Sei soddisfatta del lavoro che fai? Nel senso, quando torni a casa ti senti soddisfatta, sei contenta di quello che hai fatto?
    INT4: Sì, sono soddisfatta perché ho lavorato bene e ho finito un progetto che c'era lì, che è venuta la responsabile e ha visto che era bello, finito bene e tutto a posto.
18. M: L'ultima domanda! Come ti vedi fra 10 anni?
    INT4: Fra dieci anni? (ride) Non lo so, magari sarò ancora qua in Svizzera, potrei essere all'estero, potrei essere sposata, potrei avere figli. Proprio non lo so. Calcola che prima ogni cinque anni traslocavo.
    M: Eri sempre in movimento.
    INT4: Eh sì.
    M: Ecco, abbiamo finito, era l'ultima domanda.

INTERVISTA 5
DIR = Donatella Zappa, direttrice
M = Maria
P5 = utente dell'Arsenale
P6 = operaio esterno dell'Arsenale

STUDENTSUPSI

1. M: Quali sono gli obiettivi principali di *area Società Cooperativa?* Perché?
   DIR: Creare delle possibilità di lavoro per le persone escluse. Fare da ammortizzatore affinché una persona con qualsiasi difficoltà possa ugualmente, malgrado i suoi limiti, funzionare. Noi siamo dei cuscinetti tra il limite della persona e il compito, noi siamo in mezzo, a volte dobbiamo essere larghi così, a volte dobbiamo essere stretti così. Il limite della persona definisce il nostro intervento. Con P5 tanto cuscino, perché la distanza fra lui e il compito è enorme, dunque tu devi occuparla, tu fai da ponte, se invece uno è più vicino tu devi fare quel poco che basta per dargli un compito.
2. M: Che significato ha il lavoro per *area Società Cooperativa*? È lo stesso per l'Arsenale?
   DIR: Il lavoro per *area Società Cooperativa*. Spero non ci siano troppe differenze, anche se ce ne saranno. Per me, come direttrice, deve essere qualcosa di molto pertinente alla realtà, non è un lavoro occupazionale. Più riusciamo a essere simili al mercato più, secondo me, siamo nel nostro obiettivo. Anche se questo passo è quello che ti fa lavorare di più, perché se noi prendiamo gli stessi utenti e gli facciamo fare cubetti, ho bisogno di un educatore che mi fa lavorare quindici utenti su un tavolo. Invece se gli fai tagliare l'erba, la motosega, il restauro, la vendita, li fai lavorare in vigna, gli fai guidare i furgoni, chiaro che devi mettere molto di più, hai più rischio, più incognite, più stress, però gli dai una situazione reale; loro non sono qui a fare occupazione sono qui a lavorare, cioè il compito è un compito reale. Io in quello ci credo.
3. M: Com'è stata sviluppata la filosofia educativa di *area Società Cooperativa?*
   DIR: Quindi, la filosofia educativa di *area* passa attraverso il lavoro. Qui noi il lavoro lo usiamo come mezzo per arrivare a un utente. Un utente, se noi lo facessimo lavorare senza essere pagato non verrebbe, quindi è il nostro amo e attraverso la reale rimessa al lavoro noi tentiamo di lavorare tutti il più possibile sugli aspetti che possono migliorare la sua vita anche se non facciamo integrazione esterna. Non ce la facciamo i nostri operatori sono troppo oberati.
4. M: Nella tua carriera all'Arsenale (prima come educatrice poi come direttrice) hai notato un'evoluzione o un cambiamento nel modo in cui gli utenti percepiscono il lavoro?
   DIR: Allora il cambiamento c'è stato ed è stato enorme in vent'anni, gli utenti vent'anni fa venivano per lavorare e non gliene fregava niente che tu fossi educatrice; non volevano ruoli, non volevano parlarti dei loro problemi, era proprio lavoro, lavoro e lavoro e infatti li chiamavamo operai, erano veramente molto operai, volevano lavorare e volevano guadagnare, avevano bisogno di lavorare e guadagnare. Adesso arrivano delle persone con più problematiche,

STUDENTSUPSI

con più dei bisogni identitari del lavoro piuttosto che di soldi, hanno bisogno di avere un'identità, un posto dove stare e un posto dove socializzare, dunque ti fanno una domanda molto più vasta, dove il lavoro è una scusa ben condivisa e ben messa giù sul tavolo. Infatti glielo diciamo anche, non sei qui solo per lavorare, sei qui anche per lavorare tanti aspetti della tua vita quindi sono cambiati tantissimo. Poi sono cambiati gli utenti perché è cambiata la legge, cioè prima noi potevamo far lavorare persone anche senza invalidità, adesso possiamo far lavorare praticamente quasi esclusivamente persone in AI, per cui l'utenza è cambiata anche per quello. Sono tutte persone invalide, che hanno un'invalidità comprovata, quindi il tossico, l'alternativo, il salta pasti, se non ha l'AI non può più venire, mentre una volta veniva.

5. M: Qual è la tipologia degli utenti che vengono accolti? È cambiata negli anni?
   DIR: Dunque sì, la tipologia degli utenti è cambiata non solo per il problema sociale, ma proprio anche per il cambiamento di ente finanziante, di modalità di funzionamento.
6. M: Com'è calcolato lo stipendio che l'Arsenale versa agli utenti? Perché avete scelto questa modalità?
   DIR: Allora, evidentemente il calcolo degli stipendi viene fatto anche sulla base anche un pochino del rendimento, non solo, ma anche del rendimento perché lo colleghiamo [lo stipendio] direttamente al lavoro che uno fa. Questo perché ci permette di prendere delle persone che rendono poco. Una volta avevamo una paga uguale per tutti, ma questo vuol dire che la persona che non rendeva non la potevi prendere, perché il salario era troppo elevato e quindi venivano penalizzati. Mentre dando a ognuno un suo stipendio tu hai la scaletta, l'astina che è più bassa perché quello che guadagna uno lo prendi ugualmente, quello che guadagna dieci lo prendi ugualmente. Invece prima quello che guadagnava uno, se dovevi dargli sei, non potevi prenderlo per molto tempo. Quindi lo stipendio ha una funzione reale, ha anche una funzione di contrattualità con l'utente, che è importante, è in complemento all'AI. È chiaro che non ha il valore di uno stipendio reale ma è in complemento all'AI e per molti son soldi che contano. È chiaro che potremmo, se facessimo un lavoro più redditizio, dargliene di più. Il problema è che nel loro stato possiamo fare solo lavori di questo genere e quindi lavori che hanno un reddito basso, ma anche perché le loro capacità sono basse. L'Inutile che prima guadagnava molto nell'antiquariato dava agli utenti di più.
   Quindi lo stipendio è calcolato su quello, noi sullo stipendio non siamo finanziati è una cosa che è importante sapere.
7. M: Perché viene versato lo stipendio? Qual è la sua funzione?

STUDENTSUPSI

DIR: Allora adesso sono altri motivi. Il salario è quello che loro si raccontano come essere la motivazione sufficiente, ma in realtà sappiamo che non è così, ne abbiamo prove e stra-prove. Ma loro ti dicono che è quello, dopo noi sappiamo che non è quello.
M: Nelle interviste che ho fatto io non tutti mi hanno risposto che vengono per i soldi, solo l'INT1. Tutti gli altri mi hanno detto che i soldi sono importanti, ma che i motivi principali erano altri.
DIR: Quindi sta cambiando anche questa percezione. Dieci anni fa venivano solo per i soldi, adesso invece proprio c'è un cambiamento, cercano altro, cercano un'identità, cercano socialità, cercano incontro, cercano esperienze, cercano emozioni, cercano vita.
M: Questo è venuto fuori.
DIR: Bene, bene, vuol dire che stiamo lavorando bene.

8. M: È giusto chiamarlo stipendio? Di fatti non corrisponde alla prestazione lavorativa.
DIR: Certo che corrisponde alla prestazione lavorativa. Allora, noi lo chiamiamo stipendio e corrisponde alla prestazione lavorativa. Se a queste persone se noi gli dessimo trecento franchi al mese, ma in realtà loro ne meriterebbero quattromila saremmo dei bastardi, saremmo degli sfruttatori. Di fatto, la loro capacità di rendita, evidentemente nel contesto messo rispetto una attività che noi possiamo proporre è quella roba lì. Io se vedo quanto sono capaci di produrre io facendo lo stesso lavoro renderei di più, dopo non prenderei i soldi che prendo come educatrice a fare il restauro, questo evidentemente no. Il nostro artigiano per esempio se uscisse a fare l'artigiano si guadagnerebbe la sua paga molto meglio rispetto P6 perché è autonomo. Guardiamo P5, guardiamo INT1, INT1 malgrado lavori bene se io gli porto una pigna di mobili che poi deve fare al cliente e stare dentro nel preventivo, non ci starebbe perché è un lavoro che non conosce, non ha le competenze. Quindi di fatti deve, corrispondere, cioè per Area è importante che corrisponda alla prestazione lavorativa di fatti noi non guadagniamo e non perdiamo. Cioè i soldi che entrano vengono restituiti all'utenza. Deve corrispondere, altrimenti stiamo facendo o gli sfruttatori o stiamo vendendo fumo all'utente; io ti do mille franchi ma non li guadagni, ti faccio credere di guadagnare mille quando in realtà li guadagni perché io faccio il lavoro che tu non fai. Nei due sensi faremmo danno perché o crei un'immagine sbagliata o sfrutti la persona, quindi di fatti l'ideale, un laboratorio protetto deve rispondere a una prestazione lavorativa. Ce lo dice anche la legge, anche l'ufficio invalidi dice che i salari retribuiti devono essere commisurati a quello che entra. Dopo è chiaro che se tu non fai entrare soldi,

STUDENTSUPSI

non fai business, rovini i mobili, fai danni, non vendi, non incassi le fatture allora lì la colpa è tua. Quindi è proprio però deve corrispondere. È fondamentale.

9. M: Secondo te, per gli utenti lo stipendio è una motivazione sufficiente per venire a lavorare all'Arsenale o sono altri i motivi che li spingono?
   DIR: Secondo me ci sono due livelli: il livello conscio di fallire, vengo a lavorare per soldi; poi il livello spendibile quello che posso dire che vado a lavorare per soldi. Dopo noi nell'osservazione vediamo che il salario non è la motivazione di fondo, è quella venduta, quella vecchia, quella esplicitata, ma la motivazione di fondo è un'altra. A volte anche solo incontrare gente, parlare, vedersi con qualcuno, conoscere nuove persone, uscire di casa, sentirsi vivi, sentirsi accettati, sentirsi parte di un sistema. Questo chiaramente non sono in grado di dirlo in modo chiaro.
   Sono pochi quelli che riescono a dirlo, poi però se vedi, quando ti dico quella persona è consapevole veramente o indottrinata? Perché se fosse vero davvero, se fosse vero consapevole, cioè scopro una parte della mia vita e questa cosa io la voglio fare fuori, io oltre a venire ad area mi iscrivo alla bocciofila, faccio delle cose, esco, dopo non ho le energie per farlo ma lo faccio. Ho tempo per farlo. Quindi c'è anche un livello di addestramento, le risposte dei nostri utenti a volte sono frutto di quello che gli operatori gli hanno detto prima già da vent'anni. Però ecco ci sono i due livelli. Noi lavoriamo attraverso il primo, quello spendibile, li agganciamo per poterli soddisfare nel secondo che non ci dicono. Quindi rispondo con una domanda ma in realtà tutte e due lo sappiamo che chi più, chi meno stiamo giocando ad un altro livello. La prova hai visto che cambi il salario e non cambia niente. Gli diamo il salario, potrebbero starsene a casa e guadagnerebbero lo stesso, non lo fanno, non lo fanno. L'introduzione del salario al mese dove gli pagavamo anche i giorni in attesa, se questa fosse stata la motivazione avrebbe provocato tante assenze. I giorni in attesa nel senso che prima li pagavamo all'ora, se venivi a lavorare ti pagavamo, se non venivi non guadagnavi. Avevo introdotto, io ho voluto introdurre il salario mensile, noi educatori ce l'abbiamo. Chiaro è diverso, ma gli operatori dicevano se noi gli diamo un salario al mese questi stanno a casa, in realtà le assenze non sono cambiate. No, assolutamente no, uno uno forse ha fatto la crosta, ma anche fra di noi c'è quella crosta, abbiamo la stessa percentuale di incrostamenti e gli operatori hanno molto paura di questo, ma in realtà non accade nulla perché la ragione è altrove.

10. M: L'équipe educativa dell'Arsenale organizza spesso momenti di socializzazione, quali pranzi e gite. Qual è lo scopo?

STUDENTSUPSI

DIR: Allora, socializzazione! È chiaro che noi organizziamo, non tanto spesso, però quando possiamo organizziamo delle cose, però facciamo tante cose legate alla socializzazione. Sono determinate, volute e consapevoli, perché facendo questi lavori lavoriamo sul gruppo, lavoriamo sul senso di appartenenza e stiamo tentando di lavorare sulla fidelizzazione dell'utenza. C'è un turnover troppo grande, e non va bene ne per loro, ne per noi, ne per la struttura. Cercando questi momenti cerchiamo così di fidelizzare quindi il momento al mattino, il momento alla sera, le pause, le grigliate, le cose che accadono, i mercatini anche, anche gli ingombranti. Anche se si fa lavoro è tutta novità, è tutta emozione, faticosa per loro ma è tutta emozione. Quindi lo scopo è quello di coinvolgerli, sviluppare un senso di appartenenza, che va a nutrire anche una propria percezione di sé.
M: In parte hai già risposto alla prossima domanda.

11. M: Attraverso quali strumenti l'équipe educativa dell'Arsenale favorisce, durante l'orario lavorativo, la conoscenza, la collaborazione e la relazione tra gli utenti?
DIR: Eh beh, questa è la condivisione del lavoro e una certa trasparenza nelle cose, beh penso che non siamo del tutto trasparenti, ma tante cose le diciamo all'utenza, dopo alcune cose no, quindi trovare sempre quella misura per farli venire fuori, per farli crescere, per farli incontrare, per farli lavorare assieme, l'importante è che qui nessuno lavora da solo.
M: Anche questo è emerso dalle interviste.
DIR: Ogni tanto invece devi separali perché la loro unione è bestiale, è anche controproducente, o chiacchierano troppo o si prevaricano per esempio fra la P2 e l'INT2 non funziona, cioè INT2 è convinta che funzioni, invece la P2 non funziona, non ce la fa più. Questo lo si vede bene.
M: Di fatti si vede bene quando c'è la INT2, la P2 viene giù e mi dice "questa qui è qui a darmi ordini".
DIR: Infatti adesso le ho dato due compiti e si sta divertendo tantissimo. Allora quindi sì, certo devi fare tutto quello che… gli strumenti sono tanti eh, il compito, il ritmo, l'ubicazione, lo scambio, malgrado il mansionario, di fare in modo che ci sia sempre uno scambio. Se no è alienante.

12. M: In che modo vengono affrontati, dall'équipe educativa dell'Arsenale, eventuali conflitti tra utenti?
DIR: Beh, il confronto, quando succede un conflitto al volo si cerca di sedare evidentemente, però poi si placano i due e si fanno parlare. Almeno, la mia attitudine è quella di prendere subito, non lasciare andare le cose, proprio, prenderle il più presto possibile. Quando si può parlare, se uno non è troppo fuori. Bisogna subito parlare, è un confronto, non è una separazione, altrimenti

STUDENTSUPSI

non risolviamo. C'è stato un errore, uno lo dice, se ci sono delle scuse da fare, delle cose non capite, lo si dice, c'è da dire che di solito si arriva a pacificare. C'è un bell'ambiente, fra gli utenti c'è un bell'ambiente, c'è una bella condivisione, quindi, se succede un conflitto riesci molto spesso a ritrovare i punti positivi e quindi a spianare. Almeno finora si è sempre spianato, anche perché se c'è un conflitto insanabile è perché è uno persecutorio, quindi lì è impossibile da sedare. Però vengono affrontati subito in un confronto.

13. M: Secondo la tua esperienza, in che modo avere un lavoro incide sull'identità e sul benessere degli utenti?
    DIR: Eh beh, la prima è l'identità. Il lavoro allo stato attuale nel nostro mondo è una parte fondamentale dei nostri tratti identitari. La prima cosa che ti chiedono è se sei sposato, se lavori e dove abiti. Il lavoro è il primo. Quando non hai un posto da dire "l'è düra" sei già perdente, no? Sei già un mezzo uomo, già una fetta di identità ti salta. Poi magari non hai neanche una morosa, poi abiti in un posto di merda e quindi sono cose che minano l'identità, ecco.
    Quando ti senti bella, cioè piena, oh che bella cosa che sto facendo, come sto bene, non sto bene ma chi se ne frega, sei lì che ti senti tu, che sei tu! Quando invece ti percepisci come l'ultima delle merde, non vali niente, tutti han più fidanzati di te, più soldi di te, più amici di te e ricevono anche più telefonate di te. In più "oh!" Cioè, perché poi ti attacchi a quella cosa lì eh.
    M: Poi sembra che tutti siano meglio.
    DIR: Tutti in giro sorridono e quando tu sei triste, dopo è quello, loro sono in questo mondo permanentemente. Sono fuori, sono esclusi, c'è proprio un'esclusione che già hai dei problemi identitari, perché non hai tante cose di marca, e l'identità senza niente noi non ce la facciamo. Abbiamo bisogno di supporti esterni perché la nostra identità sola non basta, hanno già questo e in più sono già esclusi. Relazioni sociali poche perché non hanno gli strumenti per coltivarle. Girano attorno a quel torbidume e uno pensa non ci sei. Per essere in una relazione devi esserci. Anche che sia d'amicizia, d'amore, o di sesso, poco importa, ma devi esserci. Questi ragazzi non sanno esserci. Perché hanno paura. Quindi quello che per me è il mettere al lavoro qui è lavorare su questo punto. Per quel poco che possiamo fare. Non posiamo essere risolutori, però qualcosina quando arrivano qui che li saluti, che ridi, che lavori, che fatichi, che lavori questi aspetti qui, lo vedi come vanno via. Sono ringalluzziti, cioè c'è qualcosa che accade perché c'è un posto dove sei accolto, in cui arrivi e qualcuno ti sta aspettando. Tu sei invisibile, tu quando non hai l'identità, o pensi di non avere un'identità, o quando non ti viene concessa un'identità tu sei invisibile. I nostri sono così, sono invisibili, i nostri inseriti in un mercato del lavoro sono invisibili. Sono invisibili, sono inseriti in un contesto ma nessuno li caga.

STUDENTSUPSI

Nessuno gli parla, nessuno li invita a fare l'aperitivo. Evidentemente sono invisibili. Questa non è inclusione, non ci siamo, questo è piazzarli.

14. M: Attraverso quali strategie, l'équipe educativa dell'Arsenale, motiva l'utente a lavorare?
    DIR: Secondo quali strategie? "Da tüt, da tüt", lo hai visto, si cerca di condividere il senso di lavoro, il cliente, il costo, qualsiasi cosa dobbiamo fare, perché lo facciamo, deve essere un coinvolgimento di interesse, del compito, di finanziario, creativo, di ordine nel negozio. Dopo lì sta un po' all'educatore di coinvolgerli, chiaro che all'*area* lo motivi attraverso il risultato del prodotto. Quindi cerchiamo la ragione di perché tu devi fare questo compito, te lo dico io, perché all'*area* lo dobbiamo fare, quindi li coinvolgi sul risultato, che molto spesso è pura venalità, niente. Paghi l'affittò, paghi l'elettricità con lo stipendio, spenniamo il cliente (ride), cioè nel senso qui all'*area* è fatto molto sul risultato, cioè questo lavoro è qui da fare, cioè il nostro lavoro di fabbro, come il lavoro in lavanderia, o fare il mobile della "sciüra", perché lo paga e farlo perché poi lo vendiamo. Non un lavoro da buttare là. Per quello che io chiedo sempre una cura, è lì dentro che c'è la qualità. Se noi non curiamo le cose, non puoi chiedergli di curarle. Lo vedono, sentono.

15. M: Secondo la tua esperienza, come viene percepito il lavorare all'Arsenale dagli utenti? E in che modo questa loro percezione incide sugli aspetti quali l'autostima, la motivazione e la soddisfazione?
    DIR: Io a questa domanda non so rispondere. C'è un vissuto detto e un vissuto reale, che a volte sono molto diversi, io so che se al mattino loro sono giù [inteso come piano di sotto] è perché io ho lavorato bene, se arrivano al mattino arrivano e sono poco gratificati, gli do pochi soldi, non hanno prospettive di carriera, non hanno le prospettive e motivazioni di venire ad *area*. È una risposta molto paracula, però è così, non so cosa risponderti su questa domanda, cioè di come percepiscono il lavoro quando vengono qui. Se hai un lavoro, un posto dove andare, un posto in cui crescere, evolvere.
    Quindi per me io spero che percepiscano il lavoro all'*area* come qualcosa che li faccia stare bene, non so se raggiungono il risultato. Questo è un obbiettivo. Per alcuni lo raggiungo, per altri no. Tornano giorno per giorno quindi vuol dire che qualcosa lo abbiamo fatto. Se no non tornano.

16. M: Ultima domanda. Come vedi l'utenza di *area Società Cooperativa* fra 10 anni?
    DIR: L'utenza futura di *area* tra dieci anni. Molto più debilitata, si va verso, può darsi che il settore invalidi sia sempre un settore di disabilità psichiche e quindi aggravate da farmaci, da cure farmacologiche. L'invecchiamento, non ti saprei dire come può cambiare, tante volte anche solo delle leggi. Perché noi siamo

STUDENTSUPSI

sottoposti a delle leggi. Magari un giorno l'ufficio invalidi arriverà e ci dirà voi chiudete. Potrebbe essere drammatico. Io credo che noi dobbiamo lasciare del rinserimento, non un posto di merda, anche solo in stage, che facciano delle esperienze fuori, che vadano, rientrino, che stiano sempre in movimento. Ti ho risposto?
M: Tutto.

STUDENTSUPSI

Allegato 3 – Tabella riassuntiva

	Intervistato 1	Intervistato 2	Intervistata 3	Intervistata 4
Formazione e esperienze lavorative precedenti all'Arsenale.	Non ha seguito nessuna formazione. Ha lavorato dieci anni per diverse discoteche, tre anni (prima di arrivare all'Arsenale) nella stessa discoteca.	Ha seguito diverse formazioni: apprendista falegname, disegnatore di genio civile (con diploma). Ha lavorato alla Posta per otto anni e ha frequentato la scuola di un anno.	Ha svolto diversi lavori: venditrice, donna delle pulizie, cameriera.	Ha eseguito una formazione empirica di due anni, poi ha fatto un anno di pratica in casa per anziani. Ha conseguito il diploma in economia domestica.
Arrivo all'Arsenale.	È stato indirizzato dal Servizio Psico-Sociale. Conosceva la Direttrice.	È stato indirizzato dal Servizio Psico-Sociale.	È arrivata per caso, indirizzata dall'assistente sociale.	È arrivata all'Arsenale il 30 gennaio 2017 perché ha cambiato domicilio. Prima lavorava all'Oblò (altro laboratorio di Area). È arrivata all'Oblò indirizzata dalla Responsabile dell'AI.
Importanza del lavoro.	È importante lavorare per guadagnare dei	È importante lavorare per tenere la mente	È importante per i soldi, per lo spirito, per	È importante per restare in contatto con

STUDENTSUPSI

	soldi.	occupata, per non stare in giro a fare niente.	fare in modo che la persona si senta utile.	le persone, avere dei colleghi e anche per guadagnare.
Tipologia di attività svolta all'Arsenale.	Si definisce "tutto fare": pulisce i mobili, lavora in vigna e a BelliGreen (nuovo progetto Area).	Lavora nel laboratorio di oggettistica: pulisce tutti gli oggetti che arrivano.	Fa un po' di tutto: mette in ordine i libri, espone gli oggetti in negozio, fa le pulizie.	Lavora nel Laboratorio Shabby.
Aspetti positivi e negativi del lavoro.	Il lavoro gli piace, "più o meno". Non ha sempre voglia di grattare i mobili, apprezza fare i trasporti, uscire.	Il lavoro gli piace. Gli piace di più quando arriva qualcosa che non è tanto sporco, gli piace di meno quando arrivano oggetti vecchi e sporchi perché è più faticoso pulirli.	Le piace il suo lavoro, non c'è una parte che le piace di più e una che le piace di meno. Non si annoia mai.	Le piace il suo lavoro. Le piace di più grattare i mobili e far emergere le venature del legno. Le piace di meno pulire i mobili.
Rendita AI/Assistenza Sociale sufficiente per vivere.	Non sono sufficienti per vivere.	Riceve una rendita dall'AI, la Cassa Pensione dalla Posta, una rendita di disoccupazione. Questi soldi sono sufficienti per vivere anche perché vive con la madre.	Non sono sufficienti per vivere, però sono giusti giusti.	Sono sufficienti perché convive con il suo compagno.

STUDENTSUPSI

Utilizzo dello stipendio versato dall'Arsenale.	Lo utilizza per vivere (arrivare alla fine del mese) quasi tutti i mesi. A volte li usa per vacanze e uscite.	Lo stipendio versato dall'Arsenale è poco. Questi soldi finiscono nel budget mensile. Se avanza qualcosa li mette via per le tasse, l'assicurazione auto. A volte li usa anche per le vacanze.	Li usa per la vita quotidiana perché è comunque un guadagno in più. È possibile che lo utilizzi per pagare le bollette oppure per se stessa, per lo shopping.	Li usa per se stessa, per i suoi hobby e per le vacanze ma anche per coprire le bollette.
Lavoro all'Arsenale per guadagnare o anche per altro.	Più per il guadagno, ma anche perché non vuole lavorare in una struttura "normale" (stress).	Non è per un guadagno. Prima di lavorare all'Arsenale guadagnava la stessa cifra (disoccupazione versava rendita intera, ora deduce lo stipendio dell'Arsenale). Ha deciso di lavorare all'Arsenale per "darsi da fare", è abituato a lavorare.	Per guadagnare dei soldi, per cominciare a lavorare, inserirsi nel lavoro (non lavorava da molto tempo)	Per guadagnare qualcosa in più, ma anche per occupare il tempo e per stare con le persone.
Relazioni con le persone.	Gli piace stare con le persone perché non	Gli piace stare con le altre persone perché	Le piace stare con le persone perché non le	Le piace stare con le persone

STUDENTSUPSI

	vuole stare da solo.	così si conoscono anche le idee dell'altro.	piace la solitudine, l'isolamento totale. Prima era isolata, stava male. All'Arsenale lavora a contatto con i suoi colleghi e questo le ha fatto bene.	perché si fanno nuove conoscenze e potrebbe nascere una nuova amicizia.
Relazioni con i colleghi e gli educatori dell'Arsenale.	Sì, perché è obbligato ma anche perché sono simpatici, lo ascoltano e così ha un po' di compagnia. Gli educatori lo ascoltano.	Si trova bene con i colleghi e gli educatori perché sono carini e gentili.	Le piace molto stare con i suoi colleghi e con gli educatori perché si trova bene, si sente realizzata. È un passo per uscire dall'isolamento.	Le piace stare con i colleghi e gli educatori perché sono bravi e gentili e la ascoltano. Se ha un problema le danno una mano.
Tipologia di rapporto con colleghi e educatori dell'Arsenale.	Chiacchiera con loro, racconta del fine settimana.	Parla un po' di se, più che altro sono chiacchiere in generale.	Non raccolta molto di sé, ma le piace molto il contatto con i suoi colleghi. È ancora un po' chiusa e non riesce ad aprirsi facilmente. Chiacchiera con gli altri, è aperta, le piace scherzare.	Ogni tanto parla con i suoi colleghi, discutono. Ha creato un buon rapporto con due colleghe in particolare.

STUDENTSUPSI

Rapporti importanti con i colleghi dell'Arsenale.	Non ha creato un rapporto importante con i suoi colleghi perché separa lavoro da vita privata.	Conosceva già una sua collega (abitano nello stesso palazzo).	Per lei i suoi colleghi sono tutti uguali, sono simpatici e si è creato un bel feeling.	Frequenta una sua collega fuori dal lavoro, vanno in palestra insieme.
Difficoltà nel creare rapporti.	Non ha avuto difficoltà a creare relazioni perché è una persona socievole.	Nessuna difficoltà, è una persona socievole e chiacchiera con tutti.	Ha avuto un po' di difficoltà a creare dei rapporti perché era chiusa, isolata e perché aveva difficoltà ad aprirsi.	Conosceva già una sua collega. Non ha avuto particolari difficoltà a creare relazioni con i suoi colleghi anche se è stato un percorso lento.
Prima di lavorare all'Arsenale.	È stato a casa per sei mesi circa e stava male a causa della mancanza di soldi.	È stato a casa per due mesi e non stava tanto bene, però andava in palestra e questo lo aiutava a sfogarsi.	È stata a casa per molto tempo e stava male. Si è resa conto di stare male proprio quando ha cominciato a lavorare all'Arsenale. Durante il periodo in cui era a casa credeva di stare bene, ma si isolava dalla gente.	È stata a casa per quattro mesi e stava male. Aveva bisogno di uscire e di conoscere nuove persone.

STUDENTSUPSI

Presente all'Arsenale.	Sta meglio, circa però i soldi sono ancora pochi.	Ora si sente meglio perché grazie al lavoro non pensa alle brutte cose.	La sua situazione è cambiata molto, adesso si sente meglio, ha ripreso i contatti anche con i vecchi amici.	Ora sta meglio perché ha conosciuto altre persone, perché esce, lavora con gli altri colleghi.
"Che lavoro fai?"	Falegname, restauratore. Non approfondisce, ma dipende dalla situazione.	Affermerebbe di lavorare all'Area senza problemi.	Affermerebbe di lavorare all'Area, di fare la venditrice in un bel negozio di oggetti di antiquariato e di seconda mano.	Affermerebbe di lavorare alla *Cooperativa area*, di lavorare nell'atelier di shabby e di essere artigiana.
Soddisfazione legata al lavoro.	È soddisfatto perché deve fare il lavoro. A volte è interessato, altre volte meno. Dipende dalla sua giornata.	È soddisfatto perché così ha contribuito a dare una mano all'Area.	È contenta e si sente realizzata.	È soddisfatta quando ha lavorato bene e ha finito un progetto approvato anche dalla responsabile.
Fra 10 anni…	Idealmente: a Miami con una villa e 36 milioni di euro Realisticamente: ancora al lavoro.	Con la pipa, in pensione a fare il nonno.	Spera di essere ancora attiva, di lavorare e di essere più aperta fra la gente.	Forse sarà ancora in Svizzera, forse si sarà trasferita all'estero, potrebbe essere sposata e avere dei figli. Prima

STUDENTSUPSI

				cambiava domicilio ogni cinque anni.

STUDENTSUPSI