

Accompagnare con cura

Manifesto aperto

Questo documento è frutto di un lavoro comune svoltosi durante il seminario della Pastorale Sociale e del Lavoro in occasione della festa dei lavoratori, il 24 Maggio 2025.

A questo incontro hanno partecipato molteplici enti e associazioni del terzo settore che si occupano di accompagnamento al lavoro, nonché rappresentanti dei Centri per l'Impiego e di APL.

Durante il seminario è stato proposto un momento laboratoriale in cui sono stati raccolti i contributi di tutti rifacendoci alla tecnica del "Lotus Blossom" di Yasuo Matsumara (direttore del Clover Management Research). Il mandato è stato quello di condividere gli ingredienti essenziali per un "accompagnamento che cura". L'obiettivo del presente lavoro è quello di stilare un manifesto comune che identifichi i punti a cui, gli Enti che aderiranno, si rifanno per un accompagnamento attento, etico e davvero curante.



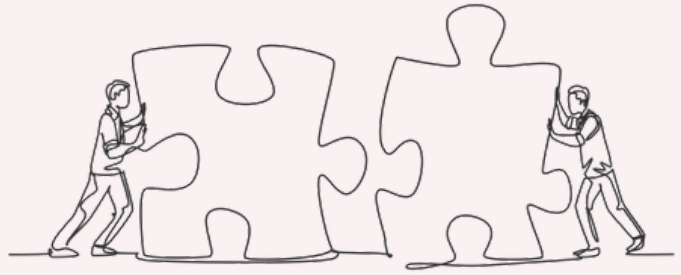
Introduzione

Oggi il mondo del lavoro è attraversato da molteplici cambiamenti (culturali, tecnologici, organizzativi, economici e internazionali) e pertanto da altrettante tensioni, che possono generare sia un'opportunità per una cerchia ristretta di lavoratori e lavoratrici, ma anche creare maggiori situazioni di esclusione sociale per altrettante fasce di popolazione. Porre l'accento sulle trasformazioni e sulle transizioni non è solo quindi una mera analisi socioeconomica, ma tenta di avere a cuore il bene più prezioso: le persone con il proprio bagaglio di aspirazioni, capacità e risorse che vedono nel lavoro ancora uno strumento di partecipazione e di costruzione di parte della propria dignità. Ci muove un interrogativo profondo: se tali mutamenti non sono accompagnati, il lavoro, da fattore inclusivo e da strumento per la realizzazione della piena cittadinanza e della persona, rischia di divenire un fattore di esclusione sociale. Se il lavoro diventa sempre più risorsa scarsa, precario e soprattutto abitato da un'elevata competizione che tende ad escludere le persone più vulnerabili, si rischia di procedere solo nella chiave assistenzialista.

Pertanto, il lavoro di riflessione promosso con le diverse realtà che compongono il panorama del lavoro (imprese, enti di terzo settore, organizzazioni sindacali, volontari, operatori dei CPI, agenzie formative e per il lavoro, etc) ha promosso il tema dell'accompagnamento delle persone dentro le trasformazioni perché si possa attivare una risposta comunitaria ai problemi sociali che oggi si intravedono. Siamo convinti che il lavoro non possa esser solo un mero fattore produttivo da spostare e riallocare per le esigenze economiche, ma che serva ripartire dalle persone e dalle loro capacità affinché i cambiamenti epocali in corso siano davvero un'opportunità per tutti e tutte e non solo per una platea ridotta di persone. Accompagnare nel mercato del lavoro che cambia significa anche prevenire situazioni emergenziali che, per definizione, restringono la visione delle opportunità perché intrappolati dalle necessità immediate di sopravvivenza delle persone.

È la trappola della povertà, quella di restringere il campo delle opportunità perché si è (giustamente) impegnati nella ricerca di soluzioni che affrontino l'emergenza, a scapito della progettazione, spesso utile perché aiuta ad uscire autenticamente da situazioni di marginalità. E siccome le sfide complesse non possono essere affrontate da soli (pena la frustrazione e il senso d'impotenza, oltre che di isolamento relazionale e sociale), è opportuno costruire una rete comunitaria attorno ai problemi del lavoro, delle transizioni (compresi i periodi di inattività e disoccupazione) e del reinserimento socio-lavorativo. Insieme, non solo è più bello, ma certamente più facile.

I - Relazione e reciprocità

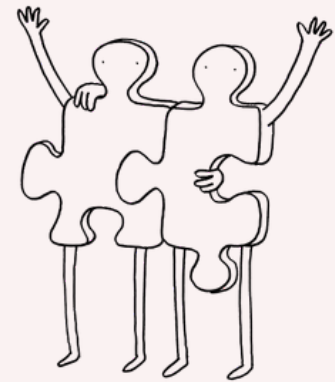


Quando parliamo di accompagnamento che cura, intendiamo innanzitutto una relazione di aiuto fondata sulla reciprocità tra la parte che offre aiuto e quella che lo ricerca in una determinata fase di vita.

Perché ciò avvenga crediamo che sia prioritario porre basi solide di fiducia reciproca, volte alla collaborazione attiva di entrambe le parti, in cui sia compito di chi aiuta sostenere i progressi che la persona matura per attivare un circolo virtuoso di riconoscimento e motivazione.

Crediamo sia importante fornire alla persona gli strumenti per essere autonoma per il suo futuro.

II - Centralità della persona e della relazione



L'accompagnamento che cura ha due centri strettamente correlati tra loro: la persona e le relazioni.

Il fondamento è il riconoscimento della persona come “soggetto attivo”, portatrice di risorse, capacità, esperienze, culture, immaginario e competenze. L'obiettivo è costruire fiducia e speranza quali leve riattivanti. La persona consapevole del proprio valore, si assume la responsabilità di progettare con autonomia e passione il proprio futuro.

Ciò che può fare la differenza è che questo processo non sia vissuto in solitudine: chi accompagna si pone accanto, senza mai sostituirsi alla persona ma riconoscendo la sua capacità di autodeterminarsi.

L'accompagnamento che mette al centro la persona non può essere solo un appuntamento, ma piuttosto un processo fatto di incontro e fiducia reciproca, alleanza, un percorso cucito addosso e mai uguale. La relazione diventa anche piacere dell'incontro, reciproca educazione all'umanità.

Intendiamo l'accompagnamento come un percorso con diverse fasi, ogni fase deve prevedere lo stabilire un obiettivo insieme e il suo raggiungimento. La priorità è data al processo di costruzione di percorsi verso livelli di qualità della vita più soddisfacenti, che non prevedono subito o soltanto la ricollocazione.

III - Stile accogliente e inclusivo

Vogliamo promuovere uno stile di accompagnamento pronto ad accogliere il percorso dell'altro, le sue fragilità, libero da pregiudizi e da giudizi. Uno stile prossimo in cui non manchi il sorriso e il calore, al cui centro ci siano la comprensione e l'empatia.



L'accompagnamento che cura vuole promuovere uno stile di gratuità inteso come prossimità e vicinanza anche nella sofferenza, un dono senza ricompensa, perseverante e senza fretta, rispettoso dei tempi della persona, consapevoli che i cambiamenti durevoli necessitano di percorsi, tempo, pazienza, speranza e visione.

Pur consapevoli delle richieste pressanti rispetto a velocità e performatività della nostra società e al bisogno contingente della persona di ritrovare il proprio posto nel mondo del lavoro, crediamo sia importante prendersi il tempo e lo spazio per dare tempo e spazio alla persona, permettendo di rielaborare, raccontarsi e costruire una nuova narrazione di sé e del proprio futuro.

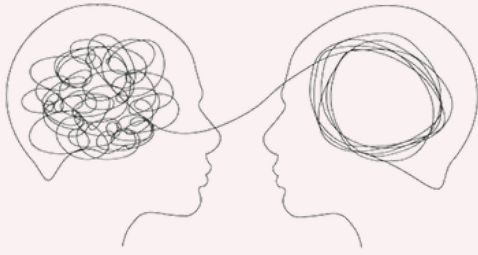
È essenziale, inoltre, pensare i nostri servizi e progetti perché siano realmente inclusivi e accessibili.

Intendiamo con accessibilità la possibilità di accedere agli spazi, ai servizi e alle risorse in modo equo e senza ostacoli. L'inclusione riguarda invece la creazione di ambienti in cui ogni persona si senta apprezzata, rispettata e quindi integrata.

È necessario tenere conto dell'accessibilità dello spazio fisico, ma anche della zona territoriale in cui offriamo un servizio e degli strumenti usati (es. Presenza/on line/accessibilità informatica/zone isolate e non raggiungibili con i mezzi pubblici/utilizzo esclusivo dell'italiano che non rende direttamente accessibile il servizio per le persone straniere)

L'inclusività in questo senso è strettamente collegata perché riguarda l'aspetto non solo tecnico, ma di considerazione e valutazione delle differenze (es. un posto può essere accessibile, ma non inclusivo se non tiene in considerazione la diversità di genere o di funzionamento). È probabilmente impossibile raggiungere la piena inclusività e accessibilità ma è importante esserne consapevoli e fare un'analisi accurata di ciò.

IV - Ascolto



Perché ci sia accompagnamento che cura, è necessario porsi in un atteggiamento di ascolto profondo, paziente, attento, con una sincera sospensione del giudizio e un autentico rispetto della persona.

Un ascolto volto a conoscere la vita della persona, i suoi bisogni, la sua storia, i suoi progetti, le speranze e le sue risorse: non solo il problema da cui è scaturita la richiesta di aiuto (che ha sicuramente priorità ma che va collocato in una dimensione più ampia).

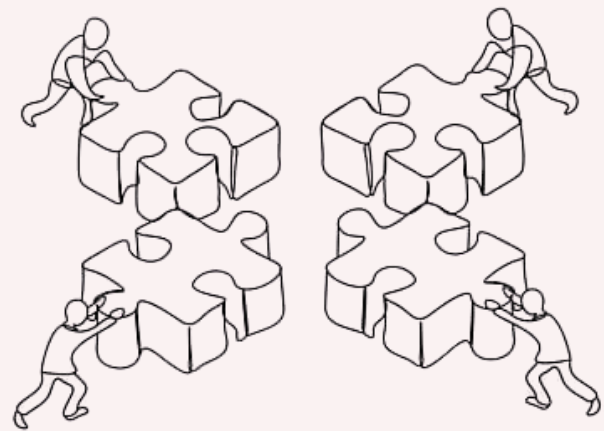
Vogliamo promuovere un ascolto che si fa prossimo, volto a comprendere e a sostenere più che a rispondere e risolvere con soluzioni frettolose, con l'attenzione ad andare oltre quanto ci viene verbalizzato, ponendo domande che aiutino la persona ad esplorare sé stesso e le diverse possibilità.

L'ascolto diventa uno strumento di ri-narrazione di sé e della propria storia per rafforzare autostima e auto-efficacia, leva di riattivazione, di promozione e autodeterminazione della persona.

V - Ecosistema

Non si può accompagnare da soli, c'è bisogno di aprire a una prospettiva di rete e comunità.

L'ecosistema accompagnamento deve includere i diversi attori territoriali attraverso il dialogo e l'integrazione tra i servizi coinvolti.



Va coltivata la sensibilità ai problemi della comunità locale, perché la perdita del lavoro e le questioni sociali non siano vissuti come problemi personali ma collettivi e allo stesso modo crediamo che vadano affrontati.

In questo tempo c'è necessità di sinergie, visioni ampie, di politiche di inclusione, di spazi autentici di incontro, di reciprocità e ascolto anche con il mondo imprenditoriale.

L'accompagnamento che cura ha bisogno di alleanze educative, sociali, solidali che inaffino la speranza assopita nelle persone e siano fermento di coraggio ricordando che anche chi accompagna viene toccato e trasformato nella relazione.

Non si può accompagnare da soli, c'è bisogno di aprire a una prospettiva di rete e comunità.

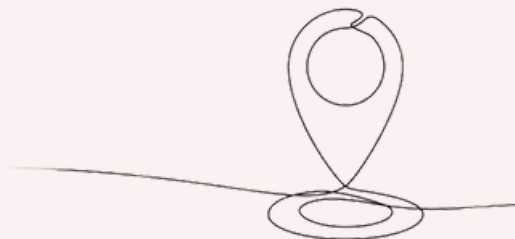
L'ecosistema accompagnamento deve includere i diversi attori territoriali attraverso il dialogo e l'integrazione tra i servizi coinvolti.

Attraverso la rete, si moltiplicano le opportunità, le informazioni, le competenze offerte e si aiutano le persone ad orientarsi.

Vogliamo incentivare l'incremento delle occasioni di incontro tra gli enti della rete anche con l'intento di incontrare le persone.

Il dialogo tra i diversi enti, il pensare, ideare, sostenere momenti di incontro tra i diversi attori del territorio, favorisce la possibilità delle persone di accedere ad uno dei nodi della rete e, da lì, di poter intercettare anche altri servizi proprio perché le realtà sono mappate, in rete, in dialogo.

VI - I luoghi, gli spazi



L'accompagnamento include il prendersi cura degli spazi e del tempo perché siano luoghi e momenti in cui sentirsi accolti e ascoltati con la giusta riservatezza.

Luoghi e spazi belli favoriscono il ben-essere, la giusta predisposizione all'incontro con l'altro e con se stessi. Citiamo qui un pezzo della tesi di laurea della Dottoressa Luisa Falanga che ha seguito con il Professor Massimo Miglioretti dell'Università Bicocca di Milano, un'analisi di un progetto di accompagnamento al lavoro della Pastorale Sociale e del Lavoro:

Non si tratta semplicemente dello spazio fisico in cui si svolgono le attività, ma di un contesto simbolico che trasmette dignità, cura e possibilità. La qualità dell'ambiente, in termini di bellezza, ordine e accoglienza, diventa parte integrante del processo trasformativo, contribuendo a generare un clima favorevole e rispettoso. Uno spazio trascurato può infatti rafforzare la percezione di esclusione, mentre un ambiente curato restituisce senso di valore e speranza (Gifford, 2007). Sentirsi accolti in un luogo bello, pulito e adeguato produce un impatto emotivo significativo, che alimenta la motivazione e la fiducia nel proprio percorso.

Luisa Falanga – *Il Valore delle competenze personali: Analisi del progetto Risorse Resilienti*

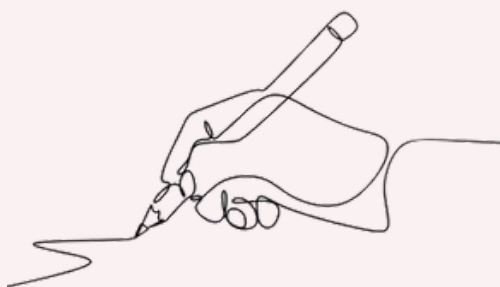
VII - Generatività

Un accompagnamento che cura può far sì che la stessa persona accompagnata possa diventare generatrice di idee, obiettivi, progetti e cura.

In un accompagnamento che cura, i ruoli si possono alternare: chi accompagna si prende cura, ma anche chi è accompagnato può diventare portatore di cura a propria volta. Chi è accompagnato diventa curante nell'acquisire strumenti che possono servire alla persona, ma che può anche rimettere in circolo nei suoi ambiti di vita a favore della comunità (pensiamo ad esempio a progetti di volontariato o esperienze in cui le persone partecipanti diventano poi accompagnatrici nei percorsi successivi).



VIII - Metodo



L'accompagnamento richiede un attento studio dei fabbisogni e un approccio multidisciplinare capace di cogliere le intersezioni per costruire metodi e strumenti rispondenti ai reali bisogni delle persone.

In alcuni casi emergenziali è necessario poter accedere a strade concrete e veloci per aiutare a sgravare almeno momentaneamente la persona dalla necessità di far fronte alla sopravvivenza quotidiana (pensiamo alla possibilità di attivare aiuti economici, voucher di presenza, soluzioni abitative temporanee, strumenti di welfare e attivazione di servizi sociali). La rete e il tessuto sociale sono strumenti indispensabili in queste situazioni.

È importante però non agire in ottica solo emergenziale e assistenzialista, quanto piuttosto pensare strutturalmente a strumenti efficaci e efficienti, che pongano al centro la persona e la relazione come volano per la piena realizzazione e autonomia.

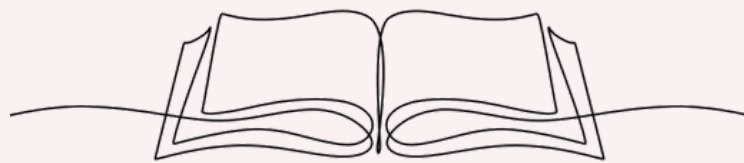
In tutto ciò rientrano anche progetti e servizi che permettano a chi cerca lavoro di dotarsi di strumenti di presentazione competenti e funzionali, ma anche l'introduzione di metodologie innovative. Pensiamo ad esempio alla forza motrice del gruppo se utilizzato come laboratorio in cui costruire relazioni, e alimentare la promozione e la scoperta di sé (e non solo come spazio di formazione e di informazione).

Nella complessità della realtà attuale può crescere il disorientamento e conseguentemente il bisogno di condividere informazioni ed esperienze, acquisire nuove conoscenze per riorientarsi.

In alcuni casi crediamo sia necessario trovare un'integrazione tra progetti di politiche attive e di supporto psico-sociale per far fronte alla fragilità crescente.

IX - Competenza

Per un buon accompagnamento è necessaria una conoscenza riflessiva e critica del mondo del lavoro attuale.



È importante che i nostri servizi che si occupano di politiche attive del lavoro, offrano un sostegno competente, aggiornato, rispettoso. L'affidabilità, la serietà, l'umanità di chi accompagna sono risorse per un accompagnamento che cura.

Occuparsi di accompagnamento significa anche porsi in una dimensione dinamica, ideando percorsi innovativi che rispondano ai bisogni e alla realtà che cambia.

Spazio per i firmatari del Manifesto