

Inclusione sociale ai tempi del Covid-19

Ufficio di Piano di Sondrio, | 16 settembre 2020



Perseveranza

Per Sè Veranza

E' la capacità di continuare ad onorare
ciò che è vero per sé pur non trovando
un evidente consenso familiare o sociale

Si manifesta nella goccia d'acqua
che cadendo sulla pietra per anni
riesce a modellarla
contro ogni ragionevole aspettativa

Qualità poco appariscente
e poco ambita dagli esseri umani
eppure chi la coltiva scopre
che è più preziosa d'un grande talento

Claudia Fabris

L'inclusione sociale delle persone in condizioni di svantaggio rappresenta una sfida e un obiettivo centrale nelle politiche di welfare. Il TIS, ovvero il Tirocinio di Inclusione Sociale, è uno degli strumenti che meglio risponde a questa esigenza: offre alle persone una concreta possibilità di ampliare la propria rete relazionale, di riempire le proprie giornate con esperienze

significative, di rafforzare il senso di utilità e di autostima e nel contempo permette ai contesti ospitanti, siano essi imprese pubbliche o private, istituti scolastici, enti o associazioni del territorio, di essere protagonisti di una crescita collettiva attraverso una gestione responsabile della propria attività.

L'Ufficio di Piano dell'Ambito territoriale di Sondrio (22 Comuni per 56.000 abitanti) investe stabilmente su questo strumento dal 2004[[note](#)]Nel 2015 il TIS è stato meglio definito anche a livello giuridico-normativo da Regione Lombardia con Decreto n. 10963 del 02/11/2016 "approvazione dei modelli di convenzione e di progetto personalizzato dei tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla ri-abilitazione di cui alla DGR 25/07/2016 n. X/5451, in attuazione delle linee guida approvate dalla conferenza permanente per i rapporti tra lo stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano in data 22/01/2015.[[note](#)] con risorse del fondo solidale alimentato dai Comuni[[note](#)]Spesa annua stabilizzata in circa 150.000 euro di cui il 50% circa in spese per tutoraggio e 50% in indennità e altri costi.[[note](#)] riconoscendo il valore di questo intervento in termini di possibilità di personalizzazione dei percorsi, di flessibilità e adattamento alle diverse esigenze dei progetti di vita, di sostegno a favore delle persone in carico ai servizi sociali. Nel 2014, dopo dieci anni di esperienza, l'[Ufficio di Piano](#) ha sistematizzato il modello di intervento, grazie anche ad un finanziamento di Fondazione Cariplo e all'accompagnamento dell'IRS, definendo delle [Norme generali](#) e linee guida per gli operatori, in particolare assistenti sociali e tutor, attivando azioni per rafforzare la rete dei collaboratori e delle aziende ospitanti.

Il tutoraggio dei percorsi è affidato a Sol.co Sondrio, Consorzio di Cooperative sociali, vengono gestiti 70 tirocini contemporaneamente attivi, coinvolgendo mediamente 90 persone/anno. Beneficiari dei TIS sono persone con disabilità (70%) o in situazione di grave svantaggio, che esprimono una molteplicità di bisogni, spesso compresenti, a cui i normali contesti di vita adulta faticano a rispondere. Pur attuandosi in contesti esperienziali o occupazionali, l'intervento ha una valenza esclusivamente riabilitativa e risocializzante e non rappresenta uno strumento di inserimento lavorativo. Per quanto riguarda i contesti ospitanti, su 88 TIS attivati nel 2019, 36 si sono svolti in aziende private, 22 negli Enti Pubblici, 16 nelle cooperative sociali e 14 in altre organizzazioni del terzo settore.

L'emergenza epidemiologica da Covid-19 ha determinato nel nostro territorio, per la prima volta dal 2004, la sospensione dei Tirocini di Inclusione Sociale, facendo emergere ancora una volta il valore sociale che questo servizio rappresenta per il welfare locale.

Settanta tirocinanti, con i loro familiari, tre tutor del consorzio Sol.co Sondrio convenzionato con l'Ufficio di Piano per la gestione del **servizio "ImpresaSolidale"** (qui [depliant informativo](#)), i vari contesti ospitanti con i loro tutor aziendali e dipendenti, le assistenti sociali dell'Ufficio di Piano: tutti hanno sperimentato un drastico cambiamento e la necessità inattesa di dover ricostruire nuovi equilibri di funzionamento.

La sfida è stata complessa: il distanziamento sociale ha messo fortemente in crisi questa rete di relazioni costruite e sviluppate da anni proprio per contrastare l'isolamento.

Presentiamo di seguito alcune riflessioni sulle sfide affrontate da questo sistema, partendo da alcuni esempi significativi, rispetto alle tre fasi che hanno caratterizzato il periodo: sospensione, gestione della distanza e dell'attesa, graduale riattivazione dei percorsi.

Sospensione della frequenza

Questa fase ha proposto principalmente due sfide: l'impossibilità di mantenere una routine e la difficoltà di accettare che, per un periodo non definito, fosse negato l'accesso a uno spazio relazionale personale faticosamente conquistato e coltivato. I tirocinanti maggiormente sollecitati rispetto a questi due temi sono stati quelli che frequentavano ambienti di lavoro che non hanno subito la sospensione delle attività.

1. è inserito in un supermercato, raggiunge con i mezzi pubblici un comune diverso da quello di residenza, preferisce il

reparto dei latticini perché svolge un compito importante (controllare le scadenze). Mediare sulla sospensione è stato difficile e ha richiesto numerosi accessi al contesto: il tirocinante avrebbe voluto continuare per non abbandonare i colleghi in un momento di difficoltà, non capiva perché proprio lui sarebbe dovuto rimanere a casa. L'attenzione è stata posta sullo strumento (è il TIS e gli obiettivi per i quali è stato attivato che lo rendono inadatto alle nuove condizioni di lavoro), il tutor ha dato l'occasione ad A. di esplicitare i propri desideri al referente e ai colleghi del contesto, scoprendo una reciprocità rispetto al senso di abbandono, ricevendo rassicurazioni sulla temporaneità della sospensione.

Quest'ultimo elemento, la temporaneità, seppur fragile e di difficile rappresentazione, è forse quello che più ha contribuito al percorso di accettazione delle nuove condizioni proposte. Integrare le due sfide sopracitate sarà una nuova prospettiva di lavoro per l'intero sistema che ruota attorno ai tirocinanti.

Gestione della distanza e dell'attesa

Il primo pensiero operativo è stato quello di curare la continuità di relazione, anche se mediata dai soli tutor e da strumenti di comunicazione a distanza. Il secondo è stato quello di garantire, anche nei mesi di sospensione dei TIS, il pagamento degli incentivi alla frequenza (una piccola indennità mensile intrisa di significati simbolici) per rafforzare l'idea di un percorso di inclusione a tutti gli effetti attivo anche nella pandemia.

Le sfide più significative sono state la gestione dell'indeterminatezza del tempo e delle problematiche generate dalle scelte operative, in un momento in cui era difficile coordinare ed integrare a distanza il contributo dei tanti e diversi interlocutori allo scopo di limitare le difficoltà vissute dai tirocinanti.

L'attività di contatto a distanza ha visto nascere una nuova interlocuzione tra i vari attori di questo vasto progetto di inclusione sociale. Garantendo un diverso ascolto, è stato possibile confrontarsi sulle nuove routine quotidiane, su spazi di vita privata della persona e dei propri famigliari, coinvolti a volte loro malgrado, a volte spontaneamente, per rispondere al bisogno di stare in relazione. I contatti cadenzati hanno fornito elementi di conferma, ma hanno anche contribuito a intercettare nuove interessanti conoscenze, grazie alla maggior libertà vissuta nel comunicare a distanza come e alla modifica dei vissuti rispetto alla relazione con il tutor.

In particolare, è stato significativo vedere persone appropriarsi di nuovi spazi, compiti, ruoli e responsabilità. **B.** è una madre che frequenta un TIS presso un negozio, come spazio personale di relazione e di sollievo rispetto ai carichi famigliari. Si è ritrovata ad affrontare la didattica a distanza della figlia e il suo bisogno di non rimanere da sola davanti a uno schermo, appropriandosi di nuovi linguaggi, gestendo una quotidianità densa di innumerevoli cadenzate richieste, con strumenti da utilizzare, che hanno messo alla prova molti genitori.

Trattare il tema del tempo e dell'indeterminatezza della possibile data di rientro in TIS, soprattutto a fronte di alcuni bisogni specifici di alcuni tirocinanti legati alle fragilità personali, è stato delicato. In questi casi l'interlocuzione ha generato frustrazione e richieste difficili da trattare e da accogliere. L'approccio comunicativo proposto è stato quello di rafforzare l'idea che perseguiamo un obiettivo comune e ci muoviamo assieme rispettando i vincoli esterni, per raggiungerlo.

Il lockdown e le restrizioni conseguenti hanno richiesto un'ulteriore trasformazione: modificare le modalità di pagamento degli incentivi alla frequenza. Alla quasi totalità dei tirocinanti veniva in precedenza corrisposto il contributo tramite mandato, con attestazione spedita tramite servizio postale, con la quale era necessario recarsi in banca per ritirare il denaro. Il distanziamento sociale e la necessità di ridurre gli spostamenti hanno imposto di ridefinire tale modalità, a favore del pagamento tramite bonifico. Un cambiamento a cui gli operatori pensavano da diverso tempo, per ovviare ad esempio ai ritardi nella riscossione generati dalla tardiva o mancata consegna a domicilio dei mandati, e che l'emergenza ha reso non più differibile. Tutor, tirocinanti e famiglie si sono così confrontati con le difficoltà e le resistenze generate da tale passaggio.

Così è stato per la **madre di C.**, fortemente critica con il precedente sistema, ma contraria alla soluzione del versamento su Iban già in passato proposta. È stato indispensabile condividere e riprendere più volte il significato di una scelta che garantisse protezione per il presente e maggiore puntualità per il futuro. Si sono susseguite numerose interlocuzioni telefoniche con il tutor, con aperture improvvise e inattese chiusure o proposte alternative difficilmente percorribili. Tutto questo con fatica da entrambe le parti, senza la possibilità di conciliare tutte le posizioni, visti anche i limiti della comunicazione via telefono.

Si è imposto infine il paradigma burocratico-amministrativo: ad oggi ciascun tirocinante riceve il contributo tramite bonifico,

privilegiando sicurezza e puntualità. Si è perso un forte valore simbolico: il momento tanto atteso e carico di significato della ricezione della lettera, l'accesso diretto allo sportello bancario, l'autonomia nella dell'interlocuzione con l'impiegato, la possibilità di disporre dei soldi in contanti senza la mediazione di un familiare (molte persone non hanno un conto corrente proprio).

Graduale riattivazione dei percorsi

Durante il periodo di sospensione si è lavorato su un protocollo di emergenza per declinare le modalità di riattivazione dei percorsi, considerando le specificità del TIS, delle persone attualmente coinvolte e dello stato di incertezza vissuto dalle aziende ospitanti.

Con la nota di Regione Lombardia del 15 maggio 2020 sono stati chiariti gli adempimenti necessari. A dimostrazione del fatto che le piccole cose si sono trasformate in ostacoli difficili da superare, l'elemento che ha avuto un impatto maggiore è stata la necessità di richiedere un parere preventivo al medico del lavoro del contesto ospitante per autorizzare la riattivazione della frequenza. Assumersi una responsabilità, anche nei confronti delle persone più marginali e meno essenziali, si è dimostrata un'azione non scontata.

Le sfide più significative hanno riguardato le diverse velocità di normalizzazione della situazione per servizi, enti pubblici e contesti ospitanti e la difficoltà nel dover ripensare alcuni elementi fondanti della qualità dello strumento TIS, in particolare per garantire l'accesso alle persone con minori autonomie.

La necessità di richiedere un parere al medico del lavoro ha, nel caso di **D.**, comportato fatiche e sorprese, determinando nuovi stimoli e attivazioni, sia per quanto riguarda il tirocinante e i suoi familiari, che il contesto ospitante. Il fatto che la ditta ospitante (un piccolo negozio) non avesse l'obbligo di disporre di un medico competente, ha sollecitato tutti a trovare una possibile soluzione. I genitori del tirocinante, desiderosi di facilitare la riattivazione del percorso, si sono proposti per adempiere in autonomia all'obbligo della visita del figlio ingaggiando contatti personali. Il tutor ha responsabilizzato il contesto, fornendo al titolare l'elenco dei medici del lavoro locali, chiedendogli di sceglierne uno e fissare l'appuntamento. L'attesa dell'evento, la novità, l'imminente possibilità di riattivare il percorso, hanno smosso qualcosa. In **D.** che, per caratteristiche personali, non aveva mai contattato spontaneamente il tutor per telefono, lo ha fatto in modo molto pertinente e proattivo in diverse occasioni per chiedere la data dell'appuntamento e per riferire l'esito della visita con il medico del lavoro, raccontando le modalità di svolgimento della stessa (durante la quale ha esplicitato al medico le proprie mansioni e il tipo di esperienza svolta) e chiedendo i tempi dell'effettiva riattivazione della frequenza in negozio.

Mentre scriviamo questo articolo oltre un terzo dei percorsi è stato riattivato. Ogni singola interlocuzione con la rete protagonista di ImpresaSolidale ha portato nuove informazioni utili per rilanciare il TIS e migliorare i percorsi fin qui gestiti con nuove possibili progettualità. Rimane aperta la sfida per le persone in condizioni di maggior fragilità e per quei contesti (come gli istituti scolastici) che sono chiamati a loro volta a ripensarsi alla luce delle prescrizioni del periodo.

Cosa ha funzionato? **La perseveranza**, in particolare quella dei tutor, che ha permesso a questo sistema di trovare nuove forme di funzionamento, mantenendo il TIS attivo nei pensieri di tutti e preparando il terreno per una prossima riattivazione percorribile.