

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA
CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN
INNOVAZIONE E SERVIZIO SOCIALE

TESI DI LAUREA

L'assistente sociale d'azienda: tornare alle origini per innovare.

Relatore

Ch. Mo prof.

Antonino Scalone

Candidato

Michela Pozzato

2057213

Anno accademico 2022/2023

Indice

Introduzione

Prima parte

STORIA ED EVOLUZIONE DEL CONTESTO SOCIO-ECONOMICO..... pag. 7

L'EVOLUZIONE DELLA PROFESSIONE DELL'ASSISTENTE SOCIALE AZIENDALE
.....pag. 15

UN'ESPERIENZA ITALIANA: IL CASO OLIVETTI.....pag.18

DALLA TRADIZIONE AI GIORNI NOSTRI: I CASI DI REALE MUTUA E SOCOMEC
.....pag.21

L'INTERESSE DELLE INDUSTRIE VERSO GLI ASSISTENTI SOCIALI.....pag.29

IL TIPO DI UTENZA E LE PROBLEMATICHE AFFRONTABILI DA UN ASSISTENTE
SOCIALE AZIENDALE.....pag. 32

GLI STRUMENTI DI LAVORO DELL'ASSISTENTE SOCIALE E LA LORO
EVOLUZIONE..... pag.36

Seconda parte

INTRODUZIONE AL CONCETTO DI WELFARE.....pag. 41

LA RIVOLUZIONE INDUSTRIALE E L'IMPORTANZA NELLE POLITICHE
SOCIALI..... pag. 44

L'IMPORTANZA DEL RAPPORTO DI BEVERIDGE NELLA DEFINIZIONE DI WELFARE
STATE..... pag. 47

IL WELFARE STATE IN ITALIA.....pag. 51

LE CARATTERISTICHE DEL WELFARE ITALIANO E LE SUE CRITICITA'.....	pag. 54
LA CRISI DEL WELFARE STATE.....	pag. 57
IL SOSTEGNO DEL SECONDO WELFARE AL WELFARE PUBBLICO.....	pag. 61
<i>Terza parte</i>	
IL WELFARE AZIENDALE.....	pag. 62
I PILASTRI DEL WELFARE AZIENDALE.....	pag. 64
I SETTORI DI RIFERIMENTO DEL SECONDO WELFARE.....	pag. 66
LA DIFFUSIONE DEL WELFARE IN AMBITO AZIENDALE: LE RAGIONI.....	pag. 69
I BENEFICI DELLE POLITICHE DI WELFARE AZIENDALE.....	pag. 71
IL CONCETTO DI WORK LIFE BALANCE.....	pag. 75
II WELFARE NEGOZIATO: UNA NUOVA VISIONE DEL WELFARE.....	pag. 77
<i>Quarta parte</i>	
IL TERRITORIO: LA CITTA' DI LOREO.....	pag. 80
L'AZIENDA CARTIERE DEL POLESINE S.P.A.	pag. 86
DIFFICOLTA' SOCIALI DEL TERRITORIO.....	pag. 88
VALORI AZIENDALI.....	pag. 95
WELFARE AZIENDALE TRA CONVENZIONI E CONTATTI ESTERNI.....	pag. 98
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E PERSONALE OPERANTE.....	pag. 101
LE RAPPRESENTANZE SINDACALI IN AZIENDA.....	pag. 103
LE ORIGINI DELLA RICERCA.....	pag. 106

IL PROGETTO DI RICERCA.....pag. 111

RISULTATI ATTESI E PRIMI RISULTATI.....pag. 116

SVILUPPI FUTURI SUL PIANO DI RICERCA ED IMPLEMENTAZIONE DEL
SERVIZIO.....pag. 126

CONSIDERAZIONI PERSONALI SULL'ESPERIENZA DI RICERCA.....pag. 130

Quinta parte

INTERVISTE SVOLTE.....pag. 133

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

INTRODUZIONE

Il lavoro di tesi si pone l'obiettivo di comprendere l'evoluzione delle politiche di Welfare, del mondo del lavoro e del servizio sociale in relazione al mutamento socioeconomico. Lo sguardo è stato posto sui cambiamenti delle condizioni di lavoro, delle funzioni e degli ambiti nei quali gli assistenti sociali sono occupati. Nell'analisi, sono state prese in considerazione, la storia del servizio sociale e l'evoluzione delle politiche di Welfare sia in territorio italiano che in territorio europeo. L'analisi assume uno sguardo bifocale: da un lato lo sguardo dei professionisti sociali e dall'altro lo sguardo del settore aziendale (dipendenti, dirigenti, titolari). Oggi, la vita delle persone è inserita all'interno di "un'organizzazione che si basa oggi principalmente sulla flessibilità, la quale richiede ai lavoratori una maggior capacità di muoversi all'interno del processo produttivo, di svolgere compiti polivalenti, di sottostare a nuove forme di remunerazione (basate, ad esempio, sul salario al merito) e a nuove forme di organizzazione dei tempi di lavoro (su chiamata, part-time, interinale, ecc.)." (Lepori & Marazzi, 2002). I cambiamenti sia sociali che economici sono stati, e sono tuttora, prodotti dall'incontro di innumerevoli elementi. Con il tempo, oltre agli assetti organizzativi sono cambiati anche i bisogni dei lavoratori facendo emergere nuove problematiche, anche di tipo sociale, difficili da superare in assenza di sostegni e servizi adeguati. Al contempo, sono nati anche nuovi rischi e preoccupazioni che vanno a toccare le vite delle persone. Le aziende che prestano più attenzione e alle esigenze dei propri dipendenti stanno implementando nuove prestazioni in risposta ai bisogni dei propri lavoratori. Tra le azioni più innovative considerate dalle aziende vi è la

possibilità di assunzione di un assistente sociale all'interno del proprio organico. Nella prima parte del presente lavoro di tesi viene analizzata la storia del servizio sociale con un importante rimando al ruolo delle assistenti sociali in fabbrica e vengono presentate alcune esperienze storiche di aziende che hanno implementato progettualità sociali in linea con il lavoro di ricerca. Nella seconda parte della tesi viene esaminata la storia del Welfare State, dall'origine alla crisi fino alla creazione del Secondo Welfare. Inoltre, vengono presentate le caratteristiche del welfare aziendale con un rimando ai benefici che esso può portare alle aziende. Tale passaggio è fondamentale per comprendere poi, nella terza parte, quale ruolo può assumere un assistente sociale all'interno dell'organico aziendale e verso quali tipi di bisogni deve orientare l'operato. Nell'ultima parte dell'elaborato, oltre ad analizzare le funzioni del professionista sociale aziendale, vengono analizzati i benefici che può apportare nell'ambiente aziendale e i possibili aspetti positivi che può apportare anche esternamente all'azienda e a sostegno del territorio. A sostegno della letteratura sul tema, nella parte finale del lavoro di tesi, verrà presentato il progetto di tirocinio eseguito dalla tesista all'interno di un'azienda polesana interessata all'inserimento di un assistente sociale aziendale a disposizione dei propri dipendenti. L'esperienza di tirocinio eseguita durante il percorso di studi si è concentrata essenzialmente sul tema dell'innovazione sociale e delle varie sfumature che essa può avere uscendo dall'immaginario comune dei luoghi nel quale è occupabile un professionista sociale. Il titolo scelto della tesi vuole rendere noto quanto le origini della professione possano essere viste, ad oggi, come innovazione.

Prima parte

STORIA ED EVOLUZIONE DEL CONTESTO SOCIO-ECONOMICO

Nella seconda metà dell'Ottocento, più precisamente nelle prime fasi della rivoluzione industriale, iniziano a sorgere in Europa i primi servizi sociali aziendali. Il periodo storico era caratterizzato da forti tensioni che portavano alla luce problematiche nuove. Uno dei fenomeni che caratterizzò maggiormente l'epoca fu l'emigrazione dalle campagne alle città per ricercare nuove occupazioni. Questo fece sì che le periferie urbane si sovraffollassero e che molti padri di famiglia si allontanassero dai propri vincoli familiari. Le abitazioni nelle quali gli operai risiedevano possedevano condizioni igienico- sanitarie rischiose per gli individui. La continua emigrazione verso le zone urbane provocò una forte preoccupazione per l'ordine pubblico in quanto i residenti si sentivano minacciati dalla presenza di immigrati e di disoccupati. Oltre agli agricoltori e ai lavoratori delle terre, i quali si spostavano alla ricerca di occupazioni più remunerative e salariate, "...anche gli artigiani, sempre più colpiti da crisi che mettevano a dura prova la loro sopravvivenza" (S. Musso, 2010) iniziarono a spostarsi verso le zone urbane. L'attrattiva di un lavoro da dipendente toccò anche la forza di lavoro femminile e minorile. Le donne trovavano occupazione all'interno di industrie tessili mentre i bambini venivano assunti nelle miniere perché, grazie alla loro conformazione fisica gracile, avevano la possibilità di

svolgere attività in modo più funzionale rispetto agli adulti. La società borghese, visti i cambiamenti sociali avvenuti nelle città, iniziò a porre attenzione e a prendere conoscenza della povertà nella quale riversava la classe operaia. Le condizioni socioeconomiche al limite, le discriminazioni e l'assenza di potere politico caratterizzavano la vita dei membri di quest'ultima. All'interno delle fabbriche non vi erano protezioni contro gli infortuni, contro i rischi di morte o malattia e nemmeno contro la disoccupazione. Il tutto portava a gravi rischi di salute e comprometteva i rapporti familiari.

Tra il 1790 e il 1830 iniziò a formarsi una classe operaia con una solida coscienza di classe, un'identità vera e un'organizzazione politica. Gli interessi di classe iniziarono a contrapporsi a quelli dei ceti più abbienti e nacquero le prime istituzioni operaie. "Il 1832 vede ormai delle istituzioni operaie solidamente impiantate e coscienti di sé – *trade unions*, società di mutuo soccorso, movimenti educativi e religiosi, organizzazioni politiche, stampa periodica, - e un certo numero di tradizioni intellettuali, di forme di vita, di modi di sentire, tipici della classe operaia. Il nascere della classe operaia è un fatto di storia politica e culturale oltre che economica." (Thompson, 1969).

Proprio in questo periodo si aprì un acceso dibattito tra gli ideali politici volti all'uguaglianza sociale e l'effettiva realtà dei fatti. L'idea di povertà cambiò connotazione: dal pensiero che fosse una volontà divina o destino da accettare a conseguenza del contesto socioeconomico. Questa visione portò a colpevolizzare l'ordinamento politico il quale ritenuto responsabile avrebbe dovuto trovare soluzioni per eliminare, o perlomeno, ridurre la miseria. I dirigenti aziendali, in questo clima di comune malcontento, cercavano in tutti i modi di creare accettazione e legittimizzazione del proprio ruolo amministrativo.

La soluzione ideata fu quella di incentivare l'apertura di servizi sociali interni alle aziende così da poter sostenere i propri lavoratori nel fronteggiamento dei problemi di vita. L'intensità di

questa tendenza variò a seconda del periodo storico ed in funzione dei progressi economici (S. Musso, 2010). Iniziò pian piano a prendere piede l'ideologia del concepire l'impresa come una grande famiglia al capo della quale vi era l'imprenditore. Si può definire tale approccio "paternalistico"; il titolare stesso concepiva i propri dipendenti come figli, i quali in cambio davano obbedienza e fedeltà. Questa tecnica era utile anche per evitare il rischio di ribellioni o scioperi. Le rivolte erano molto comuni in quanto la classe operaia prendeva sempre più coscienza della propria situazione. Si può parlare di un approccio che portava alla logica *win-win* per evitare i conflitti mantenendo la calma all'interno degli stabilimenti in modo da non causare forti cali di produttività concedendo agli operai risposte adeguate alle loro necessità. I "servizi come le case per i dipendenti, gli asili aziendali per i figli delle lavoratrici, i servizi aziendali di assistenza sanitaria, le colonie per i figli dei dipendenti, i piccoli prestiti, gli aiuti in casi di necessità particolari, i servizi dopolavoristici di carattere ricreativo, sportivo e culturale; di particolare importanza erano le casse mutue di infortunio, malattia, anzianità e in generale i piani aziendali di previdenza e sicurezza sociale." (S. Musso, 2010) nacquero in questo background. Le iniziative create "prima surrogavano la previdenza sociale pubblica, quando ancora non esisteva, poi la integravano, quando era ancora embrionale e deficitaria." (S. Musso, 2010).

Il servizio sociale aziendale creò una spaccatura tra le impressioni degli operai. Molti di essi apprezzavano ed accettavano l'offerta dei dirigenti, per contro, altri rifiutavano categoricamente gli aiuti rifiutandoli e ritenendoli metodi di addomesticamento del lavoratore. L'idea negativa sul servizio sociale aziendale era stata mossa dai movimenti sindacali e operai che denunciavano il capitalismo.

L'approccio, ad oggi, con la sua evoluzione viene denominato *welfare* aziendale. Con il concetto di *welfare* aziendale si intende 'il complesso delle erogazioni e prestazioni che

un'azienda riconosce ai propri dipendenti con lo scopo di migliorarne la vita privata e lavorativa.” (Treccani, 2017).

La professione dell'assistente sociale di fabbrica ebbe una forte evoluzione in tutto il contesto europeo nonostante vi siano presenti poche fonti che studino il fenomeno. In Germania, nella prima metà del 1900 vennero assunte all'interno delle fabbriche delle infermiere (*Fabrikpflegerin*) con lo scopo di migliorare e promuovere la salute psicofisica dei dipendenti per poter aver modo di aumentare la produttività aziendale. Le loro consulenze riguardavano sostanzialmente la cura dei bambini e neonati e alimentazione.

Un altro esempio europeo viene dalla Svizzera, dove, riprendendo il progetto tedesco, nel 1922 presso la *Maschinenfabrik* di Uzwil venne assunta la prima infermiera aziendale. Sempre nel contesto svizzero, nel 1918 i lavoratori iniziarono delle rivolte contro i titolari delle aziende che portarono a scioperi generali delle fabbriche. Fu proprio nel contesto di alta tensione che i servizi sociali si fecero da promotori per la pace interna essendo servizi neutrali. Gli assistenti sociali si occupavano di consulenze per gli operai con le prime tecniche di *counseling*, quindi basando il colloquio sulla consapevolezza che la soluzione sia già conosciuta dalla persona ma che vada indagata. I temi delle consulenze vertevano su questioni abitative, economiche e sanitarie.

Nel 1929 un fenomeno importante toccò il settore industriale, soprattutto tessile, meccanico e metallurgico che portò ad un ingente calo delle esportazioni. Questa crisi prese il nome di Grande Depressione e portò un cambiamento nel modo di concepire i servizi sociali industriali. Se nei periodi precedenti il *focus* dei servizi sociali era quello di consulenza in ambito sanitario e psicologico, con l'avvento della crisi economica ci si concentrò di più sull'erogazione di aiuti materiali e di prestazioni economiche.

In Italia, nel 1929, a seguito dell'accordo tra il Partito nazionale Fascista e Confindustria, nacque la scuola per assistenti sociali di fabbrica. Fino al secondo dopoguerra l'approccio e le metodologie di lavoro dei servizi sociali rimasero invariati. Con l'avvento del conflitto bellico e la conseguente crescita economica del secondo dopoguerra, nei paesi capitalisti iniziò a consolidarsi il *Welfare State*. Gli aiuti che le aziende fornivano ai propri dipendenti diminuirono dando spazio a consulenze su tematiche differenti quali l'istruzione, la tossicodipendenza, il sostegno all'anzianità e la vita familiare.

In territorio italiano la crescita di leggi e politiche sociali è stata opera del governo di centro-sinistra negli anni 1962 – 1963. Il primo governo di centro-sinistra segnò in Italia la configurazione dello Stato Sociale. Alla fine degli anni '70 però, l'espansione del Welfare State presentava ritmi non compatibili con quelli economici in quanto il periodo era segnato dalla recessione.

Gli anni '70 però segnarono una svolta importante circa la conformazione del lavoro degli assistenti sociali di fabbrica che si occupavano di consulenza sociale. I colloqui e le forme di aiuto iniziarono a basarsi sul concetto di totalità della persona quindi abbracciando non solo la sfera professionale ma anche quella familiare e privata. Ancora una volta, l'idea che la consulenza sociale potesse essere puramente di erogazione di prestazioni materiali si allontanò dall'immaginario comune facendo spazio a tecniche considerate più terapeutiche. Anche negli stati nei quali in passato venivano assunti infermieri all'interno delle fabbriche si iniziarono ad aprire le porte agli assistenti sociali in quanto professionisti nell'analisi e nella promozione dell'inclusione sociale e del benessere psico-fisico. Nel 1978, in Italia, venne fondato il Sistema Sanitario Nazionale superando così il sistema che si basava su assicurazioni e casse mutua. La nascita del SSN segna un punto di svolta per la promozione del diritto alla salute dei cittadini italiani che divenne universalistico.

Negli anni '80 da un lato vi fu la consolidazione del *Welfare State*, mentre dall'altro, un costante aumento dei costi del sistema che ne segnò la crisi. L'operato degli assistenti sociali dovette dunque adattarsi alle necessità degli operai e delle loro famiglie che percepivano il clima di insicurezza sociale e di instabilità economica.

Negli anni '90, in tutta Europa, vi fu un'ulteriore crisi economica che portò a nuovi mutamenti nel mondo del mercato del lavoro. Le aziende, nel tentativo di ridurre i costi e le spese attuarono processi di ristrutturazione aziendale. Il periodo era segnato da un forte aumento della concorrenza e il mercato richiedeva organizzazioni più flessibili. Le aziende dovevano rendersi capaci di variare i processi di manodopera nel loro processo produttivo in modo da poter reagire alle continue oscillazioni del mercato e tentare di contenere gli sprechi. Un mercato poco stabile costrinse molti dirigenti ad assumere operai e dipendenti con contratti di lavoro atipici quali contratti part-time o a chiamata. L'aumento dell'utilizzo di queste tipologie di contratto portò la popolazione ad avere insicurezze in campo lavorativo ed economico per il futuro nonché forte instabilità.

Oltre ai cambiamenti riguardanti l'organizzazione dei tempi di lavoro, ve ne furono altri relativi alle forme di remunerazione, che iniziarono a basarsi sul merito, sul raggiungimento degli obiettivi, ecc.... (Lepori & Christian, 2002). In questi anni si iniziò a dare importanza e a fare molta attenzione al tema della prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro. Proprio dagli anni '90 i datori di lavoro iniziarono a sensibilizzarsi verso tematiche sociali quali ad esempio la gestione dei conflitti e il riconoscimento di situazioni di disagio o malessere.

Il decorso storico ha portato ad una trasformazione non solo del mondo del lavoro ma anche dell'utenza che si rivolge ai servizi sociali aziendali. Tutto ciò ha avuto una forte impatto sugli assistenti sociali e sul loro approccio ai bisogni.

Ai giorni d'oggi il servizio sociale aziendale deve fare i conti con i fenomeni della “*gig economy*” ossia il “modello economico basato sul lavoro a chiamata, occasionale e temporaneo, e non sulle prestazioni lavorative stabili e continuative, caratterizzate da maggiori garanzie contrattuali.” (Treccani, 2018). Questo tipo di economia permette ai datori di lavoro di far ricorso alla forza lavoro solo ove e quando necessario utilizzando strumentazioni tecnologiche per poter lavorare anche da distanza da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento della giornata potendo operare su piattaforme *on demand*. Un tempo, questa forma di lavoro era utilizzata dai soggetti per poter avere entrate integrative oltre al proprio lavoro *standard*.

La realtà attuale vede un crescente aumento del ricorso a questo tipo di lavoro come unica fonte lavorativa di sostentamento. Si è passati quindi dall'utilizzo di questa tipologia di lavoro volto ad un'integrazione al reddito ad una vera e propria forma di reddito. Il fenomeno richiama quindi il tema della precarietà in ambito lavorativo e delle mancate sicurezze sul futuro che venivano offerte dai contratti tipici. Molto spesso i lavoratori afferenti a queste occupazioni non hanno tutele sufficienti in quanto non vengono considerati lavoratori a tutti gli effetti. Questi ultimi, venendo considerati pseudo- indipendenti devono farsi carico dei costi dei rischi di infortunio o malattia che eventualmente potrebbero presentarsi.

Un altro tema caldo è il fatto che spesso non vengono versati loro gli oneri sociali quindi vi è il rischio che in futuro si presentino delle lacune in campo pensionistico. Un'ulteriore problematica per i *gig-workers* è l'assenza del diritto ad avere un'indennità di disoccupazione data la conformazione lavorativa ivi descritta. L'insieme di tutte le problematiche citate arreca uno stress e un continuo senso di incertezza nel lavoratore con ripercussioni sulla propria salute psichica e sociale. Il clima di costante precarietà non ricade solo sul *gig worker* in ambito individuale ma anche sul nucleo familiare del quale appartiene. Manca quindi il conforto della tutela che viene data da altre tipologie di occupazione.

La percezione della precarietà non si riversa solo sulle questioni economiche o di reddito ma va ad influenzare l'*empowerment* personale (senso di autodeterminazione) e la possibilità di progettare il futuro; quindi "...con tutte le conseguenze che ne possono derivare, a livello identitario e di benessere sociale." (Mingione & Pugliese, 2002). I *gig-workers* sono quindi impossibilitati nel rivolgersi ad un eventuale servizio sociale d'azienda in quanto non rientranti nella categoria di lavoratori subordinati e non potendo usufruire dell'insieme di *benefits* finanziati dai titolari.

Con il passare del tempo si sono andati ad affievolire quei servizi di consulenza e di sostegno in caso di bisogno che venivano offerti ai dipendenti e viene ridimensionata la concezione di lavoro quale condizione esistenziale del genere umano. La modernizzazione e l'evoluzione ha portato ad un cambiamento di ambienti di lavoro. Se prima l'azienda o la fabbrica erano i luoghi ove i dipendenti passavano gran parte della loro vita professionale, oggi, il lavoro viene parcellizzato. Il tutto porta ad intendere che "... non si ha più un punto di riferimento, entrano in gioco attori diversi e le prestazioni lavorative hanno una durata sempre più limitata nel tempo, bisogna essere pronti all'incertezza ed ai cambiamenti repentini." (Soto Martinez, 1993).

Un fenomeno apparentemente opposto a quanto descritto finora è quello del ritorno alle forme imprenditoriali a carattere paternalistico. Le aziende di grandi dimensioni hanno aperto occhi di riguardo per il welfare aziendale allargando la gamma di servizi per i propri dipendenti. L'impegno del miglioramento del welfare aziendale è mirato ad offrire servizi ricchi e capaci di dare risposte concrete alle necessità di vita utilizzando risorse aziendali.

In questi casi possiamo parlare di biocapitalismo, ossia un fenomeno che "si caratterizza per il suo crescente intreccio con la vita degli esseri umani. Il bio-capitalismo produce infatti valore economico non soltanto usando il corpo come strumento materiale di lavoro, ma agendo sulle componenti biologiche, mentali, relazionali e affettive degli individui" (Codeluppi, 2008). Il

biocapitalismo dona importanza alle dimensioni psichiche ed emotive non focalizzandosi solamente sulla sfera materiale o fisica del soggetto.

L'impiego degli assistenti sociali diventa così parte della trasformazione del mercato del lavoro e ne subisce direttamente le conseguenze sul piano operativo. I professionisti sociali si vedono così "esposti anch'essi ai rischi di precarizzazione, perdita del posto di lavoro e la necessità di integrare il proprio reddito, cumulando due o più impieghi o facendo ricorso ai servizi sociali." (Dif-Pradalier & Greppi, 2018).

Oltre a ciò, è utile ricordare che l'introduzione degli strumenti digitali e di nuovi dispositivi andranno ad impattare e a modificare l'assetto lavorativo e le metodologie di lavoro nel sociale. Questo porterà ad una costante innovazione operativa che necessita di una formazione continua per far fronte non solo alle esigenze dell'utenza ma anche alle esigenze strutturali della professione stessa.

L'EVOLUZIONE DELLA PROFESSIONE DELL'ASSISTENTE SOCIALE AZIENDALE

La professione dell'assistente sociale in Europa trova come data di nascita il 1869 a Londra. Nel contesto anglosassone nacque il C.O.S. (Clarity Organization Societies), ossia un'evoluzione del volontariato religioso dei cosiddetti *friendly reformers*. All'interno dell'organizzazione C.O.S. , Ottavia Hill porrà le fondamenta etiche e concettuali della professione influenzando in buona parte l'evoluzione del servizio sociale americano.

Fu così che in America, alla fine del XIX secolo si crearono i primi corsi di formazione sul *social work* ideati da Mary Richmond. Questi corsi formativi trovarono attuazione e terreno fertile non solo negli Stati Uniti ma anche nell'Europa settentrionale.

La professione dell'assistente sociale si sviluppò nel contesto anglosassone all'interno delle fabbriche nel frenetico contesto della seconda rivoluzione industriale.

Nei primi del '900 questo fenomeno prese piede anche in Italia. Nel 1920, venne fondato a Milano l'"Istituto italiano di Assistenza Sociale". Tra il 1923 e il 1926, in Italia, nacquero i primi corsi di formazione per "segretarie sociali". Oltre alla classica formazione, una volta terminati i corsi, le segretarie venivano presentate alle industrie in modo da poter trovare un'occupazione nel breve periodo. La nuova professionalità veniva inserita all'interno di un contesto nel quale operava il medico aziendale e l'assistente sanitaria visitatrice. I tre professionisti lavoravano in équipe ed i compiti delle segretarie sociali erano sostanzialmente di consulenza ed informazione assistenziale. Era possibile, per le segretarie sociali occuparsi di assistenza morale per i lavoratori e per gli industriali in caso di necessità.

Durante l'anno scolastico 1928- 1929, nel contesto della "Scuola Femminile Fascista di Economia Domestica ed Assistenza Sociale" di San Gregorio al Celio si istituì la prima scuola italiana per assistenti sociali di fabbrica. In questa scuola venivano formate le cosiddette "assistenti di fabbrica", più comunemente conosciute come "assistenti addette al servizio sociale delle organizzazioni operaie". Il principale scopo della scuola era quello di dare una preparazione teorico- spirituale al personale di sesso femminile che avrebbe svolto opere di assistenza sociale ai lavoratori dipendenti. Il programma formativo non prevedeva materie di carattere psicologico- sociale ma si basava sul diritto previdenziale, sulla medicina sociale e sull'economia domestica.

La professione era stata pensata in origine per ridurre i conflitti interni all'ambiente aziendale dando quindi alla figura dell'assistente sociale compiti di controllo. Il fenomeno era limitato alle grandi e medie imprese che si ponevano come scopo quello di sostenere i propri dipendenti nel fronteggiamento dei problemi di vita individuali e familiari. Le assistenti di fabbrica si

occupavano della gestione dei servizi case per i dipendenti, della possibilità di inserimento dei figli delle lavoratrici all'interno degli asili aziendali, di colonie per i figli dei dipendenti e di servizi di assistenza sanitaria aziendale. Oltre a ciò, avevano la possibilità di attivare piccoli prestiti o aiuti economici in casi di particolare necessità. Tra le varie competenze vi era quella di attivazione di servizi ricreativi, culturali e sportivi dopo lavoristici.

All'interno del raggio di azione aziendale, l'assistente di fabbrica si occupava delle casse mutue di malattia, anzianità ed infortuni oltre che ai piani di previdenza sociale interni; "tali iniziative prima surrogavano la previdenza sociale pubblica, quando ancora non esisteva, poi la integravano, quando era ancora embrionale e deficitaria." (Musso S., *I servizi sociali aziendali*, 2010). In alcuni casi, era possibile ritrovare le assistenti di fabbrica occupate nella gestione ed organizzazione pratica di servizi accessori quali: dormitori e convitti per i lavoratori, mense e refettori, spacci d'azienda dove venivano venduti prodotti a prezzi ridotti, scuole affiliate che consentivano accessi preferenziali ai figli dei dipendenti e promozione dell'igiene del lavoro ed individuale. Inizialmente, l'attenzione veniva focalizzata sull'offerta di prestazioni per i dipendenti e gli operai nonché delle loro famiglie.

Con il tempo però, la professione subì un'evoluzione allargando il campo d'azione e spostando il proprio *focus* sul territorio nel quale l'azienda stessa era situata. Iniziarono così a crearsi le prime connessioni tra ambiente privato e pubblico volte al miglioramento delle condizioni di vita dei cittadini.

Tra le madrine del servizio sociale aziendale italiano vi è Paolina Tarugi. Fu la prima segretaria sociale formata all'interno dell'Istituto Italiano per l'Assistenza Sociale ed intraprese l'attività di assistente sociale aziendale presso lo stabilimento tipografico Berardi con sede a Milano. Durante gli anni del secondo conflitto mondiale prese servizio a Roma e a Milano. Dagli anni '30 iniziò a coordinare l'attività di 1.500 segretarie sociali occupate negli stabilimenti

industriali Nel 1946, con il supporto della collega Sofia Ravasi fondò a Milano, all'interno dell'UNSAS (Unione Nazionale Scuole per Assistenti Sociali), una scuola per assistenti sociali del lavoro. L'anno successivo, la stessa scuola venne aperta anche a Torino. Nel periodo post-bellico, Paolina Tarugi iniziò a concentrare la sua attività all'assistenza sia morale che materiale degli individui con un approccio metodico-razionale.

L'adozione di questo approccio divenne la base metodologica delle assistenti sociali di fabbrica che si occupavano di creare connessioni tra il singolo dipendente e l'azienda.

UN'ESPERIENZA ITALIANA: IL CASO OLIVETTI

L'esperienza italiana più rappresentativa del ruolo dell'assistente sociale all'interno delle aziende fu indubbiamente quello creato dall'azienda Olivetti con sede ad Ivrea (TO). Il modello si basava su un'apertura verso il territorio con lo scopo di un miglioramento della qualità della vita sia individuale che della collettività. L'azienda era dotata di un efficiente e complesso sistema di servizio sociale che faceva da base alla responsabilità sociale dell'azienda. Questo tipo di visione era considerato una responsabilità sociale di impresa.

Nel 1932 venne istituito un Fondo, dedicato al primo direttore tecnico della Olivetti Domenico Burzio, ricordato per la grande umanità nel rapporto con i propri dipendenti. Il sig. Burzio, infatti, aveva un approccio familiare e solidale con i propri operai. In caso di difficoltà economiche o particolari necessità si preoccupava di intervenire prontamente con aiuti concreti in modo da poterli sostenere e creare legami solidi. Il Fondo sopracitato fu studiato e introdotto grazie al lavoro di équipe di vari assistenti sociali, i quali, analizzarono le situazioni sociali e di vita dei dipendenti dell'azienda.

L'analisi veniva eseguita tramite la tecnica delle visite domiciliari. Gli assistenti sociali si recavano direttamente nelle abitazioni dei dipendenti per poter eseguire una valutazione delle condizioni di vita e comprendere le necessità di tipo lavorativo, familiare, psico- sociale ed economiche. Una volta eseguita una prima analisi e raccolti tutti i dati afferenti ai dipendenti si eseguiva uno studio sulle cause delle difficoltà approfondendo quanto rilevato in precedenza. A seguito dei passaggi di analisi venivano individuate le forme di intervento ritenute più idonee ed efficaci per i problemi portati dai singoli.

Grazie al Fondo vennero donati materassi, lettini ed indumenti per i figli delle madri dipendenti e venne consegnata della legna per affrontare l'inverno a tutte le famiglie operaie. In caso di malattia del lavoratore o di un componente del suo nucleo familiare il Fondo si faceva carico di tutte le spese mediche, comprese quelle per l'acquisto dei farmaci e delle spese ospedaliere in caso di ricovero. Un'altra area interessata fu quella dei traslochi; infatti, le spese sostenute per il trasferimento dei nuovi operai venivano coperte in parte o integralmente dal Fondo, in modo da poter agevolare gli spostamenti degli interessati agli impieghi offerti dall'azienda. In caso di residenza lontana dalla sede di lavoro venivano forniti sussidi economici per attutire le spese di viaggio e favorire le visite familiari agli operai.

Il Fondo Burzio divenne una Fondazione con il passare del tempo. Oltre ai sussidi citati in precedenza venivano previsti degli aiuti economici per determinate categorie di lavoratori come, ad esempio, i buoni viveri per gli ammalati, i buoni latte per ammalati e bambini e i buoni per famiglie numerose.

La Fondazione sosteneva le operaie divenute madri con dei buoni chiamati "sussidi di allattamento" i quali prevedevano un compenso di 50 lire al mese per un semestre erogato a tutte le madri che allattavano i propri figli. L'azienda con l'attività della Fondazione poneva forte attenzione al nucleo familiare dei propri dipendenti fornendo aiuti concreti.

Un ruolo centrale all'interno della Fondazione era dato all'attività delle assistenti sociali che osservavano ed analizzavano periodicamente le condizioni fisiche e di salute dei giovani studenti della Scuola di Formazione Meccanici dell'azienda. I ragazzi avevano un'età compresa tra i 14 e i 16 anni e l'équipe si doveva assicurare che non fossero malnutriti e che riversassero nelle condizioni psico- sociali adeguate.

Per consentire a tutti i dipendenti un grado di nutrizione sufficiente il Fondo si impegnava a distribuire gratuitamente dei buoni per la mensa aziendale del Dopolavoro interna all'azienda.

Gli assistenti sociali assunti all'interno della Fondazione avevano il compito di creare dei rapporti di fiducia con i dipendenti in modo da poterli far sentire a proprio agio nel luogo di lavoro e di infondere sicurezza sociale. Lo scopo era quello di consentire agli operai di avere uno spazio nel quale poter confidare le proprie necessità e i propri problemi in modo da poter trovare una soluzione condivisa di aiuto che potesse partire dall'azienda stessa.

La Fondazione Burzio venne sostituita dal Fondo di Solidarietà Interna nel 1960. Questo Fondo ebbe come scopo principale l'integrazione assicurativa – previdenziale del Paese. L'esperienza della Olivetti di Ivrea segna il forte legame tra l'assistenza sanitaria e l'assistenza sociale. Adriano Olivetti affermò “[...] Imparai a conoscere quanto scarsa sia la sensibilità a questi problemi da parte di coloro che non li soffrono.”.

Questa prima esperienza segnò un punto di svolta per quanto riguarda l'approccio del welfare aziendale nei confronti dei dipendenti dando spunti per il miglioramento degli assetti socio-lavorativi a garanzia di una sicurezza sociale.

DALLA TRADIZIONE AI GIORNI NOSTRI: I CASI DI REALE MUTUA E SOCOMEC

La presa in carico dei bisogni dei propri dipendenti e la responsabilità sociale nei loro confronti costituiscono un tema altamente dibattuto nelle aziende di grandi dimensioni. Migliorare il clima aziendale e consentire la vita all'interno di luoghi di lavoro privi di conflitti porta direttamente ad un miglioramento della qualità del lavoro e ad un aumento della produttività. Tutte queste variabili consentono alle aziende di poter aumentare il proprio profitto agendo dall'interno.

Il fenomeno dell'inserimento di figure professionali che possano consentire una crescita del *well-being* aziendale è andato ad affievolirsi negli anni e solo recentemente è stato riscoperto. In Italia è utile citare due esempi recenti che hanno consentito alle aziende di aprirsi alla conoscenza della possibilità di inserire professionisti del sociale all'interno dei loro organici e a disposizione dei dipendenti. I casi in analisi sono la sperimentazione fatta da Reale Mutua, avviata nel 2017 nelle sedi di Milano e Torino e il progetto dell'industria Socomec di Isola della Scala (VI).

È luogo comune pensare ed intendere la professione dell'assistente sociale come funzionario di istituzioni quali enti locali e aziende sanitarie o come dipendente di cooperative sociali ed enti di terzo settore. Nell'immaginario comune un assistente sociale finalizza il proprio operato al benessere della persona.

Con il tempo si è diffuso sempre più un fenomeno numericamente piccolo ma certamente importante che vede i professionisti impiegati in aziende ed industrie. I sistemi di *welfare* aziendale che offrono servizi e che mettono al centro dell'organizzazione i propri dipendenti

portano benefici alle aziende in termini economici ed organizzativi. L'azienda diventa quindi più efficiente quando i lavoratori sono soddisfatti. Questo fenomeno porta a far sì che le aziende più mature e più competitive acquisiscano strumenti utili per rendere l'ambiente lavorativo sereno e soddisfacente. Il tutto viene reso possibile attivando servizi di *welfare* aziendale che promuovano e siano a sostegno del benessere dei dipendenti e che questo venga considerato un elemento complementare alla produttività. (C. Di Cristofaro, in *Il Sole 24 ore*, 12 ottobre 2018)

L'assistente sociale, grazie alla sua formazione e alle tecniche di approccio è in grado di rispondere al bisogno delle aziende creando progetti personalizzati intorno alle persone e valorizzando le relazioni aziendali interne.

Nel 2017, nelle sedi di Milano e Torino di Reale Mutua, ha preso il via un esperimento semestrale nel quale è stato inserito un assistente sociale all'interno dell'organico dei rispettivi uffici. Il professionista era a disposizione dei dipendenti, i quali potevano riservarsi un colloquio per poter discutere sui propri bisogni e le proprie necessità. L'obiettivo principale della sperimentazione non era quello di andare a risolvere dei veri e propri problemi sociali per i dipendenti, ma quello di "aiutare i dipendenti a lavorare al meglio, perché le persone che stanno male lavorano peggio, non riescono a tirare fuori il meglio da loro stessi. Dunque, è bene chiarire che per noi questo è un investimento." (M. Barioni, in *La Repubblica*, 28 marzo 2018). A seguito della prima sperimentazione, durata solamente sei mesi, e visti i grossi margini di miglioramento ottenuti, il servizio è diventato fisso nei due presidi di Milano e Torino.

In aggiunta a ciò, Reale Mutua ha pensato di attivare un servizio di consulenza telefonica a disposizione dei dipendenti. A rispondere al servizio telefonico si potranno trovare assistenti sociali, psicologi o addirittura *coach*. Dal momento dell'avvio del servizio le chiamate sono state in costante aumento. La responsabile delle relazioni sindacali di Reale Group e responsabile HR di Italiana Assicurazioni, Nicoletta Ruggieri ha affermato che "abbiamo da 50

a 200 persone che ruotano attorno al servizio. E con il *call center* telefonico le cose sono andate ancora meglio. Chi fa la prima telefonata fa anche la seconda e dunque si instaura un rapporto tra consulente e lavoratore che spesso conduce, se non a risolvere del tutto il problema, certamente a gestirlo meglio." (da *La Repubblica*, 28 marzo 2018). Le chiamate e i colloqui sono a numero illimitato per i dipendenti che non trovano ostacoli nell'aiuto elargito.

Come affermato da Marco Barioni, direttore delle risorse umane di Reale Group, "La velocità del cambiamento è tale che le persone spesso hanno bisogno di essere aiutate a regolare la loro vita, oppure hanno semplicemente necessità di essere sostenute in momenti difficili dell'esistenza." (M.Barioni, *La Repubblica*, 28 marzo 2017). Motivo per il quale, i servizi offerti dall'azienda si sono aperti anche a possibilità di sostegno non in presenza, per poter dare a tutti la possibilità di ricevere un aiuto diretto anche in caso di residenza lontana dalle due sedi principali di Milano e Torino.

La *privacy* dell'utenza che si rivolge al servizio viene tutelata e rispettata in modo da poter favorire la serenità nel colloquio e infondere fiducia nell'utenza. Per poter far sì che accada, il professionista assume il ruolo di terza parte all'interno dell'azienda dando aiuti sociopsicologici e informazioni pratiche in base alle necessità del dipendente.

Non vi è nemmeno un limite negli argomenti sui quali si può chiedere consulenza, il dipendente è libero di parlare di qualsiasi cosa come, ad esempio, dei rapporti con i colleghi, delle eventuali delusioni professionali o dei propri problemi familiari.

Nei casi di disabilità in famiglia (sia figli che parenti del dipendente) il servizio può fornire veri e propri aiuti materiali. Infatti, gli assistenti sociali possono indicare le associazioni e i centri di assistenza presenti nel territorio. Spesso, i dipendenti non sono a conoscenza dei servizi a favore delle persone disabili fruibili nei propri luoghi di residenza e averne una mappatura completa può essere d'aiuto per le famiglie.

Un secondo progetto degno di nota è stato creato nel 2018, in provincia di Vicenza, all'interno dell'industria metalmeccanica Socomec di Isola della Scala. L'industria ha oltre 350 dipendenti assunti e da sempre ha tentato di impegnarsi nella creazione di piani di *welfare* per i propri dipendenti. Prima dell'avvio del progetto qui descritto, sono stati creati dei servizi interni che però non avevano trovato numeri significativi di adesioni.

I servizi creati precedentemente erano stati pensati a seguito di somministrazioni di questionari dove venivano indagati i bisogni dei lavoratori. Le risorse umane hanno però riscontrato il limite dello strumento utilizzato, comprendendo che per un'indagine più approfondita sarebbe stato necessario eseguire dei colloqui guidati da figure professionali competenti in area sociale.

A tal proposito è sembrato necessario pensare ad un servizio innovativo di *welfare* aziendale che potesse rispondere direttamente ai bisogni dei dipendenti basato sull'ascolto. Grazie ad un programma promosso dalla Regione Veneto, denominato "Alleanza Territoriale per le Famiglie" si è aperto un dialogo tra quattro amministrazioni comunali della provincia di Vicenza (Isola Vicentina, Caldogno, Monteviale e Gambugliano), la cooperativa sociale "Con Te" e la Socomec. L'obiettivo dell'azione era quello di promuovere iniziative centrate sul *work-life balance* con il fine di supportare la conciliazione tra tempi di vita quotidiana e di vita lavorativa. (A.Zannoni, in *Secondo Welfare*, 12 settembre 2018).

L'incontro tra le realtà è stato casuale in quanto diverse tra loro per competenza. La differenza tra competenze ha consentito una condivisione di esse e ha favorito uno scambio volto al raggiungimento di un obiettivo comune.

Partendo dai tentativi messi in atto da Socomec negli anni di un miglioramento del *welfare* aziendale, la cooperativa e gli enti locali si sono proposti come soggetti in grado di effettuare le indagini di decodifica dei bisogni dei dipendenti e della rilevazione dei risultati ricercati. Gli

enti locali, grazie ai professionisti operanti nei Servizi Sociali, eseguono per i cittadini la presa in carico dei casi e la decodifica delle loro necessità, nonché la valutazione dei bisogni per poter formulare piani di aiuto adeguati.

La cooperativa sociale “Con Te” ha avuto la possibilità di offrire al progetto assistenti sociali capaci di fornire formazione sul tema del *welfare* aziendale e del *Family Friendly* essendo specializzata su questo fronte.

Grazie agli attori si è potuto definire lo scheletro del progetto e gli *step* di azione. Esso ha coinvolto non solo i dipendenti dell’azienda ma anche i direttori, la rappresentanza provinciale del sindacato presente in azienda (in questo caso in Socomec era presente un solo sindacato) e Confindustria che ha giocato il ruolo di osservatore interessato.

Le realtà ideatrici del progetto hanno poi concordato i criteri di individuazione dei dipendenti da intervistare per poter valutarne i bisogni. I criteri “avevano come obiettivo quello di garantire la rappresentatività di tutte le diverse tipologie di lavoratori in termini di: genere, aree aziendali (8 così denominate: enti trasversali, enti commerciali, enti tecnici, laboratorio industriale, marketing, tecnici Italia, *after sales* supporto e call center, supporto industria), residenza nei quattro Comuni dell’Alleanza Territoriale per le Famiglie, residenza fuori provincia, titolari di permessi per la legge 104/92, presenza di figli nel nucleo familiare.” (A.Zannoni, in *Secondo Welfare*, 12 settembre 2018).

Effettuata un’adeguata proporzione di questi ultimi sono stati individuati 59 soggetti ai quali è stato proposto il progetto. Oltre alle 59 prescelte, le HR hanno riservato un gruppo di ulteriori 15 persone in caso di mancato consenso o assenza dei soggetti selezionati. Infatti, “la facoltà nell’aderire o meno alla rilevazione dei bisogni è stata considerata un punto di forza del progetto stesso, ritenendo che dei risultati effettivamente veritieri potessero essere il risultato solo di

colloqui fatti in regime di spontaneità e di comprensione ed adesione al progetto stesso.” (A.Zannoni, in *Secondo Welfare*, 12 settembre 2018).

L’assistente sociale della cooperativa “Con Te” ha condiviso col gruppo operativo lo strumento, i contenuti e l’impostazione da utilizzarsi per la comprensione dei bisogni. Si è deciso di utilizzare il colloquio individuale in profondità. Questo strumento è un “metodo di indagine psicologica consistente nell’intervistare un soggetto per esaminare in profondità i suoi pensieri e atteggiamenti.” (Camillo F., Mucci S., *Focus group per il marketing*, 2008). Infatti, è un’intervista non strutturata (o poco strutturata) in cui l’intervistato viene stimolato ad esprimere pareri, pensieri, atteggiamenti e vissuti sul tema di ricerca. L’intervista viene svolta da un ricercatore qualitativo specializzato in indagini di questo tipo (solitamente uno psicologo), che adatta appropriatamente rilanci e approfondimenti in funzione dei contenuti che emergono. Il colloquio viene solitamente registrato, poi riascoltato e trascritto per l’analisi. Questo è un “metodo di indagine psicologica consistente nell’intervistare un soggetto per esaminare in profondità i suoi pensieri e atteggiamenti.” (Hastings R., *Esomar Marketing Research Glossary*, 2001). Quindi lo strumento è stato scelto per riuscire a coinvolgere i dipendenti facendoli sentire parte integrante del progetto e non solamente intervistati. Facendo percepire i soggetti come co-costruttori del proprio welfare aziendale si ha una risposta maggiormente attiva degli individui nel processo di indagine.

Oltre allo strumento sono stati scelti i temi da affrontare durante i colloqui, cioè “storia personale, storia lavorativa, situazione di vita-famiglia, situazione di vita professionale, lettura-decodifica e condivisione dei bisogni. Una volta chiariti e condivisi sia i criteri di selezione del personale sia lo strumento e gli obiettivi-contenuti dello stesso, i dipendenti individuati sono stati invitati ad aderire al progetto” (A. Zannoni, in *Secondo Welfare*, 12 settembre 2018).

In questi casi è molto importante far percepire ai dipendenti che l'adesione va a beneficiare loro come lavoratori, come persone e come cittadini. Per farlo è necessario responsabilizzare l'intervistato sul tema e garantire loro adeguati spazi di ascolto in totale neutralità. L'obiettivo, quindi, era volto a ricercare elementi che potessero rispondere in modo adeguato alle realtà specifiche e ai bisogni di via dei lavoratori in quel determinato momento storico. In questo modo "i lavoratori sono stati inoltre incoraggiati a fare una riflessione personale e a confrontarsi in modo informale con i propri colleghi al fine di giungere ai colloqui con la disponibilità a discutere soprattutto degli argomenti di principale interesse, ovvero: la propria storia personale e familiare, il proprio percorso lavorativo, la qualità di vita aziendale, la qualità di vita quali cittadini e/o fruitori dei territori capofila del progetto." (A.Zannoni, in *Secondo Welfare*, 12 settembre 2018).

Il risultato dell'approccio scelto ha fatto sì che "tutti i collaboratori della Socomec si sono presentati al colloquio disponibili e preparati, avendo fatto una riflessione approfondita sia per i bisogni personali sia per quelli riconducibili alla dimensione lavorativa, dimostrando di aver capito appieno lo spirito del progetto e portando così proposte concrete e suggerimenti innovativi per sé stessi e per i colleghi." (A.Zannoni in *Secondo Welfare*, 12 settembre 2018). I lavoratori hanno percepito una sorta di situazione privilegiata nel fatto che il progetto era avviato nella loro azienda.

È emersa la percezione di avere grandi possibilità di crescita aziendale e che il clima interno fosse positivo nonché adeguato nei trattamenti dei soggetti operanti.

A seguito delle interviste, il materiale raccolto è stato suddiviso dall'assistente sociale in macroaree per consentire una decodifica più accurata dei bisogni. Le aree in questione erano "clima aziendale (es. riqualificazione spazio mensa e spazio relax, attivazione gruppo musicale aziendale, attivazione e messa a disposizione colonnine elettriche e biciclette a pedalata assistita

per pausa pranzo), conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (es. tele-lavoro, introduzione di un quarto giorno di permesso per chi beneficia della L.104/92 a carico in parti uguali del lavoratore e del datore di lavoro), bisogni “materiali” (es. convenzioni più aderenti ai bisogni e con fornitori locali).

Ciascuna area ha visto la declinazione in proposte e richieste molto concrete (e talvolta assai innovative) che tra l’altro non richiedono necessariamente l’impiego di risorse aggiuntive aziendali ma che anzi prevedono una co-partecipazione attiva del lavoratore. (A.Zannoni, in *Secondo Welfare*, 12 settembre 2018).

Grazie al progetto il *welfare* aziendale ha visto un netto miglioramento in quanto le persone sono state messe al centro e ha fatto sì che l’azienda potesse rilevare i bisogni effettivi dei propri dipendenti per poter offrire servizi sempre più specifici e attrattivi. Il progetto ha portato ad una creazione di una rete nel territorio finalizzata al miglioramento del benessere familiare, personale e lavorativo.

Come riferito al termine del progetto dall’ HR manager Socomec Italia “Un Welfare modernamente inteso è la base per una strategia aziendale che mette le persone al centro, come valore prezioso per lo sviluppo dell’azienda e del suo futuro. La stretta collaborazione su questo tema con RSU, istituzioni come Confindustria e Amministrazioni comunali allarga i confini dell’azienda oltre il puro business e contribuisce alla costruzione di una comunità responsabile verso lo sviluppo futuro.” (A.Gregori, da *Industriavicentina*, 30 maggio 2018).

L'INTERESSE DELLE INDUSTRIE VERSO GLI ASSISTENTI SOCIALI

L'assistente sociale è un professionista che “con la propria attività, concorre a realizzare e a tutelare i valori e gli interessi generali, comprendendo e traducendo le esigenze della persona, dei gruppi sociali e delle comunità.” (Codice deontologico dell'assistente sociale, edizione 2020).

Il professionista all'interno dell'azienda ha quindi la capacità di valorizzare e di tutelare il *well-being* dei dipendenti utilizzando strumenti e tecniche proprie del mestiere. Il miglioramento del benessere aziendale può essere attuato attraverso la conoscenza delle storie personali dei lavoratori che porta ad una valutazione dei bisogni accurata.

La valutazione nel lavoro sociale viene definita come “revisione sistematica degli effetti previsti e non di un intervento, servizio o politica, in relazione alle attività intraprese per raggiungere gli obiettivi prefissi.” (Quareshi H. 1998, *Internal and external evaluation in Scandinavian Journal of Social Welfare*). L'accuratezza di una valutazione sociale può portare le aziende all'attivazione di servizi effettivamente utili al soddisfacimento dei bisogni dei propri dipendenti investendo in modo proficuo sul proprio welfare aziendale.

La produttività di un'azienda è strettamente collegata al benessere del personale che risulta essere più produttivo in un ambiente sereno e privo di conflitto. L'Unione Europea e la Finnish Institute of Occupational Health nel 2008- 2009, hanno definito il benessere nel suolo di lavoro come “lo stato mentale e fisico dei lavoratori che deriva da un equilibrio bilanciato fra il lavoro,

il contesto ambientale e il tempo libero.” I termini che possono portare ad un grado di benessere elevato per i lavoratori sono quindi l’aver la possibilità di accedere ai benefits e ai servizi dell’azienda stessa e un clima relazionale sereno tra colleghi e con i dirigenti.

Negli ultimi anni, la maggior parte delle aziende ha dato molta importanza all’approccio “*work-life balance*”, intesa anche come “una questione dell’organizzazione che impatta sull’individuo, ma di una questione dell’individuo che impatta sull’organizzazione.” (Jim Bird, 2006. *Work-Life Balance. Doing it right and avoiding the pitfalls*, in *Employment Relations Today*). Con il termine si intende un equilibrio tra il tempo dedicato alla carriera e quello dedicato alla cura personale e familiare. Per poter consentire un’adeguata riuscita dell’approccio le aziende dovrebbero sviluppare programmi specifici di *well-being* concentrati sul benessere personale e professionale.

Un assistente sociale ha le capacità e le conoscenze ideali per poter valorizzare l’offerta del pacchetto di servizi aziendali a rilevanza sociale andando a migliorarne il *welfare* in un’ottica di aiuto per i dipendenti e i loro familiari. In questo modo è possibile fornire un orientamento non solo sulle risorse erogabili internamente ma anche sull’eventuale possibilità di fruibilità dei servizi presenti nel territorio agevolando la gestione della vita quotidiana privata all’interno del processo di aiuto dei soggetti.

Un secondo apporto del professionista all’interno di questi tipi di realtà è quello della valorizzazione delle competenze trasversali dei lavoratori dandone il giusto spazio e la corretta importanza.

Le capacità trasversali, meglio conosciute come *soft skills* sono abilità di carattere generale capaci di impattare la performance lavorativa. Secondo Ciappei e Cinque le soft skills sono “una combinazione dinamica di abilità cognitive e metacognitive, interpersonali, intellettuali e pratiche.” (C.Ciappei, M. Cinque, *Softskills per il governo dell’agire. La*

saggezza e le competenze prassicopragmatiche, 2004). Tra le competenze trasversali fondamentali per un lavoratore rientrano: la capacità comunicativa, capacità di *problem solving*, capacità di gestione delle situazioni complesse, capacità di lavorare in *team*, la creatività e la capacità di gestione del proprio tempo.

Investire in questo campo consente di migliorare le performance aziendali e può portare ad una maggiore soddisfazione lavorativa. In collegamento a quanto detto in precedenza, questi interventi non vedono solo un miglioramento di profitto aziendale ma giocano anche un ruolo preventivo evitando così assenteismi, disagi tra il personale, mobbing e disaffezione con il luogo di lavoro. L'assistente sociale può attuare una decodifica dei funzionamenti relazionali del personale. Grazie alla riduzione delle probabilità che si verificano situazioni complesse l'impresa avrà minori costi diretti ed indiretti.

Con *l'assestement sociale*, cioè la “valutazione e accertamento di fatti e situazioni in vista di un giudizio e di una presa di decisione «ponderata».” (Raineri, 2016), l'assistente sociale può indagare la presenza di eventuali situazioni demotivanti o che causano problemi nei rapporti tra colleghi. L'azienda trova benefici diretti nella pratica in quanto viene aiutata a gestire il rapporto con i dipendenti che stanno affrontando momenti di disagio o di criticità nella propria vita.

Da una prima indagine sulla storia personale e familiare dei soggetti, l'assistente sociale d'azienda riconosce la presenza di un effettivo stato di benessere delle persone leggendone le emozioni e valutandone la riflessività nell'assunzione dei ruoli sociali.

A seguito della conoscenza di questi elementi il professionista crea connessioni tra il lavoratore e i servizi necessari per fronteggiare la particolare situazione di vita.

Le relazioni che si creano sono multilivello: interne (dipendente- colleghi, dipendente – titolare) ed esterne (azienda- territorio). La creazione di relazioni realizza legami e sviluppa

collaborazioni con i territori e i servizi di riferimento. La valorizzazione della sfera relazionale porta l'impresa allo sviluppo di capitale economico e sociale.

IL TIPO DI UTENZA E LE PROBLEMATICHE AFFRONTABILI DA UN ASSISTENTE SOCIALE AZIENDALE

L'assistente sociale aziendale, diversamente dai colleghi occupati in altri ambiti, presenta un tipo di utenza che può contare su una sicurezza lavorativa in quanto personale assunto dall'azienda nel quale stanno usufruendo del servizio.

L'essere soggetti occupati assicura loro un'entrata economica che può consentire il soddisfacimento dei bisogni primari di base (alimentarsi, sostenere la famiglia, vivere in un'abitazione dignitosa).

Un importante riferimento circa i bisogni umani viene fornito da Abraham Maslow, il quale nel 1954 condusse uno studio che lo portò alla realizzazione della “*Piramide dei bisogni*”. Maslow, nella sua teoria sosteneva che vi è una gerarchia tra i bisogni che vengono suddivisi in categorie e rappresentati in una piramide (Figura 1).

Le categorie di bisogni rappresentate nella piramide sono:

- *Bisogni fisiologici o bisogni primari* (bisogni di sopravvivenza)
- *Bisogni di sicurezza* (sicurezza finanziaria, salute e protezione)
- *Bisogni di appartenenza* (bisogni di tipo sociale e di aver relazioni)
- *Bisogni di stima* (autostima, realizzazione, autocontrollo)
- *Bisogni di autorealizzazione*

Lo psicologo statunitense afferma che l'autorealizzazione potrebbe essere descritta come il completo uso o sfruttamento dei propri talenti, delle capacità e potenzialità. “Persone in grado di autorealizzarsi sembrano essere soddisfatte, in quanto stanno dando il meglio di quello che

sono capaci di fare. Sono individui che hanno sviluppato o stanno sviluppando al massimo il loro potenziale.” (Maslow A. 1954).

Per Maslow il soggetto si percepisce realizzato quando ottiene il soddisfacimento ordinato delle categorie di bisogni, infatti, per soddisfare le categorie al vertice è necessario aver prima soddisfatto le categorie alla base.



Figura 1. - La piramide dei bisogni di Maslow (1954)

L'utenza dell'assistente sociale aziendale presenta quindi una sorta di copertura del penultimo gradino della base, essendo esso assicurato dalla presenza di un'occupazione che porta introiti in termini economici ai soggetti e alle famiglie. Il servizio sociale aziendale potrebbe trovarsi raramente ad operare con soggetti in situazioni di povertà estrema in cui è necessario

fronteggiare le aree relative ai bisogni fisiologici e alla sicurezza (soprattutto in termini finanziari e lavorativi).

Nonostante ciò, molte aziende italiane dispongono di fondi per aiutare finanziariamente il personale. Gli interventi degli assistenti sociali aziendali in ambito economico possono prendere forma in consulenze per analizzare il proprio budget o per migliorarne la gestione. Inoltre, il professionista può offrire aiuto nella compilazione di documenti per poter ottenere delle prestazioni sociali o fornirne informazioni a riguardo. L'aiuto fornito in questi casi è di tipo immateriale in quanto consulenze.

Alcune aziende italiane, come riferito in precedenza, dispongono di fondi economici che possono intervenire a sostegno dei dipendenti in casi di emergenza.

Un altro ambito afferente al servizio sociale aziendale è quello delle consulenze per questioni di vita privata. Qui si possono inserire problematiche legate al matrimonio, difficoltà educative dei figli, difficoltà di conciliazione tra vita privata e lavorativa o difficoltà di gestione dei compiti di cura per familiari malati o anziani.

Anche il tema della salute e del benessere può essere un ambito di intervento dell'assistente sociale aziendale, il quale può occuparsi del *case-management* cioè il “processo collaborativo di accertamento, pianificazione, coordinamento dell'assistenza, valutazione ed advocacy per le opzioni e le prestazioni che corrispondono ai bisogni sanitari globali della persona e della famiglia, attraverso la comunicazione e le risorse disponibili per promuovere *outcomes* di qualità, con un buon rapporto costo-efficacia.” (AICM Journal, 2012).

Un tempo il tema della salute nel mondo del lavoro veniva inteso come protezione del benessere fisico e della mancanza di infortuni; oggi viene data una forte importanza anche alla

salute psichica del lavoratore in quanto le patologie psicosociali sono in costante aumento. La prevenzione da fenomeni di *mobbing* e di *burnout* è essenziale in un luogo di lavoro.

Quando si parla di *mobbing* si intende "... una forma di terrorismo psicologico che implica un atteggiamento ostile e non etico posto in essere in forma sistematica da uno o più soggetti, di solito un unico individuo che, a causa di tale persecuzione, si viene a trovare in una condizione indifesa e diventa oggetto di continue attività vessatorie e persecutorie che ricorrono con frequenza sistematica e nell'arco di un periodo di tempo non breve, causandogli sofferenze mentali, psico-somatiche e sociali."(H. Leymann,1993). Il *mobbing*, quindi, va a creare una situazione per la quale il luogo di lavoro diventa area di conflitto e di vessazioni per il soggetto che ne è vittima.

Quando si parla di fenomeni di *burnout* invece, ci si riferisce a "una sindrome da esaurimento emotivo, depersonalizzazione e ridotta realizzazione personale che può verificarsi in soggetti che svolgono un determinato tipo di lavoro." (Maslach e Leiter, 1997). A partire da questi fenomeni ci si può collegare ad un ulteriore ambito di intervento dell'assistente sociale aziendale, cioè quello delle problematiche personali e professionali sul luogo di lavoro, molto spesso relazionate ai problemi di salute.

I conflitti tra colleghi e le tensioni con i propri datori di lavoro sono solamente parte di ciò. In questi casi il professionista fornisce sostegno e ascolto al soggetto che si percepisce vittima di questi fenomeni.

In alcuni casi, il servizio sociale potrebbe occuparsi anche di fare indagini in merito alle questioni sopracitate analizzando i rapporti interni tra il personale e ascoltando chi è coinvolto nella vicenda in modo da poter riferire un quadro completo alla dirigenza che prenderà le decisioni adeguate.

In casi di forti tensioni o di importanti conflitti gli assistenti sociali, grazie alla loro formazione, possono mettere in campo strumenti per la risoluzione del conflitto.

GLI STRUMENTI DI LAVORO DELL'ASSISTENTE SOCIALE E LA LORO EVOLUZIONE

Il lavoro sociale aziendale, come il lavoro sociale in altri ambiti, fonda il proprio operato sul “codice deontologico degli Assistenti Sociali” dove appunto viene affermato che “Le norme deontologiche sono alla base dell’esistenza stessa delle organizzazioni professionali regolamentate, esse rendono prevedibili e vincolanti i comportamenti dei singoli professionisti, costruendo così l’affidabilità dell’intera categoria professionale e, quindi, la sua credibilità. La credibilità si fonda, inoltre, sulla corretta condotta professionale e si alimenta della capacità dell’assistente sociale di essere all’altezza del ruolo che la società gli affida.” (Codice deontologico dell’assistente sociale,2020).

L’assistente sociale aziendale utilizza gli stessi strumenti e le stesse tecniche dei colleghi occupati in altri settori adattandoli però al conteso d’impresa e ai propri compiti.

Il principio del lavoro di rete è fondamentale per il professionista occupato nel settore aziendale in quanto è necessario stabilire e valorizzare i contatti con il territorio di appartenenza e con tutti i servizi presenti in un’ottica di collaborazione reciproca. In generale, il termine rete indica un insieme di elementi intrecciati a tal punto da sembrare una trama di maglie; quando nello specifico si parla di reti sociali, si intende quell’ insieme di risposte e/o risorse umane e istituzionali che si legano con rapporti/relazioni stabili in funzione di percorsi di aiuto. (Bartolomei e Passera, 2005).

Nell'ambiente interno all'azienda, il professionista utilizza il colloquio come strumento principale per comprendere i bisogni dei dipendenti e per attuare un progetto di aiuto il più personalizzato possibile e per migliorare le eventuali situazioni di disagio. Secondo Mauro Doglio (2019) "il colloquio è uno spazio privilegiato per riflettere insieme, scambiare idee, progettare, informare, ascoltare il punto di vista dell'altro e cercare di comunicare il nostro.". La capacità di ascolto del professionista è la base per poter instaurare una relazione con i soggetti ed è necessaria per la creazione di un rapporto di fiducia.

Le tecniche di ascolto dell'utenza son complesse e richiedono particolare attenzione da parte dell'assistente sociale in quanto va fatto comprendere al soggetto che si sta esponendo che lo si sta comprendendo e che si sta dedicando del tempo al suo problema. Per poterlo fare è fondamentale "attivare un processo complesso che richiede intenzionalità e disponibilità, conoscenza di sé e della propria visione del mondo, capacità di riconoscersi reciprocamente in una relazione senza confondersi né sovrapporsi, per realizzare una intensità e una qualità dell'ascolto funzionali a una conduzione efficace del colloquio." (Campanini, 2015).

Ad oggi, vi è una forte tendenza ad erogare consulenze in via telematica (e-mail, videocall, chat di messaggistica) le quali potrebbero ridimensionare le teorie fondatrici del social-work. La consulenza sociale erogata in forma digitale rappresenta ad oggi uno dei principali strumenti di lavoro dei consulenti sociali aziendali, la quale si sta affiancando in misura sempre maggiore alle tradizionali modalità di fornire consulenza sociale. (Aeberhardt, et al., 2019).

I pareri riguardo alle nuove tecniche di lavoro sociale sono discordanti. Molti professionisti ritengono che l'evoluzione nell'utilizzo di nuovi mezzi di comunicazione sia necessaria per modernizzare la professione e per avvicinarla sempre di più ai bisogni della società.

L'uso di Internet come mezzo comunicativo ha modificato i processi interattivi e di socializzazione della società in quanto ha permesso una trasmissione veloce e massiva di

informazioni. Gli individui hanno sempre a disposizione informazioni aggiornate da consultare e questo con il tempo ha portato a cambiamenti nei comportamenti sociali che di conseguenza hanno creato nuovi bisogni. Internet ha modificato anche le forme tradizionali di partecipazione sociale. Per queste motivazioni, i nuovi bisogni sociali necessitano di soluzioni innovative (Llamas, 2014).

Questo tipo di comunicazione e la digitalizzazione di alcuni servizi permette a chi non riesce a recarsi fisicamente negli uffici degli assistenti sociali di avere comunque un contatto con essi. Grazie a questi nuovi mezzi il professionista può fornire consulenze ad una fetta più ampia di persone.

Se da un lato vi sono dei vantaggi in termini di accessibilità al servizio dall'altro vi possono essere dei rischi.

Soventemente, il professionista non riesce a comprendere cosa ci sia di più profondo dietro ad una richiesta pervenuta tramite mail o chat, l'aiuto e le risposte che si possono dare sembrano essere più superficiali.

Utilizzando i mezzi digitali per comunicare vi è l'assenza di un contatto diretto che porta alla creazione di una relazione di fiducia assistente sociale- soggetto.

Un altro elemento che risulta poco percepibile a distanza è indubbiamente la comprensione di come vengono interpretate le risposte fornite dall'assistente sociale. Il professionista, usando dei servizi telematici per effettuare i colloqui, non ha la possibilità di osservare la comunicazione non verbale del richiedente dell'aiuto.

La comunicazione non verbale consente di “cogliere l'effettiva congruenza tra ciò che la persona esprime a parole e ciò che esprime inconsapevolmente con il corpo.” (Miodini & Zini, 2017). Infatti, se con le parole si può trasmettere il contenuto, con la comunicazione non verbale pervengono le sfumature di tipo relazionale (come parlo del mio contenuto). La comunicazione

non verbale permette infatti di cogliere la circolarità delle informazioni, la quale è impossibile da cogliere attraverso la comunicazione verbale, in quanto il linguaggio produce esclusivamente informazioni lineari. (Miodini & Zini, 2017).

La mancanza di questa parte di comunicazione potrebbe portare a risposte basiche e poco soddisfacenti in quanto rispondono principalmente al contenuto espresso. Un altro elemento considerabile è l'eventualità di un potenziale fraintendimento da parte del professionista. L'assistente sociale, per queste motivazioni, non può operare con un approccio sistemico – relazionale di tipo tradizionale. Il professionista deve “poter acquisire degli strumenti pratici per imparare a decifrare la comunicazione scritta digitale, ma anche per acquisire le fondamenta della comunicazione scritta efficace, in modo da articolare il contenuto informativo in maniera tale che il ricevente ne riesca a cogliere gli elementi fondamentali.” (Aeberhardt, et al., 2019).

L'assistente sociale aziendale, come i colleghi operanti in altri servizi, deve focalizzare la propria attenzione non solo sulla richiesta esplicita del lavoratore, ma anche, sui significati impliciti della richiesta di aiuto che “contemplano una complessità che solo attraverso una consulenza faccia a faccia e attingendo ad un approccio sistemico-relazionale può essere indagata ed approfondita.” (Gius, 2007).

È innegabile che per la costruzione di un vero e proprio progetto di aiuto sia necessario un contatto diretto tra professionista e il richiedente dell'aiuto “in quanto segna il passaggio in cui l'assistente sociale e utente stabiliscono un accordo nel definire il tipo di problema, sia esso esplicito o implicito, e valutano quali strategie di intervento dovranno essere attuate per risolverlo.” (Miodini & Zini, 2017).

In assenza del contatto diretto vi è l'impossibilità di avere una visione completa della situazione problematica e il rischio di valutare erroneamente le risorse della rete e degli attori coinvolti.

Negli ultimi anni è nato il Blended Counseling (Aeberhardt, et al., 2019) ossia un'integrazione della tecnologia nella pratica del lavoro sociale con la finalità di attivare processi di aiuto adeguati ai soggetti. Il Blended Counseling (Aeberhardt, et al., 2019) utilizza in modo flessibile i vantaggi dei canali di comunicazione online e di quelli offline concepandone la complementarità in due direzioni diverse. Partendo dalla consulenza face-to-face si possono includere i canali di comunicazione telematici, oppure al contrario, partendo da un accesso al servizio tramite canali online si può passare al colloquio in presenza. Impostando il processo di aiuto in questo modo “il passaggio da un canale di comunicazione online ad uno offline e viceversa è possibile in funzione delle esigenze e degli obiettivi di ogni singola persona e di ogni singola fase dell'intervento, per rendere quest'ultimo più efficiente ed intenso.” (Aeberhardt, et al., 2019).

Seconda parte

INTRODUZIONE AL CONCETTO DI WELFARE

Il concetto di “*welfare*” indica e definisce l’insieme delle politiche che uno Stato mette in atto al fine di favorire e promuovere il benessere sociale fornendo assistenza ai propri cittadini. Il termine “*welfare*” tradotto letteralmente dall’inglese significa benessere.

Le prime forme di welfare sono individuabili attorno al XVII secolo anche se solamente nel periodo della rivoluzione industriale nascono i primi “Stati sociali” (in inglese *Welfare State*).

Il termine *Welfare State* indica l’insieme di prestazioni e di servizi erogati da enti pubblici che vengono finanziati tramite le entrate fiscali. Questi interventi hanno lo scopo di migliorare la qualità di vita dei cittadini, garantirne la protezione, assicurarne le cure medico-sanitarie, la previdenza in materia pensionistica, fornire sostegno all’istruzione, al lavoro, assistenza e tutelarne la famiglia. Questo tipo di politica è orientata a raggiungere un livello sempre maggiore di benessere tentando di garantire ai cittadini una qualità di vita almeno pari alla soglia minima.

Il primo paese che iniziò a pensare a dare delle forme di tutela ai propri lavoratori fu l’Inghilterra. Le tutele fornite avevano lo scopo di salvaguardia in caso di incidenti sul luogo di lavoro. Fu così che nacquero le prime forme di assicurazione sociale che pian piano iniziarono a diffondersi in tutto il territorio europeo.

Dopo la Seconda guerra mondiale il tema del welfare assunse grande importanza e i Paesi europei più sviluppati volsero la loro attenzione nel tentativo di comprendere i bisogni e le necessità dei propri cittadini. Il tema del *Welfare* è molto ampio e non vi è una definizione univoca che possa rappresentarne totalmente le prospettive.

Asa Briggs, famoso storico britannico, negli anni Sessanta affermò che “Il welfare state è uno Stato in cui il potere organizzato è usato deliberatamente (attraverso la politica e l’amministrazione) allo scopo di modificare le forze del mercato in almeno tre direzioni: primo, garantendo a individui e famiglie un reddito minimo indipendentemente dal valore di mercato della loro proprietà; secondo, restringendo la misura dell’insicurezza mettendo individui e famiglie in condizione di fronteggiare certe «contingenze sociali» (per esempio, malattia, vecchiaia e disoccupazione) che porterebbero a crisi individuali e familiari; e terzo, assicurando ad ogni cittadino, senza distinzione di classe o status, i migliori standard disponibili in relazione a una gamma concordata di servizi sociali.”. (A.Briggs, *The Welfare State in Historical Perspective*, in “*European Journal of Sociology*”, 1961)

La definizione sopracitata lascia però spazio ad alcune lacune. Molti Paesi occidentali, all’epoca come tuttora, non hanno le possibilità per poter garantire protezioni dal punto di vista medico-sanitario o un reddito minimo. L’affermazione di Briggs va a tracciare quindi le idee che stanno alla base delle politiche di welfare.

Goran Therborn, sociologo svedese, negli anni Ottanta definì il *Welfare State* “uno Stato in cui i trasferimenti monetari alle famiglie – diversi dalle pensioni ai dipendenti pubblici e dagli interessi sui debiti contratti dallo Stato - e/o l’assistenza e l’istruzione di individui diversi dai dipendenti pubblici costituiscono la voce di spesa e l’attività predominante nella routine quotidiana dello Stato e dei suoi dipendenti.”. (G. Therborn, “When, How and Why does a Welfare State become a Welfare State?”, relazione presentata ai workshops dell’ECPR,

Friburgo, 1984). Come nel caso precedente, la definizione risulta incompleta in quanto non vengono analizzate le politiche attuabili perché uno Stato possa definirsi *Welfare State*.

J. Alber con la sua definizione del termine tenta di superare le lacune precedentemente citate affermando che “il termine *welfare state* designa un insieme di risposte di *policy* al processo di modernizzazione, consistenti in interventi politici nel funzionamento dell’economia e nella distribuzione societaria delle chances di vita; tali interventi mirano a promuovere la sicurezza e l’eguaglianza dei cittadini al fine di accrescere l’integrazione sociale di società industriali fortemente mobilitate.” (J. Alber, *Continuities and Change in the idea of Welfare State*, in “*Politics and Society*”, 1988).

In questo caso Alber rileva le cause che hanno portato alla creazione dei *Welfare States*, ossia le sfide di modernizzazione, e gli effetti che la loro formazione ha prodotto (primo fra tutti l’integrazione sociale). Nella definizione però non vengono citate quali possano essere “le risposte di *policy*” in modo concreto.

La definizione più completa di *Welfare State* viene probabilmente fornita da M. Ferrera, secondo il quale, “il *welfare state* è un insieme di interventi pubblici connessi al processo di modernizzazione, i quali forniscono protezione sotto forma di assistenza, assicurazione e sicurezza sociale, introducendo fra l’altro specifici diritti sociali nel caso di eventi prestabiliti nonché specifici doveri di contribuzione finanziaria.” (Ferrera, Maurizio 1993, *Modelli di Solidarietà. Politica e riforme sociali nelle democrazie*, Bologna, Il Mulino, pag. 49).

Il *welfare* mette l’accento sui bisogni dei cittadini di uno Stato e per questo motivo i governi attribuiscono ad esso grande importanza.

LA RIVOLUZIONE INDUSTRIALE E L'IMPORTANZA NELLE POLITICHE SOCIALI

Agli arbori della Rivoluzione industriale i governi, e gli imprenditori stessi non erano interessati al benessere delle classi operaie e alla loro serenità. Gli anni successivi alla Rivoluzione furono caratterizzati da un forte aumento dei consumi e dalla forte volontà degli industriali di introdurre macchinari all'avanguardia.

Il tutto portò ad un incremento produttivo con il tentativo di contenere i costi nonostante la necessità di ricorrere alla forza lavoro. In questo periodo nacque e si rafforzò una nuova classe: la borghesia industriale. I soggetti afferenti alla classe in questione disponevano di capitale da poter investire.

Al fine di un sostentamento, masse di uomini abbandonarono le campagne trasferendosi nelle periferie delle città industriali alla ricerca di un'occupazione. Le periferie, quindi, divennero veri e propri dormitori dove gli operai vivevano in condizioni assolutamente precarie. Il fenomeno andò a determinare cambiamenti non solo sociodemografici ma anche culturali e incise sullo stile di vita degli operai e delle loro famiglie.

La vita nelle fabbriche era caratterizzata da turni di lavoro che potevano arrivare a raggiungere le quindici ore giornaliere non solo per gli uomini ma anche per le donne e i bambini. Le retribuzioni erano minime e sufficienti al solo sostentamento, le condizioni igieniche e di lavoro erano inadeguate e ciò portò alla veloce diffusione di patologie ed epidemie.

Anche per quanto riguardava la condizione abitativa dei soggetti la situazione non era migliore. Le abitazioni venivano fornite dagli imprenditori nella maggior parte dei casi ed erano situate in zone insalubri. In aggiunta a ciò, prendono piede sempre più fenomeni sociali quali le dipendenze, l'alcolismo e la prostituzione. Il basso costo dell'alcol e la sua capacità di favorire il distacco dalla realtà quotidiana angosciante portarono molti soggetti alla dipendenza. Una delle cause che portò al dilagarsi del fenomeno della prostituzione fu il basso costo dei salari riservati alle donne. (P. Flora– J. Alber, Sviluppo dei welfare states e processi di modernizzazione e democratizzazione nell'Europa occidentale, in P. Flora – A. Heidenheimer (a cura di), Lo sviluppo del welfare state in Europa e in America Il Mulino, Bologna 1981)

La criticità della situazione così angosciante portò le masse operaie a riunirsi in organizzazioni che oggi chiamiamo organizzazioni sindacali. Il periodo era caratterizzato da un alto rischio di conflitti e disordini di tipo sociale, i governi, percependosi minacciati dalla situazione iniziarono ad intervenire cercando dei rimedi.

In Inghilterra vennero emanati vari provvedimenti volti a limitare il fenomeno del lavoro infantile nelle fabbriche. Nel 1788 venne emanato il *Chimney Sweepers Act* e nel 1802 l'*Health and Morals of Apprentices Act*.

In Italia, lo sviluppo industriale fu più tardivo rispetto al resto dell'Europa. Solo nel 1886, con la *Legge n. 2657*, sono stati fissati i limiti minimi in materia di occupazione minorile. La legge imponeva un limite minimo generico a nove anni di età ed un massimo di otto ore di lavoro al giorno per tutti i minori con meno di dodici anni d'età.

Nonostante i provvedimenti e le leggi a livello europeo la vita degli operai continuava ad essere disagiata. Gli operai quindi, spinti da sentimenti di solidarietà reciproca decisero di unirsi con l'obiettivo di tutelare i propri diritti. (H. Heclø Verso un nuovo «welfare state»? , in P.Flora – A.

Heidenheimer (a cura di), Lo sviluppo del welfare state in Europa e in America Il Mulino, Bologna 1981)

Fu così che nacque il primo modello del cosiddetto “associazionismo operaio”. Il sistema in questione prevedeva che, tramite i contributi versati periodicamente nelle casse dell’ente dalla generalità dei lavoratori aggregati alla mutua assicurativa si potesse aver diritto all’erogazione di una prestazione economica in caso di infortunio sul luogo di lavoro o malattia. Anche in casi nei quali i lavoratori fossero arrivati ad età per i quali erano impossibilitati nella prosecuzione della vita lavorativa o nei casi di decesso del lavoratore (a favore dei suoi familiari) si sarebbe verificato lo stesso.

In questo tipo di modello i lavoratori destinavano una parte del loro salario ad un fondo utile alle loro necessità economiche in caso di eventuali situazioni che potessero portali ad impedimenti nel provvedere ai loro bisogni. L’associazionismo, visto in questa prospettiva, è importante in quanto i lavoratori si tutelavano a vicenda in risposta al disinteresse dei datori di lavoro per le situazioni nelle quali versavano.

L’associazionismo scosse le coscienze dei governi che presero posizione sulla situazione e si dedicarono maggiormente alle condizioni di vita dei lavoratori. In questi anni, vennero emanate leggi fondamentali, che hanno conservato la loro validità anche ai giorni nostri. Tra i governi maggiormente impegnati ci fu ancora una volta quello britannico. Nel 1905 venne emanato l’*Unemployment Workmen Act* per tutelare i disoccupati, l’anno successivo venne emanato un atto a tutela degli infortuni sul luogo di lavoro (*Workmen Compensation Act*). Nel 1911, con il *National Insurance Act*, venne istituito un sistema di protezione per i lavoratori, i disoccupati o ammalati che prevedeva dei sussidi economici. Con questo atto, come è stato osservato, “Per la prima volta, l’obbligo di accantonamento delle somme necessarie ai fini della prestazione

pecuniaria venne posto tanto a carico del lavoratore quanto del datore di lavoro.”. (G. Dangerfield in *The strange death of liberal England*, Stanford University Press, 1997).

L'IMPORTANZA DEL RAPPORTO DI BEVERIDGE NELLA DEFINIZIONE DI WELFARE STATE

Nel 1883, in Germania, il cancelliere Otto Von Bismarck, tentò di promuovere un modello di legislazione sociale che fosse interessata ai bisogni dei cittadini. Venne introdotto un sistema di assicurazione sociale dei lavoratori basato sulla loro partecipazione diretta. Il sistema bismarchiano concedeva un'adeguata tutela ai lavoratori. Le prestazioni previdenziali venivano finanziate direttamente dalla contribuzione che veniva versata dai lavoratori. Nel 1883 venne introdotta l'assicurazione contro le malattie mentre, l'anno successivo l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro mentre nel 1889 quella relativa alla vecchiaia e all'invalidità. Le politiche sociali bismarchiane avevano uno scopo strategico e politico, vennero introdotte per assicurarsi la fedeltà delle classi operaie nei confronti dello Stato. Nonostante questi primi timidi segnali di interessamento da parte dei politici europei verso le classi meno abbienti non è ancora possibile parlare di un modello di *Welfare State* completo.

La definizione e la creazione di un vero e proprio modello di Stato Sociale sono però forniti dall'Inghilterra del Novecento, più precisamente nel periodo della Seconda guerra mondiale. Il conflitto bellico devastò il continente e causò un ingente numero di decessi.

Anche l'Inghilterra, si trovò ad affrontare momenti di enorme difficoltà a causa dei bombardamenti degli eserciti nemici. La popolazione si vedeva stremata dalle costanti privazioni e dalla distruzione.

Sir. William Beveridge, un sociologo ed economista britannico, lanciò un forte messaggio di speranza al popolo inglese invitando la popolazione a pensare ad un'Europa coesa. Il sociologo viene ritenuto da molti studiosi il creatore del *Welfare State*.

Nonostante il suo orientamento liberale, Sir Beveridge collaborò anche con i conservatori e rivestì incarichi prestigiosi in ambito accademico che lo resero famoso in tutto il mondo. Dal 1942 al 1944, su volontà del Governo britannico, fu nominato presidente di una commissione avente lo scopo di redigere un progetto per un'alleanza anglo-americana. L'alleanza in questione doveva servire per abbattere i totalitarismi del centro Europa.

Fu proprio nel clima di quegli anni che Franklin Delano Roosevelt e Winston Churchill firmarono la Carta Atlantica (14 agosto 1941) nella quale venivano sanciti i fondamenti di ordine mondiale futuro. Il punto cinque, dichiarava che tutti i Paesi aderenti “desiderano attuare fra tutti i popoli la più piena collaborazione nel campo economico, al fine di assicurare a tutti migliori condizioni di lavoro, progresso economico e sicurezza sociale.”, proseguendo al Punto sei, “dopo la distruzione definitiva della tirannide nazista, essi sperano di veder stabilita una pace che consenta a tutte le nazioni di vivere sicure entro i propri confini, e dia la certezza che tutti gli uomini, in tutti i paesi, possano vivere la loro vita liberi dal timore e dal bisogno.”. (Punti 5 e 6 della Carta Atlantica, sottoscritta in data 12 agosto 1941).

In *“Social Insurance and Allied Services. Report by Sir William Beveridge”* (1942), ossia la prima pubblicazione di Beveridge, venne proposto un modello di servizio sanitario nazionale offerto gratuitamente e aperto a tutti. Lo scopo di base era di prevenire le malattie e di assicurare controlli medici agli individui. In aggiunta al sistema sanitario venne proposto anche un piano per un sistema pensionistico innovativo. L’obiettivo principale del Report era quello di gettare le basi per un assetto di politiche sociali coerente e che raggruppasse un insieme di tutele a favore dei cittadini “dalla culla alla tomba”, quindi un’assistenza lungo tutto il decorso di vita degli individui. Le prestazioni proposte dovevano essere basate su un principio universalistico, quindi senza alcun tipo di differenza, l’unico vincolo era quello del bisogno accertato. Per bisogno accertato si intendeva un bisogno riconducibile ad almeno una delle categorie disciplinate. (William Beveridge e il Piano del 1942: alle origini del welfare state, in W. Beveridge, *Alle origini del welfare state. Il rapporto su Assicurazioni sociali e servizi assistenziali*, pag. 7-39.)

Lo studioso declinò l’assistenza sociale e la previdenza come un elemento essenziale dello Stato e non più come intervento in caso di emergenza. L’obiettivo principale era quello di annientare la miseria, lo squallore e la malattia (definiti dallo stesso “giganti sul cammino della ricostruzione”) e di orientare lo Stato verso un progresso sociale.

Nel progetto venne pianificato anche un sistema di calcolo per le pensioni. Venne definita l’età pensionabile dei lavoratori e venne quantificato l’importo minimo garantito. Questi due elementi furono delle vere e proprie innovazioni in materia. Definì inoltre quote per sussidi di disoccupazione e per sussidi di invalidità.

In aggiunta, lo studioso fece riferimento alle indennità per il sostentamento della prole, per la maternità, la vedovanza e per le eventuali spese funerarie. Beveridge dichiarò che “l’espressione protezione sociale significa garantire un reddito che rimpiazzì gli stipendi

interrotti per disoccupazione, malattia, od infortuni; provvedere per l'andata a riposo per limite di età; per la perdita di sostegno od aiuto causata dalla morte di terze persone; a provvedere a spese speciali, quali nascita, matrimonio e morte.”. (W. Beveridge, *Il Piano Beveridge: Compendio Ufficiale della relazione di Sir W. Beveridge al Governo britannico*, in Id., *Alle origini del welfare state. Il rapporto su Assicurazioni sociali e servizi assistenziali*, (a cura di) David Benassi, Ugo Ascoli ed Enzo Mingione, Franco Angeli, Milano 2010, pp. 41-135.)

Successivamente, sotto il governo di Churchill, lo studioso elaborò un nuovo piano chiamato “Il pieno impiego nella società libera”. Le materie trattate erano l'abbattimento della disoccupazione, il lavoro e il tentativo della piena occupazione. Il tutto venne teorizzato in conseguenza degli effetti della Grande Depressione del 1929.

La crisi, partita dagli Stati Uniti, ebbe effetti prorompenti anche in Europa dove aumentò il fenomeno della disoccupazione e vennero emanati provvedimenti volti ad una riduzione degli stipendi e ad una tassazione diretta dei salari. Ancora una volta, le vittime degli effetti della crisi, furono le grandi masse di lavoratori. I provvedimenti adottati dai governi venivano giustificati con la volontà di evitare eventuali ripercussioni sui bilanci.

Fu così che Beveridge propose un ventaglio di iniziative statali a favore della tutela delle categorie considerate a rischio e volte al maggior grado di occupazione possibile. La piena occupazione, secondo il sociologo, era un requisito fondamentale per lo sviluppo del piano di protezione sociale dei cittadini. Le politiche sociali rappresentavano quindi un elemento fondamentale nei progetti di Beveridge che teorizzò che le tutele non potevano essere delegate unicamente al mondo dell'impresa. Il sistema di protezione e di tutela teorizzato era improntato sul concetto di dignità del lavoratore.

Alla fine della Seconda guerra mondiale, nel 1946, i due Piani di Beveridge vennero approvati dal Parlamento inglese e messi in esecuzione. Fu così che iniziò una nuova era per le politiche sociali.

Quanto fatto in Inghilterra fu da esempio per altre esperienze europee. Le novità apportate dal sociologo britannico furono svariate.

La prima innovazione apportata fu quella del carattere contributivo del finanziamento volto al sistema delle protezioni sociali. Alla base del benessere collettivo vi era la cooperazione tra individui e Stato. Il contributo della collettività fu essenziale per costruire un sistema rispondente ai bisogni dei destinatari volto al progresso sociale. Lo Stato, a sua volta, non doveva ostacolare le iniziative dei propri cittadini. (W. Beveridge, *Relazione sull'impiego integrale del lavoro in una società libera*, Einaudi, Torino 1948).

Un altro elemento innovativo fu quello relativo alla responsabilizzazione dei destinatari dei servizi di assistenza e sanitari che erano ricompresi nel piano di *Welfare*. In questo caso vennero creati dei sistemi di controlli volti ad assicurarsi che i destinatari delle prestazioni non diventassero percettori passivi dei servizi. Uno degli esempi più caratterizzanti fu quello dei corsi di formazione professionale per tutti i soggetti che percepivano le indennità di disoccupazione.

Il pensiero di Beveridge si basava sul rifiuto dell'idea di uno Stato erogatore di mezzi di sostentamento illimitati di cui i cittadini potessero approfittare. La visione era quella di un apporto e sostegno concreto da parte dei consociati. La società, a sua volta, doveva dare allo Stato il suo contributo e solo nel caso di situazioni di bisogno lo Stato avrebbe provveduto a tutelarne i bisogni dei singoli.

Nonostante i grandi apporti teorici e pratici sul piano delle politiche sociali e sulla conformazione degli Stati Sociali, Sir. Beveridge rifiutò l'associazione del termine *Welfare* alle

sue opere. Il termine, infatti, è riconducibile all'arcivescovo di York, William Temple, che lo definì come “Stato del Benessere” nel 1941.

IL WELFARE STATE IN ITALIA

Parlare di *Welfare*, nel periodo del Italia post-unitaria risulta complesso. Il Paese viveva una situazione di unione solamente dal punto di vista politico, ma non dal punto di vista sostanziale. Tutto il polo industriale e i grandi indotti erano siti nella zona settentrionale del Paese mentre nella parte restante della penisola prevaleva ancora un'economia di tipo rurale ed agricolo.

A differenza degli altri Paesi, in Italia vi era un numero ridotto di studiosi ed intellettuali che studiassero il fenomeno evolutivo del Welfare State dal punto di vista economico e sociale. (R. Molesti, Studi sul pensiero economico moderno, Milano, 2003; M. Augello, Gli economisti accademici italiani dell'Ottocento. Una storia documentale, in Storia e politica, 2013, VII (1), 199-202.).

Il veloce decorso dello sviluppo della grande impresa portò gli imprenditori italiani ad interessarsi al benessere dei loro dipendenti in quanto si era compreso che in questo modo sarebbe stato più facile garantirsi la manodopera della quale avevano bisogno. Avere più operai al lavoro si traduceva a sua volta in maggior produzione e di conseguenza in maggior guadagno. L'attenzione volta ai dipendenti era in funzione dell'impresa stessa.

Il rapporto tra la classe operaia e il titolare era basato su un'ottica “paternalistica”. La fabbrica era vista come una famiglia, a capo vi era l'imprenditore che vestiva il ruolo di padre. Il titolare poteva riservare punizioni, spesso dure, in caso di comportamenti non adeguati da parte dei suoi dipendenti. Gli operai dovevano sottostare a rigidi regolamenti interni. D'altro canto, l'imprenditore era fortemente interessato ai bisogni dei propri dipendenti. La creazione di

ecosistemi sociali di uomini che potessero vivere in comunità assieme ai propri nuclei familiari era l'obiettivo principale dell'ottica paternalistica. Le grandi aziende, a tale scopo, iniziarono a promuovere servizi e iniziative scolastiche, di assistenza sociale e sanitarie.

Già attorno al 1870, imprenditori come Crespi, Cantoni e Ginori avevano creato dei villaggi operai nei quali erano presenti edifici adibiti alla cura dei figli infanti e all'istruzione. Inoltre, inserirono dei padiglioni per l'allattamento dei neonati nei quali le lavoratrici potevano recarsi in modo da poter creare un perfetto equilibrio fra i tempi di vita lavorativa e quelli di vita privata. La comunità operaia si trovava così, assieme alle famiglie che ne facevano parte, a vivere nell'orbita aziendale. Il titolare, grazie alla vasta gamma di servizi offerti, poteva assicurarsi una sorta di pace sociale aziendale con la fine degli scioperi o di lotte interne, e un aumento dei guadagni. (P. Battilani, S.A. Conca Messina, V. Varini, *Il welfare aziendale in Italia fra identità e immagine pubblica dell'impresa*, Editore il Mulino, Bologna, 2017).

Tra la fine del XIX secolo e gli inizi del XX lo Stato italiano prese coscienza della situazione del mondo del lavoro e delle dinamiche che gli industriali avevano ideato. Nel 1869 venne istituita la Commissione consultiva con lo scopo di vigilanza delle istituzioni di previdenza sociale. Le indagini portarono alla scoperta che molte industrie avevano la volontà di tenere lo Stato fuori dalle vicende aziendali fornendo ai propri operai servizi che sarebbero spettati alle istituzioni pubbliche. Lo Stato, per mantenere saldi i rapporti con gli industriali, decise di promuovere le iniziative private, regolamentando azioni di tutela nei confronti delle persone in condizioni più disastrose. Nel 1897 venne approvato un disegno di legge che poneva l'obbligo di assicurazione contro gli infortuni nei luoghi di lavoro. L'anno seguente nacque la *Cassa Nazionale di Previdenza per l'Invalidità e la Vecchiaia degli Operai* ossia l'INPS. (U. Ascoli, *Il Welfare all'italiana*, Bari, 1984.).

Questo Sistema Nazionale di Previdenza prevedeva un'assicurazione facoltativa a base volontaria basata sui contributi versati dai lavoratori nelle casse dell'ente. La prestazione aveva come oggetto una rendita vitalizia percepibile dagli iscritti una volta compiuti i sessant'anni d'età o nel caso in cui fosse diventati inabili al lavoro.

Il consenso dei lavoratori fu limitato in quanto l'assicurazione era a carattere facoltativo. Lo Stato, per tale ragione, fu costretto a renderlo obbligatorio a tutte le categorie di lavoratori sotto il governo Orlando (1917-1919).

Con tale azione si posero le basi del sistema di *Welfare* italiano basato sulla concezione familistica della società.

LE CARATTERISTICHE DEL WELFARE ITALIANO E LE SUE CRITICITA'

Il sistema di *Welfare* italiano, dato il suo decorso storico, può essere definito come un sistema particolaristico e basato su una concezione paternalistica della società. Già a partire dal 1898, ad ispirazione delle assicurazioni obbligatorie di Bismark, l'Italia introdusse forme di protezione sociale volte a tutela delle classi operaie. L'intervento dello Stato era volto a determinati gruppi e classi sociali. Per quasi tutto il Novecento, la maggior parte degli interventi pubblici interessarono sempre una data categoria o classe o un determinato gruppo di cittadini. Come è stato osservato, "ciò dimostrerebbe, appunto, che il nostro sistema di Welfare sia di tipo particolaristico e contraddistinto da esperienze diverse quali quelle dei paesi nordici." (U. Ascoli, *La Collana degli Archivi di Stato, Cittadinanza, Individui, diritti sociali, collettività nella storia contemporanea*, a cura di C. Sorba).

Nonostante la tendenza, sia passata che attuale, di mantenere l'impianto caratteristico del sistema di *Welfare*, vi sono stati negli anni dei tentativi di cambiamento verso un sistema universalistico. La Commissione Rava nel 1919 e la Commissione d'Aragona nel 1947 ne sono l'esempio. Le due Commissioni citate portarono progetti innovativi ispirati ai modelli di *Welfare* del nord Europa. I lavori dovettero però fermarsi in fase iniziale in quanto non ebbero la capacità di produrre alcuna riforma.

Nel 1949, nel tentativo di rendere il sistema universalistico, venne affidato allo Stato il compito di indirizzo nel collocamento della forza lavoro. Nel 1962 ci fu la riforma della scuola dell'obbligo, fu la prima riforma universalistica italiana che prevedeva prestazioni indifferenziate per gli alunni ed era finanziata in toto dalla fiscalità generale. Nel 1969 invece, si istituì la pensione sociale al fine di evitare la povertà di molti anziani e di favorirne l'inclusione sociale. Da qui, l'idea che anche i cittadini che avessero raggiunto una determinata età, pur non avendo maturato requisiti di contribuzione necessari per poter conseguire una pensione di vecchiaia e senza mezzi per il sostentamento, avessero il diritto alla tutela da parte dello Stato, secondo dei criteri universalistici. (A. Ciuffetti, F. Trisoglio, V. Varini, *Il welfare aziendale in Italia nel secondo dopoguerra*, ed. Egea, Milano, 2017).

Un'altra importante riforma fu quella che portò alla Legge n.883 del 1978, cioè l'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale. Nacque il sistema sanitario italiano a carattere universalistico e il diritto alla tutela della salute dei cittadini.

Il *welfare* italiano, da sempre, ha caratteristiche clientelari che si avvicina più al carattere politicizzato dell'erogazione di prestazioni sociali allontanandosi così da aspetti più tecnici o strutturali. Questo aspetto risulta essere una criticità soprattutto in determinati periodi storici. Le prestazioni sociali sono usate dai politici e dai partiti come elemento per ottenere consensi

e voti. Le promesse di prestazioni sono viste dalla classe politica come “merce di scambio” per ricevere adesioni.

Un esempio lampante è la materia pensionistica con le sue riforme. Come riportato da Ascoli tra il 1975 circa e il 1980, l'INPS si trovò a doversi uniformare a più di 200 disposizioni di legge in materia pensionistica (U. Ascoli, *Il Welfare all'italiana*, Bari, 1984).

In questo caso, l'INPS si dovette adattare ad una media di quaranta leggi per ogni anno. Il Parlamento infatti emanava continuamente correttivi riguardanti il sistema pensionistico del Paese.

Il sistema di *Welfare* italiano presenta un carattere dualista. Vi è ancora oggi, una forte diversità di condizioni e di conseguenza una differenza marcata di efficacia nell'ambito delle protezioni sociali tra i territori della penisola. Tra le regioni settentrionali e quelle meridionali vi è una forte differenziazione di bisogni e di condizioni di vita. All'origine di ciò vi sono vicissitudini storiche.

Nel periodo della Rivoluzione industriale il sistema di fabbriche ed industrie ebbe una veloce evoluzione a Nord del paese, creando un divario economico tra settentrione e meridione. A Nord, nacquero le Società di mutuo soccorso, sorte nei centri urbani, con lo scopo di tutelare i lavoratori. Nel Sud Italia invece, la situazione rimaneva stabile in quanto non vi erano segni di sviluppo industriale. Gli effetti del dualismo di quest'epoca segnano e portano effetti anche ai giorni nostri. Il divario sembra essere difficile da superare nonostante i tentativi delle classi dirigenti e politiche delle diverse epoche storiche. (V. Fargione, *Geografia della cittadinanza sociale in Italia*, Bologna, 1997).

Un tentativo di superamento del dualismo venne fatto anche da Adriano Olivetti che nel 1955 aprì uno stabilimento a Pozzuoli, in Campania. L'intento dell'industriale era quello di rilanciare

e valorizzare un territorio che aveva difficoltà nel decollo industriale tentando di lanciare un messaggio alla società italiana.

Le differenze tra settentrione e meridione si riversano, non da ultimo, sul piano dell'assistenza sanitaria dove il ritardo delle politiche sociali ha creato un divario difficilmente colmabile. Molti studi dimostrano che, rispetto al Centro-Nord, sia in materia pensionistica che in materia sanitaria l'offerta è inferiore in termini qualitativi e quantitativi. (V. Fargione, *Geografia della cittadinanza sociale in Italia*, Bologna, 1997).

Un aspetto che caratterizza i sistemi italiani di protezione sociale è ciò che Esping-Andersen, sociologo danese, nel 1999 ha definito "*familiarismo*". Nei sistemi familisti il nucleo familiare gioca il ruolo di ammortizzatore sociale e ne esercita le funzioni assieme ad altre organizzazioni. Questo viene messo in atto per soddisfare la gamma di bisogni sociale dei membri che ne fanno parte. In questi sistemi, il ruolo dello Stato è sussidiario ed attua interventi solo nel momento in cui la famiglia non è in grado di espletare i propri compiti, "a tal proposito servendosi di un sistema di servizi assistenziali, pertanto, sottosviluppato." (M. Ferrara, *Le politiche sociali*, 2012). Le prestazioni erogate sono perlopiù conformate in erogazioni monetarie.

Ai modelli familistici Esping-Andersen contrappone i "*sistemi defamilisti*" caratteristici degli Stati nordeuropei. In questi modelli, lo Stato agisce in via principale e prioritaria e l'apporto della famiglia, nella protezione sociale, viene ridotto al minimo o quasi escluso. Le prestazioni sociali erogate negli Stati riconducibili a questo modello sono personalizzate ed offrono una vasta gamma di servizi. (M. Ferrara, *Le politiche sociali*, Bologna, 2012.).

LA CRISI DEL WELFARE STATE

Il *Welfare State*, dalla metà degli anni '80 dello scorso secolo, dovette affrontare un periodo di crisi determinata da fattori economici, politici e sociali. Questi tre fattori portarono a trasformazioni dello Stato non solo a livello sociale, ma anche politico.

Uno dei punti cruciali della crisi fu l'aumento della spesa pubblica in rapporto al Prodotto Interno Lordo (PIL). Il valore considerato passò da un 30% negli anni Cinquanta ad un 46,60% negli anni Ottanta, crescendo a dismisura fino a toccare un 51,40% nella seconda metà del decennio citato. La situazione critica portò ben presto ad eseguire ingenti tagli nell'ambito dell'assistenza sanitaria e in quella sociale. (A. Campanini, Nuovo dizionario di servizio sociale, Roma, 2013).

Dagli anni Settanta, molti interventi sociali vennero “*regionalizzati*” nonostante l'assenza di una vera e propria legge che li riorganizzasse. Oltre a ciò, dal 1990 le ULS (Unità Sanitarie Locali) vennero trasformate in ASL (aziende Sanitarie Locali) assegnando ai Comuni e alle Regioni le iniziative a carattere sociale. Ad oggi, le Regioni e i Comuni svolgono numerosi servizi assistenziali e sociosanitari attraverso il sostegno di cooperative sociali o associazioni.

Un altro aspetto citabile in tema di crisi del *Welfare State* è l'espansione delle tecnologie che portò ad una svalutazione delle imprese tradizionali e una conseguente riduzione del cosiddetto “*ceto medio*”. A partire dagli anni Ottanta vi è stata un'evoluzione della suddivisione delle fasce dei lavoratori. Ci si trovava così ad avere tre categorie differenti: gli specialisti, i lavoratori con formazione minore e gli operai. Gli specialisti godevano di salari elevati dovuti dal loro alto livello di conoscenza e dalla loro specializzazione. I lavoratori con minor formazione continuavano a lavorare nelle industrie percependo salari adeguati al mantenimento del loro tenore di vita e con la possibilità di poter usufruire dei servizi e dei bene che in passato erano riservati ai ceti più alti. Per ultimo, vi erano gli operai, che assieme ai pensionati, si ritrovavano a vivere in condizioni precarie e di povertà.

Nell'arco di tempo considerato, iniziarono a svilupparsi nuovi tipi di lavoro nei servizi che basavano la loro organizzazione su un sistema più flessibile che causò una crisi del modello fordista. L'idea che potesse essere sufficiente un solo lavoratore per nucleo familiare e per poter vivere in condizioni dignitose venne meno. Il tasso di occupazione femminile aumentò e di conseguenza aumentarono i contributi quindi le tasse da dover versare allo Stato. (A. Campannini, *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Roma, 2013).

Date tali premesse, le politiche di protezione sociale entrarono in crisi. Vi era l'impossibilità di perseguire l'idea di avere un *welfare* ampio non essendoci più la possibilità di alimentarlo in quanto costoso. In questi anni i redditi del ceto medio erano in costante calo e di conseguenza vi era l'impossibilità da parte dello Stato di alimentare il proprio *Welfare* tassando questa categoria di persone in quanto stavano affrontando un periodo di grave crisi.

Vi è un ulteriore fenomeno che causò un esborso maggiore dal punto di vista pensionistico, ossia, l'aumento della vita media. Con l'aumentare di questo elemento crescevano anche i costi per le cure mediche. Il fenomeno portò ben presto ad un aumento del tasso dei finanziamenti pubblici da destinare alla protezione sociale che finirono per innalzare la spesa sociale. Le aspettative di protezione sociale iniziarono da aumentare e cominciarono ad emergere bisogni sociali sempre più personalizzati. (T. Treu, "Introduzione Welfare aziendale", work paper in CSDLE "Massimo D'Antona" n. 297/2016).

Infine, si riscontrò una difficoltà delle istituzioni pubbliche a fronteggiare un continuo cambiamento nei settori economico e sociale, soprattutto per quanto concerne i nuovi bisogni e i nuovi rischi sociali che, soprattutto negli anni considerati, risultano essere in continuo mutamento. La mancanza delle strutture pubbliche dove poter svolgere le attività di protezione sociali segnarono l'inidoneità e l'inefficienza dello Stato nell'espletamento dei suoi compiti. I beneficiari, nello stesso periodo, cominciarono a rifiutare l'idea di essere destinatari dei servizi

passivi avanzando richieste di partecipazione attiva nella definizione e nel processo esecutivo delle politiche sociali.

La crisi dello *Welfare State* portò pian piano allo sviluppo del *secondo welfare* (o welfare privato) per fare in modo che le esigenze della popolazione rimanessero tutelate. Con il termine secondo welfare si intende l'insieme di tutte le “nuove politiche sociali realizzate al di fuori dell'intervento pubblico, ad opera di attori diversi, non solo delle tradizionali organizzazioni di rappresentanza e delle imprese, ma anche di fondazioni, entri bilaterali, organizzazioni del terzo settore e della mutualità.” (Treu, “*Introduzione Welfare aziendale*”, *work paper in CSDLE “Massimo D'Antona” n. 297/2016*).

Se, da un lato, il *welfare* privato ha portato grandi giovamenti per i cittadini, dall'altro ha creato alcune criticità interne allo stato sociale. Vi era la necessità di comprendere come far convivere le due forme di *welfare*.

Si affermò ben presto l'idea che il *secondo welfare* fosse nato dalle fragilità del *welfare* pubblico. Nonostante questa convinzione diffusa, molti autori ritengono che il fenomeno possa godere di una “vita propria” e che la crisi del primo welfare sia stata solamente d'aiuto e che lo sviluppo sia dovuto alle necessità di alcune categorie della popolazione. Il secondo welfare è nato quindi in risposta ad esigenze specifiche dei lavoratori che con l'avvento della tecnologia si sono ritrovati ad avere nuovi bisogni. Come affermato da Letizia Moratti, il welfare privato è “un nuovo modello di welfare contemporaneo, al passo con le sfide dei nostri tempi, non può quindi essere monopolio pubblico.” (L. Moratti, “*UBI welfare: un progetto di comunità e territorio per la sostenibilità del lavoro e dell'impresa*”, nel primo rapporto si “*il welfare occupazionale e aziendale in Italia*”, 2018).

Il primo modello di welfare infatti, dati i tempi, è insostenibile dal punto di vista socioeconomico “perché finirebbe per negare una vitalità presente nella società italiana, che

occorre sostenere secondo la logica della sussidiarietà” (L. Moratti, “*UBI welfare: un progetto di comunità e territorio per la sostenibilità del lavoro e dell’impresa*”, nel primo rapporto si “*il welfare occupazionale e aziendale in Italia*”, 2018.).

Il secondo *welfare* sostiene e amplia l’offerta del *welfare* pubblico ed è considerabile come il “processo spontaneo, e per questo ancora disorganico e frammentato, di risposta degli attori del sistema di relazioni industriali alle profonde trasformazioni che stanno attraversando il mondo del lavoro una volta superato il paradigma produttivo di stampo *fordista-tayloristico* del Novecento industriale. Trasformazioni che sono la causa più profonda e non la semplice conseguenza della crisi del nostro modello sociale e del welfare pubblico in generale che proprio su questo paradigma industrialista risulta ancor oggi incentrato.” (M. Tiraboschi, *primo rapporto su “il welfare occupazionale e aziendale in Italia*”, 2018).

IL SOSTEGNO DEL SECONDO WELFARE AL WELFARE PUBBLICO

L’integrazione dei due modelli di *welfare* analizzati nel paragrafo precedente ha “un obiettivo di portata strategica per l’intero sistema sociale, che richiede l’impegno convergente di tutti gli autori e le istituzioni.” (Treu, “*Introduzione Welfare aziendale*”, *work paper in CSDLE “Massimo D’Antona” n. 297/2016*).

Il welfare privato è ampio sia sul campo tematico, sia per il numero di soggetti che coinvolge. Questo fa sì che a volte risulti poco orientato a obiettivi convergenti. Il welfare aziendale, che fa parte del secondo welfare, mira alla soddisfazione dei bisogni interni al contesto aziendale, risultando a sua volta troppo circoscritto.

Da analisi recenti si dimostra che l'attuale situazione può presentare un rischio duplice. Il primo, di facilitare la dispersione di risorse sia pubbliche che private, mentre il secondo, di implementare maggiormente le disparità dei trattamenti. Il sostegno dato dal welfare privato a quello pubblico viene espresso all'interno della normativa europea e nella nostra Costituzione all'articolo 38: "I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria. Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale". Le condizioni richieste però sono un equilibrio tra soggetti pubblici e privati e gli orientamenti convergenti tra le istituzioni pubbliche centrali e locali sulle scelte sociali comuni.

Il *welfare* privato risente delle politiche che sostengono il welfare pubblico. Oltre a ciò, deve riuscire ad integrarsi per sostenerlo nei casi in cui il *welfare* pubblico non riesca ad arrivare per cause economiche o sociali. (O. De Leonardis, In un diverso welfare. Sogni ed incubi, Feltrinelli, Milano 1998).

Terza parte

IL WELFARE AZIENDALE

Il secondo *welfare* comprende l'insieme dei provvedimenti volti al benessere che non sono finanziati da enti pubblici o locali, bensì da privati. Gli enti privati possono essere: fondazioni, imprese o anche enti bilaterali.

Il *welfare* aziendale rappresenta una delle macrocategorie del welfare privato. Ad oggi, non vi è una normativa specifica che vada ad elencare cosa possa ritenersi welfare aziendale e nemmeno una disciplina generale della materia. Solitamente, il *welfare* aziendale viene collegato al cosiddetto *welfare* d'impresa.

Il *welfare* d'impresa indica l'insieme di tutti i provvedimenti fatti dagli imprenditori per migliorare gli ambienti di lavoro e sostenere i propri dipendenti nell'equilibrio tra vita privata e vita lavorativa. Lo scopo del *welfare* d'impresa è quello di migliorare l'attrattività dell'azienda e la produttività. (R. Rizza - F. Bonvicini, *Attori e territori del Welfare*, Milano, 2014).

Il *welfare* aziendale offre iniziative di *Welfare e benefits* ai dipendenti in modo da poter rispondere a domande specifiche a carattere sociale provenienti dai dipendenti o dai loro stessi familiari. Il raggio d'azione è comunque circoscritto all'interno dell'ambito aziendale e riservato ai lavoratori delle aziende stesse.

Con la Legge di Stabilità del 2006, è stato riconosciuto rilievo alla funzione del *welfare* privato in quanto visto come integrazione alle politiche di *Welfare* pubbliche. Il fine rimane sempre quello di ottenere migliori risultati negli ambiti in cui lo Stato non riesce più a fornire prestazioni efficienti.

Tra le politiche del *welfare* a stampo aziendale va distinto il *welfare* occupazionale dal *welfare* aziendale in senso stretto.

Il *welfare* occupazionale indica l'insieme dei servizi e delle prestazioni proposti dalle imprese per i propri dipendenti che derivano dai contratti di lavoro che legano le parti. Qui vi rientrano tutte le misure a favore del lavoratore o del suo nucleo familiare aventi funzione sociale e redistributiva. Le prestazioni sono da considerarsi "neutrali" e "passive" nell'ambito lavorativo. (T. Treu, *Welfare aziendale. Migliora la produttività e il benessere dei dipendenti*, Assago, Ipsoa, 2013; ID., *Welfare aziendale 2.0. Nuovo welfare, vantaggi contributivi e fiscali*, Assago, Ipsoa, 2016.).

Il *welfare* aziendale in senso stretto concerne tutte le politiche che si situano oltre l'incentivazione fiscale e che si distribuiscono sul piano produttivo e organizzativo delle imprese. Ne fanno parte tutte le prestazioni a funzione economica e che "quindi da una parte

vanno ad integrare lo scambio contrattuale, dall'altra vanno ad incidere, questa volta attivamente, sullo scambio tra datore di lavoro e dipendente, sul “*fare impresa*”, sulla sua organizzazione, produttività, sulla qualità della prestazione lavorativa e sulla fidelizzazione del lavoratore.” (M. Tiraboschi, *primo rapporto su “il welfare occupazionale e aziendale in Italia”*, 2018).

Sintetizzando è possibile definire il *welfare* aziendale come l'insieme delle iniziative messe in atto dal datore di lavoro a favore dei propri lavoratori con lo scopo di dar valore al lavoratore e di creare un impatto favorevole nell'impresa. L'idea comune è che il *welfare* aziendale possa essere riconducibile solo ad aziende di grandi dimensioni. Nonostante la visione comune, anche le realtà medio piccole stanno introducendo nei loro sistemi iniziative e servizi volti al benessere dei propri dipendenti. È importante segnalare che la piccola e media industria è il fulcro dell'imprenditoria in Italia.

I PILASTRI DEL WELFARE AZIENDALE

Il *welfare* privato, come riportato nel paragrafo precedente, non possiede una definizione propria e precisa. La stessa, infatti, risulta essere il frutto di elaborazioni di tipo dottrinale che fa coincidere il *welfare* aziendale con i *benefits* contrattuali volti ad agevolare l'acquisto di determinati beni o l'accesso ad alcuni servizi forniti dalle imprese stesse. Lo scopo, quindi, non è quello di un semplice miglioramento della vita lavorativa ma anche di quella privata.

Come sostenuto da F. Di Nardo “non si tratta di buonismo, il Welfare aziendale diventa terreno d'incontro tra i bisogni delle aziende (produttività e crescita sostenibile), dei lavoratori, (potere

d'acquisto e personalizzazione) e dello Stato (risorse sussidiarie e servizi di qualità organizzati sul territorio” (F. Di Nardo, *Il futuro del welfare è in azienda*, Milano, 2015,23).

Il modello a sostegno dei lavoratori è basato su tre importanti pilastri:

- Un'apertura verso i soggetti non pubblici
- Innovazione sociale
- Empowerment

Il primo pilastro, ossia l'apertura verso i soggetti che non hanno natura pubblica, non fa riferimento ad un'esclusione da parte dello Stato quanto al fatto che il suo intervento resta sullo sfondo. Lo Stato ha la funzione di favorire le iniziative private. Per farlo, può alleggerire i redditi da lavoro dipendente, cioè la defiscalizzazione. Le imprese, che sono tra le principali protagoniste del *Welfare* privato, vengono messe nelle condizioni di poter offrire ai loro dipendenti servizi e prestazioni volte a migliorare la loro qualità di vita privata e lavorativa.

Per far sì che ciò si realizzi è necessario coinvolgere ulteriori attori, più precisamente, le parti Sociali e le organizzazioni di terzo settore. Le parti Sociali formalizzano e legittimano attraverso il loro intervento questa possibilità imprenditoriale mentre le organizzazioni di terzo settore mettono a disposizione e realizzano i servizi. (L. Beretta (a cura di), *Il Welfare aziendale. Dalla teoria alla pratica. I quaderni*, n. 68, Milano, 2016.).

L'innovazione sociale, ossia il secondo pilastro del *Welfare* aziendale, fa riferimento alla realizzazione e allo sviluppo delle nuove idee traducibili in nuovi modelli e servizi. Con il termine “sociale” si fa riferimento al valore che creano le soluzioni innovative. Il valore di riferimento va oltre il profitto e punta al benessere delle persone, allo sviluppo sociale e al miglioramento della qualità di vita. Le innovazioni sociali sono “attività e servizi innovativi

che originano dall'obiettivo di soddisfare un bisogno sociale e che sono prevalentemente sviluppati e diffusi attraverso organizzazioni il cui scopo primario è di tipo sociale.” (G. Mulgan et al. (2007), *Social innovation: What it is, why it matters and how it can be accelerated, working paper, Skoll Centre for Social Entrepreneurship, Saïd Business School, University of Oxford*).

L'innovazione sociale ha il compito di individuare i bisogni specifici dei soggetti più vulnerabili e insoddisfatti da ciò che il *Welfare State* offre e, partendo da lì, sviluppare e ideare nuove strategie e nuovi servizi con lo scopo di incrementare la coesione sociale.

L'ultimo pilastro, *l'empowerment*, implica la responsabilizzazione dei beneficiari e la compartecipazione nei costi da parte dei destinatari dei servizi. In questo modo, vi sarà un incremento dei livelli di contribuzione individuale sul costo delle prestazioni (come, ad esempio, l'acquisto dei farmaci). (F. Di Nardo, *Il futuro del welfare è in azienda*, Milano, 2015).

Il *Secondo Welfare* ha una logica integrativa ed è basato su un principio di adattamento alle necessità dei territori e settoriali. Il livello di flessibilità di questo modello di welfare è elevato e mira allo sviluppo di progettualità innovative presupponendo un'interazione tra gli attori. L'interazione positiva tra questi ultimi può portare alla creazione di reti di *stakeholders*.

I SETTORI DI RIFERIMENTO DEL SECONDO WELFARE

La forma di *Welfare* in analisi si fonda essenzialmente su impianti normativi riconducibili perlopiù alla matrice fiscale.

Uno dei settori di riferimento è quello della previdenza complementare. Questa tipologia di previdenza è riconducibile all'allungamento della durata di vita della popolazione che porta all'erogazione del trattamento pensionistico per una durata maggiore rispetto al passato. Lo

Stato non era in grado di far fronte all'esborso per periodi di tempo progressivamente più lunghi. I privati, data l'esigenza, hanno dovuto trovare soluzioni per poter sopperire al deficit di copertura sociale. Si introdusse così il sistema di previdenza complementare, con il D. Lgs. n. 124 del 1993; L. n. 335 del 1995; il D. Lgs. n. 47 del 2000 e il D.lgs. 252 del 2000 abrogante il D. Lgs. n. 124 del 1993. La previdenza complementare ha rappresentato così uno dei pilastri del sistema pensionistico statale.

L'assistenza sanitaria rappresenta un secondo settore di riferimento. I dipendenti possono godere di agevolazioni e di rimborsi sulle spese a carattere sanitario che hanno sostenuto. Molto spesso i rimborsi vengono estesi anche alle spese sostenute dai figli e dal coniuge del dipendente. Per poter consentire ai dipendenti la fruizione di tale servizio, molti datori di lavoro stipulano convenzioni con specialisti privati o con strutture sanitarie presenti nel territorio.

La ragione degli interventi integrativi è stata data dalla necessità di incremento delle risorse sanitarie e terapeutiche per sopperire ai bisogni clinici della popolazione dato che la finanza pubblica non era in grado di coprire totalmente i costi attraverso le proprie risorse. Per tale motivazione sono stati costituiti i Fondi sanitari integrativi del Servizio Sanitario Nazionale. Le finalità dei Fondi erano sostanzialmente assistenziali. Sono state definite anche le loro modalità di funzionamento. I contributi di assistenza sanitaria per i dipendenti vengono raccolti dalle società di mutuo soccorso e dagli enti. I fondi sono a tutela del lavoratore ed hanno tuttora la peculiarità di sgravare le aziende da costi aggiuntivi. (M.Ferrara, *Le politiche sociali. L'Italia in prospettiva comparata.*, Padova, 2012).

Anche in questo caso si può notare la mancanza di una regolamentazione organica, come nel caso della previdenza complementare. Come riportato da T. Treu "I principali interventi in materia di assistenza sanitaria integrativa o complementare sono stati realizzati con: D. Lgs. 502 del 1992 ss.mm.ii, D. Lgs. 229 del 1999 (riforma Bindi), D. Lgs. 41 del 2000, L. n. 244 del

2007 (c.d. Decreto Turco) e il D.M. del 27 ottobre 2009 (c.d. D.M. Sacconi).” (T. Treu, *Welfare aziendale*, cit., 8.).

Un terzo impianto normativo sul quale è fondato il *Welfare* aziendale concerne i Fondi di Solidarietà. Sono stati previsti per la prima volta nella L. n. 92 del 2012 (c.d. *Legge Fornero*) e trovano applicazione nelle aziende ed imprese che contano più di quindici dipendenti. La finalità dell’attivazione di un Fondo di solidarietà residuale è quella di poter assicurare il reddito dei lavoratori, in costanza del rapporto lavorativo, nelle imprese che appartengono a tutti quei settori che non rientrano nel raggio di applicazione della normativa in materia di integrazione salariale.

Con il decreto del 7 febbraio 2014 si è istituito tale Fondo presso l’INPS (*Istituto Nazionale di Previdenza Sociale*). Le aziende che contano più di quindici dipendenti, dal 1° gennaio 2014, devono versare un contributo ordinario di finanziamento pari allo 0,050% della retribuzione mensile che è imponibile a fini previdenziali dei propri dipendenti. In questo caso i dirigenti sono esclusi. I due terzi del contributo da versare sono a carico dei datori di lavoro mentre il rimanente è a carico del lavoratore.

Tra gli altri impianti normativi in materia è necessario citare l’utilità di carattere non monetario. Essa viene rappresentata dall’insieme dei servizi erogati a favore dei dipendenti dai datori di lavoro. Le prestazioni erogate possono riguardare i sostegni alla genitorialità, allo studio, al reddito “fino a proposte per il tempo libero, ai contributi e alle agevolazioni di carattere commerciale” (L. Barletta). Questi servizi prendono il nome di *flexible benefits*. Molte aziende, spingendosi oltre, offrono ai propri dipendenti abbonamenti per i mezzi di trasporto pubblico, corsi di formazione, rimborsi spese per il materiale scolastico dei figli e abbonamenti per i teatri.

Al tema viene dedicata una disciplina normativa a prevalenza di matrice fiscale. Prima dell’approvazione della Legge di Stabilità dell’anno 2016 la materia era regolata dagli artt. 51-

100 TUIR; “In tale sede si prevede un ampio panel di servizi erogabili a favore del dipendente (ad esempio, buoni pasto, sanità integrativa etc.) che non costituiscono reddito da lavoro dipendente e sono deducibili dal reddito di impresa, con beneficio fiscale quindi sia a favore dei lavoratori che delle aziende.” (B. Di Cola ,N. Ferragni ,M. Paccetti, *Welfare aziendale in un gioco dove nessuno perde e tutti guadagnano*, 2014). Il vantaggio per le aziende, ai sensi dell’articolo 51 TUIR (Testo *Unico delle Imposte sui Redditi*), è quello di avere solo il costo del contributo di solidarietà all’INPS pari al 10%. Il versamento è quindi deducibile dal reddito d’impresa e viene escluso dalla retribuzione.

In riferimento alla Legge 28 dicembre 2015, n. 208, articolo 1, commi 182-190; alla Legge 11 dicembre 2016, n. 232, art. 1, commi 160-162 e alla Legge 27 dicembre 2017, n. 205, art. 1, commi 28 e 161, si nota un cambiamento di prospettiva ed un’apertura verso nuovi incentivi concernenti il premio produttività. Quest’ultimo è strettamente legato ai risultati di incremento di produttività, qualità, innovazione ed efficienza aziendale di tutte le imprese italiane. Il premio produttività può essere trasformato in *Welfare* e avere agevolazioni fiscali. Oltre a ciò, vi è stato un potenziamento del ruolo giocato dalle Parti Sociali nel *welfare* aziendale ed è stato reso condizione per la piena deducibilità. (Sul punto cfr. l’Indagine nazionale sullo stato del welfare aziendale a cura di B. Di Cola, N. Ferragni, M.Pacetti, *Welfare aziendale in un gioco dove nessuno perde e tutti guadagnano*, 2014).

LA DIFFUSIONE DEL WELFARE IN AMBITO AZIENDALE: LE RAGIONI

Il tema del *Welfare* aziendale rientra sempre di più tra gli interessi dei titolari di aziende e imprese: si incrementa di anno in anno il numero di datori di lavoro che optano per questa

tipologia di politiche verso i propri dipendenti. Il *Welfare* aziendale, oltre ad avere un forte impatto sociale nei confronti dei lavoratori è fonte di grossi vantaggi per le imprese stesse.

Uno degli aspetti maggiormente considerabili è l'attrattività che si crea nei confronti di tutte quelle aziende con un sistema di *Welfare* ben strutturato. Molte ricerche dimostrano che, dal punto di vista delle persone in cerca di lavoro le aziende con piani di welfare ben strutturati risultano essere maggiormente convincenti e d'impatto. La ragione principale è che un soggetto alla ricerca di un'occupazione ritiene più appetibile un'azienda nella quale, a priori, sa di poter godere di benefits per sé e per la propria famiglia.

I soggetti, una volta che vengono assunti dalle aziende, hanno maggior motivazione nell'incrementare la produttività aziendale essendo stimolati a raggiungere determinati obiettivi. L'impegno dei lavoratori è vantaggioso per l'azienda in quanto con l'aumento della produttività vi è un incremento dei profitti. (T. Treu, *Welfare aziendale. Migliorare la produttività e il benessere dei dipendenti*, Assago, Ipsoa, 2013).

All'interno di aziende con un sistema di politiche di *Welfare* soddisfacenti il clima risulta essere migliore. Il tutto è vantaggioso per i titolari e per i dirigenti in quanto vi è una diminuzione del fenomeno dell'assenteismo e del turnover del personale, in quanto l'azienda dimostra di essere attenta ai bisogni dei propri dipendenti e di aver a cuore temi come la salute, la famiglia, la conciliazione della vita lavorativa con la vita privata e tutto ciò che concerne l'ambito assistenziale e previdenziale. Le aziende cercano di creare politiche che vadano ad incentivare il senso di appartenenza e di fidelizzazione dei propri dipendenti. Le politiche di *Welfare* aziendale con i servizi e le prestazioni che vengono erogate favoriscono quindi il benessere interno evitando il problema di licenziamenti costanti da parte dei dipendenti. L'azienda non diventa solo più desiderabile ma accresce anche la sua *brand reputation*.

Oltre ad un miglioramento del clima organizzativo, il *welfare* aziendale ha la capacità di creare di culture aziendali condivise e di migliorare le relazioni tra i dipendenti stessi. Il benessere sul posto di lavoro (o benessere organizzativo) può essere inteso come la capacità e l'attitudine di un'impresa nel mantenere e promuovere il più alto livello di benessere sociale, psicologico e fisico del dipendente in ogni tipo di compito o mansione, in modo di far sentire il lavoratore a proprio agio e di svolgere il suo compito in modo più naturale possibile, sviluppando maggiore creatività, produttività, condivisione dei valori e autorealizzazione. (Unobravo.com).

Ai sensi dell'articolo 51 commi 2 e 3 del TUIR (*Testo Unico delle Imposte sui Redditi*), l'imprenditore che attua programmi di welfare nella propria azienda gode del risparmio sul costo del personale grazie alla detassazione. Le misure riconducibili al "*welfare aziendale*" non sono tassate. La misura è stata introdotta per incentivare le aziende a promuovere servizi volti al benessere interno e dei lavoratori.

Dal 2015, annualmente, viene redatto il *Rapporto Index per le PMI*. Tale rapporto è stato ideato da Generali, con la collaborazione di Confindustria, Confagricoltura, Confartigianato, Confprofessioni allo scopo di avere una panoramica generale sullo sviluppo del *welfare* aziendale non solo delle grandi imprese ma anche sulle industrie medio- piccole.

I BENEFICI DELLE POLITICHE DI WELFARE AZIENDALE

Il welfare aziendale e l'adozione di politiche interne interessate al benessere dei lavoratori ha un forte impatto positivo sull'azienda e sui titolari, come visto nel paragrafo precedente. Anche i lavoratori indubbiamente traggono dei vantaggi non trascurabili. Le varie misure adottate dai datori di lavoro sono divisibili in categorie ed ambiti di appartenenza.

Tra le categorie di benefici erogati si può trovare la cosiddetta "*work-life balance*" ossia l'insieme degli *input* che mirano ad agevolare il benessere della vita privata della persona. Tra gli esempi citabili vi sono: i contratti atipici (part-time anche solo in determinati periodi

dell'anno), gli orari flessibili, i congedi per l'assistenza familiare (*legge 104/1992*) ed altri permessi destinati alla cura e all'assistenza. L'insieme di queste misure valorizza l'importanza della famiglia per i lavoratori, per questo motivo i titolari delle aziende offrono una vasta gamma di misure di welfare su questa tematica. (Work-life balance, cos'è? I benefici per aziende e dipendenti <https://www.danielecanuti.com/work-life-balance-cose-ibenefici-per-aziende-e-dipendenti/>, 13-04-2020).

Un aspetto non trascurabile di questo ramo è legato al tema del telelavoro. L'evoluzione delle tecnologie informatiche ha consentito ai lavoratori dipendenti di poter svolgere tutto o buona parte del lavoro in via telematica. Il lavoratore può scegliere dove lavorare e come, potendo adattare il compito alle proprie esigenze. Molto spesso vi è un *mix* tra lavoro in presenza e lavoro in via telematica. Al dipendente viene richiesta la presenza presso gli ambienti aziendali per alcuni periodi di durata variabile che alternerà poi a giornate di telelavoro. Il lavoratore dovrà comunque essere reperibile in determinati orari della giornata nonostante l'assenza all'interno degli ambienti lavorativi quando si trova in condizioni di telelavoro. (Telelavoro e smart working: diverse forme di lavoro a distanza <https://www.lexdo.it/blog/telelavoro-e-smart-working/>, 26-02- 2019).

Non tutte le categorie di lavoratori possono vantare la possibilità di usufruire del lavoro in via telematica ma solamente chi ha la possibilità di utilizzare il *computer* per svolgere le proprie mansioni. Grazie a questa conformazione del lavoro, con l'utilizzo di un *desktop* remoto si ha accesso al proprio PC aziendale presente in ufficio e di conseguenza si possono utilizzare tutti i file e i programmi necessari allo svolgimento del proprio incarico. I benefici che questa conformazione del lavoro comporta sono molteplici. Svariate stime constatano che il telelavoro apporti un forte risparmio per le aziende (circa 20.000 dollari annui ad azienda).

Oltre all'aspetto economico vi è anche un aspetto tecnico: la diminuzione degli apparecchi collegati alla stessa rete nello stesso momento evita sovraccarichi all'elaboratore centrale. L'espansione geografica e la crescita dimensionale dell'azienda vengono favorite da tale conformazione in quanto il lavoro per via telematica non conosce confini e nemmeno i costi fissi delle barriere all'entrata. Vi è anche un alto risparmio per quanto riguarda i costi di gestione dei luoghi di lavoro (dalle utenze alle manutenzioni) e una tendenza minore al fenomeno dell'assenteismo in quanto il lavoratore non deve per forza muoversi per poter lavorare.

Un secondo beneficio è dato dall'aspetto definibile "umano" in quanto i dipendenti hanno una gestione migliore del proprio tempo libero in relazione al tempo di lavoro. Ciò porta ad una maggiore soddisfazione lavorativa, traducibile in maggiore produttività. Il tempo precedentemente dedicato dal dipendente negli spostamenti casa- lavoro viene annullato ed esso può essere utilizzato per lavorare o per dedicarsi alla vita familiare.

Uno dei benefici sociali più importanti nella conformazione del lavoro in via telematica è quello legato all'assistenza. Essa viene facilitata e il lavoratore può permettersi di dedicare maggior attenzione e tempo alla cura dei figli e degli anziani presenti nel nucleo.

È necessario segnalare la differenza tra il telelavoro e il concetto di smart working (o lavoro agile). Lo *smart working* è regolato dalla legge 81/2017 all'articolo 18 che ne definisce le finalità di "incrementare la competitività e agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, [...] anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa". A differenza del telelavoro dove il dipendente dovrà perseguire degli obiettivi, con lo *smart working* il lavoratore dovrà rispettare delle tempistiche. Anche in questo caso, i punti a favore sono simili a quelli citati in precedenza. (Chiti S., Che

differenza c'è tra smart working e telelavoro? <https://www.quindo.it/telelavoro-e-smart-working/> s.d.).

La seconda categoria di benefits che il datore di lavoro può offrire può essere trovata all'interno dei PWA (*piani di welfare aziendale*). I piani hanno la finalità di aumentare il valore del capitale umano e differiscono a seconda delle aziende in cui vengono attuati. Essi sono previsti dall'articolo 51 del TUIR (*Testo Unico delle imposte sui redditi*). Vi si possono trovare:

- Misure a favore dei dipendenti ai commi 2,3,4: buoni benzina, buoni pasto, auto aziendali, scontistiche, cure specialistiche e spese sanitarie
- Misure e servizi a favore della famiglia ai commi 2 e 3: voucher per assistenza degli anziani e per le case di riposo, convenzioni per gli acquisti, buoni spesa e permessi per favorire la conciliazione vita- lavoro e la cura dei familiari.
- Servizi per l'istruzione e l'educazione dei figli: buoni acquisto per materiali scolastici, rimborsi spese o sostegni ad esse, asili nido aziendali, voucher per il pagamento delle tasse universitarie e permessi per l'istruzione.

Un'altra categoria di benefits è collegabile al concetto di "*people care*". Il termine indica l'insieme di misure a favore del singolo messe in atto per permettergli di prendersi cura di sé nel suo tempo libero. Questo può essere fatto attraverso: attività sportive (convenzioni o abbonamenti aziendali in alcune strutture del territorio), attività a carattere culturale (abbonamenti a cinema, riviste, ingressi a mostre ed esposizioni) o con attività a carattere formativo che possano giovare non solo al lavoratore ma anche all'azienda. Tutto ciò è previsto dall'articolo 51 del TUIR.

I datori di lavoro, quindi, hanno ampio spazio di azione nella scelta delle misure di *welfare* applicabili nel proprio ambiente aziendale. Prima di metterle in atto però, il dirigente dovrebbe

essere abile nel captare le esigenze e le preferenze dei propri dipendenti per poter produrre un'offerta di servizi in linea con la domanda.

Nonostante i numerosi benefici che le politiche sociali aziendali possono portare, alle volte, è utile considerare anche i pericoli. Il rischio principale è quello di perdere di vista lo scopo per il quale è nato tale settore, cioè la tutela del lavoratore in un contesto di insufficienza di servizi di Welfare pubblici. Le prestazioni da erogare quindi, devono essere conformi al target dei dipendenti alle quali sono destinate in modo che siano in grado loro stessi di comprenderne l'intrinseca utilità. In questo modo, l'azienda vestirà i panni di “*comunità di interessi*” e si allontanerà dal semplice concetto di luogo di lavoro. La sfida per i titolari è quella di bilanciare in modo equilibrato i vari interessi contrapposti erogando servizi senza mai perdere l'essenza del *Welfare*. Le prestazioni dovranno perciò mantenere alti standard a livello qualitativo ed essere sostenibili nel lungo periodo. (L. Beretta (a cura di), *Il Welfare aziendale. Dalla teoria alla pratica*. I quaderni, n. 68, Milano, 2016.).

IL CONCETTO DI WORK LIFE BALANCE

Il benessere dei lavoratori e l'insieme di politiche di *welfare* aziendale sono strettamente collegati al concetto di *work life balance*. Le organizzazioni devono concentrarsi sulla conciliazione della vita lavorativa e della vita privata dei dipendenti per poter migliorare le condizioni di lavoro aziendali e di conseguenza le performance. “La sfida oggi è una presa di coscienza che porti a guardare alla conciliazione che non sia limitata soltanto al numero di ore lavorate, ma alle modalità di organizzazione del lavoro, la cultura aziendale e gli eventuali

servizi attivabili per venire incontro alle esigenze dei propri collaboratori” (Regione Lombardia, 2010).

Come analizzato in precedenza, per poter strutturare un’offerta valida, il datore di lavoro deve porre attenzione ai bisogni dei propri dipendenti mettendosi in ascolto di eventuali proposte.

L’organizzazione dei servizi deve tener conto di fattori quali l’orario di lavoro, il benessere familiare e il clima aziendale non conflittuale. Il concetto di lavoro è strettamente legato da quello di famiglia. Queste due entità, oggi, presentano numerose interconnessioni tra loro. I titolari delle aziende, già da tempo hanno compreso che le misure conciliative dei due elementi donano un asset strategico utile a risolvere questioni socioeconomiche. Inoltre, grazie alle politiche adeguate l’azienda ha la capacità di rimanere attrattiva agli occhi dei potenziali nuovi assunti che portano con sé carichi di lavoro diversificati. Infatti, le imprese che adottano politiche sociali responsabili hanno vantaggi in termini di appetibilità rispetto ai concorrenti. (Work life balance: l’equilibrio tra lavoro e tempo libero <https://www.ionos.it/startupguide/produktivita/work-life-balance/>, 14-03-2019).

Anche il Parlamento Europeo si è interessato al tema emanando raccomandazioni agli Stati membri e affermando che “la conciliazione tra vita professionale, privata e familiare deve essere garantita quale diritto fondamentale di tutti, con misure che siano disponibili a ogni individuo, non solo alle madri, ai padri o a chi fornisce assistenza”. (Fonte: Lavoro.gov.it).

Oltre alle variabili citate in precedenza, è importante sottolineare l’importanza di elementi quali la formazione sul luogo di lavoro, la predisposizione di interventi a favore della non autosufficienza e la flessibilità.

Il tema della flessibilizzazione è ancora oggetto di studio per le organizzazioni e risulta essere un tema centrale per permettere il benessere dei propri dipendenti senza far venir meno l’efficienza delle prestazioni. Tra gli interventi normativi sul tema troviamo l’articolo 9 della

legge 53/2000 (Fonte: Gazzetta Ufficiale n. 60 del 13 marzo 2000) che prevede una quota a favore delle aziende che redigono accordi volti alle politiche di flessibilità. L'articolo cita «a) progetti articolati per consentire alla lavoratrice madre o al lavoratore padre, anche quando uno dei due sia lavoratore autonomo, ovvero quando abbiano in affidamento o in adozione un minore, di usufruire di particolari forme di flessibilità degli orari e dell'organizzazione del lavoro, tra cui part time reversibile, telelavoro e lavoro a domicilio, orario flessibile in entrata o in uscita, banca delle ore, flessibilità sui turni, accordi contrattuali che prevedono politiche di flessibilità e più nello specifico, come recita l'articolo: orario concentrato, con priorità per i genitori che abbiano bambini fino ad otto anni di età o fino a dodici anni, in caso di affidamento o di adozione; b) programmi di formazione per il reinserimento dei lavoratori dopo il periodo di congedo; c) progetti che consentano la sostituzione del titolare di impresa o del lavoratore autonomo, che benefici del periodo di astensione obbligatoria o dei congedi parentali, con altro imprenditore o lavoratore autonomo.» (parlamento.it).

II WELFARE NEGOZIATO: UNA NUOVA VISIONE DEL WELFARE

L'incremento delle misure di Welfare aziendale ha fatto ulteriori passi in avanti a partire dal 2016 grazie alla Legge di Stabilità. La Legge ha superato l'idea comune di identificare il Welfare aziendale con gli elementi di volontarietà e unilateralità, cambiando l'impostazione tecnica e culturale precedente. L'intervento normativo ha portato ad una transizione verso il Welfare negoziato o contrattuale (G. De Corrado, Welfare aziendale. Il ruolo della contrattazione collettiva decentrata, Diritto e pratica del lavoro, 12/2017, 685 ss.).

L'origine di questo tipo di welfare viene dai contratti sia di tipo individuale che di tipo collettivo (nazionale o territoriale) e riguarda tutti i lavoratori. Le disposizioni fiscali, come esaminato in precedenza nell'articolo 51 del TUIR, prevedono l'esclusione dal reddito di lavoro dei contenuti dei piani di Welfare e la totale deducibilità dal reddito delle aziende nel caso in cui siano espressione di volontà bilaterale. Nei casi di volontà unilaterale invece, la deducibilità si limita al cosiddetto Cinque per Mille dell'ammontare delle spese per le prestazioni di lavoro di tipo dipendente.

La ragione principale della scelta legislativa è di incentivare il Welfare negoziato in quanto le fonti contrattuali sono considerate meritevoli di favori fiscali. Queste ultime possono garantire una finalità più equilibrata del *Welfare* in modo migliore rispetto alle scelte paternalistiche. (G. De Corrado, *Welfare aziendale. Il ruolo della contrattazione collettiva decentrata*, Diritto e pratica del lavoro, 12/2017, 685 ss.).

CGIL, CISL e UIL, il 14 gennaio 2016, hanno preso posizione sul *Welfare* negoziato con un'intesa. Tale accordo prevede che il *Welfare* contrattuale deve mantenere la sua natura di tipo integrativo a livelli diversi in quanto ritenuto favorevole per il benessere organizzativo e per la conciliazione dei tempi di vita privata e vita lavorativa in ottica del miglioramento della produttività aziendale nonché delle condizioni lavorative. Il sindacato, date tali ragioni, deve sostenere la diffusione della contrattazione del Welfare invece di mirare alla diffusione di forme di Welfare di stampo unilaterale promosse dalle aziende.

Un altro compito assunto con l'intesa è quello di orientare le politiche di *Welfare* in linea con le caratteristiche dei contesti e con i bisogni delle persone, dei territori e delle aziende stesse.

Un recente filone dottrinale ha proposto di inquadrare il tema delle tecniche di regolazione del lavoro, con particolare riferimento al ruolo della contrattazione collettiva, secondo la teoria delle *capabilities*, risalente al pensiero di Amartya Sen. (B. Caruso, *Occupabilità, formazione*

e "capability" nei modelli giuridici di regolazione dei mercati del lavoro, in Giorn. Dir. Lav. Rel. Ind., 2007).

La teoria è basata sulla valutazione delle varie strutture sociali (includendo anche la contrattazione collettiva) in quanto al loro interno vi si sviluppano le attività umane. La valutazione non deve basarsi solamente sulla mera distribuzione di beni tra le persone ma nella misura in cui tali funzionamenti sono il risultato di una scelta libera (non condizionata da fattori esterni come, ad esempio, lo stato di bisogno).

La teoria prevede che non si impongano schemi precostruiti ma che si eseguano azioni di tipo procedurale con il fine di stabilire le condizioni giuridico materiali in termini di diritti soggettivi e di strumenti che siano incentivanti. Le soluzioni organizzative vengono negoziate sul luogo di lavoro presupponendo una libertà di scelta.

Nonostante quanto previsto dalla legislazione nazionale e dalle teorie dottrinali, uno dei luoghi di massima espressione del Welfare è l'impresa. La contrattazione individuale che coinvolge la singola impresa ha il compito di garantire la corretta attuazione delle misure di Welfare aziendale. Per farlo, deve sviluppare l'ottica fortemente indotta dalle Parti Sociali e dal legislatore del *family friendly*. (T.Treu, Welfare aziendale. Migliora la produttività e il benessere dei dipendenti, Assago, Ipsoa, 2013).

Quarta parte

IL TERRITORIO: LA CITTA' DI LOREO

Loreo è una piccola città situata in provincia di Rovigo, precisamente nella zona basso polesana del Parco del Delta del Po. Il comune conta 3255 abitanti (Istat, 2023) ed il suo territorio è composto da un piccolo centro città e sette frazioni periferiche. Considerate le piccole dimensioni della città i servizi offerti sono limitati e molto spesso i cittadini hanno la necessità di spostarsi nei paesi limitrofi per rispondere alle proprie esigenze e ai propri bisogni. Tra i punti di forza della città troviamo gli ottimi collegamenti stradali e l'efficienza del servizio di trasporto pubblico. Infatti, il territorio è attraversato dalla strada provinciale che consente di raggiungere i paesi vicini in auto in un tempo relativamente breve. Oltre a ciò, per chi non dovesse essere in possesso di una patente di guida vi è la possibilità di utilizzare i bus di linea oppure il treno (che ricopre la tratta Rovigo- Chioggia) in quanto vi è la presenza di una ferrovia. Il comune, infatti, risulta essere ben collegato anche con il capoluogo di provincia, Rovigo, e con altre città di medie dimensioni come Adria e Chioggia.

Come detto, i servizi presenti in centro città sono i più basilari ed essenziali quali: un ufficio postale, due banche, due medici di medicina generale, un Caf, la parrocchia ed un piccolo negozio di alimentari. Le attività commerciali presenti nel comune sono molto legate alla tradizione e sono aperte da anni, esse vengono portate avanti di generazione in generazione

dalle famiglie proprietarie come ad esempio i due panifici, la pasticceria, il tabaccaio e il bar situati lungo i caratteristici portici che decorano la città. (<https://www.comune.loreo.ro.it/>)

In centro città possiamo trovare la famosa sede storica dell'azienda Cartiere del Polesine S.p.a. dove lavorano molti cittadini residenti nel comune. Nelle frazioni periferiche si predilige l'attività di allevamento e l'agricoltura, da tempo sono sorte attività conosciute in tutto il Polesine come, ad esempio, l'allevamento del Wagyu di Ca Negra che viene esportato in tutta Italia.

A Loreo sono presenti le scuole fino alla secondaria di primo grado, i ragazzi poi si vedono costretti a spostarsi nelle città di Adria e Porto Viro per poter frequentare le scuole di grado superiore. È in programma l'apertura di un asilo nido dopo le richieste presentate dai genitori all'amministrazione comunale. Nel comune non sono attivi servizi di dopo scuola o di aiuto compiti e questo risulta essere una difficoltà per i genitori dei bambini che si vedono costretti a trovare soluzioni privatamente.

Dal marzo 2022 è stata aperta nel comune una comunità educativa che accoglie minori dai 6 ai 14 anni chiamata "La casa di Nena" afferente alla cooperativa sociale "Delta solidale" che ad oggi ospita cinque ragazzi. Per la popolazione anziana è stato donato dall'amministrazione comunale uno spazio vicino al centro città dove è sorto il piccolo "Centro Anziani". In questo luogo vengono organizzate attività ludico- ricreative per favorire la socializzazione tra compaesani e per cercare di arginare fenomeni di solitudine in terza età. Oltre alle attività ordinarie quali il gioco della tombola o il corso di cucito, il centro anziani organizza brevi soggiorni climatici con il sostegno dell'amministrazione comunale e della parrocchia. Essendovi un gran numero di volontari iscritti al Centro Anziani vi è stata la possibilità di acquistare un'autovettura e di attivare il servizio di trasporto e di accompagnamento alle visite mediche. La popolazione della città è perlopiù anziana quindi vengono sviluppati molti progetti

e servizi per rispondere ai suoi bisogni. La parrocchia è molto attiva nella città di Loreo e spesso organizza corsi e serate culturali aperte a tutti i cittadini oltre a tenere sempre aperto ed attivo il Centro Parrocchiale, luogo di ritrovo dei giovani loredani. Nello spazio del centro parrocchiale si possono trovare due sale giochi, un bar, un piccolo parco e un campo da basket ben attrezzato. Il tutto viene gestito dai volontari dell'associazione NOI che si impegnano anche durante le feste paesane a contribuire all'organizzazione. Per quanto riguarda il comune, il municipio è articolato in cinque uffici afferenti ognuno ad aree diverse: affari generali, servizi tecnici, servizi tributi e casa, ufficio lavori pubblici ed ambiente, area polizia locale ed amministrativa. L'assistente sociale è presente per sei ore settimanali. L'amministrazione comunale da tempo si occupa anche della gestione della biblioteca, sorta all'interno del palazzo storico delle ex carceri, dove spesso vengono organizzati eventi per avvicinare i giovani alla lettura.

È importante sottolineare la conformazione della popolazione del territorio loredano. Come detto in precedenza vi è un ingente numero di persone anziane, i quali costituiscono una grossa parte della popolazione totale. Gli abitanti over 65 costituiscono il 27,8% della popolazione totale (dati Istat, anno 2022). La popolazione totale è costituita dal 50,4% di abitanti di sesso femminile e dal 49,6% di abitanti di sesso maschile (Dati ISTAT, anno 2022). Nella tabella riportata è possibile vedere la distribuzione della popolazione per età relativa all'anno 2022 (dati ISTAT, anno 2022).

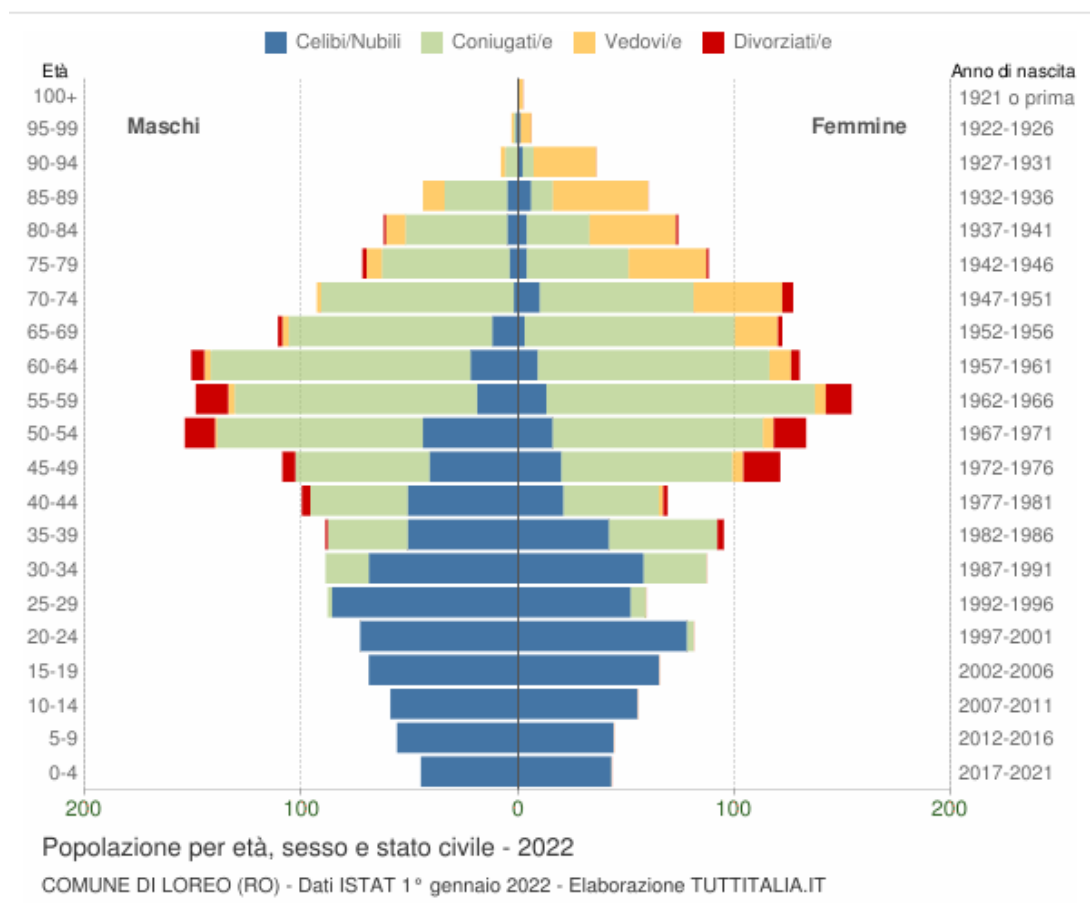
Età	Celibi /Nubili	Coniugati /e	Vedovi /e	Divorziati /e	Maschi	Femmine	Totale	
								%
0-4	88	0	0	0	45 51,1%	43 48,9%	88	2,7%
5-9	100	0	0	0	56 56,0%	44 44,0%	100	3,1%
10-14	114	0	0	0	59 51,8%	55 48,2%	114	3,5%
15-19	134	0	0	0	69 51,5%	65 48,5%	134	4,1%
20-24	151	3	0	0	73 47,4%	81 52,6%	154	4,7%
25-29	138	9	0	0	88 59,9%	59 40,1%	147	4,5%
30-34	127	49	0	0	89 50,6%	87 49,4%	176	5,4%
35-39	93	87	0	4	89 48,4%	95 51,6%	184	5,6%
40-44	72	89	2	6	100 59,2%	69 40,8%	169	5,2%
45-49	61	141	5	23	109 47,4%	121 52,6%	230	7,0%
50-54	60	192	6	29	154 53,7%	133 46,3%	287	8,8%

55-59	32	236	8	27	149 49,2%	154 50,8%	303	9,3%
60-64	31	227	13	10	151 53,7%	130 46,3%	281	8,6%
65-69	15	191	23	4	111 47,6%	122 52,4%	233	7,1%
70-74	12	160	43	5	93 42,3%	127 57,7%	220	6,7%
75-79	8	106	43	3	72 45,0%	88 55,0%	160	4,9%
80-84	9	76	49	2	62 45,6%	74 54,4%	136	4,2%
85-89	11	39	54	0	44 42,3%	60 57,7%	104	3,2%
90-94	2	11	31	0	8 18,2%	36 81,8%	44	1,3%
95-99	2	1	6	0	3 33,3%	6 66,7%	9	0,3%
100+	0	0	2	0	0 0,0%	2 100,0%	2	0,1%
Totale	1.260	1.617	285	113	1.624 49,6%	1.651 50,4%	3.275	100,0%

Distribuzione della popolazione 2022- Comune di Loreo (RO), dati ISTAT 1° gennaio 2022

L'età media della popolazione per l'anno 2022 è di 43,1 (Istat, anno 2022). L'indice di natalità per l'anno 2021 è pari al 6,1% mentre l'indice di mortalità al 13,3% (Istat, anno 2021). La città ha un indice di vecchiaia pari al 300,7% per l'anno 2022 (Istat, anno 2022) quindi il dato ha subito un aumento rispetto all'anno precedente che presentava un indice di vecchiaia pari al 296,7% (Istat, anno 2021). (<https://www.tuttitalia.it/veneto/23-loreo/>)

La distribuzione della popolazione viene rappresentata dalla Piramide delle Età qui riportata.



I giovani che decidono di rimanere nel territorio una volta terminati i loro percorsi di studio sono un numero ridotto in quanto la città offre poche possibilità di lavoro e di crescita personale. Oltre a ciò, in molti si spostano nei paesi limitrofi in quanto vi sono a disposizione più servizi non solo per i giovani ma anche per le famiglie. Si segnala da anni da parte dell'amministrazione comunale un invecchiamento della popolazione collegato anche al basso numero di nuovi nati.

L'AZIENDA CARTIERE DEL POLESINE S.P.A.

L'azienda "Cartiere del Polesine S.P.A" nasce nella città di Loreo attorno agli anni 50' come piccola azienda produttrice di carta paglia. Il primo stabilimento aziendale era di piccole dimensioni ed era situato in una delle vie centrali della città, esattamente vicino alle scuole medie comunali. Già dai primi tempi erano stati assunti solamente dipendenti che provenissero dalle realtà del territorio in quanto l'idea era quella di poter dare la possibilità ai cittadini di avere un lavoro non troppo lontano da casa e di valorizzare non solo la città ma anche la forza lavoro locale.

Con il passare degli anni l'azienda ha iniziato a specializzarsi nel macero e ad utilizzarlo come unica materia prima. Data la grossa domanda di prodotto vi era la necessità di intensificare la produzione. Fu proprio nel decennio tra gli anni '60 e gli anni '70 che l'azienda ebbe la necessità di aprire nuove zone produttive e utilizzare nuovi macchinari per rispondere alle esigenze del mercato. I fondatori decisero di acquisire buona parte del terreno che si trovava sul retro dello stabilimento iniziale per evitare di dover spostare l'intero comparto in zone meno centrali della città. Il processo di ampliamento è stato apprezzato e sostenuto dall'amministrazione comunale in quanto l'azienda risultava essere un vanto per la città in termini di innovazione. L'ingrandimento portò inevitabilmente a nuove assunzioni di operai e quindi a maggiori sicurezze anche in ambito lavorativo per i residenti.

Negli anni '80 l'azienda loredana è stata rilevata dalla famiglia Scantamburlo che, apportando una mentalità innovativa di stampo imprenditoriale, introdusse la lavorazione a ciclo continuo. In questo modo vennero create nuove opportunità di lavoro in quanto, essendo la produzione organizzata su turni, il personale impiegato inizialmente non era sufficiente. Nonostante il cambiamento della proprietà aziendale l'idea di fondo non era cambiata e venivano incentivate le assunzioni di personale locale. Il comparto produttivo era sempre in funzione e data la grossa

richiesta di materiali negli anni l'organico venne ampliato in modo continuo e costante. L'idea dei nuovi proprietari era quella di creare un ambiente lavorativo che potesse rispettare la dignità dei propri operai e che potesse rappresentare una sicurezza non solo per loro ma anche per le loro famiglie. Infatti, alla base, oltre che ai profitti c'era uno sguardo al benessere del personale.

Nel 1999 venne aperto un nuovo comparto produttivo distaccato dall'azienda iniziale. Già da anni vi era la necessità di un ampliamento ma gli spazi nei quali era ubicata la prima azienda non lo consentivano in quanto nella zona circostante erano state costruite abitazioni. I proprietari decisero così di acquisire un terreno nelle zone periferiche della città di Loreo, in una strada che collega la città di Loreo alla città di Adria. La scelta del territorio nel quale far sorgere questo nuovo comparto non è stata per nulla casuale. Una delle motivazioni che ha spinto i proprietari a prendere questa decisione è stata proprio la facilità per gli operai della città nel raggiungimento della sede secondaria in quanto situata a pochi minuti dal centro. Ovviamente questa nuova apertura portò ad ampliamenti di organico di grossa portata. Oltre a persone residenti a Loreo si iniziarono ad assumere operai provenienti dai paesi limitrofi. Non venne mai abbandonata l'idea della valorizzazione della forza lavoro locale e dell'incentivare le assunzioni di persone giovani. L'apertura di un secondo stabilimento non portò alcun danno all'organico produttivo della sede centrale e tutti i dipendenti mantennero la loro mansione iniziale nel luogo dove erano stati assunti. Questo venne attuato per non creare disagi agli operai stessi e per non obbligarli a spostarsi in una sede più distante dal centro città.

Nell'anno 2004, a seguito di vari investimenti necessari all'innovazione aziendale, è stato costruito un nuovo comparto produttivo denominato PM4, il quale ha incrementato la capacità produttiva e ampliato la gamma di prodotti con cui l'azienda si presenta sul mercato. L'apertura di nuovi comparti e il costante aggiornamento ha portato l'azienda ad assumere oltre che nuovi operai, nuove figure specializzate sia in ambito tecnico che in ambito commerciale. Questo ha fatto sì che molti giovani della zona potessero trovare un'occupazione sicura e vicina al proprio

territorio di residenza che potesse rispondere a pieno alle necessità lavorative evitando di emigrare verso grandi città. Ad oggi, l'azienda Cartiere del Polesine S.p.a. rimarca la sua competitività nel mercato nazionale ed internazionale mantenendo alti gli standard di innovazione e sostenibilità. (<https://www.cartieredelpolesine.it/azienda/>)

DIFFICOLTA' SOCIALI DEL TERRITORIO

Il territorio nel quale l'azienda è situata porta con sé un ingente numero di problemi sociali che spesso si riversano anche sui dipendenti stessi. Dopo gli anni della crisi economica, la città di Loreo e i suoi cittadini hanno trovato grosse difficoltà nella ripresa e ciò ha creato un'insicurezza generale sul futuro. Questo ha portato a un invecchiamento della popolazione in quanto c'è stato un forte calo della natalità e ad un timore generale dei giovani nel rimanere nel proprio territorio. Il tutto si è riversato sull'azienda in quanto da un lato non si riusciva a trovare personale adeguatamente qualificato da assumere e dall'altro, a fronte di necessità di manodopera, mancavano domande da parte di forza lavoro giovane per poter attuare un adeguato cambio generazionale.

“(...) Un secondo motivo è che si è ribaltata la domanda di lavoro, ci son molte più persone iperformate ed è diminuito il numero persone alla ricerca di un lavoro più di manodopera (...)”

(Intervista a L.S., titolare azienda).

Per quanto riguarda la mancanza di personale qualificato è necessario segnalare che il comune di Loreo è una città davvero piccola e poco attrattiva nella quale mediamente meno della metà dei ragazzi residenti decide di proseguire il proprio percorso di studi con percorsi universitari. Chi prosegue con la carriera accademica si trova a doversi spostare anche stabilmente in zone più ricettive in quanto le possibilità di trovare un'occupazione soddisfacente nel luogo d'origine sono minime.

“(...) Un elemento che ha aiutato poco le nostre aziende è stato il fatto che molte persone hanno deciso di lasciare il nostro territorio alla ricerca di altre opportunità. (...)” (intervista a L.S., titolare azienda).

Un altro problema riscontrato dai proprietari dell’azienda sembra essere quello della difficoltà di conciliare la vita familiare con i turni lavorativi soprattutto per chi ha figli piccoli. Come riferito da E.S. durante l’intervista, l’azienda Cartiere del Polesine tenta di sostenere le famiglie con figli a carico per sopperire alle assenze di servizi nel territorio cittadino.

“Ad esempio, qui i dipendenti percepiscono molto l’assenza di servizi per l’infanzia, noi cerchiamo di sostenere economicamente i genitori con bimbi al nido o che frequentano doposcuola ma questo non basta. Perché manca la struttura in paese. E così per tante altre cose. Noi cerchiamo di fare qualcosa in più, cerchiamo di portare in azienda ciò che il territorio non può e non riesce ad offrire. Dobbiamo farlo per i nostri dipendenti.” (Intervista ad E.S., titolare d’azienda).

Molto spesso, infatti, a causa dell’assenza di servizi per la prima infanzia e di servizi di doposcuola ben strutturati, risulta necessario per i dipendenti chiedere modifiche ai turni lavorativi.

“...invece le famiglie con i bambini hanno molte difficoltà, sento anche i colleghi che hanno il problema dell’asilo nido o dei doposcuola, quasi tutti devono organizzarsi i viaggi per riuscire a portare i bambini. Non deve essere semplice, soprattutto se tutti e due i genitori lavorano e non ci sono dei nonni in grado di portare i bambini in giro. Secondo me potrebbero anche crearlo questo asilo nido invece viene solo promesso in campagna elettorale...” (intervista a R.T, operaio stabilimento di Smergoncino).

“Io personalmente l’unica cosa che vedo davvero assente è uno spazio per chi ha dei bambini piccoli e lavora, un asilo nido e magari anche qualche doposcuola” (intervista ad A.R, impiegata uffici aziendali).

L’azienda si riserva di concedere sia permessi che cambi turno per motivi familiari in modo da facilitare la gestione familiare ma sta pensando di attuare delle iniziative per far fronte alla problematicità in collaborazione con il Comune di Loreo. Si annuncia infatti l’apertura di un tavolo di lavoro sul tema.

Oltre alla prima infanzia, la cittadinanza esprime difficoltà nella cura e nell’assistenza dei familiari anziani. Loreo è una città nella quale non è presente una rete strutturata di servizi sufficienti a coprire tutte le richieste. Il comune offre la possibilità del servizio SAD (assistenza domiciliare), per quanto riguarda le case di riposo ci si deve affidare a quelle presenti nei comuni limitrofi ossia Porto Viro ed Aria. Le famiglie solitamente trovano soluzioni per la cura dell’anziano privatamente assumendo collaboratrici domestiche oppure occupandosene personalmente.

“Nel 2019 mio papà ha avuto un malore, come le dicevo, ed essendo molto anziano il fisico ne ha risentito. Dopo essere stato ricoverato per molto tempo in ospedale è stato mandato a casa ma la situazione non andava in miglioramento. Purtroppo, aveva bisogno di cure ed assistenza e di qualcuno che potesse sorvegliarlo quando io non c’ero. Io non ho voluto metterlo in casa di riposo, sapevo che se fosse entrato la sarebbe stato male. Io e lui viviamo in due zone diverse della città e non potevo trasferirmi da lui per altri motivi. Ho optato per assumere una badante che potesse turnarsi con me con l’assistenza nonostante i grossi costi da affrontare...” (intervista ad A.T., operaio stabilimento di Loreo).

In aggiunta alla mancanza di servizi e di risorse è importante segnalare lo sconforto creatosi durante il periodo della pandemia Covid-19. Questo evento ha fatto emergere su larga scala un tema finora poco considerato ossia quello della solitudine nella popolazione anziana. Come detto precedentemente, il territorio loredano è costituito in buona parte da zone periferiche modestamente lontane dal centro città dove sono presenti gli esercizi commerciali essenziali. L'impossibilità di uscita e di visita agli anziani ha fatto sì che si creasse un forte disagio e senso di solitudine. Molte famiglie hanno vissuto periodi di grave crisi e hanno dovuto trovare personalmente delle soluzioni per poter aiutare i familiari più anziani.

“Ho sentito tanto il peso dell'arrivo del covid-19. Noi abbiamo fermato la produzione in piena pandemia e tra la confusione che creavano in televisione e la situazione lavorativa che non si capiva ho iniziato a pensare le cose peggiori. È anche vero che era una situazione comune in tutta Italia però non l'ho vissuta per niente bene. Ero sempre timoroso, mi venivano mille pensieri. Ero preoccupato per la salute della mia famiglia e per la situazione economica perché non si sapeva nemmeno quando avremmo ripreso a lavorare.” (intervista a R.F, operaio stabilimento di Smergoncino).

L'amministrazione comunale, data la mancanza di fondi e la poca chiarezza delle direttive nazionali, non ha potuto mettere in atto dei servizi sufficientemente rispondenti alle esigenze della popolazione; quindi, i cittadini hanno puntato tutto sulla solidarietà reciproca creando reti di aiuto e sostegno informali di vicinato.

L'azienda Cartiere del Polesine, a seguito del momento di stop forzato per le attività lavorative non facenti parte dei servizi di prima necessità, ha deciso comunque di aiutare i propri dipendenti e i loro nuclei donando dei bonus economici a sostegno delle spese che le famiglie si trovavano ad affrontare.

“(...) era necessario creare delle soluzioni immediate, rapide e che potessero essere davvero utili per i nostri dipendenti. in quei momenti ciò che serviva alle persone era speranza e sostegno, anche di tipo economico. Noi dovevamo affrontare da un lato le difficoltà aziendali e dall’altro infondere speranza ai nostri dipendenti per evitare di perdere la loro fiducia in noi. Siamo riusciti ad uscire dal “buio” arrancando ma comunque tenendo a mente i nostri dipendenti e le loro famiglie (...)” (intervista a L.S., titolare).

“Anche durante il covid siamo stati aiutati molto, non avrei mai pensato e invece (...)” (intervista a A.M., operaio di Smergoncino).

Dopo una breve ripresa post- pandemia ed un ritorno graduale alla normalità c’è da considerare un ulteriore evento che ha messo a repentaglio la tranquillità dei cittadini.

Nel 2022, a seguito del conflitto bellico Russia- Ucraina c’è stato un forte incremento dei prezzi ed un ingente rincaro dell’energia e del gas. Il tutto ha portato ad un malessere generale e ad una grossa difficoltà nei pagamenti. Il momento di crisi ha portato molte attività lavorative a mettere in cassa integrazione i propri dipendenti o a non rinnovare i contratti a tempo determinato a causa degli elevati costi. Tutta la zona polesana si è ritrovata ad alto rischio di povertà con grosse difficoltà nel mantenere le famiglie data l’incertezza del periodo. Questa volta nemmeno i dipendenti delle Cartiere del Polesine sono stati esenti dal subire le conseguenze del momento di crisi. Nel luglio 2022 l’azienda si è vista recapitare una bolletta quadruplicata rispetto all’anno precedente. La decisione presa è stata quella di fermare una linea di produzione per cercare di risparmiare. Come affermato da Roberto Scantamburlo, titolare dell’azienda, al giornale *La voce* di Rovigo: “Cartiere è una ditta sana che può stare ferma mesi senza mettere in crisi il bilancio - prosegue - Ma poter ripartire è anche una questione di orgoglio e di una precisa volontà di cercare di dare il massimo. Senza dimenticare che fermare la produzione rischia di creare difficoltà alle aziende che vi si appoggiano”. (*La voce* di Rovigo,

22.08.2022) In aggiunta è stata anticipata la chiusura per manutenzione della fabbrica nel mese di agosto fermando tutte le linee produttive. (Il sole 24 Ore, <https://www.ilsole24ore.com/art/carro-gas-e-contratti-rischio-cartiere-chiusure-vista-AEqluXuB>, 21.08.2022).

Il clima non è risultato per nulla favorevole per i dipendenti, i quali si sono ritrovati di fronte ad un rischio chiusura elevato e ad un timore generale della perdita del lavoro, come si è potuto evincere dalle interviste effettuate durante la ricerca.

“(...) da lì io ho fatto fatica a riprendermi. Quello che io e altri colleghi abbiamo rischiato è stato un colpo molto duro. In quel periodo temevo il peggio, avevo paura di rimanere senza lavoro con un bambino piccolo da crescere e una famiglia da portare avanti. Io lavoro qui dentro da quando ho 19 anni, di momenti difficili ne abbiamo avuti tanti ma ci siamo sempre rialzati o comunque non hanno mai avuto questa importanza. L'anno scorso invece, un fulmine e ciel sereno. Dopo tutto quello che abbiamo passato col covid, anche questa. Non le dico come vivevo a casa quelle giornate di insicurezza. Ho temuto veramente di tutto (...)” (intervista a A.F., operaio stabilimento di Loreo).

“Quella, quella, mamma mia che paura dottoressa. Non le dico neanche, temevo di aver perso tutto, non sapevo cosa fare, pensavo solo ai bambini. Ho pensato alle cose più brutte. Ma vede, è tornato il sereno e adesso sono già pronti ad offrirci cose in più.” (intervista a S.D.L., operaio stabilimento di Loreo).

“E non so se si ricorda cos'è successo in estate. Non le dico che momenti che ho passato, ero vicino alla crisi di nervi. La mia ragazza mi ha detto che se avessi continuato così mi avrebbe portato da uno psicologo perché non potevo andare avanti tanto. Di notte non chiudevo occhio, pensavo sempre cose orrende, piangevo, reagivo male nei confronti di tutti e non riuscivo nemmeno a mangiare. Il mio pensiero era sempre e solo lì, cosa faccio se chiudono e io m sono

appena messo in corpo un mutuo. Dopo tutti i sacrifici fatti, gli anni passati a lavorare mi sentivo come se mi avessero abbandonato. Piano piano ho iniziato a capire meglio la situazione e a vederci chiaro. Chiedevo sempre notizie ai colleghi che erano nei sindacati e ho iniziato a parlare con i miei amici che lavoravano lì, ad uscire di casa e a svagarmi per non pensare. Sapevamo che la chiusura sarebbe stata la scelta più estrema e che sicuramente avrebbero pensato anche a noi, come hanno sempre fatto però in quel momento, io e tanti altri ci siamo sentiti da soli quindi abbiamo cercato di farci forza a vicenda. Per fortuna che adesso quella storia è solo un brutto incubo.” (intervista a D.O., operaio stabilimento di Loreo).

Lo sconforto ha portato ad un malessere generale e ad una maggiore insicurezza sul futuro. Il rischio chiusura era sempre più imminente ma nel mese di settembre 2022, dopo varie battaglie dei titolari con le agenzie di fornitura e dei dipendenti che, rappresentati dalle organizzazioni sindacali, cercavano accordi con l'azienda, il comparto produttivo ha ricominciato a funzionare in toto. (La voce di Rovigo, <https://www.polesine24.it/home/2022/08/22/news/proviamo-a-ripartire-dopo-una-bolletta-da-9-milioni-204518/>, 22.08.2022).

“Reagire e rischiare ed è quello che abbiamo fatto. Stiamo rientrando pian piano economicamente parlando e ho notato che il timore dei nostri dipendenti è quasi scomparso. Essere una grande squadra è stato uno degli elementi che ci ha aiutato ad andare avanti e a non perderci d'animo” (intervista a L.S., titolare azienda).

Questo evento ha fatto comprendere quanto peso possa avere l'azienda nel territorio in quanto le conseguenze di questa crisi si sono riversate anche sul quotidiano di maggior parte dei cittadini.

VALORI AZIENDALI

L'azienda nella quale il tirocinio è stato svolto persegue dalla sua fondazione dei valori fondamentali che stanno alla base del rapporto con il territorio e con il personale inserito all'interno. Primo fra tutti vi è l'innovazione, ricercata costantemente non solo in ambito economico per mantenere alta la competitività del reparto produttivo ma anche sociale. È da qui che nasce l'idea di poter inserire all'interno dell'organico figure che possano apportare sempre maggior benessere per i propri lavoratori offrendo la possibilità di poter usufruire di servizi qualitativi che possano connettere la vita lavorativa con quella familiare. Il processo di miglioramento è continuo e i proprietari sono alla costante ricerca di creare un ambiente aziendale che permetta di bilanciare le necessità produttive con quelle personali dei singoli. (<https://www.cartieredelpolesine.it/>).

“Io ho sempre pensato che un'azienda per crescere non debba solo aumentare il fatturato o la produzione. Per noi è molto importante creare un ambiente propositivo, dinamico e dove i nostri dipendenti possano stare bene. Ho imparato con gli anni che più dai e più ricevi. Questo succede anche in termini di sviluppo. Noi ai nostri dipendenti apriamo le porte di casa nostra praticamente, e in famiglia ci si aiuta e si affrontano le difficoltà insieme. Il welfare aziendale deve essere una parte fondamentale di ogni azienda e noi vogliamo avere un'offerta molto ampia. Dove c'è il bisogno li si interviene. Il nostro welfare non deve essere troppo strutturato o burocratico. Noi siamo veramente interessati al benessere delle persone e del territorio.”
(intervista a L.S., titolare).

È essenziale considerare importante la dedizione verso i risultati qualitativi e ambientali, di conseguenza si può parlare di una forte attenzione necessaria a mantenere alti gli standard competitivi dell'azienda. Con la consapevolezza dell'importanza del mondo interno ed esterno, l'azienda lavora con massimo rispetto verso i propri operai e verso l'ambiente naturale. Una

delle *mission* aziendali è quella di creare quanto più possibile una rete con il territorio impegnandosi non solo nell'offrire nuovi posti di lavoro ma anche prestazioni di natura sociale. L'azienda nell'anno 2020 ha partecipato ad un tavolo di lavoro con il comune di Loreo, al quale ha donato una parte di terreno adiacente all'azienda finanziando la costruzione del parcheggio auto delle scuole secondarie di secondo grado della città. Durante gli anni sono stati eseguiti molteplici miglioramenti ai comparti aziendali per poter contenere le emissioni consentendo ai cittadini di avere un'ottima qualità dell'aria nonostante la presenza di una sede produttiva in centro città.

“4) La vostra azienda ha un forte legame con il territorio, giusto? Sì, per noi è importante la sostenibilità ambientale e la tutela del paesaggio. La nostra azienda, da sempre, cerca di essere il più ecologica possibile per non arrecare danni. Una delle sedi è in centro città, non possiamo permetterci di inquinare l'aria che respirano i cittadini. Il comune ci ha permesso di restare nella zona urbana con la sede principale in quanto è ormai una caratteristica di Loreo. Noi siamo grati di ciò in cambio abbiamo donato un parcheggio nelle scuole medi e abbiamo tentato di abbellire il paesaggio intorno alla ditta con una recinzione stile murale, fatta tra l'altro da un'artista loredano. Oltre a ciò, sosteniamo le altre realtà locali e facciamo delle donazioni per le manifestazioni, ci piace sentirci parte della vita cittadina. Siamo anche a sostegno delle realtà sportive perché crediamo che lo sport sia una delle forme migliori per restare in salute. Sappiamo che molti nostri dipendenti hanno a cuore il tema. Poi come sa, noi puntiamo molto sulla forza lavoro locale. Dove possiamo assumiamo i cittadini in via prioritaria e lo abbiamo sempre fatto, vogliamo continuare su questa linea e creare opportunità. Il legame è davvero solido.

5) Voi avete aiuto tanto il territorio, le chiedo se pensa che i servizi offerti dal territorio siano sufficienti? Assolutamente no, scarseggiano. È per questo che noi come privati sosteniamo lo sviluppo sia di nuovi servizi privati sia di possibilità per i nostri dipendenti. Dove non arriva

il pubblico noi cerchiamo di tamponare però la nostra zona è veramente poco fornita. Ad esempio, qui i dipendenti percepiscono molto l'assenza di servizi per l'infanzia, noi cerchiamo di sostenere economicamente i genitori con bimbi al nido o che frequentano doposcuola ma questo non basta. Perché manca la struttura in paese. E così per tante altre cose. Noi cerchiamo di fare qualcosa in più, cerchiamo di portare in azienda ciò che il territorio non può e non riesce ad offrire. Dobbiamo farlo per i nostri dipendenti.” (intervista a E.S., titolare).

Per favorire l'abbellimento pubblico dell'area circostante all'azienda e per mantenere il decoro della zona urbana della città di Loreo è stato deciso, in accordo con l'amministrazione, di commissionare ad un giovane artista residente la creazione di una recinzione decorata in stile cartoon. Questo progetto ha portato nuova luce al centro città e viene apprezzato sia dai cittadini che dai turisti.

“Il territorio polesano ci ha dato tutto. Posto dove stabilirci, forza lavoro ed opportunità. Io sono riconoscente al Polesine e soprattutto a Loreo. Pensi, una fabbrica in centro città, nessun posto avrebbe accettato tutto questo. Loreo no, anzi, l'ha accolta e l'ha fatta propria. Noi vogliamo essere risorsa, non distruzione. Siamo molto attenti in termini di sostenibilità ambientale e di tutela del territorio, non vogliamo inquinare e mai l'abbiamo voluto. Anzi, noi vogliamo aiutare la città ad abbellirsi e a rinascere. A noi fa piacere donare fondi per creare qualcosa per i cittadini come abbiamo fatto per il parcheggio delle scuole medie. Noi non siamo solo uno stabile messo lì tanto per, noi vogliamo creare connessioni ed essere a stretto contatto con le altre aziende, con le amministrazioni e con i cittadini. Vogliamo creare valore. Questo è il nostro scopo. Dove è possibile noi mettiamo a disposizione le nostre risorse e le nostre forze.” (intervista a L.S., titolare).

L'azienda costantemente finanzia le associazioni sportive e le manifestazioni della città di Loreo contribuendo in modo diretto con la cittadinanza e aiutando l'amministrazione comunale nella realizzazione di attività attrattive per i residenti. Cartiere del Polesine è difatti molto legata al territorio e cerca di valorizzare anche il contatto con le aziende presenti favorendo la commissione di lavori a ditte esterne che siano localizzate nell'area geografica limitrofa.

WELFARE AZIENDALE TRA CONVENZIONI E CONTATTI ESTERNI

L'azienda Cartiere del Polesine S.p.a., date le dimensioni e l'importanza sul mercato, ha innumerevoli contatti esterni e ha stipulato convenzioni strategiche in materia di welfare aziendale ed innovazione.

Prima fra tutte è fondamentale citare la convenzione pluriennale con l'Università degli studi di Padova. L'azienda da sempre ospita studenti del territorio offrendo loro la possibilità di fare esperienze di tirocinio all'interno dei vari settori. Tutti i tirocini attivati vengono scelti e seguiti personalmente dai tutor aziendali e il principio fondamentale è la valorizzazione delle conoscenze dello studente e la costante ricerca di arricchirlo di competenze trasversali durante l'esperienza. Le proposte di tirocinio che vengono attivate vengono esaminate dal c.d.a. il quale vuole costruire con i giovani rapporti solidi e di collaborazione anche nel lungo periodo. Lo scopo principale è quello di dare la possibilità a giovani formati di mettere in pratica nel migliore dei modi le conoscenze acquisite direttamente sul campo, accedendo alle aree d'interesse dell'azienda stessa. L'azienda mira costantemente al miglioramento ed è per questo che vengono valorizzate ricerche eseguite al suo interno e che possano giovare nel futuro anche in termini di welfare.

“L’azienda si basa su valori ambiziosi. Tra questi vi è l’innovazione e la continua ricerca ad essa. Cosa vi ha portato a questo? La ricerca è essenziale. Se si vuole progredire bisogna rischiare. Scommettiamo molto sui giovani e sulle ricerche universitarie. Sappiamo che ogni idea potrebbe essere opportunità, non solo per noi ma anche per il proponente. “(intervista a L.S., titolare).

Nell’ambito della formazione è utile citare anche le convenzioni con gli istituti secondari di secondo grado della provincia di Rovigo. Anche in questo caso l’azienda riserva delle possibilità di stage e tirocini estivi e per giovani studenti. Le aree interessate per questi ultimi sono generalmente tecniche e a basso rischio per poter consentire agli studenti di apprendere skills utili per il mondo del lavoro e arricchire le proprie competenze.

“Giovani e aziende, è un tema molto caldo e molto attuale. Negli anni di esperienza lavorativa ho visto molte dinamiche cambiare. Le generazioni di oggi sono diverse, sono cresciute con altri strumenti e con la possibilità di raggiungere qualsiasi tipo di informazione in meno di un minuto. Le dico una cosa però, non tutti sanno far buon utilizzo delle opportunità che hanno tra le mani. (...)” (intervista a E.L., titolare).

Per quanto riguarda il settore economico l’azienda è convenzionata con “Assocarta”, associazione imprenditoriale di categoria che raggruppa, rappresenta e tutela tutte le aziende produttrici di carta nel territorio italiano.

Come sottolineato in precedenza, uno dei punti cardine dell’azienda è la sostenibilità ambientale, per questo motivo Cartiere del Polesine S.p.a. fa parte del Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo degli Imballaggi a Base Cellulosica (Comieco) il quale assicura che la raccolta differenziata cartacea venga correttamente avviata a riciclo. Nel 2020, grazie ad un finanziamento ingente da parte di Intesa San Paolo l’azienda ha avuto la possibilità di integrare l’offerta di carte riciclate per la produzione di imballaggi.

In tema di welfare l'azienda ha sempre attivato convenzioni e progetti per i propri dipendenti. La convenzione più importante è sicuramente quella sottoscritta con Assicurazioni Generali Italia S.p.a. (agenzia di Rovigo) dedicata non solo ai dipendenti ma anche ai familiari di questi ultimi. Questo accordo è nato con lo scopo di fornire delle agevolazioni al personale sulla maggior parte delle soluzioni assicurative. La motivazione che ha portato a questa decisione è quella di soddisfare le crescenti esigenze di sicurezza e di tutela del singolo e del nucleo familiare. Come ribadito in precedenza, lo scopo dell'azienda è quello di creare benessere nell'ambiente lavorativo fornendo ai dipendenti misure di tutela complete e che sappiano rispondere in modo concreto ai bisogni. L'azienda dà molta importanza non solo al singolo dipendente ma anche alla famiglia preoccupandosi di esaminare le soluzioni migliori in caso di necessità. (<https://www.cartieredelpolesine.it/>).

Tra le continue collaborazioni e i contatti stabili possiamo trovare il rapporto che l'azienda ha con il Comune di Loreo (RO) dove essa ha sede. Si ricordano infatti i finanziamenti e le donazioni per opere pubbliche precedentemente citati quali il parcheggio creato per i genitori e i dipendenti della scuola secondaria di primo grado e l'abbellimento della zona circostante lo stabilimento produttivo. L'amministrazione comunale spesso interpella il c.d.a. e l'ufficio risorse umane delle Cartiere del Polesine per attivare tavoli di confronto in tema di lavoro e welfare a sostegno del territorio e della cittadinanza. L'azienda annualmente si impegna ad erogare contributi economici a sostegno di manifestazioni ed eventi attrattivi sia per i cittadini che per il turismo. Anche la squadra di calcio della città beneficia del sussidio e dell'erogazione di contributi monetari per l'acquisto di apparecchiature sportive. (sul tema: interviste a L.S ed E.S., titolari azienda).

È impossibile non citare poi lo stretto contatto con la cittadinanza. Periodicamente in azienda vengono fatte assunzioni di personale per i vari comparti produttivi e i cittadini ne sono a conoscenza. All'interno degli uffici è possibile deporre il proprio curriculum vitae che verrà

esaminato e se ritenuto conforme verrà conservato per eventuali assunzioni anche in futuro. Essendo un ambiente molto dinamico ed innovativo un'occupazione all'interno degli stabilimenti risulta molto attrattiva soprattutto per i giovani che hanno deciso di rimanere nel territorio di nascita.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E PERSONALE OPERANTE

L'azienda è costituita da due stabilimenti distinti, lo stabilimento di Loreo e quello in località Smergoncino (strada provinciale Loreo- Adria). L'impianto di Loreo è quello utilizzato per la produzione industriale fin dall'origine, è costituito da due macchine continue (MC 1 e MC 2). Lo stabilimento di produzione occupa una superficie di circa 30.000 m², dei quali 10.000 coperti da fabbricati, e si trova nel cuore della città. Le linee di produzione, nel corso degli anni, hanno subito periodici ammodernamenti mantenendone invariata la competitività.

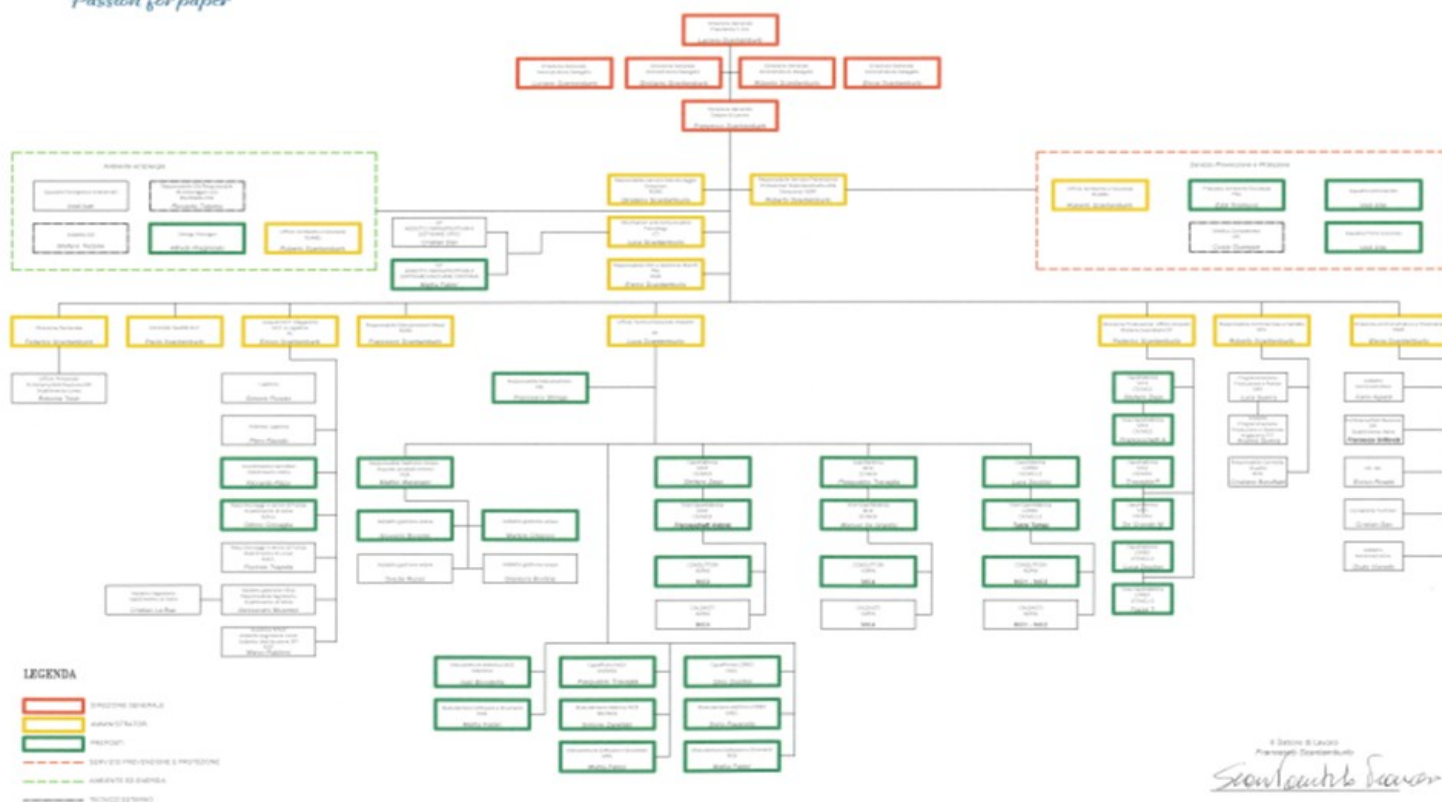
Gli ammodernamenti più recenti hanno interessato la linea preparazione impasti e l'efficienza energetica. Lo stabilimento di località Smergoncino fa parte di un complesso industriale situato alle porte della cittadina di Adria (A.I.A. – Area Industrializzata Attrezzata), ed ospita le macchine MC3 ed MC4, linee di recente costruzione e quindi tecnologicamente più avanzate. Lo stabilimento è più dotato anche sotto il profilo degli spazi: dispone di complessivi 150.000 m², di cui 35.000 m² coperti. Il tutto è stato costruito tenendo presente l'esigenza di rispettare l'ambiente circostante con accorgimenti antinquinamento e di tutela della sicurezza e della salute dei propri addetti. Qui vi è presente la nuova sede direzionale, sorta nel 2012, concentra il personale amministrativo, tecnico e commerciale, in un ambiente confortevole e moderno. Attualmente i dipendenti assunti sono 172, di questi una cinquantina sono occupati nello

stabilimento di Loreo. Gli uffici amministrativi contano un totale di 12 dipendenti di cui 2 impiegati nella sede originaria. (<https://www.cartieredelpolesine.it/>).

L'organigramma aziendale (*allegato 3*) riassume l'organizzazione interna di entrambi gli stabilimenti. Al vertice si può trovare l'area direttiva composta dai proprietari e dagli amministratori delegati. Con il colore giallo vengono rappresentati i responsabili delle aree (ufficio acquisti, direzione personale, controllo qualità, ufficio ambiente e sicurezza, magazzino e logistica, ufficio comunicazioni e ufficio registrazione marchi). Nella zona produttiva, è possibile trovare per ogni macchina un capofabbrica ed un rispettivo vice- capofabbrica. Sotto la loro direzione e supervisione vi sono i vari operai e i manutentori.

Nell'ambiente esterno invece operano: gli addetti alla gestione delle acque, i caldaisti e il comparto trasporti (via terra e via mare). In entrambe le fabbriche sono presenti sia la squadra antiincendio che la squadra primo soccorso.

Una forte attenzione viene data all'assunzione di personale afferente alle categorie protette o con disabilità. L'azienda, infatti, si impegna nella tutela e nell'assunzione di questi ultimi in modo da poter offrire loro un luogo di lavoro stabile e sicuro. Per queste categorie di operai non viene predisposto il lavoro su turni ma giornaliero per poterne facilitare l'esperienza. Per i proprietari risulta molto importante l'integrazione di queste categorie nell'organico e ad essi viene data massima possibilità di richieste di permessi per visite mediche ed esami. L'azienda si impegna da sempre nel creare un ambiente coeso e dinamico per tutti i suoi dipendenti, i quali devono sentirsi sereni e tutelati nel proprio ambiente di lavoro. Un ambiente ostile andrebbe a creare problematiche di stampo produttivo e relazionale. (<https://www.cartieredelpolesine.it/>)



Allegato 3. Organigramma aziendale Cartiere del Polesine s.p.a

LE RAPPRESENTANZE SINDACALI IN AZIENDA

All'interno dell'azienda Cartiere del Polesine S.P.A. sono presenti le rappresentanze sindacali di CGIL, CISL, UGL e UIL. I quattro sindacati svolgono la loro attività sia all'interno dello stabilimento di Loreo (RO) centro, sia all'interno dello stabilimento di Smergoncino (RO).

I dipendenti possono godere di un totale di dieci ore annuali per svolgere le assemblee sindacali.

Per volontà dell'azienda, il totale delle ore fornite ai dipendenti deve essere ripartito sulla base

di cinque incontri da due ore ciascuno. Le linee guida aziendali consigliano ai dipendenti di svolgere le riunioni sindacali interne durante i periodi nei quali l'azienda ferma la produzione per la manutenzione (mese di dicembre e mese di agosto). Nonostante le linee guida aziendali, spesso le riunioni vengono organizzate durante i periodi di lavoro, per volontà dei dipendenti in accordo con i titolari dell'azienda.

Durante le interviste svolte all'interno dell'azienda, la maggior parte dei dipendenti non ha fatto menzione dei sindacati e dell'attività che le rappresentanze svolgono internamente. Questo evento fa supporre che non svolgano un ruolo particolarmente significativo all'interno.

Le rappresentanze sindacali hanno svolto un ruolo molto importante durante il periodo di crisi energetica che ha portato ad un rischio di chiusura dell'azienda nel mese di luglio 2022. I rappresentanti sindacali, infatti, hanno tentato in tutti i modi di tutelare ed informare i dipendenti sulla vicenda e sul futuro dell'azienda, come si può leggere dalle interviste ai dipendenti.

“Sì, abbiamo dovuto fermare la produzione anche lì. Però in quel caso non ho temuto più di tanto. So che era più grave però io faccio parte del sindacato e quindi ero al corrente di tutte le tutele nei confronti di noi lavoratori. Sapevo già dall'inizio che l'azienda non avrebbe chiuso, ho cercato di non farmi prendere troppo dalla situazione, ero appena uscito dal timore della pandemia. Diciamo che l'unica cosa che mi ha disturbato è stata che sono cose successe una dietro l'altra. Non ho fatto in tempo a trovare pace che è arrivato un altro momento incerto.”
(intervista a R.F., operaio stabilimento di Smergoncino).

“Sì, a luglio (2022) quando abbiamo avuto quella chiusura forzata a causa dei costi dell'energia. Ricordo che abbiamo contattato anche i sindacati perché non sapevamo cosa aspettarci e se mai avremmo ripreso a lavorare. Non l'abbiamo vissuta bene. Eravamo comunque in contatto con i titolari che ci aggiornavano sulla situazione.” (intervista a A.M., operaio stabilimento di Smergoncino).

Il giorno 25 agosto 2022, una delegazione del sindacato UGL composta dal segretario provinciale, dal segretario regionale e dal rappresentante dei lavoratori interno alla cartiera ha organizzato un incontro con i titolari dell'azienda nel tentativo di trovare un accordo e di evitare il rischio di chiusura. Il rappresentante dei lavoratori, a seguito dell'incontro ha affermato che "Si è reso necessario organizzare un incontro a carattere d'urgenza con quella che risulta essere la terza o quarta realtà italiana del settore. La situazione delle 'Cartiere del Polesine Spa' è tutt'altro che semplice, un'azienda sana che lavora ad altissimi standard qualitativi si trova all'interno di un paradosso che oserei dire lapalissiano: un'azienda senza debiti strutturali, un pacchetto clienti importante e comunque con commesse da evadere potrebbe trovarsi nella condizione di chiedere la Cassa Integrazione per i propri dipendenti. Evidente che lo strumento 'Cassa Integrazione' non nasce per 'ammortizzare' le ricadute occupazionali di un'azienda sana, e già questo è incredibile, ma dover potenzialmente arrivare a chiederne l'attivazione perché non si riesce a trovare un fornitore di gas rasenta la follia.". (Giulio Bozzato in La voce di Rovigo, articolo di A. Cableron, 26.08.2022). Il sindacato UGL e i dirigenti dell'azienda hanno avanzato la richiesta ai rappresentanti della politica nazionale per poter trovare una soluzione in quanto la chiusura avrebbe causato problemi sia ai dipendenti che all'intero indotto. Se l'azienda avesse dovuto chiudere sarebbe sorto un problema a livello ambientale in quanto sarebbe stato necessario trovare delle soluzioni in merito allo smaltimento della carta da macero proveniente dalla raccolta differenziata di tutta la provincia di Rovigo. I rappresentanti sindacali dei lavoratori, durante il periodo di crisi, hanno lavorato assieme ai dipendenti e ai titolari dell'azienda per scongiurare la chiusura dei reparti produttivi e per poter tutelare l'impresa e le famiglie. Nel mese di settembre 2022, l'azienda ha ripreso la propria attività grazie ad un accordo trovato con il governo.

LE ORIGINI DELLA RICERCA

L'idea del tirocinio e la conseguente domanda di ricerca sono sorte a seguito di un confronto con uno degli amministratori delegati dell'azienda Cartiere del Polesine riguardante l'innovazione sul piano sociale delle grandi aziende multinazionali. Solitamente quando si parla di realtà industriali ci si focalizza più sul versante del profitto tralasciando tutto ciò che riguarda il welfare e il benessere dei dipendenti. Negli anni di attività dell'azienda, i proprietari hanno tentato in tutti i modi di creare un ambiente familiare tra i dipendenti mettendoli nelle condizioni di operare in un clima sereno e sicuro. Con il passare del tempo questi valori si sono consolidati sempre più e i dipendenti non hanno mai riscontrato problematicità nell'avanzare eventuali richieste di aiuto ai titolari.

“Le famiglie hanno valori e legami, le teorie economiche gestionali sono belle se scritte nei libri ma non lasciano spazio a sentimenti e alla profondità. Noi conosciamo tutti i nostri dipendenti per nome, sappiamo le loro storie e i loro bisogni. Loro sanno che potranno bussare alla nostra porta per qualsiasi cosa, anche solo per condividere con noi un pensiero. In famiglia tutti si aiutano e si danno una mano a fronteggiare i problemi, anche qui deve essere così. I nostri dipendenti sono legati all'azienda e la hanno a cuore, questo si è visto anche nei momenti difficili.” (intervista a L.S., titolare).

Questo approccio ha influenzato positivamente non solo i rapporti interpersonali accorciando le distanze dipendente-capo ma anche produttive; infatti, è risaputo che un lavoratore è più produttivo in un ambiente non ostile. (<https://www.unobravo.com/post/benessere-e-lavoro>, Il benessere organizzativo: cos'è e come implementarlo, 08.10.2019). da un'esperienza dell'intervistato G.R. è possibile evincere gli effetti di un ambiente di lavoro nel quale il soggetto è costantemente sottoposto a tensioni.

“5) Quanto era difficile per lei lavorare in un ambiente ostile? Troppo. Posso dirle una cosa? Delle volte stavo a casa. Dal nervoso mi prendevano dei mal di stomaco che mi costringevano a saltare di entrare in turno. Non potevo continuare così, a stare a casa due giorni e poi tornare. In più anche in famiglia ero sempre nervoso, agitato. Gli altri colleghi non facevano più affidamento sulla mia presenza perché sapevano benissimo che potevo andare o non andare, alcuni erano costretti a sostituirmi nonostante non fosse la loro mansione. Ovviamente sono stato ripreso sia dai capo turno che dai titolari. Ho tenuto tutto dentro per un po' e poi sono esploso” (intervista a G.R., operaio stabilimento di Smergoncino).

Come riferito dall'amministratore delegato però, un'azienda per essere davvero competitiva anche sul piano sociale deve volgere lo sguardo verso l'innovazione e verso approcci del tutto nuovi per il mondo industriale. Per poterlo fare ci si affida a ricerche e test che vengono eseguiti su altre aziende di grosse dimensioni. Sulla base di partenza delle esperienze altrui si cerca di comprendere cosa può essere utile e adattabile alla propria realtà. Questo approccio è sempre stato usato dal consiglio di amministrazione di Cartiere del Polesine per poter restare aggiornati su nuove tecniche e servizi da introdurre in azienda.

“Noi come azienda abbiamo sempre voluto e ricercato una cosa: l'innovazione. E come le dicevo prima, innovazione e sostenibilità vanno di pari passo. Per essere competitivi all'interno di un mercato ampio, come quello europeo, è necessario puntare su qualsiasi ambito che possa offrire soluzioni ottimali all'azienda. Per farlo, è essenziale assicurarsi che i propri dipendenti abbiano gli strumenti giusti per essere produttivi. Il nostro ambiente lavorativo mira ad essere sereno e a tutelare tutti. Per noi è importante che ci sia un work- life balance nella vita dei nostri dipendenti e un benessere generale interno. Noi negli anni siamo sempre riusciti ad offrire soluzioni, alle volte casalinghe, ai loro bisogni. Ad oggi, a causa della velocità dei processi di vita e di modernizzazione i bisogni cambiano di continuo e i rischi che si corrono come attività commerciale sono molti alti. I dipendenti vivono momenti d'insicurezza e di timore

verso il futuro. Noi non siamo più in grado di far fronte a questo nuovo insieme di necessità ed è fondamentale avvalersi di figure più esperte. Ecco perché l'assistente sociale. ho trovato illuminante un articolo letto online su quanto fatto in Lombardia e ho pensato di adattare la progettualità” (intervista a L.S., titolare).

Uno dei motivi che ha spinto i titolari ad eseguire la convenzione con l'Università di Padova è proprio quello di aver la possibilità di essere la sede di tirocini universitari che possano sia essere utili allo studente che all'azienda stessa. Infatti, gli studenti molto spesso apportano idee aggiornate e attuabili nel contesto in quanto l'ambiente è molto recettivo.

“(…) Un tempo non era possibile assumere persone altamente formate perché in pochi studiavano. Adesso, molti ragazzi procedono con i propri percorsi di studio e il mondo del lavoro è ricco. Un'azienda ha bisogno di persone specializzate, che sanno quello che fanno e sanno trovare le giuste soluzioni. Noi cerchiamo di aprire sempre posizioni per questi esperti, meglio ancora se giovani e freschi perché sono loro a portare idee nuove e funzionali. Ci dispiace molto che ci sia un fenomeno di fuga dei cervelli perché ci piacerebbe poter offrire di più alle persone e farle rimanere nel territorio in quanto risorse (...)” (intervista a E.S., titolare).

È necessario sottolineare che questa esperienza di tirocinio è nata a seguito dell'analisi di un progetto realizzato da “Reale Mutua” nell'anno 2017 nelle sedi di Milano e Torino. Qui, infatti, era stato messo a disposizione un assistente sociale a cui i dipendenti potevano rivolgersi. Anche nell'azienda ATM (Azienda dei trasporti milanese S.p.a.) e nell'azienda farmaceutica Sanofi ci sono state esperienze similari volte all'ascolto e al sostegno dei dipendenti. (L'assistente sociale in azienda, in <https://www.secondowelfare.it/privati/aziende/lassistente-sociale-in-azienda/>, Francesca Belmonte, 15.04.2019).

Alla luce di ciò si è pensato di introdurre questo servizio anche nella realtà delle Cartiere del Polesine S.p.a. in quanto potrebbe apportare grossi benefici al welfare aziendale ed aprire un nuovo capitolo in ambito di innovazione aziendale.

Il nuovo servizio che si ipotizza di introdurre sembra essere adeguato dati i periodi di tensione che si stanno vivendo su scala globale i quali portano a grosse crisi economiche e problemi a livello di spese aziendali. Come riferito in precedenza infatti, nel luglio 2022 l'azienda ha sfiorato il rischio chiusura a causa dell'elevato costo dell'energia elettrica e del gas. Questo ha portato un senso di insicurezza e di paura nei dipendenti e quindi un malessere generale all'interno dell'azienda una volta ripresi i lavori. Tutte le dinamiche interpersonali e lavorative hanno subito un mutamento in negativo cambiando radicalmente il clima interno. Questo fatto però non risulta essere l'unico motivo per il quale il c.d.a. si vedrebbe interessato all'inserimento di un assistente sociale all'interno del contesto aziendale.

“Noi titolari abbiamo sempre gestito la parte di “ascolto” del dipendente. Ora vogliamo offrire di più, anche perché non siamo più in grado di gestire tutto da soli. E non nego che alle volte anche noi dirigenti necessitiamo di una mano da parte di chi, crea potere di azione nelle persone. Credo che si rivelerà una collaborazione che porterà a grossi frutti.” (intervista a L.S, titolare).

In precedenza, tra i problemi relativi al territorio, è stata citata la mancanza di servizi adeguati alla prima infanzia e alla cura dei familiari anziani. Tutto ciò ci riporta alla grossa difficoltà delle famiglie di bilanciare la vita lavorativa con quella privata che va spesso a pesare sui dipendenti dell'azienda. Il bisogno di ascolto nei dipendenti va ad aumentare a causa di queste problematiche e il c.d.a. ha notato che con il cambiamento delle necessità del proprio personale non è più un affrontabile con un semplice colloquio titolare – dipendente. Infatti, come riportato dagli amministratori delegati stessi, c'è bisogno di figure professionali altamente specializzate

a disposizione del personale che possano occuparsi a livello sociale dei bisogni emergenti e delle difficoltà dei lavoratori.

“Ad oggi, a causa della velocità dei processi di vita e di modernizzazione i bisogni cambiano di continuo e i rischi che si corrono come attività commerciale sono molti alti. I dipendenti vivono momenti d’insicurezza e di timore verso il futuro. Noi non siamo più in grado di far fronte a questo nuovo insieme di necessità ed è fondamentale avvalersi di figure più esperte. Ecco perché l’assistente sociale” (intervista a L.S., titolare).

“Per noi è essenziale avere contatti con tutti i nostri dipendenti. ci piace rapportarci in modo diretto con loro e vogliamo essere visti come persone comuni. Noi incitiamo sempre tutti a venire a bussare alla nostra porta in caso di difficoltà perché le soluzioni si possono trovare insieme. Crediamo che sia necessaria però una figura che possa fare da ponte tra le nostre esigenze e quelle dei dipendenti. anche per questa motivazione abbiamo avviato la ricerca. Delle volte si fa fatica a recarsi dal proprio capo o dal proprio titolare per esprimersi, avere una figura di mezzo potrebbe agevolare il processo di aiuto. Serve anche a noi titolari per esprimere determinati bisogni produttivi o di performance ad esempio. Di sicuro l’impostazione aziendale non cambierà, non è un tentativo per staccarci dai nostri operai. Io dico con soddisfazione che qui siamo una grande squadra che gioca per obiettivi comuni. Per avere più contatti con tutti noi titolari scendiamo nei reparti produttivi quotidianamente, ci confrontiamo con gli operai in turno, scambiamo quattro chiacchiere e dimostriamo ai nuovi arrivati che lo stereotipo comune del capo altezioso qui non è presente.” (intervista a E.S, titolare).

La soluzione ideale sembra quella di inserire le nuove figure direttamente nell’organico aziendale. Spinti dalla grande voglia di innovazione e dalla volontà di fornire ai dipendenti e

alle loro famiglie servizi che possano sostenerli è stato pensato di co-costruire una domanda di ricerca per questo tirocinio.

Per svolgere questo percorso è stata fatta leva sul termine “innovazione” nei servizi sociali; questo ci ha portato a pensare alla figura del *social worker* non solo come dipendente pubblico o di enti di terzo settore ma come figura inseribile in ambienti considerati solitamente inusuali.

In questo caso viene messa in luce la figura del professionista come soggetto con competenze professionali e conoscenze utilizzabili in più contesti.

La domanda di ricerca del tirocinio universitario svolto è stata: Quali sono i vantaggi per l'azienda, per i dipendenti e per il territorio con un assistente sociale all'interno dell'organico aziendale? Quali ruoli e quali funzioni può avere il professionista sociale all'interno di un contesto aziendale?

L'obiettivo della ricerca che ha fatto da base a tutto il percorso è stato quello di comprendere il reale apporto che può avere l'eventuale inserimento dell'assistente sociale all'interno dell'organizzazione dell'industria. Per poterlo fare è stato necessario analizzare i possibili benefici per i dipendenti e per migliorare il welfare aziendale ed analizzare il rapporto della figura con il comparto produttivo, con il comparto amministrativo e con l'ambiente esterno. Per concludere, un altro punto importante risulta essere quello di comprendere quale ruolo potrebbe avere l'assistente sociale e gli eventuali limiti.

IL PROGETTO DI RICERCA

Il progetto di ricerca è stato ideato con il sostegno del c.d.a. dell'azienda Cartiere del Polesine s.p.a. a fronte delle problematiche che il territorio nel quale è inserita presenta e con l'idea di portare a termine un percorso che dia possibilità all'azienda di valutare l'eventuale inserimento

della figura professionale dell'assistente sociale all'interno dell'organico. Gli obiettivi sono stati ideati considerando anche l'utilità dell'esperienza per lo studente tirocinante e non solo per l'ambiente. Lo scopo principale è stato quello di evitare un tirocinio "classico" nel quale lo studente assiste al lavoro del professionista ma di entrare nel vivo della ricerca eseguendola passo per passo per poter apprendere mettendo in pratica. Per poter fare ciò è stato necessario comprendere l'organico aziendale, la storia e le varie parti tecniche della fabbrica in sé. Dopo una prima conoscenza teorica del tutto grazie alle spiegazioni dei titolari e alla consultazione di documenti ufficiali è stato possibile partire con la strutturazione del progetto di ricerca.

Gli obiettivi del tirocinio sono stati delineati in questo modo:

- Analizzare l'ambiente aziendale e l'assetto organizzativo interno comprendendo i bisogni delle varie figure professionali.
- Analizzare i metodi di comunicazione e di risoluzione delle problematiche interne. Analizzare le politiche di welfare aziendale e le risorse aziendali fruibili dai dipendenti e dalla comunità.
- Ricercare e comprendere l'impatto di un eventuale inserimento di un assistente sociale all'interno di un'azienda privata e comprenderne le possibili funzioni.
- Acquisire competenze relative al contesto innovativo di inserimento della figura professionale ricercando i punti di forza e di debolezza nonché comprendendo i possibili benefici che potrebbe apportare tale figura per il benessere dei dipendenti e il miglioramento delle performance aziendali.
- Sviluppare competenze trasversali sulla progettazione ed attuazione di interventi multiprofessionali ed organizzativi all'interno di strutture private.

- Analizzare le eventuali situazioni complesse interne e la metodologia di risoluzione di possibili conflitti proponendo eventuali metodi innovativi.
- Analizzare la capacità di lavorare in team all'interno delle varie funzioni produttive, le relazioni e la coesione tra le varie figure professionali e tra azienda e territorio.

Tali obiettivi sono stati adattati non solo alle esigenze aziendali ma anche consultando le finalità del tirocinio richieste dal corso di laurea in modo da poter strutturare l'esperienza in chiave formativa e sperimentale.

L'azienda ha messo a disposizione tutte le strumentazioni adeguate a poter eseguire il percorso in modo completo. Per la parte conoscitiva ed iniziale son stati fondamentali i contatti con i titolari e gli amministratori delegati grazie a colloqui faccia a faccia e visite all'interno degli uffici e dei comparti aziendali. Durante le visite sono state portate alla mia conoscenza le tecniche produttive e mi sono state spiegate le divisioni del personale. Per quanto riguarda la parte amministrativa sono stati esplicitati i compiti e le funzioni di ogni singolo ufficio. A sostegno di ciò sono stati forniti documenti ufficiali al fine di consultazione e documentazioni aggiuntive circa l'ambiente, il territorio e la sicurezza interna. Oltre a ciò, è importante sottolineare la fornitura di uno spazio adeguato e riservato nel quale poter condurre le interviste. Sono stati messi a disposizione tutti gli strumenti tecnologici necessari per perseguire il fine prefissato. È stato molto importante aver avuto modo di creare fin da subito le prime connessioni interpersonali. Uno dei punti a favore rispetto a ciò è stato quello di conoscere buona parte dei dipendenti e degli operai essendo compaesani. Questo ha facilitato poi il momento delle interviste in quanto è stata concessa disponibilità dalla maggior parte di essi nell'eventualità di far parte del campione intervistato. Anche il rapporto creato con i titolari e con il tutor di tirocinio si è rivelato prezioso in quanto sono stati un sostegno sia nella parte conoscitiva che in quella delle interviste vere e proprie.

Come metodologia per la ricerca è stato scelto di utilizzare l'intervista semi- strutturata. Questa decisione è stata presa a fronte di un'attenta analisi degli strumenti. Inizialmente si pensava di somministrare un questionario strutturato per poter raggiungere più soggetti possibile e per velocizzare il processo di analisi dei risultati. La scelta però è stata scartata sostanzialmente per la sua rigidità e per la mancanza di un'analisi in profondità dei bisogni dei dipendenti. Un altro limite valutato nella somministrazione del questionario è stato quello dell'impossibilità di spiegare in modo completo e comprensibile a tutti le finalità delle nostre azioni. Si è optato così per sviluppare la nostra domanda di ricerca con l'intervista in modo da poter creare una connessione con gli intervistati e poter riservare a tutti il tempo adeguato a esprimersi attraverso un colloquio privato. L'intervista è uno scambio verbale tra due o più persone, nel quale uno o più esperti (gli intervistatori) cercano, ponendo domande più o meno rigidamente prefissate, di raccogliere informazioni su dati personali, comportamenti, opinioni e atteggiamenti di uno o più soggetti (gli intervistati) su un particolare tema (Kanizsa, in Trincherò, 2002). Possiamo definirla quindi come un vero e proprio processo comunicativo tra i dipendenti che si sono resi disponibili e gli intervistatori (tutor e tirocinante).

Durante le interviste si è deciso di iniziare spiegando le motivazioni per le quali si sta eseguendo la ricerca cercando di modulare la narrazione in base ai soggetti intervistati in modo da essere chiari sulle finalità. La tipologia di intervista scelta per affrontare il tema è stata l'intervista semi- strutturata, nella quale ci si prefigge di affrontare degli item con ordine variabile e in base al decorso del colloquio si possono richiedere degli approfondimenti o si possono porre delle domande che vadano fuori dalla classica scaletta. Grazie all'intervista semi- strutturata è possibile scendere in profondità con l'intervistato e durante la conversazione possono emergere elementi che non avremmo potuto conoscere in un questionario standard in quanto avrebbe lasciato poco spazio alle riflessioni più personali. Questo tipo di intervista 'è un "Metodo di indagine psicologica consistente nell'intervistare un soggetto per esaminare in

profondità i suoi pensieri e atteggiamenti.” (Camillo F., Mucci S., “Focus group per il marketing, 2008). Infatti, è un’intervista non strutturata (o poco strutturata) in cui l’intervistato viene stimolato ad esprimere pareri, pensieri, atteggiamenti e vissuti sul tema di ricerca. L’intervista viene svolta da un ricercatore qualitativo specializzato in indagini di questo tipo (solitamente uno psicologo), che adatta appropriatamente rilanci e approfondimenti in funzione dei contenuti che emergono. Il colloquio viene solitamente registrato, poi riascoltato e trascritto per l’analisi Metodo di indagine psicologica consistente nell’intervistare un soggetto per esaminare in profondità i suoi pensieri e atteggiamenti.” (Hastings R., Esomar Marketing Research Glossary, 2001).

Ovviamente, questo strumento richiede più tempo e quindi è stato necessario ridurre il numero di soggetti campione.

Una volta decisa la metodologia si è proceduto con la scelta del numero di soggetti da intervistare. Assieme al tutor è stato deciso di costituire il campione in tale modo:

- Titolari e amministratori delegati: 2 intervistati
- Impiegati uffici amministrativi: 2 intervistati (uno per la sede di Loreo e uno per la sede di Smergoncino)
- Un capo fabbrica per ogni stabilimento (per un totale di due intervistati)
- Nr. 10 operai per la sede di Loreo (RO)
- Nr. 10 operai per la sede in località Smergoncino (RO)

Gli intervistati sono stati scelti in modo casuale tra quelli che hanno manifestato la loro disponibilità ai colloqui e alle interviste. Tra gli intervistati possiamo trovarne due di sesso femminile, il resto dei dipendenti intervistati è di sesso maschile dato il trend di occupazione interno all’azienda; ove è stato possibile si è optato per un bilanciamento nella scelta. Il progetto

è stato spiegato in termini riassuntivi a tutti i dipendenti ed è stata lasciata loro la possibilità di recarsi a chiedere approfondimenti e chiarimenti su ciò che ci si prospettava di fare.

RISULTATI ATTESI E PRIMI RISULTATI

Dopo aver delineato sia la domanda di ricerca sia i metodi per poter perseguire le finalità iniziali si è iniziato a discutere sui risultati che ci si attendeva di indagare eseguendo le interviste al personale.

Il primo fra tutti è stato quello di comprendere quanto l'inserimento della figura dell'assistente sociale potesse essere considerata utile all'interno dell'organico per i dipendenti. Questo elemento è da considerarsi fondamentale in quanto un eventuale risultato negativo avrebbe potuto escludere quasi totalmente la probabilità di creazione di un ufficio apposito e l'implementazione dei servizi in tal senso. In caso contrario, una considerazione positiva dell'impatto del progetto sui dipendenti ci permetteva di comprendere le aspettative degli intervistati su ciò che il professionista potrebbe fare.

Un altro elemento che si intendeva indagare durante le interviste era quello di comprendere in quali ambiti di vita quotidiana e lavorativa gli intervistati riscontrassero maggiori difficoltà. Infatti, comprendendo i bisogni dei dipendenti ci sono maggiori possibilità di creare un *welfare* aziendale migliore. È sembrato utile chiedere anche quanto gli intervistati conoscessero la figura dell'assistente sociale e se sapessero di cosa potesse occuparsi o come potesse essere utile all'azienda.

Durante le interviste sono stati indagati i bisogni dei dipendenti e delle loro famiglie rendendo gli intervistati veri e propri protagonisti nella creazione dell'eventuale servizio. Ci si aspetta

inoltre di indagare quanto questo progetto potrebbe aumentare la motivazione dei dipendenti e quanto potrebbe migliorare la coesione tra colleghi e con il datore di lavoro.

A seguito della scelta degli intervistati da sottoporre ai colloqui si è deciso di procedere con le interviste. Per consentire ad ogni soggetto di potersi esprimere nel migliore dei modi si è deciso di riservare un tempo massimo di un'ora. Ogni soggetto ha avuto i propri tempi, il limite massimo imposto non è mai stato superato ma si è deciso di lasciare uno spazio temporale abbondante per fare in modo che gli intervistati potessero prendere confidenza con l'ambiente e la situazione del tutto nuova. Tutti i dipendenti selezionati infatti, durante queste interviste sono usciti dalla *comfort zone* della loro attività ordinaria ed è stato necessario creare fin da subito un clima confortevole per poter consentire loro di esprimersi nella più totale tranquillità.

In questo caso è stato molto utile far forza sull'*empowerment* personale dei soggetti facendoli sentire veri e propri protagonisti della co- progettazione e della ricerca. Come risaputo, non tutti sono abituati a parlare della propria storia personale e dei propri problemi quindi la conduzione delle interviste variava in base al soggetto che ci si trovava di fronte e alla sua facilità o difficoltà nell'esprimersi. Lo svolgimento delle interviste ha occupato la maggior parte del periodo disponibile per il tirocinio.

L'analisi di ciò che è emerso ha portato a comprendere che i dipendenti sono abbastanza soddisfatti del clima aziendale e dei servizi che vengono offerti ma che sarebbero molto più motivati nel lavoro se vi fosse la possibilità di aprire uno spazio di sostegno e di ascolto disponibile all'interno del proprio ambiente di lavoro.

“ (...) Credo che noi dipendenti ne abbiamo bisogno e che sarà un servizio che verrà utilizzato molto. Alla fine, vede, è comodo ed è già qui. Io ci verrei anche solo per confrontarmi ed avere un parere su certi problemi, anche noi operai abbiamo bisogno di venire ascoltati delle volte.

Mi piace pensare che ci sia qualcosa qui da noi che va oltre il lavoro. (...)” (intervista ad A.F., operaio stabilimento di Loreo).

“(...) Secondo me questa iniziativa è utile per noi dipendenti. capita delle volte di avere anche solo un dubbio su una cosa o un momento difficile e sapere di avere un professionista a “portata di mano” rincuora molto. Secondo me è utile anche tra di noi colleghi. Sai, se per caso dovessimo litigare o avere dei problemi tra di noi magari avere un esterno che ci ascolti e calmi le acque migliorerebbe il clima. Nella vita non si sa mai, è un servizio che serve sempre, anche a me che sono giovane.” (intervista a M.R., operaio stabilimento di Loreo).

Secondo la maggior parte dei dipendenti questo potrebbe andare a colmare certe lacune del territorio. Avere la disponibilità di un professionista all’interno del proprio luogo di lavoro e disponibile non solo per i dipendenti ma anche per le loro famiglie consente di recarsi dall’assistente sociale in modo più comodo sia in termini di orari sia di disponibilità. Infatti, molti soggetti hanno lamentato il fatto che gli orari degli uffici di servizio sociale locali sono proibitivi per chi lavora e alle volte così ridotti da non dare la possibilità ai soggetti di colloqui immediati. Quindi anche in termini di comodità la proposta avanzata risulta essere ottimale.

“(...) Cosa ne penso? Grazie per aver pensato di farlo da noi, siamo in tanti e abbiamo tutti famiglie a carico, è un servizio che mancava e soprattutto che ci dà la possibilità di non dover per forza prendere appuntamenti in comune anche solo per una consulenza, si dice così? Beh, insomma, mi avete capito, se c’è la possibilità di snellire i tempi ben venga. In più ho sentito che potrebbe essere utile anche tra noi dipendenti in caso di liti o problemi...” (intervista a E.C., operaio stabilimento di Loreo).

“Io penso che possa essere un buon servizio, un valore aggiunto per tutti noi operai. Vede, a volte è difficile far combaciare lavoro e impegni di vita come le dicevo. Penso che avere la

possibilità i fare certi colloqui o informarsi su certe cose già da qui dentro è tanto. Delle volte perdiamo tempo tra uffici e chiamate per poi non risolvere niente o per poi dover tornare settimane dopo. E magari chiedere permessi o cambi turno. Facendo così potremmo organizzarci meglio, in base agli orari che siamo qui. Io penso che anche solo avere qualcuno con cui confrontarsi è tanto. Sicuramente nei momenti di difficoltà molti di noi hanno bisogno di sfogarsi, di parlare e di ricevere un po' di coraggio. Io ho una famiglia, una bambina e di certo capiterà di aver bisogno.” (intervista ad A.M., operaio stabilimento di Smergoncino).

“ (...) Perché sono sicuro che sarebbe un servizio più efficiente rispetto a quello pubblico ed essendo organizzato dalla ditta sarebbe fatto in modo corretto per favorire la partecipazione di noi dipendenti quindi con orari comodi per la gente che lavora(...)” (intervista a S.Z., capofabbrica stabilimento di Smergoncino).

Tutti i dipendenti intervistati conoscevano il ruolo dell'assistente sociale e le sue funzioni essendo una figura già incontrata almeno una volta nella propria vita. È stato valutato positivamente anche il fatto di avere una connessione diretta tra il territorio dove si vive e l'azienda nella quale si lavora, molti hanno ritenuto che questo fattore potrebbe migliorare anche la cultura aziendale e che sarebbero fieri di lavorare all'interno di un'azienda che offra la possibilità di avere un servizio direttamente connesso con un servizio comunale. Infatti, secondo gli intervistati questo potrebbe creare ancora più legame con il territorio. Gli operai hanno riferito che gradirebbero avere la possibilità di disporre di un assistente sociale in azienda per aver modo di risolvere eventuali conflitti o situazioni difficili tra colleghi e che troverebbero molto utile che il professionista potesse avere anche questa funzione.

“(...) Sicuramente un professionista è in grado di capire e di aiutare. Io mi sono sfogato con mia moglie essendo la persona più vicina a me e ringrazio di averlo fatto. Molto probabilmente avrei fatto un giro anche dall'assistente sociale aziendale nei momenti bui, per avere un

sostegno diverso. Magari mi avrebbe aiutato anche con i problemi in famiglia e mi avrebbe dato delle dritte” (intervista a G.R., operaio stabilimento di Smergoncino).

“(...) Da quello che ho capito dalla presentazione della ricerca, la figura tramite diventerebbe l’assistente sociale per tutte quelle questioni più personali e di rapporti conflittuali tra colleghi e poi li riporterebbe ai titolari. Penso che sarebbe ottimo perché sono competenze non proprie del mio lavoro e sicuramente un professionista le gestirebbe meglio, mi sentirei sollevato. Poi sicuro, sarebbe meglio per tutti anche perché sa usare parole e sa dare sostegni specifici, potrebbe essere un beneficio per noi operai. Lo trovo molto utile e a sostegno della mia posizione.” (intervista a C.L., capofabbrica stabilimento di Smergoncino).

Tutti gli intervistati hanno rivelato le proprie storie di vita e il proprio percorso lavorativo durante i colloqui e nel farlo hanno apprezzato il fatto di avere qualcuno che potesse ascoltarli in modo non giudicante.

Tra i maggiori problemi riportati durante le interviste si possono ritrovare:

-La difficoltà di conciliare la vita lavorativa con quella privata.

“(...) Delle volte sono costretto a togliere delle ore di riposo personale per riuscire a fare tutto e a lungo andare la situazione diventa pesante. Come sa, il mio lavoro è un lavoro fisico e non di certo facile da affrontare. In più, se si aggiungono i pensieri e devo riuscire a concentrare tutto tra lavoro, impegni e famiglia la situazione diventa davvero insostenibile alcune volte” (intervista a A.F., operaio stabilimento di Loreo).

-La difficoltà di accudire anziani e bambini a domicilio in quanto i servizi dedicati sono molto limitati e dispendiosi.

“(...) Ho avuto momenti difficili soprattutto durante la pandemia, facevo fatica a gestire l’assistenza e la sua cura ma fortunatamente sono stato aiutato dalla badante e da una vicina

di casa che andava a controllarlo quando io ho ripreso a lavorare. Diciamo che ho potuto contare anche molto sul vicinato.” (intervista ad A.T., operaio stabilimento di Loreo).

“(...) Io personalmente l’unica cosa che vedo davvero assente è uno spazio per chi ha dei bambini piccoli e lavora, un asilo nido e magari anche qualche doposcuola. Mi sono sempre arrangiata con le bimbe tra baby-sitter e nonni ma tanti non possono farlo, e alle volte è stato difficile anche per me che di aiuto ne avevo (...)” (intervista ad A.R., impiegata uffici aziendali).

“ (...) Io non pensavo fosse una cosa così impossibile crescere un bambino qui, essendo una città piccola mi aspettavo più comodità. No niente, sempre con la macchina accesa. In più, mi dica, in centro nemmeno un supermercato che venda le pappette dei bambini, incredibile dai. Abbiamo deciso di iscriverlo al nido perché non potevamo lasciarlo sempre ai nonni, io turnista, mia moglie operaia in un’azienda tessile, figurati se abbiamo tempo. Le dico una confidenza, quasi mezzo stipendio mi andrebbe nelle rate del nido se non fosse per il bonus aziendale” (intervista S.Z., capofabbrica stabilimento di Smergoncino).

- La necessità di avere qualcuno che riporti i propri bisogni al territorio.

“(...) Un’altra cosa che, a mio parere, potrebbe essere utile è creare una sorta di rete tra di noi, il territorio, le associazioni e le altre realtà presenti. Noi abbiamo sempre cercato di stabilire contatti e legami ma non sono mai stati creati in modo ben strutturato e periodico. Abbiamo fatto alcuni tavoli ma secondo me avere una figura che possa fare da ponte diventa sempre più necessaria, uniti sicuramente si trovano soluzioni più adeguate anche per la nostra città. Mi piacerebbe molto che venissero promossi i nostri valori e la nostra cultura aziendale sia tra i dipendenti che ancora non si sentono parte dell’azienda e non vi sono affezionati, sia tra i cittadini (...)” (intervista a L.S., titolare azienda).

-La mancanza di un intermediario tra i dipendenti e tra dipendenti e capo in caso di controversie

“(...) Crediamo che sia necessaria però una figura che possa fare da ponte tra le nostre esigenze e quelle dei dipendenti. anche per questa motivazione abbiamo avviato la ricerca. Delle volte si fa fatica a recarsi dal proprio capo o dal proprio titolare per esprimersi, avere una figura di mezzo potrebbe agevolare il processo di aiuto. Serve anche a noi titolari per esprimere determinati bisogni produttivi o di performance ad esempio (...)” (intervista a E.C., titolare azienda).

“(...) Anche solo per informarsi o chiedere un consiglio. Secondo me può essere tanto utile anche nei rapporti tra colleghi e con i capi (...).” (intervista a L.M., operaio stabilimento di Smergonicno).

“Da quello che ho capito dalla presentazione della ricerca, la figura tramite diventerebbe l’assistente sociale per tutte quelle questioni più personali e di rapporti conflittuali tra colleghi e poi li riporterebbe ai titolari. Penso che sarebbe ottimo perché sono competenze non proprie del mio lavoro e sicuramente un professionista le gestirebbe meglio, mi sentirei sollevato. Poi sicuro, sarebbe meglio per tutti anche perché sa usare parole e sa dare sostegni specifici, potrebbe essere un beneficio per noi operai. Lo trovo molto utile e a sostegno della mia posizione” (intervista a C.L., capofabbrica stabilimento di Loreo).

- La mancanza di una figura adeguata e formata che si possa dedicare all’ascolto degli eventuali problemi personali.

“(...) Io ci verrei anche solo per confrontarmi ed avere un parere su certi problemi, anche noi operai abbiamo bisogno di venire ascoltati delle volte. Mi piace pensare che ci sia qualcosa qui da noi che va oltre il lavoro. (...)” (intervista ad A.F., operaio stabilimento di Loreo).

“(...) Vorrei che il servizio fosse uno spazio di ascolto e di sostegno, nonché di collaborazione. (...)” (intervista ad L.S., titolare azienda)

“(...) magari mi avrebbe aiutato a superare le mie paure in un modo diverso. Anche noi uomini ci troviamo di fronte alle nostre paure e non siamo imbattibili, abbiamo una certa sensibilità e sicuramente anche tanto bisogno di qualcuno di lucido ed esperto che sappia darci forza (...)”

(intervista a D.O., operaio stabilimento di Loreo).

Durante il ciclo di interviste sono emerse delle problematiche nuove delle quali gli uffici del c.d.a. e delle risorse umane non erano a conoscenza. Gli intervistati sapevano che le informazioni sarebbero state condivise con l'azienda ma per loro è risultato molto più semplice aprirsi durante le interviste che davanti alla dirigenza in modo diretto su certi temi.

Indirettamente questo percorso sperimentale ha permesso all'azienda di scoprire elementi rimasti latenti nei dipendenti per molto tempo. Proprio per questo motivo il tutor ha ritrovato nel percorso di ricerca una fonte di informazione per l'azienda stessa.

Per facilitare l'analisi dei risultati delle interviste si è deciso di dividere i contenuti delle stesse in macroaree in modo da porre le basi per creare una documentazione non solo volta al tirocinio ma anche all'innovazione aziendale. Le aree emerse sono:

- Vita privata: storie di vita, composizione familiare, organizzazione della vita privata, difficoltà e problemi, risorse del soggetto e del nucleo familiare.
- Vita lavorativa: rapporto con i colleghi, rapporto con l'azienda, proposte, problematiche e bisogni, coesione con l'azienda, bilanciamento tra vita privata e vita lavorativa.
- Ambiente e territorio: come il soggetto vive il territorio, quali risorse ritrova nel territorio in cui vive, quali problemi ha il territorio in cui vive, quali bisogni ha il soggetto riferibili al territorio, quanti e quali servizi vengono utilizzati dal soggetto e dal suo nucleo, proposte di miglioramento.

- Assistenza sociale in azienda: come l'intervistato trova la proposta, se la ritiene utile o meno, aspettative sul ruolo e sulle funzioni.

I risultati ottenuti dalle interviste hanno rivelato un forte interesse nel progetto proposto e una grossa volontà nel vederlo realizzato. Nessun dipendente intervistato ha creduto che fosse un intervento inutile, anzi, quasi tutti gli intervistati hanno dimostrato forte volontà di partecipazione nella realizzazione, molti intervistati vorrebbero che il servizio venisse aperto nel giro di un anno perché considerato essenziale per il *well-being* personale e aziendale.

“Penso che sia una bella idea. Nuova, strana ma davvero utile. Io sì che lo userei, già lo so. E penso tanti altri miei colleghi. Sa, delle volte cerchiamo di darci consigli e farci forza tra di noi ma avere qualcuno che possa sostenerci è molto bello” (intervista ad A.T., operaio stabilimento di Loreo).

“Tutto è utile. Sì che ci verrei. Ma manderei anche mia moglie se dovesse essere che abbiamo bisogno anche solo di sapere qualcosa (...). Sono convinto che tanti colleghi abbiano del buon lavoro da dare all'assistente sociale, di sicuro non è un servizio inutile anzi (...)” (intervista a P.M., operaio stabilimento di Smergoncino).

Durante le interviste è stato osservato anche quanto le problematiche afferenti al territorio influiscano sulla soddisfazione e sul benessere personale, il quale inevitabilmente viene riversato sul mondo del lavoro. Il tutto va ad innescare un ciclo continuo che ricade inevitabilmente sulla produttività dell'azienda stessa.

Quindi il progetto proposto potrebbe portare ad un miglioramento trifocale: migliorando il benessere personale viene migliorata la produttività e viene offerto un servizio in più al territorio in quanto la possibilità di fruire dei colloqui con l'assistente sociale viene data anche alla famiglia dei dipendenti.

È importante sottolineare che l'assistente sociale assunto in azienda non potrà mai sostituirsi all'assistente sociale comunale ma potrà essere un trait d'union tra dipendente e territorio. L'assistente sociale d'azienda andrebbe a collaborare con l'assistente sociale comunale fornendo informazioni pervenute durante i colloqui e collaborando nella stesura di relazioni psico-sociali. Le due professioniste avrebbero la possibilità di scambiarsi informazioni sull'utenza utili per fornire servizi di aiuto completi e mirati. Anche per quanto riguarda l'eventualità di visite domiciliari o colloqui congiunti si creerebbe una solida collaborazione a beneficio dell'utenza/ cittadinanza. Un punto importante è quello delle possibili collaborazioni per la creazione di eventi sociali e servizi nuovi co- finanziati dal fondo aziendale.

L'assistente sociale aziendale, a differenza dell'assistente sociale comunale ha un bacino di utenza molto più ridotto in termini numerici rispetto al collega comunale ed ha la possibilità di utilizzare fondi e risorse economiche provenienti dall'azienda per fornire servizi a differenza dell'assistente sociale che può utilizzare risorse derivante dal budget comunale e il cui accesso è definito da regolamenti e norme che disciplinano i criteri per un loro utilizzo. Aver la possibilità di poter utilizzare risorse economiche private per la creazione di servizi offre all'assistente sociale d'azienda un margine di movimento ampio nella creazione di progetti d'aiuto. D'altro canto, l'erogazione e la gestione di fondi e servizi nazionali, regionali e comunali rimarranno afferenti al servizio sociale comunale nonostante l'assunzione interna del professionista. Proprio per questo motivo, nel caso un dipendente avesse la necessità di questi aiuti o servizi le due figure professionali avvierebbero una collaborazione sul caso ma la titolarità di esso sarebbe dell'assistente sociale comunale.

SVILUPPI FUTURI SUL PIANO DI RICERCA ED IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO

Terminata la fase esplorativa con le interviste eseguite si è dibattuto a lungo sui risultati ottenuti in quanto sono da considerarsi tutti positivi; quindi, potrebbero portare all'implementazione del servizio nel breve periodo. Dato il numero di interviste effettuate e il fatto che i dipendenti campione siano stati scelti in modo casuale, l'azienda vorrebbe entrare più in profondità con la ricerca cercando di comprendere il pensiero generale di tutti i dipendenti.

Per poterlo fare quindi è necessario eseguire una ricerca più strutturata che vada a mettere in campo uno strumento diverso da quello dell'interviste in quanto troppo dispendioso in termini di tempo. L'opzione pensata da parte del c.d.a. è stata quella di organizzare dei brevi meeting nei quali vengono invitati i dipendenti e i rappresentanti dei lavoratori nei quali viene presentata la proposta e vengono presentati i primi risultati ottenuti dalle interviste.

A seguito, si pensava di inviare o consegnare dei questionari standard (con domande sia aperte che chiuse) nei quali si indaga il punto di vista dei dipendenti che non hanno partecipato alla prima fase di ricerca. A fronte di ciò e di una seconda analisi dei risultati risulterà possibile per l'azienda implementare il servizio. È fondamentale ricordare che l'azienda per poter attivare il tutto dovrà consultarsi anche con le altre realtà del territorio quali: comune, associazioni ed enti di terzo settore che vi operano per poter stipulare accordi e far conoscere il servizio che si intende attivare.

“Come avevamo detto all’inizio, con il tuo aiuto stiamo facendo una delle parti più grosse e laboriose della ricerca. Dopo aver analizzato le interviste e i risultati si aprirà un nuovo scenario. Sapendo che il campione scelto è solo rappresentativo è utile andare più a fondo. In un secondo momento, a seguito della presentazione dei risultati delle interviste, verrà ideato un questionario standard da somministrare a tutti i dipendenti. un metodo veloce e rapido per

avvalorare i risultati delle interviste e per confrontare le volontà del campione con le volontà dell'intero organico. Ottenuti i risultati si aprirà l'iter vero e proprio di creazione del servizio, in collaborazione con il territorio e con i servizi già presenti. Sarà un processo lungo e impegnativo, speriamo di concluderlo entro l'anno 2024. Le mie aspettative sono positive, mi aspetto sincerità e serietà d parte dei dipendenti e spero sappiano cogliere l'opportunità. È un progetto ambizioso che saprà soddisfarci una volta creato il servizio. Speriamo inoltre di essere "azienda pilota" e di influenzare le altre grandi realtà del territorio polesano." (intervista ad E.S., titolare azienda).

Questi processi sono inevitabili e porterebbero ad un allungamento dei tempi di attuazione. Per ciò che riguarda l'implementazione del servizio vero e proprio a livello organizzativo la risorsa sarebbe assunta direttamente dall'azienda e sarebbe inserita all'interno degli uffici "risorse umane" per un monte orario settimanale iniziale di 20 ore. L'ipotesi dell'assunzione diretta risulta la meno vincolante per l'azienda la quale può scegliere personalmente il professionista da inserire.

ANALISI DEI COMPITI DELL'ASSISTENTE SOCIALE AZIENDALE

A fronte della ricerca eseguita e del progetto di tirocinio messo in campo è stato dibattuto molto assieme ai titolari quale potrebbe essere il ruolo effettivo dell'assistente sociale aziendale e quali compiti potrebbe avere all'interno della realtà analizzata. Il focus centrale è stato definito sostanzialmente da tre elementi:

- Benessere del dipendente.
- Innovazione del welfare aziendale.

- Miglioramento della performance dei dipendenti e del profitto aziendale.

Questi tre punti sono tra essi molto connessi ed è per questo che sono stati il focus dell'intero progetto di ricerca. (C. di Cristofaro, Con l'assistente sociale in azienda migliora la qualità del lavoro, in *Il sole 24 ore*, 18.08.2018).

Con il termine di welfare aziendale, intendiamo "il complesso delle erogazioni e prestazioni che un'azienda riconosce ai propri dipendenti con lo scopo di migliorarne la vita privata e lavorativa" (Treccani, 2017).

Il primo compito, nonché il principale, risulta essere l'ascolto dei dipendenti. Questo ascolto non deve riferirsi solamente ad uno spazio dove i dipendenti possano entrare e sfogarsi. Il professionista dovrà effettuare dei colloqui di ascolto attivo volti all'attivazione personale, al miglioramento dell'*empowerment* del soggetto e alla codifica dei propri bisogni. L'*empowerment* può essere un processo sociale, culturale, psicologico o politico attraverso il quale gli individui e i gruppi sociali sono in grado di esprimere i propri bisogni e le proprie preoccupazioni, individuare le strategie per essere coinvolti nel processo decisionale e intraprendere azioni di carattere politico, sociale e culturale che consentano loro di soddisfare tali bisogni. (Health Promotion Glossary World Health Organization, 1998).

Un altro compito importante rientrerebbe nel portare a conoscenza dei dipendenti le soluzioni offerte dall'azienda in tema di welfare aziendale e di facilitare l'accesso a queste risorse. Molto spesso capita che i dipendenti non siano a conoscenza di tutto il pacchetto completo di benefits che l'azienda propone ed avere una persona che possa proporre i più adeguati risulta essere un punto di forza secondo i titolari. Oltre ai servizi offerti dall'azienda, l'assistente sociale aziendale può indicare e consigliare eventuali risorse presenti nel territorio e informare i dipendenti sui servizi nazionali. Quindi, il professionista avrebbe anche una funzione di supporto e di orientamento e non solo di mero ascolto.

In riferimento a quanto detto in precedenza, l'assistente sociale aziendale avrà il compito di creazione di una vera e propria rete. Infatti, non si occuperà solamente delle problematiche personali dei dipendenti e dei loro nuclei ma sarà una risorsa anche nella comunicazione tra dipendenti e titolari. Si determinerà quindi come figura ponte tra la parte operativa e la parte amministrativa; periodicamente riporterà ai titolari e al c.d.a. problematiche, proposte e aggiornamenti dei dipendenti (sempre mantenendo il segreto professionale e tutelando la privacy).

Oltre a creare una connessione tra operai – titolari, l'assistente sociale può facilitare la comunicazione tra colleghi e avere un ruolo importante nella risoluzione di eventuali conflitti o difficoltà comunicative. Molto spesso, infatti, i conflitti interni causano disagi e malesseri all'interno dell'ambiente lavorativo ed avere una figura che possa sostenerne la risoluzione porterebbe ad un miglioramento del benessere aziendale. Il tutto migliorerebbe il senso di appartenenza aziendale e la coesione tra colleghi. (C. di Cristofaro, Con l'assistente sociale in azienda migliora la qualità del lavoro, in *Il sole 24 ore*, 18.08.2018).

L'ultima connessione possibile è quella con il territorio. L'assistente sociale aziendale si occuperà di mantenere le relazioni con l'assistente sociale comunale e con l'amministrazione stessa. In questo modo si velocizzerà il processo di aiuto e si collaborerà tra colleghi per predisporre piani di aiuto completi e condivisi.

È importante tenere a mente che l'assistente sociale aziendale non può e non deve sostituirsi al professionista comunale in quanto i compiti sono diversi e anche le finalità d'intervento; quello che può essere attuato è invece una connessione tra professionisti e la creazione di una rete efficace. Questa rete andrebbe a valorizzare non solo l'azienda ma anche il servizio offerto dal territorio nonché consoliderebbe l'ottima collaborazione tra le due realtà.

Inevitabilmente, il servizio sarà una comodità fruibile dai dipendenti e dalle famiglie degli stessi, le quali potranno trovare la possibilità di recarsi dall'assistente sociale in tempi brevi e senza dover per forza utilizzare permessi per doversi recare in comune quando l'appuntamento coincide con il turno di lavoro.

La risorsa professionale inserita potrà aiutare l'azienda a stabilire relazioni con realtà esterne nuove come, ad esempio, enti di terzo settore e cooperative per avviare eventuali progettualità future o collaborazioni per questo è importante che conosca il territorio e sia capace di cogliere le opportunità che esso offre. (F.Belmonte, L'assistente sociale in azienda, in <https://www.secondowelfare.it/privati/aziende/lassistente-sociale-in-azienda/>, 15.04.2019).

CONSIDERAZIONI PERSONALI SULL'ESPERIENZA DI RICERCA

L'esperienza di tirocinio presso l'azienda Cartiere del Polesine s.p.a. si è conclusa nel mese di luglio 2023 dopo aver eseguito il lavoro prefissato già dagli inizi ossia indagare l'impatto dell'inserimento di un assistente sociale all'interno dell'organico. L'idea di svolgere tale tirocinio è stata molto rischiosa in quanto né io né l'azienda sapevamo con certezza a quali risultati ci avrebbe portato il termine del percorso. La scelta del luogo dove svolgere il tirocinio non è stata usuale ma è stato positivo aver potuto trovare una realtà propensa all'innovazione e pronta ad accettare sfide sul piano sociale.

All'inizio del percorso i risultati finali era da considerarsi incerti, in quanto la ricerca non è da considerarsi comune per un assistente sociale e quindi i rischi di non riuscita del progetto avrebbero potuto essere alti. Solo durante la creazione dei canovacci delle interviste e la discussione sui temi da affrontare, si è concretizzata l'idea che il tirocinio di ricerca potesse

essere proficuo in termini di competenze trasversali e di capacità adattiva a situazioni nuove. Questo tirocinio ha confermato che essere assistenti sociali non significa solamente compilare pratiche burocratiche necessarie ad evadere richieste ma che è una professione che va oltre.

Quando si parla di assistenti sociali si fa riferimento a luoghi di occupazione inerenti alla pubblica amministrazione e al terzo settore senza pensare alla trasversalità e all'adattabilità della professione all'interno di altre realtà organizzative. Con questo tirocinio ho voluto indagare non solamente una nuova possibilità di occupazione del professionista sociale ma anche quale impatto può avere questa innovazione sui dipendenti e sulle aziende.

L'essere stata accolta all'interno di una realtà insolita per la mia conformazione professionale mi ha arricchita di conoscenze tecniche e mi ha insegnato la capacità di adattamento a nuovi scenari pur mantenendo invariata l'etica professionale. Uno dei ruoli fondamentali in questo percorso l'ha giocato l'azienda in quanto grazie allo sguardo in avanti dei titolari la ricerca ha potuto realizzarsi. Senza la loro volontà di miglioramento del welfare aziendale e del benessere per i propri dipendenti sarebbe risultato impossibile giungere alla domanda di ricerca.

L'azienda, oltre ad aver portato benefici alla mia ricerca si è dimostrata attenta alle necessità dei dipendenti e anche mie, accogliendomi nell'organico e dando grande importanza al lavoro eseguito. Durante tutto il periodo di tirocinio si è potuto comprendere l'affinità che intercorre tra la figura professionale dell'assistente sociale e l'ambiente commerciale. Dal lavoro di ricerca è emerso che potrebbe esserci un'ottima collaborazione tra assistente sociale- colleghi e tra assistente sociale- titolari che potrebbe portare a dei benefici.

È da riconoscersi che questo intervento non è attuabile in tutte le aziende ma solamente in quelle di medie e grandi dimensioni; questo elemento potrebbe essere uno dei limiti del modello presentato. Infatti, per le aziende di piccole dimensioni non sarebbe attuabile in quanto costoso in termini di tempo e di risorse economiche.

Un limite che potrebbe essere riscontrato in questa ricerca è quello di aver indagato solo in parte le impressioni dei dipendenti; infatti, per la realizzazione è stato scelto un campione rappresentativo adattabile ai tempi accademici. Quello che è stato fatto andrà integrato poi con la somministrazione di questionari a tutto il personale assunto. Grazie all'avvio del tirocinio sono state gettate le basi per gli interventi futuri che attueranno i titolari. I processi di cambiamento e di inserimento dell'assistente sociale non sono di certo attuabili nel breve periodo ma indubbiamente buona parte del lavoro di indagine è stata conclusa.

Il percorso intrapreso ha portato alla luce determinati bisogni e necessità dei dipendenti riferibili anche al territorio e alla difficoltà di gestione della vita privata. Ritengo che a livello personale possa essere utile confrontarsi con persone che vivono un disagio ingente ma che per mancanza di un servizio dedito non abbiano mai avuto la possibilità di esprimersi. Certi bisogni sommersi e certe proposte effettuate dai dipendenti verranno riportati all'amministrazione comunale (con la più alta attenzione verso la tutela della privacy dei proponenti) in modo da poter fornire un aiuto alla città.

I risultati della ricerca effettuata sono stati soddisfacenti e in parte inaspettati oltre ad aver alimentato la mia curiosità di studente verso il tema dei nuovi luoghi di occupazione dell'assistente sociale.

Interviste svolte

A.F- 42 ANNI, OPERAIO, STABILIMENTO DI LOREO

1) Come si trova a vivere in questa città?

Sono nato e cresciuto a Loreo, non penserei mai di spostarmi da qui nonostante in paese ci sia molto poco. Molto spesso vado nei paesi vicini per necessità mia o della mia famiglia però qui riesco a condurre una vita tranquilla e ad essere vicino a tutti i miei familiari. Poi sa, con il lavoro a due passi da casa non ne avrei motivo

2) Come ha detto in precedenza, spesso si sposta negli altri paesi. Come mai? Quali servizi utilizza che qui mancano?

Sì, delle volte sono costretto a spostarmi. Avendo un bambino molto piccolo io e mia moglie abbiamo dovuto iscriverlo all'asilo nido di Rosolina perché qui non ne abbiamo uno. Anche per fare le visite mediche o per fare la spesa per la famiglia vado fuori città. Mi ritengo fortunato ad avere ancora dei genitori giovani che possono portarmi il bimbo avanti e indietro o possono farmi dei favori mentre io e mia moglie siamo a lavoro. Un'altra cosa che qui manca è l'aver certi uffici come le Poste aperte di pomeriggio. Essendo un turnista ho la possibilità di gestirmi i miei orari in base ai turni quindi qualche mattina sono a casa e riesco a fare più o meno tutto. Sempre non con poca facilità però...

3) Posso immaginare. Organizzarsi tra vita privata e lavoro è sempre molto difficile...

Non può immaginare quanto. Delle volte sono costretto a togliere delle ore di riposo personale per riuscire a fare tutto e a lungo andare la situazione diventa pesante. Come sa, il mio lavoro è un lavoro fisico e non di certo facile da affrontare. In più, se si aggiungono i pensieri e devo

riuscire a concentrare tutto tra lavoro, impegni e famiglia la situazione diventa davvero insostenibile alcune volte. Delle volte mi sembra di togliere del tempo addirittura alla mia famiglia. la mia fortuna è che lavoro qui e con i colleghi riesco a incastrare dei cambi turno sennò sarei rovinato.

4) Mi diceva che le sembra di trascurare la famiglia alcune volte, posso saperne di più?

Si, guardi, glielo sto dicendo davvero in confidenza ma negli ultimi anni sto sentendo questo peso. Mi capita ad esempio di non riuscire a vedere certe cose importanti di mio figlio o addirittura delle settimane non riesco ad andare a trovare mia mamma in casa di riposo nel giorno in cui è abituata a vedermi. Mi sembra che il tempo vada avanti velocissimo...

5) La vedo molto provato, vuole che ci prendiamo del tempo e continuiamo questa conversazione più avanti?

Sono un po' destabilizzato e sicuramente sono anche molto stanco. Sa vengo da un turno di notte affrontato con quattro ore di sonno in corpo. Io me la sento di andare avanti. Il fatto è che provo una sensazione strana ad esternare questi pensieri. Non capita tutti i giorni di avere la possibilità di fare colloqui con qualcuno che ti ascolti davvero. Ho iniziato a sentirmi così dall'anno scorso, si ricorda a luglio cosa ci è successo?

6) Purtroppo, si...

Ecco vede dottoressa, da lì io ho fatto fatica a riprendermi. Quello che io e altri colleghi abbiamo rischiato è stato un colpo molto duro. In quel periodo temevo il peggio, avevo paura di rimanere senza lavoro con un bambino piccolo da crescere e una famiglia da portare avanti. Io lavoro qui dentro da quando ho 19 anni, di momenti difficili ne abbiamo avuti tanti ma ci siamo sempre rialzati o comunque non hanno mai avuto questa importanza. L'anno scorso invece, un fulmine e ciel sereno. Dopo tutto quello che abbiamo passato col covid, anche questa. Non le dico come vivevo a casa quelle giornate di insicurezza. Ho temuto veramente di tutto. L'unica cosa che mi

rincuorava era vedere che l'azienda si impegnava a fare di tutto per risollevarsi e per non lasciarci soli. Anche i miei colleghi non le dico che momenti... ma siamo una squadra unita e forte, io l'ho sempre detto, lavorar qui è una fortuna

- 7) Vedo che si sente molto legato all'azienda, ho sentito che lavora qui da moltissimo tempo, ha mai pensato anche solo per un momento di cambiare luogo di lavoro?

Cambiare lavoro e andare via da qua? (ride) assolutamente no. Io qua dentro sono cresciuto, mi sono formato e grazie a questo lavoro oggi ho una casa mia, una famiglia e riesco a vivere. Qui dentro non siamo solo colleghi, qua ho degli amici. Lavorare qua è trovarsi in una seconda famiglia. e poi vede? Anche quello che stiamo facendo ora, non è mica da tutti. Negli altri posti (di lavoro) se ne fregano dei dipendenti, qua no. L'azienda negli anni ci ha sempre dato tanto, forse anche troppo, e io sarò sempre riconoscente di questo. I momenti brutti li passiamo tutti ma abbandonare la nave (ride) mai. Ha presente durante il covid? Mi confrontavo spesso con i miei vicini di casa e con altri conoscenti, mai nessuno che avesse dei titolari che aiutavano così tanto i lavoratori e le loro famiglie. Io so che qua, se ne ho la possibilità, voglio restarci fino alla pensione.

- 8) Mi fa molto piacere sentire questo. Com'è il rapporto con i dirigenti? E con i colleghi?

I colleghi ormai sono diventati amici, in reparto ci conosciamo tutti e abbiamo un rapporto sereno. Delle volte capita che ci siano dei fraintendimenti ma ormai sappiamo gestirceli. Vivendo tutti la stessa situazione ci confrontiamo e parliamo molto tra di noi. Anche con i capi nulla da dire. Sono sempre disponibili sia ad ascoltarci che ad aiutarci. Non c'è nessun tipo di problema nel trovarli e nel comunicare con loro. Hanno molto rispetto per noi.

- 9) Come già accennato prima, io sono un assistente sociale. Ha mai avuto modo di interfacciarsi con qualche mio collega? In quale occasione?

Si, sono stata dall'assistente sociale del comune anni fa per mia mamma. Sono andato un paio di volte per compilare la richiesta di entrata in casa di riposo. Adesso che è in casa di riposo so che c'è un assistente sociale anche la, io non l'ho mai incontrata ma mia moglie sì.

10) Ha avuto difficoltà nell'usufruire del servizio sociale comunale?

Abbastanza, più che altro per un discorso di orari e di tempi. Come dicevamo con i turni è complicato e poi mi ricordo che non c'era tutti i giorni (l'assistente sociale comunale) e nemmeno a tutti gli orari. Ho dovuto prendere appuntamento settimane prima perché essendoci poco era sempre piena. Forse dovrebbero aggiungerle delle ore qua da noi. Da quello che mi diceva faceva altri comuni oltre al nostro.

11) Cosa ne pensa della proposta di inserire un assistente sociale in azienda? Le sembra utile?

Moltissimo. Appena ho sentito parlare di questa cosa con i colleghi ho pensato a quanto siamo fortunati a lavorare in un'azienda che guarda così avanti e che fa qualcosa non solo per noi ma anche per le nostre famiglie. Io spero che questo progetto venga messo in piedi. Credo che noi dipendenti ne abbiamo bisogno e che sarà un servizio che verrà utilizzato molto. Alla fine, vede, è comodo ed è già qui. Io ci verrei anche solo per confrontarmi ed avere un parere su certi problemi, anche noi operai abbiamo bisogno di venire ascoltati delle volte. Mi piace pensare che ci sia qualcosa qui da noi che va oltre il lavoro. Tanti operai come me e anche tante famiglie delle volte hanno bisogno solo di capire come fare determinate cose o hanno bisogno di piccoli consigli ma è difficile farlo con i servizi pubblici, con quello che state proponendo secondo me ci state facilitando anche l'organizzazione del nostro tempo. Io, sapendo di avere questo servizio prenderei appuntamento per fissare il colloquio, e tanti altri come me. È una bella opportunità e tutti noi ne abbiamo bisogno.

M.R. – OPERAIO, 25 ANNI, STABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno M., come va? Tutto bene?

Buongiorno, sì grazie, ho appena finito il turno, mi scusi se sono un po' stanco.

2) Non si preoccupi. Lei è molto giovane, siamo quasi coetanei. Cosa l'ha spinto a rimanere a vivere a Loreo? Ha mai pensato di trasferirsi come la maggior parte dei nostri concittadini?

Se le va bene chiedo se possiamo darci del tu, mi sento meno in imbarazzo. Quando ho finito le scuole superiori non avevo idea di cosa fare in futuro, non avevo voglia di studiare ancora e quindi sotto consiglio dei miei genitori ho portato il mio curriculum qua. Come ben sai, qua ci lavora mezza città e le assunzioni sono sempre attive quindi ho colto la palla al balzo. All'inizio non pensavo mmh chiamassero perché non avevo esperienze lavorative importanti o che potessero essere inerenti a questo settore. Dopo circa un mese mi hanno contattato e mi hanno offerto un contratto a tempo determinato. Ovviamente ho accettato. Una volta scaduto il contratto mi è stata proposto l'indeterminato e visti i tempi che corrono e la difficoltà di noi giovani di trovare lavoro non ci ho pensato due volte ad accettare. Quindi, per questo motivo, sono rimasto qui e non me ne pento.

3) Hai ragione, per noi giovani il futuro sembra sempre essere incerto e la fatica nel trovare aziende che credano in te fin da subito è molto difficile. Tu qui come ti trovi? Ti pesa fare i turni?

Io sono stato fortunato. Non avrei mai pensato di arrivare a 25 anni già con un lavoro e con uno stipendio che mi permetta di vivere e di pagarmi qualche sfizio. All'inizio ho fatto fatica ma sapevo che se mi fossi impegnato il posto per me ci sarebbe stato. Molti qua dentro hanno iniziato alla mia età e mi hanno consigliato di tenermi stretto il mio posto e di lavorare in modo

serio. E così ho fatto. Qua non è una passeggiata, si fa fatica ma si hanno tante gratificazioni. Essere turnista non mi pesa troppo. Ho imparato a gestirmi e far combaciare gli impegni con il mio calendario dei turni. Delle volte devo rinunciare a qualche uscita con i miei amici ma non c'è niente di male nel farlo per lavorare e non mi sento di lamentarmi. Il tempo per uscire con gli amici, fare sport e stare con la mia famiglia lo trovo.

4) Dalle tue parole si nota una vera passione per il tuo lavoro. Ci sono stati momenti durante la tua vita lavorativa nei quali hai avuto delle difficoltà o dei ripensamenti?

Ci sono stati e li ho superati. Penso che i momenti duri ci siano per tutti, bisogna essere in grado di reagire. Durante il periodo della pandemia ho passato dei momenti davvero brutti. Il dover stare a casa mi pesava molto; in più avevo veramente paura di non avere un futuro. Avevo iniziato a lavorare qui da poco e subito il mio pensiero è stato “ecco non mi rinnovano il contratto”. Invece no, nonostante fossi agli inizi e nonostante ci fosse stato un fermo obbligato l'azienda mi ha assunto a tempo indeterminato. Questo mi ha dato fiducia. Così tanta che quando è arrivata l'ultima crisi (rif. Luglio 2022) io non mi sono perso d'animo. Sapevo che si sarebbero risollevati per noi. E cercavo di dirlo ai miei colleghi facendo l'esempio della mia esperienza.

5) Sei diventato un vero e proprio sostegno per loro. Come sono i rapporti tra di voi?

Ottimi. Io sono il più giovane del mio reparto e mi hanno accettato da subito. Più che accettato mi hanno accudito. Grazie ai miei colleghi ho imparato come si fa il lavoro, sono stati dei maestri per me. Senza i loro consigli avrei sbagliato molte cose all'inizio. Con molti di loro parlo e mi confido anche di cose non inerenti al lavoro. Pensa che durante la fermata di luglio dell'anno scorso ci sentivamo quasi tutti i giorni tra di noi per aggiornarci sul da farsi e per sfogarci. La mia paura nei primi tempi era di essere un peso e di entrare in un gruppo dove tutti

si conoscevano già... magari di dare fastidio. Invece sono stato accolto bene e spero negli anni di poter insegnare io a qualche giovane come me.

6) Sarebbe molto bello, hai ragione. Potresti dirmi qualcosa sul rapporto dirigenti- dipendenti? puoi anche raccontarmi la tua esperienza personale se ti va

Un rapporto familiare. I capi hanno sempre tempo per ascoltarci e per darci una mano. Non c'è quella sensazione essere operai quindi di stare nel gradino più basso. Loro (dirigenti), sono molto umili ed umani. Ovviamente, quando c'è da avere polso lo hanno. Sennò qua ognuno farebbe quello che vuole. Io mi sento libero di confrontarmi con la dirigenza, delle volte mi capita di dover chiedere delle giornate o di dover comunicare dei cambi turno e loro ci vengono sempre in contro, dove possibile. In più, sono sempre qui, sappiamo di aver la possibilità di incontrarli di persona per parlarci e non solo via telefono.

7) Vorrei tornare un attimo indietro e chiederti una cosa sul vivere a Loreo. Cosa ne pensi dei servizi della nostra città?

(ride), beh, cosa posso pensare. Abbiamo sempre meno. Ormai qui sta chiudendo tutto e tra poco ci troviamo anche senza i servizi di base. Diciamo che non è una città adatta a noi giovani, secondo me ci sono molte più possibilità per gli anziani che per noi. La nostra fortuna, secondo me, è sempre stata quella di avere sia i bus che il treno e quindi abbiamo sempre avuto modo di spostarci anche quando non avevamo la patente. Io personalmente uso poco i servizi, al massimo vado dal dottore perché lo ho qui ma per il resto preferisco fare tutto online, tipo in banca non ci vado da anni penso. Sento i miei in casa che si lamentano sempre perché gli dà fastidio prendere la macchina per qualsiasi cosa e dover aspettare un sacco di tempo per avere gli appuntamenti da qualsiasi parte.

8) Cambiamo argomento, come già saprai sono un assistente sociale e sto eseguendo una ricerca per l'Università. Tu conosci questa professione? Hai mai avuto modo di interfacciarti con il servizio sociale?

Si, so cosa fanno gli assistenti sociali ma personalmente non ho mai avuto modo di andare da uno di loro. Mi ricordo però che anni fa a scuola, durante un'assemblea, era stata invitata una tua collega che parlava di dipendenze. In quel caso ci aveva spiegato bene il suo lavoro.

9) Ottimo. Cosa ne pensi della proposta di inserire un assistente sociale in azienda? Personalmente ci andresti?

Se dovessi aver bisogno assolutamente si. Sono sicuro che anche la mia famiglia apprezzerebbe molto il fatto di aver la possibilità di usare questo servizio grazie al mio lavoro senza dover per forza aspettare "quelli" del comune che gli diano un appuntamento. Secondo me questa iniziativa è utile per noi dipendenti. capita delle volte di avere anche solo un dubbio su una cosa o un momento difficile e sapere di avere un professionista a "portata di mano" rincuora molto. Secondo me è utile anche tra di noi colleghi. Sai, se per caso dovessimo litigare o avere dei problemi tra di noi magari avere un esterno che ci ascolti e calmi le acque migliorerebbe il clima. Nella vita non si sa mai, è un servizio che serve sempre, anche a me che sono giovane.

10) Concordo. Pensi che l'azienda dove lavori offra un buon ventaglio di servizi e benefits per voi dipendenti? C'è qualcosa che cambieresti o aggiungereesti?

L'azienda grazie ai nostri capi ci offre tantissime cose e vedo che in altre ditte non è proprio come qua da noi. Ogni tanto qui si aggiungono dei servizi e siamo sempre stati sostenuti, anche economicamente, dai dirigenti in momenti difficili. Io credo che l'offerta sia molto ricca e credo che già questa ricerca che state facendo ci porterà dei servizi in più. Se dovesse esserci qualcosa da proporre i dirigenti sarebbero disponibili ad accettare le nostre proposte e mi piace l'idea che

quello che viene dato a noi dipendenti lo abbiamo costruito assieme a loro secondo le necessità del momento.

E.C.- 37 ANNI, OPERAIO, STABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno E., la vedo entusiasta, come sta?

Buongiorno dottoresse. Molto bene grazie. Mi fa strano essere qua a fare questa cosa, mi sento quasi importante.

2) Ognuno di voi qua lo è, ci state dando davvero una grossa mano. Già che ne stiamo parlando, che ne dice di dirmi cosa ne pensa della ricerca che stiamo facendo? Cosa ne pensa dell'idea di inserire un assistente sociale qui?

È la prima volta che partecipo ad un'intervista, spero di riuscire ad essere in grado di rispondervi a tutto. Io penso che quello che state facendo è molto importante per noi dipendenti. all'inizio vi dico la verità, non avevo capito cosa c'entrasse un assistente sociale qui ma dopo ho chiesto un po' di informazioni ai miei colleghi e mi hanno spiegato bene i dettagli. Cosa ne penso? Grazie per aver pensato di farlo da noi, siamo in tanti e abbiamo tutti famiglie a carico, è un servizio che mancava e soprattutto che ci da la possibilità di non dover per forza prendere appuntamenti in comune anche solo per una consulenza, si dice così? Beh, insomma, mi avete capito, se c'è la possibilità di snellire i tempi ben venga. In più ho sentito che potrebbe essere utile anche tra noi dipendenti in caso di liti o problemi...

3) Giusto, in caso di momenti di difficoltà avrete la possibilità di rivolgervi al servizio. Come ha detto anche lei, il servizio può essere utilizzato dal dipendente stesso e dal nucleo familiare. Per caso lei, o la sua famiglia, avete avuto l'occasione di recarvi da qualche mia collega?

Sì, sfortunatamente. Mi ricordo che molti anni fa siamo andati dall'assistente sociale del comune per mia nonna. La sua collega ci aveva aiutato per attivare il telesoccorso e poi ci aveva

fatto le pratiche per la casa di riposo. Non le dico quanti giri che abbiamo dovuto fare, noi non siamo abituati a queste cose, eravamo sempre attaccati al telefono e non sapevamo mai chi chiamare. Poi l'assistente sociale (del Comune) c'era e non c'era. Pensi che una volta ho dovuto chiamare in un altro comune per trovarla. Per la nostra famiglia è stato stressante. Io non so perché ogni volta debba esserci tutta questa burocrazia e tutta questa confusione.

4) Mi dispiace molto, sentendola ho percepito che ha avuto un'esperienza poco positiva. Con la nonna poi si è risolto tutto?

Abbiamo risolto sì ma non le dico dopo quanto. Una confusione immensa, mille documenti da fare, come ben saprà anche lei dato che è il suo mestiere.

5) Eh già. A proposito di mestiere. Come si trova qui in azienda? È soddisfatto del suo lavoro?

Benissimo dottoressa. Il mio lavoro è un po' noioso e monotono essendo alla macchina. Sono turnista, ogni tanto è pesante ma si supera. Qui sto bene, non posso lamentarmi. Lo stipendio è buono, i colleghi gentili e disponibili. Insomma, un lavoro dignitoso.

6) E con i dirigenti? Com'è il rapporto?

Buono, con noi sono disponibili e non ho mai avuto problemi neanche con loro. Diciamo che a differenza di tanti altri datori di lavoro non sono troppo "sul piedistallo". Vengono spesso in mezzo a noi e si interessano anche a come stiamo e a come ci troviamo qua.

7) Bene, mi fa piacere sentire queste cose. Quindi qui si sta bene...

Sì come lavoro sì, non cambierei mai

8) Ha avuto momenti difficili o di crisi durante la sua vita lavorativa?

Sicuramente l'anno scorso, vedevo nero

9) Grazie a chi l'ha affrontato il periodo difficile?

Da solo dottoressa. Non sapevo con chi parlare, i miei colleghi vivevano la mia stessa situazione quindi essendo sulla stessa barca non è che abbiamo potuto fare molto. Ogni tanto arrivavano spiragli di luce dai dirigenti ma poi leggevo i giornali e via ancora. Le dico, ho persino smesso di guardare il tg.

10) Avrebbe preferito avere qualcuno con cui parlare durante questi momenti?

Si. Avrei voluto, infatti ho pensato subito a questo quando sono stato contattato per l'intervista. Se ci fosse stato il servizio ne avrei usufruito.

12) Mi fa piacere, vedo che viene apprezzato il nostro lavoro. Le chiedo un'ultima cosa.

Come considera la vita qui a Loreo?

Io sono originario di qua, lo sa anche lei e sinceramente mi trovo bene. È un paese che ormai sta morendo, una volta c'era vita e se si ricorda eravamo pieni di attività e negozi, adesso il minimo indispensabile. Però sa, dico sempre che c'è chi sta peggio. Se ho bisogno di qualcosa vado fuori casa e quel poco che mi serve c'è. Poi adesso avendo tutto online la vita è facilitata. Tra spesa a casa, banca e servizi io non trovo tutto questo impedimento. Poi vabbè io abito in centro, arrivo a piedi dappertutto. Non mi lamento dai.

R.T.- 52 ANNI, OPERAIO- STABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno, benvenuto. Tutto bene?

Buongiorno dottoressa. Sì grazie.

2) Lei qui è un operaio storico, cosa l'ha spinto a rimanere tutti questi anni?

Ha detto bene, vedo che la fama mi prece (ride). Ormai sono qui da più di 30 anni, posso dire di aver fatto la storia (ride). Dottoressa, vede, perché cambiare quando si sta bene in un posto? Ormai qui è casa, sono in famiglia, ci conosciamo tutti e ormai sono diventato il maestro qua.

3) Lei ha molta esperienza, con i colleghi si trova bene? In questi anni immagino che ne abbia visti molti di operai qui..

Quanti che ne ho visti e a quanti che ho insegnato. Io ormai faccio parte della vecchia guardia, più che colleghi tra di noi "storici" c'è un gruppo di amici. Pensi che non siamo mai stufi di vederci, quando siamo fuori dall'ambito lavorativo ci troviamo in compagnia. Anche con i giovani c'è un bel rapporto, diverso ma comunque bello.

4) Immagino che ormai anche con i titolari non ci siano problemi

No no zero, anzi. Ma come ha detto lei, dopo tutto questo tempo, non c'è nemmeno più il timore iniziale del dover parlare col capo. Siamo entrati molto in confidenza. Loro mi hanno aiutato molto quando ho avuto un momento buio della mia vita...

5) Se la sente di parlarne?

Ormai sì, è passato tanto tempo. Circa 10 anni fa mia moglie si è ammalata e non avevamo nessuno di vicino che potesse aiutarci. Io dovevo accompagnarla alle visite e alle terapie quindi avevo bisogno di permessi. I titolari mi hanno concesso piena libertà e gestione del mio tempo, non mi hanno mai negato un permesso o un cambio turno, ci sono state settimane in cui ho dovuto stare a casa dal lavoro anche per più giorni per poterla accudire. Mi crede se le dico che non ho mai avuto nessun problema? E le dirò di più. Tutti pensavano che mi avessero "mangiato le ferie", invece no, non è stato così. Vede, le persone di cuore esistono. Io sono riconoscente di ciò e quando posso cerco di sdebitarmi.

6) Questi sono davvero esempi notevoli. Immagino che la gestione vita privata- vita lavorativa sia difficile alle volte

Lo sarebbe stato se avessi lavorato da un'altra parte. Dopo tutto questo tempo io mi so organizzare e so come gestirmi i vari impegni. Con mia moglie ci siamo sempre gestiti con nostra figlia senza chiedere aiuto a nessuno.

7) So che vivete a Loreo e che tua figlia sta crescendo qui. Come ritenete la vita qui? Spera che sua figlia possa spostarsi in futuro?

La vita a Loreo è monotona e come ben sa, c'è proprio poco. Io e mia moglie non ci siamo mai spostati perché il lavoro mi ha permesso di vivere dove sono cresciuto. Io sono legato a Loreo, faccio anche parte della Pro Loco perché ho a cuore il mio territorio. Per mia figlia, le dico la verità, spero in altro. So che anche lei si è trasferita per studio, oggi la trovo qui, cresciuta e formata. Ecco vede, vorrei che fosse così anche per mia figlia. Vorrei che potesse fare esperienze in città più grandi e vorrei vederla realizzarsi in qualcosa di importante. Qui da noi c'è veramente poco. Per ora lei è ancora alle superiori, fa il liceo classico qui ad Adria ma vedo già che non ha intenzione di fermarsi con lo studio. Io da genitore sono fiero e spero di poterla vedere andare avanti.

8) Se posso permettermi di chiederle. Per caso lei ha mai avuto modo di recarsi presso un assistente sociale?

Sì, ho un ricordo vago di quel periodo però sicuramente durante la malattia di mia moglie. Sono stato a contatto con l'assistente sociale dell'ospedale di Padova che mi aveva aiutato in certe pratiche. In quel momento ero veramente perso. Ricordo un bel sostegno...

9) Se avesse la possibilità di poter usufruire di un assistente sociale in azienda, ci andrebbe?

Assolutamente sì, utilizzerei il servizio e sicuramente estenderei il beneficio al mio nucleo familiare. Io ho avuto modo di aver a che fare con gli assistenti sociali e sinceramente non vedo motivi per non averne almeno uno in tutte le aziende. Secondo me per noi lavoratori è un'opportunità da utilizzare senza dover passare per forza attraverso la classica via dei servizi pubblici. So benissimo che sono due cose diverse però sa, già avere qualcuno che ci sostenga, che possa darci indicazioni su cosa fare in caso di bisogno e che sia in contatto con i colleghi e le realtà del territorio non è cosa da poco. Io la ringrazio per fare questa ricerca da noi e per avermi scelto. Ora vado perché entro in turno. Buona giornata.

M.F.- 49 ANNI, OPERAIO, STABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno signor M. , come va?

Buongiorno, abbastanza bene grazie. Possiamo darci del tu?

2) certo, come preferisci. L'importante è che tu sia a tuo agio. Come ben saprai, stiamo facendo una ricerca universitari, so che sei molto ferrato sul tema perché tua moglie è una mia collega.

Cosa ne pensi dell'inserimento di un assistente sociale in azienda?

Cosa penso? Finalmente qualcuno che ci ha pensato. Io vedo il lavoro che fa mia moglie e so quante persone aiuta. So anche che il vostro mestiere è ricco di sfaccettature e che quindi può trovare inserimento in ambiti molto diversi. Mi sono confrontato anche con mia moglie e anche lei mi ha detto che trova l'idea davvero valida e soprattutto nuova. Il nostro territorio è molto piatto ma a sentire che c'è qualcuno che è disposto a scommettere su un'azienda della città a me si riempie il cuore. Per me questa cosa va fatta in tutte le ditte.

3) Sono felice di sentir dire questo. Immagino che tu conosca molto bene cosa fa un assistente sociale. se avessi la possibilità di avere un professionista sociale in azienda, ti ci reheresti?

Assolutamente sì e spingerei i miei colleghi ad andarci. Può essere anche che la mia famiglia ne abbia bisogno e non ci penserei due volte a recarmici avendolo bello comodo qui.

4) Cosa ne pensi dei servizi presenti nel territorio?

Troppo pochi e poco efficienti. Ecco cosa ne penso. Fosse per me investire di più sul piano sociale e sul piano sanitario. Doversi recare dai privati perché il pubblico non funziona bene? È incredibile.

5) So che non sei originario di qui ma ti sei trasferito grazie a tua moglie, cosa ne pensi di Loreo?

Io sì, sono siciliano. Spostarmi da casa mia è stata dura. Qui a Loreo si vive bene perché è un paese piccolo e tranquillo, siete tutti molto cordiali e mi sono sentito accettato subito. Essendo una città piccola c'è poco ma ero già abituato così giù da me. Mi sposto spesso nei paesi vicini per poter usare certi servizi tipo i centri medici, la palestra e delle volte anche la posta. Non la vedo come una cosa limitante il doversi spostare, trovo più assurdo quello che le ho detto prima in realtà ma è un problema che hanno tutti in Italia.

6) Come giudicheresti la tua vita lavorativa? Come ritieni che siano i rapporti interni?

Mi sono integrato subito, io non ho problemi nel rapportarmi con le persone. All'inizio dovevo imparare il lavoro ma poi mi sono avviato. Qua si sta bene, tra colleghi possono esserci antipatie ma si sorvola, siamo qui per lavorare alla fine. Con i titolari ho sempre trovato disponibilità nei miei confronti.

7) Hai avuto qualche momento difficile lavorativamente parlando?

A parte la crisi generale che abbiamo provato tutti sulla nostra pelle no. In qualsiasi caso siamo sempre stati sostenuti dai titolari che hanno saputo affrontare con noi i momenti duri.

8) Mi piacerebbe approfondire con te il tema dell'assistenza sociale, credi che i tuoi colleghi possano avere qualche pregiudizio sulla professione?

Forse se mi avessi fatto la domanda tempo fa ti avrei risposto di sì ma adesso no. Sai cosa succede delle volte? I miei colleghi mi chiedono se posso dargli informazioni su servizi o procedure tramite mia moglie perché in tanti fanno fatica a trovare qualcuno che possa rispondergli velocemente e senza dover prendere per forza appuntamenti o servizi. Si parla di cose banali eh, ad esempio i passaggi da fare per le case di riposo o quali strutture può consigliargli per i figli o per gli anziani però sono comunque informazioni che tutti necessitano. Ripeto, state facendo una bella cosa, complimenti.

D.B – 20 ANNI, OPERAIO, STABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno D., che onore intervistare un dipendente così giovane! Come va? Tutto bene?

Buongiorno dottoressa, sì grazie, sono da poco tornato dalle ferie, sono un po' stanco, sa la ripresa è dura per tutti. Mi dia pure del tu, mi imbarazza meno.

2) immagino, spero tu te le sia godute a pieno. Com'è stato il ritorno?

Traumatico (ride), no dai...a parte gli scherzi, ho fatto un po' di fatica a riprendere con i turni, avevo appena preso il ritmo giusto e ho scelto di farle adesso perché avevo un viaggio prenotato ma se tornassi indietro cambierei periodo.

3) Hai iniziato a lavorare qui da poco giusto? Come ti stai trovando?

Ho iniziato a febbraio di quest'anno a tempo pieno come turnista. L'anno scorso avevo fatto un paio di mesi in estate come manutentore giornaliero ma era un reparto completamente diverso. Dato che mi ero trovato bene ho deciso di presentare il mio curriculum all'ufficio e sono stato chiamato dopo poco. Avendo iniziato da meno di un anno posso dirle che l'esperienza si sta

rivelando positiva, l'unico mio dispiacere sono i turni perché sono costretto a rinunciare a molte cose. Come sa, io sono appassionato di calcio, giocavo in prima squadra (nella squadra di un paese vicino) ed ero anche forte ma ho dovuto lasciare a causa del lavoro. Quando avevo il giornaliero era semplice, adesso con i turni salterei troppi allenamenti.

4) Mi dispiace molto, ho avuto modo di capire che ti sei iscritto all'Università o sbaglio?

Si dottoressa, ho fatto una pazzia (ride). Quando ho finito le superiori non avevo le idee chiare e avendo fatto la ragioneria ho pensato di andare in cerca di lavoro. Ho lavorato per due stagioni, una mentre ero in quarta superiore e una dopo la maturità, presso un ufficio case a Rosolina Mare e ho capito che stare in ufficio non mi piaceva. Dato che mio papà è manutentore qui ho deciso di presentare il curriculum e una volta finito il periodo del contratto, all'idea di cercare lavoro in ufficio rabbrivivo. Così ho fatto domanda qua ma dentro di me sentivo che dovevo continuare a studiare. Mi sono iscritto all'Università online, faccio economia.

5) Complimenti, non è da tutti. Riesci a gestire bene il tempo tra studio, lavoro e vita privata?

Insomma. Mi sono iscritto all'Università grazie ad un contributo economico che mi ha offerto l'azienda a sostegno del pagamento delle tasse universitarie, altrimenti non so se ne avrei avuto la possibilità. Mi sono sfidato, fatico molto a studiare perché il tempo è quello che è. L'azienda mi dà dei permessi per poter sostenere gli esami, permessi studio mi sembra si chiamino; quindi, su quel punto di vista non ho problemi. Ovviamente ho scelto l'Università online perché non devo per forza frequentare. Ho già sostenuto qualche esame, è andato discretamente ma sono contento lo stesso. Come dicevo prima, a causa del lavoro ho dovuto rinunciare a molte cose, in primis al calcio, ma anche a molte uscite con i miei amici. Delle volte penso che alla mia età dovrei godermela di più però è anche vero che una volta che sei qui dentro sei sistemato a vita.

6) Le soddisfazioni in ambito lavorativo non mancheranno vedrai...

Già ne ho. Con il mio lavoro ho una buona tranquillità economica che i miei coetanei non hanno. C'è anche da dire che qua nessuno ti regala niente, se vuoi qualcosa devi fare. E non pensi che sia tutto rose e fiori. Con alcuni colleghi c'è da prestare molta attenzione...

7) In che senso?

Nel senso che aspettano lo sbaglio per riferire ai capi fabbrica. Sa, non è bello sentirsi giudicati e magari proprio mentre uno è alle prime armi. Io sono una persona paziente, sopporto molto e ho imparato a chiedere aiuto a quei colleghi che sono sempre stati gentili con me. Ma certi altri, proprio non posso vederli.

8) Questa situazione ti è risultata pesante? Ti sei confrontato con qualcuno?

Ero all'inizio e mi vergognavo molto nel parlarne con gli altri ragazzi, figuriamoci se avevo il coraggio di andare dai capi e fare presente questa cosa. Ho provato a parlarne a casa e con dei miei amici che mi hanno consigliato di chiedere sempre se ho qualche dubbio e di lasciar perdere certi soggetti. A me non andava di fare il frignone e quindi ho superato le cose nei modi che mi sembravano più adatti.

9) Se avessi avuto la possibilità di confrontarti con un assistente sociale o comunque con una persona messa in organico a sostegno dei dipendenti, avresti valutato la cosa?

Credo proprio di sì. Da quello che so poi c'è il segreto professionale, o forse sbaglio?

10) Sì certo

Ecco allora sì, avrei chiesto sicuramente un consiglio e magari avrei avuto la possibilità di sfogarmi evitando di rimuginare troppo. Sa io sono entrato in un gruppo già formato, in cui non venivano assunte persone da anni. Essendo quello nuovo che sbagliava sono stato un po' preso di mira...

11) Adesso come va?

Adesso meglio grazie. Alla fine, il capo fabbrica si è rivelato una persona buona e si è assunto il compito di insegnarmi in caso dovessi sbagliare qualcosa. I colleghi con i quali ho antipatia non hanno molti rapporti con me se non quelli di convenienza ma a me va bene così. Fuori di qua ho la mia famiglia e i miei amici, ho capito che non posso rovinarmi la vita per un paio di colleghi.

13) Mi fa piacere sentirti dire che va meglio. Cambiando discorso, come trovi la vita nel nostro territorio? Ti sembra che offra ai giovani qualche possibilità o credi che convenga trasferirsi altrove?

Io personalmente qua sto bene, c'è un po' di tutto. Alla fine, è normale prendere la macchina e spostarsi verso gli altri paesi ma credo che sia qualcosa di caratteristico nostro. Mi ricordo che prima di avere la patente mi spostavo in corriera senza problemi, non disturbavo neanche più di tanto i miei genitori. Penso che in giro ci sia di peggio dai. È anche vero che non sono luoghi a misura di giovane, forse ci sono più cose per gli anziani ma è anche normale, di giovani ce ne sono pochi in confronto. Forse, e dico forse, uno ha più possibilità di carriera in grosse città come Milano o Roma ma anche qui penso che ci siano tante realtà che danno spazio a noi e che credono nella nostra crescita.

14) Secondo te, l'azienda nella quale lavori, offre possibilità di crescita ad un giovane come te? Ti sembra un'azienda innovativa?

Io so che puntano tanto sulle nuove leve, da quando sono qui ho già visto due tirocinanti girare per l'azienda. Anche tutti questi progetti e queste ricerche che vengono fatte secondo me sono una risposta alla sua domanda. Io sento di poter crescere qua dentro, non so ancora se una volta laureato chiederò trasferimento in ufficio però so che se dovessi volerlo il posto per me ci sarebbe, me lo hanno già detto. Che poi, senza il mio lavoro qui, non so quanto avrei fatto l'università. La ditta mi sta dando una bella mano. In un futuro mi vedo ancora qui.

S.D.L.- 44 ANNI, OPERAIO, STABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno sig. S., benvenuto. So che ha appena finito il turno, è stanco?

Buongiorno, si abbastanza, domani però sono in riposo quindi recupero

2) Cercherò di trattenerla il meno possibile. Intanto la ringrazio per essersi fermato per poter partecipare

Ma si figuri, a me fa piacere, quando c'è da fare qualcosa di bello per la ditta e per aiutare i giovani io sono sempre favorevole

3) Lei sa già qualcosa sul progetto di ricerca, cosa ne pensa di ciò?

Penso che qua siamo non un passo avanti, due! Chi lo avrebbe mai pensato che un assistente sociale venisse messo dentro alla cartiera per noi e per le nostre famiglie. Io sono contento che stiate facendo che questo per capire se si può fare o no e spero che i miei colleghi vi diano la stessa impressione che ho io. È importante e ne abbiamo bisogno.

4) Quindi immagino che lei utilizzerebbe il servizio se ci fosse.

Si, anche per la mia famiglia è un servizio in più. Noi siamo andati spesso dagli assistenti sociali perché prima di trovare lavoro qui io lavoravo in un'azienda edile e facevamo molta fatica ad andare avanti tra le spese per i bambini, la casa e tutto...

5) Immagino lei sappia bene di cosa si occupano i servizi sociali

Sì spesso abbiamo chiesto dei contributi o degli aiuti perché facevamo fatica, solo che sa anche lei, con i servizi pubblici è tutto un aspettare, chiamare, non trovare chi ti serve. Insomma, un po' difficile. Per quello dico che sarebbe bello averlo qui, molto più diretto.

6) Da quando lavora qui, la sua situazione familiare, è migliorata?

Si io ho un contratto a tempo determinato ma mi hanno già parlato di rinnovo. Lo stipendio è molto buono e ora non devo chiedere aiuti al comune. Avendo due bambini l'azienda mi ha aiutato con dei bonus e dei contributi economici per sostenere le famiglie, come noi. Sono di buon cuore i titolari e ci stiamo tirando su bene dopo la batosta.

7) intende dalla crisi del luglio scorso?

Quella quella, mamma mia che paura dottoressa. Non le dico neanche, temevo di aver perso tutto, non sapevo cosa fare, pensavo solo ai bambini. Ho pensato alle cose più brutte. Ma vede, è tornato il sereno e adesso sono già pronti ad offrirci cose in più.

8) Mi sta facendo capire che con i capi e con l'amministrazione si trova bene. Con i colleghi invece?

Bene anche con loro, io sono una persona molto estroversa mi piace scherzare e qua ho dei bravi compagni. Con tanti mi vedo fuori perché abbiamo le bambine a scuola insieme.

9) So che vive qui, cosa ne pensa del territorio e dei servizi che offre?

Si abito in periferia ma vengo a lavorare in bici quando posso perché è comodo. Qua non si sta malissimo, i servizi ci sono e non ci sono, soprattutto per chi come noi ha delle bambine. Dobbiamo sempre andare in altre località per portarle a fare attività o sport. A scuole fortunatamente per adesso vengono in paese, quando andranno alle superiori c'è il bus, insomma dai, qualcosina. Siamo anche pochi abitanti, non possiamo pretendere i servizi che ha il capoluogo (Rovigo). Dopo, ogni cosa che viene fatta in città è una buona opportunità per mettersi in gioco e per valorizzare il nostro territorio. Io cerco sempre di aiutare i commercianti locali e di sostenerli perché la città mi ha sempre aiutato tanto.

10) La ringrazio per essere passato, mi ha fatto piacere, vuole aggiungere altro?

Si, vorrei dirle che spero che la sua ricerca riesca a creare qualcosa anche qui, ci arricchirebbe e darebbe una bella mano a me e a tutti i miei colleghi.

A.T. – 36 ANNI, OPERAIO STABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno signor. A. La ringrazio per essere qui, come sta? Tutto bene?

Buongiorno dottoressa, si, tutto bene grazie

2) Lei già sa perché siamo qui oggi, prima di iniziare vorrei chiederle da quanto lavora qui

Io sono operaio qui da ormai sei anni, prima lavoravo come operaio in un'altra ditta a Ceregno e quando ho avuto la possibilità di trasferirmi vicino a casa ho colto l'occasione.

3) Beh, indubbiamente qui è molto più vicino. Oltre a questo, ci sono altri motivi particolari?

In realtà all'inizio l'ho fatto solo perché fare i turni a 40 minuti da casa mi pesava il doppio e sa cosa le dico? Per fortuna l'ho fatto in un momento di vita tranquillo. Poco dopo il mio cambio lavoro mio papà ha avuto un malore che lo ha costretto a letto e avere il lavoro vicino era una fortuna.

4) Mi dispiace molto, vuole parlarmi in modo più approfondito di questo argomento o preferisce passare oltre?

Non ho problemi a parlarne. Nel 2019 mio papà ha avuto un malore, come le dicevo, ed essendo molto anziano il fisico ne ha risentito. Dopo essere stato ricoverato per molto tempo in ospedale è stato mandato a casa ma la situazione non andava in miglioramento. Purtroppo, aveva bisogno di cure ed assistenza e di qualcuno che potesse sorvegliarlo quando io non c'ero. Io non ho voluto metterlo in casa di riposo, sapevo che se fosse entrato la sarebbe stato male. Io e lui viviamo in due zone diverse della città e non potevo trasferirmi da lui per altri motivi. Ho optato

per assumere una badante che potesse turnarsi con me con l'assistenza nonostante i grossi costi da affrontare...

5) Durante il periodo di valutazione delle scelte si è rivolto a qualche assistente sociale o a qualche professionista del settore?

Ho avuto modo di parlare con l'assistente sociale dell'ULSS (Ulss5 Polesana) che mi aveva elencato tutte le varie soluzioni. Ricordo poi di essere andato dall'assistente sociale del Comune (Comune di Loreo) che mi aveva proposto alcuni servizi a domicilio ma non erano adeguati al nostro caso e quindi ho dovuto arrangiarmi in altre maniere

6) È stato difficile per lei trovare una soluzione in autonomia?

Tanto. Più che altro io non sono del settore, sono un semplice operaio, non so niente di queste cose. Ci aggiunga la preoccupazione per la salute di mio padre, non le dico che periodi. Tutte le soluzioni sembravano o troppo limitate o troppo drastiche. Per fortuna ho risolto con la badante.

7) è soddisfatto della soluzione presa? Avrebbe optato per altro guardandosi indietro?

Sono contento di vedere mio papà ancora a casa sua e di non aver preso la decisione di metterlo via (casa di riposo). Ho avuto momenti difficili soprattutto durante la pandemia, facevo fatica a gestire l'assistenza e la sua cura ma fortunatamente sono stato aiutato dalla badante e da una vicina di casa che andava a controllarlo quando io ho ripreso a lavorare. Diciamo che ho potuto contare anche molto sul vicinato.

8) Questa è una nota positiva di vivere in una piccola città o sbaglio?

No no, anzi ha ragione. Io qui sto bene e so che posso contare sui miei vicini di casa o su persone che vivono qua. Da quando mio papà si è ammalato ho iniziato ad usare anche certi servizi. Quando non posso portarlo alle visite chiamo l'associazione (Associazione anziani) e gli

organizzo il viaggio. Ovviamente dono un contributo ma mi creda che senza questa cosa io dovrei sempre chiedere permessi qui a lavoro e non voglio.

9) Come mai?

Sa, non va bene tirare troppo la corda. Io li chiedo solo quando è necessario perché non si sa mai. A chiedere troppo non va mai bene. I titolari quando hanno saputo di mio padre mi hanno chiamato in ufficio e mi hanno detto di non farmi problemi nel chiedere aiuto in caso di bisogno e che si sarebbero resi disponibili sia in termini di tempo che anche in termini economici per sostenerci ma io preferisco così. Ho apprezzato tantissimo ma non sono una persona che vuole chiedere troppo, finché riesco a farcela con le mie risorse io vado avanti

10) Quello che sta dicendo è molto apprezzabile, ora lei trova difficoltà a bilanciare gli impegni lavorativi, di cura e di vita privata?

Ho trovato un quasi equilibrio. Ovviamente di vita privata ne faccio poca, sono spesso da mio papà quando non sono a lavoro ma lo faccio volentieri. Lui mi ha cresciuto ed ora è il mio turno, ogni tanto mi pesa ma se penso a quanto ha fatto per me...

11) Vedo che è molto provato. Prendiamoci una pausa, continuiamo dopo qui.

Grazie, esco un attimo a prendere una boccata d'aria...

12) Si sente meglio? Quando vuole fermarsi non si faccia problemi. Io se fosse d'accordo cambierei discorso. Può parlarmi del rapporto con i colleghi?

Si meglio. Con i colleghi non ho problemi, siamo un bel gruppo. Siamo tutti diversi e ognuno di noi ha i suoi alti e i suoi bassi però non noto problemi nei rapporti. Mi trovo bene ecco.

13) L'importante è lavorare in un ambiente sano. Pensa che l'azienda si interessi al benessere dei propri dipendenti? come valuta le misure di sostegno sociale che vengono offerte?

Qui siamo trattati davvero da persone. I titolari ci hanno sempre aiutati, anche quando loro erano i primi ad essere in difficoltà. Io penso che l'azienda abbia molti servizi per noi dipendenti, dalle assicurazioni ai permessi e anche i contributi. Non siamo solo persone assunte per portare denaro alle loro tasche. Ci conoscono tutti per nome, sanno le nostre storie e dove possono ci danno una mano.

14) Come reputa l'idea di inserire un assistente sociale all'interno dell'azienda? Utilizzerebbe il servizio se ci fosse?

Penso che sia una bella idea. Nuova, strana ma davvero utile. Io sì che lo userei, già lo so. E penso tanti altri miei colleghi. Sa, delle volte cerchiamo di darci consigli e farci forza tra di noi ma avere qualcuno che possa sostenerci è molto bello.

C.F.- 27 ANNI, OPERAI OSTABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno F, la ringrazio per essere qui e per aver accettato. Come va?

Buongiorno, tutto bene a parte che tra poco entro in turno (ride)

2) Di che cosa si occupa qui in azienda?

Sono operaio generico della macchina ribobinatrice ormai da due anni

3) Deve essere un lavoro duro, come si trova qui?

È un classico lavoro di fabbrica, io non posso mirare a grandi professioni non avendo studiato...

4) Mi può parlare del suo percorso formativo?

Dopo le medie non essendo molto bravo a scuola ho fatto l'Istituto professionale (Enaip di Porto Viro), indirizzo meccanico ma non ho mai trovato lavoro in quel settore quindi ho cambiato e

per un po' di anni ho lavorato come cameriere in un locale della zona. Poi ho fatto domanda qui.

5) Si ritiene soddisfatto della sua scelta?

Non proprio, se avessi avuto la testa avrei fatto altro e invece sono qua a fare turni e a lavorare come semplice operaio.

6) La vede come una sconfitta personale?

Non proprio, so che dei miei colleghi hanno deciso di continuare a studiare una volta stabilizzati col lavoro però io non ne sono capace. Mi accontento, almeno ho un lavoro stabile

7) Come si trova qui?

Non male. Un lavoro come un altro... entro, faccio le mie otto ore e vado a casa. Dormo e tutto in loop di nuovo.

8) Vuole dirmi come si trova con i suoi colleghi?

Io sono uno di poche parole, tendo a non creare troppe amicizie qua dentro anche perché non si sa mai, all'inizio sono tutti amici ma poi... memore di altre esperienze preferisco restare sulle mie. Ho imparato sulla mia pelle che è meglio non legare troppo

9) Come mai?

Ho visto e sentito cosa hanno fatto a certi ragazzi nuovi qui. Per evitare non ho mai legato, adesso che ho un lavoro non voglio perderlo per colpa di cattiverie interne. Io non ho un carattere amichevole, faccio fatica a creare rapporti perché non mi fido delle persone. Dato il mio passato, immagino che tanti essendo di qua possano fidarsi poco di me e/o avere pregiudizi quindi più sto alla larga e più ne va della mia reputazione in ambito lavorativo.

10) Può spiegarmi meglio?

Da ragazzino ero tremendo, ne ho combinate di tutti i colori. In passato ho avuto qualche piccolo problema con le dipendenze. Cose leggere, quello che molti ragazzi fanno quando hanno quei 14/ 15 anni e sono in compagnie sbagliate. Essendo che viviamo qua tutti sanno tutto e nonostante io sia cambiato resta il pregiudizio. Persino i miei genitori delle volte non si fidano di me

11) Adesso lei è cambiato, cosa l'ha spinto a farlo?

La maturità penso, ho pensato che non potessi arrivare a trent'anni senza niente in mano e pensando solo a feste e divertimento. I miei genitori erano disperati in quei periodi. Uscivo di casa e stavo via per giorni, in giro molto spesso i compaesani parlavano di me alla mia famiglia... insomma dai ha capito. Dopo varie liti con i miei mi sono messo a pensare a cosa voglio nella vita e ho capito che se voglio essere una persona decente devo cambiare

12) Ha avuto una grande forza di volontà, è stato aiutato da qualcuno?

Dalla paura. Una sera ero a casa di un mio amico e abbiamo saputo che un ragazzo della nostra compagnia era stato "preso" dai carabinieri. Da li ho detto basta, io non potevo mica fare quella fine li. Sono contento di essere cambiato.

13) Quest cambiamento l'ha costretto a perdere vecchie amicizie e vecchie abitudini immagino. È stato un percorso duro?

All'inizio si, mi sentivo da solo. Ma poi ho visto i miei genitori più sollevati e ho iniziato ad uscire con dei miei ex compagni di scuola. Adesso ho una vita normalissima. Lavoro, vado a giocare a calcetto ogni tanto, mi faccio le mie cene fuori e quando ho tempo vado a bere qualcosa al bar. Quello che fanno tutti.

15) Cosa ne pensa di questa nuova vita? trova difficile conciliare il lavoro con la vita privata?

Faccio la vita che fanno tutti, quella normale. Io vivo ancora con i miei quindi non ho nulla da gestire, quando torno dal lavoro trovo sempre il piatto pronto in tavola e dei vestiti puliti, questa cosa non mi fa pesare troppo il lavorare a turni. Non sono uno che fa più di tanto nel tempo libero come le dicevo quindi non ho difficoltà a conciliarlo con il resto.

16) Grazie al suo cambiamento radicale di vita immagino abbia avuto delle soddisfazioni o abbia iniziato ad apprezzare cose che prima non vedeva. Saprebbe dirmene alcune?

Sicuramente vedere i miei genitori più tranquilli. Ho dei nuovi amici con cui mi diverto senza fare cose che non vanno e poi sa, grazie al lavoro sono riuscito a farmi il mutuo per la macchina.

17) Ma che bello, complimenti. Quindi tutto sommato qui non si trova malissimo

No no, è solo noioso. Sa, forse è cola mia che non lego molto però sono contento che qualcuno mi abbia dato la possibilità di lavorare nonostante la mia storia

18) I direttori? Cosa ne pensa di loro?

Coraggiosi, sotto qualsiasi ambito. Hanno scommesso molto su di noi giovani e ci credono.

19) Le chiedo una cosa che si discosta un po' dal contesto lavorativo. Lei per caso ha mai avuto modo di avere contatti con un assistente sociale?

No no, per fortuna no. Però so cosa fanno. In più ho capito altre cose quando mi è stato spiegato quello che state facendo con la ricerca

20) Bene, ritiene che questo servizio possa essere utile per voi dipendenti?

Penso di sì, c'è tanta gente che ha bisogno e tanti hanno problemi anche qui dentro che magari fanno fatica a risolvere da soli. Io per ora non ci andrei ma semplicemente perché non ne ho bisogno però farei presente alla mia famiglia della presenza del servizio così possono usarlo.

21) Ha speranze o sogni per il futuro? Vorrebbe rimanere qui o vorrebbe trasferirsi in un'altra città?

Io rimarrei qui in realtà. Ormai ho trovato un equilibrio. Spero che la gente del paese si renda conto con il tempo che non sono più quello di una volta.

M.F- 51 ANNI, OPERAIO STABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno M, tutto bene? Intanto la ringrazio per essere qui

Ciao dottoressa! Ti do del tu perché non riesco proprio a darti del lei dopo tutti questi anni di conoscenza

2) Va bene, so che lavori qui da tantissimo tempo. Posso chiederti come ti trovi?

Io sono un operaio storico ormai, sono cresciuto qua dentro praticamente e spero che tra poco mi lascino andare (ride), anche se qua, la pensione la vediamo col binocolo. No dai... a parte gli scherzi... come posso trovarmi se non bene. Dopo tutti questi anni ho iniziato ad apprezzare il mio lavoro, sentendo soprattutto certe cose che succedono in giro in altre fabbriche... mi bacio i gomiti. Ormai qui sono a casa, anche perché con tutto il tempo che ci passo

3) So che siete un bel gruppo, puoi dirmi qualcosa sul rapporto con i colleghi?

Le “vecchie guardie”? (ride) con i colleghi va tutto bene, sai dopo tutti questi anni abbiamo legato tanto, siamo amici anche fuori e cerchiamo di interagire molto anche con i giovani. Io sono felice di vedere il ricambio qui dentro e dove posso cerco di insegnare ai più piccoli e ai nuovi assunti. In più cerco di inserirli il più possibile nel gruppo perché non vorrei mai lavorare in un ambiente ostile. È importante lavorar con persone e in un ambiente dove si sta bene altrimenti le ore non passano più e si lavora male. Pensa che riusciamo anche a divertirci lavorando.

4) Sono felice di sentire queste cose. Il rapporto con i dirigenti invece com'è?

Ottimo, essere dipendenti qui significa far parte di una famiglia. I capi sono molto interessati a noi e al nostro benessere. Dove possono ci aiutano. E non è una questione di soldi, ma anche quella parola di conforto, quel piccolo gesto di concederti un permesso, quel piccolo pensiero a Natale. Insomma, cose che ti fanno sentire apprezzato come persona e parte fondamentale dell'azienda. Loro dicono sempre che senza noi operai questa realtà sarebbe una macchina arrugginita, è vero. Noi diamo lavoro e impegno ma loro ci offrono tanto altro.

5) Sul piano dei servizi e dei benefits, come reputi l'azienda?

Un paradiso in confronto ad altre. Noi abbiamo tante agevolazioni e tante cose utili sia per noi che per le nostre famiglie essendo dipendenti qui. Ci hanno sempre dato servizi e aiuti in base ai momenti e alle difficoltà sia singole che no. Io penso che sia anche per questo motivo che in tanti una volta venuti a lavorare qui non lasciano il posto di lavoro se gli propongono un indeterminato

6) Mi stai descrivendo un'esperienza positiva. Ci sono stati momenti nei quali hai avuto delle difficoltà o ti sei sentito perso?

A parte l'anno scorso con la crisi (luglio 2022) io ti direi di no. Ma per un semplice motivo, ho sempre trovato da parte dell'azienda e dei colleghi buoni sostegni. Ad esempio, se avevo bisogno di cambi turno per qualche visita o perché dovevo portare la bambina da qualche parte e non avevo nessuno che mi aiutasse, non ho mai avuto problemi a organizzarmi. Insomma, mi hai capito dai, il momento brutto è stato l'anno scorso ma siamo una squadra forte.

7) Posso immaginare. Ora cambio un attimo il tema. Come ti trovi a vivere a Loreo? So che sei originario di qua e che non ti sei mai spostato

Io sono cresciuto qua, lavoro qua e ho la mia famiglia qua. Non ho mai avuto bisogno o sentito la necessità di trasferirmi. Anche mia figlia qua sta bene, ha le sue amiche, esce in bici anche da sola e io sono tranquillo perché conoscendoci tutti è sempre controllata, le lascio pian piano le sue libertà. Vedi in altri posti non lo avrei fatto. È vero, ci mancano tanti servizi ma uno in un modo o nell'altro riesce ad arrangiarsi. Non la vedo tragica come tanti miei colleghi. È una città tranquilla, con le sue cose. Io ad esempio sono entrato nell'associazione parrocchiale dopo che mia figlia ha iniziato a frequentare il circolo "NOI" e ho capito quante iniziative fanno per la città. L'unico problema è la gente. Si lamentano tutti ma mai nessuno che partecipa attivamente e che faccia qualcosa.

8) Hai mai avuto modo di aver contatti con l'assistente sociale? Magari del comune?

No, ufficialmente e in prima persona mai. Ho chiesto una volta un consiglio alla moglie di un mio collega che fa l'assistente sociale per un contributo che doveva richiedere mia moglie per mia suocera ma poi ha fatto tutto mia moglie quindi non so. Mi ricordo che ha dovuto compilare un sacco di carte, solo questo

9) Ah immagino. Cosa ne pensi se ci fosse un assistente sociale in azienda usufruibile sia da voi dipendenti che dalle vostre famiglie?

Che sarebbe una fortuna. A parte che tutti ne hanno bisogno e ne sono sicuro. Ma poi vuoi mettere, avere il servizio già qui dentro senza dover prendere appuntamento in comune, aspettare i loro tempi e tutto? Io sono molto favorevole

10) se il servizio fosse attivo lei lo utilizzerebbe?

Poco ma sicuro, anzi, posso già prendere appuntamento? (ride). No a parte gli scherzi, mi auguro che prima o poi venga messo in piedi il tutto, sarebbe davvero una svolta importante, non solo per noi dipendenti ma anche per la città e per la ditta

L.S- 67 ANNI, TITOLARE AZIENDA

1) Buongiorno sig. L., la ringrazio per essere qui e per aver creduto in questa ricerca. Lei è uno dei titolari di questa azienda. Vorrei chiederle inizialmente, quanto ritiene importante il welfare aziendale in un'azienda di grandi dimensioni come la vostra?

Buongiorno dottoressa. Io ho sempre pensato che un'azienda per crescere non debba solo aumentare il fatturato o la produzione. Per noi è molto importante creare un ambiente propositivo, dinamico e dove i nostri dipendenti possano stare bene. Ho imparato con gli anni che più dai e più ricevi. Questo succede anche in termini di sviluppo. Noi ai nostri dipendenti apriamo le porte di casa nostra praticamente, e in famiglia ci si aiuta e si affrontano le difficoltà insieme. Il welfare aziendale deve essere una parte fondamentale di ogni azienda e noi vogliamo avere un'offerta molto ampia. Dove c'è il bisogno lì si interviene. Il nostro welfare non deve essere troppo strutturato o burocratico. Noi siamo veramente interessati al benessere delle persone e del territorio.

2) Il legame con il territorio è un tratto caratteristico della vostra azienda, le andrebbe di parlarne?

Il territorio polesano ci ha dato tutto. Posto dove stabilirci, forza lavoro ed opportunità. Io sono riconoscente al Polesine e soprattutto a Loreo. Pensi, una fabbrica in centro città, nessun posto avrebbe accettato tutto questo. Loreo no, anzi, l'ha accolta e l'ha fatta propria. Noi vogliamo essere risorsa, non distruzione. Siamo molto attenti in termini di sostenibilità ambientale e di tutela del territorio, non vogliamo inquinare e mai l'abbiamo voluto. Anzi, noi vogliamo aiutare la città ad abbellirsi e a rinascere. A noi fa piacere donare fondi per creare qualcosa per i cittadini come abbiamo fatto per il parcheggio delle scuole medie. Noi non siamo solo uno stabile messo

li tanto per, noi vogliamo creare connessioni ed essere a stretto contatto con le altre aziende, con le amministrazioni e con i cittadini. Vogliamo creare valore. Questo è il nostro scopo. Dove è possibile noi mettiamo a disposizione le nostre risorse e le nostre forze.

3) L'azienda si basa su valori ambiziosi. Tra questi vi è l'innovazione e la continua ricerca ad essa. Cosa vi ha portato a questo?

La ricerca è essenziale. Se si vuole progredire bisogna rischiare. Scommettiamo molto sui giovani e sulle ricerche universitarie. Sappiamo che ogni idea potrebbe essere opportunità, non solo per noi ma anche per il proponente.

4) Giovani e aziende, quanto è importante offrire opportunità alle nuove generazioni?

I giovani hanno l'innovazione insita. Loro sanno cosa serve, quando e alle volte sanno anche dirci come fare. Hanno proposte fresche, sia le persone che hanno studiato che i semplici operai. È essenziale recepire i loro consigli per crearne qualcosa di utile a tutti. Noi crediamo molto anche nelle ricerche universitarie, siamo convinti che la formazione abbia bisogno di essere accompagnata da luoghi adeguati che sappiano accogliere gli studenti e ad essi va offerta un'esperienza a 360 gradi. Noi ci mettiamo a disposizione loro e mettiamo a disposizione tutti gli strumenti necessari. Prendo questa ricerca, ad esempio, io ci ho scommesso da subito, senza alcun dubbio. E sa perché? Perché crea qualcosa di distintivo, sia per lei che per noi. Da un lato c'è il futuro dell'azienda e dall'altro il suo futuro e la sua carriera da studentessa. Abbiamo due finalità diverse ma uguali allo stesso tempo, creiamo valore. Io so che questo progetto andrà a creare un servizio che ci distinguerà tra le altre aziende ma questo viene fatto solo perché lei ha scommesso su di noi e ci ha scelti. Per noi è un vanto. Siamo noi a ringraziare lei.

5) La ringrazio. So che alcuni vostri dipendenti si dividono tra studio e lavoro e grazie al sostegno che l'azienda dà riescono a proseguire i percorsi accademici. Cosa ne pensa?

Ce ne fossero di più di dipendenti che osano così. La formazione sta alla base della crescita, noi sostenendoli stiamo creando risorse. Noi siamo disponibili a concedere permessi studio e anche sostegni economici per il pagamento delle tasse o delle spese. Questi casi ci fanno capire che lo stereotipo del giovane fannullone è completamente sbagliato, noi ne abbiamo la prova vivente. E dove si può, si cerca di facilitarne l'esperienza.

6) Come diceva prima, l'azienda si basa su un concetto di famiglia. Quali sono i vantaggi di ciò? Cosa vi ha spinti a mantenere questo approccio con i vostri dipendenti?

Gliela dico in modo veloce e semplice. Le famiglie hanno valori e legami, le teorie economiche gestionali sono belle se scritte nei libri ma non lasciano spazio a sentimenti e alla profondità. Noi conosciamo tutti i nostri dipendenti per nome, sappiamo le loro storie e i loro bisogni. Loro sanno che potranno bussare alla nostra porta per qualsiasi cosa, anche solo per condividere con noi un pensiero. In famiglia tutti si aiutano e si danno una mano a fronteggiare i problemi, anche qui deve essere così. I nostri dipendenti sono legati all'azienda e la hanno a cuore, questo si è visto anche nei momenti difficili.

7) Dato che mi ha parlato di difficoltà vorrei entrare nel dettaglio, possiamo parlare del periodo covid-19 e della crisi affrontata l'anno scorso?

Credo siano stati i due anni più difficili per la ditta. Era necessario creare delle soluzioni immediate, rapide e che potessero essere davvero utili per i nostri dipendenti. In quei momenti ciò che serviva alle persone era speranza e sostegno, anche di tipo economico. Noi dovevamo affrontare da un lato le difficoltà aziendali e dall'altro infondere speranza ai nostri dipendenti per evitare di perdere la loro fiducia in noi. Siamo riusciti ad uscire dal "buio" arrancando ma comunque tenendo a mente i nostri dipendenti e le loro famiglie. Non ci saremmo mai immaginati che le difficoltà arrivassero una dietro l'altra, abbiamo avuto tutti paura. E cosa potevamo fare? Reagire e rischiare ed è quello che abbiamo fatto. Stiamo rientrando pian piano

economicamente parlando e ho notato che il timore dei nostri dipendenti è quasi scomparso. Essere una grande squadra è stato uno degli elementi che ci ha aiutato ad andare avanti e a non perderci d'animo.

8) Analizzando le esperienze fatte in Reale Mutua nelle sedi di Milano e Torino, cosa vi ha spinti a pensare che anche il vostro organico potesse essere pronto ad accogliere un assistente sociale? Quali sono le principali motivazioni?

Noi come azienda abbiamo sempre voluto e ricercato una cosa: l'innovazione. E come le dicevo prima, innovazione e sostenibilità vanno di pari passo. Per essere competitivi all'interno di un mercato ampio, come quello europeo, è necessario puntare su qualsiasi ambito che possa offrire soluzioni ottimali all'azienda. Per farlo, è essenziale assicurarsi che i propri dipendenti abbiano gli strumenti giusti per essere produttivi. Il nostro ambiente lavorativo mira ad essere sereno e a tutelare tutti. Per noi è importante che ci sia un work- life balance nella vita dei nostri dipendenti e un benessere generale interno. Noi negli anni siamo sempre riusciti ad offrire soluzioni, alle volte casalinghe, ai loro bisogni. Ad oggi, a causa della velocità dei processi di vita e di modernizzazione i bisogni cambiano di continuo e i rischi che si corrono come attività commerciale sono molti alti. I dipendenti vivono momenti d'insicurezza e di timore verso il futuro. Noi non siamo più in grado di far fronte a questo nuovo insieme di necessità ed è fondamentale avvalersi di figure più esperte. Ecco perché l'assistente sociale. ho trovato illuminante un articolo letto online su quanto fatto in Lombardia e ho pensato di adattare la progettualità esaminata con lei anche qui da noi.

9) Con l'inserimento dell'assistente sociale in organico, cosa pensa potrebbe migliorare secondo lei?

Molte cose. Innanzitutto, verrebbero gestiti meglio i conflitti interni tra i dipendenti, cosa che noi titolari riusciamo a fare in modo molto ridotto. Noi ascoltiamo i nostri dipendenti ma non

possiamo inserirci in certe questioni. Favorire la risoluzione conflittuale rende l'ambiente meno teso e si tramuta in più produttività per noi. Sono sempre stato convinto che chi st bene lavora meglio. Un'altra cosa che, a mio parere, potrebbe essere utile è creare una sorta di rete tra di noi, il territorio, le associazioni e le altre realtà presenti. Noi abbiamo sempre cercato di stabilire contatti e legami ma non sono mai stati creati in modo ben strutturato e periodico. Abbiamo fatto alcuni tavoli ma secondo me avere una figura che possa fare da ponte diventa sempre più necessaria, uniti sicuramente si trovano soluzioni più adeguate anche per la nostra città. Mi piacerebbe molto che venissero promossi i nostri valori e la nostra cultura aziendale sia tra i dipendenti che ancora non si sentono parte dell'azienda e non vi sono affezionati, sia tra i cittadini. Noi non vogliamo solo creare un nuovo servizio, vogliamo creare opportunità per le famiglie. Vorrei che il servizio fosse uno spazio di ascolto e di sostegno, nonché di collaborazione.

10) Pensa che i suoi dipendenti potrebbero apprezzare il servizio?

Io sono molto fiducioso. Noi titolari abbiamo sempre gestito la parte di "ascolto" del dipendente. Ora vogliamo offrire di più, anche perché non siamo più in grado di gestire tutto da soli. E non nego che alle volte anche noi dirigenti necessitiamo di una mano da parte di chi, crea potere di azione nelle persone. Credo che si rivelerà una collaborazione che porterà a grossi frutti. I dipendenti sanno della ricerca e l'hanno accolta con entusiasmo, ora sta a lei scoprire in che misura verrebbero. Io la mia impressione positiva la ho.

11) Cambiando argomento, lei è titolare dell'azienda da moltissimi anni e conosce bene il mondo del lavoro sia per esperienza personale sul campo che per formazione. Com'è cambiato il mercato del lavoro negli anni? Può farmi una panoramica?

Bella domanda. Io ho notato un cambiamento sempre più repentino del mondo del lavoro. Un tempo, la società era divisa in operai, che non avevano la possibilità di studiare e quindi dopo

la terza media cercavano lavoro, e persone che proseguivano i propri studi grazie al sostegno delle famiglie. Quindi cosa offriva il mercato? Manodopera alta e un numero limitato di persone altamente formate. L'azienda in quegli anni necessitava di quello. Noi titolari seguivamo la parte burocratica ed economica e lasciavamo la gestione delle macchine agli operai. Era una struttura organica molto semplice. Ad oggi non è più possibile, per molti motivi. Il primo è che abbiamo aperto un altro stabilimento e quindi si sono raddoppiate le cose da seguire, abbiamo avuto la necessità di rivedere tutta la struttura organica sia degli uffici che delle zone produttive. Un secondo motivo è che si è ribaltata la domanda di lavoro, ci son molte più persone iperformate ed è diminuito il numero persone alla ricerca di un lavoro più di manodopera. Un elemento che ha aiutato poco le nostre aziende è stato il fatto che molte persone hanno deciso di lasciare il nostro territorio alla ricerca di altre opportunità. Dopo la pandemia sono cambiate nuovamente le cose, anche i giovani formati adeguatamente per poter trovare occupazione in altre realtà, sapendo che azienda siamo, vengono da noi a portarci il curriculum e si adeguano a qualsiasi mansione. Questo ci dice tanto su come vedono il futuro.

E.S.- 49 ANNI, TITOLARE AZIENDA

1) Buongiorno E., la ringrazio per l'opportunità e per il suo tempo. Lei è una delle titolari più giovani, lei dopo il suo percorso di studi è entrata subito nel mondo del lavoro. Le chiedo che importanza da alle nuove generazioni e quanto è utile per l'azienda puntare su di loro?

Buongiorno, dottoressa. Grazie a lei per l'aiuto che ci sta fornendo. Giovani e aziende, è un tema molto caldo e molto attuale. Negli anni di esperienza lavorativa ho visto molte dinamiche cambiare. Le generazioni di oggi sono diverse, sono cresciute con altri strumenti e con la possibilità di raggiungere qualsiasi tipo di informazione in meno di un minuto. Le dico una cosa però, non tutti sanno far buon utilizzo delle opportunità che hanno tra le mani. Ho notato che

negli anni sta crescendo sempre di più il divario generazionale interno all'azienda. Io credo molto nelle nuove leve. So che i giovani portano quello che noi cerchiamo, l'innovazione. Io scommetto molto su di loro. Sono stata giovane anche io e posso immaginare cosa stanno cercando in noi. Sicuramente i tempi non aiutano, c'è una diffusione di insicurezza e di paura verso il futuro sempre più pesante e chi ne risente sono le nuove generazioni. L'azienda cerca di infondere in loro speranza, cerca di offrire contratti che possano essere appaganti e che possano spingerli a migliorarsi anche sotto un ambito lavorativo. Noi abbiamo bisogni commerciali come azienda ma sappiamo che senza il lavoro dei nostri dipendenti non è possibile realizzare profitto. Perché cerchiamo di assumere i giovani? Io mi chiedo il contrario. Perché non dovremmo? Molti altri imprenditori parlano di esperienza, un giovane non ne ha. Ma se noi non siamo i primi a metterli in condizione di farla non ci sarà mai progresso. Sappiamo che il rischio di assumere un inesperto è alto e che nei primi tempi non sarà mai, produttivamente parlando, in grado di fare i numeri di un lavoratore esperto. Ma sappiamo anche che se accompagnato e sostenuto il giovane apprende in fretta. E non ci credo alla favola delle nuove generazioni che non hanno voglia di lavorare, questo è quello che gli imprenditori si raccontano per non assumerli. Le faccio un esempio banale, su dieci curriculum che ci pervengono, minimo sei sono di giovani ragazzi under 30. Ha già capito.

2) Lei ha fatto riferimento alla formazione. Quanto è assumere persone con un alto grado di formazione, ad esempio accademica?

Sono essenziali. Un tempo non era possibile assumere persone altamente formate perché in pochi studiavano. Adesso, molti ragazzi procedono con i propri percorsi di studio e il mondo del lavoro è ricco. Un'azienda ha bisogno di persone specializzate, che sanno quello che fanno e sanno trovare le giuste soluzioni. Noi cerchiamo di aprire sempre posizioni per questi esperti, meglio ancora se giovani e freschi perché sono loro a portare idee nuove e funzionali. Ci dispiace molto che ci sia un fenomeno di fuga dei cervelli perché ci piacerebbe poter offrire di

più alle persone e farle rimanere nel territorio in quanto risorse. Noi consideriamo una sconfitta vedere di non riuscire a trattenere grandi menti, dovremmo essere noi ad offrire sempre di più. Io punto molto sulla formazione, anche dei nostri dipendenti. Lei ha parlato con uno dei nostri ragazzi di Loreo che ha deciso di proseguire con gli studi. Non è l'unico, ne abbiamo altri qui, anche meno giovani che sicuramente incontrerà. Ecco per me, e per la ditta, queste persone sono un vanto. Appena abbiamo saputo la decisione che avevano preso li abbiamo convocati e gli abbiamo offerto alcuni benefits. E sa perché? Perché noi vogliamo incentivare questo. Vogliamo essere un luogo di crescita e non solo di lavoro. Negli anni abbiamo attivato varie convenzioni con le università e con le scuole superiori proprio per questo motivo. Vogliamo offrire i nostri spazi, le nostre risorse e i nostri strumenti per creare valore. E poi, lo ammetto, grazie a queste persone impariamo tanto.

3) Aziende e Welfare. Che legame c'è tra queste due cose? Quanto sono importanti l'uno per l'altro?

È importante quasi quanto la produttività. Io li vedo un po' come un trio. Se noi non offriamo soluzioni per il benessere dei nostri dipendenti non avremmo modo di ricevere produttività adeguata e quindi profitto. Diciamo che è un ciclo continuo di dare e avere. L'azienda è come una macchina, io posso avere quattro ruote ma se una delle quattro è guasta prima o poi rimango a piedi. Se anche solo un piccolo gruppo di lavoratori è insoddisfatto allora il ciclo si interrompe e non è più fluido. I dipendenti quando entrano qua devono essere tranquilli e sapere che per qualsiasi cosa c'è il modo di trovare e costruire soluzioni insieme. È per questo che abbiamo valutato il progetto di ricerca. Vogliamo dare sempre di più perché solo offrendo si riceve. E per noi è fondamentale essere in grado di far fronte alle necessità in modo completo e preparato. e poi perché no, offrire qualcosa anche al nostro territorio.

4) La vostra azienda ha un forte legame con il territorio, giusto?

Si, per noi è importante la sostenibilità ambientale e la tutela del paesaggio. La nostra azienda, da sempre, cerca di essere il più ecologica possibile per non arrecare danni. Una delle sedi è in centro città, non possiamo permetterci di inquinare l'aria che respirano i cittadini. Il comune ci ha permesso di restare nella zona urbana con la sede principale in quanto è ormai una caratteristica di Loreo. Noi siamo grati di ciò in cambio abbiamo donato un parcheggio nelle scuole medi e abbiamo tentato di abbellire il paesaggio intorno alla ditta con una recinzione stile murale, fatta tra l'altro da un'artista loredano. Oltre a ciò, sosteniamo le altre realtà locali e facciamo delle donazioni per le manifestazioni, ci piace sentirci parte della vita cittadina. Siamo anche a sostegno delle realtà sportive perché crediamo che lo sport sia una delle forme migliori per restare in salute. Sappiamo che molti nostri dipendenti hanno a cuore il tema. Poi come sa, noi puntiamo molto sulla forza lavoro locale. Dove possiamo assumiamo i cittadini in via prioritaria e lo abbiamo sempre fatto, vogliamo continuare su questa linea e creare opportunità. Il legame è davvero solido.

5) Voi avete aiuto tanto il territorio, le chiedo se pensa che i servizi offerti dal territorio siano sufficienti?

Absolutamente no, scarseggiano. È per questo che noi come privati sosteniamo lo sviluppo sia di nuovi servizi privati sia di possibilità per i nostri dipendenti. Dove non arriva il pubblico noi cerchiamo di tamponare però la nostra zona è veramente poco fornita. Ad esempio, qui i dipendenti percepiscono molto l'assenza di servizi per l'infanzia, noi cerchiamo di sostenere economicamente i genitori con bimbi al nido o che frequentano doposcuola ma questo non basta. Perché manca la struttura in paese. E così per tante altre cose. Noi cerchiamo di fare qualcosa in più, cerchiamo di portare in azienda ciò che il territorio non può e non riesce ad offrire. Dobbiamo farlo per i nostri dipendenti.

6) In azienda avete sempre cercato di mantenere un clima familiare, che rapporto avete con i dipendenti?

Per noi è essenziale avere contatti con tutti i nostri dipendenti. ci piace rapportarci in modo diretto con loro e vogliamo essere visti come persone comuni. Noi incitiamo sempre tutti a venire a bussare alla nostra porta in caso di difficoltà perché le soluzioni si possono trovare insieme. Crediamo che sia necessaria però una figura che possa fare da ponte tra le nostre esigenze e quelle dei dipendenti. anche per questa motivazione abbiamo avviato la ricerca. Delle volte si fa fatica a recarsi dal proprio capo o dal proprio titolare per esprimersi, avere una figura di mezzo potrebbe agevolare il processo di aiuto. Serve anche a noi titolari per esprimere determinati bisogni produttivi o di performance ad esempio. Di sicuro l'impostazione aziendale non cambierà, non è un tentativo per staccarci dai nostri operai. Io dico con soddisfazione che qui siamo una grande squadra che gioca per obiettivi comuni. Per avere più contatti con tutti noi titolari scendiamo nei comparti produttivi quotidianamente, ci confrontiamo con gli operai in turno, scambiamo quattro chiacchiere e dimostriamo ai nuovi arrivati che lo stereotipo comune del capo altezzoso qui non è presente.

7) il progetto di ricerca è stato fortemente voluto da lei, quali speranze nutre per il futuro?

Come avevamo detto all'inizio, con il tuo aiuto stiamo facendo una delle parti più grosse e laboriose della ricerca. Dopo aver analizzato le interviste e i risultati si aprirà un nuovo scenario. Sapendo che il campione scelto è solo rappresentativo è utile andare più a fondo. In un secondo momento, a seguito della presentazione dei risultati delle interviste, verrà ideato un questionario standard da somministrare a tutti i dipendenti. un metodo veloce e rapido per avvalorare i risultati delle interviste e per confrontare le volontà del campione con le volontà dell'intero organico. Ottenuti i risultati si aprirà l'iter vero e proprio di creazione del servizio, in collaborazione con il territorio e con i servizi già presenti. Sarà un processo lungo e impegnativo,

speriamo di concluderlo entro l'anno 2024. Le mie aspettative sono positive, mi aspetto sincerità e serietà d parte dei dipendenti e spero sappiano cogliere l'opportunità. È un progetto ambizioso che saprà soddisfarci una volta creato il servizio. Speriamo inoltre di essere “azienda pilota” e di influenzare le altre grandi realtà del territorio polesano.

P.F.- 39 ANNI- OPERAIO STABILIMENTO SMERGONCINO

1) Buongiorno P. benvenuto. Tutto bene?

Buongiorno dottoressa, si grazie

2) Ho saputo che lavora qui dall'apertura dello stabilimento, come si trova?

Esatto, lavoro qui dal primo giorno di apertura. Mi trovo bene, nulla da dire. Prima lavoravo in una fabbrica più piccola poi ho deciso di presentare la domanda perché abito qui vicino, conti che vengo a lavoro in scooter. Lavorare in una fabbrica più grande ti fa conoscere più persone e il lavoro sembra addirittura meno monotono.

3) Mi sta dicendo che sii trova bene con i colleghi?

Si sì, certo. Qua stiamo tutti in compagnia, il tempo passa velocemente anche se non si direbbe essendo un lavoro di macchina quindi sempre uguale. Però essendo un bel gruppo ci distraiamo tra di noi, sempre attenti al lavoro ovviamente. Poi è bello vedere che pian piano il gruppo cresce e anche i giovani si inseriscono senza problemi.

4) cosa ne pensa dei giovani che lavorano con lei?

Non mi sarei mai aspettato di dirlo ma sono veramente seri e si impegnano, imparano in fretta.

5) E con i titolari invece? Come si trova?

Anche li non ho problemi, almeno io personalmente non ne ho mai avuti. Ogni tanto vengono qua a fare un giro, scambiano due parole con noi. Poi sa, io non sono mai andato a chiedere tanto a loro quindi non ho avuto modo di confrontarmi con loro su temi più personali. Però nulla da dire, non ci fanno mancare nulla. Le faccio un esempio, a Natale come regalo a noi dipendenti donano delle tessere e dei buoni per cose utili a noi e alle nostre famiglie. Ormai con i prezzi che corrono si fa fatica e grazie ai loro regali ci danno una bella mano.

6) Immagino, lei ha una famiglia numerosa?

No, in famiglia siamo in quattro. Anzi eravamo (ride). Ho due figli e il più grande si è trasferito a Firenze per l'Università. Adesso qui siamo rimasti io, mia moglie e mio figlio più piccolo che è in terza superiore.

7) Com'è vivere qui?

Troppo piatto e tranquillo. Sono contento che mio figlio più grande abbia deciso di trasferirsi in una città che gli offre di più. Da genitore le dico che sono più rincuorato ad averlo lontano da me perché qui non avrebbe mai fatto carriera, sono territori che ti limitano. A me e mia moglie va anche bene stare qui, abbiamo il nostro lavoro, niente di troppo ambizioso ma ci permette di vivere. Mi auguro che anche il più piccolo decida di proseguire con gli studi e possa trasferirsi. Qua stanno bene solo le persone della mia età.

8) Ritiene che il territorio offra servizi adeguati alle necessità quotidiane di una famiglia media?

No, assolutamente. Abbiamo poco e quel poco che c'è funziona anche male. Ne avrei di cose da dire ma mi conviene non espormi troppo. Le faccio solo un semplice esempio, per riuscire a

prenotare appuntamento in ufficio anagrafe ci ho messo un mese. Non so se rendo, un mese, mi hanno fatto impazzire. E questa è solo una delle cose che mi sono successe. Il dottore poi? Neanche parlarne. Stesso discorso per la banca e per la posta. Ringrazio che esiste internet e i servizi online.

9) Data l'esperienza negativa con i servizi pubblici, ritiene utile per i dipendenti dell'azienda aver la possibilità di usufruire di servizi interni?

Li vedo come una manna dal cielo. Ogni persona qui dentro ha delle famiglie a carico o dei genitori anziani da aiutare. Penso che avere la possibilità di consulenze con un assistente sociale sia un valore aggiunto. Noi dipendenti apprezziamo quello che l'azienda ci offre che per certi versi è tanto di più che uno stipendio. Io ho attivato anche l'assicurazione che hanno attivato anni fa qui in azienda e mi sto trovando bene, so che fanno le cose con criterio. Per questo mi fido.

10) Ha mai avuto modo di aver contatti con un assistente sociale? conosceva gli ambiti di intervento della professione prima che venisse presentata la ricerca?

Tempo fa per mia suocera, quando abbiamo dovuto metterla in casa di riposo. Eravamo andati dall'assistente sociale dell'ospedale e da quello che comune perché era entrata nella struttura dopo un ricovero. Non conoscevo gli altri ambiti in realtà, sapevo che lavoravano con gli anziani e con le famiglie ma non che potessero essere utili anche per altro. Adesso mi è tutto più chiaro.

G.R.- 59 ANNI- OPERAIO STABILIMENTO DI SMERGONCINO

1) Buongiorno sig. G, benvenuto, come va?

Buongiorno dottoressa. Ho appena finito il turno, mi scuso per le condizioni.

2) Non si preoccupi. È da tanto che lavora qui?

Non da troppo in realtà. Ero già dipendente dell'azienda ma lavoravo nello stabilimento di Loreo. Due anni fa ho chiesto il trasferimento qui per motivi personali e i titolari hanno accettato. Sa, cose tra colleghi... spesso vengono fuori delle questioni che non ti fanno star bene nel posto dove sei, varie litigate, antipatie...

3) Adesso che è qui, la situazione è migliorata? Com'è il rapporto con i nuovi colleghi?

Di gran lunga dottoressa. All'inizio non sapevo cosa fare, se licenziarmi o se continuare a vivere quella situazione. Era impossibile però continuare a lavorare e avere sempre scontri con certe persone. Non ce la facevo più. Un giorno sono arrivato al limite e ho preso il coraggio, sono andato dal capo e mi sono sfogato. Gli ho anche detto che avrei voluto licenziarmi.

4) e poi?

Parlando con il capo è uscita questa possibilità di trasferimento. Ho fatto domanda al consiglio e dato che c'era un posto libero come turnista dopo un paio di settimane ho cambiato. Nelle settimane prima di trasferirmi gli uffici hanno fatto in modo che i miei orari non combaciassero con il turno della persona con cui avevo dei problemi così si è risolto tutto definitivamente.

5) Quanto era difficile per lei lavorare in un ambiente ostile?

Troppo. Posso dirle una cosa? Delle volte stavo a casa. Dal nervoso mi prendevano dei mal di stomaco che mi costringevano a saltare di entrare in turno. Non potevo continuare così, a stare a casa due giorni e poi tornare. In più anche in famiglia ero sempre nervoso, agitato. Gli altri colleghi non facevano più affidamento sulla mia presenza perché sapevano benissimo che potevo andare o non andare, alcuni erano costretti a sostituirmi nonostante non fosse la loro mansione. Ovviamente sono stato ripreso sia dai capo turno che dai titolari. Ho tenuto tutto dentro per un po' e poi sono esploso.

6) In che misura la sua famiglia ne ha risentito?

I rapporti con i miei familiari hanno subito il colpo. Ero sempre nervoso anche a casa e spesso me la pendevo con i miei figli. Anche con mia moglie i rapporti erano tesi perché ovviamente ero alterato. Mi capitava di riversare i disagi sul lavoro in famiglia. mi rendevo conto che qualcosa non andava e che non potevo essere sempre arrabbiato o sulle spine solo che era il mio modo di reagire. Mi pento tanto. Ho capito che la salute mentale è importante e che il lavoro non può rovinarmi i bei momenti con i miei cari. Stavo trascurando le persone che mi stavano vicine. Loro provavano ad aiutarmi come potevano ma all'inizio non capivano nulla, non mi ero mai aperto in famiglia. era facile tenere tutto dentro. Per fortuna mia moglie è riuscita a farmi sfogare e a farmi parlare. Lei mi ha spinto a cercare di cambiare aria e mi ha dato dei bei consigli.

7) Se fosse esistito il servizio per il quale stiamo facendo questa ricerca, si sarebbe recato lì? Anche solo per parlare...

Beh, perché no. Sicuramente un professionista è in grado di capire e di aiutare. Io mi sono sfogato con mia moglie essendo la persona più vicina a me e ringrazio di averlo fatto. Molto probabilmente avrei fatto un giro anche dall'assistente sociale aziendale nei momenti bui, per avere un sostegno diverso. Magari mi avrebbe aiutato anche con i problemi in famiglia e mi avrebbe dato delle dritte.

R.T- 29 ANNI, OPERAIO STABILIMENTO SMERGONCINO

1) Buongiorno R., non sapevo lavorasse qui, come va?

Buongiorno, si si lavoro qui da un paio di mesi, prima facevo altro ha ragione

2) Di cosa si occupava prima?

Prima di venire qui facevo il pescatore con mio papà

3) Un bel cambiamento radicale, insomma, cosa l'ha spinto a cambiare?

Ero veramente stanco. Il lavoro del pescatore è pesante, anche come orari. In più ho iniziato a lavorare con mio papà già a sedici anni. Ora ne ho 29, di gavetta ne ho fatta molta ed era ora di prendere una decisione. Mio papà è andato in pensione l'anno scorso e dovevo decidere se continuare da solo l'attività oppure chiudere questo capitolo e darmi ad altro. Dato che sono di Loreo ho preso l'occasione e ho presentato domanda, senza impegno, nel mentre avrei continuato con la pesca. Dopo sei mesi, sono stato contattato per il ruolo di turnista in questa sede.

4) è stato difficile cambiare ambito lavorativo?

Eh si... un bel po'. Fortunatamente sono capitato in turno con persone di cuore che si sono presi la noia di insegnarmi. Come orari non ho avuto problemi essendo già abituato a lavorare di notte o ad orari balordi. L'unico mio problema era che non sapevo usare il controllo numerico (lavoro a macchina) quindi all'inizio ho fatto qualche errore però sia i capi che i colleghi dicevano che era comprensibile e che notavano il mio impegno

5) Mi ha parlato di colleghi e di titolari, com'è il rapporto con loro? Come vive le dinamiche interne di fabbrica?

Mi trovo bene, sono qui da poco ovviamente quindi sto iniziando adesso a conoscere più o meno tutti. Ho un bel rapporto con i miei vicini di postazione che fortunatamente hanno spesso il turno con me. Mi hanno insegnato molte cose. Con gli altri ho avuto pochi rapporti se non qualche battuta. Con i capi tutto bene, sono felice che al posto di bastonarmi quando sbagliavo all'inizio cercavano di capirmi e di spronarmi a continuare. Poi come le dicevo, sono qui da poco, tutto può cambiare

6) Essendo qui da non molto, ha avuto modo di conoscere e/o utilizzare i benefits aziendali?

Alla firma del contratto mi hanno presentato qualcosa, ad esempio, l'assicurazione però non ho avuto modo di usarle. So che i miei colleghi hanno usato qualche incentivo per i figli con la scuola. Ho sentito che ci sono molte possibilità sia per i dipendenti che per le famiglie. Magari capiterà di usarle, chi lo sa

7) Cosa ne pensa della possibilità di inserire un assistente sociale nell'organico aziendale?

Utilissimo. Io personalmente ora come ora non ne ho bisogno ma non si sa mai. I miei colleghi ne parlavano i giorni scorsi, effettivamente tutti a casa abbiamo anziani, figli o addirittura problemi personali. È un buon aiuto. Poi sapendo che può servire anche per i rapporti tra di noi e per i rapporti con i dirigenti ben venga. Un servizio in più. Ci sarà e verrà usato senza dubbio.

8) Cambiando tema, cosa ne pensa della città dove vive?

io qui dormo e lavoro ma ho pochi rapporti con i cittadini diciamo. I miei amici e la mia compagnia è da Porto Tolle (città limitrofa in provincia di Rovigo) perché io lavoravo lì quindi ho creato i miei rapporti. Sinceramente vivo poco la città a differenza dei miei genitori. Ho smesso di frequentare la città finite le scuole medie perché ho preso strade diverse rispetto ai miei ex compagni. L'unico servizio che uso qui è il tabacchino e il dottore.

9) Secondo l'esperienza sua e della sua famiglia, come valuta i servizi presenti nel territorio?

Per quello che uso io va più che bene. I miei genitori sono anziani, frequentano il Centro anziani della città e sono volontari nei trasporti, so che hanno molto da fare perché le famiglie usano molto il servizio che offrono. Penso che se non ci fosse in tanti avrebbero difficoltà. Mi diceva mio papà che i volontari sono pochi ed è un peccato perché sono buone azioni che un pensionato in forza può fare. È che ormai siamo tutti pigri, ci lamentiamo se qualcosa non c'è ma non ci impegniamo abbastanza per mantenere vivo quel poco che c'è.

10) Invece per i giovani e le famiglie? Secondo te c'è margine di miglioramento?

Si per quello sì. Più che altro per le famiglie con bambini piccoli secondo me. Noi giovani alla fine non abbiamo problemi a spostarci, siamo sempre stati abituati a farlo. Alla fine, ognuno va nella città dove trova gli amici o lo sport che gli piace di più. Invece le famiglie con i bambini hanno molte difficoltà, sento anche i colleghi che hanno il problema dell'asilo nido o dei doposcuola, quasi tutti devono organizzarsi i viaggi per riuscire a portare i bambini. Non deve essere semplice, soprattutto se tutti e due i genitori lavorano e non ci sono dei nonni in grado di portare i bambini in giro. Secondo me potrebbero anche crearlo questo asilo nido invece viene solo promesso in campagna elettorale...

A.M.- 36 ANNI, OPERAIO SMERGONCINO

1) Buongiorno A., grazie per il suo tempo, so che tra poco inizia il turno

Si dottoressa, ho i pomeriggi sia oggi che domani perché ho concesso un cambio turno ad un collega.

2)Capita spesso di aiutarvi tra colleghi con l'organizzazione dei turni?

Diciamo che cerchiamo sempre di essere precisi con la tabella oraria che ci viene comunicata dagli uffici però alcune volte è impossibile perché per necessità di qualche collega chiediamo dei cambi. Dove possiamo cerchiamo di farlo senza creare disagi accordandoci tra noi. Ad esempio, il collega che sto sostituendo oggi ha avuto un imprevisto con la bambina e ha dovuto portarla a fare una visita. Come potevo dirgli di no, lo avrebbe fatto anche lui per me. Poi so bene cosa vuol dire, è successo anche a me un paio di volte. Quando si hanno dei bimbi piccoli può succedere. A noi basta comunicare all'ufficio il cambio del nominativo e il gioco è fatto.

3) Come reagiscono gli uffici ai cambi turno?

Non creando assenze o buci nelle macchine non diamo problemi. Noi comunichiamo il cambio dei nominati per questioni di correttezza e di sicurezza in modo che poi quando a fine mese faranno il calcolo delle ore di timbratura non ci siano problemi. Del resto, organizzandoci così creiamo meno disagi anche a loro. Delle volte capita di non riuscire ad organizzarsi in modo privato quindi andiamo in ufficio e ci pensano loro ma capita raramente.

4) Si trova bene in azienda?

Si, è un lavoro alla macchina quindi pesante però la vivo tranquillamente, non ho problemi con nessuno, ho dei bei rapporti anche qui dentro. Non è che posso pretendere di più, abbiamo già abbastanza tranquillità secondo me.

5) Come valuta i servizi che offre l'azienda?

Validi, molto, soprattutto per noi famiglie. Anni fa ho usufruito del contributo per l'asilo (nido) per mia figlia e ci ha aiutato tanto nel sostenere le spese. Anche durante il covid siamo stati aiutati molto, non avrei mai pensato e invece. Apprezzo molto anche gli sconti riservati a noi dipendenti, ad esempio sul carburante. Sembra poco ma a fine mese si sentono anche certe spese.

6) Ha mai vissuto momenti di difficoltà?

Si, a luglio (2022) quando abbiamo avuto quella chiusura forzata a causa dei costi dell'energia. Ricordo che abbiamo contattato anche i sindacati perché non sapevamo cosa aspettarci e se mai avremmo ripreso a lavorare. Non l'abbiamo vissuta bene. Eravamo comunque in contatto con i titolari che ci aggiornavano sulla situazione. Ho avuto timore di perdere il lavoro, per fortuna in famiglia abbiamo due stipendi sennò sarebbe stato peggio. Alla fine, si è risolto e finalmente abbiamo tirato un bel sospiro di sollievo.

7) In che misura pensa che un assistente sociale potrebbe aiutare in azienda i dipendenti a fronte della sua esperienza lavorativa qui? Tenendo conto anche di quello che mi ha appena detto sui momenti difficili passati

Io penso che possa essere un buon servizio, un valore aggiunto per tutti noi operai. Vede, a volte è difficile far combaciare lavoro e impegni di vita come le dicevo. Penso che avere la possibilità di fare certi colloqui o informarsi su certe cose già da qui dentro è tanto. Delle volte perdiamo tempo tra uffici e chiamate per poi non risolvere niente o per poi dover tornare settimane dopo. E magari chiedere permessi o cambi turno. Facendo così potremmo organizzarci meglio, in base agli orari che siamo qui. Io penso che anche solo avere qualcuno con cui confrontarsi è tanto. Sicuramente nei momenti di difficoltà molti di noi hanno bisogno di sfogarsi, di parlare e di ricevere un po' di coraggio. Io ho una famiglia, una bambina e di certo capiterà di aver bisogno.

8) Ha mai avuto modo di andare da un assistente sociale durante la sua vita? Se sì, se la sente di dirmi per quale motivo?

Ho attivato l'ICD (impegno di cura domiciliare) per i miei. L'anno scorso se non mi sbaglio. Mi ero informato sul servizio perché lo aveva attivato un mio amico. Pensi che io non sapevo esistesse. Anche questo punto, ad esempio, se io non avessi avuto tra i miei contatti qualcuno che già lo usava (l'ICD) non avrei saputo di poterne usufruire. Io mi chiedo perché il comune non ci informa su queste cose. Ho fatto fatica a farlo attivare, sarò andato avanti e indietro per il comune per un mese. Dopo mi sono stancato, gira tra gli uffici, vai dal dottore, solo determinati giorni... e ho fatto tutto via mail, ho chiesto il favore alla sua collega perché veramente non ne potevo più

9) Secondo lei, il comune dovrebbe informare di più i cittadini rispetto ai servizi offerti e ai contributi che possono richiedere?

Assolutamente sì. Ho dovuto cercarmi da solo sui vari siti le informazioni e chiedere se fosse possibile attivarlo anche per i miei genitori. Non sapevo potesse esserci questa cosa. Nessuna informazione sul sito, nessun post sui canali social del comune... niente di niente. Che poi, io mi dico, non tutti i cittadini hanno le conoscenze adeguate, basterebbe poco per farci sapere le cose.

10) Come valuta i servizi della città?

A conoscerli sarebbero ottimi. Ci sono tante cose che si possono attivare da quello che ho capito ma finché nessuno le conosce. Ho scoperto tante cose tramite passaparola. Sicuramente noi da qui abbiamo tanti servizi in più essendo dipendenti di un'azienda che fa anche servizi di tipo privato.

11) Come si trova a vivere in città?

Dopo quello che le ho detto penserà male. In realtà no, apprezzo la tranquillità e il fatto che ci conosciamo tutti. Sarà perché ci sono affezionato ormai. Anche crescere una figlia qui ti rassicura, dopo quello che si sente che succede nelle grandi città...

P.M- 48 ANNI- OPERAIO STABILIMENTO SMERGONCINO

1) Buonasera signor. P, come va? Tutto bene?

Buonasera dottoressa, si, la ringrazio per avermi scelto

2) Sono io che ringrazio voi per la disponibilità. Se fosse d'accordo partirei chiedendole da quanto lavora qui e come si trova

Lavoro in azienda da più di dieci anni, prima ero operaio nell'altro stabilimento (Loreo) poi i titolari hanno chiesto ad alcuni di noi se avessimo voluto fare dei trasferimenti interni per la

stessa mansione e ho accettato per comodità dato che mio cognato lavorava già qui e mi diceva che si trovava bene tanto a me cambiava poco un posto oppure un altro. Io mi trovo bene, ho avuto esperienze positive sia di qua che di là. Il lavoro è identico, cambiano solo i colleghi alla fine e la distanza da casa.

3) Se potesse scegliere rifarebbe questa scelta?

Le direi di sì. Qui siamo in uno stabilimento più moderno e più grande. Solitamente i giovani operai vengono mandati in questa fabbrica e dato che io lavoro qui da anni ho la possibilità di seguirli e di insegnargli. Mi piace questo compito perché è sempre bello avere qualcuno che impara da te. Non sarò un gran professore ma so fare il mio lavoro e mmi soddisfa vedere che piano piano le persone a cui insegno diventano autonome. Di la (Loreo) ci sono più operai esperti rispetto a qua, il lavoro o risultava più monotono essendo un'unica mansione.

4) Che rapporto ha con i suoi colleghi? E con i giovani che imparano da lei?

Con i colleghi sto bene, non mi sono mai trovato da dire con nessuno perché sul luogo di lavoro voglio sempre evitare i problemi dove possibile. Sarà strano ma piuttosto di creare disagi o cattiverie me ne sto in disparte o sto zitto quando inizio a capire che qualcosa non va. Ho visto certe situazioni spiacevi qui dentro come liti e cattiverie, io non sono il tipo, non mi piacciono le persone arroganti o che fanno di tutto per buttare giù gli altri. Forse è anche per questo motivo che mi hanno assegnato il compito di insegnare, questo è un mio pensiero ovviamente. Sono una persona molto paziente, me lo dicono tutti; quindi, quando un giovane viene da me per imparare se vedo che è scaltro lo metto già in macchina a fare qualcosina. C'è chi ci mette più tempo e chi meno ma è del tutto normale, anche io all'inizio sbagliavo solo che a differenza loro il mio capo fabbrica era un soggetto un po' severo quindi mi prendevo insulti. Memore della mia esperienza ho deciso di avere un modo diverso di parlare ai nuovi assunti, mi piace davvero tanto vedere che mi ascoltano e provano ad imparare il più possibile. Pensi che sono

proprio i più giovani a darmi più soddisfazioni e ad essere riconoscenti con me. Noto tanto impegno in alcuni e questo mi fa piacere. Poi essendo stato il “maestro” di molti sono riuscito a conoscerli anche come persone e sono state belle scoperte.

5) Crede che per un giovane trovare occupazione in questa azienda possa essere una cosa positiva?

Si. Qui dentro siamo in un mondo a parte rispetto a tante altre fabbriche. Ci si trova davvero bene e ho notato proprio dalla mia esperienza che se qui ci si impegna si può crescere lavorativamente parlando. Per un giovane che inizia adesso è importante, magari alla mia età e se tutto filerà liscio sarà capoturno o magari farà dei corsi per altre mansioni pagate più. Ogni tanto mi ricordo che l’azienda apriva delle liste e offriva dei posti quasi gratuiti per fare le patenti dei muletti o i corsi per la sicurezza ad alto rischio. Sono ottime opportunità per imparare sempre di più e per portare a casa qualche soldo extra. So di un ragazzo che ha fatto la patente per guidare i camion grazie a dei soldi che gli ha dato la ditta per aiutarlo a pagarsi il corso. Io adesso ho la mia età e sono a posto con quello che faccio anche perché mi soddisfa però se fossi giovane coglierei queste occasioni. Sono da sfruttare tutte.

6) Invece con i titolari? Che rapporto ha?

Ormai mi conoscono da una vita e io conosco bene loro. Hanno avuto fiducia in me e io in loro. Non ho problemi ad andare in ufficio da loro o riferirgli qualcosa perché non riesco a vederli come persone diverse da noi. Spesso mi reco negli uffici della dirigenza per fare loro degli aggiornamenti sui nuovi assunti che seguo e vedo che sono interessati a tutto di noi operai, delle volte quando parliamo un venti per cento è del lavoro e di come reagiscono alle mansioni che gli do da fare o cosa imparano (i nuovi assunti) e tutto il resto del tempo si interessano a come vanno i rapporti tra di noi colleghi, chiedono cosa possono migliorare, e chiedono consigli.

Anche perché sono umani pure loro voglio dire, noi che siamo dentro sappiamo di più sui bisogni perché ci passiamo la maggior parte del nostro tempo lì dentro.

7) Sentendo la sua storia deduco che sia soddisfatto di far parte dell'azienda. Le chiedo una valutazione sui servizi aziendali e un pensiero sulla ricerca che stiamo conducendo.

Come azienda offre tanto, essendo che hanno (i titolari) sempre mantenuto un rapporto quasi familiare con noi al bisogno trovano la soluzione. Mi piace che cercano sempre di offrirci iniziative utili e che possano andare bene un po' a tutti. Per esempio tante cose che fanno non sono direttamente per noi operai ma anche per le nostre famiglie o i nostri figli. La ricerca che state facendo la sto apprezzando perché si vede che c'è impegno nel darci qualcosa di fatto bene. Ho sentito che non attiverete subito l'ufficio dell'assistente sociale ma già che abbiate idea di farlo è un bene. Secondo me da altre parti non lo hanno. O sbaglio?

8) No, ha detto bene, in altre aziende del territorio non c'è. Cosa pensa del servizio? Potrebbe essere utile? Lo utilizzerebbe?

Tutto è utile. Sì che ci verrei. Ma manderei anche mia moglie se dovesse essere che abbiamo bisogno anche solo di sapere qualcosa. Secondo me è un buon modo per evitare anche le perdite di tempo e di dover fare assenze per gli appuntamenti in comune. Io l'ho vissuto sulla mia pelle e non ripeterei l'esperienza perché non è stata molto positiva. Sono convinto che tanti colleghi abbiano del buon lavoro da dare all'assistente sociale, di sicuro non è un servizio inutile anzi. Fa strano pensare di averlo qui dentro ma vedrà, sarà invidiato anche da fuori. Magari sarete d'esempio anche per altre ditte che vedendo questa novità copieranno. Io sono sicuro che molti di noi hanno bisogno dei servizi sociali ma magari evitano di andarci, anche solo per vergogna. Io quando sono andato dall'assistente sociale in comune mi sentivo strano, ero convinto ci andassero solo le persone con dei problemi con i figli o quelli che hanno bisogno di soldi.

Adesso che so che non è così non mi vergogno di andarci. Mi piace che è stato spiegato anche agli altri così hanno capito cosa fanno gli assistenti sociali.

9) Se permettesse cambierei tema. Le chiedo cosa ne pensa della città nella quale vive e come si trova a vivere qua.

Non sto male tutto sommato, cosa vuole che le dica siamo quattro gatti, ci conosciamo tutti e questa cosa è positiva. Potrebbe esserci di più per i cittadini questo è vero ma dobbiamo sempre ricordarci che non siamo mica a New York. Uno che sceglie di vivere qua ha sempre un motivo, o il lavoro o la famiglia. sicuramente basta spostarsi 15 chilometri per avere più cosa, tipo ad Adria, ma alla fine uno prende la macchina e va come farebbe in altri posti. Io non la vedo troppo tragica come tanti altri cittadini. Sarà che sono una persona che conduce una vita tranquilla e che non ho bisogno di chissà che. Io non abito proprio in centro quindi per muovermi uso la macchina o quando c'è bello (bel tempo) la bicicletta ma che problema c'è. Sono cresciuto qua anche io, ho visto la città cambiare. L'unica cosa che secondo me manca è la sicurezza. Non che sia un posto pericoloso però secondo me, stanno dando per scontato che essendo mai successo niente non succederà niente. È arrivata tanta gente nuove e sarò particolare io, ma non mi fido. Magari qualche cosa in più, non so, delle telecamere, le apprezzerei. È l'unica cosa che magari manca, un'attenzione in più anche per noi cittadini.

10) Lei ormai lavora come turnista da anni, le chiedo, è difficile trovare un equilibrio tra vita privata e vita lavorativa? In che misura?

L'ho trovato nel tempo. È tutta questione di organizzazione sa. Ho capito che ho i miei orari e quindi che devo trovare anche il modo di riposarmi ma anche di vivere. Una volta facevo solo lavoro- letto e magari facevo qualche uscita nei giorni di riposo poi ho visto che anche per la mia famiglia era abbastanza pesante, ho rivisto un po' la mia routine e ho iniziato a trovare compromessi. Alla fine, faccio un lavoro che in Italia fanno in tantissimi, niente di straordinario,

si tratta solo di capire come si va meglio e poi di conseguenza abituarsi alla routine. Io riesco a trovare il tempo per tutto, se una cosa non riesco a farla oggi la farò domani e così via. È tutta abitudine.

L.M- 33 ANNI, OPERAIO STABILIMENTO SMERGONCINO

1) Buongiorno L, benvenuto, tutto bene? Ha appena finito il turno?

Buongiorno, finito da pochissimo ha ragione

2) La ringrazio per essersi fermato, faremo in modo di non trattenerla troppo. Inizierei col chiederle da quanto lavora qui e come si trova

Ho iniziato a gennaio (2023), sono uno dei nuovi assunti. Ho presentato la domanda qui a settembre e a gennaio ero già assunto come operaio alla macchina quattro. Non è ancora passato un anno ma per ora va tutto bene. All'inizio era un disastro però. Ho dovuto imparare il lavoro da zero. Ero un elettricista prima. Ho studiato quello, infatti, avevo presentato domanda come elettricista avendo esperienza. Mi hanno chiamato e mi hanno proposto questo posto qui e dato che era un'occasione d'oro ho accettato. All'inizio non capivo nulla, andavo sempre a disturbare i miei colleghi e a chiedere informazioni. Per il primo mese sono stato seguito da un operaio più anziano che mi faceva lavorare con lui per capire ma quando ho dovuto mettermi alla macchina da solo, non le racconto neanche. Era una situazione comica. Per fortuna i miei colleghi se le ridevano con me e non mi hanno mai fatto sentire a disagio.

3) Quindi ha trovato un bel gruppo all'interno del suo comparto

Si sì, ci divertiamo sa. Io avevo una paura di fare brutte figure o addirittura di passare per quello che li disturba mentre lavorano. Sento tanti miei amici che a lavoro hanno brutti rapporti con i colleghi e con il capo turno, per me non è stato così. Mi arrabbiavo con me stesso perché non riuscivo a fare le cose e prendevo dei bei nervosi, ma tutto da solo. Allora tra una battuta e

l'altra i miei colleghi la buttavano sul ridere (scherzavano sull'accaduto). Adesso gliene racconto una. Una volta per colpa mia abbiamo dovuto fermarci tutti perché per qualche motivo ho fatto partire l'allarme della macchina. Mi sarei sotterrato. Poi si immagina, primi periodi, chissà il capo turno cosa mi avrebbe detto. Invece niente, è venuto verso di me ridendo e dicendo di chiamare il tecnico. Nel mentre ho offerto il caffè a tutti. Sto legando pian piano con i turnisti che sono con me, non mi trovo male per niente.

4) Ha avuto modo di avere rapporti con i titolari? Come si è trovato?

Si sì, da gennaio sarò salito in ufficio forse due volte. La prima il giorno della firma del contratto che mi hanno spiegato un po' l'azienda, mi hanno fatto fare un giro nel reparto dove mi hanno assunto e mi hanno consegnato tutto il materiale da lavoro e la seconda la volta dell'allarme. Mi è piaciuto che mi hanno accompagnato loro personalmente dentro in fabbrica, non me l'aspettavo, io pensavo di firmare solo il contratto quel giorno e di ricevere gli orari. Infatti, è stato strano ma davvero bello vederli entrare con noi, mettersi in mezzo. È una cosa che fanno sempre quando assumono qualcuno. Tra l'altro adesso mi viene in mente una cosa, quando ho firmato il contratto mi hanno detto esplicitamente di non dargli del "lei" ma del "tu", bella come cosa. Ah sì, poi ci sono andato il giorno dell'allarme per firmare la dichiarazione dell'accaduto. Anche lì, io avevo paura perché mi meritavo una sgridata invece mi hanno detto di stare tranquillo che all'inizio è normale. Per fortuna.

5) Trova difficile bilanciare la vita privata con il lavoro adesso che fa i turni?

Questo è il punto negativo del mio lavoro. Non sono ancora entrato nella logica giusta. Ho chiesto consigli ai miei colleghi per capire come fanno. Piano piano sto cercando di organizzarmi al meglio durante le giornate perché all'inizio facevo tanta fatica essendo sempre stanco. Solo che io vivo da solo, dovevo per forza trovarmi del tempo per sistemare casa e magari del tempo anche per qualche svago, io faccio palestra da anni e con i turni facevo fatica

ad andarci, pensavo di disiscrivermi. Poi su consiglio di un mio collega ho capito come fare, anche lui come me fa sport e quindi mi ha spiegato come fa lui per far coincidere tutto. Io ho preso il suo esempio e mi sto abituando a questa routine nuova. Per adesso non va male, mantengo tutto bene, riesco anche a sistemarmi le mie cose a casa senza dover chiedere aiuto a mia mamma per le pulizie.

6) Lei vive da solo, come mai ha scelto di rimanere in questi territori?

Io adesso vivo ad Adria (provincia di Rovigo) ma sono cresciuto a Loreo. Ho trovato una bella casa ad un buon prezzo e ho colto l'occasione. Sono rimasto qui per motivi di lavoro e perché tutti i miei affetti sono qua, dai miei (genitori) ai miei amici. Io non ho pretese di carriera quindi questi posti per noi persone normali vanno benissimo.

7) A livello di servizi, come valuta quelli della sua città natale (Loreo) e quelli della città dove vive (Adria)?

Quelli che ci sono ad Adria sono di un altro livello ma penso sia perché è più grande. A Loreo effettivamente ci sono meno della metà degli abitanti, ovvio che non c'è l'ospedale o il centro commerciale ad esempio. Anche il discorso uffici, qua abbiamo tre sedi delle Poste, alcuni aperti di pomeriggio e con tanti sportelli. A Loreo c'è solo uno sportello aperto solo di mattina. Io qui (Adria) vado meglio anche per questo motivo. Se sono a lavoro di mattina so che una cosa posso farla di pomeriggio. Delle volte i miei genitori mi lasciano delle cose loro da fare perché qua c'è di più e loro essendo senza patente fanno fatica. Un'altra cosa è la spesa, io gliela faccio sempre qua da noi e gliela porto perché risparmiano. A Loreo vai bene se devi prendere il pane o giusto due cose ma non c'è un vero supermercato. Poi vabbè ad Adria abbiamo l'ospedale quindi tutte le visite le faccio qua. Ecco avendo la macchina anche Loreo è una città comoda ma se uno è come i miei (senza patente) si fa fatica. Loro si sono sempre adattati, da giovani per spostarsi usavano i treni e le corriere. Hanno qualche amico che li

accompagna quando io non ci sono e quindi se la sono sempre cavata. Io non riuscirei in un posto così piccolo.

8) L'azienda offre molti servizi a voi dipendenti, come li valuta?

Si è vero, ci sono tante cose che possiamo fare con il loro aiuto. A parte gli sconti che sono sempre bene accettati, mi hanno presentato tutto il resto il giorno che mi hanno assunto. Pensavo più avanti di informarmi sui contributi per le patenti, mi piacerebbe riuscire a prendere la patente del camion quindi pensavo di parlarne con i capi e chiedere se ci fosse la possibilità di essere inserito nelle liste. So che aiutano tanto anche le famiglie con i figli ad esempio. È una cosa buona, io apprezzo.

9) Cambiando tema, le chiedo se ha mai avuto modo di recarsi da un assistente sociale e se conosce la professione

No, mai. Ma ho capito bene cosa fanno quando ci avete spiegato la ricerca.

10) A fronte di quanto capito, come valuta la possibilità di inserire un assistente sociale in azienda?

Positiva, secondo me è un servizio in più che può essere d'aiuto a tutti, anche a noi dipendenti se dovessimo avere problemi tra di noi. Secondo me può avere molto senso e può essere utile. Io andrei se dovessi aver bisogno ma farei presente anche ai miei che possono usare questa cosa. Anche solo per informarsi o chiedere un consiglio. Secondo me può essere tanto utile anche nei rapporti tra colleghi e con i capi. Per me è una cosa nuova e se viene fatta funzionare nel modo giusto ha senso.

R.F.- 51 ANNI- OPERAIO STABILIMENTO DI SMERGONCINO

1) Buongiorno R, come va?

Buongiorno signorina, tutto bene grazie

2) Se fosse d'accordo inizierei a chiederle da quanto lavora qui e come si trova

Lavoro qui da quasi quattro anni. Mi trovo molto bene nonostante i turni che sono un po' pesanti ma si affrontano. Alla fine, è un buon lavoro, dignitoso, non posso pretendere tanto di più.

3) Che rapporto ha con i colleghi?

Ah, i colleghi, lasciamo perdere. Se non li bado c'è un motivo. Non ho mai legato con loro. Io faccio il mio e quando è ora vengo a casa. Loro invece sono sempre lì a ridere e scherzare, chissà cosa pensano, di essere a una festa. Io devo lavorare, ho cose da fare e i capi devono vedere che mi impegno. A loro non frega niente, sempre lì a fare battute, a parlare, io non so come lavorano. Sono nel mondo del lavoro da una vita e vogliono venire loro ad insegnare a me. Anche no. Ma l'ho fatto presente agli uffici e al capo turno questa cosa. Non mi va che la produzione del turno vada male per colpa loro e magari ci rimetto io.

4) A fronte della sua lamentela, sono stati presi provvedimenti?

Non lo so, mi hanno detto che terranno presente ma poi non ho idea se li abbiano convocati o abbiano fatto qualcosa

5) Che rapporto ha con i titolari della ditta?

mi trovo bene anche con loro, io non ho problemi ad andargli a dire niente anzi. Mi ascoltano e mi piace che tengano in considerazione quello che dico. Il problema qua non sono loro, sono gli operai. Mi ha dato fastidio non aver saputo come sia finita con la mia lamentela ma ho provato a pensare che alla fine, sono cose che si devono arrangiare tra di loro. Per il resto loro sono a posto con noi. Ho usato tante volte i contributi che ci offrono per i bambini e ho anche fatto l'assicurazione.

6) Quindi valuta positivamente i benefits aziendali?

Si sì, io li uso. Ho usato anche il contributo per il calcio con i bambini. Non so se sa che la ditta è sponsor della squadra della città. A noi dipendenti danno la possibilità di pagare meno la quota mensile per i nostri figli. Io ho i bambini che giocano a calcio e quindi mi viene buono. Per quello non ho niente da dire, poi io sono uno che usa le cose che gli danno, anche perché sono di mio diritto.

7) Lei ha dei figli da quello che ho dedotto e sentito, cosa ne pensa della città in cui vive? La trova adeguata alla crescita di un figlio?

Io sto bene a Loreo, sono venuto qua dopo essermi sposato con mia moglie che è originaria da qua. Prima vivevo a Porto Tolle (provincia di Rovigo). Si vive una vita tranquilla, per chi ha poche pretese va bene. Vedo che i bambini hanno i loro amici, fanno le loro attività e hanno tutto a portata di mano. Anche a scuola ci vanno da soli dato che abbiamo le scuole medie poco distante da casa, io la trovo una comodità. Non ci spostiamo più di tanto se non per le cose che qui non abbiamo. D' estate li mando all'animazione e frequentano tanto anche la parrocchia, quindi, fanno un sacco di attività poi ovviamente, abitando sotto ai miei suoceri non abbiamo mai avuto grossi problemi, neanche quando erano piccoli. Non li abbiamo mai iscritti al nido perché tanto avevamo aiuti a casa.

8) Per quanto riguarda i servizi, secondo lei, la città ne offre abbastanza?

A parer mio, insomma, forse si potrebbe fare qualcosa in più. Tipo il comune, ha gli uffici aperti solo 4 giorni su 7, le sembra normale? Una settimana avevo bisogno di andarci e avevo il giorno libero di mercoledì. Gli uffici di mercoledì sono chiusi, ho dovuto farmi spostare il turno e cambiarmi il giorno di riposo per loro. Io non capisco queste cose. Anche la posta, c'è solo uno sportello, in banca siamo messi più o meno uguali... forse pensano che la gente non lavori e abbia un sacco di tempo libero disponibile.

9) Fatica a conciliare i tempi di lavoro con la vita privata?

No no, solo quando mi succedono certe cose tipo quella che le ho raccontato sono costretto a chiedere cambi però per il resto mi organizzo. Non è una missione impossibile, ci si prende l'abitudine.

10) Ha mai vissuto momenti difficili da quando lavora qui?

Difficili no, di paura sì. Ho sentito tanto il peso dell'arrivo del covid-19. Noi abbiamo fermato la produzione in piena pandemia e tra la confusione che creavano in televisione e la situazione lavorativa che non si capiva ho iniziato a pensare le cose peggiori. È anche vero che era una situazione comune in tutta Italia però non l'ho vissuta per niente bene. Ero sempre timoroso, mi venivano mille pensieri. Ero preoccupato per la salute della mia famiglia e per la situazione economica perché non si sapeva nemmeno quando avremmo ripreso a lavorare.

11) Lei ha vissuto anche la crisi del luglio scorso, giusto?

Sì, abbiamo dovuto fermare la produzione anche lì. Però in quel caso non ho temuto più di tanto. So che era più grave però io faccio parte del sindacato e quindi ero al corrente di tutte le tutele nei confronti di noi lavoratori. Sapevo già dall'inizio che l'azienda non avrebbe chiuso, ho cercato di non farmi prendere troppo dalla situazione, ero appena uscito dal timore della pandemia. Diciamo che l'unica cosa che mi ha disturbato è stata che sono cose successe una dietro l'altra. Non ho fatto in tempo a trovare pace che è arrivato un altro momento incerto.

12) Posso solo immaginare. Le chiedo l'ultima cosa poi la lascio andare. Cosa ne pensa dell'iniziativa di inserire un assistente sociale in fabbrica? Userebbe il servizio se ci fosse?

Assolutamente sì, senza dubbio anzi. State facendo una cosa davvero bella per noi lavoratori. Sicuramente avere professionisti in più è sempre utile, è un settore che qui in azienda viene poco valutato quello del sociale secondo me. Ci sono tanti servizi ma alla fin fine a parte l'ufficio risorse umane e i titolari non abbiamo qualcuno di specifico da cui andare. Secondo me, vanno a colmare una mancanza, è abbastanza strategico come ufficio. Poi essendo una cosa

che possiamo estendere ai nostri familiari ancora meglio. Delle volte anche solo per un confronto, anche noi dipendenti.

R.J- 45 ANNI, OPERAIO STABILIMENTO DI SMERGONCINO

1) Buongiorno signor R. grazie per il suo tempo. Come sta?

Buongiorno dottoressa, tutto bene grazie

2) Inizio col chiederle da quanto lavora qui

Lavoro qua da due anni, prima lavoravo ai cantieri navali poi ho cambiato perché il mio vicino di casa mi ha detto che cercavano operai qua dentro. Io da quando sono in Italia ho sempre lavorato in fabbrica quindi ho provato a mandare il curriculum

3) Da quanto tempo è qui in Italia?

Sono in Italia da dodici anni, i miei figli sono nati qui. Non so se sa, sono dal Marocco, mi sono trasferito con mia moglie in Italia molto tempo fa per motivi di lavoro. Prima abitavamo a Ravenna appena arrivati, in casa con mio cognato, in affitto.

4) Come mai poi vi siete trasferiti a Loreo?

Tramite degli amici abbiamo trovato lavoro, sia io che mio cognato, ai cantieri navali di Porto Viro e quindi abbiamo cambiato posto dove vivere perché prendevamo uno stipendio più alto qua. Non abbiamo trovato una casa per me e mia moglie a Porto Viro e quindi abbiamo iniziato a cercare a Loreo che è vicino. Abbiamo trovato un appartamento abbastanza in centro e piano piano con tanti sforzi lo abbiamo comprato.

5) Come vi trovate qui?

Bene, ormai io mi sento cittadino di questa città. Ci conoscono tutti e nessuno si è mai comportato male con noi. All'inizio era normale che venivamo guardati male ma poi piano

piano, tra mia moglie che ha trovato lavoro in città e quindi ha conosciuto persone e i bambini che sono nati, siamo riusciti a farci degli amici. I miei bambini sono nati qua, frequentano le scuole qui e vanno a calcio nella squadra della città. Hanno anche tanti amici, vedo che escono spesso in bicicletta o vengono a casa con gli amichetti. A me fa piacere. Avevo paura che essendo stranieri li trattassero male invece c'è gente brava qua. Ci hanno sempre aiutati. Noi abbiamo fatto di tutto per inserirli al meglio perché non volevamo che soffrissero essendo stranieri. Sa, anche noi abbiamo degli amici qua, ci troviamo spesso in compagnia per un caffè o una pizza. Mi piace perché mi sento a casa. Mia moglie ha anche preso la patente qui in Italia quindi se c'è bisogno si sposta. Ormai ci siamo abituati a vivere qui, è una città piccola, mi piace molto.

6) Invece in azienda? Come si trova?

Anche qua mi trovo bene, non mi hanno mai fatto sentire diverso o straniero. Io sono qui per lavorare e per passare le ore di lavoro in serenità. I colleghi sono tutti gentili e non mi escludono, mi hanno fatto sentire uno di loro. Ho imparato a usare le macchine e sto facendo il corso per fare il mulettista così se dovesse servire ho la patente. Sono felice perché grazie al mio lavoro mia moglie può stare a casa e riusciamo a vivere bene così se i bambini hanno bisogno lei c'è. Avevo paura io all'inizio perché in cantiere (navale) eravamo tutti stranieri quindi ero abituato diversamente. Mi è piaciuto tanto anche che i nuovi colleghi mi hanno insegnato il lavoro. In cambio cerco sempre di impegnarmi e di aiutarli.

7) E con i titolari invece? Come si trova?

Molto molto bene. Io confronto sempre col lavoro di prima. La non li conoscevo neanche i titolari e loro non sapevano neanche chi ero io. Qua è diverso. Parlo spesso con i capi, chiedo anche consigli e altre cose per la mia famiglia. non sapevo che si potessero usare certi sconti per la scuola e per il calcio, me lo hanno detto i titolari e mi ha fatto piacere così risparmio. Le

racconto una piccola cosa, io non ho mai saltato un giorno di lavoro e mi sono sempre proposto per gli straordinari. I titolari hanno visto questa cosa e sapevano che volevo tornare in Marocco per due settimane estive di ferie. Loro mi hanno dato un po' di soldi in più nella busta per il biglietto degli aerei, io ho apprezzato tanto. Sono stati bravissimi non pensavo mi hanno fatto un bellissimo regalo. Io non sapevo cosa dire, mi piace tanto stare qua e io mi rendo disponibile per tutto. Mi voglio tenere stretto questo lavoro.

8) Quindi reputa che ci siano tanti servizi qui in azienda?

Si si moltissimo. Ho anche fatto il corso del muletto per potere dare una mano in più. Loro mi hanno aiutato con i soldi da pagare per la patente. Io non voglio essere una persona che chiede troppo, non fa parte della mia cultura, infatti, sono stati proprio gli uffici a chiamarmi per dirmi di usare questi bonus diciamo. Io non pensavo e all'inizio non volevo ecco. Ma poi mi hanno convinto. So che ci sono tante altre cose, che magari a me non servono ma agli altri si.

9) Sa che stiamo facendo una ricerca per inserire un assistente sociale qui. Per caso ha mai avuto contatti con degli assistenti sociali?

Si, quando ero a Ravenna facevamo tanta fatica con i soldi quindi mia moglie era andata a chiedere se fosse possibile avere un aiuto magari qualche soldo per fare la spesa o un lavoro però non era andata bene. Qui a Loreo non per soldi. Siamo venuti dall'assistente sociale per aiuto con dei documenti da fare che non capivamo bene per la cittadinanza. È stata tanto disponibile la ragazza ci ha aiutati.

10) Cosa ne pensa se venisse inserito in azienda un assistente sociale?

Una cosa buona per tutti noi. Io userei anche per i bambini o per qualcosa di famiglia se dovesse essere. Poi magari ci aiuta quando escono delle cose. Io vorrei tanto ci fosse qua, non passerei davanti a nessuno perché mia moglie ha tempo di andare anche in comune però non si sa mai. Magari è urgente oppure c'è tempo anche per noi

11) Sicuramente avranno tempo anche per voi, è un vostro diritto

Delle volte ho paura di fare un torto ai miei colleghi. Di solito si pensa sempre che noi stranieri rubiamo cose o lavoro. Sbaglio lo so perché anche i miei colleghi mi dicono che non pensano questo di me ma io ne ho vissute tante da quando sono in Italia e ho sofferto tanto. Dato che so cosa vuol dire non vorrei mai che pensassero o dicessero cose ai miei figli, io faccio tutto per loro e voglio che abbiano un bel futuro sereno anche grazie alle mie azioni e ai miei comportamenti. Cerco di essere il più giusto possibile con tutti.

D.O.- 31 ANNI, OPERAIO STABILIMENTO DI LOREO

1) Buongiorno, grazie per essere venuto un po' prima del suo turno per noi. Come sta?

Mi fa piacere essere qui, grazie per aver scelto me

2) Lavora qui da tanto?

Qui in questo stabilimento no, sono qui da marzo però lavoro in cartiera da quando ho 19 anni, quindi posso ritenermi un veterano

3) Come mai è stato trasferito in questo stabilimento? È stata una sua volontà?

Sono stato io ad offrirmi, qui avevano bisogno di mulettisti e di la avevamo la patente in tanti. Essendo che in questo stabilimento mandano spesso i più giovani di solito non hanno la patente del muletto. Io l'avevo, mi hanno offerto un bonus carburante in busta perché per venire qua devo usare l'auto e quindi ho accettato, tanto a me cambia poco di qua o di là. Non mi disturba usare l'auto, è vero che prima andavo a piedi ma è indifferente.

4) Si trova bene qui? È stato difficile ambientarsi di nuovo?

Ma no, non è stato complicato. Io sono una persona tanto “alla buona”, faccio presto a fare amicizia. Ci sono tanti miei coetanei qua quindi anche come età mi ci trovo. In più ci sono altri colleghi che lavoravano già con me di là (Loreo). Io sono uno che non si fa troppi problemi, sono abituato a questo lavoro e so anche come prendere certi colleghi. Non è per vantarmi ma mi sono fatto molta esperienza essendo entrato qua da piccolo. Comunque mi trovo bene, ho fatto amicizia con molti da quando sono in cartiera, con certi colleghi ci esco anche fuori dal lavoro.

5) E con i titolari invece? Ha rapporti?

Si sì, beh ma ormai, dopo tutti questi anni. Spesso passo in ufficio anche per un saluto, non mi sono mai trovato in mezzo a questioni poco piacevoli con loro, anzi. So che tanti miei colleghi si lamentano ma sinceramente non capisco il perché. Sono disponibili, ci trattano dignitosamente e in più, come se non bastasse ci offrono tanti di quei servizi che non riusciamo neanche contarli, io non so la gente dove pensa di essere. Io mi chiedo dove trovi l’azienda che ti dà sconti, soldi, possibilità di studiare, di fare corsi, permessi per certe cose...

6) Mi sta facendo capire che apprezza il welfare aziendale

Assolutamente sì. C’è tanto per tutti e poi mi piace che veniamo ascoltati e accettano anche i nostri consigli. Non è che prendono le cose e ce le lanciano lì, anzi.

7) Ha mai vissuto dei momenti poco positivi dove ha percepito delle difficoltà?

Si. Dopo anni ho deciso di comprare casa con la mia ragazza. Abbiamo firmato per il mutuo e indovini che periodo era? La primavera dell’anno scorso. E non so se si ricorda cos’è successo in estate. Non le dico che momenti che ho passato, ero vicino alla crisi di nervi. La mia ragazza mi ha detto che se avessi continuato così mi avrebbe portato da uno psicologo perché non potevo andare avanti tanto. Di notte non chiudevo occhio, pensavo sempre cose orrende, piangevo, reagivo male nei confronti di tutti e non riuscivo nemmeno a mangiare. Il mio pensiero era

sempre e solo lì, cosa faccio se chiudono e io m sono appena messo in corpo un mutuo. Dopo tutti i sacrifici fatti, gli anni passati a lavorare mi sentivo come se mi avessero abbandonato. Piano piano ho iniziato a capire meglio la situazione e a vederci chiaro. Chiedevo sempre notizie ai colleghi che erano nei sindacati e ho iniziato a parlare con i miei amici che lavoravano lì, ad uscire di casa e a svagarmi per non pensare. Sapevamo che la chiusura sarebbe stata la scelta più estrema e che sicuramente avrebbero pensato anche a noi, come hanno sempre fatto però in quel momento, io e tanti altri ci siamo sentiti da soli quindi abbiamo cercato di farci forza a vicenda. Per fortuna che adesso quella storia è solo un brutto incubo.

8) Sapendo il motivo della ricerca e ripensando al passato, avrebbe chiesto un sostegno all'assistente sociale aziendale se ci fosse stato?

Si che lo avrei fatto, magari mi avrebbe aiutato a superare le mie paure in un modo diverso. Anche noi uomini ci troviamo di fronte alle nostre paure e non siamo imbattibili, abbiamo una certa sensibilità e sicuramente anche tanto bisogno di qualcuno di lucido ed esperto che sappia darci forza. Oltre ad essere una figura che secondo me dentro all'azienda dovrebbe esserci a prescindere perché abbiamo tutti famiglie e chi più chi meno bisogni, sarebbe bello avere qualcosa in più per il nostro benessere, mi passi il termine. Magari grazie a questo servizio possiamo mettere in piedi più cose, anche utili. A me davvero piacerebbe avere questo spazio.

9) Ha mai avuto l'occasione di andare da un assistente sociale? Per quale motivo?

Personalmente solo una volta perché avevo bisogno di capire come fare per fare la domanda per un contributo che veniva dato agli anziani dopo la pandemia dato che mio papà non è troppo pratico con i documenti e le carte. Allora ero andato là con lui per capire bene tutto e ci ha fatto vedere come fare la domanda e ci ha dato una mano a compilarla. Poi so che tempo fa, prima che mia nonna venisse a mancare, i miei genitori ed i miei zii erano andati per la casa di riposo ma non mi ricordo molto, ero più giovane e non mi avevano coinvolto direttamente. So che c'è

una volta alla settimana in comune, mezza giornata; infatti, ho dovuto riuscire ad incastrare i turni per accompagnare mio papà. Per fortuna che non era scaduto il termine per presentare domanda

10) Come ritiene che siano i servizi in città?

Per quello che c'è guardi... un qualcosa in più si potrebbe fare. Ma sa che ho scoperto che abbiamo una comunità qui in centro? Io mi stupisco che queste cose non ci vengano dette o che magari questa comunità non partecipi alla vita della città. Cioè uno deve venire a sapere le cose per caso? Magari, a saperlo, qualche cittadino volontario va a dare una mano o se serve qualcosa glielo porta. Invece no, sempre tutto nascosto e segreto. Non mi pare il massimo. Ho preso casa qua solo per un discorso di comodità di lavori. La mia fidanzata ha un negozio in centro, io lavoro qui, che senso ha andare via. Andremmo ad aggiungerci solo spese e perdite di tempo in più. Tanto alla fine ci spostiamo quando abbiamo bisogno. Almeno abbiamo la fortuna di essere comodi col lavoro.

F.I.. 49 ANNI, OPERAIO STABILIMENTO DI SMERGONCINO

1) Buongiorno F, grazie per essere qui, come va?

Bene dottoressa, la ringrazio, come procede la vostra ricerca?

2) Va avanti, anzi grazie a lei e a tutti per essere così disponibili. Da quanto lavora qui?

Dal 2000, praticamente da quando hanno aperto. Prima ero turnista alle macchine, ora ho cambiato contratto e faccio i giornalieri.

3) Come si trova in questo ambiente?

Io lavoro bene qui, mi trovavo bene anche quando facevo i turni. Diciamo che è un ambiente che ti dà tante possibilità e per quanto sia una ditta grande bene o male ci conosciamo tutti tra di noi e chi più chi meno fa gruppo. Anche per quanto riguarda i capi, ci conoscono tutti e ci chiamano per nome. Sanno le nostre storie e conoscono le nostre famiglie. Sembra quasi di lavorare in un'azienda piccola dal tipo di rapporto che c'è, quasi familiare. Io penso che uno quando inizia a lavorare qui faccia fatica a lamentarsi, non ne ha motivo. Poi sì, possono esserci antipatie tra colleghi ma la vedo difficile trovare un posto dove si sta meglio.

4) Se posso permettermi di chiederle, come mai ha cambiato il suo contratto da turnista a giornaliero?

Bella domanda. È stata una motivazione esterna se così vogliamo chiamarla. Anni fa mi hanno trovato una malattia neurodegenerativa che compromette la muscolatura, si chiama miastenia, e quindi dopo la diagnosi e l'inizio delle cure mi è stata certificata l'invalidità. Non potendo più fare i turni o lavorare di notte i capi mi hanno proposto di tramutare il contratto di lavoro in giornaliero cambiandomi mansione in modo da evitare di entrare a contatto con pericoli di qualsiasi tipo e di non rischiare di affaticare troppo il corpo. Vede qui mi ricollego a quanto detto prima, i titolari ci tutelano molto. Quando ho saputo della malattia sono andato direttamente da capi, per informarli sia del mio stato di salute che del fatto che mi sarei assentato spesso per eseguire le cure e le operazioni. Nemmeno il tempo di finire il discorso che mi avevano già proposto la soluzione del cambio mansione per una maggiore protezione mia, anche senza bisogno di un attestato di invalidità. Poi mi hanno assicurato dicendomi che non ci sarebbero stati problemi per le assenze, dandomi anche il giorno successivo alla cura come giorno di riposo in modo da poter essere a casa e non stressare troppo il corpo. Oltre a ciò, mi hanno calmato, facendomi capire di esserci sia per me che per la mia famiglia. che avrei mantenuto il mio lavoro e il mio stipendio e che mi avrebbero aiutato nella stipula di un'assicurazione ad hoc per me. Inoltre, e per questo li ringrazierò sempre, mi hanno messo in

contatto con centro medico in modo da poter assicurarmi le visite generiche in modo veloce come, ad esempio, le risonanze magnetiche o le radiografie. Io mi sono sentito davvero in una botte di ferro. In tanti altri posti magari ai titolari da fastidio sapere che tu sei un soggetto malato e che a causa di questo devono sopportare le tue assenze e le tue mancanze nel posto di lavoro per colpa dei dolori. Qua no, qui mi danno tutto il tempo necessario per riprendermi. È come avere una seconda famiglia. poi sa, io ho una figlia e sapere che per il resto della mia vita, o quel poco che mi rimane, ho la possibilità di portare a casa lo stipendio è soddisfacente. Mi hanno fatto capire che la malattia non pregiudica nulla e non è un ostacolo qui. Io sono una persona forte e tenace però a vedere il loro interessamento nei miei confronti mi ha aperto il cuore

5) Mi dispiace davvero tanto per la sua situazione, immagino sia davvero difficile convivere con una malattia tale. Ho potuto sentire che l'azienda le ha offerto una serie di servizi dedicati, come valuta l'intera offerta di benefits aziendali proposti ai lavoratori?

Ottima, adesso io le ho detto quelli che hanno cucito su di me, ma sappia che per ognuno di noi con un problema l'azienda si preoccupa e fa qualcosa per risolverlo. Ci sono certe cose, di base diciamo, che vengono proposte di continuo come ad esempio i contributi per i figli, le assicurazioni e gli sconti. Ma poi ognuno di noi, se ha delle necessità può confrontarsi con i titolari che aiutano a trovare le soluzioni. Io sono un caso un po' particolare ecco.

6) Come valuta invece, i servizi presenti nel territorio?

Pessimi. Io personalmente non sono seguito da medici della zona ma mi reco a Padova sia per le cure che per tutte le visite perché qui da noi è una cosa impossibile. Anche solo il pronto soccorso diventa una vera e propria tortura. A Loreo ho il medico di base e basta. Ormai neanche la farmacia ha degli standard molto alti. Secondo me Loreo è rimato un pelo indietro, avrebbe bisogno di persone che si impegnassero di più nell'offrire qualcosa ai cittadini. È un paese dove

si vive e si lavora ma per il resto non c'è altro. Non è neanche a misura di tutte le persone... ha visto che strade? Pericolose e poco accessibili come la maggior parte degli edifici pubblici. Le sembra che un comune abbia tutti gli uffici al secondo piano e non funzioni l'ascensore? Io riesco ancora a camminare con le mie gambe, grazie a Dio, ma tra poco non sarà più così e cose dovrò fare? Pretendere che un operatore scenda e mi faccia le cose da giù? Dai è una cosa impressionante. L'ho fatto presente al sindaco e sa cosa mi ha risposto? È una cosa momentanea prima o poi verrà messo un ascensore. Prima o poi.

7) Ha mai avuto modo di recarsi da un assistente sociale durante la sua vita?

Si sì, ancora tempo fa quando ho scoperto la malattia ero andato ad informarmi un po' meglio sull'invalidità e su eventuali servizi attivabili ma poi non ci sono più tornato perché non ho avuto una bella esperienza. Almeno qui da noi. A Padova, in ospedale invece ho conosciuto una sua collega molto competente e disponibile. Mi ha dato un'impressione diversa.

8) Cosa ne pensa della ricerca che stiamo conducendo? Ritiene utile far entrare nell'organico aziendale un assistente sociale?

Data la mia storia e la mia situazione personale io trovo una grande utilità, sicuro come l'oro (espressione dialettale) che userò il servizio. Penso che avvicinare un mondo non tipico della fabbrica sia utile per far capire alle persone che non esiste solo il lavoro e che è importante anche la cura. Ho capito tardi forse che è fondamentale farsi aiutare e chiedere un sostegno quando si ha bisogno. Forse quello che sto vivendo e i miei bisogni mia portano a credere tanto in quello che state facendo e che forse metterete in piedi e quindi me vedo l'utilità molto più di certi miei colleghi. Io ho a che fare con la sanità e i servizi pubblici da anni ormai e so cosa vuol dire, conosco le difficoltà ma solo per sfortuna personale. Avere qualcosa di interno e diretto sarebbe una manna dal cielo.

A.R.- 44 ANNI- IMPIEGATA UFFICI AZIENDALI

1) Buongiorno A., grazie per la visita, come va?

Buongiorno dottoressa, bene grazie, diamoci del tu dai, tra donne...

2) Sei una delle poche donne impiegate in azienda, come ti trovi qui?

È vero, siamo poche però come si dice, poche ma buone. Alla fine, è normale che in un contesto prevalentemente di produzione ci siano più uomini assunti. In ufficio siamo già più misti ma il peso di essere meno non si sente granché. Si sta bene, è un luogo di lavoro molto dinamico e pieno di sfide anche se non si direbbe.

3) Come ti trovi con i colleghi?

Con i colleghi degli uffici ho dei bei rapporti, lavoriamo a contatto tutto il giorno ormai da anni, dopo è vero che ognuno di noi ha compiti e campi di occupazione diversi però siamo sempre in contatto essendo tutto collegato. Con gli operai abbiamo già meno rapporti, alcuni li conosco perché sono della città, altri perché passano spesso per di qua. Io sono all'ufficio contabile quindi diciamo che ho poca occasione di confrontarmi direttamente con gli operai però sì, li conosco, alcuni solo di vista. Siamo tanti qui dentro.

4) voi degli uffici avete più rapporti con i titolari immagino, come ti trovi con loro?

Ecco sì, il contatto con i dirigenti e i titolari è maggiore. C'è un buon livello di cooperazione e una buona rete di comunicazione interna. I titolari e i dirigenti sono persone molto disponibili sia nel lavoro che nel privato, non succede quasi mai che non siano presenti fisicamente in azienda quindi anche il lavoro risulta più rapido, ad esempio se abbiamo bisogno di qualche informazione o c'è qualche problema qui in ufficio ci basta uno squillo di telefono ed arrivano senza problemi. Noi degli uffici abbiamo un ruolo marginale rispetto a quello degli operai perché sono loro che creano il fatturato però veniamo apprezzati molto. Il rapporto con titolari

si basa sull'ascolto, loro cercano di aiutarci e assecondano anche certe proposte, diciamo che in ufficio nessuno è stato assunto per caso quindi abbiamo anche molta libertà di movimento nelle azioni da compiere, il potere decisionale resta pur sempre a capo dei titolari ma noi impiegati non dobbiamo sempre rendere sottostare a cose standard, viene apprezzata anche la nostra creatività.

5) hai detto che nessuno è stato assunto per caso, puoi spiegarmi meglio?

Siamo tutte persone specializzate nel settore nel quale lavoriamo, chi ha una formazione accademica e ci ha avuto la possibilità di una formazione interna aziendale, ognuno di noi è uno specialista del proprio campo. Questo a me fa capire che svolgiamo un ruolo importante. I titolari apprezzano molto il nostro background formativo e secondo me ci hanno selezionati anche per evitare di perdere personale formato proveniente dal territorio. Io, ad esempio, sono laureata in economia con un master in economia aziendale, ormai ho finito l'università da una vita ma dal momento che ho preso il master sono stata assunta qui, prima in sostituzione di una signora che doveva andare in pensione e poi ho ricevuto il mio colpo di fortuna e mi è stata offerta questa mansione.

6) so che abiti a Loreo con le tue tre bambine, cosa ne pensi della vita qui? È adeguata ad una famiglia?

Eh, si abito qui e ti dirò, sono contenta di abitarci. Ecco vedi, da qui vedo mia figlia entrare ed uscire da scuola, sono fortunata ad avere il lavoro attaccato a lei. Loreo è una comodità, hai tutto a portata di mano. Io con tre figlie, femmine per di più, sarei impazzita in un altro posto. So che le più piccole possono uscire accompagnate dalla sorella maggiore anche da sole, delle volte le lascio uscire con le amiche perché so bene dove vanno e cosa fanno essendo che in città ci conosciamo tutti. Le mando a prendermi il pane per imparare a gestirsi, ecco, è una città a portata di famiglie per capirci. Io lo vedo un posto sereno. Sarà perché avendo studiato lontano

da casa ho vissuto in molte grandi città e conosco tutti i pro ma soprattutto i contro. Per fortuna che ho potuto far carriera qua, sono tornata all'ovile.

7) come valuteresti i servizi presenti in città? E quelli che offre l'azienda?

In città c'è l'essenziale, il minimo indispensabile ma non ha senso lamentarsi secondo me, è che la gente vuole sempre tutto e subito... si saranno abituati troppo bene negli anni. Io vedo che ho sempre fatto tutto anche qui. Io personalmente l'unica cosa che vedo davvero assente è uno spazio per chi ha dei bambini piccoli e lavora, un asilo nido e magari anche qualche doposcuola. Mi sono sempre arrangiata con le bimbe tra baby-sitter e nonni ma tanti non possono farlo, e alle volte è stato difficile anche per me che di aiuto ne avevo. Ma per il resto non è così grave la situazione. In azienda invece danno tantissimo, io lo vedo essendo qui in ufficio quanto i capi cerchino sempre di soddisfare tutti e siano costantemente alla ricerca del servizio e della soluzione migliore. Mi piace vedere che molto spesso ascoltano i nostri consigli o sono loro i primi a chiederci in modo da mettere in piedi aiuti utili. Noi degli uffici godiamo degli stessi benefits dei dipendenti di fabbrica, li ho usati spesso anche io con le bambine, davvero apprezzati. I titolari investono molto nel sociale e nel welfare.

8) hai mai vissuto momenti di difficoltà durante la tua vita lavorativa qui?

Qui no, i dipendenti sì ma noi degli uffici no. Sia durante il covid-19 che durante la crisi dell'anno scorso (luglio 2022) non ci siamo mai fermati. Durante la pandemia eravamo in smart (working) essendo che potevamo procedere tranquillamente da casa con il lavoro mentre l'anno scorso noi venivamo in ufficio, si era fermato solo il comparto produttivo. Anche perché molti di noi operano in uffici cardine in situazioni di crisi ad esempio l'amministrativo, le risorse umane e anche io in contabilità. Ci siamo trovati spesso in riunione con i dirigenti per poterci confrontare e presentare dati e/o proposte. essendo team formati i dirigenti ci hanno resi

partecipi del processo di valutazione e decisione. Per noi è stato un periodo dur, lavorativamente parlando, ma che ci ha sfidati molto.

9) aziende e ricerca, una scommessa direi, quanto i titolari credono nella formazione?

Vedendo la mia esperienza, ora come ora, le dico tantissimo. Sono anni che vengono accolti tirocinanti e vengono svolti progetti in qualsiasi ambito, dai ragazzi delle superiori fino ai tirocini accademici. È un'azienda giovane e in costante miglioramento. Per migliorare serve la formazione. Questa ricerca che state conducendo a mio avviso è molto strana ma geniale, innovativa. Solo un folle potrebbe pensare di attivare una ricerca del genere in una fabbrica di carta, non dico per la tua ricerca, che secondo me ha qualcosa di speciale, ma proprio per la scelta dei titolari di inserire un professionista del sociale in azienda. Sono mondi completamente diversi. Eppure, ti dirò, all'inizio ero titubante ma quando ho capito davvero l'utilità del tutto sono rimasta esterrefatta. Mi sono letta gli articoli sulle aziende nelle quali è già stato creato il servizio, incredibile. Ancor di più che venga pensato e magari messo in piedi qui da noi.

10) ti ringrazio. Concludo chiedendoti se hai mai avuto modo di aver contatti con un assistente sociale

Certo, non mi faccio mancare niente (ride). Mia suocera anni fa è caduta, e ovviamente come ogni anziano si è rotta il femore. Noi con tre bambine non potevamo tenerla a casa e lei non poteva tornare dall'ospedale da sola quindi l'abbiamo messa in temporanea in casa di riposo. Mi ricordo solo che abbiamo fatto un sacco di moduli e un sacco di giri. Ho avuto la fortuna di lavorare attaccata al comune quindi quando dovevo andare prendevo la bici e mi assentavo quel quarto d'ora ma sicuramente non è stato piacevole. Chi come me ha la fortuna di lavorare in città e di potersi assentare anche solo poco tempo va bene ma non immagino le altre persone. Già mio marito è riuscito a recarsi negli uffici una sola volta, prendendosi pure un permesso.

Diciamo che certi servizi potrebbero essere attivati in più giorni o comunque più ore durante la settimana.

M.R.- 36 ANNI, IMPIEGATO UFFICIO TRASPORTI

1) Buongiorno M, grazie per essere qui, come va?

Bene grazie, siamo in un periodo un po' particolare per la mansione che svolgo io, sono pieno zeppo di lavoro

2) Tu ti occupi dell'ufficio trasporti, come mai sei stato inserito lì?

Per puro caso. Sono laureato in ingegneria ma di ingegnere ho veramente poco. Ho fatto il mio tirocinio universitario qui come te e puntualmente ero in ufficio dall'impiegato dei trasporti perché mi interessava la sua mansione. Ero spesso lì a dire la verità, quasi che il mio tutor era arrabbiato perché dovevamo fare una ricerca sulle acque ma io perdevo tempo in giro. Questa storia sembra una barzelletta (ride). Allora praticamente io ho iniziato a capire cosa facesse l'ufficio trasporti, ho iniziato ad interessarmi e ho capito che mi piaceva. Nel mentre facevo questa ricerca noiosissima sulle acque. Il giorno nel quale dovevo esporre i risultati ai dirigenti è venuto fuori quello che facevo io, cioè andavo in un altro ufficio e a quanto pare imparavo le tecniche operative di un altro settore. A quanto pare il tutor voleva criticarmi davanti ai capi. I capi, al posto di riprendermi mi hanno chiesto se avessi voluto imparare al meglio le mansioni dell'ufficio trasporti perché era un periodo nel quale stavano aprendo nuove vie commerciali e avrebbero avuto bisogno prima o poi di qualcuno. A patto che mi laureassi. E niente, io mi sono laureato e quando ho portato i confetti e le bomboniere ai dirigenti mi hanno offerto un contratto in apprendistato per imparare bene il lavoro. Io ho imparato ed eccomi qui, responsabile dell'ufficio con contratto indeterminato.

3) Sei soddisfatto del traguardo?

Io quella laurea l'ho presa tanto per farlo, per fare felici i miei genitori. Sono sempre stato bravo a scuola, ho sempre studiato e portato a casa risultati. Mi sono iscritto ad ingegneria un po' a caso e ho portato a casa il risultato. A me ingegneria annoiava tanto. Mi ha dato delle buone basi che uso anche ora ma non mi sarei mai visto a fare quel mestiere. Qua mi hanno insegnato. Non sono di certo il primo di turno che passa per strada e si improvvisa. Ho fatto una buona gavetta nonostante fossi un promettente laureato da 110, per loro ero partito da zero. Mi sono formato molto sul campo e se non avessi accettato di lavorare per molto tempo in apprendistato non sarebbe stata così. Diciamo che sono stato una loro scommessa. Io sono grato della possibilità che mi hanno dato perché non tutti i titolari avrebbero fatto così. Mi hanno cambiato il futuro e mi hanno lasciato far carriera nell'ambito che trovo più adatto a me

4) quindi con i titolari hai un bel rapporto? E con i colleghi?

Bellissimo, con tutti. Io sono cresciuto qui dentro grazie a queste persone. Anche i miei colleghi sono stati davvero una bella scoperta per me, nonostante lavoriamo in settori diversi siamo spesso collegati e dobbiamo lavorare in team, per farlo è necessario avere dei buoni legami e rispetto reciproco. Spesso i team sono composti da noi e da qualche titolare o dirigente, il clima di lavoro è sempre sereno e di collaborazione ma anche di grossa stima l'uno per l'altro. Si sta bene. Io poi ho pochi rapporti con i dipendenti di fabbrica, ne ho di più con i camionisti, sia interni che esterni e anche con loro vado d'accordo, nessun problema in vista.

5) quanto è importante secondo te, in azienda, un buon welfare aziendale? Qui com'è la situazione?

Qua siamo ad alti livelli, l'offerta è vasta e il welfare aziendale qui dà la possibilità a noi dipendenti di godere di ottimi benefits, io sono un uomo di mezza età, senza una famiglia a carico quindi il massimo che posso usare è la gamma di sconti e i buoni carburante però c'è chi veramente ha dei bisogni da soddisfare e ha delle necessità che richiedono risposte

concrete. Qua vengono date e vengono adattate un po' a tutti. Ecco forse perché è un'azienda dove bene o male ci si sente in famiglia.

6) mi hai detto che vivi solo, vivi ancora a Loreo?

No no, non più. Mi sono spostato a Porto Viro perché c'è un po' più di vita e ci sono più servizi. Ho avuto la possibilità di scegliere dove abitare e ho preferito un posto dove posso stare più tranquillo. Io a Loreo ci sono sempre per lavoro e poi ci sono i miei genitori che abitano qua ma data la situazione meglio spostarsi, qua non c'è proprio nulla. Tanto per gli anziani, quello è vero. Però per chi come me ha un'età diversa diventa pesante. Vedo che i miei genitori invece stanno benissimo, vanno in parrocchia, al centro anziani, insomma riescono a tenersi belli attivi. Io qua ci sono cresciuto, ho ancora qualche amico ma sinceramente ho preferito cambiare aria.

7) Per caso, hai mai avuto modo di avere qualche contatto con un assistente sociale durante la tua vita? conosci la professione?

Conosco la professione certo, non ci sono mai andato personalmente, mi pare che forse i miei avessero attivato qualcosa lì dal comune per mio zio, l'o.s.s. (operatore sociosanitario) che va a casa un'ora a settimana (rif. al servizio di assistenza domiciliare). So che dicevano che un'ora è quasi inutile. Sai mio zio è anziano e vive da solo, i miei, anziani anche loro, provano a dargli una mano ma anche lì, cosa possono fare. Vabbè dai, almeno un qualcosa c'è dico io.

8) troveresti utile l'inserimento di un assistente sociale in organico aziendale?

Sì sì, assolutamente. Trasporti e servizio sociale penso leghino poco (ride), ma se si riuscirà a mettere in piedi un servizio per aiutare non solo noi ma anche le famiglie e migliorare ancora di più il clima aziendale, ben venga, io sono favorevole e pronto ad utilizzarlo in caso di necessità. Anche perché, gli anni corrono anche per i miei e non si sa mai. Meglio prevenire che curare, come dicono.

C.L.- 45 ANNI, CAPOFABBRICA SEDE DI LOREO

1) Buongiorno C, grazie per essere venuto qui, come sta?

Bene grazie, ho preso due piccioni con una fava oggi passando per di qua, sarei dovuto venire per portare i report mensili

2) è da tanto che lavora in azienda? Come si trova?

Lavoro qui dal 98, prima come operaio generico alla macchina e poi da un paio di anni sono passato di grado quando il mio collega è andato in pensione.

3) Come si trova in azienda?

Molto bene, ormai vivo qui (ride). Ho un lavoro che richiede molta attenzione e ho un alto grado di responsabilità sia verso i titolari sia verso i dipendenti. diciamo che è stato bello partire da essere un semplice operaio e trovarmi ad essere una persona abbastanza importante qua dentro. Non vorrei sembrarle vanitoso, ci mancherebbe, è che amo il mio lavoro e mi piace darle la giusta importanza. Sotto di me ho delle squadre di lavoratori, ovvio le divido con il mio collega, però non è semplice gestire il tutto. Mi occupo sia della parte tecnica che di quella operativa. Diciamo che sono come un tramite qui dentro.

4) di cosa si occupa? Sento molta passione dalle sue parole

Il mio compito è quello di fare report agli uffici dirigenziali circa la produzione che viene emessa dal comparto, di riportare le eventuali problematiche produttive e i rispettivi risultati di produzione. Poi devo gestire il lavoro dei miei colleghi, aiutarli in caso di bisogno e occuparmi di chiamare i tecnici in caso di problemi. Inoltre, tutti gli operai devono fare riferimento a me, sia per gli ordini del giorno sia per problemi di varia natura, anche tra colleghi. Io poi riporto tutto, anche le richieste ai capi. Sono tipo una figura ponte tra la produzione e

l'amministrazione, con competenze operative però. È un bel lavoro, delle volte pesante perché sono a contatto anche con i vari problemi. Delle volte devo gestire anche dei conflitti se capita...

5) trova eccessivo il carico di lavoro? Come ritiene che un assistente sociale possa aiutarlo nelle sue mansioni?

Da quello che ho capito dalla presentazione della ricerca, la figura tramite diventerebbe l'assistente sociale per tutte quelle questioni più personali e di rapporti conflittuali tra colleghi e poi li riporterebbe ai titolari. Penso che sarebbe ottimo perché sono competenze non proprie del mio lavoro e sicuramente un professionista le gestirebbe meglio, mi sentirei sollevato. Poi sicuro, sarebbe meglio per tutti anche perché sa usare parole e sa dare sostegni specifici, potrebbe essere un beneficio per noi operai. Lo trovo molto utile e a sostegno della mia posizione.

6) con il suo lavoro riesce a bilanciare bene i tempi di vita con quelli lavorativi?

Insomma, sì, più che altro delle volte per star dietro alle cose degli altri mi porto a casa nervosismi e noie. I tempi sono gestibili ma il problema è la conformazione del lavoro che se andasse rivista e supportata dall'assistente sociale potrebbe aiutarmi in questo, magari dandomi consigli su come fare. Non mi piace portarmi a casa tensioni e rischiare di riversarle sui miei familiari.

7) vive qui a Loreo?

Sì sì, originario di qui e mai spostato. Vivo in centro con mia moglie, mia mamma che abita sotto di noi e i miei figli.

8) come giudica i servizi della città?

Mah, niente di che, c'è quello che serve per la sopravvivenza. Poi sa, le soluzioni si trovano quando manca qualcosa. Non mi sento di dire altro.

9) per caso ha mai avuto modo di entrare a contatto con un assistente sociale?

Si, ho attivato l'impegnativa di cura domiciliare per mia mamma perché è anziana e malata quindi ci spettava questo servizio, l'ho attivato dopo che un mio collega mi ha detto che lo aveva anche lui. Non è chissà cosa ma aiuta. Mi ha dato noia fare tutte le carte e aspettare tutto quel tempo tra approvazione, carta del dottore, Isee e cose varie, tanta burocrazia.

10) invece cosa mi dice dei servizi aziendali? Li utilizza?

Già più utili e soprattutto veloci. Ho usato per le bambine i contributi istruzione e ho dovuto utilizzare dei giorni extra di permesso per la cura e assistenza dell'anziano. I titolari sono disponibili nel concedere queste forme di servizi. Vedo che anche gli altri dipendenti sono soddisfatti e li usano, è un bene che ci sia tutto questo per noi.

S.Z- 38 ANNI, CAPOFABBRICA STABILIMENTO DI SMERGONCINO

1) Buongiorno S., come va? Grazie per essere qui

Buongiorno dottoressa, tutto bene grazie

2) Lei è uno dei quattro capifabbrica dell'azienda, come si trova qui? Da quanto ricopre il ruolo?

Sono qui dal 2001, avevo iniziato come operaio turnista nella sede di Loreo e poi grazie ai corsi che ogni tanto venivano promossi in azienda sono riuscito a specializzarmi di più. Grazie alle cose imparate ai corsi e alle maggiori conoscenze del settore ho parlato con i titolari e ho chiesto se potessi ricoprire il ruolo dato che lo stabilimento era stato aperto da poco. Dato che avevo le competenze hanno accolto la mia richiesta. Mi trovo bene, mi piace il mio lavoro. Ho più responsabilità però ho meno carico di lavoro fisico ecco.

3) Di cosa ti occupi nello specifico?

Faccio i report di produzione e faccio eseguire gli ordini del giorno che variano di volta in volta in base all'ordine del cliente, seguo il lavoro delle macchine continue e sono di supporto ai miei colleghi in caso di danni o problemi nella produzione. Inoltre, sono il tramite uffici- zona produttiva per quanto riguarda richieste e comunicazione. Insomma, un po' di tutto. Se capita, comunque, entro direttamente in macchina produttiva e lavoro. Insegno ai nuovi assunti... insomma una sorta di responsabile della zona produttiva

4) Come trova questa mansione?

È sicuramente meno faticosa a livello fisico però ha un lato negativo perché le responsabilità sono tante, se qualcosa non va i titolari vengono da te e te lo fanno presente. Alle volte sei criticato dai colleghi, spesso hai vari problemi da risolvere... non è un compito semplice e soprattutto non è da tutti perché è stressante

5) Lo stress lavorativo, in che misura si riversa sulla sua vita privata?

Ho imparato nel tempo a far scorrere tutti i pensieri negativi verso un passatempo. All'inizio ero spesso nervoso poi mi sono appassionato alla corsa e quindi riverso tutti i miei nervosismi sullo sport. Per fortuna ho trovato questo modo sennò sa, con un bambino piccolo in casa che scenate, tutti a urlare

6) Lei ha un figlio, come trova la gamma di servizi offerte dal territorio per le famiglie?

Trovo che siamo sempre in giro in macchina, se non sono io sono i miei suoceri o mia moglie. Il ba da una parte, la piscina dall'altra, il pediatra in un altro paese ancora. Insomma, siamo diventati delle trottolo qua. Io non pensavo fosse una cosa così impossibile crescere un bambino qui, essendo una città piccola mi aspettavo più comodità. No niente, sempre con la macchina accesa. In più, mi dica, in centro nemmeno un supermercato che venda le pappette dei bambini, incredibile dai. Abbiamo deciso di iscriverlo al nido perché non potevamo lasciarlo sempre ai nonni, io turnista, mia moglie operaia in un'azienda tessile, figurati se abbiamo tempo. Le dico

una confidenza, quasi mezzo stipendio mi andrebbe nelle rate del nido se non fosse per il bonus aziendale.

7) Dato che mi ha nominato il bonus, le chiedo come ritiene i servizi di welfare aziendale

Ottimi, una salvezza per quelli come noi. Grazie all'azienda risparmio in moltissime cose, bambino e carburante sono le maggiori. Io ho usato tantissimo i corsi che proponevano all'inizio della mia carriera lavorativa, pagavamo solo una quota figurativa e ci davano la possibilità di arricchire il nostro curriculum. Ne ho fatti tanti e mi hanno portato a questa mansione, che è ben retribuita. Appena nato il bimbo l'azienda ci ha offerto molti bonus in termini di contributi economici, ad esempio, per l'acquisto di materiale di cura oppure anche per l'asilo, tutt'ora le quote vengono divise con l'azienda. Io ho l'idea che abbiamo tanto come dipendenti e ci sono forme di aiuto un po' per tutti.

8) Nella sua vita ha mai avuto modo di avere contatti con un assistente sociale?

Sì ma non volutamente. Il Comune da un bonus ai nuovi nati ogni anno, indipendentemente dal reddito e per poterlo sbloccare ho dovuto fare un passaggio dalla sua collega in comune per compilare la modulistica. Dato che c'è solo una volta a settimana ora che sono andato il bambino aveva già compiuto sei mesi. Tra che non potevamo noi, che c'è una volta sola e che ha sempre appuntamenti, un po' confusionario quel servizio. Ma penso sia proprio colpa del comune, non della sua collega. Anche gli appuntamenti, glieli hanno messi tutti attaccati e mentre parlavo di questo bonus e compilavo i moduli si era creata la fila fuori.

9) Pensa che possa essere utile inserire un assistente sociale nell'organico aziendale?

Essenziale, non utile. Sa quanti appuntamenti avrebbe? Perché sono sicuro che sarebbe un servizio più efficiente rispetto a quello pubblico ed essendo organizzato dalla ditta sarebbe fatto in modo corretto per favorire la partecipazione di noi dipendenti quindi con orari comodi per la gente che lavora. Io piuttosto di tornare la in comune perdo i bonus anche se mi spettano. Se

avessi qua qualcuno che mi aiuta nella compilazione delle richieste e dei moduli per i bonus aziendali andrei. Che poi ho sentito durante la presentazione che sarebbe estendibile alla famiglia, benissimo. Tra l'altro le dirò di più, mi solleverebbe da un incarico (ride) perché tutte le richieste e i bisogni che uno ha andrebbero confidati all'ufficio del servizio sociale e non più a me, dato che non dovrei occuparmi di problemi personali ma solo di quelli operativi.

Bibliografia e sitografia

A. Bartolomei, L. Passera, L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale, Edizioni Cierre, Roma, 2011.

A. Campanini, Nuovo dizionario delle scienze sociali. Carocci Editore, 2015.

A. Campanini, Nuovo dizionario di servizio sociale, Roma, 2013.

A. Ciuffetti, F. Trisoglio, V. Varini, Il welfare aziendale in Italia nel secondo dopoguerra, ed. Egea, Milano, 2017

A.A., Olivetti, storia di un'impresa, Archivio storico Olivetti

A. Briggs, The Welfare State in Historical Perspective, in "European Journal of Sociology", 1961.

AA., Le competenze degli operatori sociali, Provincia di Torino, 2006 http://www.provincia.torino.gov.it/solidarietasociale/file-storage/download/pdf/formazione/osservatorio/prima_parte_osservatorio2006.pdf

Articolo 38 Costituzione Italiana

B. Caruso, Occupabilità, formazione e "capability" nei modelli giuridici di regolazione dei mercati del lavoro, in Giorn. Dir. Lav. Rel. Ind., 2007.

B. Di Cola - N. Ferragni - M. Paccetti, Welfare aziendale in un gioco dove nessuno perde e tutti guadagnano, 2014.

Bartolomei - A. L. Passera, L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale, Edizioni Cierre, Roma, 2011.

C. Ciappei- M. Cinque, Soft skills per il governo dell'agire. La saggezza e le competenze prassicopratiche. Milano, Franco Angeli, 2004.

C. di Cristofaro, Con l'assistente sociale in azienda migliora la qualità del lavoro, in Il sole 24 ore, 18.08.2018

C. Llamas, Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social. Pensamiento al margen, n°1, 2014.

C. Maslach- M.P Leiter, The Truth About [Burnout](#). San Francisco, Jossey-Bass, 1997.

Codice deontologico dell'assistente sociale, Roma, 2020.

Comune di Loreo : <https://www.comune.loreo.ro.it/>

D. Aeberhardt, P. Flammer, M. Hörmann, A. Tanner, D. Tshopp, & J. Wenzel, Face to Face und mehr - neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz, 2019.

D. Pizzi, Il servizio sociale di fabbrica tra memoria e futuro <https://assistentesocialereporter.files.wordpress.com/2019/07/animazione-sociale-n.-327-2019-2.pdf>

D. Rei – R. Maurizio (a cura di), Le professioni sociali, Edizioni Gruppo Abele, Torino, 1991.

Dizionario Treccani : <https://www.treccani.it/>

E. Gius, Chi opera il cambiamento è sempre la relazione. Walkie Talkie, 2007.

F. Di Nardo, Il futuro del welfare è in azienda, Milano, 2015, 23.

F. Belmonte, L'assistente sociale in azienda, in <https://www.secondowelfare.it/privati/aziende/lassistente-sociale-in-azienda/>, 15.04.2019

F.Camillo ., S.Mucci, “Focus group per il marketing. Casi e metodologie di analisi di dati non strutturati”, Angeli, Milano, 2008.

G. Dangerfield, The strange death of liberal England, Stanford University Press, 1997.

G. De Corrado, Welfare aziendale. Il ruolo della contrattazione collettiva decentrata, Diritto e pratica del lavoro, 12/2017, 685 ss.

G. Mulgan et al., Social innovation: What it is, why it matters and how it can be accelerated, working paper, Skoll Centre for Social Entrepreneurship, Saïd Business School, University of Oxford, 2007.

G. Therborn, “When, How and Why does a Welfare State become a Welfare State?”, relazione presentata ai workshops dell’ECPR, Friburgo, 1984.

H. Heclø Verso un nuovo «welfare state»? , in P.Flora – A. Heidenheimer (a cura di), Lo sviluppo del welfare state in Europa e in America Il Mulino, Bologna 1981.

H. Leymann, Leymann Inventory of Psychological Terror, Violen, Kerlskrona, 1993.

Hastings R., Esomar Marketing Research Glossary, 2001.

Health Promotion Glossary World Health Organization, 1998.

<https://www.storiaolivetti.it/>

<https://www.storiaolivetti.it/>

Il sole 24 Ore, <https://www.ilsole24ore.com/art/caro-gas-e-contratti-rischio-cartiere-chiusure-vista-AEqluXuB>

Istat: <https://www.istat.it/>

J. Alber, Continuities and Change in the idea of Welfare State, in “Politics and Society”, 1988.

L. Beretta (a cura di), *Il Welfare aziendale. Dalla teoria alla pratica. I quaderni*, n. 68, Milano, 2016.

L. Moratti, “UBI welfare: un progetto di comunità e territorio per la sostenibilità del lavoro e dell’impresa”, nel primo rapporto su “il welfare occupazionale e aziendale in Italia”, 2018.

La voce di Rovigo, <https://www.polesine24.it/home/2022/08/22/news/proviamo-a-ripartire-dopo-una-bolletta-da-9-milioni-204518/>

Lavoro.gov.it

M. Augello, *Gli economisti accademici italiani dell’Ottocento. Una storia documentale*, in *Storia e politica*, 2013, VII (1), 199-202.

M. Carey, (A. Pasini & M. L. Raineri, Trad.), *La mia tesi in servizio sociale. Come preparare un elaborato finale basato su piccole ricerche qualitative*, Erickson, 2013.

M. Doglio, *Modi di dire: Abilità di counselling sistemico per la conduzione del colloquio a scuola*. Edizioni Change, 2019.

M. Ferrara, *Le politiche sociali*, Bologna, 2012.

M. Ferrara, *Le politiche sociali. L’Italia in prospettiva comparata.*, Padova, 2012.

M. Ferrara, *Modelli di solidarietà. Politiche e riforme sociali nelle Democrazie*, “Il Mulino”, Bologna 1993.

M. Tiraboschi, primo rapporto su “il welfare occupazionale e aziendale in Italia”, 2018.

O. De Leonardis, *In un diverso welfare. Sogni ed incubi*, Feltrinelli, Milano 1998.

Parlamento.it

P. Battilani, S.A. Conca Messina, V. Varini, Il welfare aziendale in Italia fra identità e immagine pubblica dell'impresa, Editore il Mulino, Bologna, 2017.

P. Flora– J. Alber, Sviluppo dei welfare states e processi di modernizzazione e democratizzazione nell'Europa occidentale, in P. Flora – A. Heidenheimer (a cura di), Lo sviluppo del welfare state in Europa e in America Il Mulino, Bologna 1981.

R. Molesti, Studi sul pensiero economico moderno, Milano, 2003.

R. Rizza - F. Bonvicini, Attori e territori del Welfare, Milano, 2014.

R. Trincherò, Manuale di ricerca educativa. Franco Angeli, Milano, 2001.

S. Chiti, Che differenza c'è tra smart working e telelavoro? <https://www.quindo.it/telelavoro-e-smart-working/> s.d

S. Miodini- M.T Zini, Il colloquio di aiuto. Roma: Carocci Faber, 2017.

S. Musso, I servizi sociali aziendali, Centro Online Storia e cultura dell'industria, 2010 http://www.storiaindustria.it/repository/fonti_documenti/biblioteca/testi/Testo_Servizi_sociali_aziendali.pdf

Sito internet Cartiere del Polesine s.p.a. : <https://www.cartieredelpolesine.it/>

T. Treu, Welfare aziendale. Migliora la produttività e il benessere dei dipendenti, Assago, Ipsoa, 2013; ID., Welfare aziendale 2.0. Nuovo welfare, vantaggi contributivi e fiscali, Assago, Ipsoa, 2016.

T. Treu, Introduzione Welfare aziendale, work paper in CSDLE “Massimo D’Antona” n. 297/2016

Telelavoro e smart working: diverse forme di lavoro a distanza
<https://www.lexdo.it/blog/telelavoro-e-smart-working/>, 26-02- 2019

Tutta Italia dati statistici.: <https://www.tuttitalia.it/veneto/23-loreo/statistiche/popolazione-andamento-demografico/>

U. Ascoli, *Il Welfare all'italiana*, Bari, 1984

U. Ascoli, *La Collana degli Archivi di Stato, Cittadinanza, Individui, diritti sociali, collettività nella storia contemporanea*, a cura di C. Sorba.

Unobravo.com

V. Fargion, *Geografia della cittadinanza sociale in Italia*, Bologna, 1997

W. Beveridge, *Il Piano Beveridge: Compendio Ufficiale della relazione di Sir W. Beveridge al Governo britannico*, in Id., *Alle origini del welfare state. Il rapporto su Assicurazioni sociali e servizi assistenziali*, (a cura di) David Benassi, Ugo Ascoli ed Enzo Mingione, Franco Angeli, Milano 2010

W. Beveridge e il Piano del 1942: alle origini del welfare state, in W. Beveridge, *Alle origini del welfare state. Il rapporto su Assicurazioni sociali e servizi assistenziali*

W. Beveridge, *Relazione sull'impiego integrale del lavoro in una società libera*, Einaudi, Torino 1948.

Work-life balance, cos'è? I benefici per aziende e dipendenti
<https://www.danielecanuti.com/work-life-balance-cose-ibenefici-per-aziende-e-dipendenti/>,
13-04-2020