

Data: 28.06.2022

Progetto WorkAbility



Il call center di Paolo: «Io posso capire chi è più fragile»

La capacità d'ascolto e l'empatia sono preziose abilità che nascono solo dall'unicità dell'esperienza personale, e nel mondo del lavoro possono fare la differenza. Paolo Sessa queste «soft skills» le ha scoperte e coltivate grazie alla sua condizione di persona con disabilità, scoprendosi capace di accogliere e interpretare i bisogni di chi vive la stessa condizione. La sua storia cambia con un incidente nel 2010 ad appena 19 anni e con il lungo ricovero all'Ospedale Niguarda di Milano. Proprio mentre Paolo cominciava a vivere in sedia a rotelle nasceva lo Spazio Vita Niguarda Onlus, che segue pazienti disabili durante e dopo la degenza ospedaliera con attività integrate per il recupero psico-fisico e sociale. Un'attività che si intreccia spesso con **B. Braun**, tra le maggiori aziende al mondo nello sviluppo e produzione di dispositivi medici e soluzioni per la sanità, che nel 2019 ha bisogno di ridisegnare il proprio customer care per rispondere alle domande e ai dubbi delle persone con disabilità. Grazie al progetto WorkAbility la selezione restringe subito il campo e inizia la formazione in piena pandemia,

perché la cultura della disabilità si fa solo coinvolgendo chi quella disabilità la vive sulla propria pelle. Per professionalità e motivazione Paolo si distingue fra i candidati e quest'anno è entrato stabilmente in organico: «Ogni giorno arrivano telefonate da parte di clienti che, come ho fatto io, si devono confrontare con enormi novità. Pur mantenendo il focus sul business ho imparato a gestire momenti di forte emotività, tra problematiche sanitarie e burocratiche». Quella di Paolo è una tetraplegia incompleta che gli ha lasciato alcune competenze motorie e una certa autonomia: da qualche anno è alla ricerca di una casa accessibile tutta per sé, ma è anche un atleta di Wheelchair Rugby con la Polisportiva Milanese, «uno sport che permette di sfruttare tutta la potenzialità residua. Lo sport, come il lavoro, dimostra che le persone con disabilità non sono pesi ma risorse per la società».

VALERIA DALCORE

spaziovitaniguarda.it

La coop nasce da due associazioni attive nell'Unità Spinale di Niguarda a Milano

