

Associazione Vita Indipendente ONLUS ETS APS

via Pisana, 36/b 50018 Scandicci (Firenze) Tel.: 055256053
E-mail: <avitoscana@avitoscana.org> PEC: <avitoscana@pec.it>
Url: <http://www.avitoscana.org>
codice fiscale: 94048480480

Luca Pampaloni

Come selezionare candidati assistenti personali.

Indice

1. Il colloquio preliminare	1
1.a. Caratteristiche di chi seleziona i candidati.....	1
1.b. Come reagisce il candidato.	1
1.c. Come si presenta il candidato.....	1
1.d. Capire perché il candidato si propone.	2
1.e. Spiegare cos'è l'assistenza personale per la vita indipendente.	2
1.f. Intuibilità per il candidato dell'aiuto di tipo fisico.	2
1.g. L'aiuto nella comunicazione.....	3
1.h. L'eventuale rapporto di lavoro.	3
2. La/il candidata/o compila il questionario.	5
2.a. Capire se vale la pena far compilare il questionario.....	5
2.b. Compilare la scheda in tutte le sue parti.....	5
2.c. Intervenire il meno possibile nella compilazione.....	5
3. La redazione della nota da parte del supervisore.	7
Fine.	7

1. Il colloquio preliminare

Il compito di individuare potenziali assistenti personali sarebbe già arduo se si riferisse a un singolo utente che cercasse i propri. Lo è ancora di più trattandosi di selezionare potenziali assistenti personali da porre a disposizione di una platea di possibili utenti.

1.a. Caratteristiche di chi seleziona i candidati.

La persona che fa la selezione deve avere lei stessa necessità estesa di assistenza personale per l'esercizio dei propri diritti fondamentali, perché solo così può essere in grado di valutare con una certa competenza le persone che si candidano.

In base all'esperienza di svariati anni, sarebbe auspicabile che la persona o le persone che accolgono gli/le aspiranti assistenti personali avessero problemi non solo di tipo fisico. Infatti, è di fondamentale importanza testare da subito le reazioni di fronte a difficoltà di linguaggio più o meno accentuate. Chi è disposto a impegnarsi per capire chi parla con difficoltà può essere un buon assistente anche per chi non ha questi problemi; chi si blocca di fronte a tali difficoltà difficilmente può essere un buon assistente personale. Anche perché, comunque, la capacità di ascolto è la qualità principale per questo lavoro. A scanso di equivoci, la capacità di ascolto non va pretesa dalla prima battuta del colloquio, ma è evidente che nel corso di esso la situazione deve migliorare.

Nel caso la persona selezionatrice svolga il compito per se stessa, è ovvio che le cose sono più semplici. Tuttavia, è di fondamentale importanza che questa persona abbia chiaro cosa cercare nelle candidate o candidati assistenti personali, cioè deve aver chiaro in cosa ha bisogno e in che modo dell'aiuto altrui.

1.b. Come reagisce il candidato.

Per la buona riuscita del colloquio, può essere utile essere a proprio agio e mettere il candidato in condizioni di tranquillità.

Uno dei punti più difficili è se all'inizio del colloquio la persona candidata non capisce ciò che le viene detto.

Il selezionatore ha due possibilità: o intuisce che ha davanti una persona potenzialmente valida e quindi insiste a parlare e a investire il tempo su quella persona, oppure decide che non ne vale la pena col rischio di restare altro tempo senza assistenti personali.

Se l'utente selezionatore ha difficoltà di linguaggio – ma presumo che il discorso possa valere anche per chi non vede con gli occhi – è bene che non sia solo al colloquio, perché da un lato è bene che un assistente ripeta almeno la prima frase che viene detta e dall'altro è bene che una persona con disabilità visiva possa rendersi conto anche di aspetti di cosiddetta “comunicazione non verbale”.

Continuando il discorso delle difficoltà di linguaggio, se la persona candidata continua a non capire dopo che l'assistente ha ripetuto la prima frase detta dall'utente, allora è probabile che ci si debba perdere poco tempo. Se invece anche lentamente la persona si sforza per capire dopo il primo intervento dell'assistente di cui sopra (come è assai probabile che succeda), allora è senz'altro bene continuare.

Se poi il candidato mostra subito scarso interesse per il colloquio e per ciò che gli viene detto, personalmente ritengo molto faticoso e rischioso andare avanti con quella persona.

1.c. Come si presenta il candidato.

Anche se per ipotesi un utente non fosse interessato alla puntualità, è bene tener presente che di solito questa caratteristica ha la sua importanza. Infatti, se una persona si presenta in ritardo ad un colloquio di lavoro senza avvertire, si può dedurre che non sta prendendo sul serio questo colloquio.

Probabilmente, approssimazione e pressapochismo possono essere altri indicatori che chi si candida non sta prendendo sul serio la cosa e quindi è inaffidabile. La sciattezza si può vedere in mille dettagli purtroppo difficili da identificare. Anche per questo, è bene che chi cerca assistenti personali non sia completamente solo durante il colloquio. L'utente selezionatore deve tener conto che in determinati compiti o attività da fare svolgere all'assistente personale la cura dei dettagli può essere fondamentale.

L'abbigliamento può essere un indicatore assai preciso. Non deve essere troppo ricercato, ma nemmeno sporco o trasandato. Tali estremi indicano comunque che la persona candidata non ha ben presente di che tipo di lavoro si tratti.

Stesso discorso va fatto per l'igiene personale, anche perché è probabile che uno dei compiti da eseguire nel lavoro sia l'aiuto nella cura dell'igiene personale. È vero che in astratto una persona può essere più precisa quando lavora per altri, ma sarebbe bene che un candidato non scendesse mai al disotto di certi livelli.

Pur volendo comprendere che le persone possono cadere in difficoltà enormi e rifugiarsi per questo in qualche forma di dipendenza, purtroppo deve essere chiaro che queste situazioni di dipendenza impediscono a chi vi si trova di prestare l'aiuto necessario a utenti con disabilità. Se poi la persona candidata si presenta al colloquio preliminarmente sotto l'effetto di alcol o altre sostanze, è evidente che non può essere ammessa.

1.d. Capire perché il candidato si propone.

In astratto, le motivazioni che possono portare le persone a candidarsi come possibili assistenti personali possono essere sostanzialmente due: la ricerca di un lavoro; impiegare tempo libero in attività utili.

La risposta alla domanda "perché la persona si propone" può aiutare a inquadrare meglio chi si ha davanti. Se la persona risponde che cerca lavoro, si può proseguire quasi tranquillamente. Viceversa, nel caso la risposta sia più complessa, questo può essere un piccolissimo campanello di allarme. Infatti, gli utenti disabili hanno tali e tante necessità di assistenza personale da poter esser soddisfatte solo con prestazioni lavorative.

1.e. Spiegare cos'è l'assistenza personale per la vita indipendente.

Occorre sempre presumere che chi si candida non sappia in realtà cosa sia l'assistenza personale per la vita indipendente.

Salvo casi eccezionali di forza maggiore, l'assistente personale è tenuto a fare le cose che l'utente vuole e soprattutto come le vuole.

Lo spettro di mansioni da svolgere può essere assai ampio: dall'aiuto nella cura della persona a quello sul lavoro, dall'aiuto nella comunicazione a quello negli spostamenti, ecc..

Per utenti con disabilità visiva, una forma importante di aiuto può essere la descrizione dell'ambiente circostante o di porzioni specifiche di esso (vetrine di negozi, ecc.).

Insistere molto che l'utente è il datore di lavoro e dà le istruzioni.

Spiegare che la vita indipendente può riguardare tutte le tipologie di disabilità, ma soprattutto essa valorizza le peculiarità personali ed è su questo che va modulato il lavoro da svolgere. Per far capire meglio, fare l'esempio ipotetico di due persone con lo stesso tipo di disabilità ma con scelte personali diverse, che richiederanno prestazioni lavorative altrettanto diverse. Questo aspetto è assolutamente fondamentale.

1.f. Intuibilità per il candidato dell'aiuto di tipo fisico.

Almeno nella mia esperienza, le persone che si sono presentate avevano già abbastanza chiaro che l'ipotetico lavoro sarebbe consistito in forme di aiuto fisico a persone disabili. Tuttavia, alcune delle persone più giovani non avevano chiaro da subito il punto specifico che a volte può essere necessario aiutare l'utente ad andare in bagno e quindi avere a che fare con le cosiddette "parti intime" dell'utente.

Quindi, essendo questo un punto di fondamentale importanza per gli utenti che ne necessitano, occorre essere molto espliciti proprio sulla necessità di questo particolare tipo di aiuto, anche precisando che – se nel questionario risponde di no alla domanda sulle parti intime – la persona candidata avrà meno probabilità di lavoro.

Dare un'infarinatura di massima sull'aiuto di tipo fisico, che non è solo spingere la carrozzina, ma tante altre cose, anche aiutare l'utente a bere o a mangiare. Quindi, precisare che solo il singolo utente può dare le istruzioni specifiche su come fare queste cose.

1.g. L'aiuto nella comunicazione.

È probabile invece che la persona candidata sappia molto poco dell'aiuto nella comunicazione.

Io inizio citando i casi in cui vi ricorro: uso del telefono (perché, non conoscendomi e non vedendomi in faccia, l'interlocutore ha molta difficoltà a capirmi), incontri con politici amministratori ecc. (perché non voglio fornire loro l'alibi che non mi capiscono), interventi in incontri pubblici (perché voglio essere capito da tutti e in un contesto di pluralità di persone non posso pretendere che tutti mi capiscano), incontri con altri disabili (perché possiamo avere problemi simili e difficoltà di udito, in questi casi è molto importante che vi siano più assistenti); l'aiuto nella scrittura è una cosa a metà tra l'aiuto fisico e l'aiuto nella comunicazione ed ha il vantaggio di poter essere corretta prima di giungere a destinazione.

Non c'è un modo preciso per imparare a ripetere ciò che l'utente dice. La prima cosa che serve è di sicuro la reciproca frequentazione. Se l'utente esige precisione linguistica, occorre che vi sia accordo fra utente ed assistente sul fatto che l'utente debba fare frasi molto brevi e interrompersi spesso proprio per consentire all'assistente personale di memorizzare e ripetere con precisione le parole dette dall'utente. Almeno nella mia esperienza, il fatto di dettare all'assistente per scrivere costituisce una buona forma di esercitazione alla comprensione delle mie peculiarità linguistiche.

Va anche detto che – oltre alle difficoltà di linguaggio – l'utente può avere difficoltà anche di udito e di conseguenza necessità che l'assistente debba ripetere anche ciò che viene detto da altri all'utente. In questi casi, almeno per la mia esperienza, più che il volume della voce è importante scandire bene le parole. Va da sé che ripetere nei due sensi richiede un grandissimo impegno per l'assistente personale.

In condizioni normali, quando l'assistente personale non capisce una parola, per l'utente può non essere un problema ripetere. Tuttavia, occorre tener conto che in alcune circostanze l'utente può avere difficoltà anche grosse a ripetere.

In particolare, occorre tener conto che – quando l'utente ha delle difficoltà di movimenti incontrollati – tali difficoltà rendono anche molto più difficile la comunicazione e quindi diventa molto più difficile che in quel contesto l'utente possa ripetere.

In questi casi, alla persona che si candida come assistente personale io suggerisco sempre di ripetere all'utente ciò che ha capito e di chiedere conferma, perché è probabile che così la cosa si risolva e comunque è molto probabile che l'utente debba ripetere molte meno parole rispetto alla frase intera.

Questo tipo di problema si presenta anche quando ad esempio al disabile si somministrano alimenti o bevande a temperature eccessive o quando si aiuta il disabile nell'igiene personale. Anche qui occorre moltissima attenzione.

1.h. L'eventuale rapporto di lavoro.

Il colloquio con la persona candidata non può terminare senza fornirle una infarinatura sull'ipotetico rapporto di lavoro.

Nel caso il colloquio sia per l'associazione e per l'agenzia, occorre ripetere che l'eventuale rapporto di lavoro non sarà con l'associazione ma con una singola persona.

Occorre precisare anche che – essendo ormai quasi tutti gli utenti fruitori del contributo regionale vita indipendente e quindi dovendo rendicontare – è improbabile che da parte degli utenti venga proposto il lavoro a nero.

Un'altra precisazione da fare è che almeno alcuni di noi si rendono perfettamente conto che il lavoro di assistente personale andrebbe retribuito molto ma molto bene, ma occorre anche tener conto che i disabili ricchissimi possono contarsi forse sulle dita di una mano in tutta la Toscana e che le risorse che gli enti pubblici ci danno sono radicalmente insufficienti. Quindi, è altamente probabile che l'utente non possa offrire il compenso che il lavoro meriterebbe, ma siamo i primi a sapere che se non paghiamo relativamente bene le persone che ci aiutano ci ritroviamo senza assistenti personali. Quindi, è chiaro che la persona candidata può rifiutare un lavoro se ritiene che la cifra proposta sia assolutamente inadeguata, ma deve tener conto di quanto appena detto.

A livello di contratto collettivo nazionale di lavoro, il rapporto di lavoro dipendente come assistente personale è ricompreso nel contratto di lavoro domestico. Utenti e candidati assistenti devono aver chiaro che è altamente improbabile che il lavoro di assistente personale per la vita indipendente possa essere svolto da una sola persona assunta come badante convivente, perché l'assistenza personale richiede un impegno che non può essere mantenuto per molte ore al giorno e tutti i giorni della settimana.

Per il lavoro occasionale, occorre tener conto che c'è il "libretto di famiglia". Sia l'utente disabile utilizzatore sia l'assistente personale prestatore devono registrarsi negli appositi ruoli sul sito INPS. Essendo quest'opuscolo rivolto ai disabili, preciso che – una volta registrato – l'utente deve mettere un po' di soldi sul "portafoglio elettronico".

2. La/il candidata/o compila il questionario.

2.a. Capire se vale la pena far compilare il questionario.

Terminato il colloquio descritto nel capitolo precedente, occorre valutare se è il caso o meno di proporre alla persona candidata di compilare il questionario sul database.

Trattandosi di un servizio offerto a una pluralità di persone disabili, chi fa la selezione non deve valutare sulla base delle sue esigenze personali ma deve anche tener conto che altri utenti possono avere esigenze e gusti molto diversi dai suoi. Ciò porterebbe a consigliare di essere molto larghi nella scelta di far compilare la scheda.

Però, c'è anche il problema di ritrovarsi poi con un database appesantito da schede che potrebbero rivelarsi inutili.

Quindi, occorre trovare il giusto equilibrio tra questi due poli. Forse, i criteri su cui basare questa valutazione sono gli stessi elencati nel capitolo precedente, nel senso che è bene che tutte le persone che mostrano una buona capacità di ascolto siano invitate a compilare il questionario.

2.b. Compilare la scheda in tutte le sue parti.

Quando si invita il candidato a compilare la scheda, si deve precisare subito che la compilazione deve essere completa in ogni sua parte e la più sincera possibile, perché il questionario è il solo strumento che consente di far incontrare l'offerta di quel candidato con le richieste da parte degli utenti. Occorre pregare il candidato di non usare lo scroll del mouse perché si rischia di perdere i dati (è successo davvero).

2.c. Intervenire il meno possibile nella compilazione.

È molto opportuno non stare troppo vicino al candidato quando compila la scheda, ma bisogna essere pronti a fornirgli ogni risposta o chiarimento.

Se chi fa la selezione non usa il computer in modo convenzionale, è meglio se l'assistente personale mostra al candidato come procedere nella compilazione.

Quando la persona candidata ha terminato la compilazione del questionario, occorre fare una rapida verifica sulla completezza della compilazione e ricordarsi di far firmare la liberatoria sulla privacy.

Nel salutare la persona, occorre essere molto gentili e mostrare di sperare che la persona sia chiamata da qualche utente.

3. La redazione della nota da parte del supervisore.

Prima di redigere la nota, il supervisore (chi seleziona i candidati) legge l'intera scheda appena compilata dal candidato.

Di solito, la prima cosa che scrivo nella nota è la capacità di ascolto del candidato. Poi, sulla base del questionario, riporto la risposta della persona candidata alla domanda sulle parti intime. Annoto la disponibilità di tempo per il lavoro espressa dal candidato ed eventuali altri dettagli degni di nota. Infine, scrivo se la persona pare da provare.

Sopra lo spazio per la nota, sono presenti più caselline cliccabili. Selezionare "disponibile".

Fine.