

Autismo, inserimenti lavorativi e interior design: il Bistrot «Bistrani» a Torino

Maria Seira Ozino¹

Sommario

In un quartiere semiperiferico di Torino, una associazione che da alcuni anni si occupa di autismo ha aperto un bistrot la cui finalità principale è l'inserimento lavorativo di ragazzi appartenenti allo spettro autistico, nella cornice teorica di riferimento del Capability Approach. Il locale, che serve anche come luogo formativo e informativo sulle tematiche all'autismo, ha richiesto una accurata preparazione dei ragazzi e degli operatori coinvolti. La ristrutturazione e l'allestimento dei locali hanno infine richiesto uno scambio di competenze tra i professionisti responsabili del progetto e l'interior designer, essenziale per creare un contesto non ostile ai ragazzi coinvolti.

Parole chiave

Inserimento lavorativo, Capability Approach, Interior design, Spettro autistico.

¹ Psicopedagogista, docente a contratto di Pedagogia speciale all'Università di Torino, consulente di associazioni per l'autismo.

Autism, Job Placement and Interior Design: the Experience of «Bistrani» Bistrot in Turin

Maria Seira Ozino¹

Abstract

In a semi-peripheral district of Turin, an association that has been dealing with autism for several years, opened a bistrot whose main purpose is the employment of young people belonging to the autistic spectrum, in the theoretical reference of Capability Approach. The café, which also serves as a training and informative place on issues related to autism, required a careful preparation of guys and operators involved. Finally, the location's restructuring and layout required an exchange of skills between the professionals responsible for the project and the interior designer, essential to create a context that is not hostile to the children involved.

Keywords

Job placement, Capability Approach, Interior design, Autistic spectrum.

¹ Contract professor of Special Pedagogy at the University of Turin, consultant to associations for autism.

Introduzione

Incentivati dalle nuove leggi in tema di assunzione di persone con disabilità (DLgs 185/2016), gli inserimenti lavorativi si sono diffusi maggiormente negli ultimi anni e hanno riguardato anche gli adulti con autismo. Particolarmente significativa è l'esperienza che si è realizzata presso lo stabilimento L'Oréal di Settimo Torinese (Giacosa, 2018). Sono inoltre numerose le amministrazioni che hanno pubblicato indirizzi e criteri per la stipula di convenzioni in materia di inserimento lavorativo dei soggetti con disabilità (si veda Regione Piemonte, DG 24 luglio 2017, n. 30-5416). Non sono però molti i casi in cui un'attività lavorativa è espressamente rivolta all'inserimento di soggetti con Disturbi dello Spettro Autistico (*Autism Spectrum Disorders* – ASD). Una di queste è sviluppata dalla associazione «Autismo e Società Onlus» (www.autismoesocieta.org), che in Torino ha aperto un bistrot in un quartiere semiperiferico all'interno di un progetto di riqualificazione del territorio cittadino, dall'eloquente nome «Bistrani», con l'obiettivo di farne uno spazio culturale tramite la gestione di una vineria/caffetteria con annessa tavola calda (www.bistranibistrot.it).

Il Capability Approach

Il quadro teorico all'interno del quale è stato costruito il progetto è quello relativo al Capability Approach, il cui obiettivo è quello di ricercare le opportunità più importanti che consentono alle persone di vivere una vita dignitosa. Il metodo studia l'interazione tra le caratteristiche individuali delle persone (abilità) e l'espansione delle opportunità delle loro scelte (capacità), nel rispetto del principio di autodeterminazione e in modo tale da perseguire l'aumento della qualità della vita. Da queste premesse lo studio propone di ripensare l'approccio degli interventi rivolti ai propri assistiti, al fine di considerare le persone interessate, in questo caso persone con disabilità, non come pazienti solitamente bisognosi di cure mediche, ma come agenti in cerca del proprio benessere (Biggeri e Bellanca, 2010).

Il Capability Approach rivolto specificamente a operatori e a famiglie di persone con autismo è stato oggetto di una ricerca condotta dall'Università di Torino negli anni 2016 e 2017 in provincia di Torino su un campione di 56 famiglie di 59 adulti con ASD e 30 operatori. I risultati ottenuti hanno messo in luce come lavoro, identità e relazioni sociali costituiscano delle opportunità indispensabili per vivere dignitosamente e per realizzare il progetto di vita delle persone con ASD (Bari et al., 2018).

In particolare, il 70% delle famiglie intervistate e il 79% dei lavoratori di supporto all'autismo hanno affermato che, al fine di garantire il diritto a una vita

dignitosa, tutti gli esseri umani (con disabilità e non) dovrebbero avere diritto a un'opportunità lavorativa, che è risultata la più importante tra quelle menzionate. Inoltre, lo sviluppo di un piano di vita per le persone autistiche è risultato molto importante per il 94% delle famiglie e per il 77% dei lavoratori intervistati, contro un 6% per i quali lo sviluppo è di poca importanza.

La maggior parte degli intervistati ha infine affermato che le istituzioni non sono in grado di fornire agli adulti con autismo il supporto necessario a soddisfare l'aspetto della persona chiamata «identità», ovvero l'opportunità di realizzarsi in diversi ambiti della vita secondo le proprie peculiarità e sentirsi rispettati e apprezzati dalla società così come si è; pertanto, le famiglie devono fare affidamento sui servizi forniti dal settore privato, spesso incorrendo in spese che sovraccaricano le famiglie a basso reddito.



In questo scenario si colloca la realizzazione del progetto «Bistrani», che prevede un coinvolgimento di persone nello spettro autistico, individuate soprattutto nella popolazione di riferimento meno compromessa, quella dell'autismo ad alto funzionamento e della sindrome di Asperger. Per essi è previsto un inserimento con ruoli definiti anche sulla base delle loro predisposizioni attitudinali.

Coerentemente con i risultati del Capability Approach, l'associazione ha cercato non tanto di creare un *luogo di inclusione*, ma piuttosto di promuovere un progetto di *comunità inclusiva*. Attivare percorsi culturali delle comunità significa creare le condizioni affinché queste possano, ognuna con le proprie specificità, costruirsi man mano una modalità aperta e spontanea di interazione con le persone con disabilità che ne fanno parte. È la comunità ad essere inclusiva, non un luogo né tantomeno un servizio (Marchisio e Curto, 2014).

Per far sì che la persona autistica impari a interagire con gli ambienti naturali della propria vita, è infine necessario «protesizzare» l'ambiente in modo tale da renderlo più facile e comprensibile per la persona autistica e creare le condizioni per permetterle di vivere e operare in un contesto di normalità (Moderato, 2016). Il progetto ha quindi posto particolare attenzione alla organizzazione degli spazi e alla sensibilizzazione del personale coinvolto.

Il bistrot

I locali sono aperti dal mese di ottobre 2018 e il progetto prevede il coinvolgimento di cinque ragazzi tra i 23 e i 43 anni con disturbi dello spettro autistico e con disabilità di tipo intellettivo (a regime è previsto che se ne aggiungano altri sette), che si alternano nelle varie mansioni previste, dopo un adeguato percorso di formazione: servizio ai tavoli, preparazione dei caffè al bancone bar e pulizia dei locali. Il bistrot non ha solo la funzione di ristorazione, ma intende proporsi come spazio per la formazione e lo svolgimento di attività culturali e inclusive aperte alla cittadinanza, da realizzarsi tramite attività e iniziative che intendono coinvolgere famiglie, scuole, biblioteche, gruppi teatrali. Gli obiettivi sono la sensibilizzazione della cittadinanza e l'organizzazione di momenti di conoscenza, relazione e interazione con il mondo dell'autismo.

L'associazione «Autismo e Società Onlus» ha quindi incaricato una psicopedagoga esperta di autismo di formare un team capace di affrontare tutti gli aspetti legati alla gestione di persone con autismo in un locale pubblico. In particolare, è stata curata la formazione dei responsabili alla ristorazione e dell'interior designer che ha curato la ristrutturazione dei locali.



I partecipanti

Le persone inserite all'inizio del progetto sono state cinque: Luca, 30 anni, Lorenzo, 28 anni, Edoardo, 26 anni, Elisabetta, 23 anni, e Marcello, 43 anni. Da inizio marzo 2019 si sono aggiunti al progetto altri sette ragazzi: Valerio, Guido, Alessio, Francesco, Francesca, Massimiliano e Fabiola, tutti tra i 18 e i 35 anni. Le loro diagnosi in undici casi sono relative a disturbi dello spettro autistico (di cui quattro con sindrome di Asperger) e una è relativa a disturbi psichiatrici. In tutti i soggetti è presente un livello medio o lieve di ritardo mentale.

Tutte le persone coinvolte hanno un livello di scolarizzazione tale che permette loro di leggere e scrivere: alcune hanno frequentato la scuola secondaria di secondo grado, altre corsi professionali. Per tutti, i requisiti di base richiesti sono stati: un buon livello di autonomia funzionale riferito alla capacità di compiere spostamenti nella città, lettura dell'orologio per rispettare la puntualità negli orari di lavoro, chiara comprensione delle consegne e una capacità di base di interagire con persone conosciute (tutor e personale del bistrot) o sconosciute (i clienti). Infine, sono stati scelti soggetti che non presentassero eccessiva ipersensorialità, in modo che potessero sostenere il rumore di un locale pubblico. Per i ragazzi a più basso funzionamento è stato necessario organizzare un apposito training individualizzato in un rapporto individuale mirato allo svolgimento di mansioni ripetitive, inserendo progressivamente compiti più complessi. Le abilità professionali sono invece state acquisite sul campo con training appositi.

La formazione dei giovani lavoratori

I promotori si avvalgono della collaborazione dell'associazione «ELISA Nuove Abilità», un'équipe di educatori e psicologi che, su richiesta di «Autismo e Società Onlus», hanno attivato la formazione al lavoro rivolta ai giovani lavoratori, le azioni di monitoraggio e il confronto con gli attori del progetto, inclusa la rete socio-educativa e sociale di riferimento dei ragazzi.

ELISA ha seguito i camerieri attraverso i propri operatori con un percorso di formazione strutturato sotto forma di laboratorio, per facilitare i ragazzi nell'apprendimento pratico-teorico di nuove competenze. Si tratta di un apprendimento declinato su due livelli: quello psico-educativo, che favorisce il miglioramento dell'organizzazione personale, l'accrescimento dell'autonomia, lo sviluppo di nuovi canali comunicativi ed espressivi e quello pratico-gestionale, volto a garantire il miglioramento delle capacità pratiche e un conseguente maggior successo nello svolgimento della propria mansione.

La formazione è stata pensata per un periodo limitato eventualmente prolungabile finché i ragazzi non si sentiranno autonomi nello svolgimento dei compiti

assegnati. L'obiettivo è proprio quello di far emergere le capacità dei singoli. Come spiegano la psicologa Emanuela Manna e l'educatrice Alice Cracco: «Viste le difficoltà a inserirsi nel mondo del lavoro, i ragazzi percepiscono “Bistrani” come un'oasi nel deserto, la possibilità di dimostrare a tutti di poter far parte di un progetto strutturato. Siamo sicure che quest'esperienza sarà importante sia dal punto di vista educativo che esistenziale, ricordando che siamo di fronte a persone che rispettano perfettamente le regole e gli orari di lavoro».

Gli aspetti metodologici e la progettazione

Il primo passo nel percorso di formazione è avvenuto grazie all'interessamento di uno sponsor. I ragazzi sono stati ospitati in un corso di formazione alle attività da bar presso la sede dell'azienda Lavazza, suddiviso in due pomeriggi per non appesantirne l'impegno. Attraverso tecnici assegnati dall'azienda, i ragazzi hanno potuto apprendere come usare le macchine da caffè, distinguere i vari tipi di caffè e di zuccheri serviti nel locale, selezionare le tazzine in relazione al contenuto, presentare le bevande in modo corretto. L'apprendimento è avvenuto tramite la tecnica del *modeling*: a turno ciascun ragazzo riformulava l'azione svolta dal tecnico in precedenza. Le procedure apprese sono poi state consolidate nella sede della associazione dagli educatori che hanno seguito il progetto, dove si è ricostruito l'ambiente di un locale e, attraverso il *role play*, nell'arco di tempo di due mesi i tutor hanno curato, oltre all'abilità tecnica di preparazione delle bevande, quella relazionale necessaria a servire la clientela. Ciascun incontro ha trattato una specifica tematica creando situazioni concrete: relazione con il cliente, preparazione della sala, gestione degli imprevisti, presentazione del menù, raccolta delle ordinazioni, ecc.

L'attività di preparazione dei ragazzi al lavoro prevista dall'associazione ELISA ha previsto attività di potenziamento cognitivo funzionale all'apprendimento di nuove mansioni. Si è lavorato ad esempio sul miglioramento dei processi di memorizzazione, attenzione selettiva, attenzione sostenuta, concentrazione, pianificazione, programmazione. Parallelamente le strategie cognitive sono state applicate a concrete attività propedeutiche all'inserimento occupazionale nel bistrot quali:

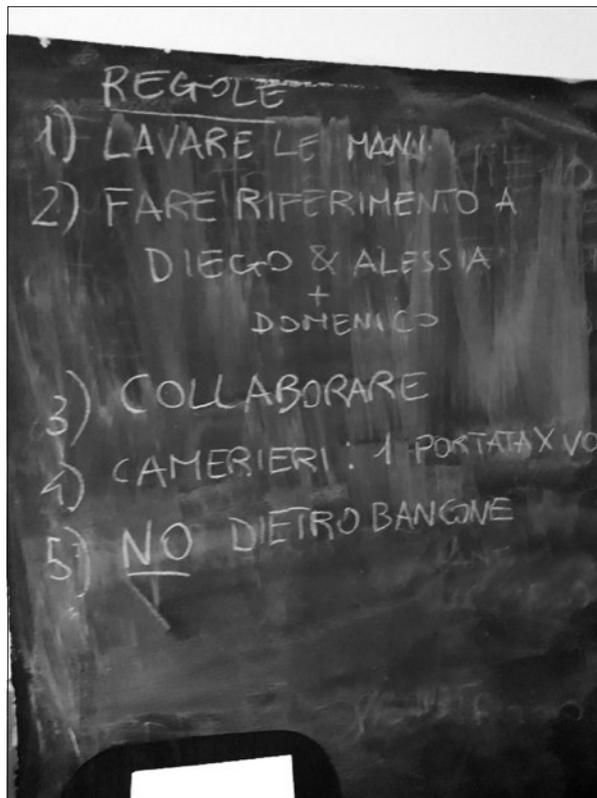
- Attività semplici di cucina
- Attività di riordino e gestione della sala
- Attività di gestione del servizio bar/vineria
- Gestione della relazione con i clienti.

Mentre la ristrutturazione del locale avanzava, gli educatori si sono concentrati sulle abilità di spostamento dei ragazzi dalle loro abitazioni al luogo di lavoro e

viceversa, accompagnandoli nell'esplorazione dell'isolato, creando mappature visive e tracciando i percorsi dei mezzi pubblici usati dai lavoratori del bistrot per consolidare la loro autonomia. Con la tecnica del *problem solving* hanno inoltre lavorato sulle modalità per prevenire ed eventualmente affrontare le emergenze che si sarebbero potute presentare (traffico, incidenti, ecc.). Hanno infine istituito una chat su smartphone utile al monitoraggio e al supporto dei relativi spostamenti.

Nel frattempo, i ragazzi contribuivano anche all'allestimento del locale e, nei giorni antecedenti all'apertura, con gli educatori hanno affrontato la pianificazione dei turni di lavoro e la distribuzione delle mansioni. Sulla base di quanto si è ritenuto che i giovani potessero sostenere, si sono affidati turni pomeridiani o preserali, di due o tre passaggi a settimana.

La progressione di impegno è anche consistita nell'organizzazione di un paio di cene con persone conosciute dai ragazzi in modo che potessero prendere fiducia, familiarizzare con il ruolo e ottenere mansioni specifiche per ognuno; cene che, progressivamente, sono state allargate a persone meno conosciute in concomitanza con l'apertura ufficiale.



Un altro grado di preparazione è consistito nel far acquisire ai ragazzi abilità relative alla corretta gestione del servizio ai tavoli in relazione al tipo di evento (buffet, pranzo, cena, meetings, apericena, pranzo di lavoro, ecc.) che implicano l'applicazione di tecniche di allestimento di sala e tavoli, i cosiddetti criteri di *mise en place*.

I ragazzi sono in formazione permanente, poiché negli spostamenti in sala c'è la presenza del loro tutor, il quale periodicamente li convoca per precisare ed eventualmente ridefinire l'esecuzione delle mansioni. Durante lo svolgimento del lavoro, i tutor osservano i ragazzi e registrano le loro eventuali incertezze, difficoltà, confusioni e anche i loro miglioramenti. All'insaputa della clientela esiste una regia, che prevede il rispetto di una filiera di procedure susseguenti e i cui responsabili sono gli educatori stessi, che non intervengono in sala ma successivamente. Al termine del turno di servizio, nella «sala di compensazione» (descritta più avanti), gli educatori riuniscono i ragazzi per dare a ognuno di loro un feedback su come hanno eseguito le loro mansioni.

Progettare per neuro-atipici

La relazione tra la progettazione degli ambienti e l'autismo è ormai nota. La persona con autismo ha bisogno di una strutturazione dell'ambiente per orientarsi e per portare a termine i suoi compiti con successo.

Buona parte dei comportamenti disadattivi nasce dalla confusione che l'ambiente presenta per la persona con autismo. Una parte dei problemi di comportamento viene ridotta quando la persona incontra un ambiente organizzato in modo chiaro e comprensibile, anche attraverso l'utilizzo di supporti visivi alla comunicazione, secondo i principi dell'educazione strutturata (Moderato, 2016). L'ansia diminuisce quando la persona sa esattamente che cosa ci si aspetta da lei in un certo momento e in un certo luogo, che cosa succederà in seguito, come, dove e con chi.

Partendo da questi presupposti, pur non essendo i locali molto spaziosi (una cinquantina di mq), l'interior designer incaricato, Teresa Di Vito Curmini (www.linteriordesigner.it), ha prestato particolare attenzione al loro allestimento, avviato da una collaborazione interprofessionale tra quest'ultimo, la psicopedagogista, gli educatori e una coppia di esperti di attività legate alla ristorazione. Il gruppo ha successivamente allargato la progettazione partecipata e condivisa ai ragazzi come momento inclusivo e di crescita personale.

Basandosi sulle linee generali del funzionamento della mente autistica, si è declinato il progetto di ristrutturazione e della disposizione degli arredi in modo tale da garantire un buon livello di funzionalità degli spazi e di efficienza del servizio di ristorazione. Sono stati predisposti spazi chiaramente identificabili in base alla funzione e all'accesso, per orientare i ragazzi sulle azioni da compiere, e

flussi ideali di spostamento all'interno dei locali per evitare collisioni e rendere fluidi i movimenti durante il servizio. Per quanto riguarda l'arredamento, sono stati utilizzati materiali il più possibile simili tra di loro per evitare il sovraccarico sensoriale, con superfici non abrasive e senza spigoli vivi.

I lavoratori autistici sono poi intervenuti e, attraverso una modalità ludica proposta dall'interior designer e la scoperta della varietà dei colori presenti nel Pantone, hanno proposto modifiche o integrazioni funzionali al loro adattamento: scelta del colore delle pareti, eliminazione delle superfici riflettenti su tavoli e bancone, inserimento di specchi nei bagni.

Per ragioni strutturali non è stato possibile utilizzare pannelli fonoassorbenti per minimizzare i rumori, ma la caldaia e i climatizzatori sono stati spostati in una parte dell'edificio separata dalle sale di ristorazione.

Un altro aspetto che si è tenuto presente nella progettazione è consistito nel prevedere un ambiente che facilitasse ai ragazzi l'autoregolazione, ovvero la capacità di gestire e controllare le reazioni e le emozioni in risposta agli stimoli sensoriali.

È noto che le persone con autismo hanno bisogno di spazio e tempo per ritrovare la calma quando incontrano delle difficoltà nel regolare le proprie emozioni, o quando percepiscono un ambiente come troppo stimolante. Ciò che l'ambiente può offrire, in questo caso, è un luogo sicuro dove la persona possa «fare un reset» (Goh, 2018).

All'interno del «Bistrani» si è dedicata una stanza a questo scopo, non aperta al pubblico e rivolta verso il cortile interno, quindi maggiormente silenziosa, arredata in maniera essenziale, dove i giovani lavoratori possono fare una sosta per ricaricarsi e riprendere l'attività o fare il punto con l'educatore con l'utilizzo di una lavagna su cui ridefinire ruoli, azioni ed emozioni. Una stanza di cui Valerio dice: «È stato utile anche solo sapere che ci fosse!», e che, quando non svolge il ruolo di sosta e di «rifugio» per i momenti critici dei giovani, è destinata alle attività di training, formazione e informazione.

Ambiente e regia

Per facilitare la comprensione e la memorizzazione della disposizione degli strumenti di lavoro, delle attrezzature e dei prodotti da servire, gli educatori hanno utilizzato etichette con immagini, le quali, man mano che veniva fissata nella mente la giusta collocazione, sono state attenuate secondo la tecnica del *fading* e poi eliminate. In forma progressiva i tutor hanno deciso di far eseguire esercizi di classificazione e di sistemazione delle posate, dei diversi tipi di bicchieri e degli zuccheri nelle sale del locale per consentire loro un maggior adattamento flessibile agli spazi.

Dopo aver assegnato i ruoli e le mansioni, gli educatori hanno suddiviso il locale in tre parti: lo spazio dietro il bancone, la prima sala con i tavolini e la seconda sala dove si trovano i tavoli lunghi. A ciascun ragazzo è stato assegnato lo spazio entro cui compiere le mansioni sotto la guida e la regia dei due educatori disposti nelle due sale.

I percorsi che ciascuno doveva compiere sono stati evidenziati sul pavimento con nastro adesivo di diverso colore.

Per facilitare l'identificazione di dove operare, a ogni tavolo è stato assegnato lo stesso colore del percorso, in modo tale per cui i ragazzi avrebbero dovuto muoversi nello spazio con ordine sequenziale e correlato alle azioni che dovevano svolgere. Progressivamente anche tali facilitazioni sono state eliminate. Attualmente gli educatori comunicano verbalmente le consegne e lo spazio entro cui muoversi con piena comprensione e attenzione da parte dei ragazzi.

Inoltre, con apposite modalità i tutor hanno insegnato a comprendere il tempo e il ritmo necessario per servire i clienti, mettendoli nella situazione di accoglienza e di attesa.

Ad esempio, sul campo ci si è accorti dell'importanza di spiegare loro la necessità di attendere che il cliente si accomodi al tavolo: inizialmente, per motivi legati all'ansia di far bene, si precipitavano subito pressando la clientela a ordinare. Con il tempo hanno appreso il tempo e il ritmo per servire e l'utilità di alternarsi nel servizio.

Il laboratorio delle emozioni

L'ultimo aspetto in ordine di tempo sul quale i professionisti dell'associazione ELISA si sono soffermati è stato quello di gestire le emozioni una volta entrato in funzione il locale. Il rischio infatti era quello di dover gestire reazioni non volute a fronte di atteggiamenti non coerenti da parte della clientela.

Gli esperti si sono concentrati sulle capacità di decentramento e immedesimazione, per insegnare a riconoscere anche le altrui emozioni e acquisire modalità di problem solving in situazioni emotivo-relazionali più complesse, e consentire loro di acquisire maggior consapevolezza del loro funzionamento in un contesto che richiede una prestazione e costanti interazioni sociali con i pari, i tutor e i colleghi neurotipici.

Infatti, la maggior difficoltà incontrata è stata l'esperienza di collaborare e lavorare in condivisione. Ciascun ragazzo eseguiva il proprio compito, anche molto complesso, con precisione e completezza, ma nel momento in cui il compito richiedeva l'interazione concatenata con altri, si creavano confusione o ansia.

Nel laboratorio delle emozioni gestito dalle psicologhe del team ELISA in presenza dei tutor, tali temi sono stati trattati; sono state definite le regole di interazione tra i ragazzi rispetto a contatto fisico, sguardo, comunicazione. L'ansia e lo stress sono diminuiti per la maggior parte di loro e le difficoltà, se necessario, sono state affrontate attraverso colloqui individuali. Con la metodologia metacognitiva e i principi dell'educazione razionale-emotiva, i ragazzi sono stati accompagnati in un percorso di alfabetizzazione emotiva, per migliorare le proprie abilità di differenziazione e categorizzazione dei propri e degli altrui stati mentali. L'acquisizione di tali abilità rappresentava infatti un prerequisito funzionale al miglioramento delle abilità di autoriflessività, decentramento ed empatia fondamentali per il potenziamento delle *life skills*, come la gestione delle emozioni e dello stress, il miglioramento dei processi comunicativi e delle competenze socio-relazionali, il supporto alle abilità di problem solving e decision making.

Monitoraggio, risultati e follow-up a sei mesi

Il monitoraggio del lavoro svolto dei ragazzi ha visto l'uso di schede di rilevazione dei comportamenti manifestati durante le loro funzioni in relazione alle abilità insegnate (si veda l'Allegato). Il lavoro di équipe ha permesso agli operatori di confrontarsi rispetto alle osservazioni dirette svolte nelle sale del bistrot per monitorare l'evoluzione o il cambiamento dei compiti assegnati e le difficoltà da loro maggiormente riscontrate. Le rilevazioni dimostrano che i ragazzi hanno acquisito e successivamente incrementato le proprie abilità, capacità e conoscenze rispetto alle attività *core* dello specifico ambiente lavorativo. Hanno consolidato le loro mansioni, sanno come muoversi nello spazio e sono in grado di accettare anche gli spostamenti o i cambiamenti, se non improvvisi. Inoltre, grazie alle esperienze e alle dinamiche relative alla vita quotidiana del bistrot, ogni ragazzo ha mostrato un riscontro positivo sia rispetto alle proprie competenze trasversali individuali (aumento dell'autonomia, autostima, consapevolezza di sé) sia rispetto a quelle di gruppo (comunicazione, ascolto, collaborazione, condivisione di semplici regole e protocolli d'azione).

Alessio, grazie a un percorso di Borsa Lavoro, inizierà nei prossimi mesi, all'interno del bistrot, un percorso di tirocinio che lo porterà a sperimentarsi sul campo, sostenuto dai tutor per ben 20 ore settimanali.

Conclusioni

L'esperienza del «Bistrani» è significativa nei termini in cui crea consapevolezza del valore e del contributo che le persone con disabilità possono dare alla

comunità e sensibilizza un territorio a divenire parte di quel tessuto naturale indispensabile per l'inclusione.

Oggi mi trovo davanti all'ingresso del bistrot, dove abbiamo organizzato un piccolo rinfresco per alcuni amici. Vicino a me Marcello è nervoso perché il ristorante deve ancora aprire: ondeggia, parla fra sé e sé, attende con impazienza con me l'apertura. Finalmente entriamo, e approfitto per fare due chiacchiere con Francesco e chiedergli come va dopo sei mesi di lavoro al «Bistrani». Mi dice che i primi giorni era emozionato, era spaventato, ma ora si sente tranquillo.

Di fronte a noi Giulio affetta un salame: la sua ossessione lo porta ogni volta ad affettarlo fino all'ultimo pezzo sebbene ne serva molto meno, perché solo così si sente appagato. Chiedo di poter far loro una foto mentre lavorano, ma Luca chiede di non farlo: quando c'è stata l'inaugurazione, il giornalista presente gliel'ha «rubata» e non vuole che la cosa si ripeta. Finalmente gli ospiti iniziano ad arrivare e i lavoratori eseguono le loro mansioni con un po' di incertezza ma con molta attenzione alla guida e allo stimolo dell'educatore che li monitora a distanza. Domenico, il lavoratore neurotipico, con frasi brevi e precise li indirizza sulle azioni da compiere al bancone senza intralciarsi. Ogni tanto Francesco ha bisogno di uscire sul marciapiede per scaricare la tensione, poi rientra e snocciola a memoria ai clienti i nomi delle birre, commentando al termine dell'ordine sempre con la stessa frase: «Ottima scelta!».

Bibliografia

- Bari S., Tisci R., Burlando R. e Keller R. (2018), *Caring for autistic adults. A qualitative analysis under the lens of capability approach*, «Italian Sociological Review», vol. 8, n. 2, pp. 243-264.
- Biggeri M. e Bellanca N. (2010), *Dalla relazione di cura alla relazione di prossimità. L'approccio delle Capability alle persone con disabilità*, Napoli, Liguori.
- Decreto legislativo 24 settembre 2016, n. 185, «Disposizioni integrative e correttive dei decreti legislativi 15 giugno 2015, n. 81 e 14 settembre 2015, nn. 148, 149, 150 e 151, a norma dell'articolo 1, comma 13, della legge 10 dicembre 2014, n. 183».
- Giacosa M. (2018), *Torino, sei ragazzi autistici lavorano a L'Oréal: «Sono apripista, modello da estendere»*, «La Repubblica», 7 maggio, https://torino.repubblica.it/cronaca/2018/05/07/news/torino_sei_ragazzi_autistici_lavorano_a_loreal_alsono_apripista_modello_da_estendere_-195757218/ (consultato il 31 gennaio 2020).
- Goh J. (2018), *Le Città Gentili: come costruire spazi per persone autistiche*, «Houzz», <https://www.houzz.it/magazine/citta-gentili-costruiamo-spazi-adatti-alle-persone-autistiche-st-setivw-vs-108115601> (consultato il 31 gennaio 2020).
- Marchisio C. e Curto N. (2014), *Generare percorsi culturali nella comunità. Verso la fine della pedagogia «speciale»*, «Spazio Filosofico», vol. 10, pp. 135-144.
- Moderato L. (2016), *L'abilitazione applicata ai contesti di vita quotidiani. L'organizzazione dello spazio e del tempo*, <https://www.icmarcallo.edu.it/sites/default/files/page/2016/ORGANIZZAZIONE%20TEMPO%20E%20SPAZIO%20E%20TECNICHE.pdf> (consultato il 31 gennaio 2020).
- Regione Piemonte, *Deliberazione della Giunta 24 luglio 2017, n. 30-5416*.

ALLEGATO

Scheda di autovalutazione

Gestione delle emozioni

FACSIMILE

Come mi sono sentito oggi al lavoro?

Ho avuto un problema di lavoro che vorrei comunicare

La domanda che vorrei fare è

Scheda di osservazione del comportamento in sala

(a cura dei tutor)

FACSIMILE

Data di rilevazione _____

Nome Cognome del lavoratore _____

Turno _____

	Sì	No	A volte
Il lavoratore si presenta in sala con l'aspetto curato			
Si colloca nella sala nello spazio concordato con il tutor			
Aspetta il tempo necessario che il cliente si accomodi			
Si rivolge al cliente nella sequenza adeguata (saluto, richiesta, esposizione del menù, sintesi della comanda)			
Si rivolge al cliente con il tono della voce adeguato			
Chiede aiuto al tutor se necessario			
Segue le indicazioni suggerite dal tutor			
Collabora con i compagni di lavoro			
Nel servire il cliente compie le azioni corrette in sequenza			
Sa gestire le emozioni nella relazione con il cliente			
Al termine saluta il cliente			

Abilità da consolidare

Abilità da costruire

La mansione è adeguata al profilo del lavoratore?

Altre osservazioni

Firma del tutor