

# Una mano tesa

Saper gestire i cambiamenti nel mondo del lavoro non è sempre un fatto scontato. Le unità Servizio sociale e Mercato del lavoro aiutano il personale a superare le crisi e a trovare soluzioni ai loro problemi.

Testi: Emmanuelle Brossin, Sandra Gonseth / Foto: Dominique Meienberg, Keystone / Grafico: Bruno Wanner

«Il giorno in cui ho perduto il mio impiego alla Posta pensavo che mi crollasse il mondo addosso». Sostenuta dall'unità Mercato del lavoro, Alexandra Frey ora ha ritrovato un lavoro ideale (cfr. pagina 13). E Jacqueline, vittima di una rapina a mano armata in un ufficio postale, non risparmia gli elogi al Servizio sociale Posta per l'aiuto ricevuto (cfr. articolo a fronte).

Quando si verifica un trauma, la Posta non abbandona i collaboratori al proprio destino. Al contrario: li sostiene, fornisce loro consulenza finanziaria, di lavoro o familiare, li aiuta a tro-

vare una soluzione al problema. Nel 2010 il Servizio sociale ha assistito 2511 collaboratori. L'unità Mercato del lavoro ha aiutato lo scorso anno 65 collaboratori a ritrovare un lavoro e ha condotto circa 500 colloqui finalizzati al riorientamento professionale.

Lo scorso anno la Posta ha riscontrato una recrudescenza di casi. «I cambiamenti sul luogo di lavoro sono sempre più rapidi e qualcuno non riesce a tenere il passo», precisa Lorenz Kopp, responsabile Assistenza del personale a cui fanno capo Servizio sociale e Mercato del lavoro. Una delle

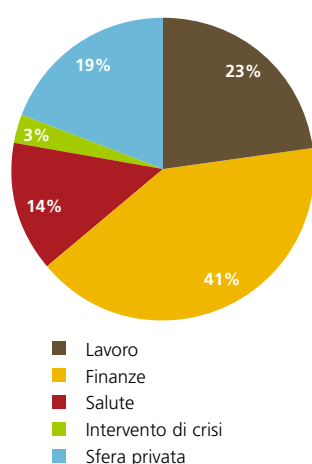
sfide strategiche dell'unità Personale è esattamente quella di accompagnare attivamente la preparazione e la gestione del cambiamento.

## Far emergere i talenti nascosti

«La nostra politica di gestione del personale mira a sostenere i collaboratori ma anche a incentivare le responsabilità individuali», sottolinea Yves-André Jeandupeux, responsabile Personale della Posta. Si tratta di far scoprire a ogni collaboratore le risorse che egli ha già dentro di sé. Una pratica che si è rivelata vantaggiosa per Hannes Spirig (cfr. pagina 12). Dopo oltre 25 anni trascorsi alla Posta ha cambiato completamente strada e oggi dirige una casa di riposo per anziani: «Grazie ai colloqui con i consulenti dell'unità Mercato del lavoro sono riuscito a scoprire i talenti che avevo nascosti dentro di me».

(eb)

Consultazione per tema



## «È sbagliato reprimere le proprie emozioni»

Fabienne Fontana e Daniela Jacot sono assistenti sociali presso il Servizio sociale della Posta. Il loro compito è sostenere le vittime di aggressioni.

### Quali sono le tipiche reazioni delle vittime di una rapina?

Le persone possono sentirsi frastornate, sovraccitate, angosciate anche in contesti sicuri, aggressive, soffrire di disturbi del sonno, rivivere continuamente la scena (flashback). Insomma, ogni situazione è un caso a parte. In effetti influiscono molto sia l'evento che il vissuto della persona colpita (il proprio carattere, i cari che la circondano, le proprie risorse), per cui alcune vittime hanno bisogno di maggior tempo per un pieno recupero. In linea generale, due mesi dopo l'evento traumatico i sintomi dovrebbero scomparire gradualmente.

### Come seguite le vittime di aggressioni?

Contattiamo la vittima possibilmente il

giorno stesso dell'evento, restiamo all'ascolto, valutiamo le sue esigenze nell'immediato e verificiamo che non sia sola. In seguito le spieghiamo le reazioni che potrà avere e che sono del tutto normali. Nei giorni seguenti procediamo a un ulteriore contatto telefonico, nel corso del quale proponiamo un colloquio di sostegno o un debriefing psicologico, con l'obiettivo di prevenire un eventuale trauma. Allo stesso modo ci mettiamo in contatto con il superiore diretto e lo sensibilizziamo ai problemi che il collaboratore potrà trovarsi ad affrontare. Sulla base del vissuto della vittima, proponiamo un accompagnamento regolare oppure un secondo colloquio a distanza di due mesi dall'evento traumatico per valutare il suo recupero.

### Che consigli dareste alle vittime?

Innanzitutto è assolutamente necessario riprendere un ritmo normale e una buona igiene di vita, quindi tenersi occupati

durante la giornata, dormire la notte, praticare sport. È utile parlare dell'accaduto e non reprimere le proprie emozioni; e soprattutto, non si deve minimizzare quanto successo. Inoltre, è importante che la persona coinvolta sporga denuncia per essere considerata come vittima e non soltanto come testimone in caso di procedimento giudiziario. Partecipare a un gruppo di ascolto può lenire le sofferenze ancora presenti e in ogni caso è utile confrontarsi con altre vittime (cfr. il riquadro). Se i sintomi non dovessero attenuarsi nel giro di qualche settimana, o se dovessero manifestarsi reazioni fisiche (malattie), la vittima deve assolutamente mettersi in contatto con il Servizio sociale che attiverà un sostegno professionale. Infine, è importante aprire un dossier d'infortunio in favore delle vittime, dal momento che l'eventuale manifestarsi di un trauma può generare conseguenti spese mediche.

(eb)

## Jacqueline (56): «Sono cose che non si dimenticano»



Una decina di poliziotti con dei cani segugio sono intervenuti prontamente dopo la rapina in un ufficio postale.

A fine aprile ha avuto luogo un'altra rapina in un ufficio postale in territorio vodese. Nessuno ferito, ma collaboratori sotto choc. Che cosa si prova dopo un evento del genere? Come superarlo? Che aiuto offre la Posta alle vittime? Jacqueline\*, addetta al recapito nel Cantone di Vaud e vittima di una rapina lo scorso anno, racconta la sua esperienza.

### Quei minuti infiniti

«Era mattina e tornavo dal giro di recapito. La mia collega era in ufficio e si preparava a sua volta per il giro. Mentre si apprestava a uscire dall'ufficio, un uomo armato e con passamontagna l'ha spinta dentro. Mi ha intimato di sdraiarmi a terra e ci ha ordinato di aprire la cassaforte». Jacqueline\* si ricorda ogni minimo dettaglio della rapina di cui è stata vittima lo scorso anno: i minuti infiniti passati pancia a terra, le grida della sua collega, la vita che scorre davanti come un flash. «Ho mantenuto la calma ripetendomi: basta che se ne vada senza perdere la calma». 20 anni di servizio alla Posta alle spalle, Jacqueline racconta: «Pensi sempre che a te non succederà mai, ma

quel giorno mi sono detta: questa volta tocca proprio a noi!»

Non essendo riuscito ad aprire la cassaforte, il bandito è partito prendendo con sé solo il contenuto della cassa. «Abbiamo avvertito subito la polizia e i nostri superiori», continua la collaboratrice. «Primi fra tutti sono arrivati i nostri responsabili, seguiti da una decina di poliziotti con cani segugio».

Solo una volta a casa, nel primo pomeriggio, Jacqueline realizza veramente quello che ha vissuto. «Il giorno della rapina mi sono barricata in casa e le prime notti sono state difficili; controllavo che tutte le porte fossero chiuse».

### I tempi di recupero variano

Tuttavia, già il mattino seguente la collaboratrice è di nuovo pronta per il suo giro di recapito. «Alcune persone hanno bisogno di tempo per riprendere il lavoro, ma è importante tornare il prima possibile per riprendere il ritmo», spiega Fabienne Fontana, assistente sociale alla Posta. «È un modo per riprendere contatto con la realtà».

Jacqueline non lesina elogi per il sostegno ricevuto dalla Posta: «Qualche ora dopo la rapina, il Servizio sociale mi ha contattata per

offrirmi aiuto e a distanza di quattro giorni ho avuto un debriefing». Due mesi dopo, l'addetta al recapito si presenta per un secondo colloquio con un'assistente sociale della Posta che conferma il suo pieno recupero. «Ciascuno la vive a suo modo. Io ho potuto contare sul sostegno incondizionato della mia famiglia e su un carattere forte. I miei superiori e i miei colleghi sono stati molto gentili nei miei confronti: si sono informati regolarmente sulle mie condizioni e i capi ci hanno persino invitate a pranzo».

Se è vero che il tempo guarisce le ferite, un atto di violenza del genere lascia comunque delle cicatrici. «Adesso mi spavento per un nonnulla e sono molto più guardinga. Posso dire di sapere cosa provano le vittime di una rapina, che sia in un ufficio postale, a una stazione di servizio o in un chiosco». L'assistente

sociale Daniela Jacot conferma quanto appena detto: essere vittima di un evento traumatico è simile a una ferita che guarisce, ma che lascia le sue cicatrici.

Jacqueline, da parte sua, si dimostra fatalista: «Sono stata fortunata. Una rapina è come un incidente stradale: può essere fatale e la fortuna è un fattore decisivo». (eb)

## Gruppi di ascolto

Siete stati vittime di una rapina? Desiderate confrontarvi con altre persone per sostenervi a vicenda? Partecipate al gruppo di ascolto che si riunisce ogni due mesi (il progetto pilota attualmente si svolge solo nella Svizzera romanda).

**Prossimo incontro:** giovedì 9 giugno 2011 alle ore 19.30 nei locali del Servizio sociale di Ginevra (1, rue Michel-Roset, 2° piano).

**Per maggiori informazioni e iscrizioni:** contattare Fabienne Fontana (058 448 03 10) o Daniela Jacot (058 448 03 01)

\* Nome di fantasia

## Hannes Spirig (50): «Ancora una volta, parto in quarta»



Hannes Spirig ha osato fare il salto nel vuoto: da postino è diventato dirigente del Centro anziani Bodenacker.

Sono poche le persone che hanno il coraggio di riiniziare da zero. Hannes Spirig ha osato e lo ha fatto, nonostante abbia trascorso presso la Posta più di metà della sua vita. Da poco dirige il Centro anziani Bodenacker a Breitenbach, nel Cantone di Soletta: un mondo completamente nuovo per Hannes

Spirig, nato nella Svizzera orientale e padre di tre figli adulti. «Come molti alla mia età ho riflettuto su che cosa avrei potuto ancora fare nell'ultima parte della mia vita lavorativa», afferma. Eppure lasciare il proprio lavoro non è stato per niente facile. Scegliendo una tranquilla carriera alla Posta aveva optato per la

sicurezza. Il ricco portafoglio professionale va dall'apprendista al segretario d'esercizio PTT fino al manager Vendite e al responsabile della base di distribuzione di Basilea.

### Talenti nascosti

Ha terminato la sua carriera professionale in qualità di responsabile di progetto in diversi settori presso PostLogistics. «Già da molto tempo avevo in mente di gestire un centro anziani», afferma. Una nuova prospettiva possibile, da una parte, grazie al suo interesse per il settore alberghiero e, dall'altra, grazie alle sue doti comunicative che gli permettono di rapportarsi facilmente con gli anziani. Un altro valore aggiunto è dato dalla pluriennale esperienza in ambito dirigenziale e dal lavoro svolto nella Gestione della salute. Tuttavia concretizzare questa idea è stato possibile solo dopo un coaching

presso il Mercato del lavoro della Posta. «L'orientamento professionale è stato per me una sfida estrema. Grazie ai test sulla personalità e sulla carriera professionale ho scoperto i talenti ancora assopiti in me». Grazie ai colloqui ha capito di potersi mettere nuovamente in gioco e partire di nuovo in quarta. (sg)

## «Teniamo conto dei punti forti dei collaboratori»

Carola Bacher è coach per la carriera professionale e consulente in materia di outplacement presso il Mercato del lavoro (AMZ) della Posta.

### Chi può usufruire delle consulenze del Mercato del lavoro?

Tutti i collaboratori della Posta possono richiedere un'analisi della propria situazione presso il Mercato del lavoro e ricevere una consulenza in merito alla carriera professionale e alle rispettive possibilità di perfezionamento. Per una consulenza per outplacement i collaboratori vengono iscritti presso il Mercato del lavoro dalla propria unità.

### Come si svolge esattamente una consulenza per outplacement?

Per prima cosa si procede ad un'analisi della situazione. Successivamente, insieme

alla persona interessata, si valutano le nuove prospettive professionali e si elabora un piano di misure individuale, tenendo conto da un lato dei punti di forza e degli interessi del collaboratore, dall'altro prendendo in considerazione le richieste del mercato del lavoro. Nella fase finale ottimizziamo il dossier di candidatura, inoltriamo i bandi di concorso adatti e prepariamo gli interessati ai colloqui di lavoro.

### E i collaboratori come devono rapportarsi con il lato emotivo della situazione?

In un primo momento la fiducia in se stessi di molti collaboratori è fortemente compromessa, pertanto, cerchiamo di rafforzarla mettendo in evidenza, ad esempio, le loro competenze e capacità ed elaborando insieme nuove prospettive. Molti non riescono nemmeno a immaginare quante altre possibilità

possa offrire il proprio percorso professionale.

### Con il vostro sostegno cosa offrite di più ai collaboratori che non avrebbero potuto fare da soli?

Ricorrere a test sulla carriera per valutare le competenze e le possibilità professionali è sempre molto utile; inoltre forniamo supporto per redigere i documenti necessari per proporre la propria candidatura e guidiamo i candidati nella preparazione di un colloquio di presentazione. Conosciamo molto bene il mercato del lavoro e del perfezionamento e proprio per questo possiamo fornire rapidamente indicazioni e consigli importanti. Per di più i collaboratori traggono vantaggio dalla nostra lunga esperienza, dalla nostra specifica competenza tecnica e dal rapporto individuale 1:1 che garantiamo in un periodo della vita molto difficile sul piano emotivo. (sg)

## Alexandra Frey (40): «Ho trovato il lavoro dei miei sogni»



Un tempo postina, Alexandra Frey oggi ha ritrovato il sorriso grazie al nuovo lavoro presso DEPOT-Interio.

Dopo aver lavorato quasi dieci anni per la Posta, Alexandra Frey è stata licenziata a seguito di una riorganizzazione: «Non avevo mai preso in considerazione quest'eventualità», racconta oggi, un anno dopo, con tranquillità. Eppure in quel momento le era mancata la terra da sotto i piedi. Alla luce di un'ulteriore riorganizzazione nel settore della logistica di magazzino, aveva presentato la propria candidatura per due posti del tutto nuovi, di cui uno in qualità di responsabile. «Avevo pensato di avere buone possibilità visto che durante i miei anni di lavoro avevo ricevuto spesso riscontri positivi dai miei superiori. E volevo continuare a crescere professionalmente». Purtroppo senza successo.

### Preoccupazioni finanziarie

Le risposte negative sono state un duro colpo. «La mia autostima era a terra», afferma pensando al passato. Tra l'altro erano iniziate anche le preoccupazioni finanziarie, dato che

Alexandra, appassionata di giardinaggio, aveva appena investito in una nuova casa. «In questa situazione avrei accettato qualsiasi lavoro», così l'argoviese spiega la marea di candidature mandate in quel momento, quasi alla cieca. «Per fortuna una collega mi ha consigliato di rivolgermi al Mercato del lavoro della Posta».

### Rafforzare l'autostima

Grazie alla consulenza per outplacement ha così potuto candidarsi per impieghi adatti a lei, in linea con le sue capacità e inclinazioni e forte di un dossier di candidatura interessante. Ha giudicato il servizio di consulenza motivante, chiaro e obiettivo: «Mi hanno illustrato le mie opportunità sul mercato del lavoro». Inoltre, nei vari colloqui, ha potuto rafforzare la sua autostima ormai ai minimi termini. Nel suo caso la consulenza ha dato rapidamente buoni frutti e in due mesi ha trovato un nuovo lavoro. Per di più, in un settore che le piace: si

occupa del controllo e della gestione della merce presso DEPOT-Interio nella sede principale di Interio SA a Dietikon. Oggi ne è assolutamente persuasa: «Anche nella mia vita privata amo decorare e arredare, ho pertanto trovato il lavoro dei miei sogni». (sg)

### Il Mercato del lavoro (AMZ) della Posta

Nel 2010 i sette consulenti del Mercato del lavoro

- hanno supportato 65 collaboratori che avevano perso il posto di lavoro,
- hanno seguito 497 persone nell'orientamento professionale e
- in 83 seminari, si sono occupati della formazione di 1393 partecipanti in relazione all'accesso nel mondo del lavoro.