

GastroInklusiv

Raccolta di buone prassi per l'inclusione nella scuola professionale e in azienda



Questa **Raccolta di buone prassi per l'inclusione nella scuola professionale e in azienda** è stata sviluppata nell'ambito del progetto biennale GastroINKLUSIV - Nuovi modelli per un insegnamento inclusivo negli istituti professionali (Programma Erasmus + - 2016-1-DE02-KA202-003266, Partnership strategiche, www.gastroinklusive.eu). L'obiettivo del progetto era di esemplificare l'opportunità dell'apprendimento inclusivo nella formazione professionale alberghiera. Le scuole professionali, gli attori educativi e le aziende hanno sviluppato congiuntamente modelli di apprendimento e formulato raccomandazioni per scuole professionali e aziende.

Partner

Berlino/Brandenburgo (DE): Entwicklungspolitisches Bildungs- und Informationszentrum EPIZ e.V., BGZ Berliner Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit mbH, BIS Netzwerk für betriebliche Integration und Sozialforschung e.V., Oberstufenzentrum Dahme-Spreewald, Hotel Palace Berlin

Vienna (AT): BAOBAB –Globales Lernen, Berufsschule für Gastgewerbe, Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser

Vicenza (IT): Eurocultura, Centro di Formazione Professionale Pia Società San Gaetano, Cantina Vignaioli Contrá Soarda



Agosto 2018

Sommario

Introduzione	5
Approcci di promozione dell'inclusione	6
Aprire gli accessi	6
Mostrare iniziativa	6
Utilizzare l'indice per l'inclusione	7
Collegare tra loro i sottosistemi	7
Agire in funzione della persona	8
Fornire assistenza legale	8
Esempi di buone prassi	10
Buone prassi in Italia	11
Pia Società San Gaetano	11
Primavera 85	13
Buone prassi in Austria	16
Scuola professionale per la ristorazione	16
Kuratorium Wiener Pensionisten – Wohnhäuser	18
Buone prassi in Germania	20
Konrad-Zuse-Schule	20
Lebenswelten Restaurations GmbH	22

Gentili signore e signori, docenti di scuole professionali,

Siamo lieti che stiate leggendo la nostra raccolta di buone prassi. In qualità di docenti della scuola professionale e di formatori aziendali rappresentate gli attori più importanti nell'ambito dell'inclusione nella formazione professionale.

I materiali disponibili sono stati creati in un contesto transnazionale; i paesi coinvolti nel progetto sono l'Italia, l'Austria e la Germania. I paesi partecipanti hanno potuto scambiare idee ed opinioni sulla base di conoscenze ed esperienze già realizzate nel loro territorio nazionale. Questo ci ha permesso di beneficiare della conoscenza e dell'esperienza degli altri paesi, tenendo in considerazione il contesto europeo e nazionale di inclusione in relazione alla formazione professionale e al mercato del lavoro.

All'interno del progetto GastroINKLUSIV abbiamo sviluppato materiali che consentono di affrontare il tema dell'inclusione sia a persone prive di preconoscenze che a persone che già hanno familiarità con l'argomento. Per garantire l'utilità dei materiali nella pratica, il progetto ha coinvolto aziende e scuole professionali di tutti e tre i paesi, che hanno fornito consigli utili per la preparazione dei materiali ed eventuali test di verifica.

Lo scambio di idee e opinioni tra i partner del progetto ha dimostrato che, nonostante le differenze nazionali nel sistema di istruzione e nel mercato del lavoro, prevalgono le similarità nella necessità di azioni per implementare l'inclusione.

Negli esempi di buone prassi troverete almeno un esempio di una scuola professionale e di un'azienda per ciascuno dei paesi partecipanti.

Il team del progetto GastroInklusiv

Introduzione

Nell'Unione europea vivono circa 80 milioni di persone con disabilità¹. Nel 2011 circa 42,3 milioni di loro erano in età lavorativa (15-64 anni). Questa cifra rappresenta circa il 13% di questa fascia. Nella fascia d'età dai 15 ai 29 anni, che è di particolare importanza per la formazione professionale, la quota di persone con disabilità ammontava al 7%². In termini di quantità, le persone con disabilità non sono quindi un fenomeno marginale. Le loro opportunità di partecipare alla formazione professionale e alla vita lavorativa sono di particolare importanza perché la ricchezza, il riconoscimento sociale e la capacità di condurre una vita autodeterminata vengono garantiti attraverso il sistema educativo e il lavoro retribuito³.

Se si osservano le condizioni di vita delle persone con disabilità, il loro svantaggio diventa visibile: sono più esposte alla povertà e all'esclusione rispetto alle persone che non hanno alcun tipo di limitazione.

Il loro tasso di disoccupazione è superiore a quello generale. I giovani con disabilità tra i 15 e i 29 anni hanno molte più probabilità di non essere né occupati né in percorsi di istruzione e formazione rispetto ai giovani senza disabilità. Ciò vale, anche se in misura diversa, sia per l'UE che per la Germania, l'Italia e l'Austria.

Di conseguenza, come afferma il Consiglio dell'Unione Europea, vi è "un'urgente necessità di agire" al fine di conseguire "migliori condizioni di vita" per le persone con disabilità e di consentire alle persone con disabilità di esercitare pienamente i loro diritti e di partecipare pienamente alla società ed all'economia europea. "

Essenziale è quanto viene formulato nella convenzione per i diritti dei disabili delle Nazioni Unite⁴: "La disabilità deriva dall'interazione tra le persone con disabilità e la presenza di ostacoli nell'ambiente che impedisce loro di essere pienamente, efficacemente e con pari partecipazione membri della società." Lo slogan "Le persone non sono disabili; lo diventano!" diventa conosciuto da metà anni '90 e rappresenta appieno il concetto appena descritto⁵.

Tuttavia, con la frase "essere disabile" questa affermazione assume un duplice significato. Da un lato, indica le condizioni sociali, cioè quelle create dall'uomo e quindi mutevoli, che costituiscono una disabilità per le persone con menomazioni. In secondo luogo, rende chiaro che le persone nel corso della loro vita possono subire, per malattia, infortunio o altri eventi, una menomazione fisica, emozionale o mentale e vedere poi circondato da ostacoli il loro ambiente. La disabilità è quindi una possibilità che fa parte alla vita. Tutti possono venirne colpiti e il rischio di diventare disabili aumenta con l'aumentare dell'età.

¹ Commissione Europea, 2010, Strategia Europea sulla disabilità 2010 - 2010: 2010-2020: rinnovo dell'impegno a creare un'Europa senza barriere, Bruxelles, p. 3. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:DE:PDF>

² Queste informazioni si basano sulle pubblicazioni dell'Ufficio statistico dell'Unione Europea (Eurostat), che ha il compito di elaborare e pubblicare dati statistici comparabili a livello europeo. <https://ec.europa.eu/eurostat/de/data/browse-statistics-by-theme>

³ Commissione Europea, a.a.O, S. 4

⁴ Nel suo nome ufficiale, questa convenzione è denominata "Convenzione sui diritti del disabile". È stata adottata dall'ONU nel 2006 ed è stata ratificata da più di 170 stati fino ad ora. Germania, Italia e Austria sono tra questi. Le versioni linguistiche disponibili sono pubblicate sotto: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

⁵ La classificazione ICF internazionale di funzionamento, disabilità e salute fornisce un sistema di classificazione completo che identifica anche forme di partecipazione e fattori ambientali che sono adatti per descrivere e valutare le situazioni di vita delle persone con e senza disabilità: http://www.educare.it/Handicap/la_classificazione_icf.htm (in italiano). L'ICF offre un regime linguistico uniforme ed è qualificato per qualificarsi per lo scambio interdisciplinare e transnazionale.

Ciò che una società fa o non fa per le persone disabili è significativo per tutti i suoi membri. L'inclusione può avvenire solo vengono considerate se tutte le persone a rischio di esclusione.

I nostri esempi di buone prassi riguardano l'inclusione di giovani con difficoltà di apprendimento e disabilità. Va sottolineato, tuttavia, che anche se questi esempi si limitano a una piccola parte della diversità sociale, sono rappresentativi di tutti coloro la cui partecipazione alla formazione professionale e al lavoro è limitata.

Approcci di promozione dell'inclusione

Un sistema di istruzione professionale e un mercato del lavoro inclusivi rappresentano la diversità sociale. La volontà e la capacità dei docenti e degli apprendisti di trattare in modo costruttivo con datori di lavoro e dipendenti è l'abilità chiave che guida l'inclusione.

Aprire gli accessi

La presenza di persone con e senza disabilità in uno stesso luogo di apprendimento o impiego è il prerequisito per l'apprendimento e il lavoro insieme. In un sistema educativo inclusivo e nel mercato del lavoro, questa presenza non è dovuta al particolare impegno delle persone ma ad un diritto legale che assicura loro l'accesso alle organizzazioni in cui le persone con e senza disabilità possono completare la loro formazione professionale e guadagnarsi da vivere.

Per sviluppare una formazione professionale e un mercato del lavoro inclusivi, le strutture speciali, dove solo le persone con disabilità apprendono e lavorano, devono essere smantellate e / o ricostruite. Queste strutture per la formazione professionale ed i servizi generali per l'impiego non dispongono di spazio sufficiente per accogliere tutti gli studenti e le persone in cerca di lavoro, inoltre non dispongono di progettazione strutturale e attrezzatura tecnica adatta a persone con disabilità. Tuttavia, non si tratta di chiudere queste strutture in breve tempo, bensì di ristrutturarle e renderle accessibili anche a persone senza disabilità per facilitare istruzione e cooperazione.

Mostrare iniziativa

Imparando e lavorando insieme nelle strutture e nelle imprese aperte ai giovani con o senza disabilità, viene creato uno spazio esperienziale in cui i datori di lavoro e i dipendenti, i tirocinanti, i formatori e gli insegnanti sperimentano ed apprendono come affrontare la diversità. Certo, questo richiede una preparazione, ma una strategia sbagliata è quella in cui l'inclusione può iniziare solo dopo che tutte le condizioni per la sua piena attuazione sono state soddisfatte. L'inclusione è un processo che può essere avviato ovunque, in qualsiasi momento. Il primo passo, ad esempio, è promuovere l'inclusione fornendo ai giovani con disabilità la possibilità di fare un tirocinio che corrisponda alle loro capacità o che una scuola professionale inserisca l'argomento dell'inclusione nella sua agenda.

Utilizzare l'indice per l'inclusione

Secondo i partner del progetto, l'indice per inclusione fornisce le informazioni più complete e concrete attualmente disponibili per sviluppare una "scuola per tutti"⁶. In base a ciò, tre dimensioni sono importanti per l'istituzione di una scuola inclusiva: "È necessario creare culture inclusive, stabilire strutture inclusive e sviluppare pratiche inclusive"⁷. Ogni dimensione include indicatori che descrivono gli obiettivi e "li sfidano a confrontarsi con le circostanze esistenti al fine di ricavare le priorità per un ulteriore sviluppo". Con oltre 500 indicatori, l'indice invita le persone a pensare all'inclusione, a essere consapevoli delle esperienze esistenti e a scoprire punti di partenza per ulteriori sviluppi.

Sfortunatamente, non c'è nulla di paragonabile che sia valido per l'inclusione aziendale. A nostro parere, le domande presenti nell'indice sono tuttavia più che adatte ad ottenere dei suggerimenti anche in un contesto aziendale. Domande come "vengono incoraggiati tutti gli studenti a riconoscere ed apprezzare le prestazioni degli altri?" o "l'apprezzamento della diversità della scuola è un criterio necessario per la nomina del personale?" possono essere facilmente ricondotte ai rapporti di lavoro nelle imprese.

Nel progetto abbiamo avuto una buona esperienza con l'indice. Le domande hanno contribuito in particolar modo allo sviluppo metodologico e didattico delle unità di apprendimento. Le scuole coinvolte nel progetto le hanno usate ed hanno elaborato un catalogo di 44 domande chiave che sono particolarmente significative per lo sviluppo di buone prassi per l'inclusione di giovani con difficoltà di apprendimento nelle scuole professionali.

Collegare tra loro i sottosistemi

Le transizioni dal mondo dell'istruzione e della formazione al mondo del lavoro si stanno rivelando difficili passaggi per i giovani. Molti studenti si sentono disorientati nel mondo del lavoro perché non superano le barriere tra questi sottosistemi. Gli ostacoli vengono rimossi quando i sottosistemi sono meglio collegati tra loro.

A livello individuale, questa connessione viene raggiunta attraverso la guida educativa dei giovani, che non termina ai confini del sistema, ma forma dei ponti tra di loro.

A livello istituzionale, è importante consolidare e rafforzare la cooperazione tra scuole, istituti di istruzione e formazione professionale:

- Le scuole e i fornitori di formazione professionale riconoscono che, lavorando con le aziende, stanno espandendo le loro opportunità di insegnamento e rendendo i tirocini con periodi di preparazione e di follow-up una parte obbligatoria del loro curriculum.
- Le aziende usano la cooperazione con le scuole come opportunità di reclutamento e organizzano stage per giovani con disabilità adeguati alle loro capacità e consentono loro di dimostrare le loro capacità.

⁶ L'indice è stato pubblicato per la prima volta da Tony Booth e Mel Ainscow nel 2000. È ora disponibile online in 22 lingue su: <http://www.csie.org.uk/resources/inclusion-index-explained.shtml>

La versione rivista, ora disponibile, è stata rilasciata nel 2017. A quel tempo, avevamo già introdotto la versione 2003 nel nostro progetto.

⁷ Boban, I., Hinz, A., 2003, Index für Inklusion, S. 14, Halle.

A livello regionale, la gestione della transizione mira ad unire le offerte inclusive e le attività delle imprese, delle organizzazioni del settore pubblico e delle organizzazioni di welfare della società civile presenti nella regione e a contribuire alla loro progettazione basata sui bisogni¹⁰.

Agire in funzione della persona

Le persone con e senza disabilità hanno successo nell'istruzione professionale e si dimostrano capaci nel lavoro, se entrambe sono adeguate alle loro capacità ed ai loro desideri individuali.

Quindi, in primo luogo, si tratta di scoprire a cosa mira una persona e quali competenze già possiede. Questo è l'oggetto dei programmi di orientamento professionale, che di solito sono già implementati in ambito scolastico. A nostro parere, i metodi di pianificazione individuale sono particolarmente validi perché forniscono gli strumenti per l'autodeterminazione della vita da parte di ciascun individuo e la descrizione delle abilità di persone con disabilità e/o difficoltà di apprendimento¹¹.

Sulla base di ciò, i requisiti dell'educazione e delle mansioni lavorative devono essere concepiti in modo tale da corrispondere alle competenze e ai desideri riconosciuti dei giovani. Sono presenti due percorsi per il raggiungimento dell'obiettivo. Da un lato, le lezioni possono essere adattate all'individuo attraverso la differenziazione interna e le attività lavorative tramite la divisione del lavoro e l'uso di ausili tecnici in modo che possano essere padroneggiati autonomamente.

D'altra parte, è possibile che gli aspetti dell'apprendimento o del processo lavorativo che non sono ancora stati svolti in modo indipendente siano presi in carico da tutor dell'apprendimento e del lavoro. Alcuni esempi sono il sollevamento e il trasporto di carichi, impossibile a causa di difficoltà motorie, o la lettura e la spiegazione di un testo che rimane incompreso a causa di un danno cognitivo.

Al fine di avviare e stabilizzare la formazione professionale e le relazioni di lavoro legate all'assicurazione sociale di persone con difficoltà di apprendimento e disabilità, il concetto centrato sulla persona si è dimostrato valido. Nel ribaltare la solita procedura, il concetto "pizzarsi e poi qualificarsi" è centrale.

Fornire assistenza legale

In Germania, Italia e Austria, esistono leggi e regolamenti regionali e sovraregionali adottati per promuovere la partecipazione paritaria e autodeterminata delle persone con disabilità all'istruzione e al lavoro ma spesso persino esperti collaudati hanno difficoltà ad avere una visione d'insieme.

Le persone con disabilità e le loro famiglie sono completamente sopraffatte. Spesso non conoscono i loro diritti. È possibile che i loro desideri di partecipazione non vengano presi sul serio o vengano respinti. Possono ricevere lettere ufficiali la cui lingua è incomprensibile e di cui non possono comprendere la portata. A volte, le richieste di sussidio si trascinano troppo a lungo prima di essere evase.

¹⁰ La pianificazione futura individuale ha reti in Germania e Austria che forniscono informazioni e persone di contatto: <https://www.persoentliche-zukunftsplanung.eu/netzwerk/regionalgruppen.html>

¹¹ Tutti e tre i paesi sono divisi in regioni (Italia) e stati federali (Germania e Austria) con i propri governi, che adottano le proprie leggi e ordinanze legali in base alle competenze stabilite dalla Costituzione o dalla Legge fondamentale degli stati. Oltre alle rivendicazioni legali valide allo stesso modo per tutti i cittadini con disabilità, ci sono regolamenti regionali che sono autonomi o descrivono come devono essere implementate le leggi statali nella regione

Ma anche le aziende possono avere dei problemi, specialmente quando desiderano assumere persone con disabilità e richiedere i contributi previsti:

Nel 2016 il caffè della famiglia AMITOLA ha ricevuto un riconoscimento speciale in occasione della premiazione per le migliori aziende per la formazione professionale e nel 2017 ha ottenuto "il premio per l'inclusione", assegnato ogni anno dalla regione di Berlino a datori di lavoro del territorio che formano o impiegano persone gravemente disabili in modo esemplare. Ines Pavlou, proprietaria dell'azienda, afferma:

“Spesso, quando si parla di finanziamenti, un datore di lavoro ha l'impressione che gli incaricati debbano pagarli di tasca propria. Spesso si tende a pensare che i datori di lavoro assumano persone con disabilità solo per ottenere dei finanziamenti e si perde di vista il fatto che lavorare con persone con disabilità richiede strutture speciali e più tempo rispetto al lavoro con persone non disabili”

I partner del progetto GastroINKLUSIV sono d'accordo: l'inclusione non fallisce a causa dei requisiti legali, il problema è l'implementazione. Pertanto, le persone con disabilità dovrebbero avere l'assistenza legale gratuita di avvocati esperti che li assistono nel processo di richiesta e ottenimento dei benefici previsti dalle legislazioni vigenti e dovrebbero assistere anche le aziende che desiderano formare persone con disabilità e che hanno diritto a contributi particolari.

Esempi di buone prassi

Per descrivere le buone prassi, i partner del progetto hanno fatto interviste ad aziende e scuole professionali sulla base delle seguenti domande:

- Che cosa ha fatto la scuola / azienda negli ultimi anni per sviluppare l'inclusione?
- Cosa ha avuto particolarmente successo?
- Che cosa è stato ottenuto?
- Come può essere misurato il successo?
- In che modo questo successo vi influenza?
- Come è stata realizzata l'implementazione (cultura, struttura, prassi)?
- Cosa ha aiutato?
- Cosa è stato d'ostacolo?
- In che modo sono stati superati gli ostacoli?
- Cosa si può consigliare?

La selezione di scuole e aziende è stata fatta da BAOBAB - GLOBAL LEARNING per l'Austria, da Eurocultura per l'Italia e da EPIZ e.V. per la Germania.

Buone prassi in Italia

Pia Società San Gaetano

Istituto per la formazione professionale

36100 VICENZA

www.sangaetano.org

La Pia Società Gaetano è un centro di formazione professionale della Chiesa cattolica e, come tutte i CFP in Italia, è gestita a livello regionale e accreditata dalla Regione Veneto. In Italia, la formazione professionale viene solitamente svolta nelle scuole e prevede degli stage in azienda. I certificati ottenuti nel sistema regionale sono riconosciuti a livello nazionale e in tutta l'Unione Europea dal 2003.

La Pia Società San Gaetano offre una formazione iniziale nei settori hotel e gastronomia, media design, costruzioni in metallo, meccanica automobilistica ed elettronica. Nel 2018 risultano iscritti oltre 700 studenti in 32 classi dei tre anni di formazione.

La maggior parte delle lezioni è dedicata alla formazione pratica nei laboratori di proprietà della scuola. Nel secondo e terzo anno gli studenti fanno uno stage in azienda, dove hanno l'opportunità di applicare le abilità acquisite nell'ambiente scolastico.

Intervista

Come avete affrontato il tema dell'inclusione negli ultimi anni?

Il CFP Pia Società San Gaetano è un Centro di Formazione Professionale che opera in diversi settori: alberghiero, grafico, meccanico, meccanico auto, elettrico. Attualmente il centro accoglie circa 700 allievi, suddivisi in un totale di 32 classi nei tre anni di percorso formativo.

Il centro accoglie allievi di diversa provenienza geografica, religione e lingua. La scuola offre dei percorsi principalmente centrati sull'aspetto pratico della professione scelta dai ragazzi; ciò significa che del monte ore totale dell'anno scolastico, una parte molto consistente è dedicata ai laboratori pratici professionalizzanti.

Inoltre, durante il secondo e il terzo anno, gli allievi svolgono una esperienza di stage in una azienda: una occasione importante per applicare le competenze acquisite in ambito scolastico, ma anche per ampliare il proprio bagaglio di conoscenze e competenze.

Il centro dedica particolare attenzione verso gli allievi con difficoltà di apprendimento e con forme di disabilità medio-lieve. Questa attenzione si concretizza attraverso una serie di iniziative e proposte che hanno come obiettivo l'inclusione nel contesto scolastico e l'inserimento nel mondo del lavoro.

Cosa ha avuto particolarmente successo?

L'impegno verso allievi con difficoltà è sempre stato un elemento di primaria importanza, un impegno che ha sempre avuto come obiettivo fondamentale quello di consentire loro di vivere l'esperienza formativa nell'inclusione, e di trovare una collocazione nel mondo del lavoro, una volta concluso il ciclo di studi.

I ragazzi con difficoltà di apprendimento o con forme di disabilità medio-lieve vengono accompagnati con una attenzione particolare fin dal loro ingresso nel centro: si organizzano infatti diversi incontri con la famiglia e con il supporto della psicologa del centro, con l'obiettivo di raccogliere quante più informazioni

possibili e comprendere quale sia il percorso formativo più consono al ragazzo stesso. Incontri di questo genere vengono organizzati anche durante tutto il percorso, in modo da poter aggiornare le informazioni e seguire da vicino il percorso di crescita personale e professionale dell'allievo e, laddove fosse necessario, attuare delle misure di supporto e rimotivazione. Oltre all'attenzione che si pone per quanto riguarda il percorso formativo e di crescita, è molto consistente anche l'impegno del centro nell'inserimento degli allievi in un contesto lavorativo protetto, attraverso azioni di ricerca, colloqui e contatti con le diverse aziende.

Come si può misurare questo successo?

Senza dubbio, il primo dato che dimostra chiaramente il successo riguarda la percentuale degli occupati: tra tutti gli allievi che lo scorso anno hanno completato il ciclo di studi, il 73,50% è già in possesso di un lavoro, e il 15,38% ha deciso di proseguire gli studi. È un dato davvero esplicativo del lavoro che viene svolto nell'arco dei tre anni per fornire agli allievi tutti gli strumenti, le conoscenze e soprattutto le competenze necessari per poter trovare un impiego al termine del percorso formativo.

Come è stato implementato?

Questo successo è stato reso possibile innanzitutto grazie alla collaborazione tra i componenti del personale interno; in secondo luogo, grazie alla collaborazione con le aziende, sintonia con il centro da ormai diversi anni. I contatti con le aziende avvengono in diversi momenti e in diverse occasioni: dalle attività di stage in cui tutti gli allievi sono coinvolti durante il secondo e il terzo anno, ma anche attraverso collaborazioni in occasioni particolari.

Quali difficoltà sono state riscontrate?

Ogni ragazzo ha la propria specificità e le proprie caratteristiche, così come un proprio specifico bagaglio di esperienze personali. All'inizio, dunque, la difficoltà principale è rappresentata dal fatto che bisogna identificare e conoscere per ciascun singolo ragazzo tutti questi elementi, perché è da questo che si può cominciare a costruire un percorso formativo e inclusivo davvero efficace.

Inoltre, durante il percorso, possono sorgere delle criticità, dei momenti di difficoltà, dovuti ai più svariati motivi: perdita di motivazione, difficoltà personali, ecc. Dunque, è per questo motivo che diventa importante monitorare costantemente e periodicamente il percorso di ogni allievo, in modo da poter intervenire con azioni di supporto mirate ed immediate.

Come sono state superate queste barriere?

Le barriere vengono superate principalmente attraverso la collaborazione tra tutte le figure professionali coinvolte nel processo di formazione (docenti, psicologa, tutor, direzione) insieme alle famiglie. La comunicazione e la collaborazione sono due elementi essenziali nel processo di inclusione e di supporto, per qualunque allievo, ma in modo particolare per gli allievi con difficoltà.

Per superare le criticità è importante anche porre sempre l'allievo al centro del percorso; in questo modo potrà sentirsi davvero seguito, ma anche parte integrante e diretto protagonista responsabile della propria crescita, sia dal punto di vista professionale che personale.

Quali consigli si possono dare agli altri?

Il punto di partenza per costruire delle buone prassi è ritenere che ogni singola persona ha delle attitudini, delle capacità spendibili nel mondo del lavoro, e che il compito di docenti, formatori e di chiunque sia coinvolto nel percorso formativo, è quello di conoscere queste attitudini, in modo da poterle sviluppare nel modo più consono per permettere il futuro inserimento nel mondo del lavoro.

È importante anche essere consapevoli del fatto che le misure di inclusione possono essere le più svariate, ma non è detto che qualunque strategia possa essere quella vincente per superare determinate difficoltà. È dunque necessario seguire da vicino il percorso formativo dell'apprendente, in modo da essere in grado di individuare quali sono le misure più adatte per quella singola persona, in quella precisa situazione. Se una strategia non risulta efficace, bisogna individuare strategie alternative di supporto, impegnandosi sempre ad intervenire con azioni di rimotivazione e di sostegno.

Primavera 85

Via IV Novembre 23,
36050 Sovizzo - Vicenza
www.primavera85.it

La Cooperativa "Primavera '85" fu fondata ad Altavilla Vicentina nel 1985 da alcuni volontari e genitori di disabili con il sostegno dei comuni di Altavilla Vicentina e Sovizzo.

"Primavera 85" mira a promuovere l'interesse generale della comunità nella promozione umana e l'inclusione sociale dei cittadini promuovendo la salute sociale, l'istruzione, la formazione e la cooperazione con le forze economico-produttive della regione.

Intervista

Con quali argomenti è stato affrontato il tema dell'inclusione nella vostra azienda negli ultimi anni?

La cooperativa sociale "Primavera '85" gestisce molteplici attività anche se le principali sono collegate ai Centri diurni per persone diversamente abili presenti nel territorio Vicentino. I principali settori di intervento sono: l'Autismo, la **disabilità psico-fisica**, **la formazione al lavoro**, le problematiche relative alle difficoltà di apprendimento, progetti di inclusione sociale.

In particolare, il CFL (Centro Formazione al lavoro) si propone di fornire attraverso percorsi differenziati e mirati, competenze e strumenti atti a favorire e migliorare l'adattamento e l'inclusione nell'ambiente in cui la persona vive, l'opportunità di impegno in attività significative rivolte alle autonomie (personali, sociali, professionali) e la possibilità di auto-realizzazione.

Cosa ha avuto particolarmente successo?

Negli ultimi anni, si è attivata una partnership per l'accoglienza di allievi del CFP Pia Società San Gaetano nei periodi di stage. Negli anni passati, si è maturata la consapevolezza che, alcuni studenti con particolari difficoltà di apprendimento certificate, non riuscivano a maturare le competenze minime richieste per affrontare, in autonomia, il mercato del lavoro. Per cui si è pensato a percorsi alternativi che potessero rappresentare un rinforzo delle competenze tramite un percorso lavorativo protetto, ma con l'obiettivo di

potenziare le capacità in vista di un inserimento nel mondo del lavoro al termine del ciclo di studi o, nell'ipotesi di un ulteriore periodo in cooperativa nel post-qualifica.

L'ambiente della cooperativa dispone di un centro di lavoro in cui il discente fa esperienza pratica in diverse attività produttive mediate dalla presenza di operatori sociali, educatori e psicologi per poter orientare e ridefinire il progetto personalizzato (PP) nel migliore dei modi.

Come si può misurare questo successo?

Il successo dello stage degli allievi in cooperativa è misurabile con diversi strumenti:

- prima dell'esperienza dalla presentazione dello stagista;
- in itinere dagli incontri e dalle visite degli insegnanti della scuola di provenienza e dal monitoraggio degli operatori presenti durante tutta la giornata;
- terminato lo stage vengono compilate le schede di valutazione dove vengono chieste di evidenziare il grado di puntualità e rispetto degli orari, autonomia nel lavoro, impegno, capacità di relazione con i colleghi, preparazione e potenzialità espresse. D'altro canto, l'allievo è chiamato a redigere una relazione dell'esperienza dello stage e un questionario di gradimento anonimo della Regione Veneto.

Come è stato implementato?

Il successo raggiunto è frutto di incontri di conoscenza fra le figure professionali della cooperativa Primavera '85 e gli insegnanti preposti del CFP Pia Società San Gaetano perché per entrambe rappresentava la prima esperienza di allievi stagisti: si dovevano definire strategie, metodi e modalità di svolgimento generali.

Prima dello stage, l'allievo viene presentato, coinvolgendo anche la famiglia, per definire le peculiarità del percorso educativo personalizzato che prevede l'inclusione lavorativa e relazionale.

Quali barriere sono state incontrate?

Probabilmente, la difficoltà più evidente, si può riscontrare nelle famiglie stesse, titubanti alla proposta dell'inserimento del proprio figlio in Cooperativa. Sono ancora molti i luoghi comuni in cui viene vista tale realtà come preclusione ad un futuro nel mondo del lavoro

Come sono state superate queste barriere?

D'altra parte, si è pensato ad una conoscenza approfondita della realtà e ad un accompagnamento delle famiglie perché possano vedere nella cooperativa una risorsa per l'inclusione nel mondo del lavoro onde evitare fallimenti.

Quale consiglio puoi dare agli altri?

Si è potuto constatare, dai colloqui, dalle fonti di verifica e dai questionari, come l'allievo con difficoltà di apprendimento si senta valorizzato nelle proprie capacità aumentando l'autonomia ma anche l'autostima.

Tale percorso di inserimento lavorativo protetto è vissuto come occasione di poter accedere al mercato del lavoro con più facilità dal punto di vista relazionale, sociale ma, soprattutto, nelle capacità pratiche acquisite.

E' importante monitorare ogni step del percorso in modo adeguato al fine di valorizzare i progressi del discente e aumentare l'autostima senza dare nulla per scontato e raggiungere l'obiettivo inclusivo prefissato.

Buone prassi in Austria

Scuola professionale per la ristorazione

Längenfeldgasse 13-15/Stiege 5

1120 Wien

<http://www.bsgg.at/>

La scuola professionale per la ristorazione è una scuola statale. In Austria, il sistema della formazione professionale è duale, come in Germania. Il Ministero dell'Istruzione, dell'Arte e della Cultura è responsabile della formazione professionale, mentre il Ministero dell'Economia, della Famiglia e della Gioventù è responsabile della formazione in azienda degli apprendisti. La scuola professionale per la ristorazione offre un anno di preparazione alla carriera e i percorsi formativi per l'apprendistato di cuoco (3 anni), esperto di ristorazione (3 anni) e specialista della ristorazione (4 anni). Lo scopo dell'anno di preparazione è quello di aumentare le opportunità per i giovani con disabilità nel mercato del lavoro. Nella scuola professionale alberghiera studiano ca.1400 studenti con diverse esperienze e competenze. Il 10/15 % degli studenti svolge un apprendistato con tempi prolungati che prevede una qualificazione intermedia.

Intervista

La scuola professionale per la ristorazione è frequentata da 1400 studenti, i quali possiedono vari tipi di esperienze e capacità. Il 10/15 % degli studenti svolge un apprendistato con tempi prolungati che prevede una qualificazione intermedia. Anche gli apprendisti dell'associazione partner "Kuratorium Pensionisten Wohnhauser" frequentano la scuola professionale.

Cosa ha particolarmente successo?

Soprattutto per le classi dove sono presenti apprendisti del partner già sopracitato si è potuto stabilire uno stretto scambio tra l'azienda, la scuola e gli assistenti della formazione professionale che si occupano degli apprendisti che seguono un apprendistato dai tempi più lunghi e che prevede una qualificazione intermedia. Attraverso questa collaborazione si possono risolvere i problemi in tempi più rapidi. La scuola si impegna a rendere possibile per tutti gli studenti la partecipazione alle lezioni, per esempio se è necessario si chiede l'intervento di interpreti della lingua dei segni.

Per quanto riguarda la contabilità, materia di studio nella scuola, è stato elaborato per tutte le prime classi un unico materiale d'apprendimento, grazie al quale gli studenti possono imparare in maniera autonoma. Il materiale offre esercizi e compiti in tre livelli di difficoltà. Gli apprendisti possono scegliere da soli quale livello affrontare ed apprendere secondo il proprio tempo e le proprie capacità.

Scuola professionale Graz 6

Nella scuola Graz 6 gli apprendisti imparano la professione di pittore, carrozziere, gioielliere e molte altre. Come in molte altre scuole professionali anche qui il gruppo di studenti è eterogeneo. Ragazzi con origini diverse, di madrelingua diverse, con diplomi e competenze diverse studiano assieme. Degli 800 studenti, 100 avranno una qualificazione intermedia, per la quale sono previsti tempi più lunghi. Gli apprendisti

vengono inseriti fin dall'inizio in classi miste. Anche per materie dove è necessario un secondo docente la classe non viene divisa.

Cosa ha particolare successo?

La scuola tenta il più possibile di occuparsi delle necessità individuali degli apprendisti. A questo si aggiungono le offerte di supporto a disposizione di tutti gli studenti (insegnanti che possano consigliarli o psicologi scolastici).

Per gli apprendisti che seguono un insegnamento più lungo è presente una coordinatrice scolastica, che si informa sulla situazione degli apprendisti in modo da soddisfare le loro richieste d'aiuto all'interno della scuola. Infine, viene data grande importanza alla collaborazione tra scuola, azienda ed assistenti della formazione professionale.

Quando è possibile e sensato, i fogli di lavoro ed altri documenti vengono adeguati all'esigenze dei singoli studenti. Allo stesso modo i contenuti vengono semplificati e resi più facili dal punto di vista linguistico. Questo elevato dispendio di energie è possibile grazie alla collaborazione tra i docenti, infatti questi documenti possono essere adoperati da tutti gli insegnanti.

La qualificazione e la bravura del corpo docente nell'ambito dell'inclusione è ritenuta molto importante. Nel caso in cui queste non siano soddisfacenti si cerca di creare delle competenze attraverso corsi di aggiornamento.

Da cosa si può misurare il successo di un progetto?

Il successo si può misurare non solo dall'elevato numero di percorsi di formazione, ma anche dalle competenze sociali di tutti gli studenti. Nel rilevamento può essere constatato che gli apprendisti presenti in classe inclusive valutano migliore il clima e la struttura sociale della classe rispetto a studenti che studiano in classi non inclusive.

Cos'è particolarmente d'aiuto?

In Stiria sono importanti il supporto fornito dal provveditorato agli studi, l'esperienza acquisita negli ambiti dell'integrazione e dell'inclusione di persone che operano nella formazione professionale ma anche il coinvolgimento della direzione scolastica e degli insegnanti. A livello personale il feedback positivo ed i piccoli e grandi successi forniscono ulteriore motivazione.

Cosa si può consigliare alle altre scuole?

Le basi ed i presupposti per un'inclusione ben riuscita è la collaborazione all'interno del gruppo. Martina Jeindl, direttrice della scuola professionale, consiglia a tutti i colleghi di utilizzare tempo ed energia per la creazione di un team coeso ed unito. È importante che il team sia unito nel momento in cui si devono prendere decisioni e che esse vengano fatte in modo collettivo. Raggiungere l'inclusione è una grande sfida e può essere affrontata solo se vengono utilizzate le risorse di ogni singola persona

Kuratorium Wiener Pensionisten – Wohnhäuser

Seegasse 9

1090 Wien

<https://kwp.at/>

Il Wiener Pensionisten-Wohnhäuser è stato fondato nel 1960 con una risoluzione del consiglio municipale di Vienna. È subordinato all'ufficio del consiglio comunale per gli affari sociali, le generazioni e la sanità. Oggi, il fondo senza scopo di lucro è il più grande fornitore nel campo dell'assistenza agli anziani in Austria. Il Wiener Pensionisten-Wohnhäuser gestisce 30 residenze per anziani a Vienna e impiega circa 4.100 persone.

L'azienda forma in totale 100 apprendisti negli ambiti della gastronomia, della finanza, dell'amministrazione e delle telecomunicazioni e grazie a ciò rappresenta un grande ente di formazione per apprendisti. Gli apprendisti costituiscono un gruppo eterogeneo, in questo modo studenti di diversa origine, religione, lingua, formazione e con alle spalle esperienze migratorie studiano e lavorano assieme. Da quasi 6 anni l'azienda ritiene sia molto importante dare le stesse possibilità anche a giovani svantaggiati e garantire loro una formazione professionale. Nell'ambito della gastronomia circa il 30% dei 63 apprendisti presenti svolge una formazione più lunga, che prevede l'ottenimento di una qualifica intermedia.

Cosa garantisce il successo?

Secondo Erich Lobinger, responsabile degli apprendisti dell'ambito gastronomico, è importante tenere in considerazione le predisposizioni dei singoli apprendisti e di dare ad esse il giusto valore. Nel caso sia necessario fornire aiuto o supporto nella formazione professionale è importante sapere se un apprendista segue un insegnamento di durata "regolare" o con tempi più prolungati. Ulteriori offerte di supporto dell'azienda sono aperte a tutti gli apprendisti (nel caso ne necessitino).

Durante gli incontri annuali di valutazione con gli apprendisti vengono verificate le loro competenze all'interno dell'azienda. Questa verifica pratica e teorica della durata di un giorno serve agli studenti per prepararsi all'esame che si svolge a fine percorso e permette di verificare se è per loro necessario un aiuto così da poter intervenire. Tra scuola e docenti il dialogo è costante in modo da potere intervenire nel minor tempo possibile quando ve ne è necessità.

Per rafforzare la coesione tra gli apprendisti e garantire un clima positivo vengono organizzati degli aggiornamenti obbligatori su temi come competenze sociali, risoluzione dei conflitti, comunicazione o su come imparare ad apprendere. In questo caso si presta attenzione a creare gruppi eterogenei per favorire uno scambio ed un apprendimento costanti. Oltre alla figura di responsabile per gli apprendisti ed al formatore, in azienda è presente anche una persona di fiducia per i giovani, la quale è specializzata in Diversity Management. Gli apprendisti si possono rivolgere ad essa in caso di problemi.

Nel processo di assunzione si verifica che gli stagisti si trovino bene nel team ed in caso sia necessario vengono garantiti degli aggiornamenti per i formatori.

In base a cosa si può verificare il successo?

Il numero di apprendisti che interrompe la formazione è molto ridotto rispetto ad altre aziende. Questo aspetto ha sicuramente a che fare con le condizioni generali e con le condizioni di lavoro presenti in azienda. Il successo dell'assistenza individuale agli apprendisti si vede anche dalla loro volontà a voler

passare da una formazione con tempi più lunghi (con valutazione intermedia) ad un percorso di formazione di durata “regolare”.

Cosa è utile?

L’impegno dell’azienda e dell’amministrazione è importante per garantire l’inclusione ed il supporto di giovani svantaggiati. Per questo l’azienda si autoimpone una quota, ovvero che il 25 per cento di tutti gli apprendisti nell’ambito della gastronomia riceva supporto. Le aziende si sono poste come obiettivo, assieme ai rappresentanti della politica cittadina, la formazione di giovani ragazzi anche dal punto di vista della responsabilità politica e sociale.

Molto importanti sono anche le condizioni legali e giuridiche. In questo caso è da menzionare che gli apprendisti con una formazione di durata maggiore (con qualificazione intermedia) rivendicano il diritto ad una assistenza nella formazione, ovvero il diritto ad essere seguiti e di conseguenza questo può alleggerire il carico di responsabilità dell’azienda. Infine, l’azienda riceve dei supporti e degli aiuti per potere aiutare gli apprendisti e questo aiuta a sua volta chi li deve seguire.

Cosa si può consigliare ad altre aziende?

Erich Lobinger sottolinea l’obbligo delle aziende di dare ai giovani svantaggiati una possibilità ed un posto di apprendista ed anche il compito delle aziende stesse a dare lavoro. Egli ritiene che sia parte del suo lavoro di formatore seguire anche agli apprendisti con difficoltà ed aiutarli ad avere successo.

Egli consiglia anche di non “sovraccaricare” le aspettative degli apprendisti. Non tutti gli apprendisti devono diventare chef di alta cucina. Il talento di ciascun partecipante è diverso. Questo serve anche per capire quale sia il miglior modo per supportare ed aiutare ciascuno di loro. Infine, per il formatore rappresenta già un successo se l’apprendista conclude con successo la formazione creando così una base per il proprio futuro.

Buone prassi in Germania

Konrad-Zuse-Schule

Scuola professionale e scuola professionale con compiti educativi speciali

Herrmann-Hesse-Straße 34/36,

13156 Berlin

<https://www.konrad-zuse-schule-berlin.de/>

La "Konrad Zuse Schule" è una scuola pubblica. Come in Austria, anche in Germania la formazione professionale è solitamente organizzata in modo duale. La parte pratica della formazione si svolge in azienda e la parte teorica nella scuola.

Alla Konrad-Zuse-Schule gli studenti con diverse situazioni personali vengono formati nelle seguenti professioni: Operatore specializzato in cucina, operatore specializzato in economia domestica, operatore specializzato in gastronomia e operatore specializzato in servizi di costruzione.

Inoltre, gli alunni della scuola vengono preparati per iniziare un apprendistato nell'ambito della "Preparazione alla formazione professionale integrata (IBA)". In aggiunta, ci sono "classi di benvenuto" in cui viene spiegato agli alunni che, dopo essere fuggiti dal loro paese e arrivati in Germania, devono imparare la lingua tedesca e capire come funziona il sistema di formazione professionale tedesco prima di poter iniziare un apprendistato.

Il corpo studentesco è molto eterogeneo: comprende studenti che hanno conseguito il certificato di scuola media (MSA), ma anche coloro che non hanno alcun certificato scolastico. Ci sono studenti che hanno sempre vissuto a Berlino e altri che sono appena arrivati in Germania. Sono presenti studenti che necessitano di supporto in determinati ambiti quali: apprendimento, sviluppo emotivo-sociale, sviluppo mentale, linguaggio, ascolto. L'obiettivo principale è lo "sviluppo motorio", perché la scuola non è esente da barriere architettoniche.

Lo scopo della scuola è quello di preparare gli studenti all'inserimento nel mercato del lavoro nel miglior modo possibile. Spesso si tratta di abilità pratiche di vita, mentre le competenze tecniche vengono acquisite col tempo al lavoro.

L'inclusione alla Konrad-Zuse-Schule

La domanda "Cos'è l'inclusione?" viene tenuta in particolare considerazione alla Konrad-Zuse-Schule. In questa scuola si insegna esclusivamente a studenti che hanno un maggiore bisogno di sostegno per il completamento della loro istruzione. Pertanto, il Sig. Joschko, dirigente scolastico, identifica tutto ciò anche come una sfida particolarmente importante per chiarire cosa significa inclusione in relazione alla sua scuola. Questo risultato è stato raggiunto facendo specifico riferimento all'inclusione nella sua scuola, invece di parlare di "inclusione" solo in termini generali.

Inclusione alla Konrad-Zuse-Schule significa che tutti gli studenti vengono formati in classi miste; non c'è una differenziazione in base a specifiche difficoltà d'apprendimento, inoltre anche gli studenti delle classi di benvenuto frequentanti l'IBA si ritrovano nella stessa classe assieme ad altri studenti. A loro vengono impartite lezioni di tedesco aggiuntive. Infine, la vita scolastica viene impostata in modo inclusivo, ovvero maggiore stima e considerazione verso gli studenti e condizioni di apprendimento ottimali.

Buon esito dell'inclusione in termini concreti

Il filo conduttore della Konrad-Zuse-Schule è: nessuno viene abbandonato o si sente disorientato – tutti trovano la propria dimensione. Per raggiungere questo obiettivo e progettare la vita scolastica in modo da supportare ogni studente, la scuola si basa su alcuni punti importanti. Questi sono solo alcuni esempi:

- **Equipe formata da più professionisti** quali docenti, insegnanti di sostegno e personale di tutoraggio per la formazione, così come assistenti sociali scolastici: Ogni classe ha la "propria" equipe permanente, che può lavorare con gli studenti in modo individuale e in un clima di fiducia reciproca e sulla base delle relazioni personali e della conoscenza dei singoli studenti.
- **Orario strutturato in modo chiaro:** Per dare agli studenti una struttura ed orientamento solidi, gli insegnamenti vengono impartiti ogni giorno in quattro blocchi dalle 8:00 alle 13:00. Il quarto blocco non è obbligatorio. Qui vengono proposte attività sportive e artistiche, così come corsi di recupero e lezioni aggiuntive di DaZ (Deutsch als Zweitsprache – tedesco come seconda lingua) per gli studenti delle classi di benvenuto. È presente un'aula didattica di autoapprendimento con il supporto degli insegnanti.
- **Agire in modo rapido per contrastare la dispersione scolastica:** In collaborazione con la famiglia e l'azienda. Linee guida per gli insegnanti.
- **Pianificazione dello sviluppo:** Grazie all'interazione con gli studenti, gli insegnanti mettono a punto piani di sviluppo per ogni singola persona.
- **Progettazione di edifici, stanze e aree esterne:** A poco a poco la scuola dovrebbe essere ridisegnata, affinché l'apprendimento possa svolgersi in maniera più personalizzata all'interno delle varie aule, per esempio attraverso diverse modalità e in funzione delle necessità di ciascuno (ad es. tavoli per lavoro di gruppo, tavoli per lavoro individuale, possibilità di sedersi sul pavimento ...). L'area esterna dovrebbe essere progettata in modo che inviti all'utilizzo multifunzionale – per esempio con posti a sedere e simili.
Le aree aperte come i corridoi e le trombe delle scale, dovrebbero essere utilizzate ancora di più per rendere chiara l'organizzazione dell'edificio scolastico, con, ad esempio, l'organigramma o il regolamento interno ben visibili (anche in un linguaggio semplice). Allo stesso modo, questi spazi dovrebbero essere usati per appendere i lavori degli studenti in segno di apprezzamento. È previsto un nuovo edificio, che sarà privo di barriere architettoniche.
- **Attività extrascolastiche e collaborazioni:** Per esempio, anche tramite l'EPIZ (Entwicklungspädagogisches Informationszentrum – centro di informazione per lo sviluppo educativo): nuove prospettive permettono agli insegnanti di osservare la classe.
- **Corsi di formazione:** Ad esempio, sui temi psicologia dello sviluppo, tedesco come seconda lingua, media digitali.

Il dirigente scolastico e i coordinatori per l'inclusione sottolineano che l'attuazione dell'inclusione è un processo e che la loro scuola fa molti piccoli passi in diverse direzioni. Queste sono tra loro correlate.

Difficoltà nell'attuazione dell'inclusione

La direzione scolastica e il coordinatore segnalano come difficoltà per l'attuazione le scarse risorse, ad esempio: carenza di personale, monte ore degli insegnanti ridotti e pochi fondi per attrezzare la scuola. A questo si aggiunge la sensazione di scarsa considerazione per gli sforzi effettuati nell'attuazione

dell'inclusione. In secondo luogo, è stato un ostacolo il fatto che l'inclusione della scuola sia stata sì prescritta, senza però affermare chiaramente cosa si intende per inclusione nel contesto di questa scuola. In terzo luogo, l'elevato onere aggiuntivo per tutte le parti interessate pone un problema e, in quarto luogo, la maggiore cooperazione e coesione degli insegnanti necessari per attuare l'inclusione è una sfida.

Soluzioni

Capacità persuasiva. Stabilire le priorità per l'attuazione necessarie. Attività collegiali. Classi di sostegno specifiche, nelle quali per esempio tutti gli apprendisti con difficoltà uditive dello stesso anno vengano messi insieme, in modo tale che in quell'anno sia necessario un solo interprete.

Consigli per le altre scuole

- Chiarimenti:
 - Cosa intendiamo per inclusione?
 - Cosa stiamo già facendo?
- Affrontare le cose che dovrebbero essere comunque implementate, per esempio creazione di spirito di gruppo.
- Formazione sulle diverse priorità di sostegno: Dove sono i punti critici? Come posso io sostenere, a cosa devo fare attenzione?
- Buona cooperazione con aziende, istituzioni extrascolastiche e altre scuole.

Lebenswelten Restorations GmbH

Großbeerenstr. 60

10965 Berlin

<https://lebensweltencatering.de>

Lebenswelten Restorations GmbH è una azienda inclusiva. Queste aziende garantiscono l'occupazione obbligatoria a persone con gravi disabilità. Impiegano almeno il 25% delle persone gravemente disabili, prestando particolare attenzione alle persone con disabilità mentali o emotive o gravi disabilità fisiche, mentali o multiple. Lebenswelten forma giovani con disabilità nelle sue attività di ristorazione dal 1986.

Intervista

L'azienda Lebenswelten Restorations è un attore importante all'interno dell'economia berlinese, che mette in relazione gastronomia professionale, formazione professionale ed inclusione. Questa società gestisce vari ristoranti e mense ed anche un servizio di catering. Al suo interno c'è la collaborazione tra persone abili e diversamente abili con una disabilità lieve o grave. A questi ultimi viene fornita la formazione iniziale nell'ambito di figure professionali specifiche per la cucina e la ristorazione.

Per l'azienda Lebenswelten l'inclusione significa che il servizio offerto si trova in primo piano. Persone abili e diversamente abili lavorano assieme in team, ma tenendo in considerazione i punti di forza di ciascun individuo. Rosa Wingels, referente per gli apprendisti, ritiene che ogni apprendista abbia delle qualità e dei

punti di forza. Eventuali errori non sono giustificati solo perché alcuni collaboratori possiedono una disabilità, bensì tutti i dipendenti devono assumersi le proprie responsabilità in base alle proprie capacità. L'inclusione funziona se la collaborazione all'interno di tutto il gruppo avviene in modo "normale" e se tutti contribuiscono.

I successi raggiunti da Lebenswelten, come afferma l'amministratore delegato della società Manuel Stoll, sono il servizio di catering per eventi, che funziona molto bene economicamente e la presenza di un'alta percentuale di dipendenti con disabilità (il 70% dei dipendenti è considerato gravemente disabile). Il concetto d'inclusione funziona bene all'interno di Lebenswelten e questo è dimostrato dall'elevata percentuale di apprendisti che completano con successo la loro formazione; si tratta del 95%. Una parte dei nuovi lavoratori qualificati vengono assunti dall'azienda.

Negli ultimi anni il team di Lebenswelten si è occupato di alcune problematiche come il sovraccarico di lavoro che i dipendenti devono affrontare nei momenti frenetici. A tale scopo, è stato creato un "interruttore rosso" per quanto riguarda l'interazione con il cliente attraverso il quale un dipendente può segnalare se è in difficoltà. Un altro problema è il fatto di considerare che il tema dell'inclusione dovrebbe essere presente anche nella presentazione esterna della società. Per questo motivo è stato deciso di aggiungerla, pur senza evidenziarla in modo prominente.

Le difficoltà che sorgono in azienda spesso riguardano la collaborazione con altri attori. Ad esempio, i conflitti tra la scuola professionale e l'azienda sono inevitabili, perché per l'azienda è importante che gli apprendisti possano essere "utilizzati" in modo flessibile quando necessario, mentre la scuola richiede una presenza costante nella frequenza.

Fino ad ora la Camera di commercio, la Camera dell'industria e l'amministrazione pubblica locale non hanno dimostrato un atteggiamento favorevole all'inclusione e pertanto la tipologia e la struttura degli esami finali è obsoleta e non rispecchia la realtà della maggior parte delle imprese; gli esami, ad esempio, prevedono un menù *a la carte*, mentre il servizio di mensa e catering non sono menzionati. Le lezioni di sostegno vengono impartite individualmente e durante l'orario di lavoro in modalità *one to one*.

L'ambientamento dei lavoratori SENZA disabilità rappresenta un'ulteriore sfida: è molto importante supportarli nella cooperazione con gli altri colleghi e dare loro tempo per abituarli.

Alle aziende che vogliono adottare un atteggiamento inclusivo, Michael Stoll consiglia di aprire un mercato che funzioni indipendentemente dalle entrate derivanti dalla promozione dell'inclusione. Questo significa diventare una grande azienda economicamente solida. Pertanto, ha senso entrare in contatto con più aziende, clienti e servizi. Alcuni settori dell'azienda possono quindi compensare il basso profitto ottenuto da altri settori. La priorità dovrebbe essere data alla capacità di convincere con la qualità delle prestazioni piuttosto che con la filosofia e l'impegno sociale dell'azienda.