



Unione europea
Fondo sociale europeo



GUIDA alle **BUONE PRASSI** dello **SPORTELLO MIGRANTI**

Prove tecniche di empowerment



Partnership di sviluppo:

Consorzio Euroqualità Soc. Cop., Provincia di Asti, Provincia di Biella,
Confindustria Piemonte, Confartigianato Imprese Piemonte,
CISL Piemonte

Direzione di progetto: Gianni Desana

Responsabile di progetto: Davide Ricca

Coordinatrice di progetto: Elena Albert

Responsabile comunicazione: Vladimir Nigro

La presente Guida è un'iniziativa della Partnership di Sviluppo del **Progetto Visibili-Invisibili (IT G2 PIE 028)** ed è stata realizzata da Euroqualità Soc. Coop.

La Guida è stata curata da Kamal Massimiliano Yamine, con il contributo di Manuela Vinai, Luca Marengo e Sara Barozzino.

La realizzazione grafica è a cura di Daniele Cremon

Si ringraziano per l'attiva collaborazione:

i Centri per l'Impiego delle Province di Asti e Biella, la CISL Piemote e l'associazione ANOLF.

Si ringraziano per il contributo dato al progetto:

Simona Bonino, Luca Delli Santi e Fabrizio Valabrega

Il progetto Visibili-Invisibili (IT-G2-PIE-028) è una iniziativa comunitaria Equal cofinanziata dal Fondo Sociale Europeo, dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale e dalla Regione Piemonte.

Equal è un'iniziativa comunitaria che ha l'obiettivo di promuovere la sperimentazione di approcci e politiche innovative per contrastare il fenomeno della discriminazione e della disuguaglianza nel Mercato del Lavoro. La Regione Piemonte, in linea con la Strategia Europea per l'Occupazione, ha da tempo assunto, tra le sue direttrici strategiche la valorizzazione delle cosiddette categorie svantaggiate, operando in modo che realtà fino ad ora caratterizzate come "situazioni critiche" potessero evolvere in "risorse" per il tessuto produttivo piemontese.

In particolar modo all'interno dell'esperienza comunitaria Equal, la Regione Piemonte ha proposto un nuovo modo di concepire il ruolo dell'Autorità di Gestione, che non consiste più soltanto nella gestione amministrativa di un'iniziativa, o al più di supervisione, ma prevede un impegno e una responsabilità diretta nell'andamento dei progetti, con i quali l'Autorità di Gestione collabora direttamente e per mezzo di un proprio strumento operativo quale il servizio di Assistenza Tecnica. La Regione Piemonte ha infatti garantito un sostegno già nella fase di progettazione di tutti gli interventi, in modo che essi potessero configurarsi quali veri e propri laboratori privilegiati per la sperimentazione di nuove idee in grado di stimolare l'innovazione di politiche e prassi nel campo dell'inclusione socio-lavorativa dei soggetti deboli del mercato del lavoro.

All'interno di questo campo di intervento, il progetto Visibili – Invisibili ha inteso affrontare le problematiche legate all'inserimento lavorativo degli immigrati, creando una partnership ben articolata capace di rappresentare nel modo più ampio i diversi soggetti preposti al problema: le Province, cui compete la gestione dei Servizi per l'impiego, le imprese e le organizzazioni datoriali, il mondo sindacale e le agenzie formative.

Finalità del progetto, finanziato dalla Regione insieme con l'Unione Europea e il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, è stata pertanto la sperimentazione di una strategia per la creazione di una rete di opportunità professionali per gli immigrati extracomunitari regolari presenti in due province piemontesi: Asti e Biella.

L'approccio all'ascolto e al coinvolgimento diretto e costante del beneficiario, secondo le linee guida della metodologia del Project Cycle Management suggerita dall'Unione europea e a cui la Regione Piemonte ha aderito con ferma convinzione, insieme alla sperimentazione e defi-

nizione di nuovi profili professionali, quali l'operatore di sportello migranti, rendono i risultati ottenuti dall'iniziativa Visibili – Invisibili ancor più interessanti, nell'ottica di una sostenibilità delle iniziative, punto cardine delle strategie di intervento della Regione Piemonte.

Responsabile Servizi alle Politiche per l'Occupazione e per la Promozione dello Sviluppo Locale della Regione Piemonte

Concetto Maugeri



Provincia di Asti
Centro per l'Impiego

La Provincia di Asti è partner attivo del progetto Equal VISIBILINVISIBILI, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, dal Ministero del Lavoro e dalla Regione Piemonte, che aiuta concretamente gli immigrati a inserirsi nel tessuto sociale favorendone l'ingresso nel mondo del lavoro.

Il progetto VISIBILINVISIBILI non è soltanto una delle tante iniziative importanti che la Provincia svolge nel settore della promozione sociale, ma un atto concreto per favorire la diffusione della cultura della tolleranza, della solidarietà e dell'accoglienza.

Il punto di arrivo è stata l'apertura, avvenuta nel 2006, dello Sportello Migranti nella sede del Centro per l'Impiego, una struttura che dopo aver ascoltato le esigenze di chi si rivolge all'Ente, offre assistenza nella compilazione del curriculum, colloqui e azioni di orientamento, formazione e accompagnamento per l'inserimento in azienda. La guida alle buone prassi dello Sportello Migranti è uno strumento che testimonia il buon uso delle risorse comunitarie per le politiche del lavoro e costituisce un riferimento decisivo per migliorare il livello dell'occupazione, per creare opportunità e per sostenere la qualità del lavoro.

L'adesione al progetto VISIBILINVISIBILI è la testimonianza dell'impegno attivo e solidale della Provincia, dimostrando concretamente che accogliere gli immigrati disposti a vivere secondo le leggi del nostro Paese e a inserirsi nella nostra società; non è solo un dovere, ma un'opportunità che favorisce e aiuta l'arricchimento reciproco.

L'Assessore al Lavoro
Dimitri Tasso

Il Presidente della Provincia
Roberto Marmo



Provincia di *Biella*
Centro per l'Impiego

La Provincia di Biella ha accolto da tempo le linee guida del Fondo Sociale Europeo nell'ambito dell'occupabilità aderendo ad iniziative Equal che hanno lo scopo di favorire le categorie deboli nel mondo del lavoro.

Dal 2005 al 2007 ha partecipato al progetto Visibili - Invisibili, all'interno del programma Equal. L'impegno come partner di progetto ha avuto la duplice valenza di favorire l'integrazione delle persone migranti, partendo dall'ingresso nel mondo del lavoro e di rispondere alla richiesta crescente di servizi che possano garantire delle risposte in merito ad esigenze sia economiche che sociali. La Provincia di Biella ha accolto con interesse e partecipazione la sfida di questa iniziativa, anche in relazione all'emergenza occupazionale del territorio di questi ultimi anni. La crisi del settore tessile ha coinvolto un grande numero di persone immigrate già presenti come lavoratori/trici ed altre che hanno necessità di inserirsi.

Un'attenzione particolare è stata rivolta alle donne e ai giovani che rappresentano la seconda generazione di immigrati.

Il progetto ha offerto la possibilità di fare una ricerca sulla condizione lavorativa delle persone immigrate e di mettere a punto varie strategie: il risultato più evidente e significativo è rappresentato dall'apertura di uno sportello all'interno del Centro per l'Impiego che ha messo a disposizione operatori specializzati in mediazione interculturale. Le persone hanno ricevuto un valido supporto, con servizi di accoglienza, consulenza informativa e orientativa, oltre a forme di accompagnamento al lavoro, tramite l'attivazione di tirocini.

I risultati raggiunti, sia in termini di affluenza allo sportello che di servizi erogati, hanno evidenziato la necessità di proseguire in questa direzione, appoggiando anche in futuro progetti ed iniziative dirette a costruire un dialogo continuo ed efficace tra istituzioni e tutti i cittadini, permettendo a ciascuno di riconoscersi come parte di una comunità sociale e produttiva e di esercitare il proprio diritto alla "cittadinanza attiva"

L'Assessore al Lavoro
Marisa Lucano

Il Presidente della Provincia
Sergio Scaramal

INDICE

PREMESSA	8
INTRODUZIONE	10
PARTE 1. IL CONTESTO	19
Capitolo 1. L'UTENZA	21
Stranieri arrivati allo sportello	22
Descrizione e riferimenti teorici	22
Buone prassi ed esempi	23
Approfondimenti	26
Partecipanti al percorso formativo e d'orientamento	26
Descrizione e riferimenti teorici	26
Buone prassi ed esempi	28
Approfondimenti	32
Differenze con l'utenza italiana	32
Descrizione e riferimenti teorici	32
Buone prassi ed esempi	33
Approfondimenti	35
Capitolo 2. I PROBLEMI	37
Correlazioni tra problemi e tipologie di utenza	37
Descrizione e riferimenti teorici	37
Buone prassi ed esempi	38
Approfondimenti	40
Problemi più frequenti	40
Descrizione e riferimenti teorici	40
Buone prassi ed esempi	42
Approfondimenti	45

Problemi non esplicitati	46
Descrizione e riferimenti teorici	46
Buone prassi ed esempi	46
Approfondimenti	47
Capitolo 3. IL PROCESSO	49
L'integrazione all'interno del Centro per l'Impiego	49
Descrizione e riferimenti teorici	49
Buone prassi ed esempi	51
Approfondimenti	56
Lo Sportello Migranti e il territorio	56
Descrizione e riferimenti teorici	56
Buone prassi ed esempi	56
Approfondimenti	58
PARTE 2. LE METODOLOGIE	59
Capitolo 1. COMUNICAZIONE	61
La comunicazione con i migranti	61
Descrizione e riferimenti teorici	61
Buone prassi ed esempi	63
Approfondimenti	70
La comunicazione con i beneficiari indiretti	70
Descrizione e riferimenti teorici	70
Buone prassi ed esempi	71
Approfondimenti	73
Capitolo 2. ORIENTAMENTO	75
Orientamento allo Sportello	75
Descrizione e riferimenti teorici	75
Buone prassi ed esempi	76
Approfondimenti	81

Accompagnamento in azienda	81
Descrizione e riferimenti teorici	81
Buone prassi ed esempi	82
Approfondimenti	83
Il tutoraggio di beneficiari di percorsi formativi e d'orientamento	83
Descrizione e riferimenti teorici	83
Buone prassi ed esempi	84
Approfondimenti	85
Capitolo 3. PROGETTAZIONE DI INTERVENTO	87
Progettare e gestire un servizio rivolto a categorie svantaggiate	87
Descrizione di riferimenti teorici	87
Buone prassi ed esempi	88
Approfondimenti	89
Comprendere i problemi dei beneficiari e definire l'intervento	89
Descrizione di riferimenti teorici	89
Buone prassi ed esempi	90
Approfondimenti	92
PARTE 3. I PROFILI	93
Capitolo 1. L'OPERATORE	95
Le competenze	95
Descrizione e riferimenti teorici	95
Buone prassi ed esempi	96
Approfondimenti	100
Le attività	100
Descrizione e riferimenti teorici	100
Buone prassi ed esempi	101
Approfondimenti	104
Capitolo 2. IL COORDINATORE	105

Le Competenze	105
Descrizione e riferimenti teorici	105
Buone prassi ed esempi	106
Approfondimenti	108
Le attività	109
Descrizione e riferimenti teorici	109
Buone prassi ed esempi	109
Approfondimenti	112
Conclusioni. IL FUTURO	113
Lo Sportello Migranti, modello di servizio per migranti?	113
Appendice. GLI STRUMENTI	119
Scheda informativa	119
Descrizione e riferimenti teorici	119
Buone prassi ed esempi	120
Il curriculum vitae	127
Descrizione e riferimenti teorici	127
Buone prassi ed esempi	129
La lettera di referenze	143
Descrizione e riferimenti teorici	143
Buone prassi ed esempi	144
Scheda di monitoraggio	145
Descrizione e riferimenti teorici	145
Buone prassi ed esempi	146
Profilo dell'operatore dello Sportello Migranti	149
Descrizione e riferimenti teorici	149
Buone prassi ed esempi	150

«Penso che la cultura è costruita dall'uomo e si modifica con lui. La cultura cresce , si arricchisce insieme all'uomo che cresce e si arricchisce. Deve essere l'uomo che trascina e domina la cultura e no viceversa. Anche il contatto con culture diverse non ci deve far perdere le nostre conoscenze, dobbiamo saper scegliere quello che riteniamo utile. Solo così riusciremo a mantenere la nostra identità culturale, anche se ne modifichiamo gli aspetti che non ci servono. Resteremo sempre "Albanesi", "Italiani", "Romaneni", "Marocchini" e saremo fieri di quello che siamo.»

Un operatore dello Sportello Migranti

PREMESSA

La dimensione interculturale che caratterizza in maniera crescente la nostra società impone un cambiamento nella natura e organizzazione della funzione pubblica. La sperimentazione di nuove modalità di realizzazione di servizi rappresenta una tappa fondamentale in questo percorso.

La presente Guida è il frutto di un lavoro di ricerca finalizzato alla valorizzazione delle prassi realizzate nell'ambito delle attività dello Sportello Migranti, servizio sperimentale messo in opera all'interno del progetto Equal Visibili-Invisibili (IT G2 PIE 028) e attivo dal mese di aprile del 2006 al giugno del 2007 presso i Centri per l'Impiego delle Province di Asti e Biella.

La ricerca si è posta l'obiettivo di ricostruire i passaggi e gli elementi che hanno caratterizzato il Servizio dando attenzione agli aspetti maggiormente utili al lavoro dei responsabili delle politiche e degli operatori impegnati nella realizzazione d'interventi a favore dei migranti.

L'approccio metodologico dell'analisi è stato di tipo *qualitativo*: tutte le principali figure coinvolte nelle attività dello Sportello, i due coordinatori e sei operatori di front-office sono stati oggetto di interviste semi-strutturate volte a raccogliere l'esperienza maturata in prima persona da ciascuno di loro.

È seguito un lavoro di organizzazione del materiale prodotto durante le interviste in modo da ricondurre le informazioni ricavate attorno ad alcuni focus. In particolare, la Guida è stata strutturata in tre parti all'interno delle quali vengono trattati i seguenti elementi chiave: i beneficiari, i loro problemi, il processo messo in atto dallo Sportello, le scelte metodologiche operate e le caratteristiche dei profili impegnati nelle attività di gestione ed esecuzione quotidiana del servizio.

La guida prevede una *sezione introduttiva* in cui vengono descritte le connessioni dello Sportello rispetto all'insieme delle altre attività, parimenti importanti, attuate nel progetto.

Ogni *capitolo* è organizzato per punti d'attenzione. Per ciascuno di questi è proposta una parte introduttiva in cui viene presentata una descrizione sintetica ed eventuali elementi teorici rispetto all'argomento trattato. A questa descrizione segue il "cuore" della trattazione ovvero la presentazione delle buone prassi sperimentate, supportate da esempi, spesso consistenti in citazioni dell'esperienza registrata, attraverso le interviste degli operatori. Segue, infine, l'indicazione di una breve bibliografia e sitografia cui poter attingere per

reperire maggiori spunti in materia.

Nella Guida è previsto uno spazio importante dedicato agli Allegati in cui viene fornita una presentazione arricchita di commenti dei principali strumenti utilizzati dai coordinatori ed operatori nell'esercizio delle loro funzioni.

Nella parte conclusiva vengono affrontati gli scenari futuri dello Sportello Migranti e, più in generale, dei servizi rivolti ad utenti di origine straniera. Gli elementi che verranno approfonditi intendono fare sintesi rispetto a quanto è stato realizzato e stimolare la riflessione rispetto alle tappe che restano da intraprendere per rispondere efficacemente ai cambiamenti tanto rapidi quanto complessi che caratterizzano l'immigrazione nel nostro Paese e più in generale nell'Unione Europea.

INTRODUZIONE

Il titolo del progetto, *Visibili-Invisibili*, illustra bene l'attuale condizione dei migranti in molte realtà italiane: *visibili* quando creano problemi; *invisibili* quando chiedono di essere considerati come cittadini del posto dove risiedono e quando chiedono semplicemente di essere ascoltati. *Visibili-Invisibili* si propone di contribuire al miglioramento di questa condizione, a partire da quello che è il problema principale per le persone che giungono in Italia: il lavoro. Questa sfida ha presupposto la costituzione di un Partenariato di Sviluppo forte, in grado di definire i problemi, obiettivi, attività e strumenti attraverso cui perseguire il miglioramento della condizione socio-lavorativa degli immigrati extracomunitari regolarmente residenti nelle province di Asti e Biella.

La complessità e la rapidità che contraddistinguono i cambiamenti nella nostra società impone ai soggetti pubblici, i Centri per l'Impiego in questo caso, e agli altri attori sociali un'elevata capacità di adattamento. Questa Guida si propone di mostrare attraverso quali passaggi è possibile costruire un servizio che cerchi di rispondere alle sfide poste dal fenomeno migratorio sui territori delle due Province interessate dall'iniziativa.

Prima di procedere all'esposizione dei contenuti relativi allo Sportello Migranti si procederà ad una presentazione sintetica del progetto *Visibili-Invisibili*, dei suoi elementi identificativi e delle attività attraverso cui è venuto a realizzarsi.

◦ ELEMENTI IDENTIFICATIVI DEL PROGETTO

Visibili-Invisibili è un progetto Equal e nasce da una precedente esperienza, **Safe Integration**, maturata all'interno del programma Valorizzazione Occupabilità della Regione Piemonte. L'**Iniziativa Comunitaria Equal** ricade nell'ambito della Strategia Europea per l'Occupazione ed è cofinanziata dal Fondo Sociale Europeo per il periodo 2000-2006, al fine di promuovere la sperimentazione di approcci e politiche innovative per contrastare il fenomeno della discriminazione e della disuguaglianza nel mercato del lavoro.

Visibili-Invisibili condivide con *Safe Integration* alcuni elementi fondamentali, fra cui la localizzazione (le province piemontesi di Asti e Biella) e i beneficiari dell'iniziativa.

Le province di Asti e Biella rappresentano due realtà territoriali con peculiarità strutturali simili, sia in ragione del tessuto economico-pro-

duttivo, caratterizzato da una diffusa presenza di piccole e medie imprese di produzione, sia dal punto di vista demografico. Ad un primo confronto sinottico tra i territori coinvolti dal progetto, in riferimento ad alcuni parametri essenziali è già possibile osservare tale similitudine strutturale. In particolare la Provincia di Asti (superficie 1.512,8 kmq; pop. residente 214.205 abitanti) stima 14.127 residenti stranieri e 6.975 aziende artigiane; mentre la Provincia di Biella (superficie 1.150 kmq; pop. residente 187.619 abitanti) stima 9.027 stranieri residenti e 6.540 aziende artigiane. (Fonte: Caritas, 2005 – Regione Piemonte, 2006).

Le comunità straniere radicate nelle due Province rappresentano il bacino d'appartenenza dei beneficiari finali del Progetto Visibili-Invisibili: cittadini di un Paese non appartenente all'UE, in possesso di regolare permesso di soggiorno ed iscritti presso i Centri per l'Impiego di Asti e Biella. I beneficiari intermedi coinvolti nell'iniziativa sono gli attori del mercato del lavoro (Centri Per L'Impiego, Agenzie per il Lavoro Temporaneo, le Imprese, le Agenzie di formazione professionale, le Associazioni di Categoria, i Sindacati e i Patronati), i soggetti istituzionali (Province, Comuni, Prefetture, Questure, ASL, Consorzi socio-assistenziali) e gli attori sociali attivi nell'ambito dell'inclusione sociale dei migranti e cittadini italiani coinvolti nelle diverse attività.

Il principale problema affrontato dal progetto è stata la difficoltà d'accesso al mercato del lavoro di alcune categorie della popolazione immigrata residente nelle province coinvolte. **Lo scopo del progetto è di aiutare i nostri beneficiari a costruire e vedersi riconosciuto un ruolo attivo nel mondo del lavoro e nel contesto sociale.**

L'esigenza di sostenere i beneficiari in un percorso di costruzione di un profilo professionale e di un ruolo sociale secondo i problemi, i desideri e le possibilità concrete di ciascuno di loro ha implicato un lavoro su più livelli d'azione e l'interazione con differenti attori. Si tratta di costruire un dialogo continuo ed efficace tra gli attori operanti sul territorio, le Istituzioni e i migranti, affinché essi possano riconoscersi come cittadini attivi della comunità sociale e produttiva.

Gli ambiti d'intervento del progetto sono, quindi:

- L'**Orientamento**. In questo contesto si è intervenuto al fine di accrescere la capacità dei beneficiari di valorizzare se stessi attraverso lo sviluppo di competenze professionali, sociali e linguistiche e di valorizzare le opportunità di lavoro presenti sul mercato locale.

- La **Responsabilità Sociale delle Imprese**. In questo ambito si è cercato di coinvolgere le imprese e le agenzie di somministrazione del lavoro temporaneo al fine di ridurre le difficoltà ad instaurare e dare

continuità ai rapporti di lavoro con disoccupati extra-comunitari.

- Il **Dialogo Culturale**. Il miglioramento della comunicazione fra immigrati, Istituzioni pubbliche e cittadini italiani ha rappresentato un elemento importante a sostegno dell'integrazione socio-lavorativa dei beneficiari.

Capofila del progetto è il **Consorzio EuroQualità**, agenzia formativa accreditata presso la Regione Piemonte che opera in collaborazione con la **Provincia di Asti**, la **Provincia di Biella**, **Confindustria Piemonte**, **Confartigianato Piemonte** e **Cisl Piemonte** in rappresentanza delle parti sociali.

• LO SPORTELLLO MIGRANTI E LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO

Le azioni previste dal progetto, avviate nel mese di Luglio 2005, saranno realizzate nell'arco di due anni, e si concluderanno ad Ottobre 2007. Le attività messe in opera dalla Partnership di Sviluppo sono state costruite attorno ad un elemento centrale : la creazione di un servizio, chiamato **Sportello Migranti**, all'interno dei Centri per l'Impiego (CPI) delle Province di Asti e di Biella.

Lo Sportello Migranti

Integrato con le attività ordinarie del Centro per l'Impiego, i servizi amministrativi a favore di lavoratori e aziende e quelli rivolti a categorie specifiche (ex-detenuiti, portatori di handicap ed altre), lo **Sportello** del progetto ha offerto a partire da fine aprile 2006 due macro-tipologie di servizi: **informazioni** e **ricerca attiva del lavoro**.

Il servizio è stato erogato da operatori dedicati: Vanessa Figueroa (peruviana, mediatrice culturale - Anolf Cisl di Asti), Arlinda Mergo (albanese, mediatrice culturale) e Marco Piantadosi (italiano, precedentemente occupato c/o lo Sportello Dedalo del Comune di Asti) per la sede di Asti; Fatima Azaoui (marocchina, mediatrice culturale - Anolf Cisl di Biella), Feyza Aygen Pasqua (turca, mediatrice culturale) e Morgan Zorio Prachin (italiano, operatore di sportello c/o Anolf Cisl di Biella). Kamal Massimiliano Yamine (italo-marocchino, esperto in gestione e redazione di progetti comunitari nonché ricercatore in scienze sociali) e Luca Marengo (italiano, esperto in gestione e redazione di progetti comunitari e nell'organizzazione di eventi) hanno coordinato i due gruppi di lavoro. La scelta dei profili impegnati all'interno del servizio è derivata dalla volontà di favorire un'interazione efficace ed efficiente con i beneficiari fondata su una maggiore comprensione delle esigenze e

dei problemi dei migranti e sull'attivazione di un servizio innovativo.

Gli operatori di sportello hanno fornito **informazioni** relative ai servizi presenti sul territorio e, in collegamento con essi, hanno aiutato l'immigrato a ridurre al minimo i tempi necessari per usufruire dei servizi (es. espletamento pratiche relative a: permesso di soggiorno, assistenza sanitaria, casa, strutture educative e formative).

Lo sportello ha operato in rete con gli altri servizi presenti sul territorio e gli operatori hanno smistato le richieste contattando, quando necessario, direttamente i referenti operativi di queste strutture.

Il **servizio di ricerca attiva di lavoro** si è svolto attraverso la compilazione assistita del curriculum vitae rilasciato ai singoli beneficiari, ad oggi oltre 900, e fornendo un supporto nella definizione delle "strade" da percorrere al fine di perseguire una crescita professionale coerente e in linea con quanto offerto dal mercato del lavoro locale. L'operatore, in particolare, si è occupato di orientamento della persona, ascolto e sostegno nel momento della scelta, preparazione al colloquio di lavoro, eventuale accompagnamento in azienda, sostegno nella fase di inserimento, risoluzione di problematiche specifiche inerenti il lavoro e monitoraggio dell'inserimento lavorativo. L'operatore ha svolto inoltre, attività di pre-selezione e segnalazione delle persone migranti più rispondenti ai bisogni espressi dalle aziende sulla base delle offerte intercettate autonomamente dai partner di progetto, dall'area imprese del Centro per l'Impiego e dalle Agenzie per il Lavoro Temporaneo del lavoro temporaneo, con le quali sono stati attivati protocolli d'intesa ad hoc.

A sostegno dei servizi offerti dallo Sportello si è sviluppata l'attività di formazione, concentrata sulle categorie con più difficoltà rispetto all'inserimento lavorativo.

Percorsi di formazione e orientamento professionale

I corsi avevano l'obiettivo di intervenire su quella parte di beneficiari del progetto che presentano maggiori difficoltà d'inserimento lavorativo in ragione di due fattori: un livello d'italiano inadeguato per l'accesso a profili professionali coerenti con le proprie competenze e/o attitudini professionali; una seria difficoltà ad orientarsi nel mercato del lavoro che si esprime in una tendenza a sottovalutare le proprie potenzialità o viceversa a sopravvalutare l'effettiva possibilità di accedere ad alcune professioni.

L'attività di formazione del progetto ha previsto l'erogazione di corsi volti a migliorare le competenze linguistiche dei beneficiari nonché la loro conoscenza e capacità di attivarsi nel contesto socio-lavorativo del territorio in cui vivono. I corsi sono stati rivolti a target diversi sulla base del sesso, del livello di conoscenza della lingua italiana e delle competenze professionali acquisite (scuola, formazione e lavoro). Ogni aula era costituita da un massimo di 15 partecipanti. In totale sono stati coinvolti circa 50 beneficiari residenti nelle due Province.

Sono stati previsti tre moduli di formazione (64 ore):

un **modulo di lingua italiana** strettamente connesso alle competenze di comunicazione necessarie per l'inserimento lavorativo e al target d'appartenenza dei beneficiari;

un **modulo sul comportamento professionale** finalizzato a sostenere i migranti nel riconoscimento e valorizzazione delle proprie competenze sociali e organizzative con riferimento a quelle richieste dal mercato del lavoro locale. Il risultato atteso è un miglioramento della capacità di interazione in azienda con colleghi e datori di lavoro per facilitare il proprio inserimento e la crescita professionale;

un **modulo di educazione alla cittadinanza** volto al miglioramento della capacità di comunicazione all'esterno del luogo di lavoro (servizi pubblici e vita sociale) per facilitare la propria crescita personale e il miglioramento delle condizioni lavorative e di vita (salute, istruzione, ecc.).

A questi si aggiungevano due moduli di orientamento di gruppo (12 ore):

Un **modulo di conoscenza del contesto lavorativo locale** finalizzato a conoscere i problemi delle imprese presenti sul territorio.

Un **modulo di autosviluppo professionale** in cui i migranti vengono orientati sul come attivarsi nella ricerca del lavoro e nella crescita professionale: come far riconoscere, completare o scegliere un percorso formativo; quali aziende ricercare e come contattarle; il primo colloquio e la valorizzazione dei propri punti di forza.

La tappa finale del percorso ha previsto un breve **tirocinio** (120 ore) in azienda attraverso il quale verificare il raggiungimento degli obiettivi didattici perseguiti nei moduli di formazione ed orientamento nonché la certificazione da parte dell'azienda ospitante delle competenze e/o attitudini professionali, linguistiche e sociali del beneficiario esplicitate in una **Lettera di Referenze**.

A sostegno dei servizi offerti dagli Sportelli Migranti si sono articolate anche le *altre* attività di progetto:

Incontro domanda e offerta

L'attività di job-matching si è affiancata ed ha supportato l'attività di

orientamento svolta dagli Sportelli e quella realizzata in maniera più approfondita all'interno dei percorsi di formazione e orientamento professionale. Ogni beneficiario che ha usufruito del servizio di compilazione del Curriculum Vitae effettuato dall'operatore dello Sportello Migranti, è stato inserito nella banca dati di progetto. Nello stesso data base sono state inserite le richieste di personale che sono giunte da parte delle imprese. Nel caso in cui il profilo di un beneficiario e quello richiesto dall'azienda si fossero incrociati, tutors a supporto dello Sportello avevano il compito di organizzare un colloquio in azienda e accompagnare il lavoratore in questo momento spesso decisivo ai fini dell'assunzione.

L'azione di ricerca di tirocini per i partecipanti ai *corsi di formazione e orientamento* attivati dal progetto si è legata strettamente all'attività di incontro domanda e offerta. In questo caso non veniva garantita da parte dell'azienda la possibilità di inserire il lavoratore che d'altronde spesso corrispondeva solo in parte ai profili occupati dall'azienda stessa, e che attraverso questa esperienza, spesso la prima, si metteva in gioco costruendo un tassello importante per un futuro inserimento nel mercato del lavoro.

Il legame fra tirocini e attività di job-matching si è incrementato, in seguito all'attivazione di tirocini slegati dal percorso in aula e finalizzati in maniera esplicita all'inserimento lavorativo. In considerazione dei dati emersi dal confronto con gli imprenditori coinvolti nel progetto, si è deciso di offrire l'opportunità alle aziende che manifestavano l'esigenza di inserire del personale immigrato, di poter usufruire di un periodo che permettesse di conoscere la persona e apprezzarne da una parte l'affidabilità, uno dei fattori di maggiore resistenza all'inserimento di persone immigrate, dall'altra parte le competenze maturate nel passato, spesso non riconosciute. Questa tipologia di tirocini ha previsto per tali ragioni il coinvolgimento di migranti immediatamente occupabili, ovvero in possesso di profili specifici che sarebbero potuti essere facilmente inseribili in contesti lavorativi idonei superate le suddette resistenze.

Il servizio di Sportello, tramite i suoi operatori, ha partecipato attivamente a questa fase di incontro domanda e offerta di lavoro per i migranti. L'operatore ha svolto attività di segnalazione delle persone migranti più rispondenti ai bisogni espressi dalle aziende e di sostegno nella fase precedente e successiva all'inserimento lavorativo. In particolare, si è occupato di orientamento della persona, ascolto e sostegno nel momento della scelta, preparazione al colloquio di lavoro, eventuale accompagnamento in azienda, sostegno nella fase di inserimento; risoluzione di problematiche specifiche inerenti il lavoro e valutazione dell'inserimento lavorativo.

Lavoro in rete

Il progetto si è proposto di mettere in atto un'azione di "orientamento di sistema" per la condivisione di quanto previsto e quanto realizzato dall'iniziativa e per accrescere l'integrazione dello Sportello Migranti con quanto offerto dagli operatori pubblici e gli attori sociali presenti sul territorio, in primis il Centro per l'Impiego. Numerosi incontri bilaterali sono stati realizzati prima dell'apertura degli Sportelli; un operatore dello Sportello Migranti di ciascuna Provincia ha partecipato attivamente ai tavoli territoriali che si occupano di problematiche legate all'immigrazione.

All'interno di questo lavoro di rete si situano sicuramente le attività transnazionali del progetto sviluppate con partner europei nel quadro dell'accordo di cooperazione internazionale "Meet": Migrants Employment Empowerment Training. Fanno parte dell'accordo "Meet" i seguenti progetti Equal: ICE Intercultural Express – Austria; MigraNet – Germania; GB Progress - Gran Bretagna; Laat zien wat je kunt - Paesi Bassi. Da questo punto di vista il lavoro di rete ha consentito l'acquisizione di prassi e lo sviluppo di nuove considerazioni comuni in particolare su tre questioni fondamentali: il riconoscimento delle qualifiche degli immigrati; lo sviluppo delle competenze per immigrati e rifugiati e la comunicazione alle Istituzioni e alle parti interessate, per la crescita della consapevolezza sul tema immigrazione.

Indagine e ricerca

Questa attività è stata motivata dall'esigenza di garantire una continua valutazione rispetto ai problemi dei nostri beneficiari con particolare attenzione ai fattori di occupabilità ed esclusione sociale che li riguardano in modo da poter intervenire sull'attività di Sportello e del progetto più in generale.

A tal fine sono stati realizzati **focus group con beneficiari**, coinvolgendo in particolare due categorie "emergenti": le donne e i giovani, e una **ricerca sulle competenze sociali dei beneficiari** raccogliendo l'esperienza maturata dagli operatori di Sportello durante il progetto. Dal punto di vista quantitativo, sono state realizzate **azioni di monitoraggio** in modo da valutare l'andamento della condizione occupazionale e le informazioni richieste dai nostri beneficiari.

L'attività di ricerca è stata estesa però anche agli altri protagonisti del mercato del lavoro, le aziende. È stata realizzata un'**indagine** quantitativa che ha coinvolto 5.000 **aziende** per ciascuna Provincia al fine di valutarne lo stato di salute e la disponibilità ad assumere personale. Sono stati condotti **focus group con aziende artigiane** per approfondire le difficoltà rispetto all'impiego di lavoratori stranieri, promuovere e discutere i servizi loro offerti "indirettamente" dal progetto.

L'ultimo ambito di ricerca esplorato è stato quello degli attori pubblici e sociali impegnati in materia di immigrazione. Anche qui a strumenti di carattere quantitativo, **indagine sull'utilizzo dei servizi da parte degli immigrati**, si sono accompagnati interventi più di tipo qualitativo, quali **incontri e tavoli di discussione**.

Comunicazione sociale

L'attività di comunicazione si proponeva di facilitare l'interazione fra Istituzioni, beneficiari e cittadini italiani contribuendo alla rottura di barriere e pregiudizi che rendono meno semplice la convivenza e la comprensione dei problemi e della ricchezza altrui.

Nel mese di Ottobre 2006 si sono tenute le **anteprime del video Visibili-Invisibili** che raccoglie le testimonianze di alcune partecipanti ai focus group tenutisi a Novembre – Dicembre del 2005.

Queste interviste offrono un interessante spaccato sulla vita dei migranti, sulle motivazioni che li hanno condotti in Italia e in generale sul progetto migratorio, sulle difficoltà incontrate e quotidianamente vissute, sulle speranze, i desideri che animano le persone nel loro tentativo di diventare parte del luogo ove risiedono. *Visibili* non più come problema ed emergenza, ma come cittadini.

Il video è stato proiettato in una versione breve (durata 5 minuti) nei cinema, durante la normale programmazione, tra uno spettacolo e l'altro; l'obiettivo era di sensibilizzare un pubblico più ampio, persone normalmente poco attente ai temi dell'integrazione e del dialogo culturale.

A questo video si è affiancato, quale altro principale strumento di sensibilizzazione, un **film documentario** che intende fornire una panoramica circa lo status di *immigrati invisibili*, allorché si arriva in Italia quasi come una merce (tragico è l'esempio dei minori non accompagnati), e lo status di visibili quando si riesce ad emergere dalla illegalità e si ricopre il ruolo di cittadini, attivi, grazie ad un lavoro che può anche essere fonte d'appagamento personale.

All'interno del film sono presenti i contenuti di due interviste fatte agli operatori dello Sportello Migranti come testimonianza del percorso che le persone devono compiere per giungere, attraverso una occupazione, allo status di visibili. La testimonianza nasce dal lavoro che giornalmente gli operatori hanno svolto come servizio di informazione e orientamento a supporto dei normali servizi offerti dal Centro per l'Impiego.

All'interno del **sito internet del progetto** sono attive aree riservate con strumenti a sostegno del lavoro degli operatori dello Sportello, del personale di progetto e degli attori locali e un'area pubblica rivolta ai cittadini stranieri residenti nelle due Province.

PARTE 1

IL CONTESTO

La prima parte della guida sarà dedicata alla disamina delle caratteristiche del contesto all'interno del quale si è sviluppata la sperimentazione. Verrà posto l'accento, in particolare, sui target cui è stato rivolto l'intervento, le problematiche alla base della loro condizione di svantaggio e il sistema locale di servizi attivi sul territorio.

La creazione di un servizio rivolto ad una categoria di beneficiari richiede, infatti, come prima tappa, un lavoro di analisi e scomposizione dell'esistente in maniera tale da poter determinare, attraverso la ricostruzione dei vari frammenti, i contenuti e le modalità dei propri interventi.

Capitolo 1

L' UTENZA

La realizzazione di un'efficace ed efficiente interazione tra operatori e beneficiari è alla base di ogni attività di sportello. Il progetto Visibili-Invisibili fa sua questa impostazione con un onere aggiuntivo, rispondere ad esigenze sia tipo informativo che orientativo. In buona parte assimilabile alle attività dei Centri per l'Impiego, ma con una specifica ed esclusiva declinazione verso l'utenza immigrata.

Un target di riferimento che è diventato all'interno del progetto parte integrante nella scelta delle azioni da realizzare: i beneficiari e i loro problemi rappresentano il punto di partenza da cui si è intrapresa la costruzione effettiva dell'intervento.

Visibili-Invisibili, progettato per rispondere ai problemi in termini d'occupabilità della popolazione immigrata, ha tenuto conto di tutta la sfera di problemi che i migranti esprimono in quanto cittadini. I focus group realizzati nel corso del mese di Novembre del 2005 hanno consentito di affinare la conoscenza rispetto a tali problemi approfondendo, in particolare, le richieste provenienti da due categorie emergenti all'interno della comunità straniera: le donne e i giovani.

L'approccio largamente diffuso in Italia nel passato recente rispetto alla progettazione d'interventi rivolti a stranieri consistente nell'inclusione del beneficiario all'interno di un'unica categoria, "gli immigrati", o più categorie legate solamente all'origine, "i marocchini", è oggi desueta. L'insieme delle variabili che devono caratterizzare interventi rivolti agli immigrati sono, infatti, l'espressione della complessità che la presenza straniera in Italia ha acquisito in particolare a partire dall'inizio degli anni novanta. I ricongiungimenti familiari, l'afflusso di persone con livelli di scolarizzazione medio-alti, aspirazioni sociali e professionali molto diverse hanno determinato uno scenario sociale articolato e multiforme tanto a livello di singoli gruppi etnici/nazionali che nell'insieme della comunità straniera. La popolazione immigrata presente nelle province di Asti e di Biella, pur se in maniera meno accentuata

che in altri contesti regionali (Torino) e nazionali, si pone in linea con questa evoluzione del fenomeno migratorio.

Alla complessità della composizione della popolazione immigrata si sommano, quando s'intende intervenire sull'occupabilità delle persone, variabili esterne legate al contesto locale e alle "regole" scritte e non scritte del mercato del lavoro. Il possesso di un mezzo di trasporto, l'età, il genere, lo stato civile e le competenze/titoli in possesso sono, infatti, ulteriori fattori caratterizzanti l'individuo/lavoratore straniero.

L'intervento dello Sportello Migranti, si è rivolto, per le ragioni suddette, a una gamma di beneficiari con profili utente spesso molto particolari. Tuttavia, abbiamo potuto constatare, sin dall'inizio del servizio, il ripetersi di alcune combinazioni di elementi che ci hanno aiutato a individuare i principali target di utenza all'interno della comunità straniera. Di seguito sono presentate in breve le loro peculiarità e le differenze rispetto agli utenti italiani. In ultima analisi approfondiremo fra i target dell'utenza immigrata quelli che sono stati identificati come prioritari per il servizio di formazione e orientamento, uno step ulteriore che il progetto ha messo in campo per potenziare l'efficacia del servizio offerto.

Stranieri arrivati allo Sportello

o Descrizione e riferimenti teorici

L'avvio di un servizio specificamente rivolto all'utenza immigrata in un contesto di servizio pubblico ne favorisce l'apertura ad un'ampia fascia di popolazione, donne e uomini, giovani e adulti, di diverse nazionalità.

Lo sportello richiama una fascia di utenza principalmente adulta, mentre per quanto riguarda le differenze di genere va segnalato il forte afflusso di donne rispetto al passato, che costituiscono la maggioranza delle persone che si rivolgono allo sportello. Si tratta di un dato importante se si tiene conto del percorso migratorio delle donne che spesso raggiungono i mariti, i "lavoratori", e per questo nel passato recente non si rivolgevano al CPI, non avendone necessità (permesso per ricongiungimento familiare). L'affluenza allo Sportello Migranti di differenti tipologie di utenza a seconda della nazionalità è in evidente correlazione con la composizione della popolazione straniera presente sul territorio di riferimento.

Nel contesto di Asti e Biella il servizio si è confrontato perciò principalmente con utenti di nazionalità marocchina, albanese e rume-

na, questi ultimi in sensibile aumento dopo l'ingresso della Romania nell'Unione Europea.

- Di notevole importanza per le attività di un servizio come il nostro, in particolare per il lavoro dell'operatore del front-office, è l'identificazione di caratteristiche connesse alle varie tipologie di utenza, così da poter mettere in atto contenuti e modalità comunicative più adeguate ad ogni situazione.

Le principali categorie riscontrate fra i nostri beneficiari sono state:

- * persone in possesso di competenze spendibili sul territorio, una situazione economica stabile e una buona integrazione nel contesto socio-lavorativo;
- * uomini adulti scarsamente qualificati e con una condizione economica molto precaria;
- * donne con scarsa esperienza professionale, in particolare persone giunte da poco in Italia o che pur se in Italia da tempo non hanno maturato esperienze al di fuori della vita familiare;
- * persone in possesso di titoli di studio e/o qualifiche elevate non riconosciute, per alcuni non dal punto di vista legale (il caso tipo è quello delle infermiere) ma soprattutto da parte delle imprese che spesso si rifanno all'equazione stereotipata immigrato uguale lavoratore poco o mediamente qualificato. All'interno di questo target rientrano anche i giovani sotto i 25 anni cresciuti in Italia (sono ancora rare le seconde generazioni "complete") in cerca di prima occupazione o di una "strada" professionale.

○ Buone prassi ed esempi

- La tipologia a cui ricondurre il singolo utente risulta dalla compresenza di alcuni fattori caratteristici legati all'appartenenza ad una determinata comunità straniera, ad elementi individuali ed al contesto locale di residenza.
- * Al primo target appartengono in gran parte uomini arrivati con la grande ondata a cavallo fra anni '80 e '90 e in possesso di qualifiche non elevate ma spendibili sul territorio:

«gli uomini stanno molto sul pratico, avendo in carico la famiglia hanno dovuto muoversi per forza e sono più autonomi...ho no-

tato che sono più in gamba...non hanno tante difficoltà ... sono persone che hanno provato anche da soli a cercare e hanno affrontato direttamente delle difficoltà, hanno passato più o meno delle sbarre prima di venire da noi... quelli che sono arrivati qua dal 90 hanno difficoltà minori perché sono inseriti qua in Italia da tanto e vengono semplicemente per fare un cv e così fanno il percorso di ricerca del lavoro da soli e vengono da noi solo quando non riescono a trovare niente...le persone che sono rimaste senza lavoro, ma hanno avuto esperienze di lavoro più lunghe sono più responsabili, sanno cosa funziona, cosa cerca l'azienda, come funziona, tutto»

- * Il target degli uomini adulti con maggiori difficoltà d'inserimento è formata principalmente da persone con scarse competenze linguistiche e professionali, con difficoltà per via dell'età ad inserirsi nei settori in cui è forte la presenza di mansioni non qualificate (in particolare nel settore edile ed agricolo) o a percorrere percorsi di qualificazione (apprendistato).
- * Le donne adulte appartenenti al terzo target di riferimento rappresentano una particolare tipologia di utenza, per le quali oltre alla poca conoscenza del contesto locale e della lingua italiana si sommano quali elementi caratterizzanti, la soggezione a regole di comportamento derivanti dalla cultura di appartenenza e condizionamenti relativi agli impegni per la propria famiglia:

«Una volta si è presentato un uomo marocchino di 45 anni. Mi ha spiegato il comportamento che deve tenere la donna nei confronti dell'uomo, il quale è molto protettivo, la considera come fosse un oggetto prezioso da tenere in cassaforte. Impari subito come rapportarti con loro, come funziona il rapporto coniugale, i motivi delle separazioni (una donna già sposata una volta che divorzia ha difficoltà a trovare un altro uomo). Le donne marocchine ti spiegano come devono comportarsi, non devono essere troppo scoperte, non devono ridere troppo. È importante conoscere le loro tradizioni, sapere cosa si aspettano, anche da te.»

«Le donne possono trovare un impiego come "badanti", ma se hanno figli diventa più difficile. Una signora che lavorava come badante è riuscita a tenere il bambino sotto il letto, come fosse un vaso di fiori, mentre lavorava con l'anziano. Lo lasciava lì e lui non si muoveva, gli dava un pezzo di pane e il bambino stava tranquillo. Quando l'hanno scoperta ha rischiato di perdere il posto di lavoro, quindi ha dovuto mandarlo al suo Paese e separarsi

da lui, pagando di tasca sua. Quindi anche questi bambini non sono tutelati, non sappiamo che fine fanno e dove vanno a finire, questo è il problema delle donne che hanno famiglia»

- * I migranti che hanno svolto professioni molto qualificate nei Paesi d'origine o sono in possesso di titoli di studio elevati incontrano in Italia molte difficoltà a veder riconosciute le proprie competenze professionali. Alla base di questa difficoltà ci sono ragioni oggettive legate al contesto italiano e alla condizione del migrante: lunghe procedure burocratiche legate alla normativa in materia di autorizzazioni al soggiorno, vincoli all'accesso a certe professioni, difficoltà d'impiego per persone a seconda dell'età e del sesso, cui si somma l'equazione "immigrato = lavoro non qualificato", le difficoltà economiche della persona e un diffuso senso di sfiducia:

«la grande parte (degli immigrati) sono qua per fare quei lavori che gli italiani non vogliono fare, non sempre però è così, spesso vedi laureati che lavorano in linea in fabbrica o che fanno lavori di badanza...persone con delle qualifiche di medio livello, che potrebbero aspirare a qualcosa di più, ed invece sono stati abituati, o perché non gli è stato riconosciuto il titolo di studio o per altro, a fare lavori umili, per tirare avanti, per la sopravvivenza...e quindi c'è questo problema che magari hanno fatto tanti lavori diversi e non sanno bene cosa vogliono fare, ed effettivamente hanno delle possibilità che restano inespresse»

Le giovani generazioni scolarizzate in Italia hanno una percezione dei loro problemi vicina a quella dei coetanei italiani, condividendo le stesse aspettative e scontrandosi spesso con una realtà di discriminazione a causa della loro origine. A questo fattore si somma l'inesperienza e la precarizzazione crescente del Mercato del Lavoro. A differenza degli adulti qualificati manifestano generalmente più disponibilità:

«meno difficoltà abbiamo con i ragazzi stranieri che hanno fatto la scuola qua, sono più sicuri, hanno più possibilità, si rivolgono a noi perché vogliono avere una professione, vogliono una cosa stabile»

o **Approfondimenti**

Per approfondimenti sul tema della popolazione immigrata:

Algo Ferrari (2005), *Colpevoli. Pregiudizio e potere in un'epoca di migrazioni globali*, Pardes Edizioni, Bologna

Caritas-Migrantes (1990-2006), *Dossier statistico sull'immigrazione*, Roma

Livia Turco, Paola Tavella (2005), *Nuovi italiani. L'immigrazione, i pregiudizi, la convivenza*, Mondadori, Milano

Maurizio Ambrosini (2005), *Sociologia delle migrazioni*, Il Mulino, Bologna

Tiziana Caponio, Asher Colombo (a cura di) (2005), *Migrazioni globali, integrazioni locali*, Il Mulino, Bologna

Migrazione e lavoro:

Ambrosini, M. (2001), *La fatica di integrarsi. Immigrati e lavoro in Italia*, Il Mulino, Bologna

Assunto Quadrio, Alessandra Fasulo, Maria Elena Magrin, (a cura di) (2005), *Identità e cambiamento. L'esperienza lavorativa come processo di mediazione culturale*, Franco Angeli, Milano

La Rosa M., Zanfrini L. (2003), *Percorsi migratori tra reti etniche, Istituzioni e mercato del lavoro*, , Franco Angeli, Milano

Osservatorio sull'Immigrazione in Piemonte (2006), *Immigrati in fabbrica*, Quaderni di ricerca 109, Istituto di Ricerche Economico Sociali del Piemonte (IRES Piemonte), Torino

In particolare il lavoro delle donne migranti:

Ebe Quintavalla (a cura di) (2005), *Il Sostegno al lavoro di cura delle donne immigrate*, in *Animazione Sociale*, Mensile per gli operatori sociali, A.35, n. 4/192, aprile

Ehrenreich B., Russell Hochschild A. (a cura di) (2004), *Donne globali. Tate, colf e badanti*, Feltrinelli, Torino

Grasso M. (1999), *Donne senza confini. Immigrate in Italia tra marginalità ed emancipazione*, L'Harmattan Italia, Torino

Partecipanti al percorso formativo e d'orientamento

o **Descrizione e riferimenti teorici**

Il lavoro quotidiano degli operatori dello Sportello si è misurato con

i diversi e importanti problemi dei target indicati in precedenza. In alcuni casi, soprattutto con le donne, si è verificata la concomitante presenza di problematiche riconducibili a più categorie: è il caso di giovani donne madri senza esperienza ma in possesso di una qualifica elevata nel Paese d'origine. Proprio alle donne madri di famiglia e alle persone qualificate è stata riservata maggiore attenzione in quella che è stata una delle principali attività di supporto allo Sportello: percorsi di formazione e orientamento di gruppo.

- I beneficiari per i quali è prioritario questo tipo d'intervento, di rafforzamento a quello normalmente erogato dagli operatori di sportello, sono quelli che hanno più difficoltà a gestire le proprie aspettative rispetto al lavoro, puntano o troppo in alto o troppo in basso senza tenere conto del percorso da affrontare. La difficoltà nel definire una propria identità professionale limita la possibilità d'inserirsi sul lavoro in maniera soddisfacente e condiziona fortemente l'attività di ricerca di un impiego.

Le due categorie di nostri beneficiari che presentano con più frequenza queste criticità sono gli ultimi due target indicati in precedenza:

- * donne con scarsa esperienza professionale, in particolare persone giunte da poco in Italia o che pur se Italia da tempo non hanno maturato esperienze al di fuori della vita familiare;
- * persone con livelli di qualifica e titoli di studio elevati non riconosciuti in Italia, sia uomini che donne.

Per tutti quelli che non sono pronti all'inserimento lavorativo a causa di un livello inadeguato di conoscenza dell'italiano e che manifestano evidenti problemi di orientamento è stato previsto un sistema formativo ad hoc, un percorso strutturato in moduli. Moduli di approfondimento di lingua italiana, orientamento di gruppo, conoscenza del mercato del lavoro, educazione alla cittadinanza ed uno stage in azienda.

La prima serie di corsi (settembre/dicembre 2006) ha visto il coinvolgimento di donne con un livello elementare di conoscenza della lingua italiana e con scarsa esperienza lavorativa. Nella seconda serie di corsi (gennaio/aprile 2007) sono stati coinvolti beneficiari, principalmente donne, con un livello intermedio di conoscenza dell'italiano e in possesso di almeno un diploma o un'esperienza professionale qualificata.

I percorsi attivati avevano l'obiettivo d'intervenire sulle competenze non formali dei beneficiari ovvero sulle risorse proprie ad ogni individuo che, sommate alle competenze professionali, consentono d'inserirsi all'interno di un'azienda: le competenze sociali.

o **Buone prassi ed esempi**

- La difficoltà a instaurare un rapporto collaborativo con gli operatori di sportello durante il colloquio conoscitivo è stato spesso il segnale che ha permesso di rilevare l'esigenza di un intervento più approfondito:

«se un utente già decide di collaborare allora viene qui con una certa idea che è un servizio, ci sono casi in cui viene e decide già dall'inizio di non collaborare»

Il rifiuto di cooperare si traduce in comportamenti estremamente remissivi e/o conflittuali, sintomo di una difficoltà nel gestire la propria emotività, che solo in rari casi è giustificata da situazioni estreme:

“mi è capitato con una donna albanese...perché le persone che vengono qua si aprono...parlando delle sue cose ha cominciato a piangere, era divorziata, suo marito l'aveva sbattuta fuori, aveva dormito una settimana in macchina, adesso abita da un italiano che l'aveva ospitata, adesso è in una situazione veramente difficile questa donna con due bambini...questa persona voleva sfogarsi, era sola, non aveva parenti qua vicino, sono a Siracusa...e chiedeva se potevamo fare qualcosa anche per una casa popolare...è in Italia dal 90, ma il marito l'ha tenuta in casa a occuparsi dei figli e dopo 15 anni si sta confrontando con diversi enti e nell'ambito lavorativo»

I beneficiari che hanno manifestano più frequentemente questa difficoltà a interagire in maniera costruttiva sono, come ricordato, le donne poco scolarizzate e, all'estremo opposto, le persone con qualifiche molto elevate.

- * La condizione dei migranti, in particolar modo le donne, è spesso fragile, come una bolla di sapone che a contatto con una superficie si dissolve istantaneamente: fino a quando si riesce a vivere all'interno dei confini della comunità d'appartenenza non ci sono problemi, ma appena ci si trova al di fuori di questi e si viene a contatto con la realtà esterna bisogna far fronte a molte difficoltà. Nel caso delle donne da poco arrivate in Italia o con poca

esperienza al di fuori del contesto familiare questa tendenza si giustifica, oltre che per difficoltà di tipo linguistico, per una paura, più diffusa che fra gli uomini, ad affrontare una realtà nuova in cui ci si sente particolarmente fragili:

«anche se sanno un po' d'italiano dicono "abbiamo vergogna, dobbiamo abituarci con nostra voce in un'altra lingua e se diciamo una parola abbiamo paura che la diciamo sbagliata..." sono emotive, hanno questo primo impatto come difficoltà maggiore»

«hanno problemi a comunicare con italiani... sono persone emotive, che sono arrivate da poco...queste donne vengono da villaggi in Albania dove sono chiusi per conto loro là...vivono in realtà piccole...una donna albanese che arrivata in Italia da tre o quattro anni...lei arrossiva quando gli parlavo...io gli ho detto dobbiamo parlare italiano...e mi ci è voluto tanto a convincerla che doveva parlare un po' italiano perché si vergognava tanto»

«ci sono queste persone, specialmente queste donne che sono arrivate da tre, quattro anni, che hanno raggiunto i loro familiari... queste hanno più problemi a relazionarsi...perché si sentono molto umili, molto schiacciate da questa società»

«certe volte capita di avere dei problemi di natura linguistica, in quanto magari, soprattutto per l'area maghrebina, in caso di un inserimento lavorativo o sociale, soprattutto di una donna, questa viene accompagnata o dal marito o dai figli, o dai fratelli, o da una amica perché non riesce a spiegarsi... accompagnate perché non sapevano la lingua, ma non solo per quello»

Queste donne sono molto umili, si sentono disorientate, non riescono a vedere l'inserimento lavorativo come un percorso da costruire. Prive di esperienza e condizionate dalle informazioni spesso distorte fornite dai compaesani e tramite passaparola, hanno difficoltà a uscire dall'etnicizzazione del mercato del lavoro, che le vorrebbe tutte badanti; hanno scarsa fiducia in se stesse e in chi cerca di orientarle rendendo indispensabile un intervento che vada al di là del colloquio con l'operatore di Sportello:

«queste persone hanno problema d'orientamento...per esempio donne albanesi che hanno lavorato in agricoltura e io so come sono sfruttate in quell'ambito di lavoro là...qua si vedono disorientate, spaesate...hanno difficoltà anche in questo...hanno

fatto 20 anni di agricoltura in Albania...gli dico non puoi fare la badante, la domestica, devi chiedere su questo, ci sono tante possibilità sul territorio...non vedono il lavoro come qualcosa che gli piace, non chiedono di più... questo non va bene, disorienta la persona»

«rispetto alla disponibilità a spostarsi per lavoro...le donne che hanno i figli grandi sono disponibili, anche quelle che non hanno la patente comunque dicono che riescono a muoversi sul territorio...anche quando gli spiego che l'azienda non è vicina alla stazione dei bus...sono ottimiste, dicono basta trovare lavoro e poi magari trovo un'amica che ha una macchina, andiamo insieme e poi dividiamo le spese...in qualche modo farò...!l'importante è che mi prendano... noi cerchiamo di spiegarle che se l'impresa è a due km dalla stazione avrà problemi ad andarci...solo questo... hanno una mentalità così...una volta arrivati sul posto ci sono altri operai che hanno la macchina, dividiamo le spese...hanno sentito così da altri lavoratori che conoscono...io le dico: una cosa sono i fatti, una cosa quello che immagini...non puoi scherzare con un posto di lavoro perché noi possiamo trovare uno che ha la patente là e per lei un posto che è più adatto...cerchiamo di farle capire questa cosa...è il caso delle donne che sono in Italia da tanto che magari parlano bene italiano ma non hanno mai lavorato e delle donne che sono arrivate da pochi anni ed hanno raggiunto i mariti...perché il loro impatto qui da stranieri è con gli stranieri che sono qua già da prima e i punti d'incontro ci sono, una volta che s'incontrano parlano...come fai a lavorare? ti raccontano in fabbrica siamo 4 o 5, andiamo insieme, fanno un pò così, questi discorsi e poi vengono da noi con questa realtà che si sono fatti nella testa...vogliono un lavoro in fabbrica o per la vendemmia e dicono che vanno in tre o quattro...si sono fatte un'idea dell'ambiente esterno fuori dalla comunità solo attraverso questo discorsi»

- * Le persone con esperienze professionali pregresse o qualifiche acquisite nei Paesi d'origine e non riconosciute dal mercato del lavoro locale sviluppano con il passare del tempo un senso di frustrazione e un pessimismo che condizionano la loro capacità d'interagire con l'esterno, generando atteggiamenti di superiorità e aggressività che si manifestano nei confronti degli operatori:

«i laureati sono i più arrabbiati, perché ritengono che questo Paese non gli dia la possibilità di trovare un'occupazione adeguata ai propri titoli di studio»

«C'è stato il caso di un ragazzo laureato marocchino con il quale è stato molto difficile comunicare. Era molto emotivo ed è stato complicato capire i suoi problemi. Una difficoltà relazionale che è emersa anche con una ragazza tunisina laureata in logistica. All'inizio aveva un atteggiamento un po' arrogante, quasi presuntuoso, poi a poco a poco si è come calmata. Queste due persone prendevano le distanze adottando un atteggiamento di superiorità, facevano pesare sugli altri le loro frustrazioni»

La frustrazione è il frutto di una sfiducia non solo verso l'esterno ma soprattutto verso se stessi:

«l'utente con buone qualifiche non è che ha perso la fiducia: è che proprio non l'ha mai avuta, non verso il servizio ma verso se stessa. È costoso fare il riconoscimento dei titoli e non ci sono sufficienti garanzie che valga la pena, chi ha un percorso di studi molto alto di solito vuole che i propri titoli di studio siano riconosciuti, magari poi fanno altro, anche per scelta perché gli conviene... noi cerchiamo di spiegargli quali sono le sue possibilità, che cosa eventualmente gli manca per potersi proporre, lo informiamo su quali corsi deve fare...ed invece c'è un gruppo che non ha fiducia nel sistema, magari erano i migliori nel loro Paese, però qua ti dicono che i loro studi tanto non valgono niente, ed allora tu cerchi di capire perché pensano così, li informi che è un primo passo, però è molto difficile convincerli...l' impegno maggiore è nel cercare di far avere fiducia in se stessi e nelle proprie possibilità»

La frustrazione condiziona la capacità delle persone di attivarsi nella costruzione del cammino di crescita, crea una situazione di frenesia o al contrario di stasi senza alcuno sbocco concreto:

«c'era quella ragazza tunisina...lei è capace a muoversi e tutto, gli piace il lavoro di ufficio oppure in un'agenzia immobiliare... anche se io gli ho spiegato tutto il percorso che deve fare, l'ho lasciata parlare su come lei pensa di lavorare là...non ha tanto idea del percorso che deve seguire... ha problema di orientamento al lavoro»

«oggi a una signora peruviana laureata che mi ha detto che vorrebbe lavorare in un'agenzia di assicurazioni gli ho fatto l'esempio: se io sono medico e ho avuto dieci anni di esperienza in Albania, se mi mettono a operare qua in Italia sono capace a farlo...le ho detto: dall'esperienza che ha avuto, saprebbe fare questo lavoro qua? a prescindere dalla laurea...mi ha detto non lo so...io le ho

detto di fare un tirocinio presso un'agenzia di assicurazioni, da un commercialista per vedere il metodo di lavoro...i metodi di lavoro sono diversi nei diversi paesi...ogni cosa ha un percorso...lungo o breve dipende da lei...alla fine però mi ha detto che voleva fare un tirocinio».

o **Approfondimenti**

Per capire le specificità dell'orientamento lavorativo rivolto ad utenti immigrati:

Ambrosini M. (1999), *Utili invasori. L'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro italiano*, Franco Angeli, Milano

Marini, D. (1993), *Immigrati al lavoro: educare alla convivenza o formare una professione?*, in "Politiche del lavoro", n. 21, Franco Angeli, Milano

Mottana Paolo, Massa Riccardo, Rezzara Anna (1994), *La migrazione educativa. Extracomunitari e formazione*, Unicopli, Milano

Zanfrini L. (2000), *La discriminazione sul mercato del lavoro*, in Fondazione Cariplo-Ismu, Quinto rapporto sulle migrazioni, Franco Angeli, Milano

Sull'orientamento formativo:

Demetrio D. (a cura di) (1984), *Immigrazione straniera e interventi formativi. Problemi, programmazione locale, esperienze*, Franco Angeli, Milano

Susi Francesco (1991), *I problemi formativi e culturali degli immigrati stranieri. La ricerca azione come metodologia educativa*, Franco Angeli, Milano

Differenze con l'utenza italiana

o **Descrizione e riferimenti teorici**

Il servizio di front-office offerto dal progetto Visibili-Invisibili ha messo al centro della propria attività l'utenza immigrata in un contesto, quello dei Centri per l'Impiego, assai delicato di interazione con i cittadini.

La scelta di mantenere uno stesso spazio di servizio, di visibilità, nasce dagli obiettivi stessi del progetto, tra i quali agevolare e facilitare l'integrazione.

Il riferimento teorico di base è la considerazione e il riconoscimento della popolazione extra-comunitaria come una fascia di cittadi-

nanza con i propri doveri ma anche i propri diritti.

L'attività di Sportello ha riscontrato alcune particolarità della popolazione immigrata, relative alle incertezze che nascono dal doversi confrontare con una cultura (non solo amministrativa) diversa da quella di provenienza. Essere migrante e chiedere un'informazione ad un operatore di un servizio pubblico vuol dire innanzitutto comunicare in una lingua che non è la propria; vuol dire in alcuni casi, avere timore delle proprie dichiarazioni; vuol dire non conoscere alcuni "modi di fare", alcune codifiche non verbali della comunicazione proprie della cultura italiana.

La stessa minore conoscenza del contesto sociale del Paese di accoglienza e del territorio specifico è una variabile che deve entrare in gioco nella definizione specifica dell'utenza immigrata.

La condizione di migrante presuppone inoltre degli obblighi aggiuntivi rispetto all'utenza italiana per quanto riguarda la predisposizione di certificazioni/documentazioni (ad esempio quella relativa all'abitabilità del domicilio).

- Il raggiungimento degli obiettivi che si pone un servizio informativo e d'orientamento rivolto ad utenti immigrati impone modalità diverse rispetto a quelle attivate con l'utente italiano. L'operatore deve sempre tenere presente che la persona che ha davanti non ha conoscenza di tutte le risorse che ha a disposizione e ha dietro a sé tutto un bagaglio culturale che implica un modo diverso di vivere la quotidianità rispetto al contesto sociale e lavorativo d'accoglienza. La disponibilità a porre attenzione e comprendere la diversità risulta ancora più importante che nel caso di utenti italiani; tale disponibilità è un presupposto alla buona riuscita dell'interazione con il beneficiario. Comprendere le peculiarità che caratterizzano il beneficiario consente di valutare meglio i suoi messaggi, le sue difficoltà nell'attivarsi sul territorio e, conseguentemente, il suo grado di autonomia sia per quanto riguarda la ricerca del lavoro che l'accesso ai servizi.

○ Buone prassi ed esempi

- La difficoltà di adattarsi ad un ambiente nuovo è un'esperienza obbligata per le persone immigrate, una variabile di cui gli operatori non possono non tenere conto:

«uno straniero quando va in un altro paese la prima cosa che subisce è lo shock culturale. Cambia il modo di vivere, gli orari dei negozi, i gesti... che magari per uno straniero sono normali, ma per altri non lo sono. Se si insegnassero tutte queste cose anche nei

corsi di italiano si formerebbe una persona preparata per la lingua ma anche un po' per la società»

«aggiungo, lo shock culturale è importante perché parti con un'aspettativa, sogni e poi quello che avevi immaginato "cade"; l'immigrato venendo qua dice "Italia paese ricco andando là troverò..." Ci sono delle donne che arrivano con ricongiungimento familiare e allora hanno un posto e delle persone che le aspettano; vengono persone che arrivano con il contatto di un amico, e allora è un'altra cosa ancora; ci sono anche persone che arrivano da sole. Sono tre casi diversi ma il sogno è uguale per tutti e per le prime due settimane credo che sia uguale per tutti, vedi bei negozi e un mondo nuovo. Poi però finisci i soldi che avevi preso e poi è una depressione perché non ti trovi da nessuna parte. Non ti riconosci nella lingua, nelle scritte, nelle persone che qua in Piemonte non ridono mai, anche il clima, ad esempio per gli africani è un problema perché essendo cresciuti in un ambiente climatico caldo soffrono di più per questa differenza. Il problema poi diventa come risalire da questa strada di depressione in cui chi è immigrato può cadere»

«anche gli utenti italiani quando vengono ascoltati sono contenti. Ma questo ufficio ha un tale movimento di persone che non c'è la possibilità di "intrattenersi" a parlare più di tanto. Però per cittadini non comunitari questo è un'altra necessità. Tutti vogliono avere affetto ma chi ha ad esempio i genitori lontani questa esigenza è più forte. Per i cittadini non comunitari è così, perché quando si emigra c'è una non soddisfazione di dove si viveva, altrimenti si stava lì. Quando parte magari valuta solo le cose positive, lavoro, libertà di pensiero. Quando arriva e vede anche i lati negativi, la mancanza della famiglia, il non poter parlare la lingua perché nessuno ti capisce. Per gli immigrati sembra che a volte le frasi non finiscono mai, non si riesce a mettere il punto perché non si riesce a dare quel significato che si voleva. È anche un disagio interiore che vive il cittadino non comunitario. Mancano le reti primarie. Questa mancanza di reti familiari porta a questo problema di essere ascoltato, perché è difficile magari andare dai servizi sociali ... si parla di benessere, che i servizi debbano realizzare il benessere. Ma non è facile. Anche solo parlare, farsi capire e poi prendere confidenza.»

In alcuni casi, specie per target per cui l'autonomia rappresenta una criticità più profonda, l'opera di mediazione risulta più difficile ma indispensabile:

«tanto le donne appena arrivate per ricongiungimento e che vogliono subito inserirsi in Italia, capire come si vive, e quindi cercano lavoro, tanto il gruppo di quelle che da anni sono in Italia e che non parlano l'Italiano, o perché non gli è stato permesso dal marito o perché era facile vivere così, cioè non si erano mai poste il problema, ed ora magari il marito è rimasto senza lavoro e quindi bisogna far entrare soldi in casa e quindi si propongono per il servizio di pulizia, badanza che è molto richiesto...in questi casi, ovviamente, non possiamo procedere a proporre la persona per un inserimento lavorativo, ed allora consigliamo loro di imparare l'italiano e quindi diamo informazioni sulle scuole di lingua presenti sul territorio, sui servizi utili a risolvere questa barriera... quando noi allora diamo informazioni per le scuole di lingua italiana loro rispondono che non vogliono imparare la lingua, loro vogliono lavorare...è molto difficile in questi casi riuscire soprattutto a creare un rapporto di fiducia, convincere che questo nostro servizio può funzionare, che noi siamo lì per dare un servizio che può essere utile per loro... se si crea una fiducia con la persona, magari la persona segue i consigli, ti darà retta».

o **Approfondimenti**

Sulle specificità della popolazione immigrata:

Valabrega F. (a cura di) (2006), *Parola ai migranti. La vita, il lavoro e i servizi*, Progetto Equal Visibili-Invisibili IT G2 PIE 028, Consorzio Euroqualità, Torino

Zincone G. (a cura di) (2001), *Secondo rapporto sull'inserimento degli immigrati in Italia*, Il Mulino, Bologna

Si veda il portale www.stranieriinitalia.it, ricco di informazioni e documentazione utile per chi arriva in Italia.

Capitolo 2

I PROBLEMI

Punto di partenza imprescindibile per la progettazione e realizzazione di un intervento che si proponga di migliorare l'occupabilità delle persone è l'analisi degli elementi che incidono negativamente sulla loro condizione socio-lavorativa. Nei paragrafi che seguono verrà fornito un quadro sintetico di tali problemi, esito di una continua ricerca che ha accompagnato l'intero ciclo di vita del progetto.

Correlazioni tra problemi e tipologie di utenza

o **Descrizione e riferimenti teorici**

Esiste una correlazione tra il problema espresso e il tipo di utente che lo esprime. Questo può rappresentare un aiuto per l'operatore di sportello che affronta per ogni utente l'oneroso compito di instaurare un'interazione efficace.

È stato possibile durante il progetto verificare l'attendibilità di alcune possibili correlazioni, che proponiamo in questa sede pur segnalando che si tratta comunque di una semplificazione della realtà, utile per un primo approccio al mondo degli immigrati ma comunque non esaustiva delle problematiche che nella gestione di un servizio come quello svolto da Visibili-Invisibili si sono presentate.

Come indicato in fase di presentazione l'obiettivo di questa Guida è mostrare attraverso quali passaggi giungere a fornire un servizio efficace ed efficiente di fronte ad una sfida complessa quale quella posta dall'afflusso e presenza di immigrati stranieri.

- La valutazione degli elementi che caratterizzano i beneficiari rivoltisi al nostro Sportello e delle loro richieste ci ha consentito di definire

dei target, come descritto nel capitolo precedente, ma anche di verificare il ripetersi di problematiche comuni ad alcuni gruppi. La definizione anche di questi problemi specifici consente di costruire il lavoro con il beneficiario su una base di informazioni, di esperienza più vicine alla sua condizione e che tarate sul singolo caso, permettono di dare più facilmente risposta alle esigenze individuali.

o **Buone prassi ed esempi**

- Riprendendo le categorie esposte nel primo capitolo:

- * persone in possesso di competenze spendibili sul territorio, una situazione economica stabile e una buona integrazione nel contesto socio-lavorativo

Gli appartenenti a questa tipologia di beneficiari sono persone che hanno competenze intermedie ovvero né generiche né altamente specializzate ma che consentono loro d'impiegarsi senza troppe difficoltà su profili che interessano le aziende e per le quali queste ricercano manodopera straniera. Pur attivandosi in autonomia nella ricerca di un impiego si rivolgono allo Sportello per valutare le offerte disponibili e per fruire del servizio informativo, in particolare per quanto concerne il sostegno nell'attivazione delle procedure di rilascio e rinnovo delle autorizzazioni di soggiorno.

- * uomini adulti con basse qualifiche sia di studio che di esperienze lavorative

Si tratta di persone emigrate senza titoli di studio e che nel percorso lavorativo in Italia non sono riuscite ad acquisire competenze specifiche. In questi casi l'inserimento lavorativo è tanto più difficile quanto necessario. Difficoltà che aumenta se l'utente ha superato i 40 anni di età.

Quando non riescono a trovare sostegno all'interno della comunità d'appartenenza né "rifugio" nella badanza, a differenza delle donne in situazioni d'indigenza, si trovano ad affrontare spesso problemi di sussistenza che ne condizionano ulteriormente l'occupabilità.

- * donne madri di famiglia con bassa scolarità e scarse competenze

Le appartenenti a questa categoria ricercano informazioni sui servizi relativi alla salute, come ad esempio il medico di famiglia. Per le donne l'informazione relativa alla salute assume un'importanza particolare soprattutto nel momento della gravidanza e della maternità.

Si rivolgono allo Sportello esprimendo, anche, problemi di tipo informativo legati alla sfera lavorativa rispetto a mansioni prettamente femminili, in particolare nell'ambito dell'assistenza domiciliare.

In realtà, per le donne la linea di demarcazione fra questioni personali e lavorative è spesso molto sottile: la questione degli asili per i figli o della mobilità sul territorio riguardano e condizionano tanto la possibilità di esprimersi al meglio come cittadine che come lavoratrici.

I problemi delle donne sono spesso relativi a problematiche familiari:

«una signora è venuta a chiedere di un assegno che avevano dato dal comune di Novara per una signora che conosceva con tre figli. Allora si è venuta ad informare...vogliono sapere tutti i loro diritti, questo è bene. Perché chi è interessato ai diritti è interessato anche ai doveri»

Un caso femminile legato al lavoro:

«un caso abbastanza frequente è quello del datore di lavoro che non dà il permesso di riposo. Lei lavora 24 ore su 24, la legge prevede che si abbia il riposo, e poi non pagano gli straordinari. Succedono spesso cose di questo tipo. Magari se si potesse trovare un altro posto. È la situazione in cui si trova gran parte delle donne dell'est, rumene soprattutto, ma non solo. E poi nelle stesse condizioni ci sono anche donne maghrebine o provenienti dall'Asia»

* giovani e adulti con titoli di studio e/o qualifiche elevate non riconosciute

La difficoltà per gli immigrati di veder riconosciuti i propri titoli di studio non è una specificità solo italiana, ma è senz'altro una delle "inefficienze" più gravi del sistema sociale e di mercato che accoglie cittadini stranieri.

Il servizio di sportello offre consulenza a questo specifico problema che può trovare risposta attraverso un lungo iter burocratico. Il mancato riconoscimento delle qualifiche dell'utente immigrato può riguardare non tanto i titoli di studio quanto le esperienze di lavoro non dimostrabili acquisite, nel Paese di origine o anche in Italia (lavoro nero). In questo caso il problema ha per interlocutori i datori di lavoro italiani e lo sportello è chiamato a svolgere un ruolo di mediazione.

giovani sotto i 25 anni, spesso cresciuti in Italia

Si tratta di giovani che hanno trascorso buona parte della loro vita in Italia, in molti casi pur non essendovi nati. Per molti la ricerca del lavoro si intreccia con l'esigenza di trovare un percorso anche formativo che consenta un inserimento stabile nel mercato del lavoro. Anche in questo caso si manifesta marcatamente la volontà di uscire dall'equazione che vuole per gli immigrati il lavoro che gli italiani "non vogliono più fare".

o **Approfondimenti**

Sul mondo dell'immigrazione e i suoi problemi:

Maurizio Ambrosini, Meri Salati (a cura di) (2004), *Uscendo dall'ombra. Il processo di regolarizzazione degli immigrati e i suoi limiti*, Caritas Ambrosiana, Franco Angeli, Milano

Si veda il sito www.cestim.it, sito di documentazione sui fenomeni migratori

Problemi più frequenti

o **Descrizione e riferimenti teorici**

Uno degli elementi scaturiti dai Focus Group di progetto realizzati nel mese di novembre del 2005 fu una forte richiesta di un servizio di front-office che si ponesse nei confronti dell'utenza immigrata con l'obiettivo di agevolare l'ottenimento di risposte certe e chiare a qualsiasi tipo di richiesta. Andavano quindi creati, a giudizio degli intervenuti, nuovi servizi che tenessero conto dell'evoluzione del fenomeno migratorio, che vede una popolazione sempre più numerosa e differenziata, con problemi specifici da gestire in collaborazione con operatori stranieri:

«bisognerebbe fare un'agenzia solo per stranieri, magari gestita anche da stranieri, così...se tu fai una cosa così, quello che va è informato su tutto, e l'altro che è straniero sa cosa devi dirgli».

Una partecipante agli incontri di fine 2005 definì con queste parole la figura dell'operatore del servizio desiderato, un difensore civico degli immigrati, un "mediatore dei problemi»

- I problemi emersi dagli utenti dello Sportello hanno confermato la necessità di avere un punto di riferimento cui rivolgersi per ottenere

le informazioni e un sostegno sulle questioni più svariate riguardanti la loro vita in Italia.

È possibile però una semplificazione rispetto alle sfere principali della vita delle persone. Gli argomenti indicati per ogni singola sfera d'azione presentano sfumature più o meno marcate a seconda del target d'appartenenza del beneficiario; la scelta del percorso formativo per una donna senza qualifiche madre di famiglia o, viceversa, per una persona laureata assume forme e contenuti molto diversi, tanto in termini di problemi che dell'intervento proposto. Ad un repertorio d'informazioni generiche rispetto all'argomento si accompagna, quindi, la necessità di un livello più specifico relativo a informazioni concernenti i principali target dell'utenza dello Sportello. È necessario, in molti casi, attivare un terzo livello di approfondimento dell'informazione rivolgendosi a soggetti esterni operanti sul territorio in grado di fornire gli elementi per realizzare un intervento rispondente ai problemi della persona.

I principali argomenti su cui si è concentrata la richiesta dei nostri beneficiari sono stati:

* Lavoro

- quale lavoro cercare e come cercarlo
- informazioni circa l'indennità di disoccupazione, la mobilità ovvero tutte le agevolazioni e misure di sostegno per i lavoratori e disoccupati
- il curriculum vitae

* Formazione

- come scegliere percorsi formativi adeguati
- presenza di alternative come l'apprendistato e i tirocini

* Pratiche burocratiche

- riconoscimento titoli di studio
- documenti per ricongiungimenti
- rilascio del permesso di soggiorno, codice fiscale ovvero tutti i documenti indispensabili

* Vita fuori dal lavoro

- come cercare/comprare casa
- problemi personali e familiari
- diritto alla salute

o Buone prassi ed esempi

- La capacità di aggregare le questioni poste dall'utenza cui si rivolge uno Sportello consente di meglio strutturare la base su cui poggierà l'intervento rivolto ad uno specifico sotto-target di utenti e al singolo beneficiario. Di seguito sono presentati alcuni elementi problematici comuni alla maggioranza dei nostri utenti rispetto alle principali sfere della loro vita sociale e lavorativa.

- * I problemi relativi alla sfera lavorativa sono molto spesso legati all'esigenza dei beneficiari di essere orientati e sostenuti:

«le richieste in ambito lavorativo assomigliano per la maggior parte a questa: «voglio fare l'operaio generico». Oppure può capitare che si presenti allo sportello un signore di trent'anni che dice «mi va bene qualsiasi lavoro» ... la prima cosa che gli immigrati dicono quando arrivano è proprio questa disponibilità a fare l'operaio generico e quindi che qualsiasi cosa gli si proponga andrà bene. Questo succede per l'80% di quelli che cercano lavoro»

A questa disponibilità generica espressa dalla persona è indispensabile passare ad un approfondimento superiore scandagliando la situazione personale. L'obiettivo primario è portare la persona a fare chiarezza su stesso e valorizzare le proprie competenze:

«io cerco un lavoro che si avvicini a quello che so fare»

- * Rispetto alla formazione professionale, molto spesso sussiste la stessa esigenza di chiarire quali debbano essere gli elementi alla base della scelta formativa. Questo percorso molto spesso non è il frutto di una riflessione attenta su un futuro inserimento lavorativo ma su altri elementi, come la volontà di realizzarsi comune alle persone qualificate. La testimonianza di una delle partecipanti ai focus group realizzati nell'ambito del progetto esemplifica bene questo approccio "superficiale" alla scelta formativa:

«quando ho fatto questi due corsi (OSS e Mediattrice Interculturale) ho visto una porta aperta, perché io, nel primo, nel corso OSS, sono andata per fare un corso, mi mandano un foglio a casa e mi dicono, vieni che si fa la selezione, io pensavo a un corso come tanti, non sapevo che c'era tanta richiesta, non avevo neanche una biro con me, arrivo, vedo 150 persone in una sala, mi dicono, vai lì così fai il test, io mi sono terrorizzata, il test, io non ero neanche preparata, non sapevo cosa chiedono, faccio il test, vado a casa e mi chiedono cosa hai fatto, ho fatto il test, ma non so se mi

prendono, mi sembravano domande pratiche, tipo chi era il ministro della sanità, pratiche nel senso che guardando la televisione, uno ricorda un nome, poi c'era un rapporto da decifrare, che non mi sembrava difficile, l'ho fatto, però essendo 150 persone figuriamoci se prendono me...Ho fatto questo test, ma non pensavo che mi prendevano, poi mi hanno detto che ho passato lo scritto, sono andata per fare l'orale, però facendo l'orale mi dicono... ho lasciato il lavoro per farlo, perché davo molta importanza ad una cosa, pensavo magari c'è un futuro, perché avendo visto 150 persone, non sapevo cosa era, non sapevo cosa fai dopo, per me era un corso, una porta aperta...Ho visto che ce l'ho fatta»

- * Il rapporto con le pratiche burocratiche diventa per gli immigrati una rincorsa da un ufficio ad un altro. In molti casi la colpa è da ricercare nella difficoltà delle stesse amministrazioni a fornire un servizio adeguato alle loro esigenze, in altri alle cattive informazioni ricevute da connazionali ovvero al cosiddetto "passaparola". Al di là dell'impegno e del tempo profuso, le difficoltà legate alle pratiche, in particolare le autorizzazioni di soggiorno, sono soprattutto fonti di forte preoccupazione per i beneficiari:

«ho studiato all'università in Romania, alla facoltà di Economia e Commercio, mi manca solo la tesi, ma non posso tornare in Romania, perché attendo che mi rilascino la carta di soggiorno, ma ho scoperto che ora, finché non me la concedono, non posso andare in Romania, pena il non poter rientrare in Italia, così temo di non poter discutere la tesi e perdere tutto»

- * I problemi relativi alla vita quotidiana possono essere, come nelle altre sfere, di tipo generale e quindi comuni a tutti i beneficiari, relativi ad uno dei target così come indicati in precedenza, oppure più marcatamente legate al singolo, alle sue peculiarità. In questi casi, pur non spingendosi fino al limite di un'assistenza costante la risposta ad un problema deve caratterizzarsi per un'intensità del rapporto utente/operatore che nel breve periodo (qualche giorno al massimo) può essere molto impegnativa.

Questioni generiche possono riguardare molti beneficiari come l'acquisto di una casa:

«aiutiamo anche le persone che devono comprare casa, li indirizziamo nelle agenzie e prima di firmare qualsiasi documento chiediamo di portarci i documenti in modo da controllare che sia tutto in regola»

Ci sono questioni più legate a un determinato target:

«capita che le madri vengano a raccontare che il bambino ha avuto problemi a scuola con la maestra. Capita che le maestre scrivano delle cose sul diario dei bambini che però la famiglia non riesce a capire»

Ci sono situazioni legate alla vita personale che diventano molto più impegnative e richiedono un investimento maggiore:

«un ragazzo albanese malato non ha voluto aprire il referto medico in ospedale ed è venuto da me per esaminarlo assieme, io ero terrorizzata al pensiero perché non me la sentivo di dover dare una brutta notizia qualora fosse stato veramente malato. Abbiamo aperto il referto assieme, gli ho spiegato di cosa si trattava, dove sarebbe dovuto andare e l'ho confortato dicendogli che qui in Italia il medico è pagato ed è a disposizione del paziente»

«si è presentata una donna rumena probabilmente già sposata in passato e si è rifatta una vita. Era una persona molto colta, preparata, un ingegnere alimentare e anche di bell'aspetto. Questa persona però sembrava molto triste, quando parlava aveva spesso dei cali di voce, come se ti chiedesse implicitamente di ascoltarla perché aveva problema di fidarsi con qualcuno. Mi ha detto di aver avuto un figlio che però le era stato portato via dal secondo marito ed io le ho consigliato di rivolgersi alla polizia o ai carabinieri perché sono un punto di riferimento e hanno il compito di far rispettare le leggi. Il suo problema non sapendo parlare in italiano era farsi capire perciò quando è andata in questura non è riuscita a spiegarsi ed è stata trattata male. Adesso oltre a dover cercare il figlio è impegnata anche con la causa contro un pubblico ufficiale. Si sente fragile qui in Italia perché pensa di non essere nessuno e di non contare niente»

«c'è stato un caso di una bambina filippina che non voleva più andare a scuola perché veniva presa in giro dai compagni, sono andata a parlare con il preside e la bambina ha cambiato scuola. Ho cercato di tirar su di morale la bambina dicendole che tutti veniamo presi in giro e l'ho incoraggiata ad esser forte ed ignorare le maldicenze».

o **Approfondimenti**

I problemi della popolazione immigrata: aspetti relativi al lavoro:

Altieri G. (a cura di) (1991), *Tra Nord e Sud. Lavoro, disoccupazione, immigrazione: l'esperienza italiana negli Ottanta*, Ediesse, Roma

Ambrosini M. (1999), *Utili invasori. L'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro italiano*, Franco Angeli, Milano

Reyneri E. (1996), *Sociologia del mercato del lavoro*, Il Mulino, Bologna

Tognetti Bordogna M. (2004), *Fasi e flussi migratori: le donne come protagoniste*, in "La Rivista delle Politiche Sociali", N. 3, luglio-settembre

Zamfrini L. (2000), *La discriminazione sul mercato del lavoro*, in Fondazione Cariplo-Ismu, Quinto rapporto sulle migrazioni, Franco Angeli, Milano

Si veda anche: www.forumimmigrati.org/

Aspetti relativi alla casa:

SUNIA "Il vademecum casa". Guida realizzata in collaborazione con Stranieri In Italia per informare e tutelare gli inquilini immigrati. Scaricabile dal sito www.sunia.it/

Aspetti legati alla salute:

Grygiel M., Binetti P. (2000), *La relazione con il paziente in un contesto multietnico*, in Binetti P. (a cura di) *Persona, Paziente, Cliente. Il mondo del malato in un mondo che cambia*, Società Editrice Universo, Roma

Geraci S. (a cura di) (2000), *Argomenti di Medicina delle Migrazioni* (Edizione speciale per la regione Veneto), Edizioni Anterem, Roma

Belpiede A. (1999), *La professione di mediatore culturale in ambito sociale*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, pp. 11-14, febbraio

Si veda anche: www.meltingpot.org

Problemi non esplicitati

o **Descrizione e riferimenti teorici**

Non sempre l'utente riesce a esprimere il reale problema che lo spinge a chiedere informazioni allo sportello.

Le motivazioni possono basarsi su un senso di vergogna della propria situazione legato alla difficoltà di parlare di determinati problemi. Questa situazione può emergere per quanto riguarda i problemi relativi alla sfera personale. Una seconda spiegazione per un certo tipo di atteggiamento reticente è la paura di mettere a rischio la propria posizione.

Identificare e chiarire anche questi problemi è importante perché mette l'operatore nelle condizioni di poter svolgere un servizio efficace.

- Nella rilevazione dei problemi dei beneficiari risulta indispensabile, in prima battuta, prestare molta attenzione alla conoscenza della persona poiché spesso è dall'incrocio delle richieste dell'utente che si riesce a definirne le reali esigenze.

o **Buone prassi ed esempi**

- Nelle situazioni che riportiamo di seguito si evince chiaramente come nella quotidianità i problemi spesso siano correlati gli uni con gli altri e quindi quanto sia importante che uno stesso sportello possa dare informazioni di vario tipo. È il caso ad esempio di cittadini con problemi relativi al permesso di soggiorno che si presentano per la ricerca del lavoro. La possibilità di fruire dei servizi dello sportello per avere informazioni in merito ad entrambe le problematiche agevola sia il compito di chi lavora per trovare una 'soluzione' sia ovviamente l'utente stesso che si sente maggiormente compreso e tutelato:

«si è presentata allo sportello una signora che doveva rinnovare il permesso, ed era molto arrabbiata perché diceva che stava perdendo del tempo che non gli veniva pagato. Alla signora è stato spiegato che quel periodo lì poteva essere recuperato... ma il problema era che il figlio aveva il tubo gastrico che si chiudeva e quindi non riusciva a mangiare. L'abbiamo messa in contatto con un bravissimo chirurgo dell'ospedale di Torino, e il bambino adesso viene seguito. Dietro la sua rabbia, la disperazione e la prepotenza c'era un malessere che si portava dietro già da tanto tempo, il diritto negato di potersi occupare dei suoi figli perché il datore di lavoro voleva scontare quel tempo dalle buste paga...»

«mi è capitato di una donna marocchina che è venuta dicendo di volere lavorare e poi durante la discussione per trovare un lavoro idoneo, emergono anche altri problemi. Mi ha raccontato che voleva lavorare, ma solo al mattino quando non c'era il marito perché lui non voleva che lei andasse a lavorare, che voleva mandare i soldi alla sua famiglia e tanti altri problemi. Bisogna indagare ma senza dare fastidio all'altra persona, facendo delle domande che riguardano la sua domanda principale ma che aiutano l'operatore a scavare un po' più nel profondo e poi la persona, se non si sente attaccata fin dall'inizio ti racconta i suoi problemi»

«una persona che dice che ha un lavoro ma vuole lo stesso fare il colloquio per la ricerca di lavoro. Sembra strano ma si prende lo stesso appuntamento perché questa persona dice che vuole cambiare il suo attuale lavoro. Poi arriva al colloquio e chiedendo un po' più approfonditamente si scopre che questa persona non sta lavorando ma risulta un lavoratore per il permesso di soggiorno. La persona non sta lavorando ma non può dirlo perché ufficialmente risulta che sta lavorando e risulta iscritta come lavoratrice ma ha paura di dirlo ad un italiano perché non sa quali sono i rischi di dirlo».

○ **Approfondimenti**

Sui problemi non esplicitati:

Maurizio Ambrosini, Meri Salati (a cura di) (2004), *Uscendo dall'ombra. Il processo di regolarizzazione degli immigrati e i suoi limiti*, Caritas Ambrosiana, Franco Angeli, Milano

Capitolo 3

IL PROCESSO

L'analisi dell'utenza è un passaggio indispensabile per la costruzione e la taratura in corso d'opera di un servizio in grado di rispondere a esigenze reali. È ora indispensabile passare ad un'analisi della complessità del servizio realizzato, composto da vari tasselli convergenti in un unico intervento volto a rendere "visibili" gli immigrati in quanto cittadini. In questo capitolo si cercherà di chiarificare in che modo l'iniziativa si è inserita all'interno delle dinamiche già presenti sui territori, di mostrare le buone prassi sperimentate in termini di processo. La volontà d'intervenire all'interno di un sistema locale non può prescindere dalla scelta d'interagire con quanti già vi operano quotidianamente alla ricerca di soluzioni e nella definizione e messa in opera di politiche dedicate.

L'integrazione all'interno del Centro per l'Impiego

o **Descrizione e riferimenti teorici**

- La volontà di potenziare con il nostro intervento il panorama dell'offerta in termini di servizi specifici per migranti nelle province di Asti e Biella è alla base della scelta di attivare lo Sportello del progetto all'interno dei Centri per l'Impiego. La possibilità d'incidere sull'offerta di servizi è infatti strettamente correlata alla capacità d'integrarsi con quanto già presente; risulta, infatti, difficile contribuire alla crescita del sistema locale senza dividerne i problemi così come le buone prassi già in opera. Integrarsi ai Centri per l'Impiego ha significato, infatti, voler mettere alla prova delle nuove soluzioni operando all'interno dell'Istituzione con i limiti ma anche le potenzialità legate a tale condizione.

- La modalità d'integrazione sperimentata è stata il frutto di una progettazione condivisa con i Centri per l'Impiego (CPI) centrata su una valutazione dei livelli operativi e delle modalità attraverso cui realizzare l'intervento degli operatori. Le scelte operate hanno tenuto conto di due elementi fondamentali:
 - l'utilità in funzione delle caratteristiche dei beneficiari e dei loro problemi così come enunciati nei capitoli precedenti;
 - la fattibilità degli interventi, soprattutto in vista di una possibile trasferibilità alle prassi ordinarie del CPI.

- * Il Centro per l'Impiego fornisce un servizio di accoglienza e informazione sulle opportunità di lavoro e formazione presenti sul territorio. Compito di tale servizio è quello di valutare rapidamente il problema del beneficiario e smistare la richiesta sulle altre aree del CPI quando non in possesso di risposta a quanto richiesto. Già a questo livello operativo, si presenta uno spazio di manovra per il nostro Sportello: l'analisi del problema e ancor più la risposta ai problemi informativi dei migranti, in particolare per i target meno autonomi, richiedono un tempo e un'attenzione particolare e specifica.

- * Una volta passato dall'accoglienza, il beneficiario si trova ad affrontare gli altri operatori del CPI che si occupano degli adempimenti burocratici, in primis l'iscrizione ma anche le procedure per la mobilità o l'indennità di disoccupazione. A questo livello sussiste l'esigenza di supportare gli operatori del CPI nella spiegazione delle ragioni di tali procedure e di come e cosa sia necessario produrre (documenti, certificati, titoli di studio, etc.) al fine di procedere al loro adempimento.

- * Il passaggio successivo consiste nella possibilità di accedere al servizio di preselezione e di valutare, in genere in modo autonomo, le offerte disponibili presso il Centro per l'Impiego e candidarsi qualora si sia interessati. Le difficoltà degli immigrati nella consultazione autonoma delle offerte risultano essere notevoli per la maggior parte dei target, per ragioni legate alla conoscenza della terminologia utilizzata nelle schede di presentazione o per un problema di orientamento alla scelta.

- * I Centri per l'Impiego offrono uno step successivo costituito dai colloqui di accertamento e disponibilità al lavoro e successivamente da attività di orientamento di gruppo e/o individuali per utenti con più difficoltà d'inserimento, riconducibili alla categoria "non immediatamente occupabili". Anche a questo livello si in-

serisce l'esigenza di fornire un orientamento e sostegno adatto alla particolarità dei problemi di una popolazione quale quella straniera: da una parte con un colloquio iniziale più approfondito, dall'altra con la sperimentazione di percorsi di gruppo specifici.

- * Il Centro per l'Impiego direttamente o indirettamente gestisce misure finanziate dalla Provincia e dal POR (Programma Operativo Regionale), il documento di programmazione per l'utilizzo dei Fondi Strutturali Europei che consente di attivare interventi di sostegno al reddito e di assistenza anche per la categoria genericamente definita "immigrati". In questo ambito vi è l'esigenza, ribadita nei capitoli precedenti, di superare il tradizionale approccio d'interventi rivolti alla popolazione immigrata *tout court* per passare ad interventi a target più precisi consentendo di favorire la definizione di azioni e strumenti più efficaci.

o Buone prassi ed esempi

- Fra gli elementi a favore della scelta di operare all'interno del Centro per l'Impiego c'è sicuramente la possibilità di avvicinare i beneficiari a questo importante servizio pubblico, diminuendo quella distanza, in alcuni casi motivata da timore, che separa gli immigrati e le Istituzioni in generale:

«l'obiettivo di questo progetto è proprio quello di aiutare, facilitare, agevolare, l'integrazione. Quindi sarebbe stato inutile se noi avessimo predisposto uno sportello a parte... magari anche una porta diversa...»

«una cosa è un'associazione che lavora per gli immigrati, una cosa è che all'interno del servizio pubblico ci sia qualcuno che si occupa di immigrati. Sono due cose completamente diverse, nel senso che il ruolo che ha l'associazione è di supporto, dovrebbe essere di supporto al servizio pubblico, in molti casi è diventato di sostituzione di quello che il servizio pubblico non dà. In alcuni casi questo principio può anche andare bene, il cosiddetto terzo settore... noi l'abbiamo fatto con l'intenzione di lavorare all'interno del servizio pubblico e cercare di lasciare qualcosa all'interno del servizio pubblico. Cercare di lasciare qualcosa che possa essere ripetibile anche non con operatori interni al servizio pubblico, o magari cercando persone che abbiano le competenze adeguate all'interno del servizio pubblico»

La scelta del progetto è stata anche quella di presentare il Centro per l'Impiego sotto la nuova veste di luogo accessibile dove trovare

informazioni e sostegno alla ricerca autonoma del lavoro. Da sottolineare, in questo senso, soprattutto l'apprezzamento da parte delle donne straniere prima poco frequentatrici, oggi molto presenti e motivate dal desiderio di crearsi un proprio spazio all'interno del contesto sociale e lavorativo:

«quando fai il colloquio gli dai una serie di strumenti per rendersi autonomo nella ricerca del lavoro. Che possono essere degli indirizzi, agenzie interinali piuttosto che cooperative, o attraverso il Biella Lavoro (servizio telematico per l'incrocio domanda e offerta della Provincia di Biella), gli dici di venire ogni tanto a visionare le offerte qui al CPI. Gli fai capire che questo canale resta sempre aperto, fosse anche solo per informazioni. Più in là non dipende neanche più da noi, quanto piuttosto da quanto ha colto dal colloquio, dall'atteggiamento, dalle aspettative che ha...anche perché molti hanno ancora l'idea del vecchio ufficio di collocamento, e quindi di un posto dove ti trovano un lavoro. Invece il messaggio che dovrebbe passare è diverso: ti diamo degli strumenti ma la ricerca è autonoma»

Sussistono tuttavia obiettivi che più facilmente sono stati perseguiti all'esterno dei CPI perché distanti dal ruolo e dalle aree di pertinenza attribuitegli dalla legge o per le competenze professionali e le modalità necessarie alla loro realizzazione. La soluzione di alcune situazioni presentate dai beneficiari hanno richiesto un'azione di sostegno al di fuori dello spazio fisico dello Sportello.

- L'integrazione con il Centro per l'Impiego si è manifestata, innanzitutto, nell'approccio improntato alla collaborazione e allo scambio che ha guidato tanto gli operatori dello Sportello Migranti che i colleghi occupati nelle attività ordinarie e "speciali" (misure del POR – altri progetti speciali) all'interno della struttura:

«noi (operatori dello Sportello Migranti) ci siamo appoggiati a loro. Allo stesso tempo loro hanno fatto riferimento a noi per l'utenza straniera. Soprattutto per questioni più tecniche. È stato un meccanismo che si è rivelato molto funzionale»

«l'idea era di non "ghettizzare" e mantenere una prossimità fisica che permettesse una comunicazione più immediata ed efficace fra operatori Visibili-Invisibili e noi del CPI...loro (gli operatori dello Sportello Migranti) si sono integrati perfettamente con noi. Rispetto a noi l'unica cosa che non fanno è la parte amministrativa. Le informazioni, consulenza e orientamento lo fanno molto bene»

«per quanto riguarda i giovani (nati e/o scolarizzati in Italia) quando ci si accorge che hanno un forte problema di orientamento, si prenota anche un appuntamento con le colleghe del CPI che si occupano di questo servizio specifico. In alcuni casi cerchiamo il confronto con le colleghe, perché abbiamo visto che è un percorso molto lungo da fare, non è solo un problema di lingua. Un caso particolare è stato quello di una ragazza dell'Algeria che vive qui con la famiglia, l'abbiamo aiutata con diversi colloqui, e l'orientamento è stato un lavoro di gruppo»

Di seguito viene presentato passaggio per passaggio il processo attraverso cui si è concretizzata la cooperazione con i Centri per l'Impiego di Asti e Biella:

*** accoglienza e servizio informativo**

Tutte le persone extracomunitarie che si rivolgono ai CPI di Asti e di Biella vengono indirizzate dal servizio di Accoglienza a un operatore dello Sportello Migranti.

Nel caso in cui abbiano necessità di avere informazioni, viene analizzato innanzitutto il problema espresso, per capire le eventuali implicazioni ed essere in grado di soddisfare al meglio la richiesta avanzata. Contemporaneamente si valuta il grado di autonomia della persona, non solo rispetto alla conoscenza della lingua, ma anche alla capacità di rivolgersi ai servizi presenti sul territorio in grado di risolvere la problematica esposta sia quando attinente al lavoro che ad altri ambiti della vita al di fuori del contesto lavorativo (casa, salute, etc).

Nel caso che la persona sia autonoma, viene data una prima risposta orientativa e vengono date ulteriori informazioni circa i luoghi deputati a cui la persona può rivolgersi per il proprio caso. Nel caso in cui la persona non sia autonoma o che il caso richieda un appoggio esterno e non sia sufficiente un rimando ad informazioni generali o relative al proprio target (ad esempio: un adulto laureato che richieda informazioni sul riconoscimento dei propri titoli di studio), l'operatore dello sportello provvede a contattare direttamente l'ente di competenza e, dove sia possibile, prenota un incontro con la persona, spiegando la natura del problema e le caratteristiche del caso. In casi limite, l'operatore si può spingere ad accompagnare la persona all'eventuale appuntamento:

«noi diamo gli indirizzi ma... ti faccio un esempio: una persona che sta cercando di fare il rinnovo per fare il permesso di soggiorno. Adesso con tutte le modifiche che ci sono state, cambiamen-

to della legge, noi gli daremo: il posto dove andare, l'orario ma anche telefoneremo per chiedere la prima informazione»

* colloquio orientativo e accompagnamento

Dopo avere dato l'informazione, viene chiesto alla persona se è iscritta al CPI: in caso di risposta affermativa, le viene spiegato il progetto e le viene proposto un colloquio per redigere un cv e entrare nella banca dati del progetto; nel caso in cui la persona sia interessata le viene fissato un appuntamento e le si consegna un foglio con la data e l'orario dell'appuntamento e i documenti che deve portare con sé, nonché i riferimenti della persona da contattare nel caso fosse impossibilitato a presentarsi.

Nel caso in cui la persona non sia ancora iscritta presso il CPI, la si indirizza all'iscrizione, dove le viene automaticamente fissato un appuntamento con il progetto.

Il colloquio viene condotto con tecniche di orientamento e counselling da operatori esperti nel contatto con persone straniere ed ha la finalità di aiutare la persona a capire le proprie capacità, derivanti dal percorso di studio e/o dalle esperienze lavorative compiute, nel proprio Paese di origine, in Italia o in qualsiasi altro Paese.

Partendo dalla presa di coscienza delle proprie competenze si accompagna la persona a definire le aree economiche di interesse e le occupazioni desiderate, sulla base delle proprie disponibilità e delle offerte del mondo economico locale.

Durante il colloquio, si definiscono eventuali percorsi formativi di specializzazione, propedeutici alla candidatura nel settore economico di elezione.

Al termine del colloquio vengono spiegati i canali e gli strumenti da utilizzare per una efficace ricerca autonoma delle offerte di lavoro. Nel caso la persona appartenga a categorie particolarmente svantaggiate (vittime della tratta, portatori di handicap, ex-detenuti) si ipotizza la possibilità d'integrare l'intervento dello sportello con i servizi offerti da altre aree del CPI, dotate di strumenti d'assistenza e di sostegno al reddito (misure del POR).

Le persone colloquate vengono invitate a tornare con cadenza almeno settimanale per valutare le offerte consultabili presso il Centro per l'Impiego e comunque risentite dopo un mese per una azione di monitoraggio rispetto alle azioni intraprese per la ricerca di un posto di lavoro ed eventualmente riconvocate per una azione ulteriore di counselling.

Nel caso in cui i beneficiari rispondano ai requisiti delle aziende contattate dal progetto, ivi comprese le agenzie di somministra-

zione del lavoro temporaneo, li si ricontatta per conoscere la loro disponibilità e, qualora ve ne sia la necessità, organizzare un colloquio a cui accompagnarli fisicamente.

* **formazione linguistica e orientamento di gruppo**

Le persone che durante il colloquio hanno mostrato gravi lacune che ne pregiudicano l'immediato inserimento nel mondo del lavoro, vengono indirizzate alla selezione per il percorso formativo erogato dal progetto.

L'obiettivo del corso di formazione è fornire ai partecipanti strumenti che si dimostrino utili a favorire il loro inserimento lavorativo. I moduli erogati prevedono una formazione linguistica focalizzata sul contesto lavorativo: come si redige una lettera di presentazione, come si sostiene un colloquio di lavoro, come ci si rapporta correttamente al datore di lavoro e ai colleghi.

Sono previsti dei moduli di orientamento che affrontano le tematiche legate al comportamento professionale, ove vengono presentate e spiegate le regole che vigono nel contesto lavorativo e che costituiscono la base fondante del concetto di affidabilità, che riveste un ruolo assolutamente importante per il mondo del lavoro.

Orientamento alla professione viene fatto durante il modulo di auto-sviluppo professionale e di trend economici, nei quali viene aiutata la persona a prendere coscienza delle proprie capacità e a scegliere, sulla base delle opportunità economiche presenti nel luogo di residenza e delle proprie competenze e attitudini, un settore economico nel quale presentare la propria candidatura. Al termine del percorso formativo in aula, è previsto un momento di formazione presso una azienda del settore economico prescelto, per consentire di prendere visione dal vero della mansione prescelta.

Una volta ultimato il percorso presso l'azienda, viene redatta una lettera di referenza, sulla base di una scheda valutativa non solo delle mansioni ricoperte, ma delle competenze soprattutto sociali evidenziate durante il tirocinio formativo.

Questa lettera è la risposta al pregiudizio (preoccupazione) delle aziende circa l'affidabilità della persona migrante e costituisce un buon viatico per le future candidature della persona.

Una volta ultimato l'intero percorso formativo, la persona aggiorna il suo cv contenuto nella banca dati del progetto e viene convocata per un colloquio in cui viene discussa la strategia di ricerca che intende adottare per proporre la sua candidatura ad un posto di lavoro.

o **Approfondimenti**

Sul ruolo dei Centri per l'Impiego all'interno del Mercato del Lavoro:

Daniele Ciravegna, Sergio Favretto, Mario Matto (a cura di) (2000), *I nuovi centri per l'impiego tra sviluppo locale e occupazione. Il caso della Provincia di Alessandria*, Franco Angeli, Milano

Lo Sportello Migranti e il territorio

o **Descrizione e riferimenti teorici**

- Fermo restando l'approccio integrato rispetto alle attività del Centro per l'Impiego, la volontà di estendere l'impatto dell'iniziativa sull'intero territorio ha portato ad attivare contatti e collaborazioni anche con altri soggetti pubblici e privati. Un progetto della complessità di Visibili-Invisibili prevede infatti la presenza di cosiddetti beneficiari indiretti (o intermedi) ovvero soggetti per i quali l'iniziativa prevede delle attività di supporto finalizzate al raggiungimento dello scopo principale: il miglioramento della condizione socio-lavorativa dei cittadini stranieri residenti nelle due province.
- Così come per i beneficiari diretti (o finali) dello Sportello, la misura del coinvolgimento dei beneficiari indiretti dipende, ed è dipesa, dalle scelte operate dallo staff di progetto nonché dalla disponibilità dei soggetti terzi ad essere coinvolti, in particolare se soggetti istituzionali e associativi. In molti casi, importante risulta essere, nell'ambito della cooperazione con i soggetti attivi sul territorio, la capacità di muoversi su due piani paralleli, quello politico e quello operativo; il lavoro di rete deve essere finalizzato da una parte alla definizione di scelte strategiche comuni, dall'altra alla condivisione di metodi e strumenti attraverso cui perseguire gli obiettivi comuni.

o **Buone prassi ed esempi**

- I soggetti maggiormente implicati nell'ambito delle attività all'esterno dei Centri per l'Impiego sono stati, in primis, gli altri attori del Mercato del Lavoro. Sono stati stipulati, in particolare, protocolli d'intesa ad hoc con le principali Agenzie di Lavoro Temporaneo al fine di favorire il reclutamento e l'inserimento dei beneficiari che si rivolgevano presso i nostri Sportelli di Asti e di Biella. L'attivazione di questa collaborazione ha consentito di superare l'ostacolo rappresentato dai pregiudizi nei confronti della manodopera straniera e di valorizzare competenze che i beneficiari difficilmente riuscivano a far emer-

gere nei colloqui con le Agenzie. La scheda curriculare redatta in occasione dei colloqui con gli operatori dello Sportello, concepita per poter rispondere all'esigenza di conoscere e rivelare per intero il percorso formativo e professionale del lavoratore, è stata molto utile al rapporto con questa categoria d'interlocutori.

Molto importante è stata la relazione instaurata con le imprese presenti sul territorio. La conoscenza dello stato di salute e delle dinamiche imprenditoriali all'interno del territorio provinciale rappresenta un elemento informativo indispensabile all'attività di counselling rivolta a favore dei beneficiari. L'azione rivolta alle aziende ha poi avuto l'obiettivo di accrescere il numero di offerte accessibili ai nostri beneficiari e indirettamente di imprese che si rivolgono a servizi del Centro per l'Impiego.

- La collaborazione con i soggetti istituzionali si è realizzata tanto nella provincia di Asti che in quella di Biella con la volontà d'inserirsi all'interno dei tavoli di discussione presenti sui territori e potenziare la convergenza dei soggetti implicati dal punto di vista politico e operativo.

Nell'ambito del contesto biellese la collaborazione con i soggetti istituzionali e associativi è venuta realizzandosi nel processo di consolidamento delle attività della costituenda Rete Territoriale Migrante (RTM), cui fra i soci fondatori possiamo contare la Provincia di Biella (partner di progetto) e l'Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere (soggetto principale della rete del progetto).

RTM, strumento di consultazione e canale di collegamento fra la Provincia e i soggetti del privato sociale, è stato il luogo in cui lo Sportello Migranti ha potuto proporre il proprio intervento e raccogliere input provenienti dall'esterno. Allo stesso modo, gli operatori hanno contribuito a stimolare l'attivazione di nuovi interventi da parte di soggetti operanti nella Rete su tematiche, come i maltrattamenti nei confronti delle donne sposate, di cui lo Sportello Migranti si è fatto carico nonostante evadessero dall'ambito di azione del progetto:

«l'obiettivo del colloquio (di orientamento) è legato all'inserimento lavorativo. Ma all'accoglienza venivano fuori queste problematiche (di maltrattamento) cui non potevamo rispondere nei 5 minuti dell'accoglienza. Allora abbiamo iniziato a dare (loro) appuntamenti di colloquio anche non per il lavoro»

La connessione con i soggetti esterni ha trovato riscontro, però, anche nel lavoro quotidiano degli operatori dello Sportello. È questo il caso dell'integrazione dello Sportello all'interno della Rete Dedalo

attiva nella provincia di Asti e finalizzata alla semplificazione delle procedure di rinnovo delle pratiche di rilascio e rinnovo delle autorizzazioni di soggiorno. La prenotazione informatica degli appuntamenti, l'aggiornamento costante delle informazioni in materia e la possibilità di verificare lo stato di avanzamento della pratica rappresentano i cardini di questa cooperazione. Come nel caso biellese, l'esperienza maturata dalla provincia di Asti insieme a Prefettura, Questura, comune di Asti ed altri attori locali nell'ambito di Dedalo rappresenta sicuramente una buona prassi di come la condivisione di obiettivi comuni e lo spirito d'innovazione possano incidere profondamente e positivamente sulla qualità dei servizi erogati a favore dei cittadini stranieri residenti sul territorio provinciale.

La volontà d'integrarsi alla rete Dedalo è stata poi diretta conseguenza delle manifestazioni di approvazione da parte dei beneficiari verso tale servizio già nel corso dei focus group. Un servizio che ha infatti consentito di eliminare le code grazie alla messa in funzione di un servizio su appuntamento:

*«prima ti dovevi alzare alle 5...ora ti danno l'appuntamento»,
«una volta c'era la megafila, anche di...è la cosa migliore che hanno fatto per gli stranieri»,
«io conosco il servizio di Dedalo, di questo sono molto soddisfatta, mi ha aiutato molto»*

o **Approfondimenti**

Per maggiori informazioni su Dedalo si veda il Portale Immigrazione della Provincia di Asti:

www.provincia.asti.it/unitweb/pwpuw_page.php?UW;IMMIGRATI

PARTE 2

LE METODOLOGIE

Le scelte metodologiche rappresentano, tanto più all'interno di un progetto sperimentale, la tappa fondamentale per la progettazione, realizzazione e monitoraggio di un intervento a carattere sociale; la metodologia è infatti lo strumento che accompagna, lungo tutto il ciclo di vita del progetto, il lavoro di quanti operano al suo interno. Definito il quadro d'insieme dell'attività dello Sportello, del processo messo in atto, questo capitolo si propone di mostrare l'approccio attraverso cui hanno operato quanti hanno contribuito alla loro attuazione.

Gli ambiti metodologici all'interno dei quali ci si è mossi e sono state operate delle scelte sono stati: la comunicazione, l'orientamento e la progettazione. Ognuno di questi temi sarà affrontato ponendo l'accento, così come in tutta la Guida, non sul trattamento esaustivo della materia ma più semplicemente sull'enucleazione di alcune buone prassi funzionali all'attivazione di servizi analoghi e al lavoro quotidiano degli operatori sociali.

Capitolo 1

COMUNICAZIONE

Le scelte metodologiche operate dal punto di vista della comunicazione hanno avuto come filo conduttore la volontà di adattare l'approccio comunicativo al tipo d'interlocutore e agli obiettivi posti dall'interazione. Il modo d'interagire con i beneficiari e le modalità scelte nel rapporto con le imprese, Istituzioni e privato sociale sono state diverse perché diverso era l'interlocutore ma anche perché diversi erano gli obiettivi dell'interazione. L'attenzione posta sugli obiettivi, così come in altri ambiti descritti nella Guida, deriva dall'esigenza di non perdere mai di vista le ragioni dell'intervento e la sua complessità; solo la convergenza verso gli obiettivi, anche quando distinti, può consentire la realizzazione di un servizio efficace. Nei paragrafi che seguono verranno illustrati gli obiettivi e le modalità attraverso cui si è sviluppata l'interazione con i principali interlocutori dello Sportello.

La comunicazione con i migranti

o Descrizione e riferimenti teorici

La capacità di condividere valori, regole ed obiettivi all'interno di un gruppo al fine di migliorare la propria condizione e quella degli altri membri è una delle principali caratteristiche sviluppate dall'uomo per vivere in società. Questa capacità espressa nell'ambito lavorativo determina l'acquisizione di vere e proprie competenze, dette sociali, pienamente inscrivibili nel profilo professionale del lavoratore. Il lavoratore è chiamato a trascorrere una parte consistente, spesso la maggior parte, della sua giornata sul posto di lavoro ed in questo luogo è chiamato a mostrare la sua capacità di socializzare ovvero di condividere spazi, tempo e obiettivi in comunione con i suoi simili. L'effettiva possibilità per il lavoratore di fornire

una prestazione professionale adeguata alle richieste dell'impresa dipende, quindi, non solo dal suo sapere e dal suo saper fare ma anche dal suo saper essere, dalla sua capacità di cooperare, dalle sue competenze sociali.

Parallelamente, la valorizzazione dei propri diritti di cittadinanza passano dalla capacità di interagire con i soggetti sociali che elargiscono concretamente tali diritti nonché con gli altri cittadini.

La socializzazione professionale, come la socializzazione tout court, avviene spesso secondo gli schemi culturali che caratterizzano un determinato contesto culturale e territoriale. Per l'immigrato risulta fondamentale quindi riuscire a valorizzare o acquisire gli elementi che meglio gli consentano d'interagire secondo le modalità del contesto in cui vive. Questo percorso è semplificato quando l'incontro fra lavoratore e azienda, così come l'inserimento sociale, avviene grazie ad uno "sponsor": il lavoratore trova lavoro e viene assunto grazie alla "sponsorizzazione" di un conoscente/parente già impiegato nell'impresa, ed è sostenuto da questo anche per quanto riguarda le questioni extra-lavorative. Lo "sponsor" ricopre il ruolo di mediatore fornendo un supporto in grado di semplificare di molto l'inserimento socio-lavorativo del nuovo arrivato. Quando non vi è la presenza di questa figura, ed è il caso della maggior parte delle persone che si rivolgono al nostro Sportello, l'integrazione può incontrare maggiori difficoltà.

L'interazione con gli operatori di Sportello del nostro progetto rappresenta, in questo senso, un banco di prova per i beneficiari prima di un eventuale colloquio di lavoro o per la soddisfazione di una richiesta che preveda il contatto con un altro servizio. Il colloquio con il beneficiario, a volte molto breve, oltre della durata di un'ora e mezza (nel caso preveda la compilazione del CV), ha come fine ultimo il miglioramento della condizione del beneficiario attraverso il soddisfacimento dei bisogni informativi e d'orientamento ma anche intervenendo sul modo di socializzare della persona. Solo così si può pensare di fornire un input che consenta al beneficiario non solo di attivarsi ma anche di scegliere la modalità più opportuna, tanto nella ricerca del lavoro che dell'accesso ai diritti di cittadinanza.

Le scelte metodologiche operate nell'ambito delle attività di Sportello rispetto alla comunicazione con i beneficiari assumono, quindi, particolare importanza sotto due punti di vista: dal punto di vista della buona riuscita del colloquio per quello che concerne la raccolta di informazioni utili per l'orientamento dell'individuo su

scelte professionali precise e dall'altro sulla possibilità di incidere su comportamenti incompatibili con la buona riuscita di un futuro colloquio di lavoro.

- Visibili-Invisibili si è posto l'obiettivo d'introdurre un approccio comunicativo rispetto all'utenza migrante che andasse oltre il rapporto assistenzialistico o quello formale di tipo amministrativo, secondo un concetto d'interculturalità per il quale l'empowerment del beneficiario migrante passa da una "corretta" relazione col contesto in cui viene ad inserirsi. Il ruolo che lo strumento della comunicazione può svolgere è fondamentale nella realizzazione del significato ultimo dell'interculturalità così come concepita nell'ambito dello Sportello Migranti: sostenere la capacità dei beneficiari di "muoversi fra le culture" in modo da valorizzarsi in maniera compiuta all'interno del contesto locale.

La comunicazione per essere efficace, in questi termini, deve basarsi su una disponibilità alla percezione dei messaggi trasmessi dall'utente rispetto a sé stesso e alla sua definizione della realtà. Un'attenzione necessariamente attiva, per cui l'operatore deve porsi l'obiettivo di essere interessato a capire, prima di pensare ad eventuali interventi. Partendo dal presupposto che «non si può non comunicare» bisogna, quindi, mettere in campo uno sforzo per superare il livello superficiale di comunicazione instaurando un rapporto di fiducia, di scambio mantenendo però le giuste distanze. È necessario capire che nella comunicazione, a maggior ragione con utenti stranieri, è importante, al di là del contenuto che si trasmette, il tipo di relazione che si viene ad instaurare tra i due interlocutori.

○ Buone prassi ed esempi

- La difficoltà di costruire una "corretta" relazione è una questione tanto importante quanto difficile da affrontare, il risultato di una mediazione:

«gli immigrati... devono sentire la fiducia dall'altra parte. Bisogna fare accoglienza, se fai un sorriso, allora si sente a suo agio. Le mie preoccupazioni sono due:

1. non deve essere una cosa formale: allora la persona si sente accolta, non sente solo di essere una struttura pubblica, solo davanti ad un impiegato

2. ma allo stesso tempo: la persona si sente 'troppo' accolta e allora non parla solo di lavoro...

Bisogna riuscire a mediare fra le due, non troppo formale e non

troppo non formale. Bisogna trovare il limite tra le due posizioni»

La maggior parte dei beneficiari ha un approccio propositivo:

«in generale tutti vedono un operatore, non sanno chi sei, come in tutti gli altri enti, anagrafe e altri...al primo impatto c'è una distanza automatica...poi si scioglie...la maggior parte lo prendono sul serio perché hanno la speranza, non è che vogliono perdere tempo, una possibilità in più...spesso succede che li accompagni da operatori italiani del CPI e poi mi facciano dei complimenti»

“se una persona viene da noi è perché già conosce anche un minimo i servizi presenti sul territorio, perché ha già ricevuto qualcosa (dai servizi), e allora ha voglia di andare avanti, se no continua a rivolgersi alla propria comunità, tramite passaparola»

La diffidenza, in questi casi, è modificata da una semplice ma stringente considerazione: la paura di perdere il presente condiziona la fiducia rispetto al futuro. L'aver a proprio carico familiari in Italia o/e nel Paese d'origine e la stretta relazione fra il permesso di soggiorno in Italia e il lavoro alimentano questa attitudine alla diffidenza: perdere un impiego anche se umile può significare mettere in pericolo la sussistenza dei propri cari e rischiare l'espulsione:

«ti racconto un caso di una persona che non era sicura di fare la denuncia contro il datore di lavoro, noi abbiamo dato tutte le informazioni necessarie, spiegandole cosa sarebbe capitato, le persone hanno paura di sbagliare per delle cose che hanno conseguenze sul loro presente, sulla loro possibilità di rimanere qui in Italia... sinceramente oggi come oggi non è che ci sia tutta questa scelta. Capita che chi ha un lavoro precario abbia paura di lasciarlo per poi trovarsi senza niente»

«guarda io ho incontrato dei muratori qualificati che erano assunti come badanti, questo è un caso estremo però ci sono...di solito capita che la persona abbia paura di dichiarare che ha fatto lavori in nero, perché la sua presenza come straniero nel territorio italiano è legata al lavoro, non vuole rischiare niente, e cerca di far vedere che va tutto bene, io sono sicuro che anche se capitano dei controlli nel posto dove lavora in nero, lui dichiara che non sta lavorando, ma che è passato solo per un giretto... non vogliono rischiare casini per sé e per il datore di lavoro...oggi come oggi, il fatto che il permesso di soggiorno sia così legato al lavoro permette questo sfruttamento»

«in generale rispetto all'ambito lavorativo ne parlano poco, è raro che mi sia trovato ad ascoltare persone che mi dicessero di essere state trattate male o che si fossero trovate male, probabilmente anche perché hanno un po' paura a trattare questi argomenti..., probabilmente c'è la tendenza a sopportare, magari per la necessità di lavorare o per rinnovare il permesso di soggiorno e magari il fatto che noi durante il colloquio ci conosciamo poco e magari solo alla fine la persona si distende, fa sì che durante il colloquio non emergono queste cose, così personali...c'è la paura di compromettere il proprio futuro, però ci sono dei casi soprattutto tra gli uomini romeni e marocchini nel campo dell'edilizia e tra le donne quelle dell'est per la badanza»

La mediazione risulta, inoltre, tanto più difficile quanto le persone si rifiutano di farsi coinvolgere, di uscire alla superficie, di comunicare. Questo atteggiamento può manifestarsi con due modalità molto diverse: un atteggiamento eccessivamente umile o un comportamento aggressivo. In entrambi i casi si tratta di comunicare fiducia alle persone per stimolare la loro autostima, la fiducia in loro stessi. L'investimento può richiedere molto tempo:

«le persone sono umili...danno l'impressione di persone che basta trovare un lavoro qualsiasi e va bene così...cercano solo questo...è perché lavorano con contratto a tempo determinato, tanti hanno lavorato in nero senza neanche un contratto...»

«quando arrivo al punto in cui avanzo le proposte di impiego che loro possono fare sulla base di quello che hanno fatto e di quello che vorrebbero fare, loro tendono a lasciare fare all'operatore, a delegare questo compito, quindi qualsiasi cosa io dica loro va bene, qualsiasi lavoro per loro va bene. Questo sempre legato ad un discorso di autosvalutazione di partenza, e quindi qualsiasi cosa io proponga loro tendono ad accettare, io magari cerco di spiegare perché faccio loro quella proposta specifica, ma tendono ad accettare acriticamente, solo in rari casi capita che qualcheduno motivi la propria preferenza, ma solo in casi di persone con qualifiche professionali specifiche, però essendo in generale persone senza qualifiche lasciano fare all'operatore...quindi in questo senso non c'è difficoltà di mediazione, ed invece ce ne dovrebbe essere molta di più»

«devi pensare che generalmente hai davanti una persona disarmata, che ha bisogno di te. Non hai davanti una persona agguerrita. Anzi, a volte il problema è contrario, è quello di motivare una

persona. È quello di riuscire a risollevarlo una persona che non ha niente e anche poche prospettive. Questo è un aspetto molto delicato»

Più traumatica e difficile risulta la gestione dei casi in cui l'atteggiamento di chiusura si esplicita in manifestazioni d'aggressività:

«bisogna lasciarli parlare un po' in modo che si sfoghino. Capita che arrivi la persona prepotente pensando di conoscere già tutto e ti dice che deve rinnovare il permesso di soggiorno, lo lasci parlare un po', ti viene a trovare 2 o 3 volte e poi ti racconta anche la sua vita. Ci sono persone che ti stanno antipatiche a pelle, ma basta accoglierle con un sorriso e si lasciano andare, anche perché hanno bisogno di noi»

* Sia durante l'attività di prima accoglienza che durante quella del colloquio approfondito l'operatore dello Sportello Migranti deve tenere in conto tutte le espressioni della comunicazione anche non verbale del beneficiario: movimenti del corpo, gestualità, espressioni del viso, inflessioni della voce. Tale attenzione è, naturalmente, tanto più importante quanto più sussistono atteggiamenti di chiusura e rifiuto. L'operatore dello Sportello di prima accoglienza, ad esempio, invia attraverso il proprio sorriso un primo segnale di disponibilità, di apertura. L'immigrato che si presenta per chiedere un sostegno deve innanzitutto sentirsi a suo agio:

«la prima volta che viene una persona è un po' diffidente, ma quando ci conoscono poi si lasciano andare e si instaura un rapporto di fiducia. Bisogna lasciar parlare l'utente in modo che chiarisca il più possibile le sue esigenze»

«la regola chiave di non mettere mai la persona in imbarazzo»

Può capitare che la possibilità che si instauri un'interazione proficua sia inficiata da alcune condizioni di partenza, come la presenza di una figura terza che accompagna il beneficiario. Un caso molto frequente è quello del marito che accompagna la moglie e risponde al suo posto. Un operatore ha così descritto la situazione che si viene a creare e come porvi rimedio:

«il mio obiettivo è allora quello di poter parlare con la moglie, al punto anche di dire che non si può continuare il colloquio perché il computer si è bloccato e che quindi per inserire i dati è necessario che l'utente torni il giorno dopo. Bisogna fare in modo che si instauri una relazione

di fiducia, nel tentativo che il marito lasci tornare la moglie un'altra volta per approfondire le capacità specifiche della persona»

- * L'operatore deve poter cogliere anche i segnali che l'immigrato non esplicita a parole, la considerazione di partenza è che:

«il primo approccio si basa su quello che si vede, perché vedi la persona in ogni atteggiamento, come è vestito, l'umore, le situazioni si comprendono inizialmente da questi atteggiamenti. Ci sono delle persone che hanno problemi seri e si pongono da subito in modo aggressivo, ce ne sono altre che sono più tranquille»

Ci sono situazioni in cui l'utente non vuole esplicitare le sue reali esigenze, è importante che l'operatore riesca a cogliere i messaggi anche non verbali che l'utente comunque invia in modo da poter chiarire i suoi problemi:

«Un signore macedone aveva un permesso di soggiorno stagionale e si è infortunato sul posto di lavoro cadendo. Si era creata una situazione difficile, la persona non voleva ammettere di dover andare in ospedale. Solo dopo aver capito che si poteva fidare ha ammesso che non voleva ricorrere alle cure ospedaliere perché aveva paura che il suo datore di lavoro lo denunciassero»

- * Contemporaneamente è importante definire fin da subito il proprio ruolo, le giuste distanze, il giusto equilibrio. Per quanto riguarda la comunicazione verbale un primo input alla costruzione della relazione viene dalla scelta della lingua con cui interagire. L'utilizzo della lingua italiana si è rivelato una buona prassi per i nostri operatori (prevalentemente stranieri) nel momento in cui è utile sottolineare la funzione pubblica di questo servizio, la sua valenza di sostegno alla rivendicazione da parte del migrante dei propri diritti di cittadino, ma anche a sollecitarne una partecipazione attiva.

«quando arriva la persona, mi presento perché una persona si capisce anche da una stretta di mano; se io do una stretta di mano, per esempio, morta non va bene così come non va bene troppo stretta, io do una stretta di mano che sia una via di mezzo che vada bene. Poi gli chiedo da dove arrivano, da quanti anni sono in Italia, mi presento anch'io e si crea una situazione molto naturale. All'inizio con le persone che non sono venute qua allo sportello, io faccio sempre così...non posso dire che sia un atteggiamento amichevole perché bisogna mantenere delle distanze per essere professionali»

«spesso gli utenti hanno una mentalità e una percezione ben diversa da quella italiana. Bisogna fare attenzione, perchè allo sportello dobbiamo dare un servizio standard, uguale per tutti. L'esperienza è fondamentale. Nella comunità marocchina, ad esempio, c'è un controllo sociale molto forte, bisogna saperlo, anche per non rischiare di instaurare una relazione 'viziata', compromessa sin da principio. Per poter collaborare in modo proficuo è necessario che l'utente non prenda un'eccessiva confidenza, diversamente la collaborazione ne risulta compromessa»

- * È indispensabile ribadire come sia fondamentale l'attenzione al beneficiario anche nella comunicazione verbale:

«devi ascoltare, non sentire, ma ascoltare e queste sono due cose diverse. Perché quando una persona parla puoi raccogliere tante informazioni che sono utili, poi chiedi qualche informazione, e la persona se ti vede interessato è più contento e ha più voglia di raccontarti»

- * La credibilità rispetto alle proprie competenze è fondamentale e va sostenuta durante tutta la durata del colloquio. Molto difficile risulta recuperare la fiducia del beneficiario e si rischia di alimentare una perdita di legittimità per l'intero servizio:

«il ruolo, sì. E' importante non scendere a compromessi di nessun tipo e poi dare informazioni se non si è più che sicuri. Se non posso dare un'informazione, mi prendo il numero di cellulare e poi lo richiamo quando sono sicura»

«bisogna sì saper ascoltare, saper sorridere, ma anche bisogna sapere delle cose per poter rispondere. È importante la cortesia, accogliere come si deve, ma è anche importante rispondere alle loro necessità, capire di cosa hanno problema e dare informazioni giuste. Per questo dobbiamo aggiornarci sempre, sapere tutto il possibile. Se non sappiamo allora ti identificano... sei 'finita'... nella realtà straniera parlano molto fra di loro e poi nascono anche delle cose non piacevoli»

- * Perché la comunicazione tra persone con diversi background culturali sia efficace è necessario che ci sia una base di conoscenza sulla quale poter costruire l'interazione. Conoscere le caratteristiche delle principali comunità straniere, dei principali target della propria utenza risulta pertanto essenziale:

«bisogna saper conoscere e saper comprendere le differenze culturali che una persona immigrata porta con sé. Un uomo maghrebino ad esempio non ti dirà mai “ho perso il treno”, ma ti dirà “il treno non mi ha aspettato”. L'interpretazione del tempo è anche una questione di consuetudini culturali»

Nell'affermazione del proprio ruolo per esempio bisogna saper cogliere i messaggi che vengono dall'interlocutore derivanti dalla sua appartenenza ad una comunità o ad un determinato target e scegliere la modalità più efficaci:

«(parla un'operatrice donna) con gli uomini (adulti) di area maghrebina io cerco di dare sempre del “Lei”, bisogna fare attenzione a come si rivolge la parola, a come si guarda e come si sorride. Se io fisso i miei occhi questo non va bene. Non bisogna mai dire del tu. Questo ti permette anche di ribadire la tua posizione di operatore. Non bisogna perdere questa autorità di ruolo»

«se le persone che sono un po' anziane, perché da noi anzianità non è come qua per esempio persona di 55 anni qui è giovane da noi e anche realtà marocchina, africana e anche rumena hanno un'altra mentalità di anzianità, 55 in su o 50 ci sono persone che si sentono adulti non anziani... con queste persone qualche volta parlo anche in albanese»

* È possibile che le condizioni del contesto non consentano l'instaurarsi di una proficua interazione, anche in questi caso bisogna non perdere mai il “polso della situazione”:

«un signore arabo era molto arrabbiato perché non trovava lavoro, era un malessere che aveva da un po' ed era molto arrabbiato. Ha chiesto di parlare con il direttore, era nel suo diritto, credo. Si è sfogato ed è tornato, ma non aveva risolto niente e a quel punto pensava di aver solo fatto brutta figura. La disperazione alle volte porta a fare cose che normalmente non si farebbero»

«una signora rumena diceva che era stata costretta a sposarsi per avere i documenti in regola. Poi aveva preso la patente ma non riusciva comunque a trovare lavoro. Aveva quasi cinquant'anni, sembrava recriminare sul fatto che la società l'avesse obbligata a sposarsi...Si è presentata in modo molto esigente: voleva un determinato tipo di lavoro con un certo tipo di orari. Era difficile, il campo era ristretto, bisognava offrirle delle alternative anche in provincia, ma la relazione si è rivelata complicata anche alla luce

del fatto che l'utente aveva un'elevata aspettativa rispetto all'offerta di lavori che il servizio sarebbe stato in grado di offrirle»

Per operare in uno sportello dedicato a persone con problematiche spesso complesse bisogna essere in grado di mantenere equilibrio e controllo sulle proprie emozioni:

«io i miei problemi li lascio a casa, vado a lavorare e mi concentro su questa cosa...devi avere dei cuscinetti nascosti che metti in mezzo per mantenere questo equilibrio»

o **Approfondimenti**

Faccioli (2000), *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carrocci, Roma

Istituto Nazionale per la Comunicazione (2002), *Manuale di comunicazione pubblica - Strategie e strumenti operativi per comunicare la P.A.*, Maggioli Editore, Rimini

Rolando S. (1995), *Le chiavi della comunicazione*, Editrice Bibliografica, Milano

Rovineti (1994), *Comunicazione pubblica: istruzioni per l'uso*, Calderoni Editore, Bologna

Stewart I., Joines V. (2000), *L'analisi transazionale. Guida alla psicologia dei rapporti umani*, Garzanti, Milano.

Trevisani Daniele (2005), *Negoziazione interculturale: Comunicazione oltre le barriere culturali. Dalle relazioni interne sino alle trattative internazionali*, Franco Angeli, Milano

Volterrani A. (2001), *Tra pubblico e sociale. In viaggio nei territori reali, immaginari e immaginati*, Rivista Italiana di Comunicazione Pubblica, n.7, Franco Angeli, Milano

La comunicazione con i beneficiari indiretti

o **Descrizione e riferimenti teorici**

Come si è avuto modo di ricordare, il progetto Visibili-Invisibili opera non solo in favore delle persone straniere, ma anche per beneficiari cosiddetti indiretti. Nell'ambito del mercato del lavoro, vi sono in primo luogo le aziende, alle quali viene offerto un servizio di selezione del personale in grado di tenere conto sia del profilo professio-

nale che di tutta una serie di caratteristiche a garanzia dell'affidabilità della persona descritta all'impresa dallo staff di progetto.

Analogamente si è mantenuto un rapporto di collaborazione e confronto con le Agenzie per il Lavoro Temporaneo, non sovrapponendosi ai loro servizi ma potenziandoli.

Grazie al vasto ambito di azioni intraprese, lo Sportello diventa un interlocutore privilegiato anche per le Istituzioni e gli altri soggetti attivi sul territorio nelle politiche d'integrazione socio-lavorativa dei migranti.

- La scelta di quale approccio comunicativo sostenere con i soggetti attivi nel mercato del lavoro e nell'ambito dei servizi a sostegno dei beneficiari ha in comune con l'approccio riservato ai beneficiari diretti, i migranti, l'esigenza di porre attenzione tanto alla relazione quanto al contenuto. Anche in questo caso i problemi e i relativi obiettivi della comunicazione sono strettamente connessi all'esigenza di creare un rapporto di fiducia con l'interlocutore e costruire con lui una relazione proficua. Un lavoro che comporta la necessità di adattarsi al linguaggio, alla forma mentis dell'interlocutore, con l'obiettivo:
 - * per quanto riguarda le aziende e le Agenzie per il Lavoro Temporaneo, di generare fiducia rispetto alla qualità del servizio dello Sportello, e rispetto all'effettiva capacità di avvicinare la domanda e l'offerta di lavoro
 - * rispetto alle Istituzioni e soggetti sociali, di "guadagnare" credibilità al fine di poter instaurare una relazione di collaborazione che consenta di razionalizzare gli sforzi dei soggetti operanti sul territorio a favore del singolo aumentando la corale capacità d'intervento.

○ Buone prassi ed esempi

- Nella definizione degli strumenti di comunicazione che si sono rivelati più appropriati, si è reso necessario, per quanto ricordato in precedenza, distinguere tra gli interlocutori del mercato del lavoro e coloro che operano presso servizi istituzionali o del privato sociale.
 - * La comunicazione con gli attori del mercato del lavoro è un'azione particolarmente importante nell'ambito di un progetto che opera per favorire l'inserimento lavorativo. Pertanto, così come deve instaurarsi con l'utente immigrato una relazione basata sulla fiducia, è necessario adoperarsi per conquistare la posizione di 'garante' nei confronti delle imprese e delle Agenzie per il Lavoro

Temporaneo. Si tratta di un ruolo molto delicato, per il quale:

«bisogna assumersi la responsabilità di certificare qualcosa che non si ha modo di verificare nella pratica»

Infatti, come afferma un coordinatore di Sportello:

«a volte nonostante si abbiano esperienze professionali nel settore richiesto, il fatto che queste esperienze siano state maturate nel Paese di origine fa sì che siano state svolte con macchinari o con tempi differenti»

«può capitare che chi ha lavorato in un cantiere spostando sacchi di cemento si presenti come muratore. Se non approfondissimo la ricerca e mandassimo questa persona presso un'azienda che ricerca una figura di muratore la persona subirebbe l'ennesimo smacco e il servizio avrebbe perso la sua credibilità»

Per riuscire a svolgere questo ruolo di "garanzia", la comunicazione deve assumere i caratteri della mediazione, poiché:

«in alcuni casi è necessario intervenire per mediare con i datori di lavoro. Si cerca di mettere in luce gli aspetti positivi degli utenti, quali la volontà di imparare, l'affidabilità e il rispetto delle regole, e non soltanto l'effettiva competenza professionale. Bisogna far passare il messaggio che se la persona esprime un potenziale per l'azienda, sul quale conviene investire»

Essendo questo compito molto complesso e condizionato da molti fattori legati tanto alla domanda che all'offerta, bisogna cercare di costruire un rapporto anche qui "corretto": né condizionato dal desiderio d'inserire a tutti i costi un profilo non sufficientemente aderente alla richiesta, né sottostare a tutte le esigenze espresse dall'azienda in alcuni casi legate a pregiudizi e non ad elementi oggettivi.

- * La comunicazione con gli Enti del territorio si realizza attraverso l'opera del coordinatore di Sportello e attraverso il contatto diretto e quotidiano dell'operatore che si rivela soprattutto utile per rafforzare la fiducia dell'utente migrante:

«a un'immigrata che vuol sapere se ci sono possibilità di lavoro come badante, noi daremo il riferimento dell'Ente territoriale che si occupa del servizio, con il numero telefonico e l'indirizzo. Ma

saremo anche noi in prima persona a chiamare l'Ente, dicendo che manderemo una persona che ha fatto colloquio da noi e che sta cercando lavoro»

«si è verificato un caso in cui ci sono stati problemi con il consolato italiano nel Paese di origine. In quel caso abbiamo chiamato la Prefettura e ci hanno confermato dell'esistenza di alcune difficoltà, poiché i loro computer non erano riusciti a leggere la domanda inviata. Ci hanno assicurato di risolvere il problema tecnico in dieci giorni, e questo ha permesso di evitare lunghe trafille all'utente. Abbiamo seguito noi il resto della procedura, e dopo dieci giorni quando l'utente è tornato da noi, abbiamo potuto dirgli che il problema era stato risolto»

L'operatore di Sportello deve muoversi cercando di creare una sinergia proficua con tutti i servizi del territorio presso i quali è possibile attingere informazioni utili per migliorare la condizione dei cittadini immigrati. Buone e costanti relazioni sono alla base di un'efficace prestazione di Sportello, poiché assicurano informazioni veloci e sicure. Gli operatori del progetto Visibili-Invisibili hanno potuto constatare quanto sia apprezzato dall'utente straniero un servizio che si attivi in prima persona, assieme a loro, nella ricerca delle informazioni richieste. Come racconta un operatore di Sportello, si è verificato che:

«dare solo un foglio con un indirizzo risulta spesso poco utile. Bisogna impegnarsi a chiamare, a fissare l'appuntamento per loro, a chiedere l'informazione: allora cambia. Il cittadino migrante impara come si fa una ricerca di informazioni mirata, non lo considera più come un lungo percorso impegnativo ed in tempi brevi può ricevere una risposta adeguata. In alcuni casi succede che l'utente torni allo sportello, per avere una risposta definitiva, e così impara anche a fare affidamento su di noi».

o **Approfondimenti .**

Sul tema della comunicazione pubblica:

Bertolo Carla, *L'interfaccia e il cittadino. Comunicazione pubblica, tra tecniche e riflessività*, Guerini e Associati, Milano, 2005
Ires Piemonte (1995), *Atteggiamenti e comportamenti verso gli immigrati in alcuni ambienti istituzionali*, Rosenberg & Sellier, Torino
Portera A., Dusi P. (a cura di) (2005), *Mediazione e gestione interculturale dei conflitti*, Franco Angeli, Milano

Si veda anche:

www.compubblica.it - Associazione italiana della comunicazione pubblica e istituzionale

www.forumpa.it - Forum P.A. Il forum per una nuova pubblica amministrazione

Capitolo 2

ORIENTAMENTO

L'orientamento è risultata essere l'attività principale nel lavoro quotidiano degli operatori; le scelte compiute in questo ambito hanno rivestito un'importanza pari alle modalità d'interazione descritte precedentemente. Orientare ha significato consigliare i beneficiari, stimolarli nella ricerca del lavoro, sostenerli nell'analisi di situazioni molto complesse e nel sostegno di scelte altrettanto difficili. Più profonda è stata la situazione di svantaggio esplicitata dal beneficiario e maggiore è stata la complessità dell'intervento; da questo punto di vista le scelte metodologiche rappresentano un sostegno indispensabile per l'operatore.

Orientamento allo Sportello

o **Descrizione e riferimenti teorici**

- Lo Sportello Migranti ha offerto un servizio d'orientamento organizzato per livelli di approfondimento; al livello più superficiale si pone l'orientamento informativo legato alla fase d'accoglienza. Qualora durante questo primo momento del front office emerga la necessità di un ulteriore approfondimento, viene fissato un colloquio con l'utente.

Il colloquio vuol essere in primo luogo uno strumento di supporto per l'orientamento lavorativo, durante il quale si costruisce insieme all'immigrato il curriculum vitae. Nella pratica dell'attività di Sportello si evidenzia l'utilità del servizio di orientamento, anche per temi non direttamente connessi con il lavoro. Occorre considerare come le interrelazioni tra le problematiche relative alle difficoltà quotidiane e la possibilità di essere affidabili dal punto di vista lavorativo siano estremamente importanti e non vadano trascurate in questa fase.

Il servizio di orientamento di sportello rappresenta un punto di rife-

rimonto per l'utenza immigrata, un modo per evitare lunghi tempi di attesa al fine di ottenere le informazioni necessarie e soprattutto evitare o almeno limitare i 'pellegrinaggi' tra i vari enti che offrono supporto ai migranti.

- Durante la procedura standard di colloquio individuale l'interazione tra operatore e utente viene veicolata dalla compilazione del curriculum vitae (in allegato). La prima parte è dedicata all'anagrafica, in cui riveste particolare importanza l'informazione circa la tipologia e la durata di validità del permesso di soggiorno e sul recapito sicuro di domicilio.

Dati particolarmente utili sono quelli relativi al percorso di studi, in Italia o nel Paese di origine, compresi gli anni di frequenza, in modo da far emergere anche cicli di studi non ultimati, e infine corsi di formazione ed altre qualifiche ottenute, specificando l'eventuale avvio di pratiche di riconoscimento. Altre domande cruciali sono quelle relative alle attività svolte dalla persona e rispetto alla sua disponibilità al lavoro; queste sono importanti per capire su quali scelte professionali l'utente potrà indirizzarsi.

- La parte del colloquio in cui si affronta la cosiddetta "occupazione desiderata" è infatti il culmine del colloquio. In questo momento si può misurare la qualità del lavoro svolto in termini d'orientamento e allo stesso tempo valutare l'esigenza di approfondire ulteriormente il colloquio attraverso una discussione dei punti di forza e di debolezza emersi. L'obiettivo in questa fase è essere sicuri che il beneficiario sia consapevole su quali tipi di mansioni attivare la ricerca del lavoro e avanzare la propria candidatura in base al proprio profilo e alle disponibilità che il mercato produttivo locale offre. Da un buon colloquio si riesce a capire quali siano le reali esigenze dell'utente migrante e quindi a fornire un servizio rispondente.

Al termine del colloquio vengono date le informazioni circa i canali e modalità utili per cercare lavoro autonomamente. Il beneficiario viene monitorato telefonicamente e invitato a rivolgersi nuovamente allo sportello nel caso che "fatichi" a trovare lavoro autonomamente, al fine di consultare le offerte disponibili e/o ricalibrare la propria ricerca.

○ **Buone prassi ed esempi**

- Le parole di un operatore di sportello esprimono bene i diversi livelli attraverso cui può realizzarsi l'attività d'orientamento a seconda dei problemi espressi dal beneficiario:

«già semplicemente conoscere i servizi è un'attività di orientamento utile, per i nostri utenti. Noi ascoltiamo, cerchiamo di capire di cosa ha effettivamente problema l'utente. Dopo di che, rispondiamo e poniamo loro dei semplici quesiti: cos'ha studiato? È qui con la famiglia? Da quanti anni è qua? Semplici domande dalle quali si comincia a capire meglio, anche soltanto dal modo in cui la persona risponde. Se la persona cerca lavoro è sicuramente più motivata a instaurare un buon dialogo con lo sportellista. Se invece la persona cerca soprattutto un sostegno, allora gli proponi di passare nuovamente, cerchi di creare un secondo momento (il colloquio). Ci sono anche persone che vengono, prendono l'informazione di cui hanno problema e ottengono quanto serviva loro»

- Il colloquio orientativo rappresenta lo step più complesso nell'attività d'orientamento. Dal punto di vista metodologico, il colloquio inizia con le domande anagrafiche, utilizzando uno stile discorsivo, per parlare un po' con la persona e metterla a suo agio. Non bisogna intimidire e infastidire l'utente dandogli l'impressione di schedarne i documenti. Se la persona si chiude e diventa diffidente non si sente libera di raccontare sinceramente le proprie esperienze, al contrario se ha fiducia è lei per prima a raccontarsi in modo approfondito.
- * Durante il colloquio l'operatore fornisce informazioni utili per l'orientamento sul lavoro, a partire da come porsi rispetto a potenziali datori di lavoro. Ad esempio, è importante curare aspetti più formali come la preparazione ad un incontro di presentazione, anche soltanto ad un'Agenzia privata: è importante avere i documenti in ordine e prestare attenzione all'immagine che si dà di sé. Bisogna tenere presente che chi cerca una figura professionale non è interessato a conoscere eventuali necessità o difficoltà della persona che si presenta, ma quanto la persona è affidabile rispetto al profilo cercato.
- Al termine del colloquio viene rilasciato il curriculum vitae completo, nel quale riveste un ruolo rilevante la parte sulle occupazioni desiderate. L'utente, per giungere a definire le proprie aspettative lavorative, deve aver svolto un percorso finalizzato a prendere coscienza di quelle che sono le proprie competenze, le offerte del mercato del lavoro locale e dei propri vincoli. Tale percorso deve garantire che l'utente non cerchi soltanto quelle occupazioni che lui, a torto o a ragione, ritiene essere le più disponibili sul mercato del lavoro ma che magari sono in pieno contrasto con le proprie

capacità e competenze professionali. Occorre sostenere quanti tendono a sminuire se stessi e al contrario ridimensionare coloro che tendono a sovrastimare le proprie competenze:

«le persone come ho detto prima non partono dalle cose che sanno fare o gli piacciono ma dalle cose che secondo loro gli possiamo trovare...dicono che per loro basta un lavoro e tutto va bene... per la maggior parte è perché dalla necessità non vedono...perché scatta subito la loro speranza quando sanno dello sportello pensano che è una possibilità di trovare lavoro...senza capire che è importante che anche loro devono fare i conti con loro stessi per il loro futuro secondo le esperienze, gli studi»

«nel nostro colloquio ci sono domande precise su quali lavori vorrebbero. A volte loro rispondono qualsiasi cosa. Allora io faccio delle ipotesi precise e chiedo se sarebbero in grado. Allora mi rispondono "imparo"... io do degli esempi molto bassi e degli esempi molto alti e sulla base di questi facciamo una media. Cerco di andare agli estremi per far capire che non si può fare tutto, anche se c'è la volontà. Non è solo con la volontà che si fanno le cose, ma soprattutto con la conoscenza e con la consapevolezza»

* Un punto metodologico cui porre particolare attenzione è quello di non fermarsi a quanto sostenuto dalla persona ma prodursi in uno sforzo di analisi il più approfondito possibile, mettendo anche in discussione quanto affermato, avanzando o tornando indietro nella compilazione del CV. Questo strumento è infatti importante non solo per l'uso che se ne fa successivamente al colloquio ma anche durante lo stesso come mezzo attraverso cui costruire l'azione di counselling.

* La qualifica con la quale la persona vuole o vorrebbe identificarsi è spesso il punto su cui si concentra maggiormente la "negoiazione" con l'operatore, anche perché è difficile tradurre un ruolo svolto nel proprio Paese di origine con l'equivalente italiano, e sovente si verifica una mancata comprensione dei "livelli" e dei ruoli esistenti effettivamente in Italia. È in questi momenti che l'operatore raccoglie i frutti di quanto è riuscito a costruire nell'interazione con il beneficiario ovvero un rapporto improntato o meno alla fiducia:

«la capacità di andare avanti o tornare indietro durante il colloquio...dipende da quanto sei riuscito a instaurare la fiducia... è una cosa che noti tu durante il discorso»

Più approfondita è la conoscenza del profilo professionale dell'utente e migliore sarà la possibilità di offrire un servizio a sostegno della sua occupabilità:

«C'è molta confusione, ad esempio, tra operaio generico e operaio qualificato. Ci sono tante persone che si presentano come operai generici, come manovali, e poi durante il colloquio si scopre che tra le attività che hanno svolto c'erano anche attività di maggiore responsabilità. Viceversa, la maggior parte degli utenti pensa di poter fare tutto e si offre per qualsiasi attività, ma sappiamo bene come in ogni mestiere non ci si possa improvvisare. Ad esempio, per il manovale edile occorre avere un'esperienza diretta del cantiere e il datore di lavoro non vuole perdere tempo per spiegare quali sono gli attrezzi e come devi muoverti: anche in questo caso avere esperienza conta. Più si riesce a definire meglio la figura professionale della persona e più aumentano le sue possibilità di impiego»

«ci sono laureati che arrivano al colloquio dicendo che l'unica cosa che vogliono fare è il muratore. Spieghiamo loro che è difficile anche riuscire a fare il manovale edile, perché ce ne sono talmente tanti... C'è stato il caso di un algerino che nel Paese di origine aveva studiato ingegneria meccanica e poi aveva dato per quattro anni lezioni come professore di fisica meccanica ed è venuto in Italia per proseguire gli studi. Quando è arrivato in Italia, nel '94, gli algerini erano visti come terroristi e non ha potuto proseguire gli studi ed è tornato in Algeria. Poi è tornato di nuovo in Italia ma senza pensare più ai suoi studi e ha iniziato a lavorare di notte in un'impresa di pulizie. Gli è stato fatto presente che lavorando di notte avrebbe potuto avere del tempo di giorno per fare dei corsi per specializzarsi, magari come operatore su macchine utensili, per manutenzione, per programmazione. Si è cercato di fare in modo che si interessasse a questa prospettiva»

- * Caratteristica che è necessario approfondire in sede di colloquio è l'affidabilità. Questo fattore è spesso misurabile mettendo insieme gli orari per i quali il lavoratore/lavoratrice dà la sua disponibilità, la capacità/possibilità di muoversi sul territorio e più in generale tutti quegli elementi che condizionano o potrebbero condizionare la capacità della persona di rispettare orari e vincoli imposti dal lavoro:

«bisogna far capire agli utenti che fare il manovale senza avere un mezzo di trasporto e abitare in un paesino scomodo per i col-

legamenti con i mezzi pubblici è complicato. Sovente ci dicono di non avere comunque difficoltà, di riuscire ad arrangiarsi con i mezzi pubblici, anche se magari non sono a conoscenza né degli orari né dell'ubicazione delle fermate. E questo è difficilmente conciliabile con le richieste di affidabilità del datore di lavoro, il quale vuole delle garanzie e senza queste non ci sono possibilità di trovare lavoro»

«a volte arrivano allo sportello donne accompagnate dal marito, perché non parlano italiano correttamente. Durante il colloquio spiegano che inizialmente non cercavano lavoro, ma poi il marito con la crisi è rimasto disoccupato, e allora provano anche loro. Lavapiatti, baby-sitter... essendo sposate non possono fare le badanti e poi per farlo ci vuole la formazione e per fare formazione bisogna parlare bene italiano... Allora si offrono per mansioni come lava-piatti perché per questo tipo di attività non è necessario parlare bene la lingua... Il problema però è che ci sono tante persone che cercano lavoro e il datore di lavoro preferisce comunque qualcuno che parli bene l'italiano»

«bisogna prendere coscienza di quelli che sono i propri vincoli, non solo rispetto a quello che ci si sente di fare ma anche sovente, soprattutto per le donne, degli orari di lavoro. Per le donne bisogna tenere conto di quello che la famiglia permette loro di fare e per le maghrebine in particolare è importante sapere anche quello che il proprio marito permette di fare. Tantissime donne vengono allo sportello pensando di poter scegliere loro l'orario di lavoro. Si tratta anche di una presa di coscienza che ci sono delle regole ben precise a cui bisogna sapersi adattare»

- * Trasversale a tutto il colloquio è l'esigenza di monitorare e stimolare l'aspetto motivazionale, fattore che può incidere tanto sulle scelte occupazionali che sulla volontà della persona ad attivarsi in un percorso di ricerca autonoma del lavoro. La motivazione della persona spesso si intreccia con le sue aspettative rispetto al servizio offerto dallo Sportello. L'interazione come le modalità orientative non devono mai trascendere dall'obiettivo ultimo dello Sportello: accrescere l'empowerment del beneficiario, la capacità di attivarsi autonomamente all'interno dei canali formali del mercato del lavoro, di creare e potenziare le sue relazioni all'interno delle reti sociali (comunità d'appartenenza, contesti associativi) e di migliorare il rapporto con le Istituzioni e i servizi. Il miglioramento della condizione socio-lavorativa della persona è raggiungibile solo attraverso un coinvolgimento pieno e diretto dei beneficiari:

«l'operatore non deve mai dire: "ti trovo un lavoro". Noi diciamo: "ti aiutiamo a trovare un lavoro". Infatti, noi aiutiamo rispetto agli ostacoli da superare, ad esempio la difficoltà della lingua, la conoscenza del territorio e dei posti dove si può trovare lavoro. Rispetto anche al tipo di lavoro che si sta cercando. L'idea sbagliata che molti immigrati hanno, soprattutto le prime volte, è che l'iscrizione al centro per l'impiego voglia dire che noi dobbiamo impegnarci per trovare loro un lavoro. Alla fine abbiamo fatto capire che senza il loro impegno attivo noi non facciamo nemmeno nessuna proposta. Il fatto di essere chiari sin da subito su questo punto ha funzionato molto bene».

○ **Approfondimenti**

Sull'orientamento professionale:

ISFOL (2003), *L'orientamento in Europa. Alcune esperienze significative*, Franco Angeli, Milano

Ruffini C., Sarchielli V. (a cura di) (2001), *Il bilancio di competenze. Nuovi sviluppi*, Franco Angeli, Milano

Pombeni M.L., D'Angelo M.G. (1996), *Il colloquio di orientamento*, Nis, Roma

Di Fabio A.M. (2003), *Counseling e relazione d'aiuto*, Giunti, Firenze

Si veda anche:

http://spinn.welfare.gov.it/spinn/H01_Bibl_FrMainOT.htm#inizio

Accompagnamento in azienda

○ **Descrizione e riferimenti teorici**

Una volta completata la fase di orientamento l'utente ha in mano gli strumenti per attivarsi nella ricerca del lavoro.

L'operatore di Sportello ha preparato un curriculum vitae, ha fornito gli indirizzi dove poter recarsi per fare domanda di lavoro, ha dato informazioni su come reperire eventuali nuove offerte e ha consigliato su come sostenere un colloquio di lavoro.

- Qualora sia stata verificata la necessità di un supporto ulteriore all'inserimento lavorativo, il coordinatore o un operatore dello Sportello guidava l'utente, nel caso accompagnandolo, al colloquio presso l'azienda o Agenzia per il Lavoro Temporaneo, svolgendo in tal modo il ruolo di facilitatore tra le due parti.

o Buone prassi ed esempi

- L'accompagnamento in azienda del beneficiario prevede un percorso su tre tappe: la fase preparatoria al colloquio, il colloquio vero e proprio e la negoziazione successiva.
- * Un punto di forza per un efficace servizio di inserimento lavorativo per migranti è la capacità di assumere un ruolo riconosciuto da parte delle aziende, conquistando la loro fiducia. Il passaparola tra aziende è una delle pratiche più diffuse per la ricerca di personale, perché l'occhio di un altro datore di lavoro può dare la sicurezza di assumere una persona affidabile, non solo e non tanto nel saper fare, ma nel suo atteggiamento, nel suo essere lavoratore, cioè essere una persona che rispetta gli orari, che sa che bisogna darsi da fare, a cui non bisogna spiegare troppe volte le stesse cose, che sa come comportarsi con i colleghi e con il datore di lavoro. Rispondere alle aspettative anche di una singola azienda è un risultato importante per facilitare l'ingresso di altri potenziali lavoratori migranti.
- * Una buona prassi per la presentazione in azienda è la possibilità di disporre di lettere di referenze di precedenti datori di lavoro. Il riconoscimento delle qualifiche dei lavoratori passa, al di là dei percorsi formali come il riconoscimento dei titoli di studio, attraverso la legittimazione da parte delle aziende. Tale elemento diventa tanto più importante in un contesto imprenditoriale come quello di Asti e Biella in cui le imprese che operano nello stesso settore si conoscono.
- * È importante prima dell'incontro in azienda testare il lavoratore simulando il colloquio. Per l'operatore incaricato dell'accompagnamento risulta fondamentale essere a conoscenza, prima della simulazione, di quelli che possono essere i punti di forza e di debolezza della persona rispetto alla richiesta dell'azienda. Per tale ragione la persona deputata all'accompagnamento deve aver avuto un contatto con l'azienda e, allo stesso modo, deve aver approfondito il cv redatto allo Sportello e monitorato telefonicamente il beneficiario. Durante la simulazione bisogna sostenere la persona, trasmettergli sicurezza e allo stesso tempo intervenire su eventuali difficoltà rispetto alla sua capacità di presentarsi, di valorizzare se stessa.
- * Il colloquio in azienda prevede una dinamica molto diversa rispetto al colloquio allo Sportello: l'orientatore è chiamato a intervenire positivamente all'interno di un flusso comunicativo in cui è

attore secondario. I margini di manovra dell'operatore sono quindi limitati ma comunque importanti. È opportuno prima che inizi il colloquio presentare il beneficiario in maniera da focalizzare l'attenzione sui suoi punti di forza; in seguito l'intervento sarà limitato ad eventuali criticità e/o incomprensioni legate a difficoltà linguistiche per non ledere la percezione di autonomia che l'azienda deve maturare rispetto alla persona.

- * Tanto è importante la "negoiazione" con il beneficiario prima del colloquio, quanto è essenziale un momento di confronto alla fine dello stesso sia con l'azienda che con la persona in separata sede. A questo stadio bisogna cercare da una parte di supportare il più possibile la candidatura del beneficiario colloquiato, dall'altra di non precludere eventualmente la possibilità di proporre nuove persone. Lo scambio con il beneficiario è volto a stimolare la persona, in caso di esito negativo del colloquio, a continuare la ricerca del lavoro, sottolineando quali elementi migliorare nella dinamica del colloquio di lavoro.

○ **Approfondimenti**

Sulla valorizzazione delle risorse umane:

Borgogni L. (a cura di) (1998), *Valutazione e motivazione delle risorse umane nelle organizzazioni*, Franco Angeli, Milano

Il tutoraggio di beneficiari di percorsi formativi e d'orientamento

○ **Descrizione e riferimenti teorici**

Nel caso in cui si verifichi la necessità di colmare alcune specifiche lacune che rendono difficile la possibilità di un immediato inserimento lavorativo, il progetto come specificato nei capitoli precedenti può attivare dei percorsi formativi *ad hoc*.

Particolarmente utili si sono dimostrati moduli di approfondimento di lingua italiana, momenti di orientamento di gruppo volti alla comprensione del contesto lavorativo locale e delle modalità attraverso cui inserirsi più agevolmente, moduli di educazione alla cittadinanza per imparare a districarsi e a rendersi autonomi nel disbrigo delle pratiche legate alla quotidianità.

Parte integrante di questo percorso di formazione è il periodo di tirocinio presso un'azienda, attraverso il quale l'utente si mette alla

prova in un reale contesto lavorativo. Da un punto di vista pratico la possibilità di effettuare un tirocinio a conclusione del percorso formativo, offre anche l'occasione per ottenere una lettera di referenze da parte di un datore di lavoro, strumento che si rivela particolarmente prezioso nella ricerca di un'occupazione.

All'attività di gruppo si è accompagnata un'azione di tutoraggio svolta dal responsabile del corso ovvero il coordinatore dello Sportello Migranti; come nel caso delle altre attività svolte all'esterno dello spazio fisico dello Sportello, il coordinatore assolve un ruolo di ponte legando l'intervento di formazione e orientamento al servizio di front-office.

- Il tutoraggio più che una vera e propria attività di orientamento alla scelta professionale, già ampiamente svolta in aula, si traduce in un'attività di sostegno motivazionale finalizzata al raggiungimento degli obiettivi del corso. Il coinvolgimento di beneficiari che presentano difficoltà dal punto di vista della fiducia in sé stessi e nelle possibilità di valorizzarsi implica l'esigenza per il tutor di monitorare ed intervenire sulle loro motivazioni nei momenti in cui insorgono maggiori criticità.

○ **Buone prassi ed esempi**

- Il monitoraggio del tutor del corso sull'andamento del percorso formativo e d'orientamento si concentra sulla verifica del miglioramento da parte di ciascun beneficiario di tre aspetti fondamentali:

* la **multirelazionalità** intesa come capacità d'intervenire senza traumi su registri d'interazione diversi, in particolare con il gruppo primario (la famiglia e la comunità d'appartenenza) e all'interno di gruppi secondari (il luogo di lavoro, la vita pubblica). Un lavoro che implica due ordini di problemi: avere maggiore fiducia in se stessi e imparare ad attivarsi nel contesto in cui si vive.

L'accrescimento di questa capacità è indispensabile per riuscire a interagire più facilmente tanto all'interno tanto all'esterno della sfera lavorativa:

«non si possono perdere giornate intere perché non si sa come si paga una bolletta, così come non si può rischiare di perdere l'affitto di casa perché ci si dimentica di pagare entro termini precisi, o non ci si può permettere di far scadere la patente, e via dicendo»

* la **progettualità** intesa quale capacità di definire i propri obiettivi professionali e le modalità con cui realizzarli tenendo conto del contesto in cui si vive, dei tempi e delle possibilità

necessari per il loro raggiungimento.

È importante che la persona coinvolta nel percorso di formazione e orientamento abbia chiari quali sono i passaggi che verranno compiuti all'interno dello stesso e quali dovranno essere quelli che dovrà affrontare in autonomia alla fine dello stesso.

La scelta rispetto allo stage rappresenta da questo punto di vista un momento in cui è possibile verificare il raggiungimento degli obiettivi oppure il persistere di difficoltà:

«lo stage è l'approdo finale del percorso formativo. Attraverso l'orientamento ci si prepara a capire in quale settore specifico avanzare in seguito la propria candidatura. Nel caso venga scelto un settore in cui non si ha esperienza diretta è utile valutare se si tratti della scelta più adatta ed eventualmente si può prevedere un percorso formativo e valutare quindi l'adeguatezza della scelta. Tipico è il caso di chi vuole fare assistenza. Senza la qualifica non si dovrebbe e non si potrebbe svolgere questa occupazione, ma spesso lo si fa lo stesso. Resta il fatto che per garantirsi un'effettiva possibilità di lavorare nel settore la qualifica da OSS è l'unica strada da fare, ma lunga e faticosa, per cui è meglio poter valutare in anticipo quello a cui si va incontro».

- * la **gestione dello stress** intesa come capacità di affrontare le persone, i problemi e le situazioni impreviste in maniera costruttiva senza lasciarsi prendere dalla diffidenza, il rifiuto, la rabbia e la frustrazione. Il tutor deve porre particolare attenzione tanto agli atteggiamenti di chiusura, di silenzio che alle manifestazioni più visibili. La difficoltà a gestire la propria condizione di straniero in cerca di occupazione in un contesto diverso, in molti casi sfavorevole, è un fattore che può condizionare negativamente il raggiungimento degli obiettivi dell'azione d'orientamento.

o **Approfondimenti**

Sul “mestiere” di tutor:

Piccardo C., Benozzo A. (a cura di) (2002), *Tutor all'opera. Ruolo, competenze e percorsi formativi*, Edizioni Guerini, Milano

Sulle implicazioni psicologiche dell'inserimento in azienda:

Quaglino G.P., (1996), *Psicodinamiche della vita organizzativa. Competizione, difese, ambivalenza nelle relazioni di lavoro*, Cortina Editore, Milano

Capitolo 3

PROGETTAZIONE DI INTERVENTO

Le scelte metodologiche operate in merito alle modalità comunicative e di counselling presentate precedentemente sono state compiute in maniera funzionale a quella che è stata la metodologia di riferimento dell'intero progetto: il Project Cycle Management. Visibili-Invisibili ha fatto proprio l'utilizzo di questo approccio come metodologia di progettazione ma anche di gestione quotidiana delle attività nella relazione con i beneficiari diretti (i migranti) e indiretti (le imprese, i servizi pubblici, associazioni). Il lavoro dello Sportello Migranti, tanto quello degli operatori che dei coordinatori, è stato guidato da questa modalità innovativa d'intendere l'intervento nel contesto sociale.

Progettare e gestire un servizio rivolto a categorie svantaggiate

o Descrizione di riferimenti teorici

La scelta rispetto alla metodologia di progettazione d'intervento è stata naturale in considerazione delle indicazioni provenienti tanto dall'Unione Europea e dell'esperienza maturata a livello regionale. In Piemonte già nel 2001, quando partì la I fase di Equal, la Regione Piemonte invitò, infatti, a ripensare gli interventi secondo questa metodologia. Oggi questa metodologia rappresenta una prassi utilizzata da tutti gli Equal fase II attivi sul territorio regionale. L'approccio del Project Cycle Management (PCM) consiste in un modo di concepire il progetto attraverso concetti e strumenti che garantiscono la qualità dell'intervento nelle diverse fasi del ciclo di vita: ideazione, progettazione esecutiva, realizzazione, valutazione.

- Questa metodologia si basa in particolare su un'analisi dei problemi basata sul coinvolgimento già in fase di progettazione dei soggetti interessati, beneficiari diretti e indiretti. L'analisi dei problemi consiste in un lavoro di raccolta critica degli elementi di difficoltà così come esposti dai beneficiari, una loro organizzazione in legami di causa ed effetto ed, infine, in una trasformazione in obiettivi da perseguire. Il raggiungimento degli obiettivi rappresenta il passaggio attraverso cui arrivare ad un miglioramento della condizione iniziale.

Il PCM s'ispira, in tal senso, alla cosiddetta "programmazione per obiettivi", secondo cui è indispensabile stabilire prima gli obiettivi (intesi come benefici duraturi per i beneficiari dell'intervento) e identificare solo dopo le attività da realizzare per il loro raggiungimento. Il PCM rappresenta, quindi, una scelta metodologica innovativa nella misura in cui prevede un percorso esattamente opposto alla modalità tradizionale d'intendere la progettazione: le attività che si vengono a realizzare vengono progettate a partire da obiettivi concepiti sulla base della valutazione della condizione dei beneficiari, dai loro problemi e non definite "a tavolino".

Il servizio rivolto agli stranieri residenti nelle province di Asti e Biella è stato progettato e realizzato attraverso una valutazione iniziale e un costante monitoraggio dei loro problemi. La valutazione di questi elementi è, infatti, alla base degli obiettivi che sottendono le attività realizzate attraverso lo Sportello Migranti.

○ **Buone prassi ed esempi**

- L'innovazione metodologica che caratterizza Visibili-Invisibili, costituita dall'applicazione del Project Cycle Management, è riscontrabile nella natura e negli elementi caratterizzanti l'iniziativa stessa. A differenza del progetto precedentemente realizzato dalla stessa partnership, Safe Integration, risulta molto più evidente la centralità assunta dai beneficiari, nella definizione sia degli obiettivi che delle attività messe in campo:

«Il progetto che avevamo fatto in precedenza Safe Integration assomigliava un po' ad altri progetti che ho visto in altri Paesi e che partono da un principio: noi dobbiamo lavorare su una tematica che è la discriminazione o comunque anche solo la difficoltà di inserimento lavorativo di una categoria ritenuta svantaggiata, allora con chi dobbiamo lavorare? Lavoriamo con il sistema, con quelle persone che sono gli artefici della discriminazione o che sono gli artefici della difficoltà che si ritiene che non lavorino abbastanza per arrivare all'eliminazione di queste difficoltà. Per cui l'altro progetto si rivolgeva solo marginalmente agli immigrati ma si rivolgeva molto

di più agli operatori del CPI, alle imprese, a fare incontri di sistema con le pubbliche amministrazioni»

«il progetto Safe Integration è il punto zero da cui siamo partiti. Anche se non prevedeva l'attivazione di uno sportello avevamo svolto un'attività di orientamento con le persone, corsi di formazione e anche job-matching, abbiamo anche raccolto informazioni pratiche: la durata di un colloquio, le informazioni più utili da fornire, i problemi principali...il passaggio decisivo che segna il passo rispetto all'esperienza precedente è che, maturata l'esperienza precedente, era necessario uscire da una posizione defilata e andare direttamente all'interno del Centro per l'Impiego e sperimentare dall'interno qualcosa di diverso lavorando con i beneficiari».

◦ **Approfondimenti**

Sul tema della diffusione del Project Cycle Management come metodologia di progettazione:

http://ec.europa.eu/employment_social/equal/news/200608-msf-it_en.cfm

www.soundplanning.eu

Comprendere i problemi dei beneficiari e definire l'intervento

◦ **Descrizione di riferimenti teorici**

L'approccio del Project Cycle Management consiste in un modo di concepire il progetto come momento d'intervento in cui ci si propone di passare da una condizione iniziale di svantaggio ad una condizione finale che prevede un miglioramento per i beneficiari. Tale momento implica un'applicazione tanto, della progettazione e monitoraggio dell'intervento a livello macro, tanto, nell'opera di contatto svolta giorno per giorno con i beneficiari e gli altri attori implicati a livello micro.

- L'approccio con il quale i coordinatori e gli operatori si sono posti nei confronti dei beneficiari è stato rivolto all'attenzione dei problemi espressi da ciascuno. Le risposte sono state spesso le stesse in termini di obiettivi e attività realizzate a favore della persona ma senza mai perdere d'occhio la necessità di focalizzarsi sulla singola situazione. La realizzazione di questa modalità operativa non è

raggiungibile se non attraverso un cambiamento/adattamento del modo di pensare, della propria *forma mentis*; è difficile sfuggire alla tentazione di dare facile risposte a richieste che soprattutto per categorie che vivono situazioni di disagio sono complesse e devono essere necessariamente oggetto di analisi e approfondimento.

La definizione di target d'utenza e di problemi correlati, descritti sinteticamente nei primi due capitoli, è utile in quanto consente di sviluppare strumenti per semplificare la complessità del lavoro degli operatori come ad esempio le schede informative (vedi in allegato). Questi strumenti rimangono però subordinati al metodo che ne deve guidare l'utilizzo.

o **Buone prassi ed esempi**

- L'intervento quotidiano degli operatori volto ad incrementare l'occupabilità degli immigrati ha implicato l'esigenza di comprendere e affrontare problemi di diversa natura e a doversi muovere su più fronti. Così come l'occupabilità incide sulla condizione non solo lavorativa della persona ma anche sociale, allo stesso modo l'occupabilità è condizionata da fattori esterni all'ambito lavorativo:

«ci siamo trovati a dover dare risposte a molti problemi: donne maltrattate, problemi familiari, problemi con figli, siamo state obbligate a confrontarci con il fatto che sul territorio non ci sono risposte a queste realtà. Davanti a queste problematiche ci siamo trovate a dover aprire il nostro servizio anche a queste esigenze. Siamo diventate un servizio con persone che si occupano di problemi degli immigrati: di casa (affitto, sfratto...), problemi sociali...»

- * Il primo passo per l'operatore è l'ascolto e la codifica dei messaggi trasmessi dall'utente:

«nei primi colloqui che ho fatto come operatore ho avuto molta difficoltà, perché prima sono stata dall'altra parte. Ho dovuto studiare e costruire una strategia. Ho imparato ad ascoltare. Il primo passo, quando si viene a contatto con una persona, è necessario raccogliere tutte le informazioni che riguardano il problema»

- * Il passo successivo consiste nella sistematizzazione dei problemi espressi dal beneficiario e nella definizione degli obiettivi da questi discendenti sui quali è possibile costruire l'intervento:

«quando abbiamo il quadro generale di tutte le informazioni e la loro classificazione si capisce abbastanza facilmente se il problema dipende principalmente da aspetti sociali o economici o

sono conseguenza di decisioni prese da altri...si devono mettere i singoli aspetti relativi in relazione una con l'altra, così capiamo quale dipende dall'altra, per capire la dipendenza ci chiediamo il perché? Cercando la dipendenza di un aspetto variabile dall'altro possiamo risalire alla causa, da cui dipendono vari effetti negativi, così, togliendo la causa questi si eliminano. Per un problema di immigrati, prendo un esempio (riconoscimento delle competenze per il quale ha parlato il working group primo) [riferimento e gruppi di lavoro tematici delle attività internazionali di Meet] siamo arrivati ad una causa che noi non possiamo risolvere perché dipende da altri più potenti di noi. Scegliamo allora la variabile che possiamo risolvere, possibilmente quella che ci toglie due o più conseguenze negative, per esempio, cominciando a valutare le competenze delle persone che hanno maturato già nel paese di origine. Si possono fare interventi anche sperimentali per favorire il riconoscimento delle competenze professionali, in mancanza di titoli riconosciuti»

- * Durante le fasi più delicate del colloquio, in primis la negoziazione della cosiddetta "occupazione desiderata", risulta evidente come solo una conoscenza accurata delle problematiche che riguardano il beneficiario consenta di effettuare un servizio di counselling calzante con la sua condizione di disagio:

«certe volte vedo delle esperienze che dico "mamma mia, che istruzione" e quando la persona mi dice che vuole fare l'operaio in fabbrica io mi sento male, mi sento io in imbarazzo...vedo questa persona che ha studiato, ha anche esperienza nel suo paese e cerca come operaio. Là mi fermo un attimo e dico "va bene, io segno operaio, perché... e poi cerco di capire se lui cerca come operaio perché non vuole più iniziare da capo oppure perché ha esigenza di trovare lavoro subito...Allora gli ho fatto presente che seppur avesse bisogno di soldi, lavorando di notte aveva comunque tempo di giorno e poteva quindi fare dei corsi per fare l'operatore su macchine utensili, per manutenzione, per programmazione...e quindi l'ho convinto a interessarsi a questa prospettiva"»

- * La complessità delle problematiche cui far fronte richiede, in molti casi, una presa in carico del beneficiario condivisa con gli altri soggetti operanti sul territorio. Nell'approccio del Project Cycle Management è insita l'esigenza di supportare il proprio intervento ricercando il contributo dei soggetti operanti sul territorio in ambiti esterni al proprio campo d'azione e indispensabili alla riuscita dell'intervento:

- Guida alle **Buone Prassi** dello Sportello Migranti •

«noi non avevamo il compito di dare una risposta a tutto. Era proprio quello di fornire un servizio che fosse il più funzionale possibile ai bisogni delle persone. Se non sapevamo una cosa indirizzavamo l'utente presso lo sportello o il servizio più adeguato, accompagnando fin dove possibile, magari facendo già noi una telefonata di prima richiesta di informazioni.»

○ **Approfondimenti**

Sull'applicazione operativa del Project Cycle Management:

ISFOL (2004), *Progettare con metodo*, Roma

www.sns-equal.it/mainstreaming_eu/cbg/pcm.php

PARTE 3

I PROFILI

Nella analisi delle peculiarità di un intervento sociale assume particolare importanza la definizione di quali competenze debbano essere in possesso di coloro che saranno chiamati a realizzarlo operativamente. In quanto progetto sperimentale, *Visibili-Invisibili* ha cercato di dare risposta anche a questo quesito: quali profili sono indispensabili alla realizzazione di un servizio interculturale quale quello attivato? I profili professionali principalmente coinvolti nella realizzazione delle attività di informazione, orientamento e counselling messe in atto nell'ambito della sfera d'azione dello Sportello Migranti sono state due: gli operatori, direttamente coinvolti nella relazione con il pubblico ed i coordinatori, chiamati a svolgere sia una parte di relazione con l'utenza sia un ruolo di organizzazione e supervisione delle attività.

Capitolo 1.

L' OPERATORE

La definizione delle competenze legate alla figura dell'operatore di Sportello è stata fondamentale per la buona riuscita di un servizio di front-office quale quello messo in atto. L'operatore di sportello è la figura professionale che realizza quotidianamente l'interazione fra l'Istituzione e l'utente straniero.

Si tratta principalmente di un ruolo di mediazione volto a favorire la reale fruibilità dei servizi da parte degli stranieri e l'accrescimento della capacità dei beneficiari a valorizzare il proprio ruolo all'interno del contesto sociale e produttivo.

Nell'esercizio delle sue attività, l'operatore è chiamato a costruire un rapporto di fiducia con l'utente, analizzare i suoi problemi, definire un intervento volto a migliorarne le condizioni di disagio, orientare la persona al perseguimento di scelte coerenti a tale obiettivo, integrarsi con il sistema locale per sostenere l'efficacia e l'efficienza della presa in carico dell'utente, gestire le criticità insorte durante il processo di counseling e garantire un supporto costante all'empowerment della persona.

Le competenze

o **Descrizione e riferimenti teorici**

L'operatore presente al front-office fornisce sostegno su un ampio raggio di possibili richieste da parte dell'utenza immigrata. A tal fine, il progetto ha previsto un'attività di formazione iniziale, con successivi aggiornamenti, finalizzata all'acquisizione da parte degli operatori delle metodologie e strumenti necessari a tale scopo. La selezione degli operatori ha rappresentato, da questo punto di vista, un momento chiave all'interno delle attività preliminari all'apertura degli Sportelli.

- La scelta degli operatori è stata il risultato di un percorso che ha previsto: la definizione delle competenze necessarie all'espletamento di tale mansione e, successivamente, la selezione sulla base delle competenze possedute dal candidato alla mansione di operatore. Questo approccio ha consentito di superare alcune delle divisioni concettuali che spesso caratterizzano il mondo della mediazione interculturale e portato alla definizione di un profilo centrato sugli obiettivi delle azioni messe in opera. Si è cercato, attraverso la sperimentazione, di contribuire alla costruzione di una figura professionale fondata su competenze interculturali standard rispondenti alle sfide poste dalla complessità del fenomeno migratorio.

○ **Buone prassi ed esempi**

- Una delle questioni maggiormente dibattuta nell'ambito della mediazione interculturale riguarda la nazionalità dell'operatore: è meglio sia straniero o italiano?

- * Il fatto che l'operatore sia egli stesso uno straniero assume una valenza significativa sotto diversi aspetti. Innanzitutto quello linguistico, anche se è evidente come questa facilitazione sia limitata ad alcuni gruppi di provenienza. Ma la caratteristica che maggiormente connota l'operatore straniero è la sua possibilità di accedere ad un'immediata ancorché acritica fiducia da parte dell'utente. La diffidenza che divide Ente pubblico e cittadino lascia spazio ad una relazione di comprensione e apertura dovuta al riconoscimento dell'operatore come persona che ha vissuto le stesse esperienze. La presenza allo Sportello di una persona immigrata può agevolare la risoluzione di situazioni di crisi:

«una volta è arrivata una coppia rumena, che voleva avere un documento, il codice fiscale, per prendere una casa in affitto. Erano arrabbiati perché da cinque giorni dormivano nei giardini pubblici e non sapevano come fare per avere questo documento. Non sapevano che io ero straniera e quando ho detto loro che anch'io ero un'immigrata, hanno detto che io potevo capirli e hanno cambiato il loro atteggiamento»

- * L'aver condiviso esperienze simili può limitare, viceversa, la capacità di mantenere quelle giuste distanze che consentono di realizzare una corretta relazione con l'utente. La presenza di una notevole capacità di gestione delle proprie emozioni permette all'operatore di preservare il suo ruolo e non farsi "travolgere" dai problemi del beneficiario. L'operatore deve essere in grado di mantenere un ragionevole distacco dalle vicende personali degli

utenti del servizio, mantenendo un delicato equilibrio tra ascolto professionale e compartecipazione emotiva:

«quando loro sentono che sono straniera si aprono di più, spesso le donne, si crea un rapporto per cui loro pensano siamo tutti stranieri e possiamo darci una mano...magari mi danno del tu, mi chiedono se sono italiana, per cui magari fanno domande personali, se sono sposata...»

«ho incontrato una signora bravissima, della quale ho una grande stima perché si fa apprezzare, chiede, vuole sapere, parla molto bene l'italiano e ha tre figli che vanno a scuola. È venuta allo sportello per cercare lavoro e l'abbiamo aiutata nel predisporre il proprio curriculum e nei passaggi successivi. È un utente che passa periodicamente, per avere informazioni corrette e muoversi in modo adeguato. Questa signora un giorno è arrivata al servizio con un regalo per me. È stato un momento di grande imbarazzo! Qui c'erano circa 40 persone e 5-6 miei utenti in attesa. Sono rimasta inizialmente interdetta ma poi sono stata molto dura. Lei ho detto che non potevo accettare, perché io sto facendo un lavoro e non sto facendo un piacere alla singola persona. Purtroppo però ho notato che lei è rimasta male, ha cambiato espressione. Mi è dispiaciuto di dover rispondere così, ma ho fatto bene perché non era giusto accettarlo»

- * La scelta di un operatore italiano può risultare penalizzante rispetto alla capacità di trasmettere sicurezza al beneficiario nel primo impatto. Viceversa, l'essere italiano può favorire la relazione con tutti i beneficiari, a prescindere dalla nazionalità, senza il rischio d'intercorrere in un'etnicizzazione o addirittura personificazione del servizio:

«per comunicare bisogna essere in due, anche l'altra parte deve avere la volontà di capire quello che dico, se dall'altra parte c'è uno che non ha voglia di ricevere, ecco che allora è molto difficile comunicare. È successo poche volte, però posso dire che è capitato, almeno due o tre volte.. è capitato perché io sono una donna e loro invece volevano parlare con un uomo, magari una persona conosciuta, perché c'è questo meccanismo a Biella che è un piccolo territorio. Si conoscono tutti, ad esempio la comunità maghrebina è molto forte, si conoscono tutti tra loro, il passaparola va molto veloce...tu puoi anche essere la più brava, puoi anche conoscere bene dieci lingue, non importa perché loro vogliono parlare con quel soggetto perché solo lui, secondo

loro, conosce bene la realtà: questo perché entra in gioco il rapporto di amicizia»

- * Una spiccata capacità d'ascolto e di affermazione del proprio ruolo derivanti dall'esperienza con beneficiari stranieri possono consentire all'operatore italiano di colmare lo "svantaggio" iniziale del primo impatto con il migrante e può sostenere la riconoscibilità del servizio come strumento a favore di tutta la comunità straniera.

Come visto in questa breve disanima la provenienza dell'operatore come altre caratteristiche (uomo/donna; giovane/adulto), pur se importanti, risultano meno rilevanti rispetto all'effettiva capacità di realizzare il servizio, alle competenze che l'operatore è in grado di esprimere sul lavoro. Questa constatazione ha determinato, così come in altri ambiti, l'esigenza di privilegiare il reperimento di competenze funzionali al raggiungimento degli obiettivi dell'intervento.

- * La scelta degli operatori si è focalizzata quindi, su persone con le quali, a partire da alcuni requisiti di base, fosse possibile sviluppare quelle competenze reputate necessarie alla realizzazione delle pratiche sperimentali dello Sportello Migranti. In particolare, si è posta particolare attenzione al possesso di capacità d'interazione con utenti immigrati derivante dall'esperienza pregressa nell'ambito di servizi interculturali nei territori oggetto dell'intervento. Sono state selezionate, quindi:

« persone con esperienza: quattro persone su sei sono mediatori culturali, tre persone hanno già un'esperienza consolidata di approccio con persone migranti, quattro persone su sei sono migranti loro stesse»

- * Il principale fra i requisiti della scelta operata, la capacità di instaurare una relazione proficua con l'utenza, pone le sue basi nella disponibilità all'ascolto. Sono state scelte persone che, in primo luogo, sapessero:

«mettere le persone a proprio agio, fare in modo che il linguaggio sia semplice, ricordarsi che esiste una comunicazione non verbale. Bisogna porsi con le persone senza peccare di presunzione, dipende tutto da come ci si avvicina, dal fatto di parlare con rispetto, ad esempio senza alzare la voce, dando dapprima del lei e poi, magari a colloquio in corso se si instaura un clima che lo consenta, passare al tu»

- * Analogamente l'operatore deve saper trasmettere sicurezza, mantenere un ruolo professionale, trovare il giusto equilibrio tra la confidenza con l'utente e l'offerta di un servizio efficiente, con i necessari limiti legati al tipo di intervento. In questo senso:

«l'operatore non deve illudere le persone dando l'impressione che si possano risolvere tutti i problemi. Tanti credono che tu puoi trovare loro un lavoro, che puoi risolvere tutti i loro problemi relativi al permesso di soggiorno. Non bisogna mai illudere le persone, spiegare le cose come stanno e supportarle fin dove possibile».

L'operatore di sportello deve «svolgere un ruolo, dare delle risposte. Può capitare di non credere nelle capacità di una persona che si ha di fronte, ma questo non deve essere percepito dalla persona, perché non importa quello che pensa l'operatore. Occorre dare delle risposte, dei consigli, non dei giudizi»

- * La buona riuscita di un servizio di front-office non può prescindere dalla presenza di alcune competenze sociali, quali l'empatia, la disponibilità verso l'altro. Come afferma uno degli operatori di sportello:

«per lavorare all'accoglienza bisogna che questo lavoro piaccia. Altrimenti non si riesce a farlo bene, è difficile confrontarsi tutti i giorni con tante persone e situazioni diverse. Se invece si riesce a fronteggiare tutte le richieste che arrivano all'accoglienza si ha una grande soddisfazione nel fare questo lavoro»

- * Nell'interazione con il migrante, la capacità di decodifica dei messaggi comunicativi è fondamentale e risulta agevolata dalla scelta di operatori che hanno già affrontato relazioni con utenti stranieri. L'errata interpretazione di un messaggio non verbale può sembrare un aspetto banale ma può invece compromettere un'interazione proficua come nell'esempio riguardante la principale comunità nella provincia di Asti:

«gli albanesi hanno alcuni segni convenzionali opposti ai nostri: quando dicono sì fanno segno di no con la testa, e quando dicono no annuiscono col capo. Bisogna tenerne conto ed approfondire quello che la persona ci vuole comunicare. Se si chiede all'utente "vuoi una certa cosa?" e lui risponde verbalmente di sì ma fa cenno di no con la testa, può ingenerarsi un disagio che mette in difficoltà la persona e l'operatore. Ma se io so che per la sua cultura si usa così, questo non provocherà fraintendimenti e si procederà più spediti»

o **Approfondimenti**

Sulle competenze dell'operatore di servizio pubblico:

Levi N. (a cura di) (2006), *Il Piano di comunicazione, Apprendere dall'esperienza*, Collana Strumenti, vol. 4, Dipartimento della Funzione Pubblica, Roma

Gramigna A., Lugli P. (a cura di) (2002), *Ascolto dell'utenza e valutazione dei problemi*, Collana Strumenti, vol. 1, Dipartimento della Funzione Pubblica e Regione Emilia Romagna, Roma

Si veda anche

www.urp.it/Index.jsp

www.compubblica.it

Le attività

o **Descrizione e riferimenti teorici**

L'operatore di Sportello accoglie e fornisce risposte relativamente ad una vasta gamma di tematiche di utilità per la persona immigrata.

L'organizzazione quotidiana dell'attività di Sportello si struttura su due macro-tipologie di servizi, informazioni e ricerca attiva del lavoro, per le quali si alternano di giorno in giorno due operatori. Essi svolgono la loro attività in due postazioni distinte.

- L'articolazione complessiva è la seguente: accogliere l'utente e definire i suoi problemi; erogare informazioni pertinenti alle necessità rilevate; realizzare l'interfaccia operativa (front office) di sportello con i migranti; attuare collegamenti con altri servizi in rete; sostenere la crescita professionale dell'utente; accompagnare nella ricerca attiva del lavoro; realizzare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

La richiesta del beneficiario viene vagliata dall'operatore ed eventualmente approfondita, poiché l'esperienza insegna che dietro ad una domanda possono nascondersi una miriade di problemi inespressi e latenti.

L'attività diventa quindi di mediazione tra la persona e i servizi presenti sul territorio. Le informazioni erogate vengono fornite direttamente alla persona, nel caso si verifichi sia in grado di muoversi autonomamente, oltre ad una prima spiegazione su ciò che fa il servizio.

Le attività informative si articolano attorno alle tematiche: salute,

lavoro, autorizzazione di soggiorno, famiglia, casa, istruzione e tempo libero/cultura.

Qualora, in seguito alla prima accoglienza, si riscontri la necessità di un approfondimento su un particolare aspetto, prioritariamente la ricerca del lavoro, l'operatore fissa un incontro successivo con l'utente. Durante questo secondo momento si procede principalmente con un'attività di supporto alle specifiche esigenze, orientando le future attività ad un accompagnamento attivo della persona.

Esiste infine un'attività di back-office nella quale gli operatori svolgono il monitoraggio telefonicamente dei beneficiari e supportano le altre attività di progetto, in primis il job-matching.

o Buone prassi ed esempi

- Le attività d'informazione e di sostegno alla ricerca del lavoro sono spesso fra loro collegate nella misura in cui lo possono essere i problemi informativi e d'orientamento dell'utente. L'organizzazione delle attività di Sportello prevede una diversa caratterizzazione dei due servizi, anche dal punto di vista logistico. I colloqui richiedono una concentrazione maggiore da parte dell'operatore e l'esigenza di creare un clima più "riservato"; a tal fine, si svolgono in una postazione più riparata e avvengono su prenotazione in modo da evitare interruzioni. L'azione informativa, pur nella sua complessità, richiede minore attenzione e si realizza con una modalità più veloce; per queste ragioni avviene in uno spazio assimilabile all'accoglienza e senza problema di prenotazioni. L'obiettivo di tali scelte è stato quello di fornire agli operatori, sulla base anche delle loro indicazioni, le condizioni per realizzare al meglio un servizio efficiente ed efficace.

- * La prima accoglienza fornita dall'operatore dello Sportello deve rispondere a particolari caratteristiche di tempestività ed efficacia. Per fare ciò, occorre in primo luogo effettuare un rapido screening della domanda posta dalla persona che si ha di fronte:

L'accoglienza deve rispondere innanzitutto all'esigenza di ascolto proveniente dall'utenza immigrata:

Il primo servizio di accoglienza offre un servizio apparentemente scontato ma fondamentale, per prima cosa: l'ascolto. La domanda che ci si pone dialogando con l'utente è "Perché sei qua?". Cerchiamo innanzitutto di capire chi abbiamo davanti e si può notare come molti abbiano soprattutto problema di essere ascoltati. È una necessità per loro e quando trovano qualcuno che li ascolta,

sono soddisfatti già soltanto per questo, e infatti lo dicono anche ai loro conoscenti. Se si sono trovati bene con un operatore, capita allora che suggeriscano ai conoscenti di rivolgersi a lui. Quando arrivano allo sportello molti chiedono infatti di parlare con un certo operatore, segno che c'è stata una persona che lo ha segnalato perché si era trovata bene»

Osservare la persona che si ha di fronte è un'attività di routine per l'operatore di sportello, necessaria a rilevare le specificità dell'utente:

«io ho fatto mio questo modo di orientamento per le persone, cercando di fare anche un po' di osservazione quando si interagisce con l'utente. Succede magari che arrivino con molte carte piegate male, documenti dell'affitto di casa propria mischiati ad altri che non c'entrano niente, e così via. Osservando questa confusione si deduce che non hanno ben chiaro alcune regole di comportamento qui, in Italia. Occorre spiegare loro che qua il mondo è diverso, che dobbiamo capire che funziona in un certo modo, diverso a come eravamo abituati. È importante mettere in pratica questa attività di osservazione e rispondere a problemi anche non espressi»

Realizzata questa prima fase, è importante che l'operatore possa fare affidamento ad una fonte di dati certa e di agevole fruizione. La preparazione di schede informative sintetiche, per le macro aree dei servizi, sono uno strumento utile sia per l'operatore che per il migrante.

Su ciascun tema si possono predisporre due schede informative differenti, ad uso dell'operatore o dell'utente dello Sportello. Nella prima scheda, potranno essere presenti nomi e cognomi dei referenti del servizio, numeri di telefono personali ed altre informazioni che non possono essere distribuite al pubblico.

Nella scheda informativa predisposta per l'utente, viceversa, si presentano soprattutto le informazioni istituzionali e utili per un'efficace fruizione del servizio (descrizione del funzionamento, orari di apertura, ecc.). Un'attenzione particolare può essere posta nella forma (alternando l'italiano alle principali lingue della comunità straniera ove strettamente necessario) e nella grafica (uso del grassetto, chiarezza espositiva, ecc.).

I contenuti della scheda devono essere frutto di una mappatura costantemente aggiornata dei servizi presenti sul territorio. L'aggiornamento delle schede deve tenere conto anche dei problemi più frequentemente espressi dai beneficiari nonché dei target

più rappresentativi. Le schede tengono conto, per esempio, di problemi legati ad alcuni target come le persone molto qualificate, rispetto alla questione del riconoscimento dei titoli conseguiti all'estero o gli indirizzi degli asili nido e delle scuole materne per le donne madri di famiglia.

- * Per quanto riguarda le attività rivolte al sostegno nella ricerca del lavoro, il primo obiettivo è quello di stimolare il beneficiario nella ricerca autonoma del lavoro, attraverso il colloquio orientativo e il supporto all'utilizzo delle fonti informative e delle banche dati esistenti in materia di domanda e offerta di lavoro. Il sostegno alla ricerca attiva del lavoro viene svolto principalmente durante il colloquio di approfondimento, nel quale si supporta innanzitutto l'utente nella compilazione del proprio curriculum vitae. Tale attività ha due fini: favorire la conoscenza delle competenze e degli interessi dell'utente, da parte dell'operatore di sportello, che potrà così meglio orientare e proseguire l'accompagnamento lavorativo. Il secondo fine è quello di fornire immediatamente uno strumento utile per la ricerca attiva del lavoro.
- * Le attività di front-office, tanto informativa che di colloquio, è estremamente provante dal punto di vista emozionale:

«abbiamo anche delle persone adulte di quaranta/quarantacinque anni soprattutto arabi che a volte piangono in ufficio, quindi per me è una disperazione perché non mi sembra di vedere un qualsiasi arabo, mi sembra di vedere magari mio padre, anche noi abbiamo passato un periodo di povertà, quindi mi sembra di vedere mio padre in quel periodo lì».

L'attività di back office può essere anch'essa molto dura, in particolare durante i monitoraggi telefonici. È importante per gli operatori avere dei momenti di pausa "mentale". La modalità migliore sperimentata è stata il coinvolgimento nelle attività collaterali allo Sportello; prassi che ha consentito anche, da parte degli operatori, di accrescere la condivisione degli obiettivi complessivi dell'intervento, da parte del resto dello staff, di condividere gli elementi positivi ma anche le difficoltà di un servizio così oneroso.

o **Approfondimenti**

Sulla comunicazione sociale:

Binotto M. (2005), *Appunti per una definizione di comunicazione sociale*, in "Relazioni Solidali", febbraio

E. Cucco, R. Pagani, M. Pasquali (a cura di) (2005), *Primo rapporto sulla comunicazione sociale in Italia*, Rai Eri, Torino

Si veda anche:

www.forumpa.it

Capitolo 2

IL COORDINATORE

L'ottimizzazione della gestione di uno sportello di interazione con il pubblico passa anche attraverso la possibilità di affidarsi a figure professionali in grado di gestire le attività e le prestazioni erogate. Il profilo incaricato di questi compiti è quello del coordinatore, attraverso il quale il servizio si potenzia innanzitutto per la capacità di mantenerne una visione di insieme, capacità che gli deriva dall'essere al centro di una rete di relazioni che collega CPI e partner, italiani e non solo, e dal coinvolgimento nella progettazione stessa delle azioni previste dall'intervento.

Le Competenze

o Descrizione e riferimenti teorici

Il coordinatore lavora a stretto contatto con tutti gli attori coinvolti nella realizzazione del servizio, sia con gli operatori di Sportello, sia con gli utenti, sia con le aziende e gli enti pubblici e privati.

È suo compito stendere un piano di lavoro dell'intervento e monitorare il raggiungimento degli obiettivi da cui scaturiscono le attività dello Sportello.

- Le competenze che il coordinatore mette in atto sono relative al campo della gestione delle risorse umane. Nella relazione con gli operatori dello sportello le competenze sono quelle di valorizzazione e sviluppo del loro profilo professionale degli operatori. Il coordinatore supporta attraverso azioni di sostegno alla motivazione e di problem solving la risoluzione delle criticità emerse nella relazione con il pubblico e gli altri soggetti esterni ed interni al Centro per l'Impiego.

- Il collegamento con il mercato del lavoro, e quindi principalmente con le aziende, è indispensabile per rendere più efficace il servizio. Occorre perciò poter fare affidamento su competenze relative alla capacità di armonizzare l'interazione fra le parti. Rientra inoltre nella capacità di costruire ed alimentare un rete di relazioni con le realtà territoriali che si occupano di cittadini migranti.
- Nella relazione con gli utenti il ruolo si trasforma in una sorta di tutoraggio, laddove il coordinatore è da supporto all'inserimento in azienda, sia nel caso degli stage attivati all'interno dei percorsi di formazione e orientamento, sia relativamente all'accompagnamento di utenti coinvolti nei tirocini per colloqui con imprese interessate all'assunzione.

○ **Buone prassi ed esempi**

- Alla base di un buon servizio di interazione con il pubblico vi è la capacità del coordinatore di gestire la crescita delle risorse umane coinvolte. Il coordinatore deve valutare quali siano le caratteristiche che possano garantire il miglior servizio. Si tratta di far convergere gli obiettivi dell'attività di Sportello e le competenze espresse sul lavoro da parte degli operatori; a partire dall'osservazione e analisi delle criticità che emergono allo Sportello e sulla base delle competenze del singolo operatore, il coordinatore interviene sugli aspetti metodologici innestando un percorso di crescita per l'operatore funzionale al superamento delle difficoltà. Il coordinatore deve sostenere e:

«saper dare delle dritte, saperle motivare, saper intervenire in situazioni di crisi»

- * Così come nella relazione fra operatore e beneficiario, per il coordinatore risulta fondamentale la capacità d'instaurare relazioni di fiducia con e fra gli sportellisti. Il rapporto di fiducia è un prerequisito alla possibilità di cooperare alla realizzazione di un servizio efficace a favore dei beneficiari. Una buona condivisione all'interno del gruppo permette di risolvere più agevolmente le criticità, far circolare con più rapidità le informazioni, generare una crescita reciproca e integrare meglio il proprio lavoro a quello dei colleghi, compresi quelli operanti negli altri gruppi di lavoro attivi all'interno del Centro per l'Impiego.
- * È indispensabile garantire l'equilibrio e il rispetto dei ruoli all'interno del gruppo di lavoro gestendo con attenzione il manifestarsi di gerarchie informali. Tali gerarchie possono essere funzionali all'attività dello Sportello quando frutto di una negoziazione accettata

da tutti i membri e basate sulla competenza di un operatore rispetto ad un determinato ambito. Possono essere, viceversa, molto deleterie quando fondate esclusivamente sulla competitività fine a se stessa. Il coordinatore deve preservare il proprio ruolo e quello degli altri componenti del gruppo affermando l'importanza del raggiungimento degli obiettivi comuni e dell'importanza del contributo di ciascuno. A tal fine, il rapporto di lavoro con ognuno degli operatori è stato costruito in modo da far emergere e sviluppare quegli aspetti più vicini alle proprie competenze, che siano esse la capacità di tessere rapporti con gli operatori sociali, la conoscenza e capacità di reperire informazioni sulle autorizzazioni di soggiorno od altre ancora ma tutte funzionali all'attuazione del servizio:

«più si è riusciti a definire gli spazi, gli ambiti di intervento di ciascuno, meglio si è riusciti a raggiungere certi risultati»

- Le competenze messe in atto dal coordinatore fanno riferimento alla gestione dei gruppi rispetto a due tipologie di "flussi relazionali": le dinamiche interne al gruppo, di cui si è accennato precedentemente, e i rapporti con i soggetti esterni attivi sul territorio, i cosiddetti beneficiari indiretti. È importante per il coordinatore riuscire a creare un clima positivo per gli operatori nella relazione verso l'esterno. Questo implica da una parte, farsi portavoce delle attività messe in opera cercando di alimentare collaborazioni funzionali alle stesse, dall'altra, prendendosi carico delle eventuali difficoltà e criticità. Il coordinatore deve a tal fine possedere competenze non solo comunicative ma anche di analisi e gestione di processi complessi.

Sulla base delle caratteristiche delle attività messe in opera e delle dinamiche esterne, il coordinatore è chiamato a definire strategie che consentano allo Sportello d'inserirsi proficuamente all'interno delle reti attive sul territorio migliorando il servizio offerto ai beneficiari diretti.

- Nell'ambito dell'attività di supporto all'orientamento svolto dagli operatori, il coordinatore svolge la funzione di sostegno ai beneficiari che hanno più difficoltà nell'inserimento lavorativo. L'approccio metodologico con cui viene realizzata l'azione d'orientamento è strettamente connesso alla natura del servizio attivato ed è coerente con quanto messo in opera dall'operatore. Nell'opera di supporto al beneficiario, il coordinatore svolge un ruolo assimilabile al cosiddetto *case manager* che si traduce in una presa in carico globale della persona al di là del servizio di front-office.

La parola d'ordine è, però, anche in questo caso: sostenere il percorso di empowerment della persona:

“inserire un servizio come questo all'interno di un servizio pubblico oltre ad una funzione di riconoscimento che gli immigrati hanno una funzione sociale che gli va riconosciuta è anche dall'altra il riconoscimento del fatto che loro non sono dei bambini. È un modo per uscire da quella dinamica che si crea all'interno di certe associazioni per cui l'immigrato va seguito come fosse un bambino, in realtà magari ha 40 anni, tre figli... è importante anche questo. Servizio pubblico vuol dire metterli allo stesso livello degli altri. È chiaro che poi ci sono delle esigenze diverse e quindi bisogna dare delle risposte diverse, su certe cose. Ma su molte altre cose lo stesso colloquio che facciamo a un ragazzo immigrato potremmo farlo ad un ragazzo italiano con la stessa modalità. Anzi, noi ci teniamo a fare il colloquio il più possibile in italiano, per far capire alle persone che qui non trovano un angolo di Marocco. Lo spazio pubblico è un concetto sociologico non da poco, guadagnare lo spazio pubblico vuol dire prendersi delle responsabilità in prima persona, essere attivi, guadagnare autonomia»

* Le competenze necessarie allo svolgimento dell'attività di counseling si differenziano rispetto a quelle dell'operatore per l'esigenza di dover “orientare” anche le aziende. Il rapporto con le imprese rappresenta un investimento in termini di tempo e di competenze da mettere in campo comparabile a quello con i beneficiari. La capacità di costruire un rapporto di fiducia e di fornire un servizio rispondente ai problemi è, anche in questo caso, indispensabile. A questa si aggiunge, poi, la capacità di mediare le aspettative dell'azienda in maniera tale da favorire l'incrocio fra domanda e l'offerta. Queste competenze orientative sostengono il lavoro del coordinatore anche nel primo periodo d'inserimento della persona e sono riconducibili al campo di applicazione del *diversity management*, metodologia per la gestione della diversità all'interno dell'azienda.

o Approfondimenti

Butera F. (1999), *I lavoratori della conoscenza: il lavoro, la formazione, la rappresentanza*, in *Il sapere e il lavoro*, a cura di Andrea Ranieri, Franco Angeli, Milano

Ciborra C. (1993), *Teams, markets and systems*, Cambridge

Mesenzani, M. (1998), *L'integrazione tra sistemi e persone*, Sviluppo & Organizzazione, n° 1, Gen-Feb

Zan S. (1988), *Le logiche d'azione organizzativa*, Il Mulino, Bologna

Le attività

◦ Descrizione e riferimenti teorici

La capacità di visione d'insieme del servizio di Sportello è l'elemento identificativo che caratterizza il ruolo svolto dal coordinatore.

Le attività nelle quali è impegnato nello specifico sono quelle di gestione e sostegno al gruppo degli operatori, di job-matching e di networking.

- L'attività con gli sportellisti è volta a raccogliere osservazioni e fornire valutazioni in grado di migliorare l'efficacia del servizio.
- Un'attività specifica è quella di incontro tra domanda e offerta di lavoro. Per la sua realizzazione oltre alla raccolta in banca dati dei profili degli utenti chi ha svolto il ruolo di coordinamento ha anche attivato una banca dati per le richieste delle imprese.
- Nell'ottica di migliorare il servizio offerto si è cercato attraverso incontri bilaterali e multilaterali di integrare lo Sportello Migranti con quanto già offerto da operatori pubblici e attori sociali presenti sul territorio. Un servizio di sportello per il pubblico, anche se all'interno di una struttura conosciuta come quella del Centro per l'Impiego, ha un problema di visibilità e condivisione per poter raggiungere i propri obiettivi.

◦ Buone prassi ed esempi

- Il coordinatore supervisiona la gestione della banca dati che raccoglie i curriculum vitae e le schede di monitoraggio degli utenti, gestisce i percorsi formativi realizzati *ad hoc* per i target con maggiori difficoltà e guida momenti di formazione e condivisione a favore degli operatori.
- L'attività di job-matching impegna la figura del coordinatore su due fronti: quello dell'utenza e quello delle aziende. La relazione con l'utente migrante è un'azione di accompagnamento volta a "rassicurare" tanto l'azienda quanto il lavoratore:

«se siamo stati noi a trovare l'azienda e a curare il contatto con

l'azienda, allora accompagniamo la persona al colloquio. La nostra presenza rappresenta una garanzia sia per l'azienda, circa l'affidabilità del profilo selezionato, sia per la persona che noi accompagniamo, per assisterla ed aiutarla nel colloquio. Può succedere che siano persone non in grado di sostenere un colloquio di lavoro, che hanno difficoltà di vario tipo e quindi decidiamo di affiancare e presentare l'utente. Oltre all'accompagnamento facciamo anche un'azione di monitoraggio, seguiamo l'inserimento lavorativo e qualora ci fossero problemi di ambientamento, o anche la semplice esigenza del migrante di chiedere consiglio, siamo a disposizione e possiamo eventualmente intervenire per mediare con l'azienda»

- * Il ruolo di mediazione e orientamento del coordinatore si sovrappone in alcuni casi, in particolare in fase di discussione del contratto di lavoro:

«una ragazza aveva un contratto a tempo determinato di prova come sarta. Finito il periodo di prova le hanno proposto di passare ad un contratto di apprendistato. La persona voleva avere sicurezza che fosse la strada giusta, anche in considerazione del fatto che l'apprendistato è pagato poco. Siamo intervenuti spiegando che si tratta principalmente di un percorso formativo, che attraverso questo tipo di percorso si acquisisce una qualifica professionale spendibile in seguito e che la retribuzione non sarebbe stata sempre la stessa. Abbiamo spiegato che si trattava di un percorso di crescita, una buona occasione sia professionale che contrattuale per il futuro»

- * Nell'attività di incontro tra domanda e offerta di lavoro la relazione con l'azienda deve essere approfondita. Durante il colloquio in cui si procede alla compilazione del profilo professionale da ricercare è indispensabile sviscerare anche quegli elementi dell'azienda (modello organizzativo, flussi di produzione, ecc) che consentono di contestualizzare la richiesta. Questo lavoro è un passaggio necessario per avvicinare l'offerta ai profili dei nostri beneficiari:

«contestualmente al data base di profili professionali, è stato realizzato un altro data base di aziende che si sono dimostrate interessate ad assumere personale e che sono state intervistate perlopiù telefonicamente, con un'intervista approfondita circa i requisiti, il profilo professionale che potrebbe interessare loro. In seguito c'è stato un lavoro di ri-contatto di aziende attraverso il quale ab-

biamo previsto la possibilità di effettuare un inserimento nei tre mesi successivi, prevedendo eventuali picchi di lavoro, eventuali commesse. Laddove si è rivelata la possibilità siamo anche andati a stilare il profilo delle figure professionali che ricercavano, attraverso una scheda molto approfondita speculare rispetto alle informazioni che venivano inserite nel curriculum vitae. L'obiettivo è stato quello di poter effettuare in modo più puntuale possibile gli incroci rispetto alle figure professionali ricercate»

- * Il coordinatore anche nella fase del job-matching può offrire una lettura più contestuale dell'attività, una visione d'insieme che permette considerazioni di più ampio respiro rispetto agli obiettivi del progetto, come quella sulla responsabilità sociale delle imprese:

«il discorso che si può fare con l'azienda, più con le grandi che non con le piccole, è quello della responsabilità sociale. In altri Paesi si fa e funziona abbastanza bene. Il tirocinio attivato dal progetto Visibili-Invisibili è stato vissuto dall'azienda in quest'ottica. È senz'altro un aspetto da sviluppare di più»

- Rispetto alla relazione con gli altri attori presenti sul territorio è stato necessario, in primis, definire quali fossero i soggetti di riferimento, dal sociale alle Istituzioni, e attivare dei canali ufficiali per poter essere riconosciuti. Si è trattato di un lavoro costante di accreditamento funzionale alla realizzazione operativa delle attività di front-office degli sportellisti.

- * Nella costruzione della rete il coordinatore dello Sportello Migranti ha dovuto mantenere per il servizio una posizione intermedia, né al livello delle associazioni né al livello delle Istituzioni, pur senza recedere dalla volontà di contribuire al dibattito politico nell'interesse unico del miglioramento delle condizioni socio-lavorative dei beneficiari:

«il lavoro di rete non può essere visto in termini di rete orizzontale... quella che abbiamo costituito, e che potevamo costruire non è neanche verticale, di servizio pubblico che dall'alto ti chiede e ti dice le regole. La cosa che abbiamo fatto è una via di mezzo... una rete funzionale. Se uno si vuole mettere all'interno del servizio pubblico deve cercare di mantenere questa posizione, né al livello delle associazioni e del privato né al livello delle Istituzioni, deve cercare di mantenere una posizione di mezzo...il discorso di fare la rete era già presente al CPI...quello che abbiamo cercato di fare è stato quello di andare ad ascoltare sia le persone e anche

le Istituzioni. In questo discorso della rete... ci siamo dovuti mettere un po' in mezzo... è stato un lavoro più difficile, non tanto nel lavoro quotidiano con gli operatori, ma rispetto all'aspetto politico, di discussione rispetto al futuro del tema dell'immigrazione nella provincia... cercando di andare al di là dei particolarismi»

- * Lo sforzo in direzione della condivisione di una strategia comune ovvero di una politica sul territorio è la premessa necessaria ad un elemento in grado di rafforzare in maniera determinante l'azione del sistema locale: la condivisione delle metodologie di lavoro:

«condividere una metodologia di lavoro significa per gli operatori lavorare con una forma mentis che sia vicina. ..la rete non è uno scambio fra vari soggetti, se ci si mette insieme è perché tutti insieme si fa un passo in avanti. I meccanismi si possono incastrare fino a un certo punto, se non c'è alla base un modo di pensare alle persone, che è la metodologia che dovrebbero sperimentare gli Equal...l'idea che quando si lavora con qualcuno si parte dai suoi problemi. Una metodologia di lavoro comune o almeno la condivisione di alcuni elementi metodologici comuni è secondo me il passaggio successivo per fare rete, per dargli un contenuto»

o **Approfondimenti**

Sul ruolo di coordinamento e mediazione:

Bolognini B. (2006), *L'analisi del clima organizzativo*, Carocci, Roma

G. Bonazzi (1999), *Dire, fare e pensare, decisioni e creazione di senso nelle organizzazioni*, Franco Angeli, Milano

La Rosa M., Zanfrini L. (2003), *Percorsi migratori tra reti etniche, Istituzioni e mercato del lavoro*, Franco Angeli, Milano

CONCLUSIONI

IL FUTURO

La valutazione degli scenari futuri di un servizio è, in molti casi, un esercizio che viene svolto a livello teorico senza una relazione diretta con la situazione concreta delle persone a cui il servizio stesso è rivolto. La “tentazione” di predisporre soluzioni studiate a tavolino è forte e ingenera una distanza fra progettazione e *realtà* che condiziona l'efficacia degli interventi. Visibili-Invisibili ha avuto come filo conduttore di tutte le sue attività, in primis dello Sportello Migranti, la volontà di ricercare un avvicinamento fra servizio pubblico, beneficiari e contesto territoriale.

D'altra parte, le prassi sperimentate, il servizio pubblico più in generale, si devono confrontare con nuove sfide, con i cambiamenti che riguardano tanto i beneficiari che il contesto territoriale. Il metodo sperimentale ha come presupposto che una ipotesi è vera fin tanto che nessuno dimostra il contrario consentendo di avanzare ad uno stadio successivo della conoscenza e quindi dell'evoluzione sociale. Una sperimentazione quale quella realizzata assume maggiore rilevanza quanto più al miglioramento della condizione dei beneficiari a breve termine sa coniugare la capacità di mettere a nudo i passaggi da realizzare per garantire benefici duraturi nel medio-lungo termine. Di seguito vengono presentate alcune considerazioni rispetto al lavoro svolto e a quanto resta da fare in funzione dei cambiamenti sociali in atto e degli spunti forniti da esperienze analoghe in Italia e all'estero.

Lo Sportello Migranti, modello di servizio per migranti?

La sperimentazione messa in atto nell'ambito dello Sportello Migranti si è realizzata proponendo elementi innovativi capaci d'in-

cidere sulla definizione dei processi attraverso cui si sostiene l'inserimento socio-lavorativo dei migranti sui territori di riferimento. La presente Guida è il prodotto attraverso il quale si è cercato di diffondere e mostrare concretamente l'applicazione dei suddetti elementi in termini di buone prassi trasferibili in contesti analoghi. Le parole chiave del contributo in termini d'innovatività dello Sportello Migranti sono state: progettazione partecipata, interculturalità e logica integrata.

- **Progettazione partecipata.** Visibili-Invisibili accogliendo le indicazioni della Regione Piemonte ha fatto proprio l'utilizzo del PCM (Project Cycle Management) come metodologia di progettazione ma anche di gestione quotidiana delle attività nella relazione con i beneficiari diretti (i migranti) e indiretti (le imprese, i servizi pubblici, le associazioni). L'attenzione e il coinvolgimento nei confronti dei beneficiari è stato l'approccio utilizzato tanto per le attività trasversali (ricerca, comunicazione, lavoro in rete) che nel lavoro quotidiano dei nostri operatori con i migranti.

La partecipazione alla progettazione è un meccanismo complesso e faticoso che richiede la messa in opera di competenze specifiche, come descritto nei capitoli precedenti, ma risulta indispensabile al fine di garantire l'efficacia dell'intervento.

L'applicazione di questa metodologia è un elemento innovativo che diffuso in altri servizi pubblici consentirebbe il raggiungimento di risultati più efficaci.

Nel contesto nazionale ed europeo esistono esperienze di progettazione partecipata fondate su altre metodologie che mostrano la bontà di questo approccio. La condivisione sociale dell'azione pubblica si dimostra efficace in termini di comprensione dei problemi su cui intervenire, costruzione di modalità d'interazione con l'utenza rispondenti alle sue peculiarità, diffusione di un'immagine chiara e riconosciuta del servizio e, non ultimo per importanza, di coinvolgimento nel perseguimento di obiettivi comuni.

A livello di politiche locali, la progettazione partecipata è, quindi, una prassi non solo consigliabile ma necessaria specie nell'ambito d'interventi a favore di categorie svantaggiate. Tanto più complessa è la condizione di disagio dell'utenza cui ci si intende rivolgere tanto più deve essere presente l'attenzione ai meccanismi di condivisione con i beneficiari. Questi meccanismi saranno diversi a seconda della scala d'intervento e del tipo di beneficiari coinvolti, ma dovranno garantire sufficiente contatto con la situazione effettiva delle persone cui è rivolto l'intervento. Il ruolo dei beneficiari intermedi, le associazioni d'immigrati o d'imprese nel nostro caso, può essere im-

portante senza precludere, però, strumenti di condivisione che parlano ancora più in basso: focus group, assemblee, seminari, tavole rotonde ed eventi che coinvolgono i beneficiari diretti e indiretti.

La capacità di fare rete di un territorio si misura non sulla quantità dei contatti fra i nodi che la compongono ma sulla capacità di questi nodi di realizzare orizzontalmente e verticalmente un'interazione qualitativamente soddisfacente.

- **Interculturalità.** Visibili-Invisibili si è posto l'obiettivo d'introdurre un approccio diverso rispetto all'utenza migrante che andasse oltre al rapporto assistenzialistico con il quale operano molti operatori del settore e quello formale e burocratico con cui si realizza l'interazione con i servizi pubblici. L'occupabilità del beneficiario migrante passa da una "corretta" relazione col contesto socio-lavorativo in cui viene ad inserirsi; l'autonomia rappresenta la *conditio sine qua non* per riuscire a valorizzare sè stessi e quanto disponibile nel contesto in cui si vive. Questo approccio ha fortemente influito sulla definizione degli obiettivi e modalità del lavoro degli operatori dello Sportello Migranti con i beneficiari e sul messaggio diffuso nel contesto locale.

L'approccio interculturale come quello adottato nell'ambito di Visibili- Invisibili è un'esigenza, tenuto anche conto dell'evoluzione del fenomeno migratorio, che oggi non richiede più solo risposte legate all'emergenza.

La presenza di famiglie, donne e giovani di seconda generazione impone un approccio che, da un lato, riconosca i diritti di cittadinanza delle persone di origine straniera e, dall'altro, vi si rivolga con pratiche che favoriscano coinvolgimento e responsabilizzazione a livello individuale e sociale.

L'allargamento ad est dell'Unione Europea e l'afflusso massiccio di cittadini neocomunitari non fa che rendere più ineluttabile l'interculturalizzazione dei servizi pubblici.

Nel lungo periodo è prevedibile l'esigenza di passare da servizi rivolti a stranieri con operatori ad hoc a una diffusione di competenze interculturali fra tutti coloro che lavorano quotidianamente all'interno di uffici pubblici come sta già avvenendo in altri paesi come ad esempio la Germania.

Questo approccio può essere riprodotto come buona prassi d'interazione in tutti i servizi e contesti operativi che si occupano di sostegno all'inserimento sociale e lavorativo. Autonomia, coscienza dei propri diritti e responsabilizzazione sono elementi che accrescono la persona e le reti sociali di cui è parte.

- **Logica integrata.** Un progetto o servizio che intenda intervenire su una questione complessa come la lotta alle discriminazioni non può essere la somma di azioni svincolate l'una dall'altra né limitata ad un solo ambito d'intervento e contesto d'azione. Visibili-Invisibili si è mosso su più ambiti e contesti cercando d'integrare le azioni messe in campo al fine di perseguire gli obiettivi del progetto.

Questo ha implicato lavorare all'interno e all'esterno del Centro per l'Impiego. Alcuni obiettivi sono stati più facilmente raggiungibili all'esterno, altri all'interno; molto più agevole la sensibilizzazione delle imprese se intrapresa al di fuori di un contesto istituzionale; viceversa favorire l'accesso degli immigrati ai servizi pubblici, percepiti generalmente come potenziali luoghi "pericolosi" (in cui si viene "controllati"), è risultato più proficuo lavorando dall'interno.

Diverse e integrate sono state le modalità messe in campo con tutti gli interlocutori: con le aziende è stato più facile porre l'attenzione sull'aspetto economico per far comprendere l'interesse a valorizzare il lavoro "straniero", con gli operatori dei servizi pubblici rivolti alle persone, è stato più utile porre l'attenzione su un miglioramento nella gestione del fenomeno migratorio. Diverse e integrate sono state le metodologie messe in atto per favorire il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Le scelte operate in termini di comunicazione, counselling, progettazione e gestione degli interventi, sono state modulate in modo integrato al fine di garantire, pur nella loro specificità, una proficua influenza reciproca.

Diverse e integrate sono state le professionalità messe in campo nell'ambito dello Sportello e del progetto più in generale. L'esigenza di sostenere l'azione sociale con un'attività di ricerca che consenta di valutare costantemente le problematiche concernenti i beneficiari e l'impatto degli sforzi messi in campo non può prescindere dal coinvolgimento di professionisti in possesso di competenze diverse da quelle degli operatori dei nostri Sportelli (sia quelle già il loro possesso che quelle acquisite grazie alla formazione loro impartita nell'ambito del progetto). Da qui la definizione del ruolo dei coordinatori di sportello.

Diversi e integrati sono gli strumenti messi in campo. Per quanto concerne l'attività di orientamento questa logica si è tradotta in schede informative a sostegno degli operatori o un curriculum vitae approfondito quando i bisogni d'orientamento andavano ben al di là della carenza d'informazioni da parte del beneficiario.

La logica integrata rappresenta un elemento imprescindibile rispetto a qualsivoglia progetto o servizio che si ponga l'obiettivo d'intervenire su problematiche sociali complesse che vedono coinvolti soggetti dalla diversa natura.

Visibili-Invisibili mostra come il raggiungimento di obiettivi di crescita sociale debbano passare attraverso la sperimentazione condivisa e più ampia possibile d'interventi volti al miglioramento delle condizioni di vita delle categorie più disagiate. Tali obiettivi vanno perseguiti attraverso la diffusione di pratiche di governance che siano **innovative** ovvero rispondenti ai cambiamenti, **trasferibili** ovvero concepite su elementi empirici e quindi ripetibili in contesti simili, e, infine, **sostenibili** ovvero realizzabili con costi che siano commisurati ai benefici sociali ottenuti. La connessione più profonda delle politiche e degli interventi messi in opera a livello locale, nazionale ed europeo rappresenta la pre-condizione per poter realizzare nuove sperimentazioni rispondenti a tali criteri.

Temi come la mobilità, la casa, la conciliazione fra vita familiare e lavoro, lo sviluppo delle competenze, le pratiche di autorizzazione al soggiorno, la partecipazione alla vita pubblica e la sensibilizzazione delle imprese e della comunità nel suo insieme rappresentano questioni ancora aperte. Il progetto Visibili-Invisibili e lo Sportello Migranti rappresentano sicuramente una base di lavoro per compiere un passo in più di fronte a queste sfide.

Appendice

GLI STRUMENTI

All'interno di questa parte conclusiva della Guida sono stati inseriti i principali strumenti utilizzati dagli operatori dello Sportello e di cui si è fatto cenno nei capitoli precedenti. Così come per gli altri argomenti trattati, viene fornita una parte descrittiva e una più concreta contenente le buone prassi sperimentate.

Scheda informativa

◦ **Descrizione e riferimenti teorici**

Le schede informative rispondono all'esigenza di poter disporre di uno strumento a supporto delle informazioni rilasciate dallo Sportello.

La struttura delle schede informative è stata pensata per poter rispondere in modo efficace e puntuale alla necessità di avere informazioni pratiche e di pronto utilizzo.

Una prima parte è dedicata alla presentazione sintetica dell'argomento a cui è dedicata la scheda, facendo attenzione a non sovrapporre concetti ed argomenti, ma scindendoli in più schede o paragrafi per limitare la possibilità che si ingenerino fraintendimenti. A questa segue l'informazione circa gli indirizzi degli enti, sia pubblici che privati, che erogano il servizio in oggetto, corredati dei dati utili per poterne usufruire: orari, numero di telefono, informazioni specifiche, quali la necessità di una prenotazione, etc.

Un'ultima parte è dedicata ai documenti necessari per accedere al servizio.

In alcuni casi particolari, in allegato alla scheda è presentato un glossario dei termini di riferimento.

Questo risponde alla volontà di garantire alla persona la possibilità di usare la scheda in modo autonomo, fornendo strumenti per ac-

crescere la conoscenza sull'argomento.

Nella redazione della scheda è necessario ricordarsi di usare un linguaggio chiaro, privo dove possibile di termini specialistici e burocratici, ma facendo salva l'appropriatezza dei termini specifici.

Di seguito a titolo esplicativo è presentata la scheda informativa redatta circa il lavoro, corredata di alcuni punti di attenzione circa la sua redazione.

o Buone prassi ed esempi

LAVORO

1. RICERCA DEL LAVORO

La ricerca del lavoro può essere facilitata dalla presenza di servizi ad essa dedicati. Oltre alle offerte del **Centro per l'Impiego** (consultabili anche sul sito: www.provincia.asti.it – cliccare su **Offerte di lavoro**), è possibile trovare offerte di lavoro su **giornali e siti internet specializzati**. Numerosi posti di lavoro sono offerti dalle Agenzie per il Lavoro (meglio conosciute come Agenzie Interinali).

Giornali (consultabili gratuitamente nelle biblioteche comunali e Informagiovani):

- La Luna
- Secondamano (in edicola e su internet: www.secondamano.it - panoramalavoro.secondamano.it/consultation/offerte.asp)
- La Stampa (inserto Tutto Affari – in edicola la domenica)

Ricerca del lavoro

Nella costruzione delle schede è utile differenziare le informazioni che si vogliono trasmettere, in modo da non ingenerare confusione con una mole troppo grossa ed indistinta di informazioni.

Giornali

Importante è tenere sempre a mente l'utenza a cui ci si rivolge, quindi le informazioni devono essere calibrate sulle loro caratteristiche, facendo attenzione non solo al linguaggio, ma anche a specificità, quali giornali particolari letti, luoghi conosciuti e frequentati, etc.

Altri siti internet:

http://lavoro.fiscali.it/	www.forumlavoro.com
www.infojobs.it/www.cercalavoro.it/	www.stepstone.it
www.lavoroeweb.com/	www.monsteritalia.it
www.jobpilot.it	www.cliccalavoro.it
www.cercalavoro.it	www.mondolavoro.com
www.skillpass.it	www.bollettinodellavoro.it
www.kataweb.it/lavoro	www.cambiolavoro.com
www.eurometis.it/	www.lavoroggi.it
www.obiettivo lavoro.it/ol/specialPage.do	www.bancalavoro.com

www.pageinterim.it/index.html	www.jobonline.it
www.risorse.it/	www.adecco.it
www.unimpiego.it/	www.manpower.it
www.carrierain.it	www.jobintourism.it/job/
www.inferinalein.it	www.adhocspa.it/
www.jobitaly.com	www.delta2spa.it/
www.lavoro.org	www.etjca.it/
www.sportellostage.it	www.eurointerim.it/
www.jobtel.it	www.injob.it/
www.cercolavoro.com	

Documenti da portare: Autorizzazione di soggiorno, Documento di identità, Codice fiscale, Curriculum Vitae e fototessera recente

Curriculum vitae
Esplicitare quale documentazione è necessario avere con sé è utile per evitare alla persona un inutile e pesante andirivieni tra uffici.

Indirizzi utili
È utile ricordarsi di controllare periodicamente l'esattezza delle informazioni rilasciate, procedendo ad un aggiornamento periodico.

Indirizzi utili:

Agenzie Interinali:

Adecco

Piazza Catena 24/25
14100 Asti
Tel. 0141/351463
Fax 0141/351486
asti.catena@adecco.it

Generale Industrielle

Piazza Statuto 31
14100 Asti
Tel. 0141/324149
Fax 0141/324142
asti@genind.it

Manpower

Via Brofferio 81/B
14100 Asti
Tel. 0141/351048
Fax 0141/356217
asti.brofferio@manpower.it

Obiettivo Lavoro

Via XX Settembre 126
14100 Asti
Tel. 0141/324616
Fax. 0141/557056
asti@obiettivolavoro.it

Randstad

Via Brofferio 97
14100 Asti
Tel. 0141/321063
Fax 0141/321607
asti.brofferio@it.randstad.com

Risorse

Corso Matteotti 150
14100 Asti
Tel. 0141/321277
Fax 0141/326407
asti@risorse.it

Synergie Italia

C.so Alfieri 447
14100 Asti
Tel. 0141/210600
Fax 0141/210527
asti1@synergie-italia.it

Biblioteche comunali:

Biblioteca Astense
Corso Vittorio Alfieri, 375 – 14100 Asti
Tel.: 0141 593002
Fax: 0141 531117
E-mail: AT0004@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

Orari:
dal martedì al giovedì: dalle ore 8.30 alle ore 20.00
il venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 22.00
il sabato: dalle ore 8.30 alle ore 13.00

Informagiovani:

Centro Giovani
Via Goltieri 3 – 14100 Asti
Telefono: 0141-399595; 0141-399599
Fax 0141 399577
E-mail: pig@comune.asti.it

Orari:
dal lunedì al venerdì: dalle ore 15.00 alle ore 18.00

2. ASSISTENZA E CONSULENZA

I **sindacati (e rispettivi patronati) e le associazioni di categoria** offrono servizi di assistenza fiscale e legale ai cittadini stranieri per questioni legate al lavoro.

Alcuni servizi sono dedicati espressamente agli immigrati, altri sono gli stessi offerti agli utenti italiani; molto importanti quelli a sostegno della **creazione d'impresa** o della cosiddetta autoimprenditorialità.

Il costo di tali servizi varia a seconda dell'ente o del servizio richiesto. Il disbrigo delle pratiche di **dichiarazione dei redditi e pensionistiche** o un primo consulto legale comportano di solito la semplice iscrizione al sindacato/patronati/associazione di categoria (alcune decine di € valida un anno). È bene come per ogni servizio richiederne l'eventuale costo **prima** di farne uso.

Assistenza e consulenza

È necessario porre l'attenzione al fatto che queste schede informative rivestono la funzione non solo di risposta immediata ad un bisogno immediato, ma possono e devono essere pensate anche come strumento per una educazione alla cittadinanza, e quindi agli strumenti con cui esercitare i propri doveri e i propri diritti.

Documenti da portare:

Autorizzazione di soggiorno, Documento di identità, Codice fiscale

Indirizzi utili:

Sindacati (servizi dedicati agli immigrati):

<p>C.G.I.L. Piazza Marconi, 26 – 14100 Asti Tel: 0141 593420 Fax: 0141 593844 E-mail: info@cgilastiti</p>	<p>Orari: lunedì, mercoledì, venerdì e sabato: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 lunedì, martedì e giovedì: dalle ore 15.30 alle ore 18.30</p>
<p>U.I.L. C.so Alfieri 157 – 14100 Asti Tel. 0141-59.26.36 Fax 0141-59.92.69 E-mail: uilasti@provincia.asti.it</p>	<p>Orari: martedì, giovedì e sabato: dalle ore 9.00 alle ore 11.00 martedì e giovedì: dalle ore 15.00 alle ore 17.00</p>
<p>C.I.S.L. - ANOLF Via XX Settembre, 10 - 14100 Asti Tel 0141/530266 Fax 0141/593290 E-mail: usp.asti@cisl.it</p>	<p>Orari: lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 9.30 alle ore 11.30 giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 martedì: dalle ore 15.30 alle ore 18.00</p>

Associazioni di categoria

(servizi dedicati agli immigrati):

<p>CNA World (Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della piccola e media impresa) C.so Alfieri 412 – 14100 Torino Tel. 0141/596000 Fax 0141/599656 E-mail: cna@at-cna.it</p>	<p>Orari: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.00 dal lunedì al giovedì: dalle ore 14.00 alle ore 16.30</p>
--	--

Associazioni di categoria

(servizio per la creazione d'impresa)

<p>Confartigianato ASTI – FARE IMPRESA Piazza Cattedrale, 2 Tel. 0141/5962 FAX: 0141/599702 E-Mail: info@confartigianatoasti.com</p>	<p>Orari: dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30 venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 13.30 alle 16.30</p>
---	---

GLOSSARIO DEL LAVORO

AGENZIE PER IL LAVORO (Agenzie interinali)

Ufficio privato, dotato di apposita autorizzazione ministeriale che va sempre controllata, dove chi cerca lavoro può recarsi per ottenere informazioni su offerte di lavoro.

APPRENDISTATO

Contratto di lavoro riservato a giovani fra i 16 e 24 anni (non compiuti) senza esperienza di lavoro e/o con diploma attinente ad una determinata qualifica (per esempio: falegname)

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

Contratto di lavoro riservato a giovani fra i 18 e 29 anni (non compiuti) con o senza esperienza di lavoro e/o con diploma attinente ad una determinata qualifica (per esempio: falegname)

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Associazione di imprenditori che si riuniscono per tutelare i propri interessi economici e professionali. Ogni associazione di categoria ha strutture che offrono servizi di assistenza e consulenza a favore dei cittadini, anche stranieri.

CASSA INTEGRAZIONE ORDINARIA O STRAORDINARIA

Sono in cassa integrazione ordinaria o straordinaria i lavoratori che a causa di una crisi dell'azienda, pur **non venendo licenziati** vedono ridotta o sospesa la propria attività lavorativa e coperta una parte della loro retribuzione da parte dello Stato.

CENTRO PER L'IMPIEGO

Ufficio pubblico dove chi cerca lavoro può recarsi per ottenere informazioni su offerte di lavoro e opportunità formative presenti in un certo territorio (Provincia o una parte di Provincia).

CONTRATTO COLLETTIVO DI LAVORO

Contratto di lavoro firmato a livello nazionale, territoriale o aziendale, con la partecipazione del sindacato, che prescrive le condizioni minime di lavoro, i diritti e i doveri di aziende e lavoratori. Per esempio il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) dei Metalmeccanici.

CONTRATTO DI INSERIMENTO

Contratto di lavoro che prevede agevolazioni contributive per giova-

ni fra 29 e 32 anni e adulti oltre i 50 anni.

CONTRATTO DI LAVORO

Documento dove vengono stabilite in forma scritta le condizioni che regolano il rapporto di lavoro: orario, periodo di prova, retribuzione, mansioni, data di inizio e fine del rapporto.

CONTRIBUTI

Quota che viene versata dal datore di lavoro allo Stato per garantire il pagamento dei periodi di assenza per malattia, infortuni e maternità, nonché per il pagamento della pensione al compimento dei 65 anni. I lavoratori stranieri ne hanno diritto anche in caso di rimpatrio.

CURRICULUM VITAE

Scheda cartacea o informatica contenente i dati personali. Oltre ai dati anagrafici deve indicare gli studi effettuati, le esperienze lavorative passate e il tipo di occupazione desiderata.

DATORE DI LAVORO

Persona fisica o azienda (comprese Agenzie per il lavoro) che assume il lavoratore e ne organizza, dirige e controlla l'attività lavorativa.

DISOCCUPATO

Il lavoratore che è stato licenziato e non ha trovato un nuovo impiego. Se il periodo di disoccupazione è uguale o superiore ai 24 mesi, in base alla **legge 407/90** il lavoratore è detto disoccupato di lunga durata.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Insegnamento impartito da esperti che consente di acquisire le competenze utili per svolgere una determinata professione (lavoro). L'accesso alla formazione professionale è vincolata al possesso di alcuni requisiti (titoli di studio, età, stato occupazionale) e al superamento di una selezione.

INOCCUPATO

Persona che non ha mai lavorato ed è in cerca di una prima occupazione.

ISCRITTO AL CENTRO PER L'IMPIEGO

Tutti i lavoratori che hanno diritto ad iscriversi presso il Centro per l'Impiego sulla base della **legge 181/00**: disoccupati, inoccupati e occu-

pati a basso reddito. I lavoratori iscritti nelle liste del Centro per l'Impiego sono immediatamente disponibili allo svolgimento di un'attività lavorativa.

LAVORO AUTONOMO

Rapporto di lavoro nel quale il lavoratore esercita la propria attività in modo indipendente rispetto al datore di lavoro, che in questo caso viene chiamato committente. I più diffusi sono: il Co.Co.Pro. (o lavoro a progetto), la prestazione occasionale, il socio lavoratore. Questi contratti offrono solo tutele ridotte nei confronti dei lavoratori e le retribuzioni non sono determinati dai contratti collettivi.

LAVORO DIPENDENTE O SUBORDINATO

Rapporto di lavoro nel quale il lavoratore esercita la propria attività in modo indipendente rispetto il datore di lavoro. I più diffusi sono il contratto a tempo indeterminato, determinato, somministrazione (o lavoro temporaneo) e l'apprendistato. Sono i contratti che offrono le tutele maggiori per il lavoratore e le retribuzioni minime sono garantite ai contratti collettivi.

MOBILITÀ

Sono in mobilità i lavoratori che dopo essere stati licenziati (**quindi disoccupati**) a seguito di riduzione del personale, fallimento o chiusura dell'azienda, sono stati inseriti in una speciale lista (detta di mobilità) che gli consente di beneficiare di un sostegno economico dallo stato.

OCCUPATO

Lavoratore assunto da un'impresa (lavoratore dipendente) o che comunque esercita una professione (lavoratore autonomo). I lavoratori a basso reddito ovvero coloro che nell'anno in corso abbiano percepito un reddito inferiore a 4.500 € (se autonomo) o 7.500 € (se dipendente) hanno diritto ad iscriversi presso il Centro per l'Impiego.

PERIODO DI PROVA

Periodo iniziale del rapporto di lavoro nel quale il datore del lavoro può licenziare il lavoratore, anche senza una giusta causa e senza preavviso. Deve essere indicato sul contratto di lavoro, altrimenti non è valido.

RETRIBUZIONE E BUSTA PAGA

Quella lorda è il compenso pattuito che viene scritto sul contratto, dal quale vanno sottratte le tasse a carico del lavoratore. La retribuzione netta è il compenso che viene riconosciuto al lavoratore, detratte le

tasse. Tutti i conteggi vengono consegnati al lavoratore in un prospetto scritto, obbligatorio, chiamato busta paga.

SINDACATI

Associazione di lavoratori che si riuniscono per tutelare i propri interessi economici e professionali. Ogni sindacato ha strutture (patronati e altri tipi di uffici) che offrono servizi di assistenza e consulenza a favore dei cittadini, anche stranieri.

SICUREZZA SUL LAVORO

Insieme di regole, misure di protezione e comportamenti che servono ad evitare gli infortuni sul lavoro. Vanno richieste prima di iniziare il lavoro e rispettate.

STATO OCCUPAZIONALE

Situazione lavorativa della persona (per esempio: disoccupato in mobilità).

TIROCINIO

Formazione professionale di tipo pratico (all'interno di un'impresa) riservata a lavoratori senza esperienza nel settore di riferimento (per esempio: agro-alimentare).

Il curriculum vitae

o Descrizione e riferimenti teorici

Uno tra gli strumenti operativi a sostegno delle attività di orientamento all'ingresso nel mondo del lavoro e l'attività di incrocio tra domanda ed offerta di lavoro è il curriculum vitae (cv) che gli operatori dello sportello compilano durante il colloquio orientativo con il beneficiario del progetto.

Il cv fornisce uno spunto per la conduzione dell'intervista e, una volta terminato, rappresenta uno strumento di pronta utilità per le persone che possono utilizzarlo per avanzare la propria candidatura direttamente, e per gli operatori che si occupano dell'attività di job-matching come bacino di informazioni per la selezione del personale, in linea con le esigenze espresse dall'azienda secondo un format di descrizione in grado di incrociare in modo completo con le informazioni del cv del beneficiario.

Il cv è strutturato in diverse parti, di seguito elencate:

- 1 Anagrafica
- 2 Istruzione e Formazione
- 3 Capacità e competenze personali
- 4 Esperienza professionale
- 5 Occupazione desiderata
- 6 Disponibilità
- 7 Campo per l'operatore

Di seguito verranno presentati alcuni punti di attenzione specifici, ma è opportuno fare una breve introduzione circa le finalità a cui risponde e le conseguenti modalità operative per una sua efficace compilazione.

Pensato come strumento con cui il beneficiario può presentare la propria candidatura per offerte di lavoro, si è scelto operativamente di procedere alla compilazione usando la prima persona personale, privilegiando l'impressione che lo scrivente sia la persona stessa che si presenta al colloquio.

Sempre nell'ottica di rispondere ad una esigenza votata all'occupabilità della persona, si è scelto di tenere in considerazione tutti i titoli di studio conseguiti dalle persone, anche quelli conseguiti in un Paese straniero per i quali non sono state avviate le pratiche di riconoscimento.

Allo stesso modo si è deciso di rendere evidenza anche alle esperienze di lavoro maturate in un contesto di lavoro non regolarizzato contrattualmente.

La considerazione che ci ha condotti ad assumere questa posizione è che le competenze maturate da una persona rimangono tali, anche se non riconosciute o "legali»

Ciò che fa la differenza agli occhi di un datore di lavoro è il contesto nel quale queste sono state maturate.

A tal proposito si è deciso di dare uguale dignità anche alle esperienze maturate nel corso di un tirocinio, che sovente per alcune categorie, tra cui i giovani e le donne madri di famiglia, è l'unica esperienza lavorativa maturata in Italia.

I campi per la sua descrizione ricalcano pertanto quelli delle esperienze lavorative.

I campi legati all'occupazione desiderata e alla disponibilità completano la parte visibile del cv.

Il campo riservato all'operatore ha la finalità di fornire informazioni utili agli operatori che dovranno operare la selezione dei profili professionali, incrociando la domanda e l'offerta di lavoro.

o Buone prassi ed esempi

Anagrafica

- Nome e Cognome _____
- Sesso M F
- Data di Nascita : gg. mm. aa.
- Luogo di nascita:
- Nazione:
- Cittadinanza:
- Indirizzo (via – comune – provincia):
- N. Telefono:
- Altro recapito telefonico:
- Stato civile:
 - o Celibe
 - o Nubile
 - o Vedovo/a
 - o Coniugato/a
 - o Convivente
 - o Altro: _____
- Il coniuge/convivente è in Italia? Sì No
- Codice Fiscale:
- Figli a carico? Sì No N° figli a carico:
- Permesso di soggiorno:
 - o Carta UE di lungo soggiorno (ex carta di soggiorno a tempo determinato)
 - o Studio
 - o Lavoro autonomo
data di scadenza: _____
 - o Lavoro subordinato
data di scadenza: _____
 - o Lavoro stagionale
data di scadenza: _____
 - o Attesa occupazione
data di scadenza: _____
 - o Ricongiungimento familiare

Nome e Cognome

Per evitare l'ingenerarsi di errori, dovuti alla differente fonetica e grafia di nomi stranieri, si raccomanda di trascrivere le informazioni da un documento di identità dell'utente.

Indirizzo (via – comune – provincia):

Al fine di evitare l'ingenerarsi di errori, dovuti a cambiamenti di residenza e/o domicilio, si raccomanda di chiedere sempre conferma della esattezza delle informazioni relative al domicilio.

Stante la legislazione in materia di immigrazione attualmente vigente, per la stipula di un contratto di lavoro, la persona straniera deve infatti esibire un certificato di idoneità abitativa del domicilio presso cui risiede.

Altro recapito telefonico

Il richiedere un numero telefonico alternativo risponde alla necessità di poter contattare in modo certo e tempestivo la persona, ovviando a guasti e/o cambi di numero telefonico.

Importante a tal fine è ricordare sempre agli utenti di comunicare eventuali cambi di numero, al fine di limitare la dispersione degli utenti.

Codice Fiscale

Per evitare l'ingenerarsi di errori, dovuti alla differente fonetica e grafia di nomi stranieri, si raccomanda di trascrivere le informazioni da un documento di identità dell'utente.

Permesso di soggiorno

Si raccomanda di trascrivere i dati direttamente dal documento, e non dalla viva voce dell'utente: non bisogna dimenticare che eventuali inesattezze potrebbero pregiudicare la occupabilità della persona oltre che rappresentare una dichiarazione falsa.

- data di scadenza: _____
- Asilo politico
data di scadenza: _____
 - Umanitario
data di scadenza: _____
 - Motivi giudiziari
data di scadenza: _____
 - Ricevuta
(tranne per Turismo, Affari, Missione, Salute,
Visita Familiari)
data di rilascio: _____
- N. aggiornato permesso di soggiorno _____

L'indirizzo è un domicilio stabile?

Sì No

Appartiene ad una categoria protetta?:

Sì No

Se sì, quale?: (tendina)

- Ex TBC
- Invalidi civili
- Invalidi civili di guerra
- Invalidi civili del lavoro
- Invalidi di guerra
- Invalidi per servizio
- Minorati psichici
- Minorati vista
- Profughi
- Sordomuti
- Vedove/orfani di guerra
- Vedove/orfani di lavoro
- Vedove/orfani di servizio
- Vittime del dovere/terrorismo
- Altro _____

Grado di disabilità: specificare in percentuale _ _

Istruzione e Formazione

STUDI (Indicare tutti i titoli di studio conseguiti in Italia o all'estero):

Ricevuta

Questo campo a tendina deve tener conto delle disposizioni legislative correnti e deve quindi essere costantemente aggiornato.

L'indirizzo è un domicilio stabile?

Un dato importante ai fini del concetto di affidabilità che, come si ha avuto modo di vedere nella Guida in precedenza, riveste un peso molto importante per l'occupabilità della persona, data l'attenzione posta dal datore di lavoro.

Appartiene ad una categoria protetta?

Data la delicatezza dell'argomento si raccomanda di porre la domanda nel modo più opportuno, magari volgendola in modo da chiedere una conferma di quanto evidente: come vedo, lei non ha malattie invalidanti....

Studi

La licenza elementare o il titolo di media inferiore può essere taciuto laddove la persona abbia altri titoli di studio superiore, laddove invece questi o solo uno di questi costituiscono l'unico titolo, debbono essere esplicitati

Porre mente al fatto che molti Paese, soprattutto dell'est Europa, hanno un corso di studi strutturato in modo diverso dal nostro per durata e tipologia di insegnamenti impartiti. È necessario pertanto concentrare l'attenzione sulla durata complessiva della frequenza e compararla con il nostro obbligo scolastico.

È necessario fare attenzione anche al fatto che il corso di studio seguito sia stato completato o meno.

- Nessuno
- Licenza elementare
- Paese di frequenza _____
- Possibilità di esibire titolo
- Sì No
- Titolo riconosciuto in Italia
- Sì No Da verificare
- Studio In corso anno di corso _____
- Durata _____
- Licenza media
- Paese di frequenza _____
- Possibilità di esibire titolo
- Sì No
- Titolo riconosciuto in Italia
- Sì No Da verificare
- Studio In corso anno di corso _____
- Durata _____
- Qualifica professionale (indicare il titolo): _____
- Paese di frequenza _____
- Possibilità di esibire titolo
- Sì No
- Titolo riconosciuto in Italia
- Sì No Da verificare
- Anno di conseguimento _____
- Pratica di riconoscimento effettuata
- Sì No In corso
- Studio In corso anno di corso _____
- Durata _____
- Diploma (indicare il titolo): _____
- Paese di frequenza _____
- Possibilità di esibire titolo
- Sì No
- Titolo riconosciuto in Italia
- Sì No Da verificare
- Anno di conseguimento _____
- Pratica di riconoscimento effettuata
- Sì No In corso
- Studio In corso
- anno di corso _____
- Durata _____
- Diploma universitario-laurea breve (indicare il titolo): _____
- Paese di frequenza _____

Possibilità di esibire titolo

Porre mente al fatto che l'impossibilità a mostrare il titolo è riferita ad una impossibilità effettiva e non contingente, quindi non perchè la persona lo ha lasciato a casa, ma perchè è al proprio paese di origine.

Titolo riconosciuto in Italia

Data la situazione circa il riconoscimento dei titoli di studio delle persone straniere, questo dato acquista enorme importanza e non deve essere dimenticato. Qualora l'iter sia in corso selezionare la casella da verificare.

Qualifica professionale

Come ricordato, poco sopra, stante la peculiarità e differenza tra sistemi scolastici, bisogna verificare con attenzione se si sia effettivamente conseguita una qualifica professionale o non sia un titolo che non abilita a ricoprire una mansione specifica.

Si ricorda di riportare la effettiva qualifica professionale conseguita, anche laddove non sia stata riconosciuta legalmente in Italia.

Diploma

Porre mente al fatto che nel caso di diplomi specialistici, quali ad esempio nel campo infermieristico, esistono leggi specifiche a cui attenersi per il riconoscimento della possibilità di esercitare la professione.

Quindi è necessario un controllo attento dei diplomi abilitanti all'esercizio di una professione.

Possibilità di esibire titolo Sì No

Titolo riconosciuto in Italia

Sì No Da verificare

Anno di conseguimento _____

Pratica di riconoscimento effettuata

Sì No In corso

Studio In corso anno di corso _____

Durata _____

Laurea(indicare il titolo): _____

Paese di frequenza _____

Possibilità di esibire titolo

Sì No

Titolo riconosciuto in Italia

Sì No Da verificare

Anno di conseguimento _____

Pratica di riconoscimento effettuata

Sì No In corso

Studio In corso anno di corso _____

Durata _____

Master / Dottorato Post-Laurea: _____

Paese di frequenza _____

Possibilità di esibire titolo

Sì No

Titolo riconosciuto in Italia

Sì No Da verificare

Anno di conseguimento _____

Pratica di riconoscimento effettuata

Sì No In corso

Studio In corso anno di corso _____

Durata _____

CORSI DI FORMAZIONE

Titolo: _____

Ambito formativo:

- amministrazione e finanza d'impresa
- commerciale e marketing
- informatica
- personale e Risorse Umane
- progettazione
- logistica/acquisti
- produzione
- manutenzione

Corsi di formazione

Anche per i corsi di formazione vale la stessa indicazione espressa nell'introduzione per i titoli di studio, ovvero bisogna inserire sia quelli frequentati nel proprio paese di origine o in qualsiasi paese straniero, sia quelli conseguiti in Italia. L'ordine con il quale procedere all'inserimento dei corsi di formazione fa riferimento esclusivamente al carattere temporale di frequenza.

Ambito formativo

È necessario cercare di tradurre le competenze del corso in un ruolo economico, in modo da poter evidenziare, in prima battuta al beneficiario, la spendibilità del corso svolto e procedere così nel percorso di orientamento e di autosviluppo.

- o linguistica
- o Altro: _____

Settore:

- o servizi alla persona
- o edilizia
- o commercio
- o trasporti–magazzinaggio
- o turismo–alberghi–ristoranti
- o agro–alimentare
- o meccanica
- o tessile
- o banche–assicurazioni–servizi finanziari
- o stampa/grafica/editoria
- o impianti
- o autoriparazioni (produzione–manutenzione–installazione)
- o legno/mobili
- o pulizie civili e industriali
- o servizi immobiliari
- o ambiente–giardinaggio–vivaismo
- o altro settore:

Specificare _____

Istituto:

Paese di frequenza _____

Possibilità di esibire titolo

Sì No

Tipologia titolo:

- attestato di frequenza
- diploma abilitante alla professione

Titolo riconosciuto in Italia

Sì No Da verificare

Anno di conseguimento _____

Pratica di riconoscimento effettuata

Sì No In corso

Studio In corso anno di corso _____

Durata _____

Titolo: _____

Ambito formativo:

- o amministrazione e finanza d'impresa
- o commerciale e marketing
- o informatica
- o personale e Risorse Umane
- o progettazione
- o logistica/acquisti
- o produzione

Settore

Si tenga presente che i settori di seguito elencati corrispondono ad una classificazione economica, quindi orientata verso il settore di attività del mondo produttivo.

Tipologia titolo

In caso di disponibilità, accertare il dato direttamente dal titolo esibito.

In presenza di diplomi conseguiti all'estero, verificare attentamente la loro riconoscibilità e nel caso fornire indicazioni per attivare le pratiche.

- manutenzione
- linguistica
- Altro: _____

Settore:

- servizi alla persona
- edilizia
- commercio
- trasporti-magazzinaggio
- turismo-alberghi-ristoranti
- agro-alimentare
- meccanica
- tessile
- banche-assicurazioni-servizi finanziari
- stampa/grafica/editoria
- impianti
- autoriparazioni (produzione-manutenzione-installazione)
- legno/mobili
- pulizie civili e industriali
- servizi immobiliari
- ambiente-giardinaggio-vivaismo
- altro settore:

Specificare _____

Istituto:

Paese di frequenza _____

Possibilità di esibire titolo

Sì No

Tipologia titolo:

- attestato di frequenza
- diploma abilitante alla professione

Titolo riconosciuto in Italia

Sì No Da verificare

Anno di conseguimento _____

Pratica di riconoscimento effettuata

Sì No In corso

Studio

In corso anno di corso _____

Durata _____

Tirocinio:

Sì No

Se sì, specificare:

Settore:

- servizi alla persona

Tirocinio

Data l'importanza di possedere competenze esibite e certificate, assume un'importanza strategica compilare al meglio i campi relativi all'esperienza fatta.

- edilizia
 - commercio
 - trasporti–magazzinaggio
 - turismo–alberghi–ristoranti
 - agro–alimentare
 - meccanica
 - tessile
 - banche–assicurazioni–servizi finanziari
 - stampa/grafica/editoria
 - impianti
 - autoriparazioni (produzione–manutenzione–installazione)
 - legno/mobili
 - pulizie civili e industriali
 - servizi immobiliari
 - ambiente–giardinaggio–vivaiismo
 - altro settore:
- Specificare _____

livello professionale:

- operaio generico
- operaio qualificato–specializzato
- impiegato–tecnico
- dirigente–quadro

Mansione: _____

Dal __Al __

Principali attività svolte e responsabilità:

Riconduzione ISFOL

Area occupazionale

_____ (elenco a tendina)

Profili

_____ (elenco a tendina)

Mansione

Riportare una unica mansione, anche laddove la persona ha svolto più attività, il seguente campo principali attività svolte e responsabilità a composizione libera è pensato per dare modo di rendere conto di tutte le singole e svariate attività svolte dalla persona.

Principali attività svolte e responsabilità

Questo è il campo adatto ove esplicitare in modo esauriente tutte le attività svolte dalla persona durante il periodo di tirocinio, cercando di declinare la mansione in azioni e in relative responsabilità ricoperte dalla persona.

Questo è un campo molto interessante ed importante ai fini della occupabilità della persona e quindi deve essere rivolta molta attenzione alla sua compilazione.

Profili

Questo campo esplicita la scelta operata dal progetto ed avallata dalla Regione Piemonte di tenere conto di una sperimentazione condotta dall'Isfol (Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori) per la mappatura delle aree occupazionali.

Il risultato di questa ricerca porterà ad una nuova codifica dei profili professionali.

Per un approfondimento si rimanda al sito Isfol:

www.isfol.it/orientaonline/consulta/aree_occupazionali.asp

Capacità e competenze personali

CONOSCENZE LINGUISTICHE : (tendina)

Lingua Italiana – livello :

Parlato	Scritto	Comprensione
<input type="radio"/> Base	<input type="radio"/> Base	<input type="radio"/> Base
<input type="radio"/> Intermedio	<input type="radio"/> Intermedio	<input type="radio"/> Intermedio
<input type="radio"/> Elevato	<input type="radio"/> Elevato	<input type="radio"/> Elevato
<input type="radio"/> Madrelingua	<input type="radio"/> Madrelingua	<input type="radio"/> Madrelingua

Altre lingue:

Parlato	Scritto	Comprensione
<input type="radio"/> Base	<input type="radio"/> Base	<input type="radio"/> Base
<input type="radio"/> Intermedio	<input type="radio"/> Intermedio	<input type="radio"/> Intermedio
<input type="radio"/> Elevato	<input type="radio"/> Elevato	<input type="radio"/> Elevato
<input type="radio"/> Madrelingua	<input type="radio"/> Madrelingua	<input type="radio"/> Madrelingua

COMPETENZE INFORMATICHE

Utilizzo pacchetto office:

Word

Nullo Base Intermedio Elevato

Excel

Nullo Base Intermedio Elevato

Access

Nullo Base Intermedio Elevato

Power Point

Nullo Base Intermedio Elevato

Utilizzo navigazione internet e

gestione posta elettronica

Nullo Base Intermedio Elevato

Altre competenze informatiche:

(specificare quali) (tendina)

_____ Base Intermedio Elevato

_____ Base Intermedio Elevato

_____ Base Intermedio Elevato

Patente ECDL:

Sì No

Conoscenze linguistiche

Data la finalità ultima che è di favorire l'occupabilità delle persone, il primo dato è relativo alla conoscenza della lingua italiana, secondo la logica dell'interesse dell'eventuale datore di lavoro.

Lingua Italiana

Si raccomanda di osservare la più stretta aderenza alla realtà nel compilare questa parte, in particolar modo rispetto al livello di conoscenza della lingua italiana, che pertanto non potrà essere madrelingua, se non nel caso di persone straniere nate in Italia e non godenti della cittadinanza italiana stante la attuale legge in materia di immigrazione.

Il rispetto della realtà garantisce l'effettiva occupabilità, al contrario una mancata aderenza oltre che non aiutare il beneficiario, inficia le sue possibilità di trovare un impiego, gettando una luce di sospetto su tutte le altre informazioni contenute nel suo cv.

Competenze Informatiche

Come sopra, le informazioni devono essere attentamente vagliate e sottoposte ad una prima, ancorché superficiale, verifica, attraverso domande poste a verificare la effettiva conoscenza e grado della stessa: magari chiedendo informazioni più specifiche o chiedendo di descrivere cosa si sa fare operativamente.

Altre competenze informatiche:

In caso di conoscenze particolari, farsele descrivere dettagliatamente, chiedendo anche di riferirle a un ambito professionale specifico: programmi per la gestione contabile o di grafica, etc.

Sono informazioni utili per lo scrivente per poter definire al meglio il profilo professionale della persona.

PATENTE DI GUIDA

- Sì No
- se sì, tipo: A B C D E K
- Mezzo proprio
- Sì
- No
- se sì: scooter/moto
 auto
 furgone
- Patentino professionale:
-

ESPERIENZE PROFESSIONALI

Ha acquisito esperienze lavorative?

- Sì
- In Italia
- All'estero
- In Italia e all'estero
- NO

Stato di occupazione attuale:

- Inoccupato
 dal __ __ (indicare mese e anno)
- Disoccupato
 dal __ __ (indicare mese e anno)
- Occupato
 dal __ __ al __ __ (indicare mese e anno)
- In Mobilità
 dal __ __ al __ __ (indicare mese e anno)
- In Cassa Integrazione Guadagni (CIG) ordinaria
 dal __ __ al __ __ (indicare mese e anno)
- In Cassa Integrazione Guadagni (CIG) straordinaria
 dal __ __ al __ __ (indicare mese e anno)

Esperienze lavorative più rilevanti

(a partire da quella attuale o dalla più recente):

Tipologia contratto

- Determinato
- Indeterminato
- Determinato part-time
- Indeterminato part-time
- Apprendistato
- Contratto formazione

Patente di guida

Verificare che la patente dichiarata sia effettivamente in possesso della persona, perché riconosciuta: la verifica può essere fatta facilmente chiedendo di esibirla.

Da un punto di vista lavorativo, la patente deve essere riconosciuta in Italia per poter esercitarla.

Mezzo proprio

Data la situazione relativa alla rete di trasporto pubblico e privato, soprattutto nelle zone al di fuori del capoluogo di provincia, essenziale diventa accertare che la persona abbia e possa usufruire del mezzo che dichiara di possedere: avere un mezzo in comune con la famiglia e non poterlo usare, equivale a non possederlo.

Quindi non bisogna accontentarsi di un sì, ma è necessario porre la domanda in modo da farsi dire se è un mezzo che la persona possa usare sempre, in qualsiasi orario della giornata e in qualsiasi giorno, oppure no.

Ha acquisito esperienze lavorative?

Dal momento che le competenze acquisite restano tali sia che provengano da un lavoro regolare che da uno in nero, entrambe queste casistiche contrattuali devono essere descritte.

È probabile che si incontri una certa difficoltà a far ammettere ad una persona di aver lavorato in nero, temendo di subire sanzioni di legge, se si è lavorato bene in precedenza, si può contare sulla fiducia instaurata.

Stato di occupazione attuale

L'esattezza delle informazioni registrate assicura maggiori chance di occupabilità della persona. I dati devono essere controllati con il database del

- Lavoro interinale
- Stage
- Lavoro stagionale
- Altro: _____
- Non verificabile (lavoro irregolare)
- Contratto a progetto
- Socio cooperativa

Settore

- servizi alla persona
- edilizia
- commercio
- trasporti-magazzinaggio
- turismo-alberghi-ristoranti
- agro-alimentare
- meccanica
- tessile
- banche-assicurazioni- servizi finanziari
- stampa/grafica/editoria
- impianti
- autoriparazioni

(produzione-manutenzione -installazione)

- legno / mobili
- pulizie civili e industriali
- servizi immobiliari
- ambiente-giardinaggio-vivaismo
- altro settore:

Specificare _____

Livello professionale:

- operaio generico
- operaio qualificato-specializzato
- impiegato-tecnico
- dirigente-quadro

Mansione _____

Principali attività svolte e responsabilità:

Riconduzione ISFOL
Area occupazionale _____

C.P.I., in modo da controllare efficacemente la situazione dell'utente.

Alle volte si scopre che la persona è in C.I.G. e questa non lo sa, oppure che la mobilità della persona è ancora attiva.

Esperienze lavorative più rilevanti

Sempre nell'ottica del datore di lavoro che visiona il cv di un potenziale lavoratore, bisogna rispettare un ordine cronologico, che sovente diventa difficile per una persona che ha smesso di lavorare da tempo.

Si ricorda che non vi è alcuna differenza tra un'esperienza di lavoro con contratto ed una senza, quindi l'unico criterio è quello cronologico.

Livello professionale

Vale anche per questo campo le avvertenze ripetute in precedenza circa l'effettiva aderenza con la realtà di quanto si andrà a scrivere.

Un operaio qualificato o specializzato è chi possiede una qualifica certificata o chi ha almeno due anni di esperienza in quel ruolo operativo.

Così per le restanti categorie

Principali attività svolte e professionalità

Come per il campo libero dei tirocini, questo è il campo ove poter declinare le attività e le susseguenti azioni svolte dalla persona, con le relative responsabilità ricoperte.

Ai fini della occupabilità della persona essenziale è esplicitare quanto la persona effettivamente svolgeva, aiutando così il beneficiario a prendere coscienza delle proprie competenze e a valorizzarle.

Di aiuto nella compilazione di questo campo sono alcune domande, che servono anche a verificare l'esattezza

(elenco a tendina)
Profili _____ (elenco a tendina)

Occupazione desiderata

Settore

- servizi alla persona
- edilizia
- commercio
- trasporti–magazzinaggio
- turismo–alberghi–ristoranti
- agro–alimentare
- meccanica
- tessile
- banche–assicurazioni– servizi finanziari
- stampa/grafica/editoria
- impianti
- autoriparazioni
(produzione–manutenzione –installazione)
- legno / mobili
- pulizie civili e industriali
- servizi immobiliari
- ambiente–giardinaggio–vivaiismo
- altro settore:

Specificare _____

Livello professionale

- operaio generico
- operaio qualificato–specializzato
- impiegato–tecnico
- dirigente–quadro

Mansione: _____

Principali attività da svolgere e responsabilità:

Riconduzione ISFOL

Area occupazionale _____
(elenco a tendina)

Profili _____

delle informazioni rilasciate dal beneficiario: mi descriva una giornata tipo, quali strumenti e/o macchinari usava per svolgere questa attività?

Occupazione desiderata

Questo è un campo importante ai fini dell'orientamento che si sta svolgendo durante il colloquio.

Attraverso l'occupazione desiderata si può testare l'effettiva coscienza delle proprie competenze, la conoscenza del mercato economico locale: quali sono i trend economici e quali le figure professionali più richieste, la effettiva capacità di valutare i propri vincoli.

Rammentare che si ha a che fare con una utenza per la quale il lavoro costituisce l'unica carta per poter soggiornare legalmente in Italia, da cui deriva la possibilità di farsi una famiglia e godere di diritti.

Quindi non si può limitarsi a trascrivere le informazioni dettate dal beneficiario: si assisterebbe nella maggioranza dei casi a risposte del tipo: qualsiasi tipo di lavoro!

Invece andando a fondo si potrebbe scoprire che ci sono alcuni limiti personali oltre i quali il beneficiario non è disposto ad andare, lavori che la persona non può fare per orari o per mancanza di competenze.

Da un lato bisogna evitare che la persona non aspiri ad occupazioni che sono alla sua portata per competenze e capacità e possibilità, aiutando la persona in un recupero di fiducia.

Dall'altro lato bisogna fare un bagno di realtà di fronte ad alcune pretese che rispondono sovente a falsi miti.

In ultima analisi l'occupazione desiderata è ciò che vorrei fare sulla base di quanto posso e mi conviene fare.

Disponibilità

E' disponibile per attività di formazione?

- Sì No
o Se sì, per quali corsi:

Ambito formativo:

- amministrazione e finanza d'impresa
- commerciale e marketing
- informatica
- personale e Risorse Umane
- progettazione
- logistica/acquisti
- produzione
- manutenzione
- linguistica
- Altro: _____

Settore:

- servizi alla persona
- edilizia
- commercio
- trasporti-magazzinaggio
- turismo-alberghi-ristoranti
- agro-alimentare
- meccanica
- tessile
- banche-assicurazioni- servizi finanziari
- stampa/grafica/editoria
- impianti
- autoriparazioni
- (produzione-manutenzione -installazione)
- legno / mobili
- pulizie civili e industriali
- servizi immobiliari
- ambiente-giardinaggio-vivaismo
- altro settore:

Specificare _____

E' subito disponibile per un lavoro?

- Sì No
se no, da quando? _____

E' disponibile per?

- Lavoro a tempo pieno

Disponibilità

Anche questo, come il precedente, è un campo dove bisogna fare un attento lavoro di accompagnamento del beneficiario.

Le informazioni devono rispondere ad una attenta analisi delle proprie reali disponibilità e possibilità.

Da un punto di vista occupazionale, solo l'effettiva aderenza di quanto riportato con la disponibilità richiesta dalla azienda garantisce un'eventuale possibilità di inserimento: è inutile che io scriva che sono disponibile a qualsiasi tipo di orario, se poi in sede di colloquio alla domanda se sono disponibile a lavorare sul primo turno (6.00 - 14.00) io dica di no, perchè ho i bimbi da accompagnare all'asilo, oppure che data la disponibilità a lavorare anche nei week-end, io scopra in sede di colloquio che la domenica non posso lavorare.

E' disponibile per attività di formazione?

La disponibilità per attività di formazione implica nell'immaginario di un datore di lavoro la disponibilità del lavoratore ad imparare un mestiere oltre che una disponibilità tout court.

Con questo non è necessario che sia un campo dove bisogna cliccare sempre sì, ma il no deve poter essere giustificato.

- Part-time verticale
- Part-time orizzontale mattino
- Part-time orizzontale pomeriggio
- Part-time Weekend
- Part-time qualsiasi
- Qualsiasi

E' disponibile a un lavoro su turni?

Sì ○ No ○

Se sì, quali:

- Alternati
- Fisso
- Giornata
- Qualsiasi

Fasce orarie

- Mattina
- Pomeriggio
- Notte
- Qualsiasi

E' disponibile a lavorare nei festivi?

Sì ○ No ○

E' disponibile a spostamenti:

- Nel comune di residenza
- All'interno della provincia
- All'interno della regione
- All'interno dello stato
- All'estero
- Ovunque

E' disponibile a :

- Tirocinio

Disponibile a un contratto:

- Determinato
- Indeterminato
- Determinato part-time
- Indeterminato part-time
- Apprendistato
- Contratto formazione
- Lavoro interinale
- Stage

E' disponibile per?

Come in precedenza, anche per questo campo bisogna porre mente all'utenza che si ha di fronte.

Ancor di più che per un cittadino italiano, il contratto a tempo indeterminato rappresenta un oggetto di desiderio: esso rappresenta la possibilità di garantirsi una maggiore tranquillità per le pratiche del rinnovo del permesso di soggiorno (2 anni di contro a 1 anno per un lavoro a tempo determinato).

E' disponibile a un lavoro su turni?

Come detto in precedenza, fare attenzione alle reali disponibilità del beneficiario, magari ponendo domande per accertare la veridicità e la reale possibilità delle disponibilità dichiarate.

E' disponibile a spostamenti:

Come già ricordato, verificare l'attendibilità delle risposte, spiegando bene tutte le implicanze di un lavoro a trasferta: lontananza per periodi brevi o lunghi dalla eventuale famiglia, etc.

E' disponibile a:

Questa risposta deve essere in linea con quanto dichiarato circa la disponibilità alla formazione, essendone la conseguente derivazione.

Disponibile a un contratto:

Da notare che la domanda è da intendersi come risposta ad eventuali esigenze particolari della persona, legate ad un impegno orario, piuttosto che ad una preferenza per una tipologia contrattuale tout court, pena il registrare un lapalissiano contratto a tempo indeterminato....!

- Lavoro stagionale
- Contratto a progetto
- Socio cooperativa
- Qualsiasi

Campo per l'operatore

CARATTERISTICHE (rilevate in sede di colloquio)

CAPACITA' DI COMUNICAZIONE VERBALE ○○○○

Si esprime con chiarezza e proprietà di linguaggio, risponde alle domande illustrando la situazione personale

CAPACITA' DI ASCOLTO ○○○○

Ascolta con attenzione l'interlocutore, fa domande di chiarimento e di approfondimento

CAPACITA' DI RELAZIONE ○○○○

Instaura con l'interlocutore una relazione collaborativa, mostrando interesse per gli argomenti trattati e utilizzando un atteggiamento propositivo

Puntualità - si presenta all'appuntamento:

- in ritardo
- puntuale
- in anticipo

PERCORSO FORMATIVO CONSIGLIATO:

- lingua italiana
- orientamento al lavoro
- altro _____

OSSERVAZIONI SUL POSSIBILE INSERIMENTO LAVORATIVO:

Campo per l'operatore

Questa parte è dedicata alle note che l'operatore porrà a margine del colloquio condotto e riguardano l'esito di una prima analisi sulla occupabilità del beneficiario.

In questo campo si ha anche la possibilità di registrare eventuali informazioni utili per gli operatori che si occupano dell'incrocio tra domanda ed offerta, nonché per una eventuale azione di monitoraggio.

Capacità di comunicazione verbale:

Questi dati, come ricordato, riguardano il grado di occupabilità della persona, quindi sono stati scelti alcuni criteri base, utili per gli operatori preposti all'attività di incrocio domanda ed offerta.

Sono da considerarsi anche come elementi sui quali incentrare il monitoraggio per l'attività di orientamento.

Osservazioni sul possibile inserimento lavorativo:

In questo campo libero trovano spazio le informazioni supplementari che hanno un peso per la ricerca di un posto di lavoro e che non hanno potuto essere inserite nei relativi campi all'interno del cv: come la futura data di fine di un corso di formazione, l'ottenimento di una patente, la futura risoluzione di un problema circa gli orari per quanto concerne la disponibilità, etc.

Le note inserite possono anche coinvolgere, più in generale, osservazioni legate al grado di occupabilità immediata o meno dell'utente del servizio, ed eventuali suggerimenti dati.

La lettera di referenze

o Descrizione e riferimenti teorici

La lettera di referenze è stata pensata come strumento per favorire la possibilità di tenere traccia delle competenze esibite dagli allievi frequentanti il corso di formazione **“Sostegno all’inserimento socio-lavorativo per stranieri”** del progetto durante il periodo di tirocinio presso una azienda.

La lettera di referenze è composta da una prima parte descrittiva dove vengono fornite alcune informazioni essenziali come la durata del tirocinio, la mansione ricoperta e alcune note circa le competenze sociali manifestate dall’allievo.

Da una prima lettura di queste informazioni il datore di lavoro può subito trarre un’impressione generale circa l’affidabilità della persona. Nel corso di alcuni incontri tenutisi con aziende artigiane attive sui territori di Asti e Biella, abbiamo avuto modo di verificare come tale concetto sia basilare e costituisca il primo vero banco di prova per un eventuale assunzione della persona.

Spesso, anzi, costituisce la barriera insormontabile che porta alcune aziende alla scelta di personale italiano, magari poco qualificato ma giudicato aprioristicamente più affidabile.

Pertanto la possibilità di esibire un giudizio favorevole è un elemento importante in fase di presentazione di una propria candidatura. La scheda tecnica circa le attività svolte, i macchinari usati e le competenze tecniche di riferimento esibite, garantisce anche una prima evidenza della propensione al ruolo ricoperto.

I giudizi circa le principali competenze sociali garantiscono al datore di lavoro di poter maturare un’idea più completa circa le potenzialità della persona, garantito in questo dal fatto che i giudizi espressi sono frutto dell’osservazione di una persona esperta, in grado di evidenziare i punti di attenzione specifici per il ruolo ricoperto dalla persona.

Di seguito è presentata il modello di lettera di referenze usato, corredato di alcuni punti di attenzione circa la sua compilazione.

o Buone prassi ed esempi

Lettera di referenze

Progetto Equal *Visibili-Invisibili* IT G2 PIE 028

Lettera di referenze per il sig. _____
Biella/Asti _____

E' con grande piacere che scrivo questa lettera di referenza per il sig. _____

Il sig. _____ ha lavorato per la nostra azienda per un tirocinio che si è svolto dal __ __ al __ __ per un totale di 120 ore. In questo periodo ha ricoperto la/le mansioni di _____ (si veda la scheda in allegato) Il sig. _____ si è fatto apprezzare per la sua *affidabilità*, rispettando l'orario di lavoro e le regole dell'azienda, dando prova anche di flessibilità nell'aderire alle esigenze espresse dall'azienda (nel corso del tirocinio) per motivi di lavoro.

Il sig. _____ ha mostrato una ottima/buona/discreta/sufficiente capacità di inserimento nel contesto lavorativo, riuscendo in poco tempo a integrarsi con i colleghi, con i quali si è evidenziato un ottimo/buono/discreto/sufficiente rapporto, improntato alla collaborazione e al rispetto, anche delle gerarchie.

Pur apprezzando le qualità umane e professionali del sig. _____ la nostra azienda non ha le possibilità attualmente per dare continuità al rapporto di collaborazione instauratasi in occasione del tirocinio, ma è con vivo piacere piena fiducia che raccomandiamo il sig. _____ come una persona valente e un prezioso collaboratore.

Cordialmente

Firma e Timbro

Il testo della lettera di referenze qui presentato è da considerarsi un modello, quindi adattabile ad esigenze e richieste specifiche da parte dell'azienda ospite del tirocinio.

Affidabilità

È importante sottolineare come il concetto di affidabilità della persona sia una discriminante base per un eventuale inserimento lavorativo.

Ciò vale ancor di più per la persona straniera, che sovente sconta sul posto di lavoro, non solo un eventuale differente approccio al lavoro, ma anche difficoltà di movimento sul territorio e/o difficoltà nel disbrigo di pratiche legate all'esercizio della cittadinanza, quali il rilascio di documenti, o il pagamento delle utenze.

Firma e timbro

Porre mente al fatto che sarebbe opportuno usare la carta intestata della azienda ospite.

Nel corso del nostro progetto, per esigenze relative al rispetto di disposizioni della Comunità Europea, la carta intestata era quella di progetto.

Scheda Tirocinio

Mansione 1

Attività svolte	Utensili macchinari usati	Competenze
1		
2		
3		
4		
5		

Attività svolte
 Importante nella compilazione della scheda è esplodere la mansione nelle attività che la compongono, in modo da poter garantire una migliore leggibilità delle relative competenze acquisite.

Utensili/macchinari usati
 Importante è definire al meglio i macchinari usati, riportandone il nome e/o le caratteristiche, per un più facile riconoscimento da parte del datore di lavoro che legge la lettera di referenze.

Mansione 2

Attività svolte	Utensili macchinari usati	Competenze
1		
2		
3		
4		
5		

Valutazione complessiva
 In questa parte è opportuno ricordare come siano esplicitate le competenze sociali di base e più importanti ai fini occupazionali.

Importante è rilevare, all'atto della loro compilazione che i giudizi devono essere calibrati tenendo presente che sono un giudizio circa una predisposizione, piuttosto che una fotografia di un periodo limitato e contingente.
 La possibilità di esprimere un giudizio circa la potenzialità dell'allievo è consentita e supportata dal fatto che il tutor è una persona del mestiere, in grado di rendersi conto della predisposizione o meno ad un inserimento lavorativo dell'allievo in quella mansione, o più in generale in quel settore economico di attività.

Valutazione complessiva

	Eccellente	Molto buono	Buono	Sufficiente
Rispetto delle regole				
Attitudine al lavoro				
Motivazione al lavoro				
Qualità del lavoro fornito				
Autonomia nel lavoro svolto				
Predisposizione al lavoro di gruppo				
Flessibilità				
Adattabilità				
Conoscenza dell'italiano				

Scheda di monitoraggio

o Descrizione e riferimenti teorici

Il monitoraggio rappresenta una delle principali attività di back-office dello Sportello Migranti. Il monitoraggio deve aiutare la rintracciabilità del percorso che il /la lavoratore/trice sta effettuando o ha effettuato. Gli obiettivi principali sono approfondire i dati emersi dal colloquio

effettuato durante la compilazione del curriculum, stimolare le motivazioni della persona e valutare l'esigenza di rilanciare l'intervento in suo favore e/o registrare l'inserimento lavorativo.

L'attività di monitoraggio, svolta prevalentemente per telefono, è risultata molto dispendiosa ma indispensabile nell'ottica di un servizio che ha operato con la volontà di sostenere il raggiungimento di benefici duraturi da parte dei beneficiari.

• Buone prassi ed esempi

DATA RILEVAZIONE: __ / __ / __

OPERATORE: _____

Lo Sportello Migranti è stato utile?

Sì No

Interesse per il corso di formazione Visibili-Invisibili?

Sì No

Se lo Sportello Migranti è stato utile

Utile per cosa:

Informazioni

Colloquio di orientamento

Redazione cv

Situazione lavorativa

occupato disoccupato

se occupato

Come ha trovato il lavoro:

Sportello Migranti

Centro per l'Impiego

Agenzie Interinali

Conoscenza

Ricerca autonoma (offerte su giornali, invio cv)

per qualsiasi scelta precedente

Informazioni

Informazioni in merito a scuola, lavoro, famiglia, sanità.

Colloqui di orientamento

I beneficiari che hanno avuto l'opportunità di sostenere il colloquio di orientamento risultano essere maggiormente consapevoli della loro condizione lavorativa, dei loro diritti e doveri.

Redazione CV

La stesura di un curriculum vitae che descriva le competenze lavorative aiuta a meglio delineare il profilo del beneficiario per un inserimento lavorativo più personalizzato. Grazie alla descrizione delle competenze acquisite dal lavoratore si riesce a capire quali mansioni il lavoratore è realmente in grado di svolgere.

Sportello Migranti

Il beneficiario che ha trovato lavoro grazie allo Sportello Migranti sostiene il servizio soprattutto perchè è grato agli operatori per tutte le informazioni utili che hanno saputo dare in merito all'orientamento sul MDL italiano. E' capitato che alcuni muratori di nazionalità romena partendo da alcune informazioni dello sportello siano stati seguiti dall'area impresa del CPI e abbiano creato una impresa individuale.

Agenzie interinali

Durante i monitoraggi è stato utile osservare come i beneficiari coinvolti fossero molto scettici nel consegnare la propria candidatura alle

numero di mesi dall'inserimento: _____

Rapporto di lavoro

Tipologia contratto (tendina) _____

Avvio __/__/__ Scadenza __/__/__ (può essere vuota --/--/--)

Profilo contrattuale _____ (campo aperto)

Mansione _____ (campo aperto)

Riconduzione Isfol (titolo)

Area (tendina) _____ Profilo (tendina) _____

Lavoratore (titolo)

Nome _____ Cognome _____

Codice Fiscale _____

Numero di Telefono _____

Indirizzo (domicilio) _____

Comune (domicilio) _____

Soddisfazione (da 1 a 10):

Lavoro effettuato _____

retribuzione _____

orari _____

rapporto con il datore _____

rapporto con i colleghi _____

Valutazione complessiva (campo aperto)

agenzie interinali. Dato il frequente passa-parola tra lavoratori, molte delle agenzie interinali presenti sul territorio sono state screditate a causa dei contratti troppo instabili, è però riconosciuto il ruolo di incontro domanda-offerta.

Conoscenza

Il passa parola è uno strumento molto importante per la ricerca del lavoro anche se spesso risulta essere il maggior incubatore di lavoro sommerso. La conoscenza implica un rapporto di fiducia, più si rinforza la presenza di una determinata comunità in un territorio, più le aziende decidono di "preservare" le candidature della stessa nazionalità.

Ricerca autonoma

Durante i monitoraggi è stato utile notare come i beneficiari dello sportello non siano riusciti ad utilizzare molto questo strumento.

Le offerte sui giornali, a volte troppo difficili da comprendere e l'invio di curriculum in realtà risulta una prassi non consolidata nelle comunità straniere.

Rapporto di lavoro

Se a tempo determinato, indeterminato, determinato part-time, indeterminato part-time, apprendistato, contratto di formazione, lavoro interinale, stage, lavoro stagionale, altro, co.co.co, co.co.pro, socio cooperativa, non riscontrabile.

Lavoratore

Questo campo fornisce lo strumento per registrare non solo il grado di soddisfazione della persona, ma anche il livello di consapevolezza raggiunto dal lavoratore.

Valutazione complessiva

Nella valutazione complessiva sarebbe utile riportare le mansioni svolte dal beneficiario

solo se Sportello migranti

Impresa (titolo) _____
Denominazione _____
Settore _____
Numero dipendenti _____
Numero di Telefono _____
Indirizzo _____
Comune _____

Soddisfazione (da 1 a 10):

qualità della prestazione lavorativa _____
costanza nell'impegno _____
puntualità _____
rapporto con il datore _____
rapporto con i colleghi _____

Valutazione complessiva (campo aperto)

PER TUTTI I CASI

Osservazioni dell'operatore (titolo)

Motivo della rilevazione (campo aperto)

Elementi di forza e di criticità rilevati (campo aperto)

Prospettive future (campo aperto)

monitorato, così da rendere più efficace la descrizione delle capacità e competenze acquisite durante il lavoro.

Osservazioni dell'operatore
Il monitoraggio deve determinare la situazione attuale del candidato preso in considerazione.

Motivo della rilevazione
Motivi di rilevazione sono le differenti ricerche. Più è delineato lo scopo della ricerca più efficace è il monitoraggio. Es.:ricerca operai metalmeccanici per Zmpiant. Calamandrana Prov. di Asti.

Elementi di forza e di criticità rilevati
Questo campo serve per registrare le informazioni circa i risultati ottenuti dall'orientamento svolto durante il colloquio presso lo Sportello. Verranno registrate anche le informazioni circa il mutamento di condizioni rilevanti ai fini della occupabilità della persona (ad esempio, il possesso della macchina, un eventuale patente presa, la futura nascita di un bimbo, etc.).

Prospettive future
Per questo campo bisogna riuscire a far emergere un ragionamento logico, insieme al beneficiario coinvolto. A seguito delle sue esperienze e capacità acquisite bisogna effettuare un ragionamento su ciò che la persona è in grado di fare e quale tipo di risorse ha a disposizione. In questo campo verranno anche registrate eventuali misure prese, come consigli, convocazioni per ulteriori approfondimenti, etc.

Profilo dell'operatore dello Sportello Migranti

o Descrizione e riferimenti teorici

La pratica di accompagnamento a tutte le Partnership di Sviluppo Equal svolta dalla Regione Piemonte ha costituito essa stessa una sperimentazione al fine di aumentare l'efficacia dei progetti. Tale ruolo innovativo si è concentrato da una parte sul miglioramento complessivo della progettazione attraverso l'applicazione della metodologia PCM (Project Cycle Management), dall'altra sull'armonizzazione degli interventi in una prospettiva di "governance" e sul sostegno al trasferimento di quanto di innovativo viene sperimentato.

La Regione ha offerto dunque l'opportunità ai progetti di ripensare la loro struttura concentrandosi, prima ancora che sulle attività progettuali da implementare, sulle problematiche reali e concrete dei beneficiari finali. Così facendo i progettisti hanno potuto mettere a fuoco quali obiettivi di miglioramento i beneficiari o le beneficiarie avrebbero ricevuto dal progetto e quindi quali azioni innovative, e recepibili come tali, sarebbe stato necessario mettere in atto per raggiungere gli obiettivi.

L'accompagnamento è stato condotto, come si diceva, nell'ottica di mainstreaming di sperimentazioni positive ed innovative verso le politiche ordinarie, ed è particolarmente importante per l'asse Occupabilità, dal momento che i suoi risultati, più che quelli degli altri assi, vanno ad avere poi dei risvolti su ogni fase dell'elaborazione delle politiche del lavoro: dalla progettazione, all'attuazione, sino alla valutazione e alla revisione.

Per fare questo occorrono nuovi modi di leggere la realtà economica e sociale che rendano visibili le differenze per creare nuove opportunità e per ricavarne vantaggi complessivi per la comunità. A questo scopo la Regione Piemonte ha accompagnato le Partnership di Sviluppo ad individuare l'innovazione di servizi e strumenti stabilendo, come punto di riferimento per la diffusione e il mainstreaming, il **Catalogo dei Servizi e degli Strumenti** e il **Quadro Unitario delle Competenze**.

Per quanto riguarda Visibili-Invisibili, uno dei punti sui quali si è maggiormente focalizzata la collaborazione con la regione concerne la definizione del profilo dell'operatore di sportello. Di seguito viene presentata la matrice in cui si incrociano le competenze e attività dell'operatore, che vengono successivamente presentate in maniera dettagliata.

o Buone prassi ed esempi

	C1-Interagire con l'utente migrante	C2-Analizzare la domanda espressa	C3-Collaborare con i servizi
A1-Accogliere l'utente/cliente	γ	γ	
A2-Sostenere l'utente migrante nell'interazione interculturale	γ	γ	γ
A3 -Realizzare l'interfaccia operativa (front office) di sportello con i migranti	γ	γ	
A4-Attuare collegamenti con altri servizi in rete			γ
A5-Sostenere la crescita professionale dell'utente/cliente	γ	γ	γ
A6-Erogare servizi di sostegno all'inserimento lavorativo di fasce deboli	γ	γ	
A7-Accompagnare il cliente/utente nella ricerca attiva del lavoro	γ		γ
A8-Realizzare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro	γ	γ	
A9-Monitorare l'attività svolta dal servizio			γ

ELENCO COMPETENZE

C1 – INTERAGIRE CON L'UTENTE MIGRANTE

CAPACITA':

Identificare modalità di mediazione adatte ai principali target dell'utenza migrante locale

Identificare le potenzialità e le difficoltà d'interazione del singolo utente migrante

Adottare un registro d'interazione adeguato al singolo utente migrante e al contesto socio-lavorativo locale

Motivare l'utente migrante ad un approccio dialogico

DESCRIZIONE:

Il rapporto con un utenza straniera implica il possesso di capacità di comunicazione specifiche

a rete	C4-Diagnosticare il potenziale di occupabilità dell'utente/cliente	C5-Progettare azioni di sostegno all'inserimento lavorativo di fasce deboli	C6-Organizzare le risorse informative	C7-Orientare l'utente/cliente	C8-Supportare azioni di sostegno
	γ		γ	γ	γ
		γ	γ	γ	γ
	γ	γ	γ	γ	γ
			γ		
	γ	γ	γ	γ	γ
	γ			γ	γ
				γ	γ
		γ			γ
		γ	γ		γ

FOCUS

Rilevare le capacità d'interagire dell'utente rispetto alle modalità del contesto socio-lavorativo locale

50

Verificare modalità/intensità nel rapporto con soggetti del contesto socio-lavorativo locale

50

ARGOMENTI

Teorie e tecniche della comunicazione Tecniche di osservazione
Mediazione dei conflitti

C2 - ANALIZZARE LA DOMANDA ESPRESSA

CAPACITA'

Identificare gli obiettivi e i tipi di Utente / Cliente

Definire la domanda

Identificare il servizio più idoneo

Ipotizzare possibili percorsi di scelta
Interpretare i bisogni dell'Utente / Cliente

FOCUS

PESO

Verificare la coerenza tra bisogno espresso e servizi offerti

40

Rilevare le caratteristiche anagrafiche, formative e professionali del C/U

30

Verificare modalità/intensità nel perseguimento della ricerca attiva del lavoro

30

ARGOMENTI

Tipologie di utenza

L'analisi della domanda di professionalità in azienda

C3 - COLLABORARE CON LA RETE DEI SERVIZI

CAPACITA':

Cooperare con i servizi territoriali

Contribuire all'attuazione del percorso dedicato all'Utente / Cliente

Garantire l'efficacia dello scambio di informazioni tra gli operatori della rete

FOCUS

PESO

Rendere operativi protocolli di collaborazione con la rete dei servizi

100

ARGOMENTI

La rete dei servizi

Collaborazione e negoziazione in un servizio integrato

C4 - DIAGNOSTICARE IL POTENZIALE DI OCCUPABILITA' DELL'UTENTE / CLIENTE

CAPACITA':

Rilevare le caratteristiche dell'Utente/Cliente utili per l'inserimento lavorativo

Modellare il profilo professionale

Valutare l'occupabilità sulla base di indicatori

Indagare capacità, potenzialità, interessi e attitudini dell'Utente / Cliente

FOCUS

PESO

Indirizzare verso il servizio specialistico adatto

50

Analizzare la situazione formativa e lavorativa

50

ARGOMENTI

Il colloquio
L'intervista

C5 PROGETTARE AZIONI DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI FASCE DEBOLI

CAPACITA':

Favorire l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati nel mercato del lavoro locale

Applicare strategie per l'inserimento lavorativo di fasce deboli

Attivare contatti per avviare collaborazioni con attori locali

Definire piani di azione strutturati

Promuovere tirocini formativi e di orientamento

Sviluppare i rapporti con la persona e con l'impresa

Approfondire la conoscenza delle esigenze dell'impresa e del contesto in cui si colloca l'inserimento lavorativo

DESCRIZIONE:

è necessario per poter ottenere il risultato migliore, predisporre delle collaborazioni con gli attori locali, al fine di promuovere il servizio di preselezione offerto presso le realtà imprenditoriali e far convergere sui beneficiari gli altri interventi intrapresi da altre iniziative (ex: misure del POR).

FOCUS

Formulare un giudizio complessivo sull'attività in riferimento sia al lavoratore sia all'impresa

Elaborare forme di sostegno all'inserimento lavorativo del Cliente/Utente lavoratore

PESO

50

50

ARGOMENTI

Strategie e strumenti per l'inserimento lavorativo

Situazione occupazionale

Facilitazioni fasce deboli

C6 - ORGANIZZARE LE RISORSE INFORMATIVE

CAPACITA':

Individuare le fonti informative

Elaborare i contenuti

Predisporre modalità di presentazione dei dati significativi

FOCUS

Interpretare la normativa relativa alle diverse tipologie di destinatari
Tradurre l'informazione in contenuti fruibili dalle varie tipologie d'utenza

PESO

50

50

ARGOMENTI

Legislazione di settore
La gestione delle risorse informative

C7 - ORIENTARE L'UTENTE/CLIENTE

CAPACITA':

Indagare capacità, potenzialità, interessi e attitudini dell'Utente / Cliente
Ascoltare le esigenze dell'Utente / Cliente
Rinforzare l'autonomia dell'Utente / Cliente

FOCUS

Condurre colloqui di accoglienza
Curare la gestione di sessioni per la ricerca attiva del lavoro

PESO

50

50

ARGOMENTI

Metodologie e tecniche di sostegno alla ricerca attiva del lavoro
Il processo di orientamento e la consulenza orientativa di base

C8 - SUPPORTARE AZIONI DI SOSTEGNO

CAPACITA':

Responsabilizzare l'Utente / Cliente in merito alle competenze spendibili
Agevolare la predisposizione del percorso scelto
Sostenere il C/U nella ricerca di informazioni su autoimprenditorialità, inserimento lavorativo e nella formazione in alternanza
Pianificare percorsi individualizzati o di gruppo

FOCUS

Predisporre sintesi descrittive dei percorsi di sostegno alla ricerca attiva
Orientare alle scelte scolastiche e professionali anche in un'ottica di genere
Elaborare forme di sostegno all'inserimento lavorativo dell'Utente / Cliente lavoratore

PESO

30

30

40

ARGOMENTI

La rete e l'attivazione della rete territoriale

Strumenti di promozione e fattori che producono immagine del servizio

ELENCO ATTIVITA'

A1 - ACCOGLIERE L'UTENTE / CLIENTE

AZIONI:

Illustrare le finalità e le modalità di funzionamento del servizio

Raccogliere la domanda dell'Utente / Cliente

Aiutare l'Utente / Cliente nella compilazione della modulistica in uso

Erogare l'informazioni e alle persone e alle imprese

Effettuare ricerche su archivi informatizzati e cartacei

Guidare l'Utente / Cliente nella consultazione di materiale informativo

FOCUS

PESO

Predisporre un piano di inserimento personalizzato

40

Accertare la disponibilità al lavoro

30

Inserire i dati generali del C/U su apposita modulistica

30

ARGOMENTI

Metodologia e conduzione del colloquio di accoglienza

La relazione d'aiuto

Diagnosi dell'occupabilità

A2 - SOSTENERE L'UTENTE MIGRANTE NEL PROCESSO D'INTERAZIONE INTERCULTURALE

AZIONI:

Verificare la padronanza della lingua italiana

Rilevare punti di forza e difficoltà di comunicazione dell'utente migrante

Assistere l'utente migrante nella comprensione / compilazione di documenti forniti da servizi interni ed esterni al CPI

Suggerire modalità di comunicazione verbale e non verbale più efficaci

Aiutare l'utente nel primo contatto con imprese e/o servizi interni ed esterni al CPI

DESCRIZIONE:

L'utente migrante presenta modalità di comunicazione inadeguate all'interazione all'esterno della propria comunità d'appartenenza. Questa attività consente al beneficiario di acquisire maggiore autonomia nel rapporto con le imprese e i servizi.

FOCUS

PESO

Facilitare l'interazione dell'utente migrante nel contesto socio-lavorativo

100

ARGOMENTI

Antropologia culturale
Comunicazione interculturale
Lingua italiana per stranieri

A3 - REALIZZARE L'INTERFACCIA OPERATIVA (FRONT OFFICE) DI SPORTELLO CON I MIGRANTI

AZIONI:

Riconoscere le richieste, il grado di necessità e di conoscenza dei servizi
Fornire adeguata risposta alle esigenze espresse
Verificare il livello di comprensione dell'Utente in merito alle informazioni rilasciate

FOCUS

PESO

Tradurre le richieste dell'utenza in risposte rapide ed efficaci
Dialogare con efficacia con l'utenza

60

40

ARGOMENTI

Analisi dei bisogni dell'utenza
Panorama dei servizi presenti a livello locale

A4 - ATTUARE COLLEGAMENTI CON ALTRI SERVIZI IN RETE

AZIONI:

Mettere in relazione i bisogni dell'utenza con gli altri servizi a disposizione sul territorio
Sviluppare contatti personali telefonici con gli operatori degli altri servizi
Fissare con i responsabili operativi degli altri servizi appuntamenti con l'utenza
Verificare la situazione con gli altri operatori in relazione all'utenza inviata (grado di soddisfazione, ecc..)
Verificare con l'utenza l'esito dei colloqui con gli altri servizi territoriali
Condividere con gli operatori dei servizi altri le informazioni circa il beneficiario

FOCUS

PESO

tradurre le richieste dell'utenza in risposte rapide ed efficaci

60

Sviluppare collaborazioni efficaci con gli operatori degli altri servizi 40

ARGOMENTI

Comunicazione esterna efficace
Implementazione operatività di reti di servizi

A5 –SOSTENERE LA CRESCITA PROFESSIONALE DEL CLIENTE/ UTENTE

AZIONI:

Effettuare colloqui orientativi con i beneficiari
Valorizzare le esperienze formative e lavorative formali ed informali
Redigere un cv
Rilevare i fabbisogni formativi e lavorativi del beneficiario
Proporre una strategia di inserimento lavorativo
Accompagnare il beneficiario nella scelta autonoma di un percorso formativo o lavorativo

FOCUS **PESO**

Proporre un percorso formativo o lavorativo al beneficiario 100

ARGOMENTI

Tecniche di colloquio orientativo
Tecniche di counselling

A6 - EROGARE SERVIZI DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI FASCE DEBOLI

AZIONI:

Programmare azioni per l'accompagnamento all'inserimento lavorativo
Assistere l'Utente lavoratore e l'azienda nella fase iniziale dell'inserimento lavorativo
Predisporre forme di tutoraggio per il sostegno all'inserimento lavorativo e per i giovani in Diritto - Dovere
Fornire un sostegno all'impresa
Cooperare con strutture e attori presenti nel territorio

FOCUS **PESO**

Stimolare accordi di partnership con strutture e attori presenti nel territorio 40

Rimuovere le difficoltà e i vincoli all'inserimento lavorativo 30

Promuovere tirocini formativi e di orientamento 30

ARGOMENTI

Tipologie di destinatari

Le figure coinvolte nel sostegno all'inserimento lavorativo

Strategie e strumenti per l'inserimento lavorativo

A7 ACCOMPAGNARE IL CLIENTE/UTENTE NELLA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

AZIONI:

Informare il Cliente/Utente su percorsi formativi brevi, in particolare il tirocinio e sul programma di politica del lavoro

Assistere il Cliente/Utente nella presentazione di candidature

Effettuare la promozione di azioni di gruppo per lo sviluppo di abilità di ricerca attiva del lavoro

Condurre piani di tutoring nella fase di primo inserimento lavorativo del Cliente/Utente

Tracciare una scheda relativa alle attività concordate e realizzate nel corso dell'erogazione del servizio

Tutorare gli esiti dei piani di azione

Effettuare il riinvio del Cliente/Utente ai servizi specialistici esteri / interni

FOCUS

PESO

Analizzare la domanda informativa del Cliente/Utente

40

Presentare le offerte

30

Individuare il tipo di problema

30

ARGOMENTI

Tecniche e metodologie per il sostegno alla ricerca attiva del lavoro.

A8 - REALIZZARE L'INCONTRO CON L' OFFERTA DI LAVORO

Registrare l'annuncio della richiesta aziendale e i dati relativi all'autocandidatura

Rilevare i fabbisogni formativi aziendali al fine del riposizionamento strategico

Pubblicizzare richieste / annunci all'interno del CPI o presso sedi esterne

Aggiornare gli annunci e le autocandidature

Contattare il candidato per proporre la posizione

Eseguire interviste e/o colloqui con il candidato

Inviare nominativi e CV alle aziende

Verificare gli esiti dell'incrocio domanda / offerta

DESCRIZIONE:

Nel servizio sperimentale AGGIUNTIVO di incrocio domanda/offerta di sportello non vengono pubblicizzate richieste di lavoro bensì, sulla base delle competenze degli immigrati rilevate nei colloqui, si provvede a contattare direttamente le imprese che possono essere interessate secondo una logica personalizzata di ricerca attiva del lavoro considerato il target d'utenza "svantaggiato»

FOCUS

PESO

Effettuare il matching tra domanda e offerta	40
Tradurre le richieste dell'impresa in un linguaggio comprensibile per l'utente	40
Archiviare l'annuncio alla scadenza prefissata	20

ARGOMENTI

Mercato del lavoro e analisi delle organizzazioni
 Il processo di matching: incontro domanda/offerta
 L'intervista di preselezione

A9 - MONITORARE L'ATTIVITA' SVOLTA DAL SERVIZIO

AZIONI:

Verificare la validità dei percorsi di formazione orientativa
 Verificare l'andamento delle azioni di sostegno all'inserimento e al mantenimento lavorativo
 Raccogliere osservazioni e valutazioni
 Restituire i risultati dell'esperienza corredati da giudizio complessivo sull'attività

FOCUS

PESO

Confrontarsi con esperienze esterne alla propria struttura, italiane e straniere	100
--	-----

ARGOMENTI

Verifica e valutazione della formazione orientativa
 Gestione della "banca dati»
 Verifica e valutazione del sostegno alla ricerca attiva

