

# Un mondo del lavoro senza ostacoli

## Risorse umane

Di Martina Bosshard // Foto di Pia Zanetti

**Con il Code of Conduct, tre anni fa il Credit Suisse Group si è impegnato a garantire pari opportunità per tutti i collaboratori. Il che significa anche assicurare ai disabili gli stessi vantaggi riservati agli altri collaboratori. "one" ha parlato con tre di loro.**

○ \_\_\_\_\_ Molte persone disabili possono e vogliono lavorare. Cercano la sfida e il successo professionale né più né meno di chi non è portatore di handicap. Il lavoro consente ai disabili di condurre una vita indipendente, attiva e partecipe.

Il CSFS si assume appieno le proprie responsabilità sociali e offre un impiego anche ai portatori di handicap. Non si sa, in effetti, quante siano le persone disabili attive al CSFS, perché non se ne tiene un conto a parte. "I superiori di linea che si ritrovano sulla scrivania la candidatura di un disabile sono tenuti a prenderla in considerazione al pari delle domande presentate dagli altri candidati. Se la qualifica professionale è quella richiesta dalla funzione, l'handicap non conta assolutamente nulla", afferma Eva Ingold del Diversity Management. Questo servizio delle HR si impegna affinché in azienda siano rispettate le pari opportunità. Se durante l'assunzione o il rapporto di lavoro dovessero emergere domande di fondo, i responsabili possono rivolgersi direttamente al Diversity Management.

### L'azienda abolisce le barriere architettoniche

Da anni, ormai, il CSFS struttura i suoi stabili in modo da eliminare tutte le barriere architettoniche che possano in qualche modo intralciare la libertà di movimento dei disabili, specie di quelli che utilizzano la sedia a rotelle. Nel dipartimento Real Estate Management è stato integrato un servizio specialistico per l'edilizia senza barriere, che si preoccupa delle esigenze dei collaboratori e dei clienti disabili. Una direttiva dell'agosto

2002 statuisce il diritto di tutte le persone alla partecipazione equanime alla vita sociale. Un'edilizia senza barriere architettoniche oggi deve essere data per scontata. Il Credit Suisse Group attua una politica tesa a garantire che i responsabili dei progetti di nuova costruzione o di importanti opere di ristrutturazione adottino tutte le misure indispensabili a rendere agevole l'accesso agli edifici ai portatori di handicap.

Nell'autunno 2002, l'organizzazione svizzera Pro Infirmis ha lanciato un'iniziativa tesa ad incrementare il numero di persone portatrici di handicap fisici o mentali inserite nel mondo professionale, dando vita ad una borsa del lavoro per disabili. Il CSFS ha già condotto una serie di colloqui preliminari con la Pro Infirmis e sta vagliando la possibilità di giungere a un accordo.

"one" ha chiesto a tre collaboratori disabili del CSFS come vivono la loro quotidianità professionale. Si tratta di persone consapevoli, amanti del proprio lavoro e ben integrate nel proprio contesto operativo, abituate ad affrontare la giornata con coraggio, a non lasciarsi sopraffare dai problemi. Qualità, queste, che si riflettono positivamente anche sul compito che svolgono e sul team in cui sono inserite. ○



Per una lista dei link su questo tema vi rimandiamo a: <http://my.csintra.net/onelinks>

### (programma hr)

Per i collaboratori che, dopo l'assunzione, si ammalano o subiscono un infortunio che pregiudica per un periodo di tempo limitato o per sempre la loro prestazione, il servizio HR ha sviluppato un apposito programma. Queste persone potrebbero richiedere in parte una rendita di invalidità, ma spesso non vogliono farlo, poiché desiderano cambiare il meno possibile vita e ambiente sociale. Per permettere loro di continuare a svolgere il lavoro normalmente, il servizio centrale HR si assume i costi causati alla linea dalla diminuzione della loro capacità lavorativa. Il che consente ai collaboratori colpiti di mantenere il loro impegno professionale senza sentirsi sotto pressione. La linea può occupare la percentuale di posto di lavoro venuto, per così dire, a mancare, con un impiego a tempo parziale offerto a un nuovo collaboratore. Il programma, gestito dai servizi specialistici "Human Resources PCS/CSP" e "Medical Care", è applicato dal gennaio 2002 al CSFS Svizzera, escluse le divisioni Insurance e Life & Pensions.



Il collaboratore della DBV Thomas Wandschneider vive con la sua famiglia in Westfalia. Dopo il suo incidente, ha cominciato a praticare intensamente sport e nel giro di due anni si è laureato campione tedesco di badminton per disabili.

## Ritornare alla routine della vita quotidiana

Foto di Simone Settergren

**Dal suo incidente automobilistico del maggio 2000, Thomas Wandschneider, agente generale di DBV-Winterthur in Germania, è sulla sedia a rotelle. Dopo l'accaduto, Wandschneider ha strutturato la sua casa e il suo posto di lavoro in modo da potersi muovere liberamente e l'anno scorso ha conquistato addirittura il titolo di campione tedesco di badminton per disabili.**

Thomas Wandschneider, padre di quattro figli, ha nostalgia della routine che prima caratterizzava il suo lavoro quotidiano. Da quando è rientrato dall'ospedale, non ha più una giornata regolare. Il maggior stress è rappresentato dall'adeguamento della casa, i cui lavori, che ha organizzato personalmente, sono in corso già dal dicembre 2001. "Il mio obiettivo è concludere quanto prima la ristrutturazione per potermi nuovamente dedicare alla mia famiglia", spiega. Spera inoltre che le trattative con chi ha causato l'incidente si concludano quanto prima.

Prima del suo infortunio, era stato per anni uno dei migliori venditori della sua regione e poiché questa professione gli piace, vorrebbe assolutamente continuare ad esercitarla. Anche se ora, con la sua sedia a rotelle, tutto va

più a rilento. È orgoglioso di essere riuscito l'anno scorso, nonostante tutto, a raggiungere il suo obiettivo di performance. I clienti che abitano vicino a lui si recano direttamente nel suo ufficio. Se invece è lui a dover fare visita ai clienti, parcheggia la sua vettura, che ha trasformato in una specie di ufficio a quattro ruote, davanti alla casa del cliente. Poi lo chiama e lo aspetta in auto, dove svolge il colloquio. "È un sistema che tutto sommato funziona abbastanza bene", spiega. Tuttavia, la mole di lavoro è tanta, per cui ha intenzione di impiegare un collaboratore per il servizio esterno.

Thomas Wandschneider ha iniziato a giocare a badminton per disabili per tenersi in forma. Lo sport rinforza i muscoli delle braccia, il che gli assicura una certa autonomia di movimento. Thomas Wandschneider è una persona ambiziosa e quando fa qualcosa vuole farlo bene. Prima dell'incidente non praticava nessuno sport, ma ora, per il badminton, si è allenato con tale impegno da conquistare in breve il titolo di campione tedesco di badminton per disabili. "Agli allenamenti e alle gare mi accompagna sempre uno dei miei figli maggiori", spiega. Gli piacerebbe arrivare alle gare internazionali, ma partecipare ai tornei all'estero costa caro. Perciò è alla ricerca di uno sponsor. È questa la prossima sfida che si appresta ad affrontare con la sua solita grinta.

## Una vita fra ufficio e piscina

**Chantal Cavin è una donna energica con un'agenda fitta di impegni. Oltre a lavorare a metà tempo al Credit Suisse di Berna, pratica sport a livello agonistico: dieci volte alla settimana è in piscina per l'allenamento. Ha perso la vista in un incidente avvenuto quasi dieci anni fa.**

Per il Credit Suisse assumerla, un anno e mezzo fa, è stata un po' un'avventura, afferma Chantal Cavin. Dal canto suo, lei era contenta che le venisse offerta questa chance. Non aveva dubbi: "Sono abituata ad essere l'unica non vedente fra persone che vedono e sapevo di possedere tutte le qualifiche richieste da quel posto di lavoro al Business Center." Dopo l'incidente, avvenuto quasi dieci anni fa, Chantal Cavin ha frequentato la normale scuola di commercio, cui ha fatto seguire un praticantato presso il segretariato di un'associazione sportiva per disabili. Sulla scrivania dispone di tre strumenti che le consentono di lavorare: uno scanner che visualizza allo schermo i documenti cartacei, una riga sotto la tastiera che trasforma tutti testi in caratteri braille e un apparecchio con cui prende appunti. "I clienti che al telefono

richiedono informazioni sulle loro transazioni o conferiscono un ordine di pagamento non si accorgono se vengono serviti da me o da un collega vedente", spiega Chantal Cavin.

Ora, però, si presenta una nuova difficoltà: da qualche tempo in Intranet determinate applicazioni vengono programmate con un metodo che le rende inintelligibili per il sistema di lettura del testo per non vedenti. Con il nuovo tool, che permette ai collaboratori di aprire le pendenze, Chantal Cavin non può lavorare. Al momento il vecchio sistema funziona ancora, ma non si sa cosa accadrà quando sarà soppresso e magari arriveranno nuovi tool strutturati nello stesso modo. "Non pretendo che l'IT impazzisca alla ricerca di soluzioni commisurate al mio caso, ma penso che se i programmatori fossero consapevoli fin dall'inizio di questa problematica, forse con pochi sforzi troverebbero una soluzione per i non vedenti", dichiara Chantal.

Oltre a lavorare, si allena nella prima squadra del club di nuoto di Berna. Lo sport è la sua grande passione, è felice solo quando è in movimento. Su scala nazionale partecipa a tutte le gare, anche quelle per vedenti. A livello internazionale, invece, ha accesso solo ai tornei per non vedenti. L'anno scorso, ai campionati mondiali per disabili in Argentina ha ottenuto il quinto posto nei cento metri rana. Alle Paraolimpiadi di Atene 2004 vuole battersi per le prime posizioni.

## Impegno per i diritti dei portatori di handicap

**Sono 22 anni che Franz Gmür lavora nel settore bancario. Prima era alla Banca Popolare, poi è passato al Credit Suisse di Basilea. Sin da giovane, soffre di distrofia muscolare: si sposta con la sedia a rotelle e non può alzare le braccia. Nel tempo libero si impegna in campo politico e sociale affinché i diritti dei disabili vengano tenuti in maggiore considerazione.**

Franz Gmür ha sempre lavorato e pensa che proprio per questo gli capita raramente di ammalarsi. Si dice convinto che "chi partecipa attivamente alla vita rimane sano più a lungo di chi deve restare passivamente seduto a casa". Sua moglie lo aiuta nella sua professione accompagnandolo al lavoro e riportandolo a casa con la macchina ogni giorno. E lui le è molto grato di questo. Al Credit Suisse di Basilea Franz Gmür si occupa dei diritti di accesso ai sistemi informatici dei collaboratori di Basilea, Olten e Aarau. Spesso svolge anche il servizio telefonico per la direzione regionale. Per le telefonate si serve di una cuffia, perché non può alzare la cornetta. Se gli cade qualcosa per terra oppure deve recarsi in un salotto può contare sull'aiuto

dei colleghi. Qualche volta la situazione richiede anche una certa dose di creatività: la stampante, per esempio, è stata predisposta in modo che i fogli cadano direttamente sulla scrivania. Ma non è tipo da lasciarsi scoraggiare: "Cerco di prendere la vita come viene", spiega.

Qualche tempo fa, la sede centrale del Credit Suisse di Basilea, dove è ubicato il suo posto di lavoro, è stata in parte ristrutturata e Franz Gmür considera un successo l'aver potuto influire sul nuovo assetto. Ai responsabili del progetto ha fatto capire, per esempio, che "quando i bottoni dei comandi sono collocati troppo in alto anche un ascensore per sedie a rotelle ha poco senso". Anche nella vita privata, Franz Gmür si impegna a far rispettare i bisogni dei disabili. È dell'opinione che in Svizzera si faccia troppo poco per chi ha handicap fisici. "A Zurigo ci vuole quasi un brevetto da pilota per salire sul tram" afferma. In altri paesi europei e negli Stati Uniti riscontra invece una maggiore sensibilità nei confronti di questa tematica e la mobilità dei disabili è meno limitata da barriere architettoniche. "In teoria ho gli stessi diritti degli altri cittadini. Di fatto, però, sono pochi gli uffici amministrativi in cui posso recarmi. E questo lo trovo una limitazione della mia libertà", spiega. Spesso ricorre al metodo della lettera aperta ai giornali per sensibilizzare l'opinione pubblica sui problemi dei portatori di handicap.



Chantal Cavin arriva in ufficio con il suo cane guida Ramos, per il quale ha predisposto una cuccia sotto la scrivania. Quando è impegnata al massimo, lui fa un sonnellino.



Franz Gmür ama Basilea, ma per le ferie sceglie mete lontane. All'inizio del 2003 è stato in Thailandia, in passato ha visitato anche il Bhutan e l'Albania.