

**SUPSI**

# *Inserimento professionale di persone con disabilità nel mercato libero*

Analisi e confronto tra due esperienze proposte da Pro Infirmis Ticino e Friburgo

---

Studente/essa

Davide Barizzi

---

Corso di laurea

Bachelor Lavoro Sociale

Opzione

Educatore Sociale

---

Progetto

Lavoro di Tesi



Initiative pour l'inclusion pour l'autodétermination des personnes handicapées, <https://wecollect.ch/fr/projets/initiative-pour-linclusion>

---

Luogo e data di consegna:

6616 Losone, 15.07.2023

*La saggezza è saper stare con la differenza  
senza voler eliminare la differenza.  
[G. Bateson]*

## **Ringraziamenti**

---

Innanzitutto vorrei ringraziare il mio docente di tesi, Danilo Realini, il quale con accoglienza e professionalità mi ha accompagnato in questo percorso. La ringrazio per la fiducia, il sostegno e la disponibilità data nella costruzione di questo lavoro.

Ringrazio la mia mamma Cinzia e il mio papà Max che in questi anni hanno sempre creduto in me. Mi hanno insegnato i valori della vita i quali hanno forgiato la persona che oggi sono. Nonostante tutto ce l'abbiamo sempre fatta. Insieme!

Ringrazio la mia compagna, Domino, la quale ha saputo sostenermi in tutto questo percorso, motivandomi e accompagnandomi alla fine di questo viaggio malgrado i momenti difficili. D'ora in poi resteranno solo le gioie della vita da condividere.

Infine, ringrazio tutti i miei amici, dai quali ho potuto ritrovare spensieratezza e fiducia, elementi che rendono fantastica la nostra compagnia.

Grazie di cuore ad ognuno di voi!

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

## Abstract

Il presente Lavoro di Tesi ha l'obiettivo di indagare, tramite un'analisi comparativa, due servizi che si occupano d'inserimento professionale di persone con disabilità nel mercato libero. Nello specifico, lo scritto si focalizza su due servizi di Pro Infirmis: InAzienda del Cantone Ticino e insertH del Cantone Friburgo. Il Lavoro si concentra sulla ricerca delle condizioni che distinguono i percorsi di inserimento di persone con disabilità nel lavoro libero tra i servizi presi in analisi. La Tesi si pone l'obiettivo di comprendere le dinamiche che influenzano o possono influenzare i percorsi di inclusione di tali persone, tenendo conto delle condizioni socio-politiche e territoriali. Inoltre, si prefigge l'obiettivo di individuare quali sono le finalità del lavoro sociale e i ruoli educativi di questi processi attingendo alle teorie proposte e confrontandole ai dati raccolti dalle interviste.

Le operatrici dei servizi presi in analisi fungono da intermediarie tra i datori di lavoro e i candidati che si presentano al loro servizio. Gli obiettivi sono quelli di accompagnare le aziende in questo percorso inclusivo di assunzione, proponendo delle strategie di accoglienza da parte dell'intera azienda. Assieme al candidato valutano le competenze trasversali e si sviluppa un progetto personalizzato, il quale prevede l'accompagnamento e, se necessario, l'acquisizione di ulteriori competenze aggiuntive facendo capo anche a servizi esterni di supporto.

All'interno del primo capitolo sono esposti, a livello generale, gli elementi di teoria che rappresentano i temi centrali dell'argomento trattato. Sono elaborati i concetti di disabilità e l'evoluzione della sua definizione, considerando le finalità del lavoro sociale inerenti all'inserimento socio-lavorativo. In seguito, sono estrapolate alcune normative federali in favore dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità e le conseguenti leggi cantonali mostrando alcuni riferimenti statistici sul piano nazionale. In aggiunta si evidenziano alcune teorie accademiche sui modelli d'inserimento e le figure emergenti in favore dell'argomento stesso. Infine, è esposta una panoramica dei due servizi di Pro Infirmis.

Nel secondo capitolo sono elaborate le tematiche principali a complemento dei risultati delle interviste svolte. In questo Lavoro, i tre aspetti centrali che costituiscono l'inserimento lavorativo sono: le aziende, la disabilità e le collaborazioni. In concomitanza sono sviluppate delle riflessioni anche sui temi del salario, della specializzazione, dei modelli di inserimento e della partecipazione socio-politica.

Nel terzo capitolo, si presentano: la risposta alla domanda di Tesi con le rispettive conclusioni nelle quali si espongono delle suggestioni su entrambi i servizi unitamente a proposte innovative in merito al lavoro sociale.

## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>1</b>
<b>2. METODOLOGIA, DOMANDA DI RICERCA E OBIETTIVI</b> .....	<b>2</b>
2.1    DOMANDA DI RICERCA E OBIETTIVI.....	2
2.2    METODI E STRUMENTI .....	3
<b>3. ELEMENTI DI TEORIA</b> .....	<b>3</b>
3.1    IL CONCETTO DI DISABILITÀ .....	3
3.1.1 <i>Le pietre miliari della disabilità</i> .....	4
3.2    FINALITÀ DEL LAVORO SOCIALE .....	5
3.2.1 <i>Inclusione</i> .....	5
3.2.2 <i>Autodeterminazione</i> .....	5
3.3    DISABILITÀ E LAVORO IN SVIZZERA.....	6
3.3.1 <i>Normative e convenzioni a favore dell'integrazione lavorativa di persone con disabilità</i> ....	6
3.3.2 <i>Legislazione nel Cantone Ticino</i> .....	6
3.3.3 <i>Legislazione nel Cantone Friburgo</i> .....	7
3.3.4 <i>Alcuni dati statistici a livello federale</i> .....	7
3.4    TEORIE E FIGURE PROFESSIONALI DELL'INSERIMENTO PROFESSIONALE DI PERSONE CON DISABILITÀ .....	8
3.4.1 <i>Modelli di accompagnamento</i> .....	8
3.4.2 <i>Il Disability manager</i> .....	9
3.5    PRO INFIRMIS .....	9
3.5.1 <i>InAzienda Pro Infirmis Ticino e Moesano</i> .....	10
3.5.2 <i>InsertH Pro Infirmis Friburgo</i> .....	10
<b>4. DISSERTAZIONE</b> .....	<b>11</b>
4.1    DESCRIZIONE DELLA SITUAZIONE ATTUALE.....	11
4.2    GLI ASPETTI DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE CON DISABILITÀ.....	12
4.2.1 <i>Le aziende</i> .....	12
4.2.2 <i>La disabilità</i> .....	15
4.2.3 <i>Le collaborazioni</i> .....	17
4.3    IL SALARIO.....	18
4.4    SPECIALIZZAZIONE NELL'AMBITO DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO .....	20
4.5    IL MODELLO DI INSERIMENTO.....	21
4.6    PARTECIPAZIONE SOCIO-POLITICA.....	23
<b>5. CONCLUSIONI</b> .....	<b>23</b>
5.1    CONCLUSIONI PERSONALI.....	25
<b>6. BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>28</b>
<b>LIBRI</b> .....	<b>28</b>
<b>ARTICOLI E DOCUMENTI</b> .....	<b>28</b>
<b>SITOGRAFIA</b> .....	<b>29</b>
<b>INTERVISTE</b> .....	<b>30</b>
<b>ALLEGATI</b> .....	<b>30</b>

## 1. Introduzione

In questa mia Tesi di Bachelor in lavoro sociale, ho deciso di affrontare il tema dell'inserimento professionale delle persone con disabilità nel mercato del lavoro in quanto il tema è parte delle macro-finalità del lavoro sociale. L'argomento scelto è inoltre legato a diversi altri motivi, tra i quali l'esperienza personale nell'ambito del mio percorso formativo e nelle esperienze professionali precedenti in questo contesto, alla quale si sono aggiunti la trattazione e gli approfondimenti nel corso dello studio svolto alla Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI).

L'ulteriore esperienza vissuta durante gli stage formativi svolti nell'ambito del re-inserimento socio-professionale di adulti e giovani adulti, con il ruolo di educatore sociale, mi hanno portato a confermare il contesto e l'interesse sul quale indagare.

Avendo lavorato alcuni anni all'Istituto Miralago di Brissago, il quale si occupa di invalidi adulti con disabilità medio-grave, ho spesso pensato a quanti unteti, all'interno dell'Istituto, sarebbero potuti essere inseriti nel mondo del lavoro.

Non da ultimo le motivazioni della mia scelta si sono rafforzate a seguito della partecipazione al convegno "*Io sogno, Io scelgo*" proposto da Atgabbes, Ares e Pro Infirmis in collaborazione con la SUPSI-Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale (DEASS) avvenuto il 1° dicembre del 2022 a Lugano (Pro Infirmis Ticino e Moesano, 2022).

Durante gli atti conclusivi dell'incontro, il mediatore Danilo Forini (direttore cantonale della Pro Infirmis) ha posto la seguente domanda a Barbara Fontana-Lana, professoressa dell'Istituto di pedagogia curativa dell'Università di Friburgo: «Come vede il cantone Ticino rispetto al tema dell'autodeterminazione?». La domanda posta mi ha riportato ad una affermazione che ho spesso sentito rispetto al lavoro sociale ticinese, ovvero: *in Svizzera interna (o romanda) sono più in avanti rispetto a noi!* Un'affermazione alla quale però non ho mai ricevuto motivazioni o spiegazioni concrete che hanno soddisfatto e risposto alla mia curiosità.

Dunque mi sono posto la "sfida" di comprendere se effettivamente ci fosse una realtà diversa tra il Ticino e la Svizzera romanda. In fase preliminare mi sono immerso nella ricerca di letture e informazioni riguardanti il tema, focalizzandomi sul contesto dell'inserimento professionale di persone con disabilità in cantone Ticino e nel resto della Svizzera. Nel corso della mia ricerca ho potuto constatare che vi sono diverse Istituzioni e Servizi a livello nazionale che si occupano dei problemi sociali inerenti alla disabilità. Pertanto ho deciso di approfondire l'organizzazione professionale Pro Infirmis.

In merito al fulcro della mia Tesi, riguardante l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità, Pro Infirmis offre due servizi con la stessa finalità di creare posti aggiuntivi in aziende presenti sul territorio: *InAzienda*, per il Cantone Ticino (Pro Infirmis, 2023a) e *insertH* per il Cantone Friburgo (Pro Infirmis, 2023b).

Nella ricerca dei rapporti annuali dei rispettivi servizi ho potuto constatare che la sede Pro Infirmis di Friburgo, cita dal 2016 ad ora i risultati del progetto InsertH, contrariamente alla sede italoфона, la quale ha pubblicato il nuovo progetto unicamente nel rapporto di attività del 2018 (Pro Infirmis Ticino, 2018) come presentazione del nuovo Servizio.

L'aver ascoltato la presentazione della citata professoressa B. Fontana-Lana, mi ha indotto a scegliere di indagare sul modello del cantone Friburgo, anche perché potrebbe permettermi maggiori elementi comparativi essendo luogo che ospita un'università che dispone di un Bachelor in pedagogia curativa, il quale potrebbe essere paragonabile al Bachelor in lavoro sociale offerto dalla SUPSI.

Non da ultimo a quanto esposto, per motivare la mia scelta, ho appreso che negli ultimi anni si è accresciuto ulteriormente l'interesse del Cantone Ticino: sono state attuate delle riflessioni da parte delle istituzioni mantello presenti sul territorio, le quali hanno trattato e tutt'ora sviluppano temi cruciali come l'inclusione e l'autodeterminazione del target in oggetto.

## **2. Metodologia, domanda di ricerca e obiettivi**

La metodologia, secondo il significato più accurato, consiste in una ricerca che considera e assume l'organizzazione, le attività e i processi implicati creando relazione, costruzione e coerenza finalizzata alla elaborazione e al transfert del senso tra i contenuti. In essa si esplicitano anche le osservazioni e riflessioni personali nella quale si evidenziano oltremodo l'etica, i valori e le riflessioni dei ricercatori, pur mantenendo l'obiettività dei dati e risultati riscontrati (Carey, 2013).

A seguito del capitolo introduttivo, nel quale sono esplicitate le motivazioni, si proseguirà alla stesura della domanda di ricerca, alla definizione degli obiettivi, alla scelta dei metodi e degli strumenti da adottare. Per comprendere meglio la tematica, seguirà la ricerca e la scelta bibliografica e documentale considerata pertinente all'inserimento di persone con disabilità nel mercato libero del lavoro.

Tutti questi elementi costituiranno la base di riflessione e conseguente dissertazione di quanto ottenuto nella ricerca svolta. Nella fase finale del Lavoro di Tesi, saranno proposte le conclusioni che, grazie alle chiavi di lettura, permetteranno di rispondere alla domanda di ricerca e terminare con eventuali criticità riscontrate e la messa in relazione al potenziale e ulteriore sviluppo professionale.

### **2.1 Domanda di ricerca e obiettivi**

A seguito della contestualizzazione presentata durante il periodo di avvicinamento alla Tesi e alla luce di quanto sorto dal mio interesse, la domanda di ricerca alla base di questo lavoro di indagine è la seguente:

***Quali sono le condizioni che distinguono il percorso di inserimento di persone con disabilità nel mercato del lavoro libero tra i due servizi preposti di Pro Infirmis Ticino e Friburgo.***

Mi sono dunque posto i seguenti obiettivi generali:

- comprendere le dinamiche che influenzano o possono influenzare i processi di inclusione di tali persone tenendo conto delle condizioni socio-politiche e territoriali.
- individuare quali sono le finalità del lavoro sociale e i ruoli educativi di questi processi attingendo alle teorie proposte confrontandole ai dati raccolti dalle interviste.

## 2.2 Metodi e strumenti

Consultando il testo *La mia tesi in servizio sociale* ho trovato, tra i modelli di analisi qualitativa, l'**analisi comparativa**. Quest'ultima "[...] comporta verificare in cosa differiscono due o più casi di studio, interviste, teorie o pratiche. [...] si possono mettere a confronto anche diversi servizi sociali, tra cui quelli di Regioni, città o Paesi differenti" (Carey, 2013).

Per rispondere alla domanda di ricerca e agli obiettivi posti, si costruiranno una serie di domande specifiche in coerenza agli elementi teorici raccolti. Sarà sottoposto il metodo di **intervista semi-strutturata** allo scopo di sfruttare la sua versatilità nell'affrontare la tematica, con l'intento di ricercare risposte specifiche inerenti alla domanda di ricerca, ma nel contempo esplorare aspetti con delle domande non definite poste spontaneamente (Carey, 2013). Sulla base della scelta dell'analisi comparativa saranno svolte delle interviste *a specchio* alle stesse figure professionali di entrambi i cantoni. Nello specifico si cercherà di indagare sia sull'aspetto operativo del servizio, intervistando le educatrici sociali (allegati 2-3), e rispettivamente la parte dirigenziale, intervistando i Direttori del servizio Pro Infirmis (allegati 4-5). A tutti gli intervistati sarà chiesto il consenso di poter registrare l'intervista così da poterla trascrivere e allegare al Lavoro di Tesi (allegato 1). Qualora fosse richiesto dagli intervistati, si procederà alla censura di parte dell'intervista o di renderla anonimizzata.

## 3. Elementi di teoria

### 3.1 Il concetto di disabilità

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) parla di disabilità quando si presenta una menomazione che colpisce le funzioni e le strutture anatomiche della persona, con conseguenti limitazioni nelle attività e/o alla partecipazione al contesto sociale. Perciò la disabilità non è solo una problematica strettamente biologica, ma anche sociale, poiché sopraggiunge quando una persona non può compiere attività di base della vita umana e partecipare pienamente alla società (Ufficio federale di statistica, 2020 p.1).

Il concetto della disabilità si è molto evoluto dagli anni '70 ad oggi. In passato si presentavano termini come "handicappati" o "minorati" i quali creavano un certo distacco e un atteggiamento di commiserazione verso questa fascia di popolazione che, con pregiudizio, veniva ghettizzata. Nel 1970, l'OMS elabora l'*International Classification of Diseases (ICD)* strumento ideato per cogliere le cause delle patologie, fornendo per ogni malattia o disfunzione, una descrizione delle principali caratteristiche. Per superare un'applicazione limitata alle cause, dieci anni dopo, la stessa OMS propone l'*International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH)*. Tale strumento si differenzia dal precedente poiché non pone l'attenzione unicamente sulle cause delle patologie, ma anche sulle loro conseguenze. All'interno del ICIDH sono distinte tre classificazioni: *menomazione, disabilità e handicap*. La menomazione è una qualsiasi perdita o anormalità delle funzioni o strutture psicologiche, fisiologiche e anatomiche. Per disabilità si intende la conseguenza oggettiva della menomazione e si traduce nell'incapacità di svolgere operazioni fondamentali della vita quotidiana. Infine, l'handicap sta per la limitazione nel ruolo sociale normale dovuta alla menomazione e alla disabilità che comporta ad una situazione di svantaggio. In seguito a critiche sul piano operativo, sempre l'OMS sviluppa l'*International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*, il quale vuole essere uno strumento in cui operatori di diversa appartenenza scientifica e geografica

possano avere una visione comune sulla misura standard della salute che l'ICF vuole portare. Diversamente dai due strumenti precedenti questo viene rappresentato come una classificazione delle componenti della salute che tiene conto anche dell'ambiente e applica un approccio bio-psico-sociale per meglio evidenziare le complessità che avvengono tra le condizioni di salute (Angeloni, 2010).

Dunque, il concetto di disabilità si basa sui molteplici aspetti che considerano la persona nella sua interezza fisica, mentale e sociale.

### 3.1.1 *Le pietre miliari della disabilità*

L'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) decreta il 1981 come anno internazionale per le persone con disabilità. I temi a favore di questo target di popolazione sono l'uguaglianza e la piena partecipazione, argomenti che sono messi in discussione ed evidenziati sia a livello internazionale, sia federale per affrontare queste sfide principali nel campo della disabilità. A seguito, le istituzioni nazionali mantello creano nuovi statuti ed obiettivi per rispondere a queste necessità, promuovendo i temi sopracitati con campagne informative e presenziando a eventi internazionali a favore delle persone con disabilità (Pro Infirmis, 2023c).

Il 18 aprile del 1999 la Confederazione rettifica la Costituzione Svizzera e pone le basi per le pari opportunità, inserendo nell'art. 8 cpv. 2 la seguente citazione, con applicazione dal 1° gennaio 2000: "Nessuno può essere discriminato, in particolare a causa dell'origine, della razza, del sesso, dell'età, della lingua, della posizione sociale, del modo di vita, delle convinzioni religiose, filosofiche o politiche, e di menomazioni fisiche, mentali o psichiche" (Costituzione federale, 1999, art. 8 cpv.2).

Il 1° gennaio 2004 entra in vigore la *Legge sui disabili* la quale concretizza:

"[...] le condizioni quadro affinché i disabili, a seconda delle loro possibilità, possano partecipare più facilmente alla vita della società e, in particolare, affinché possano in modo autonomo coltivare contatti sociali, seguire una formazione e una formazione continua ed esercitare un'attività lucrativa" (Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili - Legge sui disabili, LDis, 2004).

Lo scopo della LDis è quello di creare delle condizioni sociali quadro per permettere alle persone con disabilità di aumentare la propria autonomia, e di conseguenza liberarli dalle condizioni di dipendenza da terzi, favorendo e facilitando la partecipazione sociale, il susseguire di una formazione e/o un perfezionamento per poi eventualmente, in base alle loro possibilità, esercitare una un'attività lucrativa (Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili - Legge sui disabili, LDis, 2004).

Tale legge è costituita da tre ordinanze: l'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili<sup>1</sup>, l'ordinanza concernente la concezione di una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili<sup>2</sup> e l'ordinanza del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e

---

<sup>1</sup> ODis; RS 151.31

<sup>2</sup> OTDis; RS 151.34



delle comunicazioni (DATEC) concernente i requisiti tecnici per una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili<sup>3</sup>.

Il 13 dicembre 2006 a New York, l'ONU conclude la Convenzione sui diritti delle persone con disabilità (CDPD), la quale entra in vigore in Svizzera il 15 maggio 2014. Essa, ha come principio di fondo il rispetto della persona con disabilità in tutte le sue forme e dunque verso la sua dignità intrinseca, l'autonomia individuale, l'autodeterminazione e indipendenza, senza alcuna discriminazione e garantendo pari opportunità, accessibilità, piena partecipazione ed inclusione verso la società nel rispetto della parità dei sessi. La persona con disabilità è accettata come parte della diversità umana e dell'umanità stessa (CDPD, 2006).

### **3.2 Finalità del lavoro sociale**

#### **3.2.1 Inclusione**

L'inclusione della disabilità è un concetto che riguarda l'eliminazione delle barriere che impediscono alle persone con disabilità di partecipare pienamente alla società in termini di accesso all'istruzione, all'occupazione, ai servizi pubblici, alle infrastrutture fisiche e ai diritti umani fondamentali. L'obiettivo dell'inclusione è quello di creare una società equa in cui ogni individuo, indipendentemente dalla sua abilità o disabilità, abbia le stesse opportunità di realizzare il proprio potenziale.

L'inclusione si basa sui principi dei diritti umani e dell'uguaglianza, riconoscendo che tutte le persone hanno il diritto di essere trattate con dignità, rispetto e pari opportunità. Ciò implica che le persone con disabilità dovrebbero essere coinvolte in modo attivo e significativo in tutti gli aspetti della vita sociale, economica, politica e culturale.

Per promuovere l'inclusione della disabilità, molte nazioni hanno adottato leggi e politiche che proteggono i diritti delle persone con disabilità e promuovono l'accessibilità e l'uguaglianza di opportunità. L'inclusione della disabilità non riguarda solo l'eliminazione delle barriere fisiche, ma anche la creazione di una cultura e di un'attitudine sociale che riconoscano e valorizzino la diversità delle persone con disabilità.

È importante sottolineare che l'inclusione della disabilità non è solo responsabilità delle persone con disabilità stesse, ma di tutta la società. È un impegno collettivo che richiede il coinvolgimento di governi, organizzazioni della società civile, istituzioni educative, imprese e di ogni individuo per creare un ambiente inclusivo in cui tutti possano partecipare appieno e contribuire alla comunità (Dipartimento federale dell'interno DFI, s.d.).

#### **3.2.2 Autodeterminazione**

L'autodeterminazione è un concetto fondamentale quando si parla di disabilità e inclusione. Si riferisce al diritto delle persone con disabilità di prendere decisioni autonome sulla propria vita, in base alle proprie preferenze, desideri e valori. L'autodeterminazione implica che le persone con disabilità abbiano il potere di definire i propri obiettivi, di scegliere come raggiungerli e di controllare le proprie esperienze.

L'autodeterminazione riguarda la capacità di empowerment delle persone con disabilità, consentendo loro di essere protagonisti nel processo decisionale che riguarda la loro vita. Questo può includere decisioni su questioni come l'istruzione, l'occupazione, la vita

---

<sup>3</sup> ORTDis; RS 151.342

indipendente, la partecipazione sociale e le scelte personali. L'autodeterminazione riconosce che ogni individuo ha il diritto di vivere una vita autentica e di avere un ruolo significativo nella società.

Per promuovere l'autodeterminazione, è importante garantire che le persone con disabilità abbiano accesso alle informazioni, alle risorse e al supporto necessari per prendere decisioni consapevoli. Ciò può includere l'accesso a servizi di consulenza, programmi di formazione sull'abilità di prendere decisioni, opportunità di partecipazione attiva nella pianificazione dei servizi e nella progettazione delle politiche.

L'autodeterminazione può essere promossa anche attraverso l'adozione di politiche e leggi che riconoscono e sostengono il diritto delle persone con disabilità di prendere decisioni autonome (Tramma, 2018).

### **3.3 Disabilità e lavoro in Svizzera**

#### **3.3.1 Normative e convenzioni a favore dell'integrazione lavorativa di persone con disabilità**

Riprendendo i capitoli precedenti, l'inclusione nel mercato del lavoro è fondamentale per garantire le pari opportunità delle persone disabili e a complemento degli altri diritti umani. La partecipazione al mercato del lavoro non consente solamente di provvedere ai propri bisogni, ma costituisce anche un mezzo per sviluppare il senso di appartenenza, la propria autostima e coltivare i contatti sociali.

La CDPD enuncia le disposizioni speciali del diritto al lavoro per le persone disabili e rinforza le disposizioni "classiche" adottate nell'ambito della Costituzione federale della Confederazione Svizzera (Cost.) allo scopo di garantire le stesse opportunità delle persone senza alcuna disabilità.

Nello specifico, l'art. 27 cpv.2 della Cost. dichiara che: "[...] include in particolare la libera scelta della professione, il libero accesso a un'attività economica privata e il suo libero esercizio" (Costituzione federale della Confederazione svizzera, 1999).

Nel mentre, nelle disposizioni più specifiche all'ambito della disabilità troviamo l'art. 27 - Lavoro e occupazione – CDPD il quale: "promuove le pari opportunità attraverso la creazione di un mercato del lavoro inclusivo, l'adozione di orari flessibili, la fornitura di un sostegno in caso di bisogno e lo sviluppo del potenziale di tutte le persone disabili" (Rapporto dell'Alto commissariato delle Nazioni Unite per i diritti umani, A/HRC/34/26, par. 14; citato in; Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità, 2017).

#### **3.3.2 Legislazione nel Cantone Ticino**

La Costituzione federale definisce l'ordinamento giuridico della Confederazione Svizzera e disciplina il rapporto tra Confederazione e Cantoni.

In tal senso il Cantone Ticino, a supporto del target in questione, ha elaborato l'attuale *Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi* (LISPI).

La LISPI, come spiega l'art.2, ha lo scopo di promuovere e coordinare "[...] la realizzazione di strutture, l'organizzazione di servizi, le risorse disponibili sul territorio e l'applicazione dei provvedimenti necessari all'integrazione sociale e professionale degli invalidi [...]" (Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI), 1979) e a seguito dell'art.2a il Consiglio di Stato "Al fine di garantire un'adeguata risposta ai differenti bisogni e un'equa

distribuzione dell'offerta, [...] rileva i bisogni esistenti e fissa l'ordine di priorità degli interventi da sostenere" (Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI), 1979). Il Dipartimento della Sanità e della Socialità (DSS) elabora ogni 4 anni, una volta sentite le associazioni e gli enti interessati, una pianificazione cantonale che verrà poi inoltrata per approvazione cantonale al Gran Consiglio, e a seguito di questa inoltrata al Consiglio di Stato (Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi, 1979).

### 3.3.3 Legislazione nel Cantone Friburgo

Il Cantone Friburgo, nel 2017, in aggiunta alle legislazioni in vigore, ha elaborato la *Legge sulla persona con disabilità*<sup>4</sup> nella quale troviamo, nell'art.1 – Generalità, tre capoversi che enunciano lo scopo:

- <sup>5</sup>La presente legge ha lo scopo di promuovere l'autonomia e l'autodeterminazione della persona con disabilità e la sua partecipazione alla società.
- Mira anche al riconoscimento delle competenze e dei bisogni della persona con disabilità all'interno della società.
- Regola l'azione dello Stato in aggiunta alle legislazioni federali e cantonali esistenti.

Rispetto all'attività professionale la legge friburghese presenta un articolo specifico sul tema – articolo 8 – il quale definisce che lo Stato sostiene le imprese per favorire la partecipazione delle persone con disabilità al mondo del lavoro (Loi sur la personne en situation de handicap (LPSH), 2017).

### 3.3.4 Alcuni dati statistici a livello federale

L'ufficio federale di statistica elabora nel 2020 un documento concernente le pari opportunità per le persone con disabilità (Pascale Gazareth et al., 2020). In merito alle attività professionali, all'interno del documento sopracitato, è descritto che in Svizzera il 22,2% della popolazione ha una disabilità, di cui il 5% è gravemente limitata. Nel 2018 il 68% delle persone disabili – in età lavorativa – erano attive nel mondo del lavoro, mentre il 32% era disoccupato. Nella stessa percentuale, le persone fortemente limitate erano occupate nella misura del 46%. Nell'anno 2019 sono indagati i seguenti elementi riferiti alla soddisfazione e alla qualità lavorativa: la remunerazione salariale, le condizioni e il clima lavorativi percepiti. Nel grafico 1, si denotano i diversi

risultati: le persone con disabilità esprimono la loro soddisfazione con un punteggio minore, rispetto alle persone senza disabilità; le persone con disabilità si ritengono soddisfatte rispetto alla qualità lavorativa per il 67%, rispetto l'81% delle



Grafico 1: Soddisfazione rispetto alla qualità lavorativa

<sup>4</sup> Loi sur la personne en situation de handicap (LPSH) – Traduzione d'autore (TDA)

<sup>5</sup> TDA

persone senza disabilità. Mentre, se si tengono in considerazione anche le persone fortemente limitate, la percentuale cala al 57%. Le insoddisfazioni che caratterizzano i lavoratori con disabilità sono prevalentemente la *remunerazione salariale* che, su una scala da 1 a 10, viene valutata con un punteggio di 6,7 mentre le *condizioni di lavoro* risultano il 7,7 (Ufficio federale di statistica, 2021b).

L'associazione Industrie Ticinesi (AITI), enuncia che negli ultimi anni le persone con disabilità hanno dovuto confrontarsi con alcune barriere per riuscire ad inserirsi nella società. Nell'ambito lavorativo le aziende dovrebbero migliorare le loro condizioni per poter accogliere, senza problemi, dipendenti con disabilità. L'integrazione lavorativa è ancora oggi una problematica presente sul territorio svizzero che mette in difficoltà persone con deficit fisici e/o mentali. Nonostante tutto, il concetto di inclusione è un tema che si affronta quotidianamente sul territorio elvetico e oltre agli incrementi normativi di sviluppo la confederazione si appoggia alle associazioni e istituzioni competenti presenti (AITI, 2021).

### **3.4 Teorie e figure professionali dell'inserimento professionale di persone con disabilità**

#### **3.4.1 Modelli di accompagnamento**

I modelli di base a favore dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità seguono due filosofie differenti:

- *Train and place*, il quale prevede che le persone con disabilità debbano apprendere inizialmente delle conoscenze basilari allo scopo di allineare le capacità in contesti protetti, acquisibili attraverso corsi, laboratori scuole o altro, affinché raggiungano un livello tale per poi essere inseriti in aziende esterne.
- *Place and train*, sviluppato anche in seguito alla Convenzione ONU. Questa tipologia di accompagnamento ha l'obiettivo di collocare le persone con disabilità in normali spazi di lavoro senza alcuna formazione preliminare, ma con un accompagnamento in situazione.

(Marchisio & Curto, 2019)

Nella disquisizione tra i due modelli troviamo che "Diversi studi mostrano infatti che muoversi all'interno di un paradigma *place and train* è più efficace e offre risultati migliori sia in ambito generale riguardo ai percorsi di vita indipendente, sia nello specifico ambito lavorativo" (Cecilia M. Marchisio & Natascia Curto, 2019). Elementi contraddittori che possono ostacolare i modelli innovativi, i quali favoriscono l'inclusione sociale, sono i sistemi welfare che attualmente nascono e si sviluppano in un paradigma assistenziale, all'interno del quale disabilità e diritto al lavoro non sempre si conciliano (Marchisio & Curto, 2019).

A scapito dell'applicazione del modello *place and train*, persistono delle barriere sociali e il limitato supporto locale.

"Dall'analisi della letteratura emerge come uno degli elementi che maggiormente influenzano l'inclusione delle persone con disabilità dal mercato *mainstream* del lavoro sia l'esistenza di barriere sociali. In particolare, sono ancora oggi diffuse la percezione di inabilità e la discriminazione verso le persone con disabilità come lavoratori" (cfr. Kuznetsova, Yalcin, 2017; citato in; Marchisio & Curto, 2019).

Il Centro studi per i diritti e la vita indipendente dell'Università di Torino, per essere più coerente con il paradigma dei diritti sancito dalla Convenzione ONU, sviluppa il metodo *Work Intellectual Disability Environment (WIDE)*. I ricercatori, i quali condividevano largamente il modello *place and train*, a seguito delle criticità riamaste aperte nei modelli precedenti, cercarono di raccogliere in maniera sistematica gli elementi che costituivano i *gap*. Tra questi evidenziarono la scarsa conoscenza e preparazione dei tutor nell'assunzione di tale ruolo, la fragilità dei lavoratori con disabilità, la difficoltà delle aziende a situarsi in questa realtà sociale piuttosto che solo quella economica, il bisogno di dare sicurezza alle famiglie e il sostegno alla comunità. A livello operativo il metodo WIDE, che ha come focus i diritti della CDPD, dà grande importanza alla relazione circolare tra i protagonisti, alla forma di sostegno specializzata sia all'azienda sia alla persona, al fine di garantire gli stessi diritti alla persona con disabilità nel modo più autentico possibile (Marchisio & Curto, 2019).

### 3.4.2 Il Disability manager

Nella letteratura che tratta il tema dell'inclusione sociale emerge sempre di più la figura del *Disability manager*. Nei percorsi di inserimento lavorativo e di empowerment, accompagna le persone con disabilità nel cammino verso l'indipendenza. Inizialmente questo profilo professionale nasce per rispondere alle necessità di persone con disabilità acquisite da malattie o infortuni, con la finalità di fare riacquisire un ruolo professionale in azienda con la garanzia di offrire la continuità del percorso e delle condizioni di lavoro adatte allo stato della persona. Oggigiorno l'area d'intervento si è espansa a tutte le persone con disabilità, da sempre escluse dal mondo del lavoro, con l'obiettivo di garantire una buona qualità di lavoro e di vita (Terraneo & Bordogna, 2021).

Il Disability manager solitamente si trova all'interno delle aziende e viene nominato dal *top management* con l'incarico di applicare le linee guida contenute nel piano strategico. Egli collabora strettamente con il direttore del personale e con il responsabile dell'Ict<sup>6</sup> “[...] perché è dall'intreccio di competenze che scaturisce la piena valorizzazione delle risorse disabili” (Angeloni, 2010).

Le principali funzioni sono quelle di analizzare le situazioni rispetto alle persone con disabilità, mantenere le relazioni con gli enti sociali esterni, prevedere l'affiancamento di tutor, definire percorsi formativi e di crescita professionale, adeguare le postazioni di lavoro e l'ambiente, favorire una buona inclusione, educare tutto il personale ad una interazione normale e realizzare un monitoraggio continuo (Angeloni, 2010).

## 3.5 Pro Infirmis

Pro Infirmis è un'organizzazione professionale presente su tutto il territorio elvetico, la quale, tramite le proprie sedi cantonali, si occupa di gestire servizi di consulenza, offrire consulenza e sostegno a persone con disabilità fisiche, mentali, psichiche.

Presente dal 1920, Pro Infirmis ha caratterizzato la politica in materia di disabilità. Da oltre cent'anni l'organizzazione ha sostenuto persone con disabilità e i loro diritti, mettendo in discussione le norme e quanto considerato dalla società, passando progressivamente dal

---

<sup>6</sup> Information and Communication Technologies

termine “anormale” a quello di “persona con disabilità”. Essa è la testimonianza di una società in evoluzione e sempre più inclusiva verso le persone con disabilità. (Pro Infirmis, 2023)

Le principali prestazioni che Pro Infirmis garantisce sono per l'appunto: la consulenza sociale e gli aiuti finanziari diretti, l'accompagnamento a domicilio o la consulenza specializzata per l'assistenza a domicilio, il servizio di sostegno per le persone che assistono persone con disabilità, consulenze a favore dell'accessibilità senza barriere architettoniche con piattaforme e strumenti che favoriscono l'autonomia, scuole di vita autonome e altre formazioni, centri diurni e molto altro ancora (Pro Infirmis, 2023).

### 3.5.1 InAzienda Pro Infirmis Ticino e Moesano

InAzienda è un servizio di Pro Infirmis Ticino e Moesano che nasce nel 2016 con lo scopo di incrementare maggior inclusione lavorativa nel nostro territorio. È un servizio che permette a persone che percepiscono una rendita intera – che consiste al minimo del 70% – da parte della Assicurazione invalidità (AI). Questo servizio, gestito da operatori sociali, ha il compito di seguire la persona che si autocandida, ed eventualmente la sua famiglia, in un processo di inserimento lavorativo nel mercato del lavoro ordinario. Essendo contesti lavorativi non protetti, gli operatori collaborano direttamente con i datori di lavoro per sostenere l'azienda a favore dell'inserimento del candidato.

Il progetto, oggi, sostiene che il lavoro può essere visto come un diritto ma anche come un dovere, per contribuire alla società. InAzienda si riferisce alla convenzione ONU del 2014 per i diritti della disabilità e propone la prospettiva di non soffermarsi sulla disabilità in senso generale, ma di andare oltre ad essa, anche perché esistono molte tipologie di disabilità che influiscono in modo diverso sulle potenzialità lavorative, capacità e competenze (Massimo Ghezzi et al., 2022).

Sostanzialmente, il processo di inserimento lavorativo si compone di più fasi: inizialmente l'operatore sociale incaricato conosce la persona (*il candidato*) e la sua storia, indaga e valuta le sue competenze pregresse e attuali come pure l'interesse e la motivazione nei potenziali campi lavorativi. A seguito, l'operatore, unitamente al candidato, identificano un'azienda interessata ad aderire al progetto individuale, costruiscono una collaborazione diretta, nella quale assieme al datore di lavoro identificano le mansioni e la percentuale lavorativa, allo scopo di definire un contratto lavorativo. L'accompagnamento da parte del servizio/operatore continuerà anche in seguito all'inserimento professionale, considerando il candidato, l'azienda ed eventualmente la sua famiglia o le persone a lui vicine.

Attualmente il servizio InAzienda si occupa di circa quaranta situazioni di inserimento lavorativo, di cui: 15 in fase di valutazione, 19 contratti attivi e 6 in stage. Le persone che usufruiscono di questo servizio sono tutte in età lavorativa e sono suddivise equamente in fasce d'età. In media hanno un'occupazione che raggiunge il 50% e un stipendio sociale mensile attorno a CHF 750.- (Massimo Ghezzi et al., 2022).

### 3.5.2 InsertH Pro Infirmis Friburgo

InsertH è un servizio offerto da Pro Infirmis, il quale ha origine nel Cantone Vaud nel 2011. Pro Infirmis Friburgo, in collaborazione della *Direction de l'économie et de l'emploi* (DEE), decide di sperimentare questo servizio nel suo territorio (Direction de l'économie, de l'emploi et de la formation professionnelle, 2016). Nel 2015 nasce il progetto gemello sul territorio friburghese, il quale, fin da subito suscita grande interesse sociale poiché, già nel primo anno,

cinque persone usufruiscono positivamente di questo progetto (Service de la prévoyance sociale, 2023).

La finalità di insertH è quella di rispondere alle richieste di persone con disabilità che vogliono lavorare nel mercato libero del lavoro. Accoglie le richieste delle persone che beneficiano di una rendita completa da parte dell'AI, le quali devono essere motivate e in grado di svolgere un'attività nel mondo del mercato ordinario.

In concomitanza il servizio collabora con tutte le aziende che desiderano creare dei posti di lavori adatti a persone con disabilità. Di conseguenza, il servizio si prodiga alla creazione di posizioni idonee nelle aziende e sostiene, a lungo termine, la collaborazione tra le parti.

Il processo di inserimento lavorativo prevede: la valutazione dei punti di forza e le esigenze del candidato nonché il suo progetto professionale per sapere se è realizzabile. Trovato il datore di lavoro, corrispondente alle esigenze del progetto individuale, si discutono le condizioni per creare la posizione e le mansioni lavorative adeguate. A seguito si stabiliscono i contatti tra le parti al fine di condividere le risorse offerte dall'azienda per rapporto alle potenzialità del candidato. L'operatore incaricato accompagna l'interessato sul posto di lavoro a sostegno dell'apprendimento delle mansioni assegnate, assicurandosi che in azienda sia stato nominato un supervisore del candidato. Quest'ultimo assumerà il compito di monitorare l'integrazione della persona e offrire un supporto regolare, modulando il grado di accompagnamento in funzione della progressiva acquisizione di autonomia del candidato (Pro Infirmis, 2023b).

Dall'inizio del progetto al 2021 si è assistito a un progressivo aumento. In questi anni InsertH ha accolto circa 40 candidati, di cui circa la metà ha trovato un'occupazione. Circa 30 aziende hanno collaborato in forma spontanea o sono state contattate dal servizio. InsertH, per questo servizio ha impiegato un totale di 648 ore effettive di lavoro (Giovanna Garghentini Python, 2021).

## **4. Dissertazione**

### ***4.1 Descrizione della situazione attuale***

In seguito alle interviste svolte e all'analisi delle stesse, ho potuto osservare come il tema dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità nel mercato primario sia un tema che sta sviluppando molto interesse a livello nazionale coinvolgendo anche Pro Infirmis. Nonostante sia una tematica relativamente nuova, già una decina di anni fa iniziarono i primi progetti pilota e a seguito dei risultati altre realtà decisero di promuovere e investire nell'apertura di altri servizi.

Anche i testi bibliografici e documentali trovati sono tutti molto recenti, con autori e riferimenti che appartengono al mondo internazionale del lavoro sociale e affini.

Ritornando alla realtà elvetica, entrambi i servizi di Pro Infirmis presi in considerazione hanno preso spunto dalla realtà vodese. Entrambi i direttori intervistati hanno spiegato che il Cantone Vaud dispone del servizio insertH maggiormente sviluppato e competente soprattutto grazie al supporto economico di cui dispone.

In entrambe le realtà, il servizio ha avuto un inizio graduale occupando una responsabile con il titolo di assistente sociale ad una percentuale lavorativa dal 20 al 30%. Pur essendo una

percentuale veramente ridotta ha comunque dato i suoi frutti suscitando interesse per questo servizio. Ad ora entrambi i servizi sono gestiti da figure con il titolo di educatore o assistenti sociale e complessivamente costituiscono una unità lavorativa per servizio suddivisa su due persone. Le risorse dedicate sono ritenute minime vista la grande richiesta che entrambi i territori hanno, come asserisce Giovanna Garghentini: *“Diciamo che idealmente bisognerebbe assumere ancora delle coordinatrici perché non riusciamo a rispondere alla domanda, questa sarebbe la prima cosa”* (Giovanna Garghentini Python, allegato 4, 26 maggio 2023). Il contenimento delle risorse finanziarie – quindi anche umane – aggiudicate al servizio, è motivata da entrambi i direttori, con le seguenti parole: *“[...] è finanziato solo parzialmente dal Cantone, per legge, la struttura che c'è non prevede un finanziamento totale [...]”* (Danilo Forini, allegato 5, 5 giugno 2023). Inoltre, riferisce che *“Fare un servizio nuovo, come InAzienda, con un modello di finanziamento non ancora chiaro, che agisce nel territorio poco esplorato risulta difficile [...] ci possono essere anche altri servizi che puntano sull'autodeterminazione [...] La legge permette molto facilmente di fare nuovi istituti ma è molto difficile fare progetti nuovi sull'autodeterminazione”* (Danilo Forini, allegato 5, 5 giugno 2023).

L'aspetto finanziario da parte delle autorità cantonali, a mio modo di vedere, rispecchia molto bene quanto citato in precedenza rispetto al welfare assistenziale, il quale va a scontrarsi con le leggi e le normative a favore dell'autodeterminazione e dell'inclusione per le persone con disabilità. Presumo che per poter far fronte all'ancora scarsa applicazione di quelli che sono i mandati che sostengono l'autodeterminazione, i quali comprendono anche la scelta al lavoro nel mercato libero, bisognerebbe dare forti input e sostegno ad interventi e soluzioni che non siano sempre istituzionalizzate.

Anche Giovanna Garghentini afferma che: *“Prima che non c'era niente diciamo le persone lavoravano più facilmente nei laboratori protetti”* (Giovanna Garghentini Python, allegato 4, 26 maggio 2023). Dunque, queste pratiche più innovative a favore dell'autodeterminazione e dell'inclusione sono sempre più presenti, anche se con tutte le difficoltà del caso. Questo anche grazie alle pubblicazioni e alle ricerche sviluppate in collaborazione con enti professionali e università, le quali hanno un ruolo fondamentale nella ricerca e sviluppo. In merito, nell'ultimo anno, le università presenti su entrambi i territori hanno pubblicato dei testi: *Autodétermination & Citoyenneté* redatto da Barbara Fontana-Lana e i testi da parte del Progetto Includi redatti in collaborazione con alcuni ricercatori della SUPSI.

## **4.2 Gli aspetti dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità**

Rispetto all'analisi orientata ai servizi di InAzienda e insertH, sono emersi alcuni elementi centrali che a mio avviso costituiscono il processo di inserimento delle persone con disabilità nel mercato primario del lavoro. Queste sono: le aziende, la disabilità, le collaborazioni.

### **4.2.1 Le aziende**

*La collaborazione con le aziende è un elemento fondamentale* per questi due servizi. Entrambi i servizi raccontano di esperienze positive dove le aziende sono riuscite ad accogliere candidati e trovare una posizione lavorativa ad hoc per le persone, mentre altre esperienze si sono rivelate non funzionali. Una delle principali difficoltà che entrambi i servizi hanno



riscontrato è stata l'accessibilità ad un *canale comunicativo funzionale con le aziende*. Come espongono le responsabili InAzienda,

“La terza criticità che mi viene in mente è proprio trovare un linguaggio per capirci, noi sociale con il mondo dell'economia. Ecco questa è una cosa fondamentale, perché altrimenti si continuerà a viaggiare alla ricerca del datore di lavoro sensibile e oltre a lì non si va. Ecco questo è proprio lo scalino per andare dall'inserimento lavorativo all'inclusione e questi sono degli aspetti che chiaramente ci vuole tempo” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

Ad ulteriore discapito della comunicazione, sono evidenziate le difficoltà di trovare le adeguate e dirette figure aziendali con i quale confrontarsi per indagare le opportunità di sviluppare i progetti di inserimento professionale, come si cita in questo caso:

“A volte è difficile fare un passo avanti, perché prima inviamo il dossier delle persone e in molti non riceviamo una risposta, o la risposta generale è che non hanno un posto vacante. Ripetutamente chiediamo una seconda volta...ma spesso non otteniamo una risposta” (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023).

Posso spiegarmi i vissuti descritti considerando che il *mondo economico e lavorativo attuale* ha subito grandi modifiche nell'ambito gestionale delle risorse umane, orientandosi sempre più verso una grande performance, maggiore produttività e redditività. Probabilmente la persona disabile non rispecchia sempre il modello di performance attesa. A sostegno della mia riflessione Danilo Forini riscontra *“Il contesto socioeconomico, soprattutto quello economico, pretende che tutti dal segretario al direttore siano sempre performanti, disponibili, flessibili ed ecco che chi ha un problema anche temporaneo di salute si ritrova subito svantaggiato”* (Danilo Forini, allegato 5, 5 giugno 2023). A sostegno di quanto affermato, in relazione all'attuale frenesia nel mondo lavorativo, trovo un riferimento anche nella realtà friburghese in quanto

“Ho avuto un contatto con il reparto delle risorse umane, il quale ha detto che sarebbe stato fantastico. Ma che non avrebbe funzionato, poiché ha doveri e obiettivi così elevati da dovere raggiungere verso direzione e i dipendenti, che non avrebbe avuto il tempo di prendere a carico una persona del genere<sup>8</sup>” (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023).

Credo che questa realtà sia presente non solo in Svizzera ma in tutti i Paesi industrializzati e non concerne unicamente le persone con disabilità ma tutti i lavoratori. Dunque una grande criticità che entrambi servizi hanno dovuto affrontare, e tutt'ora affrontano, è quella di conciliare il mondo del lavoro sociale alle prestazioni richieste dall'economia.

---

<sup>7</sup> TDA

<sup>8</sup> TDA

In riferimento alla *componente aziendale territoriale*, la direttrice friburghese asserisce che il loro Cantone è ancora abbastanza rurale, molto agricolo, e, rispetto al Cantone Vaud sono presenti meno aziende.

A confronto, il Ticino sul suo territorio presenta circa il doppio delle aziende rispetto al Cantone Friburgo, ma non ancora come nel Cantone Vaud (Ufficio federale di statistica, 2021a). Questo dato, in rapporto alla presenza di aziende sul territorio, favorirebbe le potenzialità del Ticino nell'inserimento dei candidati, ma se osserviamo i bilanci di occupazione elaborati dai servizi e presentati nei capitoli 3.5.1 e 3.5.2, si può notare come questo non sia determinante. In merito alla ricerca occupazionale potrei asserire che la tipologia del lavoro va accettata per quella che è la disponibilità nel mercato. Ma è pur vero che il servizio si impegna a considerare in particolare l'autodeterminazione del candidato che indica la propria preferenza.

Per quanto concerne alla *disponibilità di accoglienza da parte delle aziende* si evidenziano alcune offerte spontanee, seppur rare “*Accade che le aziende abbiano una posizione aperta ma non riescano a occuparla da sole, quindi a volte si rivolgono a noi e ci offrono quel lavoro*”<sup>9</sup> (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023). I principali aspetti che portano l'azienda a rinunciare sono: la poca conoscenza del mondo della disabilità, il timore di affrontare tale percorso in seguito alle spiegazioni ricevute dagli operatori sociali e gli investimenti materiali e umani necessari. Dalle interviste ho potuto notare due situazioni opposte, per altro appartenenti allo stesso territorio: la prima molto favorevole all'accoglienza “[...] *Dove il datore di lavoro ha fatto di tutto per adeguare il posto di lavoro al 100%*”<sup>10</sup> (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023) mentre la seconda, arrestata da motivi economici “*Ad esempio, questa compagnia di assicurazioni sanitarie non era disposta a sollevare un caposquadra di oltre il 10% in modo che potesse occuparsi dell'introduzione di questa persona*”<sup>11</sup> (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023).

A mio parere la scarsa conoscenza di questo “mondo”, probabilmente dovuta alla manchevole informazione pubblica e a forme di sensibilizzazione, crea paure e timori nell'approcciarsi alle diverse forme di disabilità, alle possibili difficoltà e impegno che si trovano in un percorso di accoglienza e accompagnamento nel lavoro. Il pensiero fatto è condiviso poiché “*Manca un po' la conoscenza, non dico la sensibilità, la conoscenza. Perché poi è questione di provare per vedere che non è niente di così spaventoso, trascendentale*” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023)

Nella realtà friburghese si sono presentate situazioni che hanno fatto ipotizzare a dei *possibili sfruttamenti* dei lavoratori disabili:

“Una volta abbiamo avuto un parrucchiere che ci ha contattato e ci ha chiesto se non avessimo qualcuno di disponibile che potesse pulire capelli o lavare capelli di tanto in tanto. Ho pensato tra me e me che tipo di richiesta/offerta era quella! Si tratta davvero di dare una possibilità a una persona o semplicemente di trovare manodopera a basso

---

<sup>9</sup> TDA

<sup>10</sup> TDA

<sup>11</sup> TDA

costo? Ovviamente non lo sappiamo”<sup>12</sup> (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023). Un ulteriore elemento di tipo economico, traducibile in potenziale sfruttamento di mano d’opera a basso costo, potrebbe considerarsi nella seguente affermazione “[...] *Spesso le aziende dopo aver calcolato i costi, dicono che sono interessate perché sanno cosa potrebbero risparmiare*”<sup>13</sup>[...]” (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023), poiché queste persone, disponendo di una rendita AI intera, da contratto riceverebbero un stipendio sociale mentre il datore di lavoro corrisponderebbe solo circa un terzo dello stipendio mensile regolare. Un’ulteriore riflessione riguarda il fatto che un’azienda potrebbe assumere una persona con disabilità solo per apparire *social friendly*, ovvero con lo scopo puramente a favore di immagine dell’azienda. In riferimento a quest’ultimo concetto emerge la seguente testimonianza dell’operatrice romanda:

“Sono stata anche in contatto con una banca che ha detto che sarebbe stato fantastico.

Ho dunque inviato i dossier delle persone, ma hanno detto molto rapidamente che non sarebbe stato possibile. Ho notato subito che si trattava solo di una questione di immagine”<sup>14</sup> (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023).

Questa sorta di marketing potrebbe sicuramente attrarre le aziende, al fine di apparire maggiormente inclusivi e sensibili ai bisogni sociali. L’effetto è dunque quello che i datori di lavoro si avvicinano alla situazione in maniera caritatevole come racconta InAzienda riportando l’esempio del “*por ninin, massi cià por ninin*” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

Concludo questa parte citando un’ultima osservazione “[...] *Ma appena si rendono conto di cosa significa assumere queste persone, si ritirano di nuovo*”<sup>15</sup> (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023), il che dimostra la finale cautela delle aziende verso questo tipo di percorso.

#### 4.2.2 La disabilità

Per entrambi i servizi il *grado e il tipo di disabilità* sono sicuramente delle varianti determinanti che facilitano o ostacolano l’inserimento lavorativo. Sia insertH Friburgo che InAzienda Ticino accolgono tutte le persone che si annunciano al loro servizio poiché, come anticipato, l’unico criterio di ammissione è la rendita intera. Differentemente il Cantone Vaud non si occupa di persone con disabilità psichiche come riferisce Isabelle Rüttimann: “*Il Cantone Vaud [riferito a insertH Vaud] non cerca lavoro per persone con handicap mentale perché lo fa una fondazione speciale, si chiama "RESSORT", in realtà, si occupano solamente di cercare lavoro per persone con handicap mentale*”<sup>16</sup> (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023).

---

<sup>12</sup> TDA

<sup>13</sup> TDA

<sup>14</sup> TDA

<sup>15</sup> TDA

<sup>16</sup> TDA

Anche InAzienda, nella fase iniziale in cui la percentuale lavorativa dell'operatrice era molto bassa, non era presa in considerazione la persona con disagio psichico. Attualmente avendo risorse umane maggiori, anche questo target è preso a carico *“Uno perché volevamo non essere già a priori noi un servizio che escludeva. E due perché spesso e volentieri adesso la disabilità è così diversificata che alle volte c'è anche una doppia diagnosi spesso accompagnata da un disagio psichico”* (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023). Nonostante questo principio inclusivo, le persone che si annunciano al servizio devono essere volenterose di lavorare e presentare una certa stabilità psichica. Indagare su questi elementi e definire il profilo della persona è uno dei compiti importanti delle operatrici. Per raggiungere questi risultati è altresì importante stimolare alla comprensione reale del concetto “lavoro”. L'indagine ha quindi delle componenti trasversali, tra i quali la rete individuale e terapeutica della persona. Per la maggior parte delle situazioni resta comunque un target ancora difficilmente inseribile a causa delle frequenti instabilità che caratterizzano le malattie mentali. Entrambi i servizi dichiarano che le esperienze sono ancora poche quindi c'è margine di sviluppo nel contesto organizzativo e di accompagnamento.

Su entrambi i territori, la rappresentazione sociale rispetto alla psichiatria, incute ancora dei dubbi e dei timori. La disabilità psichica è spesso *invisibile* e con molte sfaccettature: queste caratteristiche la rendono difficilmente comprensibile ai tanti. Questo concetto è avvalorato dalla testimonianza delle responsabili del servizio ticinese, le quali citano un esempio: “

[...] ci sono queste difficoltà di comprensione nel capire che ci sono dei limiti, i quali non sono trasversali su tutto, ma possono presentarsi solo in alcune situazioni. Ad esempio, non per forza un ragazzo che è riuscito ad ottenere la patente di guida, sarà in grado di utilizzare il programma in Excel” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

Rispetto agli *stereotipi sulla persona con la disabilità* correlata al mondo del lavoro, ho riscontrato due condizioni che spesso si associano. La prima riportata dalla realtà italoфона, nella quale i datori di lavoro non presentano dei veri e propri pregiudizi sulla disabilità, ma si preoccupano per il grande investimento che intravedono per l'inserimento professionale, deducendo che la persona con disabilità necessita sempre di molto tempo e pazienza. Su questo punto non sono propriamente d'accordo poiché, già l'analisi delle caratteristiche dell'utente con le concrete potenzialità e competenze, unitamente alla definizione dei bisogni che pilotano la scelta degli operatori e al lavoro preparatorio, dovrebbero essere di supporto alla rassicurazione e ottimismo ai datori di lavoro contattati.

Un ulteriore aspetto riguarda la *generalizzazione del datore di lavoro in merito alle pregresse esperienze* di collaborazione lavorativa. Qualora essa fosse stata negativa, spesso induce alla conseguente rappresentazione generale delle persone con disabilità, come se tutte le persone fossero uguali. Anche per questo motivo la realtà romanda sostiene l'importanza di trasparenza con il responsabile dell'azienda, esponendo la disabilità del candidato. Questa coerenza ha, purtroppo in alcuni casi, determinato l'immediata rinuncia dell'azienda. Su questo punto, riflettendo come futuro operatore, credo che sia estremamente corretto mantenere la trasparenza, ma anche di “dosarla” in un percorso di maggior comprensione e di cambiamento della rappresentazione negativa. Un tale approccio, con il responsabile aziendale permetterebbe anche di far fronte alla stessa paura del candidato di non essere accettato e

che spesso, per questo motivo, fatica a dichiarare le sue difficoltà. Conoscersi reciprocamente in questo “triangolo” permetterebbe la costruzione di maggiore fiducia e rispetto, anche se l’incontro non si concludesse con un rapporto lavorativo.

D'altronde comprendo che non tutto sia potenzialmente idilliaco. Spesso ci sono delle limitazioni personali che vincolano le scelte di inserimento professionale come citano le parole delle responsabili di InAzienda “[...] *questo va detto perché hanno una buona resa lì, in quel tempo lì, con quel mansionario lì [...]*” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

Penso che in passato, in relazione ai rapporti sociali, probabilmente in piccole-medie comunità, ci fosse più *solidarietà e vicinanza* tra le persone anche a favore delle persone disabili. L'esempio di Danilo Forini espone anche questa “semplicità di accoglienza” che forse nei tempi si è un po' perduta:

“Qui a Bellinzona c'è una signora con una rendita AI, che conosco, che ha venduto i fiori per anni. Andata via lei, non hanno più assunto una persona così. Lei però aveva trovato il suo spazio, la conoscevano tutti e aveva il suo ruolo. Stessa cosa un postino di Prosito, mi ricordo che era down. C'erano delle possibilità, delle nicchie all'interno del contesto socioeconomico lavorativo per trovare degli spazi, almeno sto dicendo una cosa abbastanza empirica non ho studi ma che sappiamo che c'erano e oggi non ci sono più” (Danilo Forini, allegato 5, 5 giugno 2023).

Un valore aggiunto che intravvedo in questa citazione concerne la realizzazione, l'autostima e l'autonomia che queste persone hanno potuto sviluppare attraverso il lavoro e l'inclusione nei contatti sociali.

A fronte del passato, credo che oggi, sia necessario considerare il cambiamento della società, nella quale, purtroppo, ci si confronta anche con *l'individualismo*, il quale finisce per permeare, non sempre positivamente, i valori personali e sociali.

Altri aspetti, non trascurabili, che andrebbero valutati nell'accesso al mondo del lavoro possono essere ad esempio le difficoltà di spostamento che contribuiscono alla delimitazione delle possibilità lavorative, come pure sostengono le responsabili di InAzienda per il Ticino “[...] *è chiaro per alcuni, fare uno spostamento è già faticoso, quindi se poi si circoscrive [riferito alle opportunità lavorative] in una regione è chiaro che le possibilità si restringono [...]*” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023). Andrebbero considerate anche le problematiche legate all'accessibilità strutturale, organizzativa e al bisogno di accompagnatori e quant'altro in funzione del caso specifico.

#### 4.2.3 Le collaborazioni

I servizi InAzienda e insertH collaborano tra loro poiché fanno parte entrambi di Pro Infirmis: “[...] *Due volte all'anno, ci confrontiamo con le persone che lavorano presso Pro Infirmis nel progetto insertH. Scambiamo le nostre "buone pratiche" e analizziamo in che modo possiamo trarre beneficio reciproco*<sup>17</sup> (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023).

---

<sup>17</sup> TDA

Le stesse collaborano con servizi appartenenti al proprio interno o esterni, altre istituzioni, professionisti in ambito sociale o terapeutico e, se presente, con la rete del candidato. Queste collaborazioni, a dipendenza delle figure implicate, hanno diverse funzioni. Tra le collaborazioni in comune è emersa quella con *integration pour tous* (IPT), quale fondazione privata di utilità pubblica che si occupa di inserimento e re-inserimento lavorativo in dieci cantoni. Essa collabora con assicurazioni sociali pubbliche e private, le istituzioni e i medici (Fondation IPT, 2023). La collaborazione è diretta con il servizio, a favore della condivisione e scambio di opportunità lavorative destinate ai candidati.

Un'ulteriore collaborazione che InAzienda sta costruendo a livello cantonale è con l'AI, la quale anch'essa provvede ad integrare nel mondo del lavoro i suoi assicurati. La collaborazione mira all'interscambio dei candidati a favore di possibili alternative lavorative più specifiche o raggiungibili a breve termine, poiché come enuncia InAzienda "*Ci sono altri servizi, che come noi, si occupano anche di inserimenti lavorativi ma in un settore circoscritto [...]*" (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

Il Ciclo di orientamento professionale (COP) delle Scuole speciali cantonali, ha l'obiettivo di diffondere la conoscenza sul mondo del lavoro, unitamente all'orientamento finalizzato alla costruzione di un progetto professionale personale con ogni allievo (Buletti, 2018). La COP, come da mandato, supporta la persona fino all'età massima di 20 anni. Di conseguenza la collaborazione con InAzienda consiste nel passaggio della presa in carico del giovane candidato per permettere di garantire una continuità del supporto in ambito lavorativo.

Per consolidare queste collaborazioni le responsabili del servizio InAzienda hanno deciso:

" [...] di andare sul territorio a farci conoscere e a conoscere a nostra volta quello che è presente e gli altri servizi che cosa offrono. Quindi abbiamo veramente incontrato diverse istituzioni, diverse altre associazioni, imprese sociali, giusto per, appunto, capire un po' il funzionamento. Da queste conoscenze sono poi nate anche delle conversazioni e delle collaborazioni" (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

Mentre il servizio insertH dice: "*Attualmente stiamo organizzando eventi o spettacoli presso i servizi di club come Rotary, Lions Club o qualcosa del genere, ma sfortunatamente senza grande successo*<sup>18</sup>" (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023).

Nella mia interpretazione posso dedurre che il servizio ticinese sia più proattivo a farsi conoscere e a sfruttare i canali d'interesse e le risorse già presenti sul territorio; ottenendo dei risultati migliori nella relazione e nella conoscenza reciproca; per rapporto alla situazione friburghese, noto invece che l'attività di divulgazione si rivolge più ad associazioni filantropiche, che pur essendo importanti non hanno portato agli effetti operativi sperati.

### **4.3 Il salario**

Riflettendo in merito alle normative e ai diritti delle persone con disabilità citati nei capitoli 3.3.1 e 3.3.2 ho pensato a quali aspetti, in questo contesto lavorativo, non rispondessero alle direttive presenti, chiedendomi se il salario fosse adeguato per rapporto al concetto di uguaglianza. Per far luce su questa riflessione ho ritenuto opportuno porre la seguente

---

<sup>18</sup> TDA

domanda nelle interviste sottoposte alle responsabili dei servizi: *Nell'ambito salariale il dipendente con disabilità percepisce il salario sociale. Come pensate che viva la differenza con il suo collega normodotato?* A questa domanda ho potuto ricevere risposte con prospettive differenti che analizzerò di seguito.

Riprendendo i dati statistici riportati nel capitolo 3.3.4 riguardanti le persone con disabilità attive nel mercato del lavoro, in media, valutano l'adeguatezza del loro salario con un punteggio di 6.7 su 10, quindi, a mio modo parere appena sufficiente. In risposta a questo dato riprenderei quanto affermato dal servizio InAzienda “[...] *dipende molto dalle persone, per alcuni la paga è proprio un aspetto influente, altri fanno molta fatica*” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023). Il salario sociale, riprendendo le parole del servizio ticinese, “[...] *deve rientrare e stare dentro un budget definito dalla decisione della rendita AI*” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

Un'ulteriore risposta ottenuta cita: *“Spesso la frustrazione non è tanto quanto la differenza con il collega ma tanto quanto l'inferiorità del salario sociale che potrebbe veramente essere aumentato”* (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023). Considerando tutti gli elementi riscontrati, penso che sia paradossale come un servizio primario, quale l'AI, a favore delle persone con disabilità, sia la causa principale di questa discriminazione salariale. Per aumentare lo stipendio sociale vorrebbe dire ridurre la percentuale della rendita. A fronte di questa riflessione condivisa nel corso dell'intervista con le operatrici di InAzienda, il loro commento è stato: “[...] *per la maggior parte, non è possibile perché non sarebbero comunque in grado di essere collocati ovunque*” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

Un altro concetto rispetto al tema del salario, che prende spunto anche da alcuni capitoli precedenti, è la carenza di informazioni da parte dei datori di lavoro delle aziende rispetto alla remunerazione salariale. A testimonianza di questo, la responsabile del servizio insertH in seguito ad una collaborazione con un'azienda racconta: *“Anche il salario era un tema. Perché questa compagnia di assicurazioni sanitarie ha detto che ci sarebbero stati i problemi rispetto lo stipendio. Naturalmente, gli ho spiegato che queste persone ricevono uno stipendio sociale [...]”*<sup>19</sup> (Isabelle Rüttimeann, allegato 3, 2 giugno 2023). Pensando alle condizioni di inserimento di persone con disabilità, posso considerare che non tutti i datori di lavoro dispongano da subito di informazioni specifiche e di conseguenza potrebbero intravedere maggiori costi rispetto ai benefici e alla produttività. Dunque, paragonandolo a un normale dipendente significherebbe un'evidente perdita per l'azienda.

L'ultimo aspetto per concludere questo capitolo giunge da quanto detto dalla direttrice di Pro Infirmis Friburgo: “[...] *ci sono tanti tipi di persone, certe che sono contentissime di lavorare in laboratori protetti, altri che non vogliono lavorare per niente per guadagnare tre soldi [...]”* (Giovanna Garghentini Python, allegato 4, 26 maggio 2023), poiché entrare in questo progetto è una scelta volontaria del candidato, in quanto il lavoro non è un dovere ma un diritto, come dice il direttore di Pro Infirmis Ticino:

---

<sup>19</sup> TDA

“Noi agiamo su quelle persone che hanno una rendita intera, quindi un grado di capacità lavorativa tale da permettere di dire puoi stare a casa, lo Stato ti dice che puoi, anzi devi stare a casa e ricevi di che vivere senza bisogno andare a lavorare. Ma che in realtà da un lato la persona ha delle competenze residue da mettere in gioco, ha la voglia di essere attiva e l'inserimento lavorativo nella nostra società rimane uno aspetto identitario, ma anche di benessere importante. Quindi ha diritto di essere inserito e d'altro lato per alcune aziende noi riteniamo possa ancora dare delle competenze interessanti chiaramente con un posto sociale, quindi con una remunerazione adattata alla produttività che non può essere paragonabile a chi non ha diritto a questa rendita” (Danilo Forini, allegato 5, 5 giugno 2023).

#### **4.4 Specializzazione nell'ambito dell'inserimento lavorativo**

Riprendendo il capitolo 3.4.2 inerente alla figura del *Disability manager*, quale professionista emergente nei testi di studio sul tema, ho indagato se fosse presente nelle aziende in entrambi i territori presi in considerazione. Per quanto riguarda il Ticino, ho potuto riscontrare che “[...] nelle aziende multinazionali è più riconosciuto però lavoriamo anche con qualche azienda così grande e non c'è questa figura” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023). La responsabile del territorio friburghese, nel corso dell'intervista, ha riferito di non conoscere la figura in oggetto e di conseguenza di non aver mai avuto occasione di collaborarci.

Dai colloqui è comunque emersa un'ulteriore figura denominata *Diversity manager*, la quale risulta essere presente in alcune aziende in entrambi i territori.

Le diversità che ho potuto evidenziare tra le due figure consistono nel differente target della quale si occupano: il *Disability manager* si concentra dove è presente una disabilità dalla nascita o sopraggiunta; diversamente il *Diversity manager* mira all'assunzione delle problematiche legate alle diversità, principalmente di genere quindi non specifico alla disabilità. L'attenzione allo sviluppo di questo ruolo la si può avvertire attraverso la proposta di formazione: l'Università della Svizzera Italiana (USI) offre un modulo specifico nel Master of Arts in Economia e Comunicazione in Gestione e Politica Pubblica, in cui si trattano temi inerenti la diversità e l'inclusione (*Diversity and Inclusion*, s.d.). Ho inoltre potuto constatare che in Ticino è presente anche l'associazione *Equi-Lab*, la quale, dal 2018, si occupa di progettualità a favore delle pari opportunità in collaborazione con imprese e istituzioni («Equi-Lab», s.d.). Nel suo ambito offre formazioni ad ampio spettro nelle peculiarità sociali in ambito lavorativo. In base a quanto trovato nella ricerca, posso quindi asserire che ci siano le opportunità formative per poter sviluppare e proporre questa figura nel contesto dell'organico aziendale, supponendo che la presenza di figure formate sia una chiave per facilitare il processo di inserimento delle persone con disabilità verso una maggiore inclusione delle stesse. Sono consapevole che questa realtà, costosa e impegnativa, possa essere integrata nelle grandi aziende, mentre per le aziende più piccole o artigianali sia di difficile implementazione.

L'assunzione di un ruolo come quello delle operatrici di entrambi i servizi presi in analisi, necessita di importanti conoscenze che vanno oltre a quelle educative-assistenziali. Risulta necessario conoscere le professioni, i relativi campi di attività, le competenze necessarie



e chiaramente le risorse che sono presenti sul territorio: di conseguenza l'aspetto formativo/informativo risulta una determinante nell'efficacia/efficienza professionale come spiegano le responsabili di InAzienda:

“[...] noi ci occupiamo di inserimenti lavorativi che vanno dal potenzialmente falegname, pasticciere, parrucchiere e lavoro d'ufficio. Questo necessita chiaramente di tantissimo tempo per conoscere bene le varie realtà lavorative [...]” (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

Nel mio percorso formativo di educatore sociale, ho potuto svolgere degli stage nell'ambito del reinserimento socio-lavorativo. All'interno di una di queste strutture era presente un educatore che si occupava unicamente degli aspetti lavorativi. La sua attività consisteva nella presentazione dei vari mestieri agli utenti, dei contatti con i datori di lavoro e l'organizzazione degli stage. L'osservazione di questa attività mi ha permesso di constatare quanto sia importante la conoscenza del contesto lavorativo, ma anche le relazioni che possono stabilirsi e creare a loro volta ulteriori conoscenze e divulgazione. Credo che sicuramente una persona deputata a tale compito rappresenti un costo per la struttura, ma se consideriamo le opportunità che si vengono a creare, a mio parere, i risultati giustificano i costi.

Nelle realtà indagate, osserviamo che, per i servizi in oggetto, le percentuali lavorative dedicate sono molto limitate, poiché le sovvenzioni pubbliche sono contenute. Di conseguenza posso presumere la sinergia dei seguenti aspetti: la formazione diventa insostenibile per rapporto alle risorse a disposizione, la mancanza di formazione induce ad un rallentamento della risposta al bisogno.

Tale dinamica si potrebbe collegare alle parole della responsabile insertH: “*A volte rimangono [i candidati] in lista d'attesa e purtroppo devono aspettare. Io lavoro al 40% e la mia collega al 50% e [...] alcuni candidati, di tanto in tanto, devono davvero aspettare ed essere pazienti finché non va avanti*”<sup>20</sup> [...]” (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023).

#### **4.5 Il modello di inserimento**

Analizzando quanto è emerso dalle interviste e osservando i processi di inserimento della persona con disabilità definiti dai due servizi, suggerirei che entrambi applichino dei modelli *Place and Train* e *WIDE* presentati nel capitolo 3.4.1. Motivo il mio punto di vista a seguito di un confronto tra le teorie di riferimento in cui ho potuto verificare che le modalità previste dai servizi InAzienda e insertH, strutturano il loro percorso seguendo gran parte dei criteri appartenenti ai modelli sopracitati: prediligono un inserimento diretto nell'azienda, il quale inizia con un avvicinamento al posto di lavoro a cui seguono dei periodi di prova interni detti *stage*, per poi concludere con l'elaborazione di un contratto di lavoro. Posso quindi affermare che questa strategia riprende pienamente il modello *Place and Train*. Il fatto che entrambi i servizi abbiamo inoltre incluso un approccio sistemico verso il datore di lavoro, vale a dire: creare una relazione con l'azienda, riconoscere le difficoltà che si possono incontrare, sviluppare insieme il progetto di inserimento, offrire consulenza e strumenti e garantire un sostegno durante tutto il percorso, mostra come essi abbiano inglobato il modello *WIDE*. Personalmente presumo che la funzionalità di questi modelli possa variare a dipendenza di

---

<sup>20</sup> TDA

molti fattori: dalla disponibilità e la motivazione dell'azienda, dalle competenze del candidato e dalla disponibilità e la preparazione da parte del servizio.

Per quanto riguarda l'azienda, ci deve essere fiducia e conoscenza da ambo le parti. L'azienda deve credere nel progetto e di conseguenza sostenere quanto riportato nel CDPD. Il servizio stesso deve poter garantire la sua presenza e sostegno in forma strutturata, sia verso l'azienda, sia verso il candidato. Mentre la persona che vuole intraprendere tale percorso deve possedere delle competenze trasversali al lavoro e avere una certa chiarezza sul concetto stesso che il lavoro e il lavorare implicano.

Nel riscontro globale ottenuto dalle interviste ho potuto intravedere che le condizioni sopracitate non sempre sono presenti. Nel caso in cui il candidato non possenga ancora le competenze che permettono un inserimento, si fa capo primariamente ai laboratori protetti *“Ci appoggiamo a loro per fare una sorta di stage osservativo o un periodo di lavoro, per vedere un po' le competenze quali sono.”* (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023), mentre in alcuni casi, nei contesti protetti *“[...] Potrebbero esserci anche delle posizioni disponibili, ma questo ovviamente non rappresenta un'opportunità di inserimento lavorativo reale”*<sup>21</sup> (Isabelle Rüttimann, allegato 3, 2 giugno 2023). Comprendo la scelta di utilizzare i laboratori protetti come palestre in favore dell'inserimento, ma per quanto ho potuto osservare nelle mie esperienze lavorative, accade spesso che l'utenza si adegui alle condizioni protette e di agio, e che di conseguenza l'inserimento si renda sempre più un'utopia. Questo aspetto, che viene anche citato nei testi di teoria utilizzati, rappresenta un elemento cruciale dei contesti protetti.

Agganciandomi al concetto di autodeterminazione, immagino che all'interno di un laboratorio protetto non sempre sia possibile rispondere ai desideri lavorativi della persona. Nel rispetto del candidato è indispensabile fornire le informazioni e le motivazioni in forma accessibile che deviano dalle scelte fatte dalla persona stessa.

Rispetto al concetto di inclusione, come emerge dall'intervista con Danilo Forini, nella realtà indagata resta ancora il bisogno sociale di istituzionalizzare e/o formalizzare l'assunzione delle persone con disabilità *“[...] ci sono i laboratori protetti; la Migros, non ha più persone che assume così, ma c'è all'interno il gruppo della Fondazione Diamante [...] però devono essere istituzionalizzati in qualche maniera o formalizzati, più difficili che siano spontanei”* (Danilo Forini, allegato 5, 5 giugno 2023). Quest'ultimo, a mio modo di vedere, ostacola tutti i modelli inclusivi come il Place and Train o il WIDE, i quali sono sostenuti e ritenuti all'avanguardia nelle attuali teorie di riferimento finalizzate all'inclusione e alla risposta delle normative e alla CDPD.

Per concludere, che ci siano o meno le condizioni in favore di un intervento inclusivo, è ancora necessario un servizio che tuteli queste persone. Questo è supportato anche dalla testimonianza delle operatrici di InAzienda *“[...] rimane comunque sempre un lavoro protetto nel mercato libero, e questa connotazione rimane”* (Sabrina Alippi & Sabina Ninni, allegato 2, 31 maggio 2023).

---

<sup>21</sup> TDA

#### **4.6 Partecipazione socio-politica**

Dalla ricerca effettuata nell'ambito socio-politico, ho potuto riscontrare che esiste un grande e specifico interesse verso il mondo della disabilità.

Questo è confermato anche dall'impegno nato quasi un secolo fa dai vertici istituzionali quale è l'ONU, che a livello mondiale definisce le raccomandazioni universali, comprendenti anche quelle di riferimento al mondo della disabilità.

La Svizzera quale stato membro dell'ONU, dichiaratamente sostiene e sviluppa le indicazioni rapportandole a leggi federali e cantonali, come presentato nei capitoli 3.1.1.

Nel corso di questa ricerca, grazie agli spunti ritrovati, mi sono posto la domanda se nonostante la presenza delle leggi, riferendomi in particolare alla LDis, esse siano effettivamente applicate e concretizzate nell'ambito dell'inclusione lavorativa.

Nel marzo 2022 il Comitato della CDPD ha esposto il primo rapporto valutativo della Svizzera sull'attuazione delle disposizioni emanate dalla convezione. Tale rapporto enuncia l'indispensabilità di creare un piano d'azione che stabilisca le priorità, le responsabilità, un calendario e un budget necessario tra Confederazione, Cantoni e organizzazioni che si dedicano al mondo della disabilità. Uno degli elementi che desta preoccupazione, è la segregazione delle persone con disabilità nel mercato del lavoro protetto, poiché le offerte di supporto sono carenti e i datori di lavoro non creano molti posti adatti (Anthony Anex, 2022). Per rapporto alla mia domanda mi rendo conto che non siamo ancora a livelli ottimali, come anche emerso dalle parole del Direttore Pro Infirmis Ticino, il quale ritiene necessario svolgere un aggiornamento cantonale rispetto alle iniziative inclusive, sia da parte degli attori coinvolti sia a livello legislativo:

“Adesso però bisognerebbe probabilmente cambiare passo e puntare in maniera più chiara, in Ticino, su un approccio alla disabilità più inclusivo da parte degli attori [...] ma magari anche a livello anche legislativo con [...] un cambio legislativo importante che vada a formalizzare, esplicitare in maniera chiara, che si vuole andare verso una direzione meno segregativa, contenitiva, che guarda la protezione che c'è bisogno [...]” (Danilo Forini, Allegato 5, 5 giugno 2023).

Presumo che l'instabile situazione economica che riguarda non solo la Svizzera, ma molti altri Paesi, possa essere d'ostacolo al reperimento di fondi che permettano il sostentamento dei servizi attuali ed eventualmente nuovi. Senza nessun pregiudizio posso pensare che in questo momento le priorità nazionali siano ben altre. A mio modo di vedere, nonostante la presunta attesa per lo sviluppo di questi obiettivi, posso asserire che attualmente esiste un ventaglio di servizi adeguati i quali certamente continueranno la loro attività nonostante l'attuale situazione di crisi.

In ogni caso sono stati delineati gli obiettivi 2023-2026 definiti dal Consiglio Federale a seguito delle disposizioni del Comitato della CDPD.

## **5. Conclusioni**

Il presente Lavoro di Tesi si prefiggeva di rispondere alla seguente domanda: **Quali sono le condizioni che distinguono il percorso di inserimento di persone con disabilità nel mercato del lavoro libero tra i due servizi preposti di Pro Infirmis Ticino e Friburgo.** Con gli obiettivi di *comprendere le dinamiche che influenzano o possono influenzare i processi di inclusione di tali persone tenendo conto delle condizioni socio-politiche e territoriali e*

*individuare quali sono le finalità e i ruoli educativi di questi processi attingendo alle teorie proposte confrontandole ai dati raccolti dalle interviste.*

Essendo un'analisi comparativa ho dunque scelto di intervistare in ugual modo i due contesti. Di conseguenza ho raccolto le informazioni ritenute necessarie intervistando le figure di maggior riferimento quali i Direttori cantonali di Pro Infirmis: Giovanna Garghentini Python per il Cantone Friburgo e Danilo Forini per il Cantone Ticino. Allo stesso tempo ho ritenuto fondamentale conoscere la realtà operativa sul terreno. Per questo motivo ho voluto intervistare le dirette responsabili dei servizi: per il territorio friburghese Isabelle Rüttimann operatrice sociale di insertH, mentre per il territorio ticinese Sabrina Alippi e Sabina Ninni entrambe operatrici sociali del servizio InAzienda.

A seguito dei dati in mio possesso e dei risultati delle interviste sono emersi degli elementi, a mio avviso, molto interessanti, i quali mi hanno permesso di elaborare delle riflessioni sul piano professionale ed etico. Il paragone emerso non ha portato a grandi differenze di gestione e di pensiero nei rispettivi servizi. Questi risultati simili sono la risultanza di appartenenza per entrambi i servizi all'associazione Pro Infirmis sulla quale si basa la filosofia istituzionale a livello nazionale, alla giovane età dei servizi proposti.

Riguardo agli aspetti che distinguono i due servizi e che vanno a risponde alla domanda di ricerca, ho potuto notare tre elementi d'interesse: il primo si riferisce alla *differenza nella pubblicazione dei dati statistici*. In effetti ho potuto notare che insertH rende pubblici, sostanzialmente dall'inizio del progetto, e accessibili a tutti sul proprio sito, i dati di attività annuali esplicitando i risultati e i dettagli sugli interventi effettuati. A differenza InAzienda, fino ad ora, non ha pubblicato alcun rapporto specifico. In effetti per poter disporre di informazioni statistiche ho dovuto fare specifica richiesta e in tal senso mi è stato fornito un webinar, che però non appare in forma pubblica sul loro sito.

Personalmente trovo che la divulgazione dei dati e delle attività favorisca un maggior riconoscimento sociale del servizio, poiché rende pubblica e trasparente la sua attività ed efficacia. La disponibilità e l'accessibilità potrebbe influenzare positivamente l'opinione pubblica e fungere da marketing per il servizio stesso. Entrambi i servizi si pongono l'obiettivo di avvicinarsi alle aziende e presentare i propri progetti e intenzioni: la divulgazione, attraverso gli attuali mezzi informatici, potrebbe essere una strategia affinché i datori di lavoro e le aziende possano disporre di informazioni incentivanti alla loro partecipazione ai progetti. Un ulteriore elemento che distingue, a mio avviso, positivamente il servizio insertH concerne il fatto che in rete sono pubblicati dei documenti video, i quali oltre alla presentazione del servizio, integrano delle testimonianze reali delle esperienze vissute dai candidati e dalle aziende. Questa modalità comunicativa va a coprire un canale comunicativo di estrema importanza, poiché le persone non sempre hanno facilità di comprensione di un dialogo scritto ma sono più predisposti a canali visivi che stimolano anche l'aspetto emozionale.

Non da ultimo ritengo importante la divulgazione informativa anche a favore delle donazioni, le quali risultano essere una fonte economica importante per la Pro Infirmis.

Il secondo elemento che distingue il territorio del Cantone Friburgo a quello del Cantone Ticino è legato alla Legge cantonale sulle persone con disabilità. Il cantone romando presenta una Legge (LPSH) elaborata nel 2017, la quale a mio modo di vedere, è più in linea con le raccomandazioni emanate dalla CDPD e di conseguenza più inclusiva, poiché riprende tutti i diritti della persona con disabilità. Un altro aspetto che considero differente e positivo in questa legge è che la sua formulazione è utilizzabile anche da parte dell'operatore come strumento

di lavoro poiché nei suoi contenuti si denotano le linee guida. Il cantone italofono si basa sulla sua Legge (LISPI) che seppur datata 1979 viene ritenuta ancora valida e corrispondente ai bisogni del territorio. A mio parere questa legge molto strutturata e completa dal punto di vista dell'organizzazione e amministrazione, non contiene una parte più dedita alla persona stessa e al concetto di inclusione, ma si riferisce piuttosto al concetto di integrazione. Inoltre non contiene quegli elementi che favorirebbero il lavoro dell'operatore sociale, ma contiene aspetti che sono piuttosto d'interesse direttivo.

I concetti di integrazione e inclusione possono assomigliarsi, ma in verità sono distinti e non si equivalgono: il concetto di inclusione rappresenta l'evoluzione del concetto di integrazione poiché è maggiormente rispettoso dei diritti delle persone con disabilità e segue una corrente di approccio più moderna. I servizi che in Svizzera aderiscono alla visione dell'inclusione sociale sono ancora in via di sviluppo. A sostegno del proseguimento di percorso legislativo e operativo, la Svizzera dispone ora delle ulteriori raccomandazioni elaborate dal Comitato della CDPD, finalizzate anche al raggiungimento di un modello più inclusivo. Infine, entrambe le leggi comprendono il tema dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità, ma personalmente ritengo che in generale la legge friburghese, oltre a essere maggiormente accessibile e comprensibile dall'utenza stessa, circoscrive maggiormente il tema e lo rende più specifico. Riprendendo le leggi citate nel capito 3.3.2 e 3.3.3, ho potuto notare come la LISPI si presenti con un linguaggio molto tecnico e una struttura articolata di non facile comprensione. Mentre la LPSH, sia molto essenziale, scorrevole di facile lettura ed interpretazione anche per i non addetti al lavoro. È pur vero che queste differenze possono avere dei vantaggi e degli svantaggi: ad esempio, una legge poco dettagliata può indurre a interpretazioni diverse, mentre una legge articolata indica maggior chiarezza di applicazione. A mio avviso, resta comunque importante che le leggi siano accessibili alla popolazione che ne deve fare uso, vista anche l'attuale possibilità di accedere facilmente alle informazioni grazie allo sviluppo delle nuove tecnologie e ai rimandi che l'utente trova in internet.

Il terzo e ultimo aspetto, che riguarda l'organizzazione da parte delle responsabili del servizio, si riferisce alle collaborazioni con altri servizi, associazioni o istituzioni sul territorio. Nel contesto ticinese l'obiettivo è conoscere e farsi conoscere, al fine di costruire una rete professionale e un bacino di risorse, utilizzabili in una forma più mirata e specifica al caso trattato. Da quello che ho potuto osservare, questa modalità ha portato molte collaborazioni e partenariati. La scelta proattiva di rivolgersi a servizi già attivi sul territorio, a mio avviso, ha permesso alle responsabili di ottenere spunti di riflessione per l'intervento, molti agganci dai quali creare dei partenariati a favore dell'inserimento del lavoro, in funzione delle competenze del candidato.

Per contro, il servizio friburghese mostra un atteggiamento più passivo, il quale non gli ha permesso di incontrare una gamma di partner così ampia come quella del servizio ticinese. In controparte si sono rivolti ad associazioni a carattere filantropico, e presumo, con lo scopo di ricercare fondi benefici piuttosto che la collaborazione operativa.

### ***5.1 Conclusioni personali***

Nelle mie conclusioni vorrei inizialmente analizzare le criticità incontrate. La più sentita riguarda la difficoltà e la complessità di indagare sulla realtà friburghese, a causa di una mia barriera linguistica e della mancanza di conoscenza dell'ambiente e della realtà. Non posso ritenere i risultati ottenuti dalla ricerca nella realtà friburghese paragonabili alle conoscenze e

agli approfondimenti elaborati in merito alla realtà del Cantone Ticino. Quest'ultimi sono frutto non solo delle ricerche per il Lavoro di Tesi, ma anche delle esperienze lavorative pregresse, dello studio e degli stage i quali mi hanno permesso di essere maggiormente sicuro nel dare maggior senso agli elementi riscontrati.

Un'ulteriore criticità rilevata si riferisce all'aspetto legale: la Svizzera essendo una confederazione prevede oltre alle comuni leggi federali, l'applicazione delle stesse in ambito cantonale, le quali presentano alcune differenze. Metterle a paragone mi è risultato a volte più complesso. Unitamente agli aspetti legislativi si associano anche le difficoltà nel motivare le scelte fatte nei due cantoni di riferimento, sicuramente condizionate anche da situazioni economiche e sociali differenti.

Ho notato quanto sia ostico leggere ed interpretare alcuni documenti legislativi, comprendere la loro provenienza e la rispettiva applicazione: rispetto alle mie conoscenze socio-politiche, le interviste svolte con entrambi i direttori dei servizi mi sono state di supporto nella loro comprensione e nel chiarimento di alcune leggi e normative.

Non posso esimermi dall'autocritica in merito alle conoscenze dei servizi presenti e delle relative offerte sul mio territorio natale: nonostante abbia fatto degli sforzi nella ricerca sulle varie tematiche esposte credo di dover ampliare la mia preparazione non solo per rispondere alla mia curiosità ma anche per rispondere al ruolo che mi aspetta.

A mio vantaggio vorrei comunque dire di aver riflettuto e cercato l'obiettività dei fatti per quanto riscontrabili.

Per quanto riguarda l'inserimento di persone con disabilità nel mondo del lavoro primario ritengo che, nei due cantoni, si procede nel senso giusto. Emerge che i risultati ottenuti in merito agli inserimenti siano abbastanza coerenti con le attuali risorse operative su terreno. Entrambi i servizi si adoperano nella definizione degli obiettivi e delle strategie: sicuramente tutte le iniziative intraprese favoriranno lo sviluppo dei servizi e dell'offerta all'utenza.

È condivisa l'importanza di sensibilizzare la società a questi temi. La modifica delle rappresentazioni sociali richiede comunque del tempo, e in tal senso ho notato come da parte delle istituzioni si procede con delicatezza nei rapporti con le aziende, in quanto l'obiettivo non è quello di obbligare l'azienda ad accettare la collaborazione con le persone con disabilità, ma il fine ultimo è quello di indurre ad un cambio culturale: solo la condivisione del senso e dei valori possono portare alla comunione dei bisogni e alla partecipazione attiva nei progetti.

Attualmente le aziende riconoscono la carenza di posti di lavoro per le persone con disabilità: di conseguenza, a mio avviso, il percorso di incontro e sensibilizzazione delle aziende, dovrebbe essere un obiettivo prioritario, poiché costituiscono la risorsa e l'ambiente in cui la persona è destinata a lavorare.

Queste riflessioni mi hanno permesso di capire che nonostante l'importante operato da parte degli enti che lavorano a favore del mondo della disabilità, c'è ancora molto da sviluppare sulla conoscenza e sulla applicazione dei criteri che definiscono pragmaticamente l'inclusione e l'autodeterminazione.

Coinvolgere la persona nelle scelte di vita è fondamentale! Ho trovato molto interessante che il Comitato della CDPD abbia segnalato l'importanza di coinvolgere e far partecipare le stesse persone con disabilità alle discussioni socio-politiche. (Anthony Anex, 2022) Personalmente aggiungo che sarebbe importante chiedere i loro suggerimenti finalizzati al miglioramento delle azioni e della presa in carico da parte degli operatori sociali, al fine di farli partecipi e dargli l'opportunità di essere inclusi anche in questo processo.

Quale futuro educatore sociale, l'aspetto che ho ritrovato fondamentale è quello della condivisione, la quale mi appartiene anche come valore e attitudine personale. Ritengo che poter conoscere e collaborare con realtà differenti, permetta la riflessione, lo scambio e la raccolta di elementi che possono mettere anche in discussione il nostro operato come professionisti, ma che ci permette di costruire nuove idee e soluzioni per svolgere meglio il nostro ruolo. Dunque la condivisione è anche una forma di apprendimento e di costruzione di un senso comune e rappresenta un fattore di estrema importanza nel lavoro sociale. La condivisione non dovrebbe avere confini: dovrebbe esserci maggiore coinvolgimento tra i vari cantoni, tra le diverse istituzioni ed enti e tra gli operatori sociali stessi. Oggigiorno, se nella parte oggettiva dell'incontro questi rapporti potrebbero essere facilitati dagli strumenti informatici, ma resta comunque la barriera della competenza linguistica! Sono altresì sicuro che esistono delle soluzioni atte ad uno scambio vincente.

Un esempio potrebbe essere quello di elaborare un progetto federale indirizzato alla traduzione dei documenti nelle tre lingue nazionali al fine di ridurre la barriera linguistica e favorire una maggiore comunicazione e condivisione.

Altre possibili soluzioni che intravedo per ampliare le vedute sono ad esempio: la possibilità degli operatori di svolgere degli stage/scambi nei diversi servizi, dei momenti di formazione comuni e congressi d'interesse nazionale specifici alla professione, la creazione di associazioni professionali e lo sviluppo della conseguente rete comunicativa.

Al termine di queste conclusioni personali, posso dirmi positivo per quello che sarà il futuro dell'ambito indagato, sia per la motivazione percepita dagli intervistati sia per tutti gli aspetti legali e di crescita continua sulla quale si è ancora la tematica.

Le responsabilità non sono esclusivamente degli addetti ai lavori, ma dell'intera comunità svizzera, chiamata ad esprimere le proprie opinioni. In merito, accenno all'iniziativa del 27 aprile 2023 a favore dell'inclusione lanciata dalla Associazione per una Svizzera inclusiva (L'Associazione per una Svizzera inclusiva, s.d.), in cui si richiamano e si rivendicano i diritti per le persone con disabilità.

Questo dimostra come molte associazioni legate al tema della disabilità si attivano concretamente sul territorio elvetico a favore dei diritti delle persone di cui si occupano.

Rispetto alla Tesi svolta, nonostante alcuni limiti, ritengo di essere soddisfatto in merito ai risultati raggiunti e mi auguro di mantenere questo spirito di ricerca e di riflessione per poter sviluppare al meglio la professionalità, l'attenzione e la solidarietà verso le persone più fragili.

## 6. Bibliografia

### Libri

Angeloni, S. (2010). *L'aziendabilità. Il valore delle risorse disabili per l'azienda e il valore dell'azienda per le risorse disabili*, FrancoAngeli.

Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale: Come preparare un elaborato finale basato su piccole ricerche qualitative*. Edizioni Centro Studi Erickson.

Marchisio, C. M., & Curto, N. (2019). *Diritto al lavoro e disabilità. Progettare pratiche efficaci*. Carocci.

Tramma, S. (2018). *L'educatore imperfetto. Senso e complessità del lavoro educativo* (3° edizione). Carocci.

### Articoli e Documenti

Buletti, M. T. (2018). Il Ciclo di orientamento professionale (COP) delle scuole speciali cantonali. *Scuola ticinese*, 285, 24.

Cecilia M. Marchisio & Natascia Curto. (2019). Il metodo WIDE per il sostegno del diritto al lavoro delle persone con disabilità. *Cantiere aperto*, 18.

Convenzione sui diritti delle persone con disabilità—CDPD, RS 0.109 32 (2006).  
<https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2014/245/it>

Costituzione federale della Confederazione svizzera, RS 101 54 (1999).  
<https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1999/404/it>

Giovanna Garghentini Python. (2021). *Rapport d'activité Tätigkeitsbericht 2021 Fribourg–Freiburg*. La Liberté.  
[https://www.proInfirmis.ch/fileadmin/pdf/Taetigkeitsberichte/2021/PI\\_FR\\_TB2021\\_FR\\_ACC\\_send.pdf](https://www.proInfirmis.ch/fileadmin/pdf/Taetigkeitsberichte/2021/PI_FR_TB2021_FR_ACC_send.pdf)

Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi, 875.100 8 (1979).

Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili—Legge sui disabili, LDis, RS 151.3 12 (2004). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/667/it#a2>

Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI), 875.100 8 (1979).  
<https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/379>

Loi sur la personne en situation de handicap (LPSH), 10.4 6 (2017).  
[https://bdif.fr.ch/app/fr/texts\\_of\\_law/10.4/versions/4961](https://bdif.fr.ch/app/fr/texts_of_law/10.4/versions/4961)

Pascale Gazareth, Marco Storni, Claire Semaani, & Magalie Wegmann. (2020). *Pari opportunità delle persone con disabilità*. Ufficio federale di statistica (UST).  
<https://www.bfs.admin.ch/asset/it/15003396>

Pro Infirmis Ticino. (2018). *Rapporto Attività 2018 Ticino e Moesano*. 6.

Terraneo, M., & Bordogna, M. T. (2021). *Disabilità e società. Inclusione, autonomia,*



aspirazioni. In *FrancoAngeli Series – Open Access*. FrancoAngeli Series – Open Access. <https://series.francoangeli.it/index.php/oa/catalog/book/731>

Ufficio federale di statistica. (2021a). *Panoramiche cantonali 2021*. UST.

Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità. (2017). *Lavoro e pari opportunità delle persone con disabilità—Quadro generale delle basi legali*. [https://www.edi.admin.ch/dam/edi/it/dokumente/gleichstellung/bericht/SPP\\_Egalit%C3%A9\\_et\\_travail\\_BFEH\\_it.pdf.download.pdf/SPP\\_Egalit%C3%A9\\_et\\_travail\\_BFEH\\_it.pdf](https://www.edi.admin.ch/dam/edi/it/dokumente/gleichstellung/bericht/SPP_Egalit%C3%A9_et_travail_BFEH_it.pdf.download.pdf/SPP_Egalit%C3%A9_et_travail_BFEH_it.pdf)

## Sitografia

AITI. (2021, gennaio 5). *Disabilità in azienda: Il disability manager*. <https://www.fare-impresa.ch/disabilita-in-azienda-il-disability-manager>

Anthony Anex. (2022, marzo 31). *Comitato ONU vede per disabili Svizzeri molte migliorie possibili*. SWI swissinfo.ch. <https://www.swissinfo.ch/ita/tutte-le-notizie-in-breve/comitato-onu-vede-per-disabili-svizzeri-molte-migliorie-possibili/47480916>

Dipartimento federale dell'interno DFI. (s.d.). *Inclusione professionale*. Confederazione Svizzera. Recuperato 26 giugno 2023, da <https://www.edi.admin.ch/edi/it/home/fachstellen/aktuell/themen-der-gleichstellung1/gleichstellung-und-arbeit/berufliche-inklusion-.html>

Direction de l'économie, de l'emploi et de la formation professionnelle. (2016, febbraio 15). *Travailler normalement avec un handicap, c'est possible*. Etat de Fribourg. <https://www.fr.ch/deef/actualites/travailler-normalement-avec-un-handicap-cest-possible>

*Diversity and Inclusion*. (s.d.). Università Della Svizzera Italiana. Recuperato 21 giugno 2023, da <https://search.usi.ch/en/courses/35265560/diversity-and-inclusion>

Equi-Lab. (s.d.). *Equi-Lab*. Recuperato 21 giugno 2023, da <https://equi-lab.ch/equi-lab-chi-siamo/>

Fondation IPT. (2023). *Benvenuti alla Fondazione IPT*. <https://www.fondazione-ipt.ch/fondazione-ipt>

L'Associazione per una Svizzera inclusiva. (s.d.). *Iniziativa di inclusione*. Recuperato 29 giugno 2023, da <https://www.iniziativa-inclusione.ch/>

Massimo Ghezzi, Sabrina Alippi, & Sabina Ninni (Registi). (2022a, novembre 16). *InAzienda—Le famiglie* [Mp4]. La città dei mestieri della Svizzera italiana.

Massimo Ghezzi, Sabrina Alippi, & Sabina Ninni (Registi). (2022b, novembre 23). *InAzienda—Aziende* [Mp4]. La città dei mestieri della Svizzera italiana.

Pro Infirmis. (2023a). *InAzienda*. Pro Infirmis. <https://www.proInfirmis.ch/it/offerta/ticino/inazienda.html>

Pro Infirmis. (2023b). *InsertH*. <https://www.proInfirmis.ch/fr/prestations/fribourg/inserth.html>

Pro Infirmis, 8032 Zürich. (2023). *Le nostre prestazioni—Pro Infirmis*. <https://www.proInfirmis.ch/it/chi-siamo/prestazioni.html>

Pro Infirmis Ticino e Moesano. (2022, agosto 26). *Io sogno, io scelgo per costruire il mio futuro insieme a voi*. <https://www.proInfirmis.ch/it/chi-siamo/attualita/dettaglio/news/io-sogno-io-scelgo-per-costruire-il-mio-futuro-insieme-a-voi.html>

Pro Infirmis, Z. (2023c). *Storia—Pro Infirmis*. Pro Infirmis. <https://www.proInfirmis.ch/it/chi-siamo/storia.html>

Service de la prévoyance sociale. (2023, gennaio 23). *Les prestations des institutions spécialisées*. <https://www.fr.ch/vie-quotidienne/parcours-de-vie/institutions-pour-personnes-en-situation-de-handicap/les-prestations-des-institutions-specialisees>

Ufficio federale di statistica. (2021b, novembre 29). *Le persone con disabilità sono meno soddisfatte della loro qualità di vita al lavoro—Pari opportunità delle persone con disabilità nel 2019*. Ufficio federale di statistica. <https://www.bfs.admin.ch/asset/it/19464132>

## Interviste

Danilo Forini. (2023, giugno 5). *InAzienda-Direzione* [Allegato 5].

Isabelle Rüttimann. (2023, giugno 2). *InsertH-Responsabile* [Allegato 3].

Giovanna Garghentini Python. (2023, maggio 26). *InsertH-Direzione* [Allegato 4].

Sabrina Alippi & Sabina Ninni. (2023, maggio 31). *InAzienda-Responsabili* [Allegato 2].

## Allegati

Allegato 1 – Consenso informato

Allegato 2 – Intervista integrale con le responsabili del servizio InAzienda

Allegato 3 – Intervista integrale con la responsabile del servizio insertH

Allegato 4 – Intervista integrale con la direttrice di Pro Infirmis Friburgo

Allegato 5 – Intervista integrale con il direttore di Pro Infirmis Ticino e Moesano

**Allegato 1:**

Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana  
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

SUPSI

# Consenso informato

Studente - Davide Barizzi	Direttore di tesi - Danilo Realini
------------------------------	---------------------------------------

Corso di laurea - Bachelor lavoro sociale	Modulo - Tesi bachelor
--	---------------------------

Anno 2023

Egregie signore,

Con la presente le chiedo l'autorizzazione a svolgere un'intervista finalizzata alla raccolta di dati che confluiranno in una ricerca dal seguente tema:

**Paragone tra i modelli di inserimento di persone con disabilità nel mercato del lavoro del Cantone Ticino a quello del Cantone Friburgo** Tale ricerca costituisce la base del mio Lavoro di Bachelor, che si propone di analizzare quali sono le condizioni che distinguono il percorso di inserimento di persone con disabilità nel mercato del lavoro libero tra i due servizi preposti di Pro Infirmis Ticino e Friburgo.

La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. Se ora decide di partecipare potrà comunque ritirarsi in qualsiasi momento senza alcuna motivazione.

Con il presente documento intendo richiedere il suo consenso informato per la registrazione dell'intervista e il trattamento dei dati secondo i criteri sopracitati.

L'intervista sarà svolta in luogo di sua scelta, in tempi a lei consono, preventivamente determinati. L'intervista sarà registrata per garantire di poter trascrivere il suo racconto e procedere ad un'analisi qualitativa dei contenuti.

In un secondo tempo le verrà trasmessa la trascrizione integrale dell'intervista cosicché avrà modo di valutare se ciò che è stato scritto corrisponde a quanto detto; in caso contrario avrà l'occasione di poter porre eventuali modifiche o correzioni al testo. In seguito procederò con l'analisi dei dati emersi durante l'incontro

#### Confidenzialità dei dati

Tutti i dati raccolti saranno trattati in modo strettamente confidenziale.

#### Persone di contatto

Se desidera ulteriori informazioni riguardo l'intervista o lo studio non esiti a contattarci ai seguenti recapiti:

**Studente in Lavoro sociale**  
Davide Barizzi  
e-mail: [davide.barizzi@student.supsi.ch](mailto:davide.barizzi@student.supsi.ch)

**Direttore di tesi**  
Danilo Realini  
e-mail: [danilo.realini@supsi.ch](mailto:danilo.realini@supsi.ch)

#### DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO:

Io sottoscritto: .....

Dichiaro di aver compreso lo scopo del Lavoro di Bachelor e le modalità di trattamento dei dati personali. Dichiaro il mio consenso informato a questa intervista.

Luogo: ..... Data: ..... Firma: .....

Data: maggio 2023

STUDENTSUPSI

## Allegato 2:

---

### Trascrizione integrale intervista

**Luogo e data:** Sede Pro Infirmis Bellinzona, 31.05.2023

**Intervistato:** Sabrina Lippi e Sabina Ninni, Responsabili del servizio InAzienda

**Intervistatore:** Davide Barizzi, Bachelor Lavoro sociale - Lavoro di Tesi "*Inserimento professionale di persone con disabilità nel mercato libero*"

**DB:** Ecco, quindi la prima domanda è come nasce il servizio InAzienda?

**SN:** Il servizio InAzienda nasce, innanzitutto, come progetto pilota. Chiaramente le radici arrivano dalle colleghe della Svizzera francese e poi esiste anche un modello nella Svizzera tedesca. È nato nel 2016. Lo portava avanti ad una percentuale veramente residua una nostra collega assistente sociale, che portava avanti il servizio con un 20%, quindi si può già immaginare che ha potuto davvero occupare il tempo che aveva per poter portare avanti questo servizio. Quindi è lei in realtà, chiaramente con la direzione, che ha abbozzato un po' la prima linea guida, il primo percorso. Poi il progetto ha avuto sicuramente il suo successo, il suo riscontro, ed è nata un po' l'esigenza di volerlo ampliare. A questo c'è stato un sostegno sia interno di Pro Infirmis ma anche il Cantone, ha poi riconosciuto una parte finanziaria per sviluppare questo progetto e renderlo a tutti gli effetti il servizio che ora è. Quindi è stato potenziato, e grazie a questo potenziamento, siamo arrivati io e Sabrina con una percentuale del 50% ognuna e siamo entrate in merito a settembre del 2021. È da anticipare e fare una premessa, di questo se ne parlava prima con Sabrina, che quindi la nostra esperienza è piccolina, possiamo senz'altro rispondere alle tue domande per l'esperienza che abbiamo noi e che ha il Ticino, perché appunto è nato nel 2016 quindi i dati che abbiamo sono quelli che poi ti racconteremo.

**SL:** Ecco, questa è una prima particolarità, il servizio InAzienda è in buona parte finanziato dal Cantone che è un segno forte da parte dell'autorità cantonale. Per cui c'è una volontà insieme a Pro Infirmis ad avere un impatto proprio concreto sulla qualità di vita e un impatto concreto sulla società, sul tema dell'inclusione. Ecco, è un po' una particolarità, in altri cantoni non è così.

**SN:** Ecco il servizio nasce in questo modo. Adesso non so perché potremmo veramente ampliare il discorso, non se vuoi indirizzarci tu più nello specifico...

**DB:** Nel senso: un po' la domanda che avevo fatto anche alla direttrice di Friburgo è che c'è questa richiesta, questo aumento richieste da parte delle persone con disabilità; quindi, si è pensato appunto alla costruzione di questo servizio. Dunque, mi chiedevo se la richiesta è sempre in aumento?

**SL:** È proprio così. Poi magari aggiungo un pezzo, al di là dell'aumento della richiesta. Per cui, a un certo punto Pro Infirmis si è detta: come fare per rispondere al meglio a questo momento di richiesta? E come fare per essere veramente presenti a favore del diritto al lavoro per tutti? Concentriamoci sulle persone che beneficiano di una rendita di invalidità intera, quindi del 70% in su, concentriamoci sul mercato del lavoro libero, affinché queste persone che sono potenzialmente quelle più escluse dal diritto al lavoro, dalla convenzione ONU, possono avere un'occasione, quindi al di là dell'aumento dei casi e delle segnalazioni. Proprio per occuparci solo di questa fetta di popolazione.

**SN:** Aggiungo anche rispetto a quello che dici: la particolarità è anche un po' il rispondere al bisogno di poter essere introdotti anche nel mercato libero del lavoro, che chiaramente è la particolarità. Perché di contesti protetti, in realtà ce ne sono molti e diversificati tra loro, di inserimenti nel mercato libero, ecco, esistono altre realtà, ma sono più piccole e quindi si è proprio voluto rispondere a questo bisogno. Che è presente ed è forte perché le richieste sono molte, proprio adesso che il servizio si sta facendo conoscere ci rendiamo conto che è un bisogno che è molto presente.

**DB:** Sì. Anche adesso leggendo i libri di teoria, di testo, si vede proprio questa richiesta di andare a lavorare nel mercato libero come un'innovazione anche perché nei testi, addirittura, si va un po' anche quasi a criticare quelli che sono gli inserimenti in ambiti protetti. Ecco una parentesi che sì, che ho visto un po', quindi...

**SN/SL:** Sì esatto.

**DB:** Perfetto. Sempre riprendendo un po' quella che è la teoria che ho potuto sviluppare dai testi scientifici è che emerge la figura del disability manager. La domanda era se nel vostro servizio si prevede tale figura? Diciamo che rispetto a questa figura in realtà siete voi, con le vostre mansioni. Ma mi chiedevo se eravate a conoscenza di questa figura qua, che diciamo, è nuova nel mondo dell'inserimento soprattutto nelle nell'inserimento del mercato libero?

**SL:** Sì. Io ho fatto anche questa formazione, in Italia. Perché lì è molto più sviluppato.

**DB:** Infatti, l'ho trovato su testi italiani.

**SL:** Immaginavo che l'avevi trovata lì. Per cui questa figura qui viene definita, che poi è concretamente quello che facciamo noi, viene definita un po' come il ponte tra la persona con disabilità, certificata o meno, e l'azienda, che appunto fa da tramite. Solitamente sono figure che lavorano all'interno dell'azienda, in stretta collaborazione con le risorse umane che gestiscono e favoriscono appunto la vera e propria inclusione di tutte le persone che hanno una disabilità, ma inteso in senso molto ampio. Quindi bisogna anche considerare, per esempio, tutti i collaboratori che hanno una malattia cronica o che hanno subito delle operazioni per un tumore e per cui la fase poi di riabilitazione richiede il tempo che richiede; quindi, curano tutti questi aspetti dall'inizio della malattia fino alla possibile, non sempre, reintegrazione completa del collaboratore. O se no, può essere anche una figura esterna, un consulente, ecco noi siamo un pochino più su quel versante lì. Effettivamente noi non

collaboriamo con nessuna azienda che al suo interno ha questa figura e non c'è nel vocabolario.

**DB:** Ma immagino che non sia neanche presente un disability manager a livello cantonale all'interno di una vera e propria azienda?

**SL:** No. Non abbiamo esperienza. Nella svizzera tedesca sì, ad esempio, in UBS c'è questa figura, mi immagino nelle aziende multinazionali è più riconosciuto, però lavoriamo anche con qualche azienda così grande e non c'è questa figura. Quello che c'è di più in Ticino è il diversity manager, quindi in una concezione di inclusione delle diversità, solitamente di genere. Ecco quello è più sviluppato qui da noi.

**DB:** Perfetto, passerei la terza domanda: appunto, se esistono delle collaborazioni con servizi esterni legati all'inserimento professionale?

**SN:** Allora, sì. Uno dei passaggi che abbiamo fatto quando io e Sabrina siamo state assunte, chiaramente oltre che capire il funzionamento del servizio, ampliarlo, dargli delle traiettorie diverse, ci siamo anche tanto occupate di andare sul territorio a farci conoscere e a conoscere a nostra volta quello che è presente e gli altri servizi che cosa offrono. Quindi abbiamo veramente incontrato diverse istituzioni, diverse altre associazioni, imprese sociali, giusto per appunto capire un po' il funzionamento. Da queste conoscenze, sono poi nate anche delle conversazioni, delle collaborazioni. Attualmente abbiamo un canale di collaborazione con il Cantone, con il contingente AI, che sono due persone che si occupano di fare reinserimenti lavorativi di persone con disabilità, ma non solo, anche con disagio sociale o altre problematiche. Si occupano all'interno dei diversi lavori cantonali quindi, non solo amministrativi, ma anche lavori esterni, di fare questo tipo di inserimenti. Quindi è già capitato che segnaliamo delle persone che noi seguiamo, che cercano degli ambiti specifici, e che loro, a loro volta, guardano al loro interno di poter mettere in pratica questa assunzione. Abbiamo anche iniziato una collaborazione, nella quale ha più esperienza Sabrina, con il COP ciclo di orientamento professionale, che si occupa di ragazzi. La loro particolarità è che fanno anche quel pezzetto di passaggio di ricerca di posto di lavoro nelle aziende per i loro ragazzi, e che poi, finito il loro mandato, non possono dare un seguito. Quindi stiamo un po' costruendo una collaborazione in questo senso, dove c'è già un inserimento e un lavoro di questo tipo, per non far cadere il tutto cerchiamo di introdurci e dare un seguito. Poi collaboriamo, ci appoggiamo, anche a dei laboratori protetti, penso ad Area soprattutto. A cui ci appoggiamo in quelle occasioni in cui magari noi seguiamo delle persone che hanno un bilancio di competenze scarso o che ancora non esiste, perché sono giovanissimi, oppure, non hanno ancora quell'equilibrio che ricerchiamo per fare una ricerca di lavoro nel mercato libero. Ci appoggiamo a loro per fare una sorta di stage osservativo o un periodo di lavoro, per vedere un po' le competenze quali sono. Altri tipi di collaborazioni stanno nascendo un po', anche tra altre figure professionali, ad esempio: gli psichiatri o psicologi, o comunque figure che sono presenti nella rete che fanno del nostro servizio che ci contattano per una consulenza e una collaborazione. Così come gli ergoterapisti, che abbiamo scoperto che al loro interno c'è un buon bacino di persone che potrebbero ipoteticamente essere interessate all'inserimento lavorativo.

**SL:** Però penso che, che lui volesse sapere però, i servizi che si occupano dell'inserimento professionale o in generale, no?

**DB:** In generale. Perché adesso stavo pensando un po' alla mia esperienza del reinserimento professionale, adesso parlo della Fondazione Gabbiano, di Midada, dove abbiamo una persona responsabile proprio solo per quello che riguarda il contatto con le aziende. Quindi lui si occupa proprio della ricerca del posto di lavoro, dello stage. Avevano fatto una bella teoria su come la persona cerca lavoro e come il datore di lavoro cerca un dipendente. Si vedeva proprio che se c'è una collaborazione o una rete dove ci sono questi schedari, dove ci sono tutti i posti di lavoro, c'è molta più facilità a trovare un posto di lavoro, un inserimento. Quindi mi chiedevo se arriva una persona interessata, vuol fare delle attività ad esempio lavorare in ospedale, siete voi che andate direttamente all'ospedale a chiedere o se avete dei contatti in ospedale o conosco quello che potrebbe... perché il passaparola nella ricerca di lavoro favorisce molto, è quasi fondamentale. Era un po' questa la domanda.

**SL:** Siamo un po' lì, tra la persona che si rivolge al nostro servizio o per il tramite di qualche professionista della sua rete, dice: io ho esperienza e mi piacerebbe provare in questo settore e noi chiamiamo, siamo un po' lì, e un po' abbiamo già sviluppato qualche contatto, ma possiamo contarli sulle dita di una mano, Per cui può essere anche il lavoro che va verso il candidato, soprattutto in quelle persone per cui non ne hanno tanto un'idea di cosa vuol dire lavorare o non sanno tanto bene quale settore potrebbe interessar loro, quindi siamo un po' così, una via di mezzo. Dove non si riesce, né da una parte né dall'altra, ci sono di grande aiuto i laboratori protetti proprio per fare questo step intermedio. Ecco quindi è un po' così. Ecco, quello che possiamo dire è che, forse, proprio specializzati negli inserimenti lavorativi dove non abbiamo ancora collaborazione e sappiamo che esistono però non ci siamo mai sentiti, però diciamo che è il nostro prossimo obiettivo ma insomma ce l'abbiamo già in testa è l'IPT intégration pour tous. Il responsabile è venuto a fare la presentazione al servizio sociale ma non da noi; quindi, è da capire se c'è possibilità di collaborazione sul fronte candidati e posti di lavoro. L'altro è il SIL, che è anche un servizio specializzato su inserimenti lavorativi e non solo sulle persone con disabilità. Ecco questi sono servizi che esistono da tantissimi anni, per cui avranno un bagaglio di esperienze molto interessanti. Non lo so se è possibile creare una collaborazione con servizi che fanno più o meno la stessa cosa, è veramente una buona sfida, è una buona domanda questa.

**DB:** Quarta domanda: il contesto socioeconomico Ticinese è sufficiente disposto e disponibile ad accogliere persone con disabilità nelle aziende? Nel senso, domanda da un milione, cioè non lo so, forse una domanda scontata?

**SN:** Quando l'ho letta ci riflettevo. In effetti dipende, perché se guardiamo le strutture sociosanitarie, se vogliamo così dire, quindi pensare alle case per anziani, alle istituzioni dei centri diurni, comunque delle strutture già abilitate a essere già loro stesse comunque inclusive. Ecco che lì l'apertura in realtà c'è. Forse la pecca è che manca un po' di disponibilità, ma l'apertura ad accogliere anche il senso del perché è importante che qualcuno venga reintegrato nel mondo del lavoro, ecco, è molto chiaro e anche il discorso è molto liscio. Poi ci sono delle realtà che non hanno mai avuto nessun tipo di approccio di questo tipo, soprattutto se pensiamo al mondo edile o al mondo del fare, dove queste realtà si avvicinano pochissimo

o se si avvicinano perché magari qualche operaio al loro interno ha avuto una malattia o ha avuto un incidente, per cui c'è stato in qualche modo una reintegrazione di quel tipo ma, ecco, il mondo della disabilità è ancora molto lontano. Mi accorgo facendo anch'io a mia volta delle ricerche di lavoro. Dopo devo dire che l'apertura o la curiosità al tema è presente, su quello non mi verrebbe che c'è chiusura.

**SL:** Sono d'accordo.

**SN:** C'è più una paura se vogliamo degli step che poi sono necessari fare. Perché poi è molto interessante il discorso, ma poi è la persona viene assunta all'interno dell'azienda in cui di fatto non c'è un educatore, un operatore sociale, nemmeno una figura di cui parlavamo prima. Quindi forse è un po' quella la fatica, la paura che blocca nel pensare che sia davvero difficoltoso. Non difficoltoso, no, ma impegnativo come percorso e quindi con Sabrina stiamo davvero cercando di, anche lì come obiettivo futuro, di poter portare una sensibilizzazione, di poter offrire sempre più strumenti all'azienda al datore di lavoro per accompagnare al meglio questi percorsi.

**SL:** Manca un po' la conoscenza. Non dico la sensibilità...la conoscenza. Perché poi è questione di provare per vedere che non è niente di così spaventoso, trascendentale.

**DB:** Immagino che su questo le testimonianze facciano tanto, favoriscono. Adesso mi viene in mente che mentre cercavo su InsertH, a Friburgo, ho visto che c'erano tanti video di testimonianze durante appunto una serata, un forum, proprio su InsertH. Facevano vedere tanto questi video che sono dimostrativi, che funziona. Ne ho ricevuto anche uno da parte di Pro Infirmis del ragazzo che voleva fare il massaggiatore e di fatti mi sono detto che potrebbero favorire; quindi, che testimoniano che non è poi così impossibile.

**SL:** Infatti pensavamo a come poter sempre più divulgare queste esperienze positive che abbiamo con ormai oltre un venti, venticinque datori di lavoro, con i quali collaboriamo in maniera che appunto questo passaparola tra aziende possa essere promosso, perché altrimenti è sempre un po' il sociale che va a parlarne con l'economia e l'economia parla un'altra lingua, e quindi questo scambio alla pari potrebbe essere sicuramente una strategia interessante.

**SN:** Stiamo infatti pensando prossimamente di eventualmente proporre un evento dove le varie aziende che hanno già assunto, possano incontrarsi per poter dare...confrontarsi con le loro esperienze, a loro volta poi vediamo come sviluppare, comunque vuole essere promotore per far sì che anche altri poi colleghi del mondo lavoro possano venire a conoscenza.

**DB:** La quinta domanda che si lega un po' alla quarta: secondo voi ci sono ancora degli stereotipi sulla disabilità correlata al mondo del lavoro? Quindi che la persona con disabilità non possa lavorare.

**SL:** Sai che non so cosa risponderti? Perché se penso a quando noi contattiamo le aziende non è quello. Non è quello che mi arriva. Mi arriva che non che bisogna star lì un po' a spiegare, ma non tanto il fatto del com'è che una con disabilità che beneficia già di una rendita di



assicurazione vuole anche lavorare, perché tutto quel giro il responsabile delle risorse umane o il gerente o quello che è, non è che lo fa tutto questo ragionamento perché sta ancora prima. Ancora prima, a chi è che lo accompagna, che cosa può fare, quanto lo devo pagare, se ho problemi poi chi è che mi aiuta, no? Per cui non si pone quel tipo di dubbio lì.

**SN:** Forse paradossalmente se penso a degli esempi, succede qualcosa che va un po' al contrario alle volte, perché adesso ci sono molte più disabilità, anche al nostro interno, a livello psichiatrico. Tante anche disabilità invisibili più che altro difficili da comprendere, perché la disabilità psichiatrica poi ha così diverse sfaccettature dove poi magari una persona veramente delle buonissime competenze in alcune attività lavorative, ma poi ha dei deficit su alcuni anche magari tipi di ragionamento, comprensione o stare in relazione con le persone che gli impediscono un po' di poter svolgere il lavoro. A me succede spesso che il datore di lavoro si chiede come mai quella persona che... ma faccio un esempio concreto per capire: un ragazzo che seguo, che ha una disabilità cognitiva lieve, che sul lavoro per alcune mansioni ha davvero delle difficoltà però ha appena fatto la patente dell'auto. Il datore di lavoro dice: ma come mai che non riesce a svolgere queste mansioni? Non riesce a svolgere delle mansioni di questo tipo ma poi è riuscito a fare la patente dell'auto e guida. C'è questa difficoltà che capisco benissimo, di comprensione. Quindi non tanto lo stereotipo sulla disabilità, perché hanno accettato la persona con il suo bilancio di competenze, con le sue fragilità, ma poi ci sono queste difficoltà di comprensione nel capire che ci sono dei limiti che non sono trasversali su tutto ma che possono presentarsi solo in alcune situazioni. Quindi non per forza un ragazzo che è riuscito a studiare la patente poi farà benissimo quel programma in Excel. Ecco quindi è questa un po' forse la difficoltà che nasce alle volte anche.

**SL:** Se penso ad altri esempi concreti, le frasi che magari ti senti dire è: guardi mi scusi abbiamo già avuto esperienze e non sono andate bene, per cui non vogliamo ripeterle. Che se ci fermiamo un attimo a pensare non sta né in cielo né in terra come risposta, come se tutte le persone con disabilità fossero quel pacchettino lì. È come dire: no, guarda ho già assunto qualcuno è andata bene, non assumo più nessuno. Per cui che senso ha, ogni persona è diversa. Ecco, quello dell'ordine dello stereotipo, suppongo. O se no un'altra cosa che è comprensibile che delle volte è portata un po' all'estremo è: ci vuole tanto tempo per inserire queste persone e noi non abbiamo tanto tempo. Che è anche un po' nell'ordine del generalizzare. Per cui poi quando vai a spiegare che magari il Luigi o la Giovanna non ha necessità di così tanto tempo, non devi preoccuparti che ci siano mesi e mesi di introduzione e poi chi mi aiuta. Ecco non si riesce ad andare al di là, per cui la disabilità è correlata a "ci vuole tanto tempo, tanta pazienza". Se abbiamo già avuto esperienze negative, difficilmente un'azienda ti dice okay riproviamo. Questo sì, questo ci può essere. Forse l'aspetto un pochino più sulla psichiatria ci può essere che preoccupa e spaventa un po' di più a priori. Però è ancora forse un po' limitata la nostra esperienza per avere una conferma... o se no c'è il *por ninin, massi cià por ninin*.

**DB:** I bimbi, mia nonna mi chiamava i bimbi malati a prescindere dall'età. Eh, ma perché era di Brissago e viveva sotto la Motta e allora lei li ha visti i bimbi. Ma li chiama ancora i bimbi malati, ma ha ottant'anni lasciala lì dov'è.

La prossima domanda è: pensate che ci sia un'offerta abbastanza differenziata per rispondere alle richieste dei vostri candidati: nel senso che si possono trovare più posti di lavoro? O si avete diciamo delle zone un po' più riservate? Ad esempio, il Mirco che ha detto io voglio fare il massaggiatore. È stato trovato un posto di massaggiatore e quello è l'obiettivo cioè auspicabile, migliore, però è sempre così?

**SN:** Dobbiamo dire una cosa, io mi occupo del sopraceneri e lei del sottoceneri. Il sopraceneri è molto più aperto o ho più fortuna, non so come la vogliamo mettere. Nel senso che: il nostro obiettivo principale è quello di soddisfare la richiesta del candidato, assolutamente. Dopo ci sono delle volte in cui magari il lavoro è così specifico oppure, nemmeno. Magari vuole anche lavorare nell'amministrazione, però davvero, dopo tantissime ricerche non riusciamo a individuare il posto giusto, oppure, se la richiesta è specifica non si riesce a trovare il posto giusto che possa davvero accogliere al meglio la persona e quindi li cerchiamo di fare un ragionamento con la persona e di chiarire qual è l'importanza della richiesta, che alla fine l'inserimento lavorativo serve anche per essere reintegrati socialmente, per avere una relazione con gli altri, per avere una routine, una quotidianità. E quindi se magari ci scostiamo un attimino e troviamo un'altra, o ragioniamo su un'altra postazione di lavoro e anche qualcosa che facciamo. Sabrina più di me, perché io sono più fortunata. Però sì è una cosa che facciamo ecco.

**SL:** Poi ci sono altri criteri. Dipende anche la cognizione di causa della persona, per cui dice vorrei andare a lavorare assolutamente in quel, solo in quel settore perché io solo quello. Ecco lì è anche un pezzo proprio dell'accompagnamento, un pezzo iniziale dell'accompagnamento della persona di esame della realtà, per cui ci sono alcune candidate alcuni candidati per cui hanno questo tipo di ideale, ma in realtà non c'è dietro una competenza, un particolare potenziale, non c'è dietro, un'esperienza lavorativa per cui la persona sa esattamente che cosa sta parlando, ma è proprio un ideale. Questo è un aspetto importante da prendere in considerazione. Per cui due sono le cose: uno non siamo nel mondo delle favole per cui il mercato del lavoro è quello che è, a parità e a uguaglianza di tutte le altre le altre persone. L'altro aspetto è poi devi anche essere in grado di poter lavorare in questo in questo, che richiede tutta una serie di competenze e abilità che magari è proprio il danno alla salute, proprio la menomazione che non ti permette di soddisfare. Quindi diventa veramente più frustrante che altro, perché uno ce l'ha in testa l'idea. Poi quando vai, ma poi quando va lì a lavorare si rende conto che non è poi così bello, ecco quindi si accompagna la persona a fare anche questo tipo di ragionamento ecco. Dopo di che la persona ha magari un biennale, una formazione specifica, ha esperienza lavorative, è lì che vuole andare a lavorare, è lì che noi andiamo a parare questo senz'altro quindi si fa una ricerca approfondita.

**DB:** Domanda, quali sono le principali criticità che avete affrontato o sono state o state affrontando pensando al vostro servizio? Io ho messo a livello territoriale, servizi, lavoro, disabilità pensando un po' a tutti quelli che potevano essere i vincoli. A livello territoriale, mi immagino gli spostamenti, cioè adesso mi dite sopraceneri sottoceneri e dico magari c'è un ragazzo che vuol fare il fisioterapista ed è di Biasca ma il posto è a Lugano; quindi, mi dico comunque i trasporti in Ticino non è che sono proprio dei migliori. Per il lavoro intendevo lii contatto con le aziende, se c'è appunto disponibilità, se appunto c'è possibilità di presentarsi

e poi pensando un po' alle disabilità: diciamo che il mondo della disabilità è molto diversificato quindi mi dico che target si presentano a vostro servizio, nel dire sì, si può fare qualcosa però bisogna un po' restringere il campo perché le possibilità non lo permettono. Ma forse si può parlare anche di fattori positivi e fattori negativi, cioè non ci sono solo le criticità, ma ci sono anche i fattori positivi che facilitano il lavoro.

**SN:** Prima che arrivassimo io e Sabrina, ma anche per una questione di percentuale a disposizione della collega, la disabilità psichiatrica non era un requisito di entrata. In Sabrina ci abbiamo riflettuto assieme, assieme alla direzione, e abbiamo deciso di provare ad aprire anche alle persone con un disagio psichico. Uno, perché volevamo non essere già a priori noi un servizio che escludeva. Due, perché spesso e volentieri la disabilità è così diversificata che alle volte c'è anche una doppia diagnosi spesso accompagnata da un disagio psichico; quindi, era un po' difficile anche chiudere veramente questa possibilità. Chiaramente per fare questo ci siamo interrogate, ci siamo chieste quali erano un po' i sostegni e gli aiuti che avevamo bisogno per aprire. Perché un disagio psichico implica tanti altri strumenti per accompagnare al meglio, quindi ci siamo appoggiati a dei professionisti, a delle reti, eccetera, quindi è stata una criticità che poi abbiamo voluto trasformare in positivo ed è vero che avendo avuto questa apertura le richieste sono sicuramente aumentate, ma anche perché c'è la possibilità e il requisito corrispondeva all'entrata. A livello territoriale è vero, il Ticino poi è veramente sparso, anche nelle sue valli, e quindi per fare degli spostamenti di una persona con disabilità. Ecco uno delle nostre domande quando facciamo la ricerca e l'accompagnamento si valuta un po' la regione lavorativa in cui vuole essere inserita. È chiaro che per alcuni fare uno spostamento è già faticoso; quindi, se poi si circoscrive in una regione è chiaro che le possibilità si restringono ancora moltissimo e questa è una delle criticità che affrontiamo e restringendo il campo. Se poi una persona va a lavorare in una casa per anziani, nella valle, non è che poi ne rimangono molte e quindi poi è lì anche il grosso lavoro di capire di accompagnare la persona verso un altro tipo di percorso. Questa è una criticità che viviamo spesso, a livello territoriale.

**SL:** Quello che mi viene in mente è anche insomma alla luce dei nostri soli due anni di esperienza fino adesso è proprio la conoscenza più approfondita dei vari settori delle varie professioni dei vari settori delle varie categorie di settore, ecco per cui noi ci occupiamo di inserimenti lavorativi che vanno dal potenzialmente falegname, pasticciere, parrucchiere e lavoro d'ufficio, ecco questo necessita chiaramente di tantissimo tempo per conoscere bene le varie realtà lavorative ma i vari settori. Per cui ci sono altri servizi che come noi si occupano anche di inserimenti lavorativi ma in un settore circoscritto che potrebbe essere quello dell'amministrazione, è molto diverso questo aspetto. Più o meno lo stesso ragionamento lo potrei fare rispetto alle disabilità, per cui noi appunto l'unico nostro criterio di ammissione è la rendita intera, dopodiché ogni persona che chiama facciamo comunque un bilancio dico competenze e l'accogliamo. Ecco quindi è proprio tanto. È proprio tanto per cui questo è senz'altro una criticità per cui ci vuole tanto tempo. Abbiamo già evidenziato alcuni settori per cui gli inserimenti professionali sono proprio difficili, sono saturi, hanno altre priorità, non si parla la stessa lingua e per cui stiamo valutando di non abbandonarli, ma di metterli un po' da parte e di trovare altre strategie. La terza criticità che mi viene in mente è proprio trovare un linguaggio per capirci, noi sociale con il mondo dell'economia. Ecco questa è una cosa

fondamentale, perché altrimenti si continuerà a viaggiare alla ricerca del datore di lavoro sensibile e oltre a lì non si va. Per cui questo è proprio lo scalino per andare dall'inserimento lavorativo all'inclusione e questi sono degli aspetti che chiaramente ci vuole tempo.

**SN:** Un'altra criticità che aggiungerei anche un po' la frustrazione che viviamo alcune volte nella ricerca, questo non concerne solo il mondo sociale o il collegamento sociale economico, ma penso soprattutto anche a livello economico, anche di trovare la persona, delle volte facciamo dei grandi giri per cercare, per trovare e per parlare con la persona giusta nelle risorse umane per cui fare questo tipo di richieste e comunicazioni. Magari passano veramente delle settimane, forse anche dei mesi alcune volte. Questa è una frustrazione che viviamo noi perché non riusciamo a trovare il canale comunicativo e poi questa frustrazione si ripercuote anche sul candidato, la persona con cui collaboriamo. Per cui noi dobbiamo gestire una sorta di doppia frustrazione, un po' la nostra e soprattutto quella del candidato. Spesso ci sono situazioni in cui magari ci si mette veramente tantissimi mesi anche solo per una prima presa di contatto.

**DB:** Ma una domanda, perché da quello che ho capito legandomi al servizio di Friburgo loro, da quello che ho capito, tendono un po' a creare anche degli spazi diciamo, non a cercare magari un posto di lavoro per la persona quindi non un vero e proprio inserimento ma di creare uno spazio adattato alla persona un po' come un'aggiunta in più. Qua è si parla dello stesso processo?

**SL:** Sì la creazione di un posto di lavoro aggiuntivo, fuori, però inserito all'interno dell'azienda, però non a modi impresa sociale. La ditta, l'azienda fuori budget, diciamo, crea questo posto di lavoro creato ad hoc.

**DB:** L'ottava domanda è nell'ambito salariale: il dipendente con disabilità percepisce un salario sociale. Come pensate che viva la differenza collega normodotato?

**SN:** Non lo so come può vivere la differenza con un collega normodotato, perché forse non c'è neanche mai stato un rimando. Il rimando che spesso arriva è che chiaramente il salario sociale deve rientrare e stare dentro un budget definito dalla decisione della rendita AI. Spesso la frustrazione non è tanto quanto la differenza con il collega, ma tanto quanto l'inferiorità del salario sociale che potrebbe veramente essere aumentato. Perché spesso la persona guadagna un terzo di quello che effettivamente potrebbe portare a casa mensilmente. Quindi, chiaramente a dipendenza un po' della capacità cognitiva che ha, è un po' quella la frustrazione che porta più che altro. Anche la soglia di equilibrio che anche noi dobbiamo valutare di volta in volta sta nel far sì che non ci sia una sorta, leggerissima forse, anche inconsapevole, di sfruttamento in qualche modo. Perché ci persone che seguiamo che hanno delle evidenti difficoltà e si costruisce un bel percorso assieme, altri i quali hanno veramente un buon bilancio di competenze, una buona resistenza al lavoro e forse è in quelle occasioni lì che si vede veramente il divario, anche la persona stessa la percepisce.

**SL:** Pur rimanendo persone che non sono inseribili nel mercato del lavoro, questo va detto perché hanno una buona resa lì, in quel tempo lì, con quel mansionario lì, per cui ti dici cavolo che bello sarebbe dare anche uno stipendio più alto, no? Che sarebbe veramente anche più

in linea rispetto a cosa fa concretamente, però da lì ad andare a diminuire la percentuale di assicurazione invalidità è una cosa che non è, per la maggior parte, non è proponibile. Perché non sarebbero comunque in grado di essere collocati ovunque. Quindi rimane comunque sempre un lavoro protetto nel mercato libero, e questa connotazione rimane. Anche qui dipende molto dalle persone, per alcuni la paga è proprio un aspetto ininfluenza, altri fanno molta fatica.

**DB:** Sì appunto perché pensavo a questo fattore qua e dico dalla persona che magari ha solo una disabilità fisica ma realmente potrebbe essere inserito assunto come operaio, e mi dico a livello inclusivo, la barriera sarebbe proprio l'AI cioè che per ricevere uno stipendio maggiore si dovrebbe diminuire l'AI. Quindi il sostegno che il Cantone dà a far diventare la persona esclusa.

**SL:** Si sembra un po' un paradosso.

**DB:** L'ultima domanda, come viene accompagnato e strutturato il protocollo d'inserimento in un'azienda di un candidato? E come funziona il processo di valutazione per l'effettivo inizio della procedura? Cioè un candidato arriva si presenta e la valutazione, di cui si parlava prima, un po' come avviene.

**SN:** La persona appunto viene da noi con una richiesta, poi può arrivare da noi per conoscenze trasversali o accompagnato da un professionista o perché lui conosce il servizio. La prima valutazione che facciamo è sicuramente incontrarlo e capire se i primi requisiti corrispondono all'entrata nel servizio, che sono pochissimi quindi: beneficiare di una rendita intera, il disagio è uguale quale sia, avere comunque un minimo di rete, se esiste, a cui anche noi possiamo appoggiarci per collaborare. Dopo in realtà il primo processo è quello di conoscenza e della richiesta, soprattutto, che la persona ha. Se poi i requisiti rispecchiano e noi vediamo che si può fare un percorso assieme, il secondo step che facciamo, oltre che la raccolta dati, è quello di stilare una sorta di bilancio di competenze che possiamo fare tramite le esperienze che ha avuto. Se le ha avute lavorative, eventualmente possiamo anche fare richiesta ad altri colleghi del lavoro per riportarci le sue abilità e se ha anche dei titoli di studio. Che però è importante da dire, che anche forse tantissimi hanno fatto un biennale in settori, magari come ha detto: ho fatto cucina. Ma è stufo, non ha più voglia di lavorare in quell'ambito, vuole andare a fare il meccanico, è importante sapere che chiaramente ha una valenza nel suo ruolo, il suo percorso di studi, ma non bisogna riformarsi per andare a lavorare in un altro ambito. Quindi ecco sono informazioni che raccogliamo, facciamo anche degli incontri di rete, se esiste la rete, perché più informazioni ci giungono e più sostegno la persona ha attorno a sé ed è meglio per la riuscita all'inserimento lavorativo. Poi, come si diceva prima, se la richiesta è già ben definita si va un po' lisci verso quella direzione nella ricerca del lavoro. Se invece, come spesso succede, ci sono magari giovani ragazzi che vogliono fare il pasticciere ma va bene anche il cassiere, va bene anche lavare le auto, ecco che lì ci si ferma veramente a ragionare bene sul senso, sulle comprensioni e le sue competenze. Se serve ci appoggiamo come abbiamo detto prima a dei laboratori protetti o valutazioni esterne, oppure programiamo qualche stage nelle aziende per valutare un po' quali sono le competenze e poi da lì proseguire con il percorso.

**SL:** Aggiungo magari che nei primi incontri, due o tre almeno, non andiamo solo a valutare quelle che sono le risorse, le competenze, le esperienze professionali, ma anche che cosa ha mosso una persona verso il mondo del lavoro. Questo è un aspetto importante, perché ci sono situazioni dove i giovani o meno giovani sono trascinati dal dottore, dal genitore che hanno questo tipo di desiderio, che è più che compressibile, ma la persona non è molto motivata né molto in chiaro. Un'altra cosa che andiamo subito un pochino a comprendere e se esistono quelle competenze basi, trasversali, non tanto nel fare, ma nell'approcciarsi nei confronti del mondo del lavoro; quindi, sono in grado di alzarmi la mattina tutti i giorni alle otto, riesco già a farlo? Perché se già mi risponde di no, ecco evidenzio già un primo potenziale problema. Riesco a tollerare la frustrazione di non essere in grado di imparare subito alcune mansioni? Riesco ad accettare che qualcuno mi dica che cosa devo fare? A comprendere il tempo che passa? Questo tipo di abilità basiche che indipendentemente da quale lavoro uno voglia fare ci vogliono. Se queste già non sono presenti, ecco è raro, però ci sono stati anche alcune situazioni per cui le competenze basi proprio per affacciarci al mondo del lavoro non sono ancora presenti per cui non si entra in materia, ma neanche nel protetto.

**DB:** In quel caso lì? Si fa un rimando della realtà e lo si accompagna verso un altro servizio?

**SL:** O lo si accompagna verso un altro servizio o se la possibilità di lavoro non è un tema di adesso, perché prima ci vogliono altri step, si dà un rimando e dopo noi chiudiamo perché noi ci occupiamo di questo aspetto. Adesso sto proprio seguendo una situazione dove la persona ha altre priorità rispetto al lavoro, non è pronto; quindi, ho dato questo tipo di rapporto di rimando alla rete quindi rimando poi a loro, rimanendo sempre disponibile però non è adesso il tema lavoro che può essere portato avanti quindi noi chiudiamo la consulenza.

**SN:** È anche vero che è già capitato in alcuni casi dove il tema del lavoro può essere portato avanti ma individuiamo, identifichiamo anche altri bisogni che non concernono strettamente il lavoro ma visto che all'interno di Pro Infirmis ci sono vari servizi che offrono anche altri bisogni e condividiamo eventualmente la nostra osservazione con altri colleghi e dopodiché poi prendono in mano loro il percorso però io collaboro spesso con altri colleghi di un nuovo servizio che si chiama Proris, che esiste però nel sopraceneri con cui eseguiamo, con cui abbiamo degli incontri regolari perché seguiamo il ragazzo in questione sia nell'ambito lavorativo, loro fanno il progetto invece della parte educativa e di vita, progettualità di vita, ma collaboriamo insieme perché le cose poi devono combaciare. Se loro seguono il ragazzo ad esempio nella quotidianità, quindi aiutarlo anche come diceva Sabrina a svegliarsi la mattina, avere un ritmo, possono monitorare quegli aspetti e io mi monitoro altri. Ed ecco che nasce una bella collaborazione da ambo le parti.

**DB:** Quando si accompagna la persona sul posto di lavoro voi l'accompagnate nel primo periodo? Cioè c'è un accompagnamento da parte vostra quindi quell'accompagnamento lì come funziona?

**SL:** Non c'è proprio la presenza in azienda proprio fissa nel primo periodo; quindi, l'accompagnamento è nel colloquio di lavoro e poi rimane eh nelle prime settimane non in presenza in azienda ma attraverso dei contatti telefonici che possono essere anche quotidiani se c'è necessità e con, soprattutto nel primo periodo, dei bilanci che possono essere anche

settimanali con la persona e con il proprio datore di lavoro per seguire da vicino. Dopodiché rispetto ad altri servizi, che sono proprio presenti nelle aziende, ecco noi deleghiamo un po' di più, l'azienda deve già essere più pronta a seguire.

**SN:** Anche una volta che avviene un'assunzione il nostro servizio rimane sempre presente con bilanci regolari o in caso di mediazione.

**SL:** Ecco questa cosa è molto tranquillizzante, perché è una preoccupazione che torna spesso è: e se poi non ho più bisogno? E se poi non funziona più? e se poi non la persona si stufa? Per x motivi, insomma, la collaborazione lavorativa non può più andare avanti, ecco tanti datori di lavoro hanno queste idee e si trovano in difficoltà nel dire devo lasciarlo a casa e mi dispiace. Ecco il fatto di sapere che ci siamo noi per cui cerchiamo di mediare, prima di tutto se ci sono delle difficoltà o qualche si voglia l'esigenza, ma dopodiché se proprio non va, come è già successo, perché qualche contratto è già stato sciolto, noi andiamo avanti a seguire la persona in altre vie; quindi, il datore non ha questo peso questa responsabilità e questo è molto rassicurante.

### **Allegato 3:**

---

#### **Vollständiges Interviewprotokoll**

**Ort und Datum:** ZOOM, 02.06.2023

**Interviewte:** Isabelle Rüttimann, Fachberaterin Arbeitsintegration und Koordinatorin InsertH Freiburg

**Interviewer:** Davide Barizzi, Bachelor Soziale Arbeit – Abschlussarbeit *“Berufliche Integration von Menschen mit Behinderungen im freien Markt”* und Übersetzung von Domino Lang

**DL:** In den wissenschaftlichen Texten/Artikeln wird sehr oft die Figur des Disability Managers erwähnt und beschrieben, was denken Sie über diese Rolle?

**IR:** Ich habe nicht viel Erfahrung damit. Ich hatte einmal Kontakt mit einer Person von einer Versicherung, die Disability Manager war, aber diese Person hat nicht wirklich viel gemacht. Ich weiß nicht genau, was das in Bezug auf wissenschaftliche Texte bedeutet, wie er (=der Disability Manager) beschrieben wird oder was seine Rolle ist.

**DL:** Da er das ganze Studium auf Italienisch macht, bezieht sich die Schule natürlich auf wissenschaftliche Texte/Artikel aus Italien und die Frage, weil das gleiche Studium in eurem Kanton sich sicher auf Artikel bezieht, die auf Deutsch oder Französisch sind, ob es eine ähnliche Rolle oder eine andere Rolle gibt, die für „Disability Manager“ steht oder stehen könnte.

**IR:** Das sind Personen, die in Unternehmen angestellt sind und für das Disability Management zuständig sind? Ich weiß nicht genau, was damit gemeint ist.

**DL:** Lei chiede cosa si intende con il termine Disability Manager.

**DB:** In realtà è un nuovo ruolo ma appunto si stanno formando delle formazioni specifiche sull'inserimento della persona con disabilità nel mondo del lavoro.

**DL:** Was er jetzt in der Schule hat, ist, dass die Rolle des Disability Managers eine neue Position ist. Der Disability Manager wird ausgebildet, um Menschen mit Behinderung in die Arbeitswelt einzuführen.

**IR:** Ich hatte noch nie mit jemandem zu tun, der diese Rolle hatte. Aber mit einem Diversity Manager hatte ich schon zu tun. Ich hatte aber noch nie mit einem Disability Manager in Unternehmen zu tun, wo ich jetzt sagen könnte: „Ja, ich hatte direkten Kontakt mit so einer Person, die diese Rolle ausgeübt hat. Also diese Frage kann ich nicht direkt beantworten.“

**DL:** Dann würde ich direkt zur nächsten Frage übergehen: Gibt es Partnerschaften mit externen Stellen, für die Einführung in die Arbeitswelt? (Arbeitsvermittlung, IV, Orientierung, ...).

**IR:** Sie meinen bei uns in insertH?

**DL:** Ja, genau

**IR:** Konkret? Aber was meinen Sie mit Einführung?



**DL:** Ob Ihr Euch an Partner wendet, wie z.B. Stellenvermittler, die Berufe ausschreiben. Ob Ihr von insertH mit solchen Firmen zusammenarbeitet, die Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung anbieten.

**IR:** Nein, wir schauen in unserem Netzwerk, ob wir mit jemandem zusammenarbeiten können, oder zum Beispiel mit [IPT](#) (Integration pour tous) und mit geschützten Werkstätten, die eventuell auch Stellen anbieten, aber das ist natürlich nicht wirklich eine Vermittlung. Manchmal kommt es vor, dass Firmen eine offene Stelle haben, die sie selbst nicht besetzen können und dann kommen sie manchmal auf uns zu und bieten uns diese Stelle an. Dass Firmen auf uns zukommen ist auch schon vorgekommen, aber natürlich nur in kleinen Angelegenheiten (sehr selten).

**DL:** Vielen Dank, dann komme ich direkt zur nächsten Frage: Ist das sozio-ökonomische Umfeld in Freiburg bereit und willens, Menschen mit Behinderung in den Betrieben/Unternehmen aufzunehmen? Ist der Kanton bereit, in dieses Projekt/Aktionsplan zu investieren?

**IR:** Das ist eine sehr breite und allgemeine Frage. Es gibt Unternehmen, die bereit sind, das zu tun, aber wir treffen sehr oft auf Unternehmen, die nicht verstehen, was für Stellen wir suchen, und am Ende sagen sie uns, dass sie keine Stellen für solche Personen haben, und bei uns geht es im Prinzip darum, diese Stellen zusammen mit den Unternehmen zu schaffen, je nach Ihren Bedürfnissen als Unternehmen, aber natürlich berücksichtigen wir auch, was die Person, die wir vermitteln, anbieten oder tun kann. Das ist sehr variabel. Manchmal ist es schwierig, einen Schritt weiterzukommen, weil wir zuerst die Unterlagen der Personen verschicken und oft bekommen wir keine Antwort oder die pauschale Antwort, dass Sie keine Stelle frei haben.

Wir fragen oft ein zweites Mal nach, um zu erklären, worum es genau geht, aber oft bekommen wir auch dann keine Antwort. Ich glaube, dass die Unternehmen noch nicht wirklich bereit oder verfügbar sind. Es gibt natürlich schon Stellen, aber es braucht wie ein Umdenken der Firmen um dieses Projekt starten zu können.

Ansonsten möchte ich ein Beispiel machen mit einer großen Krankenkasse wo ich über den Diversity Manager in die Firma reingekommen bin. Ich hatte eine Kontaktperson aus der Personalabteilung, die gesagt hat, das wäre super, aber das geht nicht, weil sie so hohe Anforderungen und Ziele haben, die sie erreichen müssen, von der Geschäftsführung und von den Mitarbeitern, dass sie gar keine Zeit haben, so eine Person einzuführen. Auch der Lohn war ein Thema, weil diese Krankenkasse meinte, dass es mit dem Lohn Probleme geben würde. Ich habe ihr natürlich erklärt, dass diese Personen einen Soziallohn bekommen und dass man diese Einführung eher als Diversity-Projekt bezeichnen sollte. Ich hatte ein sehr langes Gespräch mit dieser Person aus der Personalabteilung, aber ich habe schnell gemerkt, dass der Wille nicht da war. Ich wusste nicht, ob das vom Management kam oder einfach von ihr als Person. Diese Krankenkasse war nicht bereit zum Beispiel eine Teamleiterin mit 10% zu entlasten, damit Sie sich um die Einarbeitung dieser Person kümmern konnte.

Ich hatte auch Kontakt mit einer Bank, die gesagt hat, das wäre super und ich habe auch die Unterlagen der Personen geschickt, aber die haben sehr schnell gesagt, das geht nicht. Ich habe sehr schnell gemerkt, dass das nur eine Imagefrage ist.

Wir haben natürlich auch super Erfahrungen mit Firmen, die sehr gerne etwas machen wollen, die auch diese Offenheit haben und bereit sind, in so ein Projekt zu investieren. Deswegen ist es schwierig so pauschal mit Ja oder Nein zu antworten.

**DL:** Ja, ja.

**IR:** Noch über den Kanton, wir haben oft Austausch mit den Kantonen Waadt und Tessin und im Kanton Freiburg ist es so, dass die kantonalen Stellen Leute von InsertH anstellen, aber nur mit befristeten Verträgen und nicht mit unbefristeten. Dabei fördert der Kanton eigentlich solche Integrationsprojekte. Es ist also schizophren, dass der Kanton eigentlich solche Projekte fördert, aber selber die Kandidaten nur befristet anstellt. Also da müssen wir noch ein bisschen daran arbeiten, weil mein Eindruck ist, dass der Wille nicht wirklich da ist.

**DL:** Sie haben vorhin vom Austausch mit dem Tessin gesprochen, was bedeutet das?

**IR:** Wir haben zweimal im Jahr einen Austausch mit Leuten, die bei Pro Infirmis im Projekt insertH arbeiten. Wir tauschen unsere „best practices“ aus und analysieren was wir voneinander lernen können.

Der Kanton Waadt ist in diesem Bereich sehr weit fortgeschritten und konnte die meisten Personen kollokieren. Waadt hat auch viel mehr Möglichkeiten, deshalb ist es für uns wichtig, diesen Austausch zu haben und lernen zu können. Es ist auch sehr wichtig für uns, andere Ideen sammeln zu können, wie zum Beispiel im Tessin.

InsertH aus dem Tessin hat zum Beispiel unser Projekt in Unternehmen vorgestellt, um sie zu motivieren, Menschen mit Behinderung einzustellen. Das war natürlich sehr spannend und interessant zu hören und wir würden das in Zukunft vielleicht auch bei uns machen. Im Moment machen wir Veranstaltungen oder Präsentationen bei Clubdiensten wie Rotary, Lions Club oder so, aber leider ohne großen Erfolg.

**DL:** Vielen Dank. Dann komme ich gleich zur nächsten Frage: Gibt es aus eurer Sicht noch Stereotypen zum Thema: Behinderung im Zusammenhang mit der Arbeitswelt? Dazu ein Beispiel: Heutzutage gibt es sehr viele Menschen, die Tattoos haben und meistens ist der erste Eindruck immer ein bisschen anders als der zweite, weil es leider immer noch Vorurteile darüber gibt. Also was meinen Sie zu diesem Beispiel aber in Bezug auf Menschen mit Behinderung in der Arbeitswelt.

**IR:** Ja ich denke schon. Sobald man Behinderung sagt, kommt die Frage „was hat diese Person für eine Behinderung“ und man spricht es wie nicht aus, sondern jeder macht sich erst mal ein persönliches Bild wie z.B. im Rollstuhl. Eine psychische Behinderung, die sieht man ja nicht und deshalb glaube ich, dass da sehr schnell falsche oder unkonkrete Vorstellungen entstehen können. InsertH im Kanton Waadt sucht keine Stellen für Menschen mit einer psychischen Behinderung, weil das eine spezielle Stiftung macht, die heißt „RESSORT“ und die suchen wirklich nur Stellen für Menschen mit einer psychischen Behinderung. Bei uns gibt es keinen Unterschied, bei uns müssen die Personen arbeitswillig sein und eine „stabile“ Gesundheit haben. Sie müssen selbstständig sein und selbst zur Arbeit gehen können. Sie müssen motiviert sein. Wenn es sich um eine psychische Behinderung handelt, ist es wichtig, von einem Psychologen oder Psychiater unterstützt zu werden. Es ist schwierig über Stereotypen zu sprechen, weil jeder seine eigenen Vorstellungen hat. Manchmal merkt man, dass die Leute fragen, was für eine Behinderung die Person hat und dann fragen sie uns, ob

sie in der Lage ist, diese Arbeit zu machen. In gewisser Weise finde ich es wichtig, transparent zu sein und die Behinderung zu kommunizieren, aber manchmal wollen unsere Bewerber das nicht. Es kommt oft vor, dass man die Behinderung mitteilt und dann sofort eine Absage bekommt.

**DB:** Mi interessa sapere come vede lei le aziende a favore della disabilità. Sono favorevoli all'inclusione o prettamente all'aspetto finanziario.

**DL:** Wir hätten noch eine Frage zum Thema Diversity Management: Diversity Management, ob die Unternehmen mehr am Image interessiert sind oder an der Inklusion einer Person mit Behinderung in die Arbeitswelt.

**IR:** Ich verstehe Ihre Frage, ich denke wirklich beides. Meine Kollegin hat jetzt eine Situation mit einem jungen Bewerber mit Berufsmatura, der sehr behindert ist und im Rollstuhl sitzt und nur seine Finger bewegen kann. Er sucht natürlich eine Stelle im kaufmännischen Bereich oder in der Verwaltung. Ich kann nicht sagen, wie viele Firmen meine Kollegin angeschrieben hat, aber es waren sehr viele. Oft war das Thema, dass der Rollstuhl zu groß ist für die Räumlichkeiten oder es andere Hindernisse gab. Also ich würde sagen, die Bereitschaft war schon da, aber es ging nicht wegen den Räumlichkeiten.

Sie haben dann eine Stelle gefunden, wo der Arbeitgeber alles gemacht hat, dass diese Stelle/Arbeitsplatz zu 100% für den Bewerber angepasst wurde. Dieser Arbeitgeber hat den Schreibtisch unseres Kandidaten so angepasst, dass er mit seinem Rollstuhl und seinem Laptop direkt an den Tisch fahren kann und dieser auch auf seine Höhe eingestellt werden kann.

Das ist SUPER, weil hier geht es wirklich darum, dieser Person eine Chance zu geben und auch Zeit für diese Person zu investieren, nicht wie bei der Bank, die ich vorher erwähnt habe, die einfach diese Zeit und diesen Aufwand nicht betreiben wollte.

Natürlich ist das Finanzielle schon ein Thema, weil diese Person den Soziallohn bekommt, also sagen die Unternehmen oft nach einer Kostenkalkulation, Sie sind interessiert, weil sie wissen, was sie sparen können, aber sobald sie merken, was es wirklich bedeutet, solche Leute einzustellen, ziehen sie sich wieder zurück. Einige Unternehmen denken, dass sie eine billige Arbeitskraft einstellen können, aber sobald sie mit dem tatsächlichen Einsatz konfrontiert werden, ziehen sie sich zurück und sagen, dass es nicht funktioniert.

Wir hatten einmal einen Friseursalon, der uns kontaktierte und fragte, ob wir nicht jemanden hätten, der ab und zu die Haare föhnen oder waschen könnte. Ich dachte mir, was ist das für eine Anfrage/Angebot! Geht es hier wirklich darum jemandem eine Chance zu geben oder einfach nur um eine billige Arbeitskraft. Das wissen wir natürlich nicht. In der Frage wird noch die Unterschiedlichkeit der Branchen erwähnt.

**DL:** Ja

**IR:** In den administrativen Bereichen (Büro etc...) merke ich, ist es sehr schwierig etwas zu finden. **UPS:** Ich bin gleich zur nächsten Frage gesprungen.

**DL:** Kein Problem, wir sind ein bisschen automatisch in die Frage 6 gerutscht, also ist es ganz ok.

**IR:** Büro und so ist schwieriger, weil es sehr wenige Stellen gibt. Ich suche gerade eine Stelle für eine junge Frau, die ein KV (Commercio) gemacht hat und sie möchte in der Buchhaltung arbeiten und das ist so schwierig, weil durch COVID sehr viele im Home Office waren und dadurch auch die Räumlichkeiten reduziert wurden. Diese Räumlichkeiten sind jetzt (nach COVID) immer noch reduziert, weil viele immer noch von zu Hause aus arbeiten, also Sie hätten keinen Platz, um eine Person zu integrieren und keine Zeit, weil nicht genug Personal im Büro ist. Das finde ich auch verrückt, weil zum Beispiel in einer Apotheke hatte ich einen Bewerber, der Logistiker war und diese Apotheke war auch super interessiert, weil sie damit die Apothekerassistentin hätte entlasten können.

Diese Person hätte die Medikamente in den Roboter gelegt oder die Regale aufgefüllt und so hätten Sie mehr Zeit für den Verkauf gehabt. Aber sie hatte leider keine Zeit, diese Person einzuarbeiten und am Ende hat der Kandidat nicht einmal 2 Wochen Praktikum gemacht, weil die Chefin dieser Apotheke keine Zeit hatte, ihn einzuarbeiten.

**DL:** Das ist natürlich sehr schade, dass diese Zeit nicht da ist.

**IR:** Ich habe noch ein Beispiel mit einer Firma, die große Holzgerüste für Häuser herstellt und diese Firma braucht jemanden, der die Holzspäne nach dem Schneiden/Schleifen aufräumt. Manchmal ist es schwierig, weil unsere Bewerber auch Vorstellungen und Ansprüche haben, vor allem die Bewerber mit einer psychischen Behinderung. Die wollen natürlich auch eine Arbeit machen, die ihnen Spaß macht und wo sie einen Sinn dahinter sehen, das verstehe ich auch.

**DL:** Ja, natürlich.

**IR:** Aber manchmal ist es so, dass die Arbeitgeber diese Bedürfnisse nicht sehen. Ich glaube, es ist auch ein finanzielles Problem, denn wenn man jemanden einstellen will, dann will man, dass dieser Kandidat auch 100% effizient ist (wie eine normale Person).

**DL:** Dass man Stellen in Anführungszeichen ausschreibt, aber wie Sie gesagt haben, man braucht eine Person, die zwischendurch Holz oder die Haare wischt und dass man dieser Person nicht entgegenkommen kann, wenn sie mehr machen möchte oder etwas anderes machen möchte.

**IR:** Alles was generell in der Verwaltung ist, ist eigentlich sehr schwierig. Das bringt uns zur nächsten Frage: „Was sind die größten Herausforderungen, mit denen Sie in Bezug auf insertH konfrontiert sind oder waren (beruflich, dienstlich, territorial, Behinderung?)? Bei uns ist es wichtig, dass die Kandidaten das machen, was sie wirklich machen wollen, und dass wir dieses Projekt gemeinsam starten und ausprobieren, mit Praktikum. und manchmal findet man einfach nichts was die Kandidaten suchen. Zum Beispiel hatte ich 2 Fälle die etwas im Museumsbereich machen wollten oder an der UNI mit Texten schreiben und solche Stellen sind so schwer zu finden. Manchmal können die Kandidaten nicht wirklich definieren, was sie gerne machen würden und dann liegt es an uns herauszufinden, was zu diesen Kandidaten passen würde. Meistens sind es seltene Positionen oder die Kandidaten wollen wirklich nur bestimmte Aufgaben machen. Das ist auf jeden Fall die erste Herausforderung. Der Arbeitsmarkt selbst, was er an Möglichkeiten bietet ist eine zweite Herausforderung. Der Druck auch auf die Arbeitgeber oder Arbeitnehmer ist nicht zu unterschätzen, weil Sie teilweise nicht

die Zeit oder die Energie haben, einen Menschen mit Behinderung noch einzuführen oder einzustellen.

Es gibt auch Firmen, die auf uns zukommen und uns eine Stelle anbieten, aber wir haben keine Bewerber weil die Kriterien nicht stimmen, z.B. der Arbeitsplatz ist zu weit weg und das sind wirklich blöde Situationen. Auch der gesundheitliche Aspekt unserer Kandidaten ist eine Herausforderung, wie zum Beispiel Menschen mit einer psychischen Behinderung, ist natürlich auch ein bisschen speziell, weil der Gesundheitszustand diese Kandidaten sehr variabel sein kann und es gibt einen Zeitpunkt, wo der Kandidat arbeiten möchte und auch motiviert ist und dann plötzlich ist er es nicht mehr und will nicht mehr gehen oder man macht ein Praktikum und das bringt den Kandidaten völlig aus dem Konzept (Stress, weite Anreise, etc...). Das sind die Herausforderungen, denen wir uns stellen müssen. Ich sage meiner Kollegin oft, dass wir ein Plus bieten, weil es so einen Service sonst nirgendwo gibt. Entweder man macht gar nichts oder man geht in eine geschützte Werkstätte, deshalb finde ich es wichtig, dass man sich für jeden Bewerber Zeit nimmt. Wir haben auch eine Warteliste, die ist sehr lang, im Moment haben wir ungefähr 20 Leute. Was ich jetzt, nach zwei Jahren, gelernt habe, ist, dass es nichts bringt, eine Situation schnell abschließen zu wollen, weil es nicht das Gleiche ist, wie für eine normale Person eine Arbeit zu finden und abschließen zu wollen. Wie zum Beispiel bei IPT, wo man extrem unter Druck steht, einen Job zu suchen und zu finden. Mit unseren Kandidaten ist das nicht so, weil zum Beispiel ein Praktikum muss man erst einmal verarbeiten und das kann bis zu 6 Monate dauern, bis sie wieder zu uns kommen und sagen „Jetzt bin ich bereit, wieder etwas zu suchen und einen neuen Versuch zu starten“, also muss man sich auf jeden Kandidaten individuell einstellen. Das ist sicher auch eine Herausforderung.

**DL:** Ja, natürlich. Dann komme ich zur nächsten Frage: Im Lohnbereich bekommt der behinderte Arbeitnehmer den Soziallohn. Wie empfindet er den Unterschied zu seinem nichtbehinderten Kollegen?

**IR:** Das ist eine gute Frage, ich weiß es nicht genau. Ich glaube, für die meisten ist es wirklich so, dass sie wissen, dass sie IV-Empfänger sind und dass das so ist. Aber ich hatte mal einen Fall, wo eine Kandidatin ein Praktikum machen durfte, aber sie hat keinen Lohn bekommen und das fand diese Kandidatin sehr ungerecht. Ich hatte bisher nur einen Fall, wo eine Kandidatin zu uns gekommen ist, weil sie einen höheren Lohn haben wollte. Ich musste ihr dann aber sagen, dass es nicht mehr Geld gibt, als in einer geschützten Werkstätte. Es gibt also schon manchmal das Gefühl, dass je nach Situation oder Arbeit die der Bewerber macht, der Lohn nicht gerecht ist. Aber größtenteils würde ich sagen, dass die Kandidaten das mit dem Soziallohn verstehen.

**DL:** Vielen Dank.

**IR:** Also zur letzten Frage: Wie wird das Einführungsprotokoll eines Kandidaten begleitet und strukturiert? Wie funktioniert der Bewertungsprozess für die Einführung in die Arbeitswelt?

Also es läuft so ab:

- Die Leute melden sich bei uns, weil sie irgendwo gehört haben, dass es uns gibt.
- Dann führen wir ein erstes Gespräch, um zu verstehen, ob Sie wirklich am richtigen Ort sind oder ob wir für Sie eine Stelle/Job finden können. Wenn es sich um junge Menschen handelt,

die gerade die Schule abgeschlossen haben, schlagen wir immer zuerst vor, dass sie in eine geschützte Werkstatt gehen, um Erfahrungen zu sammeln.

- Wenn wir die Person aufnehmen, wird sie zunächst auf die Warteliste gesetzt.
- Wenn wir mit der Betreuung beginnen, machen wir eine Einschätzung: was genau ist das Projekt, was möchten Sie machen, wie viel möchten Sie arbeiten (einen Tag pro Woche oder mehr). Wir müssen so genau wie möglich herausfinden, welche Bedürfnisse Sie haben, was Ihre Stärken sind, welche Erfahrungen Sie haben, was Sie selbst tun können, usw.
- Danach erstellen wir den Lebenslauf, falls noch keiner vorhanden ist.
- Wir akquirieren die Unternehmen/Jobs per E-Mail und schicken die Bewerbungsunterlagen zu.

Wir schicken nicht einfach das Dossier an alle Firmen, sondern wir beziehen uns wirklich auf die Anfrage des Kandidaten und versuchen die Akquirierung. Wir als insertH unterschreiben den Vertrag nicht, er ist nur zwischen dem Kandidaten und dem Unternehmen. Was wir dann machen, ist eine Vereinbarung zwischen diesen 3 Parteien (Arbeitgeber, Kandidat und insertH), damit wir in der Situation bleiben. In dieser Vereinbarung wird festgelegt, wer welche Rolle hat und dass wir auch regelmäßige Gespräche führen können und dass wir auch ab und zu das Unternehmen besuchen können, um das Ganze ein bisschen zu beobachten. Manchmal ist das notwendig, manchmal nicht.

**DL:** Was passiert, wenn jemand nicht vermittelbar ist? Wenn man keine Arbeit findet, wird diese Person trotzdem begleitet?

**IR:** Ganz ehrlich? Manchmal bleibt man einfach auf der Warteliste und muss leider warten. Ich arbeite 40% und meine Kollegin 50% und in letzter Zeit hatten wir 2 Kandidaten, die sehr viel Zeit in Anspruch genommen haben und dadurch hatten wir leider keine Zeit, neue Jobs für andere Kandidaten zu suchen. Manche Kandidaten müssen wirklich warten und geduldig sein, bis es weitergeht und wir etwas anbieten können. Ich habe gerade eine Situation mit einer Person, die Borderline ist. Ich arbeite seit einem Jahr an dieser Vermittlung und wir haben bis jetzt noch kein Projekt starten können, weil er immer wieder in alte Geschichten zurückgefallen ist und deshalb habe ich ihm auch geraten, mit seinem Psychiater zu sprechen, weil es so für mich nicht weitergehen kann und danach wurde dieses Mandat auch beendet. Wir sagen den Leuten natürlich, dass sie immer in eine geschützte Werkstatt gehen können, es ist nur so, dass das bei uns (insertH) nicht möglich ist. Ich habe jetzt auch 2 problematische Fälle von 2 Herren, wo ich ihnen auch sagen musste, dass es jetzt mit diesem Job gehen muss, sonst kann ich Sie nicht mehr vermitteln. In dieser Situation hängt es sehr von den Bewerbern ab, weil manche sehr „komplex“ sind.

**DL:** Vielen Dank für Ihre Antworten. Wir sind Ihnen sehr dankbar für Ihre Zeit und Ihre Informationen.

**IR:** Vielen Dank, es war sehr interessant und wenn es noch Fragen gibt, können Sie sich gerne an mich wenden.

## Allegato 4:

---

### Trascrizione integrale intervista

**Luogo e data:** ZOOM, 26.05.2023

**Intervistato:** Giovanna Garghentini Python, Direttrice di Pro Infirmis Friburgo

**Intervistatore:** Davide Barizzi, Bachelor Lavoro sociale - Lavoro di Tesi "*Inserimento professionale di persone con disabilità nel mercato libero*"

**DB:** La prima domanda è come si è creato il servizio insertH?

**GG:** Il progetto è partito da Pro Infirmis del cantone Vaud, dove hanno la fortuna di avere un po' più di fondi perché hanno tanti doni e hanno creato il servizio di inserimento professionale. Pro Infirmis è un'associazione nazionale e la sede principale è a Zurigo, poi ci sono delle sotto sedi cantonali e ogni cantone ha la libertà di organizzare le prestazioni che vogliono secondo i soldi che hanno e in base a come è organizzato il Cantone. Dunque la direzione di Zurigo ha trovato che era proprio un bel progetto e visto che nella parte tedesca esiste una collaborazione con l'associazione Profil, la direzione ha detto che i cantoni romandi/latini che volevano sviluppare questo progetto erano liberi di farlo con un sostegno da parte della sede Svizzera. Dunque a Friburgo siamo partiti nel 2014 in questo progetto. Siamo partiti però con due coordinatrici. Se penso all'inizio ce n'era anche una sola poi al 20-30%, una percentuale piccolissima, poi si è aggiunta una al 30%. Quando io ho iniziato nel 2018 c'erano queste due collaboratrici al 50% insieme, dunque una al 20% che era un assistente sociale dalla Pro Infirmis Friburgo e un'altra signora che veniva al 30%. Poi quella persona al 30%, perché aveva diversi part-time in diverse organizzazioni, ha trovato un lavoro fisso e allora ha dato le dimissioni e, l'assistente sociale che è sempre alla Pro Infirmis, mi diceva che per lei al 20% aveva pochissimo tempo per fare questo lavoro. Allora ha deciso anche lei di dare le dimissioni. Io mi son detta: se non posso assumere almeno due persone al 50% non vale la pena. È capitato molto bene perché allora abbiamo ottenuto un sostegno dal Cantone che mi ha permesso di assumere due persone al 50% che hanno dunque iniziato nell'aprile 2021. Ed ecco, direi che è il minimo per andare avanti. Ecco, adesso sono sempre quelle due persone lì.

**DB:** A livello di richieste sul territorio, mi immagino le persone con disabilità che andavano alla ricerca di servizi come questo, c'era richiesta comunque da parte...

**GG:** Richiesta c'era sì! Abbiamo sempre tra l'altro una lista di attesa, ma non riusciamo a rispondere abbastanza rapidamente a tutte le domande. Ma quello l'avevamo già prima quando avevamo le due coordinatrici al 50% e ancora adesso è così. Prima che non c'era niente, diciamo, le persone lavoravano più facilmente nei laboratori protetti.

**DB:** Passerei alla seconda domanda. Nel cantone Friburgo quali elementi condizionano la persona con disabilità nell'inserimento lavorativo? Io ho pensato al fattore socioeconomico, ho pensato al territorio, in generale come condizionano nel bene e nel male?

**GG:** Diciamo che ci sono tanti tipi di persone, certe che sono contentissime di lavorare in laboratori protetti, altri che non vogliono lavorare per niente per, e certe persone che assolutamente vogliono lavorare nel primo mercato del lavoro e avere un lavoro come chiunque. Dunque io direi che è più personale, chi vuole lavorare dove e come si sente meglio.

**DB:** Pensavo più a livello di ostacoli architettonici o di spostamenti e se comunque il Cantone Friburgo favorisce questi elementi che fanno parte comunque del progetto di andare a lavorare per una persona con disabilità.

**GG:** Io direi dipende molto dalla disabilità della persona e dalle possibilità della persona. Infatti abbiamo avuto una signora che era in una grossissima sedia a rotelle e per lei non abbiamo trovato nessun posto di lavoro adatto, anche se il luogo era accessibile, non c'erano marciapiedi e c'era un ascensore abbastanza grande. Ma la sua sedia era talmente grande che gli sarebbe servito un ufficio grandissimo. Questo è un problema, però direi che sono quasi più i problemi a trovare dei posti di lavoro per le persone con un handicap psichico. Quello è quasi un lavoro più difficile, perché sono delle persone meno stabili. Ecco, direi quasi che è più facile come le persone che hanno un leggero ritardo mentale perché sono delle persone che sono poco ammalate, sono molto leali, fiduciose sempre sul posto di lavoro. Noi cerchiamo sempre di ascoltare, chiaro, le domande della persona e di cercare un luogo di lavoro vicino al domicilio. Nel senso anche se il Cantone è grande le coordinatrici si spostano nel cantone cercano un posto diciamo dove la persona possa andare senza troppe difficoltà. L'idea del progetto è proprio di trovare un posto, ma nel senso, un posto che non esiste già nella nell'azienda, è proprio il datore di lavoro che cerca dei compiti che la persona può fare senza stress e che favoriscono il resto del team, ma che se la persona viene a mancare non è che l'azienda crolla. Noi lo vediamo proprio come una persona in più nel team che fa del lavoro che il nostro segretariato dovrebbe fare. Poi il datore di lavoro può pagare un po' meno.

**DB:** Quindi la terza domanda è: cosa ne pensa del contesto socio economico del canton Friburgo?

**GG:** Siamo un Cantone povero. Diciamo che è un Cantone abbastanza rurale, molto agricolo ancora, però chiaro ci sono delle aziende però... penso, almeno, se paragoniamo con il Canton Vaud, a parte che hanno un team molto più grossa della nostra, ma loro hanno anche molte più possibilità di aziende, noi siamo un po' limitati.

**DB:** Come vede il suo territorio rispetto all'inserimento di persone con disabilità?

**GG:** Allora diciamo che i datori di lavoro sono abbastanza aperti al progetto, di conoscerci, dicono che è una buona cosa, però dopo quando bisogna passare al concreto diventa complicato. Un esempio che abbiamo avuto proprio ultimamente: c'era una banca del luogo che voleva assolutamente assumere qualcuno con disabilità, abbiamo fatto tutto un profilo di compiti che la persona poteva fare, quindi abbiamo presentato diverse persone ma non



andava mai bene e questa settimana ci hanno scritto una mail per finire che il team non era pronta ad accogliere... non so cosa si sono messi in testa, perché voglio dire non è che la persona è così diversa da un'altra. Nel senso ci hanno fatto una lunghissima mail per dire che non erano pronte e lasciavano perdere. Dunque abbiamo fatto tantissimo lavoro per niente. Comunque non è così evidente. Poi direi che è un progetto molto personale, nel senso se troviamo la persona giusta per l'azienda giusta funziona a meraviglia, Però la difficoltà è trovare proprio le due che combaciano.

**DB:** La prossima domanda è, se è a conoscenza, cosa pensa del lavoro sociale svolto in Ticino, se lei ha contatti con altri quadri a livello di Pro Infirmis e se si è parlato della realtà ticinese.

**GG:** Abbiamo delle riunioni sia a livello nazionale sia a livello solo latino. Ne abbiamo avuta una mercoledì, dunque conosco bene il direttore di Pro Infirmis Ticino che è Danilo Forini. Direi se paragoniamo Friburgo e Ticino c'è un mondo. Nel senso che in Ticino hanno già un ristorante, delle attività nei weekend e organizzano proprio un mare di prestazioni, molto più che Friburgo. La seconda cosa è che il Canton Ticino sostiene proprio tantissimo Pro Infirmis, e non è il caso come qui Friburgo e dunque siamo invidiosi.

**DB:** Si diciamo che Pro Infirmis è un bell'impero diciamo, si è creato tanto e si 'sta ancora facendo tanto...

**GG:** Beh diciamo è la più grossa sede di tutta la Svizzera, quello che c'ha il più grande numero di prestazioni e credo anche il massimo budget.

**DB:** Ecco questo non lo sapevo, era proprio un dettaglio che mi è sfuggito, pensavo quasi il contrario a dire il vero. L'ultima domanda sarebbe quali sono le prospettive future per questo servizio? Che cosa si prevede?

**GG:** Diciamo che idealmente bisognerebbe assumere ancora delle coordinatrici perché non riusciamo a rispondere alla domanda, questa sarebbe la prima cosa. Però le finanze essendo quel che sono. Diciamo, io direi che il minimo il minimo è rimanere a questo livello, dunque avere due coordinatrici al 50% è il minimo. Adesso io ho chiesto un sostegno tra il Cantone e la regione romanda di almeno l'80% del costo della prestazione. Ecco per avere una continuità, quello è il minimo, idealmente se potessi assumerei una terza coordinatrice.

## Allegato 5:

---

### **Trascrizione integrale intervista**

**Luogo e data:** Sede Pro Infirmis Bellinzona, 05.06.2023

**Intervistato:** Danilo Forini, Direttore di Pro Infirmis Ticino e Moesano

**Intervistatore:** Davide Barizzi, Bachelor Lavoro sociale - Lavoro di Tesi "*Inserimento professionale di persone con disabilità nel mercato libero*"

**DB:** come si è creato il servizio InAzienda?

**DF:** L'input è arrivato da insertH, quindi sicuramente ci siamo riferiti all'esperienza svizzero francese che nasceva dall'esperienza tedesca di Profil, che è una fondazione legata a pro Infirmis ma non è di pro Infirmis che si occupa da molto più tempo di questi inserimenti nella parte tedesca.

Poi così per dei motivi anche finanziari di bilanciamento dei finanziamenti, la parte romanda ha creato insertH soprattutto su spinta del canton Vaud dove sono molto più avanzati e dove hanno tuttora finanziamenti molto importanti. In Ticino ci siamo detti perché non fare qualcosa del genere...la grossa domanda che avevamo noi era comunque una situazione territoriale differente rispetto al mondo dei grossi atelier della svizzera tedesca anche romandi con dei laboratori protetti, chiamiamoli così che sono in parte anche imprese sociali soprattutto dalla Fondazione Diamante, o del modello Fondazione Diamante quindi inseriti o in aziende tipo le officine o la Migros o loro stessi molto piccole inserite nel mercato del lavoro, penso appunto al nostro ristorante Vallemaggia.

Tipo di attività che invece son meno presenti nei grossi cantoni romandi dove ci sono questi grossi atelier... quindi, ci chiedevamo se ci fosse bisogno anche nel Ticino di questi inserimenti di persone con rendita AI intera nel mondo del lavoro.

Tra l'altro, c'è anche il mandato che la fondazione Diamante ha di fare... che mi risulta fa un centinaio di inserimenti all'anno nel mercato come Fondazione Diamante.

La risposta che ci siamo dati allora e che ci diamo tuttora è: sì! C'è un margine, c'è una nicchia diciamo di persone con rendita AI che non sono in contatto con i laboratori protetti e in particolare con la fondazione Diamante che è la più grande o con le altre fondazioni, e che non vogliono ne sono adatti per passare da questa esperienza... e che quindi rimangono esclusi dalla possibilità di essere accompagnati da un servizio educativo per essere introdotti in una azienda.

Quindi la nostra sfida è stata, un po' più rispetto a InsertH, di capire se c'era il bisogno o il margine di persone essendo un contesto non tanto socio-economico ma un contesto con dei mandati cantonali per l'inserimento differente.

La stessa Area fa un'offerta all'inserimento che non è paragonabile a quel grosso istituto vedese o friburghese, quindi abbiamo voluto appunto come servizio che fa parte della consulenza sociale, in realtà, da noi adesso lavorano delle educatrici, ma abbiamo voluto dare alle persone che non sono in contatto con degli istituti quindi la sfida è stata questa.

**DB:** Nel nostro cantone quali elementi condizionano la persona con disabilità nell'inserimento lavorativo?

**DF:** Qui appunto dall'inizio come ho già specificato prima... l'abbiamo dovuto specificare, InAzienda si occupa solo di persone con rendita intera; quindi, non andiamo a toccare un tema altrettanto importante che sono chi ha mezze rendite: adesso c'è la rendita progressiva ma quindi chi ha delle competenze residue sul mercato al lavoro e quindi cerca un lavoro anche remunerato al prezzo di mercato. Noi agiamo su quelle persone che hanno una rendita intera, quindi un grado di capacità lavorativa tale da permettere di dire puoi stare a casa, lo Stato ti dice che puoi, anzi devi stare a casa e ricevi di che vivere senza bisogno andare a lavorare.

Ma in realtà da un lato la persona ha delle competenze residue da mettere in gioco, ha la voglia di essere attiva e l'inserimento lavorativo nella nostra società, rimane uno aspetto identitario ma anche di benessere importante; quindi, ha diritto di essere inserito e d'altro lato per alcune aziende noi riteniamo possa ancora dare delle competenze interessanti, chiaramente con un posto sociale, quindi con un a remunerazione adattata alla produttività che non può essere paragonabile a chi non ha diritto a questa rendita. Se no c'è qualcosa che non va rispetto alla decisione della rendita.

Quindi parliamo di queste persone che quindi fanno fatica a trovare un posto di lavoro. Penso per degli ostacoli più che altro di pregiudizi e di barriere, non tanto architettoniche, ma mentali. Quindi la difficoltà di un datore di lavoro di avvicinarsi alla disabilità e dimettersi in gioco e di dare un'opportunità alla persona di essere utile.

Anche per questo InAzienda è soprattutto un servizio che lavora su due fronti: sulla persona un po', ma fino a un certo punto perché noi non la conosciamo così bene come se lavorasse da noi, quindi lavoriamo con la persona facendo dei colloqui, delle valutazioni ma non la conosceremo mai come se lavorasse nove mesi all'Area. Quindi lavoriamo sul contesto quindi molto col datore di lavoro dicendo "noi ci siamo", quindi puoi avere anche il coraggio di fare, di entrare in questa esperienza ma non sei da solo. Quello che succedeva prima era che magari alcuni datori di lavoro assumevano qualcuno e poi si ritrovavano da sole a doversi gestire situazioni difficili.

Quindi ritenendo che l'ostacolo principale fosse questo, ecco, il servizio cerca più che andare a togliere barriere architettoniche eccetera, proprio a togliere queste barriere mentali, dicendo e stando a supporto del datore di lavoro. Penso che rispetto l'inserimento di persone con disabilità, ma senza rendita è un altro discorso. Penso che ci siano problemi socioeconomici, barriere architettoniche, spostamenti eccetera. Mentre nel nostro caso non è proprio su questo.

**DB:** Cosa pensa del nostro contesto socioeconomico?

**DF:** Beh, comunque, tutto questo in un mercato molto competitivo. Quindi questo c'è e pesa anche nei nostri inserimenti, quindi è proprio un discorso importante da fare su tutte le persone che fanno magari un percorso di disoccupazione, che poi termina e poi hanno un problema alla salute più o meno chiaro, magari poi non chiedono una domanda all'assistenza, poi la domanda è in corso eccetera...sono velocemente espulsi dal mercato del lavoro, che – anche se abbiamo tassi di disoccupazione, quelli SECO bassi e quelli ILO più alti, ma comunque non enormi – è molto esigente, dove, nel lavoro, pretendono.

Il contesto socioeconomico, soprattutto quello economico, pretende che tutti dal segretario al direttore siano sempre performati, disponibili, flessibili ed ecco che chi ha un problema anche temporaneo di salute si ritrova subito svantaggiato di fronte a un concorso di altre persone.

Questo è un dato di fatto che penso, chi ha la mia età quindi quarantacinque quarantasette anni si ricorda ancora, che alla Coop o la Posta c'erano delle persone con disabilità che lavoravano. Qui a Bellinzona c'è una signora con una rendita AI, che conosco, che ha venduto i fiori per anni e andata via lei non hanno più assunto la persona così... lei però aveva trovato il suo spazio, la conoscevano tutti aveva il suo ruolo. Stessa cosa un postino di Prosito, mi ricordo che era down.

C'erano delle possibilità, delle nicchie all'interno del contesto socioeconomico lavorativo per trovare degli spazi, almeno sto dicendo una cosa abbastanza empirica non ho studi ma che sappiamo che c'erano...che oggi non ci sono più.

Dev'essere tutto... ci sono i laboratori protetti; la Migros, non ha più persone che assume così, ma c'è all'interno il gruppo della Fondazione Diamante, noi con in InAzienda, gli inserimenti di altri, però devono essere istituzionalizzati in qualche maniera o formalizzati, più difficili che siano spontanei. Questo perché il contesto socioeconomico è proprio molto più esigente.

**DB:** Cosa pensa della risposta di Barbara Fontana Lana alla sua domanda “come vede il Ticino rispetto all'autodeterminazione?”

**DF:** Barbara è positiva quindi va bene. È ottimista...

**DB:** La domanda è chiara, la risposta... io l'ho scritta come parte del mio appunto quindi...

**DF:** ... me la ricordo bene perché poi ne abbiamo parlato anche in altri contesti, ho avuto modo di discutere con lei anche per altre cose e da ticinese che vive a Friburgo mi ha sempre anche sollecitato nel senso di dire che non siamo messi così male.

Penso... che se per alcune cose, è quello che dicevo prima, anche sulla stratificazione del tipo di strutture che abbiamo permette di essere più piccoli, più flessibili ripeto, fondazione Diamante, cooperativa Area piccole strutture che agiscono sul mercato del lavoro, gli inserimenti, il cantone che comunque finanzia la possibilità di fare degli inserimenti lavorativi con persone che frequentano il laboratorio, che possano andare.

Quindi ci sono queste possibilità a volte date dall'impegno, tante volte date dalla mancanza di strutture... quello penso che anche il mio sguardo è positivo. Adesso però bisognerebbe probabilmente però cambiare passo e puntare in maniera più chiara, in Ticino, su un approccio alla disabilità inclusivo, con più chiarezza da parte sia degli attori che mi sembrano un po' fermi, non sono molto propositivi su nuovi modelli più inclusivi, e ci metto anche pro Infirmis metto in mezzo a questo, ma magari a livello anche legislativo con... io penso che ci voglia, un cambio legislativo importante che vada a formalizzare, esplicitare in maniera chiara, che si vuole andare in una direzione meno segregativa, contenitiva, che guarda la protezione che c'è bisogno – ci sono persone che hanno bisogno questo – ma cercare anche di sviluppare soluzioni alternative non per forza istituzionalizzate e magari anche innovative. Qui abbiamo un problema anche di finanziamento, anche poi con i problemi finanziari che ci sono in questo momento a livello globale ma cantonale in particolare.

Attualmente è relativamente facile costruire un istituto, farmelo finanziare, riprodurre l'esistente... quindi io ho un modello, ma anche no, se può essere l'istituto OTAF, può essere anche il ristorante Vallemaggia di Pro Infirmis, ne apro un altro uguale, so abbastanza bene a livello legislativo come farmi finanziare l'investimento, ci sono gli standard di finanziamento già definiti, il funzionario sa come finanziarie, la politica sa come intervenire, e questo paradossalmente – poi dipende se ci sono i soldi o non ci sono soldi eccetera se valutato il bisogno – è facile fare, invece fare un servizio nuovo, come Inazienda, con dei modelli di finanziamento che non son chiari, che agisce nel territorio non chiaro, dove possono essere anche altri servizi che puntano sull'autodeterminazione – visto che in quella giornata si parlava di quello – ci sono delle associazioni una rete che cercava di farlo ma non c'è dietro ancora una struttura, soprattutto il supporto pubblico per rendere più solidi questi aspetti. La legge permette in maniera molto facilmente di fare nuovi istituti, ma è molto difficile fare un nuovo servizio sull'autodeterminazione. E noi, come Inazienda, ci siamo comunque in mezzo a questo perché comunque abbiamo un problema di finanziamento, che ad esempio è finanziato solo parzialmente dal Cantone per legge, per la struttura che c'è che non prevede finanziamento totale e questo, in questo momento, - più che un anno fa- si è visto che abbiamo dei problemi finanziari come associazione a livello di donazioni, eccetera, ci pone dei problemi. Quindi sono un po' meno ottimista che Barbara Fontana Lana rispetto a questo. Lo dico molto chiaramente da gestore, al di là che Pro Infirmis ha una missione molto chiara e dei valori molto chiari, è molto più facile costruire un nuovo istituto chiuso che è un servizio come Inazienda perché c'è un problema a livello legislativo che dobbiamo cambiare. Quindi ottimista sì, ma con diversi "ma". Bisogna cambiare in modo che sia più facile fare un servizio come InAzienda che un istituto, adesso che ci sono bisogno tutti e due.

Forse ho già risposto un po' alla domanda 5...

**DB:** Come vede il territorio rispetto all'inserimento di persone con disabilità?

**DF:** Dalla parte istituzionale vedo questo... vedo che a livello dell'inserimento di persone con una rendita intera deve essere ...le persone hanno delle capacità non solo dei limiti, per le ditte sia pubbliche che private ci possono essere dei benefici, ma dev'essere accompagnato. Su questo penso che è il punto di partenza. Lo vedo anche come datore... noi abbiamo assunto una persona con una rendita AI, stiamo facendo un'ottima esperienza, ma il fatto di avere qualcuno che accompagna sia noi che la persona è importante se no, sì, ci sono degli esempi ma non basta. Quindi dal punto di vista istituzionale come dico prima dovremmo sostenere di più questi aspetti, poi cosa faccia la Pro Infirmis o qualcun altro non è importante.

Rispetto al territorio...io penso che se accompagnato e se – non dico che tutti datore di lavoro corrono – però c'è un margine di disponibilità, di persone, piccole aziende ma anche grosse aziende che, se rassicurate, accompagnate visto l'investimento finanziario... comunque... è chiaro c'è chi non spenderà mai un soldo più di quello che c'è bisogno, anzi cerca di ottimizzare tutto per produrre dividendi eccetera. Ma non solo, ci sono anche sia grosse aziende che piccole e medie aziende o anche indipendenti che sono disposti di fare questa esperienza e capiscono che può essere positiva, devono essere però accompagnati e non devono perderci. Io penso che il territorio è propositivo...ci sono dei margini per poterlo fare.

Dopo dobbiamo anche intenderci, non parliamo di inserire migliaia di persone. Noi, adesso InAzienda seguiamo penso 25 persone in questo momento inserite proprio; 25-30 in cui

abbiamo un processo in corso...ed è un po' la nostra velocità di crociera. I cento dalla fondazione Diamante... parliamo di numeri di questo tipo, anche perché le persone con disabilità che hanno una rendita sono molto di più, ma è una parte che può fare questa esperienza, l'altra hanno una rendita e stanno a casa perché non tutti possono...ecco l'inserimento lavorativo non deve essere l'obiettivo e non ci deve essere una specie di pregiudizio tra chi fa un inserimento lavorativo e chi no, penso che la vita sia fatta di lavoro e non solo, può darsi che una persona può avere uno sviluppo personale con una disabilità, con una grande malattia, che non passi per forza dall'inserimento lavorativo ma che magari lo sviluppa di più nella socializzazione, nel tempo libero, nella cultura nelle relazioni umane e non per tutti, per forza, il lavoro deve essere... però ecco abbiamo ancora molte persone che ci tengono a questo e per loro è importante quindi è un diritto fondamentale di poterlo fare.

**DB:** quali prospettive future vede per questo servizio?

**DF:** Terminando e tornando all'inizio, da un lato penso che c'è il margine a livello istituzionale per avere questo accompagnamento supplementare a quello offerto dai laboratori protetti per l'inserimento...quindi questo lo sappiamo che con questi numeri che abbiamo 20, 30, 40, 50 persone ci in Ticino che grazie a un servizio come il nostro hanno l'opportunità di lavorare. Da parte del datore del lavoro è difficile – adesso con i colleghi probabilmente vedrà – come è difficile trovare il datore di lavoro. Però se è possibile farlo è una sfida, ma è possibile farlo.

Quindi, anche da questo punto di vista penso che è comunque un messaggio di sensibilizzazione importante... poi una persona inserita all'interno di una ditta di cinquanta persone, al di là dei benefici per la persona, al di là che magari la ditta ha qualcuno... un tutto fare che gli fa delle cose, abbiamo quarantanove altre persone che hanno la possibilità di vivere da vicino la relazione con una persona con disabilità e sono sicuro che le loro,...quelle barriere mentali, quei pregiudizi, avranno l'opportunità di fare dei passi in avanti, con poi il responsabile delle relazioni umane che ci parla di come è migliorato l'ambiente perché da quando c'è questa persona con disabilità magari fisica grave ha portato molto alle persone, quindi anche da questo punto di vista c'è.

Come ho detto prima – ma comunque questo è più il lavoro mio più gestionale – c'è una questione finanziaria e dobbiamo consolidare questo servizio. Quindi nel contesto sociopolitico, direi attuale, di contenimento dei costi, i pareggi di bilancio e tagli perché si comincia a parlare di questo, siamo preoccupati perché in realtà il servizio InAzienda non è finanziato al 100% e quindi, come direttore Pro Infirmis, è un servizio che mi preoccupa più di altri che sono finanziati al 100%, quindi questo è un po' peccato tornando al discorso che ci tengo di più che alcune prestazioni siano finanziate al 100% perché sono più "classiche", e altre più inclusive sono lasciate un po' di più al rischio anche di chi le propone. Quindi penso per il futuro c'è un po' di preoccupazione da questo punto di vista... non è che abbiamo previsto di chiuderlo, però c'è.