

## La collaborazione tra Consultia Srl e Club Itaca:

### Un esempio di buone prassi lavorative

*(da uno scambio di mail tra Monica Perego, titolare di Consultia Srl, Francesco Baglioni, Direttore di Club Itaca, e Livia De Renzis, socia di "Club Itaca" e collaboratrice di Consultia Srl)*

#### FRANCESCO

Monica Perego, titolare della Consultia Srl, società di consulenza direzionale, è stata formatrice da noi a Club Itaca nel 2006, nel contesto del progetto Equal, seguendoci con una consulenza sulla tutela della privacy, sulla sicurezza e sull'archiviazione dati. Durante le ore di consulenza, la conoscenza reciproca si è approfondita ed è nata la voglia di collaborare.



In quel periodo, il fondo Equal copriva tutte le spese per l'attivazione e la gestione dei tirocini per i soci del Club; abbiamo quindi pensato di chiedere al partner Formaper, che è anche agenzia per il lavoro, di farsi promotore di un primo tirocinio di prova. Quindi Renato, che aveva partecipato attivamente alle consulenze, ha iniziato a frequentare lo studio della Consultia con buoni risultati. Dopo Renato ha collaborato con Monica Nicoletta e poi è stata la volta di Livia che lavora con Monica ancora oggi.

#### MONICA

Ho avuto occasione di lavorare a Club Itaca e mi sono trovata subito bene come se fossi stata a casa. Mi hanno detto che il Club aiuta persone con disagio psichico a inserirsi o a reinserirsi nel mondo del lavoro e questo mi è piaciuto; allora mi sono detta, perchè non provare a lavorare con un Socio del Club?

A me piace sperimentare, provare a fare cose nuove e con persone nuove. Allora ho fatto una proposta a Francesco di collaborazione e gli è piaciuta. La proposta era semplice: tu mandi da me qualcuno, io di volta in volta gli/le preparo dei lavori e gli/le spiego come svolgerli. Questa persona sarà da sola in ufficio, non avrà nessuno con cui confrontarsi, nessuno che lo/la aiuta, ma neanche nessuno che dice "dai muoviti, dobbiamo consegnare, sei in ritardo". Insomma l'idea era che sarebbe stato come nuotare da soli in una piscina, non nel mare aperto ....

### **Livia**

All'inizio che tipo di immagine avevi di una persona con disagio psichico, che aspettative avevi sul lavoro che questa persona avrebbe potuto fare/offrire e sul rapporto lavorativo con lei?

E dopo col tempo, quando hai conosciuto e lavorato con Renato, poi con Nicoletta, poi con me, quali sono state le tue riflessioni, le tue considerazioni, con l'esperienza effettiva?

### **Monica**

Guarda Livia, non voglio che sembri io dia di poca importanza o peso alla cosa, ma avere una immagine di una persona con disagio psichico era ed è per me una frase priva di senso.

Mi spiego e faccio una premessa.

La premessa è che se il Club mi segnala qualcuno, io sono sicura che questa persona possa ambientarsi in ufficio; non mi immagino cioè che arrivi uno che faccia disastri, anche perché l'unico disastro che in ufficio si può fare è cancellare i dati nel computer (la carta come sai per me non ha un grande valore, anzi quasi non ne ha e per questo c'è il back-up). Quindi io mi aspetto una persona normale e non una da trattare con i guanti (es. "non gli/le dico nulla perché poi si arrabbia o soffre o potrebbe offendersi"), mi comporto come se fosse una persona qualsiasi: in altre parole mi dimentico completamente del disagio psichico.

L'unica condizione che mi sono posta è stata quella di non stressare sui tempi del lavoro il collaboratore. Io credo di essere abbastanza abile nel programmare il lavoro con un certo anticipo, per cui sfruttare questa capacità.

In altre parole: tu, per esempio, vieni in ufficio e fai un lavoro congruente con le tue competenze. Non puoi certo preparare un documento di power point se nessuno ti ha insegnato power point; diventa una mia responsabilità insegnartelo se ho bisogno che tu sappia usarlo. Poi nel tempo, i lavori diventano sempre più difficili cioè non sono più solo esecutivi, ma implicano delle decisioni. Insomma, non ho mai pensato niente di particolare a proposito del disagio psichico. Renato, Nicoletta, Livia sono per me come le persone "normali", perché lo sono state effettivamente da subito. Io non ho mai avvertito nessuna distanza, nessuna differenza, niente di niente. Se non avessi saputo che la vostra provenienza era il Club, io non avrei mai avuto elementi per dire: "la persona che ho in ufficio soffre di disagio psichico".

Ora perché questo? Perché sono io superficiale e non mi accorgo di nulla? Perché non vi vedo spesso di persona? Perché il lavoro che fate qui in ufficio non ha implicazioni di carattere psichico? Un mix di questo? Altro? ...non lo so. Non mi sono mai posta la domanda e per la prima volta sto riflettendo su questo e mi accorgo che in realtà non ho una risposta. Ma sai cosa, Renato, Nicoletta, Livia sono state tre belle esperienze in ufficio che sottoscrivo e che consiglio ad altri di fare perché mi hanno dato un mucchio di soddisfazione, del resto non me ne importa nulla!

OK Livia, ora tocca a me. Come descriveresti l'ufficio? La tua giornata tipo in ufficio?

### **Livia**

L'ufficio della Consultia si trova a Milano in zona Lotto. Nello stesso palazzo allo stesso piano abita la madre di Monica, che è una presenza e un riferimento per qualsiasi cosa (non per il lavoro). E' un bellissimo appartamento grande...anche se un po' disordinato! Di primo impatto questo disordine mi ha lasciato un po' sconcertata ma poi è diventato nel tempo familiare e accogliente. Nella stanza dove lavoro c'è una libreria intera e dei tavolini pieni di piante tutte rigorosamente coltivate in idrocoltura, che danno vita alla stanza: io sono appassionata di piante e mi preoccupo volentieri di dar loro acqua ogni volta che vado in ufficio.



Monica non c'è in ufficio perchè lavora principalmente fuori e spesso anche fuori Milano, per cui io ho il mio mazzo di chiavi dell'ufficio e gestisco autonomamente la mia attività: ho la totale libertà nel gestire i miei ritmi lavorativi. Ho cominciato con l'andare in ufficio due pomeriggi la settimana, per tre ore, adesso vado un pomeriggio solo sempre per tre ore.

Sono sola quando lavoro e questo ha i suoi pro e i suoi contro: da un lato non ho nessuno che mi sta con il fiato sul collo e che mi distrae, riesco a concentrarmi più facilmente; nello stesso tempo se mi viene un dubbio o un'incertezza non c'è nessuno che mi può aiutare. Ma questo diventa un incentivo a prendere delle decisioni autonome, utilizzando il buon senso, e anche ad assumermi delle responsabilità.

Monica mi prepara il lavoro e mi lascia delle istruzioni scritte su cartaceo o in una mail e io una volta terminato il lavoro lo invio a lei sempre via mail.

Il lavoro è a computer, Monica mi fa fare di tutto e nel tempo anche la complessità del lavoro è aumentata...fatto sta che le mie capacità al computer sono decisamente migliorate e aumentate. Il lavoro è vario. Consiste per esempio nel sistemare file in word excel e power point, fare tabelle, schemi, organigrammi; fare ricerche su internet e con il materiale raccolto impostare dei manuali per i corsi; impostare articoli e presentazioni della Consultia, sistemare il sito ecc. Monica è coraggiosa, si fida e mi fa sperimentare...quello che faccio è impostare il lavoro che poi Monica chiaramente elabora. Tra i miei compiti c'è anche quello di cercare di fare un po' di ordine in ufficio...insomma il da fare non manca!

### **Monica**

...beh insomma un ritratto lusinghiero del mio ufficio e di quello che fai, mi verrebbe voglia di starci di più! Mi ha colpito una tua frase:"Monica è coraggiosa, si fida e mi fa sperimentare"

Ma ti chiedo: sei proprio sicura che sia io coraggiosa o più semplicemente sono consapevole delle tue competenze, maturate nel tempo, e quindi sono sicura della qualità del tuo lavoro?

### **Livia**

Hai centrato il punto: ho maturato delle competenze nel tempo, ma questo perchè tu mi hai dato fiducia...magari anche perchè piano piano me la sono guadagnata, con la qualità del mio lavoro, non lo so. Tu comunque sei sempre stata incoraggiante ed incentivante, gratificandomi sempre e anche dandomi lavori nuovi e diversi da fare. Non mi sono mai sentita inadeguata o incapace e questo mi ha permesso di mantenere viva la mia motivazione. Poi ho col tempo il mio interesse è aumentato e ho cominciato proprio a divertirmi e allora la fatica non si è fatta più sentire.

Per me è importante e utile per semplificare la mia attività in ufficio da te farti presente i dubbi che ho incontrato nell'esecuzione del lavoro. Questo l'ho fatto, mettendo semplicemente delle note sul per esempio, per fare in modo di indirizzare la tua attenzione sui punti per me incerti con il risultato di avere la tranquillità che quello che ho fatto non è stato "fatto male". E' un ammettere i propri limiti: il rischio è che si presenti un lavoro che non è perfetto, ma neanche appunto "fatto male".

### **Monica**

Livia mi fanno molto piacere le tue parole, ma non saprei direi quanto ti posso aver aiutata io e quanto ci hai messo del tuo. Di fatto io sono talmente poco in ufficio che posso aver fatto poco per aiutarti.

Diciamo che il fatto che tu mi abbia segnalato dei problemi (es. questo lavoro non mi è chiaro, qui ho questo dubbio, ecc.) è stato fondamentale, in quanto io ho potuto cogliere delle difficoltà e venirti incontro; ma se tu non mi avessi segnalato io di certo non avrei colto. Ecco diciamo che ci siamo venute incontro.

Se vogliamo far capire ad altri la grande soddisfazione - senza vincoli, senza controindicazioni - che si ricava nel lavorare con ragazzi di Club Itaca, magari per invitare altri professionisti ad ospitare dei ragazzi per questa esperienza, che ne dici di mettere giù un decalogo sulle buone prassi di lavoro?

## **DECALOGO**

Dalla parte di LIVIA

1. VENIRE A SAPERE SEMPRE SE IL LAVORO ESEGUITO VA BENE OPPURE E' SBAGLIATO
2. RICEVERE DEI COMPLIMENTI SE IL LAVORO ESEGUITO LI MERITA
3. AVERE LA POSSIBILITA' DI ESPRIMERE LE PROPRIE DIFFICOLTA
4. METTERSI SEMPRE ALLA PROVA E PROPORRE IDEE ED INIZIATIVE CHE NASCONO DALLO SVOLGIMENTO DEL LAVORO, ANCHE SE NON SPECIFICAMENTE RICHIESTE
5. FARE SEMPRE DEL PROPRIO MEGLIO

Dalla parte di MONICA

6. DARE INDICAZIONI DI ESECUZIONE DEL LAVORO CHIARE ED INEQUIVOCABOLI
7. NON METTERE FRETTA SUI TEMPI DI CONSEGNA DEL LAVORO E QUINDI SCEGLIERE LAVORI PER I QUALI È POSSIBILE PROGRAMMARE CON ANTICIPO
8. DARE LAVORI VERI "NON RIEMPITIVI", TANTO PER DARE QUALCOSA DA FARE
9. VARIARE LA TIPOLOGIA DEI LAVORI
10. AUMENTARE, PER QUANTO POSSIBILE, GRADUALMENTE LA DIFFICOLTÀ DEI LAVORI PASSANDO DA LAVORI ESECUTIVI A LAVORI PER I QUALI È RICHIESTA L'INDIVIDUAZIONE DI SOLUZIONI



#### *Livia*

Un'ultima domanda Monica, relativa all'ultimo punto del decalogo. Tu sei una formatrice: secondo me questa tua capacità ti ha indotto a "formare" anche me con ottimi risultati. Non pensi che la capacità di insegnare cose nuove utili per il lavoro e gradualmente sia fondamentale? E cosa consiglieresti a chi non è formatore?

#### *Monica*

No, non direi che ci sia una forte connessione tra il fatto che io sia una formatrice e i risultati che abbiamo raggiunto; in altre parole non credo che i risultati siano stati buoni perchè io sono una formatrice. Piuttosto è una questione di empatia: l'empatia è la capacità di comprendere cosa un'altra persona sta provando. Ecco io credo di essere piuttosto empatica e quindi di capire cosa un'altra persona può capire delle indicazioni che gli lascio. Poi essere un buon formatore, è una conseguenza, ma non tutti gli empatici sono formatori. Quindi secondo me è una questione di empatia. Il mio suggerimento è proprio quello di sforzarsi a capire cosa un'altro può capire dalle indicazioni che gli stai dando. Tradotto: "non dare nulla per scontato, neanche la cosa più banale", questo direi che è il trucco, anche se facile sulla carta ma difficile in campo. Poi nelle aziende succede che la gente sbaglia perchè ha capito male, ma spesso anche perchè qualcun'altro si è spiegato male. Allora il mio consiglio è questo: di fronte ad una incomprensione diffidare sempre da quelli che dicono "non hai capito", invece allargare le braccia a quelli che dicono "non mi sono spiegato"; tra queste due risposte, e quindi questi due tipi di persone, c'è di mezzo un oceano! Allora Livia, in bocca al lupo, con affetto, molto affetto e simpatia e rispetto per il lavoro fatto insieme fino ad oggi.