

# Osteria all'undici: nel piatto rispetto e inclusione!

«Ottimo il mangiare, ottimi il servizio e l'accoglienza!» Le prime recensioni che trovo su internet mi invogliano a farmi una bella mangiata all'undici di Via Lugano a Bellinzona. L'osteria che ha riaperto i battenti nel 2020 è uno dei cinque laboratori al Dragonato. Dopo una ristrutturazione e con un nuovo nome (ex Zanzibar), oggi si dà da fare per essere un locale attrattivo, inclusivo e competente a tutti i livelli.

Testo: Paola Delcò – Foto: Osteria all'undici

«Il nostro approccio punta a un funzionamento che sia il più normalizzante possibile. In pratica lavoriamo come un qualsiasi altro ristorante.» Lara Demarchi, gerente e formatrice socio-professionale, da tre anni si occupa della gestione e del servizio all'interno di questo laboratorio. L'osteria all'undici apre al pubblico dalle 8 alle 16 e accoglie una clientela variegata. L'orario clou è sul mezzogiorno: per pranzo propone un menu fisso e una piccola carta. In cucina sono impiegate cinque persone a tempo pieno, mentre al servizio sono in due. «Per quanto riguarda le attività relative al servizio, nell'osteria si lavora molto sul rapporto con la clientela, i colleghi e i responsabili: un aspetto importante soprattutto per le persone che hanno difficoltà a relazionarsi. La cucina rappresenta un contesto diverso, dove si allenano anche altri tipi di capacità e abilità», spiega la gerente. L'obiettivo dei Laboratori Dragonato è principalmente quello di attivare le risorse proprie di ogni individuo, in modo da incoraggiare lo sviluppo del suo potenziale cognitivo, pratico e relazionale.

## Promuovere lo sviluppo personale

«Operiamo in un'ottica di empowerment, cercando di fare emergere il più possibile le risorse di ognuno», afferma il coordinatore dei laboratori al Dragonato Gabriele Bertoletti. «Si parte da un obiettivo che stabilisce la persona stessa e di pari passo si sviluppano le competenze necessarie.» Il lavoro non è nient'altro che uno strumento per raggiungere gli obiettivi personali. Come ci racconta la gerente Lara Demar-



L'osteria all'undici a Bellinzona offre piatti invitanti, un ambiente accogliente e non da ultimo opportunità lavorative e formative a persone con difficoltà psico-relazionali.

chi: «Non capita di frequente che le persone escano da qui e vadano a lavorare nell'ambito della ristorazione, a meno che non svolgano un apprendistato.»

Luca ha vent'anni e ha da poco concluso il suo percorso all'osteria: «Ho sempre messo le mani avanti dicendo che non erano lavori che facevano per me, ma di sicuro mi porto via un bel bagaglio di esperienza, la capacità di adattamento a un contesto lavorativo sconosciuto e l'esperienza di provare cose nuove.» Per alcuni utenti il fatto di riuscire a fare un piano dettagliato della propria giornata, imparare a organizzarsi, essere puntuali e accettare delle osservazioni rappresenta di per sé un bel traguardo.

## Una palestra lavorativo-relazionale

Da un lato il laboratorio funge da trampolino di lancio verso il mondo del lavoro e dall'altro svolge un ruolo di contenimento per chi ha maggiori difficoltà a integrarsi nella società. «Si tratta di una vera e propria palestra, dove allenare le diverse competenze», afferma Lara Demarchi. Più della metà delle persone attive nei laboratori al Dragonato ha meno di 25 anni. Tanti giovani, dunque, tra i quali anche ragazzi e ragazze che arrivano dalle scuole speciali. «Spesso i nostri utenti non hanno mai fatto ingresso nel mondo del lavoro, dunque più che di reinserimento professionale parliamo di formazione, orienta-

mento e allenamento al lavoro», chiarisce il coordinatore Gabriele Bertoletti. Oltre a consolidare e ampliare le proprie abilità a livello professionale, sociale e relazionale, ci si allena a superare le difficoltà, vedendole come un'opportunità di crescita. Ci si esercita a relazionarsi con un datore di lavoro, con dei colleghi e dei clienti. Luis Franzi lavora all'undici da circa due anni e mezzo, si occupa del servizio al bar ed è soddisfatto di avere imparato un nuovo lavoro: «Il bello di questa attività è che sono a contatto con le persone. Il mio obiettivo è di uscire in un contesto non protetto, qui però si sta bene e c'è un bel ambiente.» «Io punto sempre in alto e dico ai miei collaboratori che anche se non volessero lavorare nella ristorazione, mi aspetto un lavoro curato e ben fatto!», aggiunge la formatrice socio-professionale.

### Percorsi possibili

Esistono diverse opzioni percorribili: internamente è possibile svolgere un apprendistato biennale con l'ottenimento di un certificato federale pratico (CFP) come aiuto-cuoco, addetto alla ristorazione oppure impiegato di ufficio. Vi è poi la possibilità di intraprendere altri percorsi di riorientamento, inserimento nel libero mercato, orientamento in altri laboratori protetti che rispondano meglio ai desideri delle persone, così come di accertamento professionale o reinserimento da parte dell'assicurazione invalidità. «I percorsi individuali durano tutti più o meno due anni, ogni tre mesi circa stiliamo un bilancio di ogni progetto e a dipendenza della situazione si può decidere di velocizzare o



L'ambiente accogliente dell'osteria all'undici.



Luis Franzi (29 anni) lavora al bar e apprezza molto il contatto con le persone.

rallentare la procedura. Dipende molto dalla volontà che una persona ci mette, ma anche dal grado di disagio, dall'assunzione di farmaci o meno», afferma Lara Demarchi.

«Ho iniziato a lavorare al Dragonato a metà tempo per integrarmi gradualmente nella nuova struttura e anche per via della riduzione del lavoro dovuta al Covid. Ho svolto diverse attività: dalla produzione in serie per conto terzi sono passato al bar, poi alla cucina dove preparavo i pasti per il take-away e infine ho potuto svolgere il servizio al tavolo quale cameriere.» Nonostante la chiusura parziale, Luca e gli altri impiegati dei laboratori sono rimasti occupati per tutto il periodo della pandemia.

### La pandemia come opportunità

«Vista la situazione pandemica e il minor via vai di persone, si è rallentato un po' il tutto e di conseguenza abbiamo attuato dei cambiamenti. Per esempio, ne abbiamo approfittato per allestire un servizio di take-away», racconta Lara Demarchi. Naturalmente è stata richiesta una maggior flessibilità da ambo le parti: da una parte si sono ridotte le percentuali di lavoro a metà tempo e dall'altra si è cercato di rimanere sempre attivi pur facendo lavori diversi.

Il nuovo coordinatore Gabriele Bertoletti ha iniziato il suo mandato in piena pandemia con l'osteria chiusa: «Abbiamo impiegato i nostri collaboratori in lavori di ripristino e di ristrutturazione della sede, come anche nella preparazione dei pasti per asili

e mense, in collaborazione con il laboratorio L'Acquolina.»

La ristrutturazione messa in atto in questo ultimo anno ha riguardato non solo le strutture in sé ma anche il tipo di approccio educativo pedagogico di cui valersi: «È stata un'occasione per chinarsi a riflettere e lavorare sulla nuova identità della nostra organizzazione. Per noi questa fase di transizione è quasi capitata a fagiolo, ci ha dato il tempo di ricostruirci», prosegue il coordinatore.

Oggi i Laboratori Dragonato cercano di rispondere alle richieste del territorio, che vede ragazzi sempre più giovani bisognosi di formazione e orientamento con un accompagnamento mirato. «Il lavoro svolto nei laboratori è un mezzo per inserirsi nella società: per questo cerchiamo di essere ben integrati sul territorio, creando più collegamenti ed eventi possibili», conclude. Da qualche tempo l'osteria all'undici ha introdotto delle serate a tema culturale-gastronomico che hanno riscosso un buon successo: l'ultimo giovedì del mese, non mancate!•

### I Laboratori Dragonato

Nel 1989 iniziano le prime attività. Tra il 2019 e il 2020 avviene un'importante ristrutturazione in collaborazione con la cooperativa AREA. Oggi le attività lavorative nei laboratori occupano in prevalenza persone maggiorenni con disagio psico-relazionale che si trovano temporaneamente in difficoltà e beneficiano dell'assicurazione invalidità o hanno inoltrato una richiesta di Al.

I laboratori al Dragonato sono cinque e offrono una trentina di impieghi, di cui 22 posti a tempo pieno:

- Osteria all'undici
- L'Acquolina (servizio mense e catering)
- Laboratorio lavanderia
- Laboratorio conto terzi
- Laboratorio manutenzione

Fonte e informazioni:

[laboratori.dragonato@fondazioneesirio.ch](mailto:laboratori.dragonato@fondazioneesirio.ch)