



Un'azienda senza barriere: entro il 2020, Swisscom intende portare all'1 per cento la quota di dipendenti con problemi di salute.

Swisscom

Swisscom promuove in modo mirato l'inclusione professionale. Grazie a condizioni quadro prive di barriere, l'azienda può usufruire del potenziale delle persone disabili.

La diversità, un valore aggiunto

Swisscom si è data un obiettivo ambizioso: entro il 2020, l'1 per cento del suo organico dovrà essere costituito da persone con problemi di salute. Attualmente la quota è dello 0,86 per cento. L'obiettivo è ambizioso soprattutto se si considera che l'azienda intende risparmiare 100 milioni di franchi all'anno entro il 2020. «Nonostante la pressione al risparmio restiamo fedeli al nostro obiettivo, perché per noi l'occupazione di persone disabili rappresenta un valore aggiunto a diversi livelli», afferma Frédéric Bracher, responsabile Health & Employability. Da un lato le imprese che si assumono la loro responsabilità sociale sono datori di lavoro interessanti. Dall'altro la diversità culturale – la cosiddetta diversity – diventa un vantaggio competitivo in un mercato dinamico: «la varietà dei punti di vista offerti dai team misti accresce la nostra capacità di innovazione.»

Un arricchimento per il team

Gerhard Gaudard è uno dei 140 dipendenti di Swisscom con un problema di salute. Fino all'età di 35 anni, la sua era una biografia come molte altre: scuola dell'obbligo, apprendistato, perfezionamento in informatica. Poi tutto è cambiato da un momento all'altro. La diagnosi tardiva della sindrome di Asperger è stata uno choc. «Adesso sono un disabile, ho pensato», ricorda Gaudard. Con la sua disabilità psichica, le possibilità di trovare un impiego appagante erano scarse. Swisscom gli ha dato una prospettiva, un'offerta che il 42enne paragona a una vincita al lotto.

«All'inizio il mio team faticava a capire quale sarebbe stato il vantaggio di assumere qualcuno come Gerhard», racconta Bernhard Jenni, responsabile del team ICT Development. Ma i primi risultati lo hanno dimostrato. Gaudard ha per esempio sviluppato un programma per una collaboratrice che le ha permesso di ridurre da un'ora a cinque minuti il tempo necessario per svolgere un determinato lavoro. Oggi le sue capacità di programmatore sono utili a tutti i membri del team. Oltre a ciò sono previsti ambiziosi progetti su temi intersettoriali. «Le persone come Gerhard rappresentano un enorme potenziale per la nostra azienda», afferma Jenni.

Condizioni quadro prive di barriere

Ma che cosa occorre, in concreto, per usufruire del potenziale delle persone disabili? Il presupposto fondamentale è un ambiente di lavoro privo di barriere: ossia edifici accessibili a persone a mobilità ridotta e servizi igienici per disabili, ma anche un'infrastruttura (non da ultimo informatica) accessibile a persone ipovedenti o con disabilità uditive. Ma non è tutto: i vertici aziendali devono abbattere anche e soprattutto le barriere psicologiche. «Una cultura inclusiva richiede l'appoggio della direzione», dice Frédéric Bracher. «I superiori sono più propensi ad avventurarsi in un progetto di inclusione professionale se i loro omologhi fanno lo stesso.»

Perciò Swisscom investe molto nella sensibilizzazione dei superiori mediante riunioni informative e workshop. Inoltre la divisione del personale ha adeguato i propri processi per prendere maggiormente



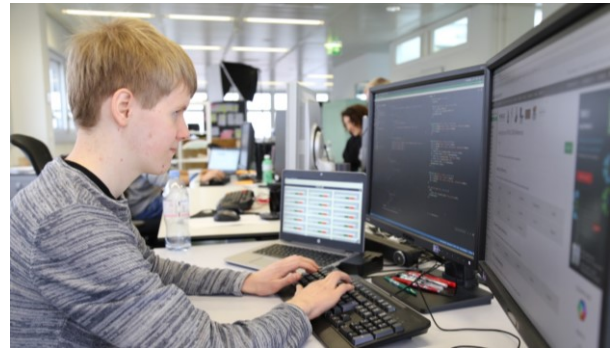
Un arricchimento per il team: sotto la guida di Bernhard Jenni (a destra), il suo superiore diretto, Gerhard Gaudard (a sinistra) è diventato un asso della programmazione.

in considerazione le candidature di persone disabili. A tal fine l'azienda punta in primo luogo su partenariati con istituzioni nel settore dell'integrazione professionale. «All'inizio disponevamo di conoscenze insufficienti su come interagire con le persone con disabilità psichiche», osserva Bracher. «Le organizzazioni partner ci hanno offerto un aiuto prezioso, insegnandoci a gestire le diverse forme di disabilità.» Spesso, infatti, durante il processo di reclutamento ma anche nella fase d'introduzione venivano sollevate domande che richiedevano la consulenza di uno specialista.

Partenariati proficui

Per approfondire le competenze dei superiori nel settore della salute psichica, Swisscom collabora strettamente con Pro Mente Sana. Le fondazioni Avantos e autismuslink l'hanno dal canto loro aiutata a elaborare condizioni quadro idonee all'assunzione di persone con autismo. Nel reclutare apprendisti con disabilità, Swisscom coopera fra l'altro con l'organizzazione ESPAS. Attualmente l'azienda riserva una dozzina di posti di apprendistato per la formazione professionale inclusiva. «Gli apprendisti disabili sono reclutati attraverso un canale speciale, poiché la loro assunzione richiede colloqui più approfonditi di quelli che occorrono per un posto di apprendistato classico», afferma il formatore Adrian Burkhalter. Affinché i posti di tirocinio possano essere occupati in modo duraturo, oltre ai genitori sono coinvolti nel processo di reclutamento anche job coach di organizzazioni esterne.

Burkhalter osserva che a causa delle disabilità psichiche sono frequenti i malintesi: le persone affette da autismo, in particolare, percepiscono l'ambiente circostante diversamente dagli altri e faticano a interpretare il linguaggio della comunicazione non verbale (mimica e gestualità). «Per poter comunicare il più apertamente possibile, è necessario costruire da subito un rapporto di fiducia.» Anche se gli apprendisti che seguono una formazione professionale inclusiva necessitano spesso di un sostegno per imparare ad auto-organizzarsi o per l'interazione sociale,



All'opera sulla sua prima app: nel quadro della formazione professionale inclusiva, l'apprendista Stefan Zurkinden (21) impara a conoscere la professione di informatico.

è importante che il coaching non sia intrusivo, avverte Burkhalter. «Troppe prescrizioni su cosa fare o non fare sono destabilizzanti.» Perciò Swisscom punta su una chiara ripartizione dei compiti: i formatori interni forniscono sostegno sul lavoro, mentre i coach esterni operano nella scuola professionale.

Un passo dopo l'altro con una serie di buoni esempi

Mediante apprendistati che si concludono con l'ottenimento dei corrispondenti certificati e con rapporti di lavoro duraturi, Swisscom intende proporre buoni esempi da replicare. «Impariamo passo dopo passo come impiegare in modo proficuo le risorse delle persone con problemi di salute», afferma Frédéric Bracher. A tal fine i superiori necessitano di un margine di libertà per poter sperimentare soluzioni innovative. Uno strumento dimostratosi valido è l'abolizione temporanea degli equivalenti a tempo pieno (ETP): se un posto non è calcolato in ETP, i superiori possono creare nuovi posti all'interno della loro divisione senza intaccare il contingente delle percentuali a disposizione. Questa libertà permette loro di trovare compiti adatti da affidare ai dipendenti disabili, così da usufruire al meglio delle loro potenzialità. Una volta conclusa l'operazione, si possono ripristinare gli equivalenti a tempo pieno.

Per realizzare con successo l'inclusione professionale delle persone disabili sono necessari, oltre a strumenti come quelli suesposti, soprattutto superiori coraggiosi come Bernhard Jenni e Adrian Burkhalter. Per convincere tutta l'azienda del valore aggiunto rappresentato dall'inclusione professionale, i superiori devono poter sperimentare soluzioni innovative nelle loro divisioni che potranno poi essere estese al resto dell'organizzazione. Soltanto se l'entusiasmo contagherà altri superiori, Swisscom potrà raggiungere la quota dell'1 per cento entro il 2020.