



Unione europea
Fondo sociale europeo

Operazione 2010/1112/Rer “UNA RETE REGIONALE PER POTENZIARE L’OCCUPAZIONE DELLE DONNE IN DIFFICOLTÀ” approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 543 del 18/04/2011
Progetto 4 “PERCORSI DI SOSTEGNO UTILI ALLO SVILUPPO DI STRUMENTI PER L’INSERIMENTO LAVORATIVO” – ATTIVITA’ NON CORSUALE

“Guida operativa per il nuovo inserimento delle operatrici dello Sportello di Orientamento al Lavoro dei centri anti-violenza”

Questa guida operativa è il prodotto di un percorso formativo, gestito dalla Dr.ssa Rosanna Bartolini, a cui hanno partecipato le operatrici dello “Sportello di Orientamento e Accompagnamento al Lavoro dei Centri Anti-violenza dell’Emilia Romagna”. La formazione, durata 16 ore e realizzata nel periodo febbraio-marzo 2012, è stata fortemente esperienziale e ha visto l’alternarsi di lezioni frontali, lavori di gruppo e simulazioni. Obiettivo generale del percorso è stato quello di creare riferimenti teorici omogenei e capitalizzare esperienze da mettere a disposizione delle operatrici di nuovo inserimento, e di condividere, ripercorrere con occhio critico, valorizzare e mettere a sistema le competenze ed esperienze delle attuali operatrici, messe in campo nel supportare le donne nella ricostruzione del proprio percorso di autonomia lavorativa.

Nella realizzazione di questo strumento, a cui hanno preso parte tutte le partecipanti alla formazione, ci si è poste come ulteriore fine quello di fornire conoscenze, indicazioni concrete e contestualizzate, e “stralci di vissuto” che potessero diventare patrimonio dei Centri, sia delle future operatrici di Sportello che di tutte le altre, per favorire la condivisione dell’esperienza di chi da anni sostiene i percorsi di orientamento al lavoro nei Centri Antiviolenza, con la consapevolezza sempre maggiore di quanto il processo di ricerca del lavoro non possa essere disgiunto dal quel percorso di acquisizione di autonomia e di “senso di sé” che è fine ultimo di tutte le azioni messe in campo per sostenere le donne nel loro cammino di uscita dalla violenza.

**I FATTORI DI VULNERABILITA’
delle donne che si rivolgono ai Centri nella ricerca del lavoro,
E LE PRATICHE DI SUCCESSO:**

*“Qui non c’è bisogno di dire perché non ho lavorato per tanto tempo,
non me lo chiedi con quegli occhi di chi non si fida,
di chi non capisce,
di chi già pensa “non hai avuto voglia di lavorare per anni,
e adesso cosa pretendi, cosa pensi di trovare?”.
(Simona, 43 anni)*

Lo “Sportello di Orientamento al Lavoro” non è un luogo neutro, ma nasce all’interno di un contesto, quello dei Centri Antiviolenza, a cui si rivolgono donne che hanno subito violenza quasi sempre all’interno di relazioni significative: queste dinamiche hanno un po’ alla volta corrosato la loro autostima, la sicurezza nel sapersi muovere con autonomia, la consapevolezza di essere portatrici di valore, la rete ed i contatti con l’esterno.

Cercare lavoro è già fare un passo verso l’esterno, verso il “fuori”: un fuori che non si conosce, che per molto tempo si è evitato o si è state costrette ad evitare, e verso cui si sono maturate grandi insicurezze.

Lo Sportello di Orientamento al Lavoro è un “luogo intermedio”, un filtro fra il Centro, dove la donna porta la sua storia di violenza, e il mondo esterno, dove è una donna qualunque senza il suo vissuto e senza nessuno che se ne occupi e preoccupi: è un luogo dove cominciare a ricollocarsi, ad accorciare le distanze con una realtà lavorativa spesso non percepita, o sentita come lontana e ostile, un luogo per creare reti, opportunità, agganci con altre persone e per spingersi quindi passo dopo passo sempre più verso l’esterno.

Nel percorso di ricostruzione di una propria autonomia non si può prescindere dal mettere a fuoco insieme a loro quelli che sono i fattori di vulnerabilità, che le donne con un vissuto di violenza alle spalle spesso portano, esplicitarli, farli diventare una “lacuna temporanea” che può essere colmata, e non una condizione irreversibile, trasmettendo alla donna stessa la percezione di poter essere sempre un po’ più protagonista della propria vita, e del suo graduale cambiamento.

Durante questo percorso formativo abbiamo messo a confronto le nostre esperienze come operatrici di Sportello nel tentativo di individuare i fattori di particolare vulnerabilità delle donne che abbiamo sostenuto, insieme alle pratiche che hanno avuto un buon esito per rispondere a questi aspetti di vulnerabilità:

FATTORI DI VULNERABILITA'	PRATICHE DI SUCCESSO
Isolamento/poco contatto con il mondo esterno	Organizzazione di gruppi di donne che cercano lavoro/riflessioni condivise/testimonianze reali di donne che hanno fatto un percorso positivo e trovato lavoro
Fragilità e poca autostima	Bilancio di competenze per ricostruire l'immagine di sé/rinforzo positivo/ripercorrere i successi passati e presenti, anche piccoli
Poca energia/mancanza di attivazione	Filtri prima dello Sportello – buon lavoro di rete con le altre operatrici del Centro per individuare il momento adatto perché la donna cominci il suo percorso verso il lavoro Concordare con loro un piano graduale Ricercale ogni tanto e far sentire che ci siamo
Lingua	Corsi di lingua Potenziamento linguistico ad hoc per l'ambito lavorativo
Pregiudizi su cultura e razza	Gruppi di donne di origini diverse in cui nominare assieme i pregiudizi in cui sono incappate/ definizione della "cultura lavorativa italiana"/ ricerca di soluzioni possibili
Titoli di studio non riconosciuti	Confronto con il territorio di riferimento
Non conoscenza delle "regole" del lavoro	Organizzazione di gruppi di donne che cercano lavoro, con la partecipazione di qualcuna con un po' più di esperienza Formazione, corsi pratici, esperienze di stage e tirocini che le permettano di sperimentarsi direttamente
Urgenza e bisogno materiale	Confronto con le colleghe per valutare le possibili risposte che l'Associazione è in grado di fornire/ attivazione del territorio/ bilancio delle risorse della donna (nel gruppo amicale, parentale, ecc. ecc)
Mancanza di progettualità e capacità organizzativa	Concordare con loro un piano graduale sostenibile e "compiti" che possano essere monitorati dalla donna insieme a noi
Gestione bambini	Baby sitteraggio fornito dal Centro Volontariato "formato" anche con un percorso gestito dal Centro stesso
Difficoltà mobilità - no patente	Corsi per la patente solo in parte finanziati Microcredito- ricerca fondi per progetti patente Corso di bici Sostegno nel verificare le possibilità di spostamento alternative
Scarsa autonomia	Materiali e simulazioni di situazioni in cui possono ritrovarsi (es: colloquio di lavoro)

LA MOTIVAZIONE alla ricerca del lavoro:

*Lui voleva che io stessi in casa, che non lavorassi, anche per gelosia diceva,
ma io credo che il motivo principale fosse un altro:
lui sapeva che se cominciavo a lavorare io non mi sarei fermata lì, che sarei diventata un po' più sicura,
un po' più libera.*

*Lui sapeva che lavorando io avrei capito del tutto che sono in gamba,
probabilmente anche più in gamba di lui.*

*Ci sono state tante persone che mi hanno aiutato, altrimenti non ce l'avrei mai fatta, perché tutta questa
forza che tiro fuori ora io all'inizio temevo di non averla, e qualcuno mi ha aiutato a scoprirla
...perché all'inizio qualcuno che crede in te serve, altrimenti non ce la fai.*
(Jonsila – 34 anni)

Motivazione: dal latino “movere”, è la spinta interiore, il processo psicologico che determina la nascita, la direzione e la persistenza di un'azione diretta verso un obiettivo.

E' molto complesso trasmettere la motivazione al lavoro e alla ricerca dello stesso, ma è indispensabile tentare di farlo, perché al giorno d'oggi anche mansioni semplici non richiedono solo competenze tecniche, ma attivazione e capacità di ragionamento, che non possono nascere senza motivazione: per le donne che hanno un vissuto di violenza alle spalle o in corso questo aspetto è poi particolarmente delicato, perché dopo aver vissuto per anni, all'ombra di qualcun altro, e di conseguenza senza consapevolezza della propria volontà e potenzialità, faticano a riconoscere la motivazione dentro di sé. Ruolo delle operatrici di sportello è anche quello di aiutare la donna ad individuare qual è la motivazione che la spinge veramente a cercare lavoro, andando oltre la necessità economica, che spesso è la prima ed unica risposta che viene adottata, ma non sempre la più importante: quali sono per la donna che abbiamo di fronte gli aspetti imprescindibili del lavoro che cerca? Come se lo immagina? Che cosa è realmente disposta a fare, e cosa non riesce a tollerare perché troppo doloroso o difficile per lei?

ALCUNI CASI DI SUCCESSO: che cosa è stato fatto per sostenere e motivare la donna?

Camille, francese di 55 anni con un'invalidità fisica del 76%.

Ha sempre lavorato in agricoltura con il marito che possiede un appezzamento di terra.

La donna si è presentata all'associazione per essere supportata durante la separazione dal marito, è riuscita a prendere un appartamento in affitto da sola, ed è stata poi inviata allo sportello lavoro perché economicamente fa fatica a sostenersi.

Allo sportello le è stato fatto un colloquio orientativo per capire cosa le sarebbe piaciuto fare: da qui la signora ha trovato interessante la proposta di poter dare lezioni di francese ai ragazzi delle scuole o fare piccoli lavori di cucito in casa. E' stata inserita anche in un gruppo motivazionale inerente la ricerca di lavoro e il confronto con altre donne le è servito per riconoscersi certe capacità che fino a qualche mese prima non pensava nemmeno di possedere.

Ha fatto notevoli passi come recarsi al CPI per essere inserita nelle categorie protette, è passata al sindacato per chiedere l'appuntamento per l'iscrizione alle categorie protette, oltre ad inviare varie domande di lavoro.

L'esperienza dell'operatrice: “L'invalidità fisica di Camille le dava la sensazione di non poter fare nulla, siccome aveva sempre fatto lavori prevalentemente manuali e di fatica fisica: è stato fondamentale aiutarla a “spostare” il suo immaginario legato al lavoro, ad utilizzare altre risorse e competenze, e farle notare che si poteva sperimentare in ambiti diversi.

In questa situazione le è servito un supporto per aumentare la sua autostima per poter credere nelle sue capacità. Infatti in uno dei nostri ultimi incontri in cui le facevo notare come era stata efficiente nell'attivarsi per la ricerca del lavoro e per chiarire la sua posizione circa l'invalidità mi ha risposto

“Fino allo scorso anno non pensavo neanche di poter uscire di casa senza le istruzioni di mio marito e ora ho fatto tutte queste cose da sola, non ci credo quasi, sono davvero contenta!”¹

Dorina, donna albanese in emergenza.

Spostata in un B&B per questioni di sicurezza, Dorina si trovava costretta in una stanza, perché il marito aveva capito dove stava e quindi andava a disturbare tutti i giorni e, tutti i giorni, intervenivano i carabinieri, e spesso telefonava disperata ed annoiata, in quanto abituata a grandi fatiche: prima lavorava in campagna e accudiva mucche, polli, oltre ad occuparsi dell'orto ed era molto brava a pulire. I rapporti con la titolare del B&B erano freddi, non voleva essere aiutata da Dorina, ma io le avevo suggerito di chiedere se poteva almeno osservarla mentre cucinava.

Un giorno Dorina mi chiede uova e farina, e utilizza la cucina del B&B per provare a fare la sfoglia, e mi chiede se la correggo negli eventuali errori: scopriamo con stupore che solo osservando Dorina ha imparato con precisione a fare tagliatelle e garganelli, piatti tipici romagnoli!

La proprietaria, vedendo che Dorina aveva imparato a fare la pasta fresca, le chiede se vuole fare la pasta per la figlia che gestisce un ristorante di cucina tipica romagnola: tramite questa buona referenza, Dorina allora lavora in un ristorante romagnolo a conduzione familiare!

L'esperienza dell'operatrice: “Per Dorina sono stati molto importanti i “modelli positivi” di altre donne con competenze che ha desiderato acquisire e l'imparare osservando altri, oltre al mio sostegno che l'ha aiutata ad capire come poter usare questo suo tempo “vuoto”, l'ha sostenuta nei momenti di sconforto e l'ha aiutata in alcune semplici operazioni pratiche”²

Francesca, 33 anni, italiana, buone esperienze precedenti ma assente dal lavoro da tempo.

Francesca ha fatto un percorso abbastanza lungo presso il Centro, per sostenere una separazione che l'ha distrutta psicologicamente ed assorbita completamente per alcuni anni: in passato ha avuto buone esperienze di lavoro, soprattutto nella ristorazione e nel rapporto con la gente in generale, ma ora, nonostante dichiararsi di avere molto bisogno di lavorare, sembra evitare ogni possibilità di lavoro, fugge dai colloqui di selezione con mille scuse.

Dopo alcuni colloqui allo Sportello Lavoro le proponiamo un tirocinio gestito da noi, preceduto da alcune ore di gruppo con altre 5 donne: durante queste ore Francesca esplicita più volte la sua paura a ricominciare, ad esporsi, la gestione dei figli e della vita personale sembra complicatissima, ma piano piano affrontiamo tutte le questioni, ed il gruppo la aiuta a non sentirsi sola.

Insieme a lei individuamo il settore di tirocinio: Francesca, lavorerà per una serra, e si occuperà della gestione di piante presso uffici e banche. Il tirocinio va molto bene, e Francesca viene assunta per un tempo determinato, si organizza, compra l'auto chiedendo un piccolo prestito, e nel giro di poche settimane risponde ad un'altra richiesta di lavoro per fare la cameriera di sera, fa il colloquio, piace e viene assunta: fatica molto per incastrare tutto, ma si sente molto orgogliosa di quello che è riuscita a fare, e ci riporta sempre con successo i complimenti della cuoca e dei clienti.

L'esperienza dell'operatrice: “Con Francesca è stato importante muoversi con gradualità, metterla in situazione facendole superare la paura del momento di “selezione” attraverso un passaggio più leggero come quello del tirocinio, ed è stato utile anche il confronto con le altre, che l'ha fatta ridimensionare la sua situazione e verbalizzare le difficoltà. Poi è ripartita in autonomia, ma aveva bisogno di un successo per ripartire: non vedeva più solo gli aspetti negativi e difficoltà, ma vedeva quelli positivi della sua situazione, e questo le ha permesso di rilanciare e di muoversi poi in autonomia”.³

¹ Riferimenti teorici: La donna nell'esempio appare avere un bisogno di realizzazione (di “fare”) che l'ha spinto ad attivarsi. Questo viene descritto attraverso la “Teoria dei bisogni” di Maslow come il bisogno all'auto-realizzazione, che emerge quando i bisogni primari sono soddisfatti (la donna si sente sicura fuori dalla situazione di violenza). Un altro riferimento teorico è “Teoria del rinforzo” di Hull, secondo la quale una persona è tanto più motivata quanto riceve rinforzi (feedback) positivi a seguito dei comportamenti che ha attivato. Nell'esempio si vede bene come le esperienze positive abbiano contribuito a migliorare l'autostima della donna

² Riferimenti teorici: “Teoria social-cognitiva di Bandura” e “Teoria del rinforzo” di Hull

³ Riferimenti teorici: la donna nell'esempio appare aver trovato grande conforto e giovamento dal tirocinio e dagli incontri di gruppo. Nella “Teoria sociale-cognitiva di Bandura” si fa riferimento all'importanza che hanno alcuni “modelli sociali” nell'orientare i comportamenti. L'essere seguita passo passo, la socializzazione esperita

Angela e Denise, hanno rispettivamente 29 e 32 anni, sono entrambe di origine straniera, e hanno altre caratteristiche comuni: vivono situazioni di complessità nel conciliare i tempi di vita di donne che escono da una realtà di violenza, figli a carico e situazioni abitative precarie, e si presentano come donne competenti e estremamente motivate alla ricerca e all'apprendimento, disponibili a mettersi in gioco. Come operatrice ho sempre cercato di sollecitarle e di monitorarne il percorso, confermando la mia disponibilità e presenza, rimandandogli le numerose difficoltà del momento al fine di creare assieme un'aspettativa che fosse reale, tenendo conto quindi della complessità del reinserimento, ma facendo anche in modo che questo non le abbattesse troppo riducendole ad una passiva attesa di un qualche accadimento esterno risolutorio. In questo senso abbiamo realizzato assieme dei percorsi ponendoci dei micro obiettivi. Abbiamo strutturato questi ultimi partendo da un bilancio delle competenze reali e spendibili, passando poi attraverso la valutazione delle possibilità concrete di trovare un impiego, valutando quindi le risorse e gli aiuti attivati e attivabili, ad esempio nella gestione dei figli, e realizzando infine un livellamento tra il piano della realtà caratterizzato da vincoli e necessità di adattamento, e quello ideale che immagina "il lavoro perfetto. L'esito di entrambi i percorsi è stato molto positivo perché Angela e Denise sono state assunte.

L'esperienza dell'operatrice: "Sono emerse come fondamentali per la ricerca fruttuosa dell'impiego caratteristiche quali una forte motivazione, determinazione e autonomia nelle attivazioni da parte delle donne, un monitoraggio costante dell'operatrice di sportello finalizzato a rassicurare le donne con la sua presenza e a sollecitarne la motivazione, il raccordo tra l'azione dello sportello e quella delle operatrici dell'accoglienza, un lavoro integrato tra le donne e l'operatrice di sportello volto a identificare micro obiettivi raggiungibili, ma stimolanti rispetto alla meta finale del reinserimento sul mercato, che strutturassero un progetto più ampio in cui tener conto di desideri personali, condizioni reali, vincoli e possibilità"⁴

negli incontri di gruppo può aver contribuito a motivare la donna all'azione. Anche le conseguenti esperienze positive hanno funzionato da incoraggiamento, così come già descritto dalla già citata "Teoria del rinforzo" di Hull.

⁴ Riferimenti teorici: Nel caso sopra citato è stato efficace definire i micro-obiettivi della donna. Il riferimento teorico in questo caso è dato dalla "Teoria degli obiettivi di Locke", secondo la quale il coinvolgimento diretto della persona nella definizione del percorso e degli obiettivi è fortemente motivante ed efficace. Nel caso in oggetto poi ritroviamo un'applicazione della "Teoria del rinforzo di Hull" già descritta.

ALCUNI CASI DI INSUCCESSO: quali le criticità emerse e come migliorare?

Fatma, donna algerina con competenze ed esperienze passate molto alte e qualificanti, e grande nostalgia verso l'Algeria, in cui sperava di tornare presto.

Il desiderio che Fatma ci raccontava era quello di fare esperienza in Italia per un'attività di gelateria da esportare in Algeria, e creare un "business" (parola che ripeteva spessissimo) sfruttando le sue competenze commerciali. Nonostante il tirocinio fosse stato individuato esattamente dove voleva lei, dopo pochi giorni ha "rotto" l'esperienza, opponendo rifiuti netti quando le veniva chiesto di fare alcune cose che a suo parere "sapeva già fare" e facendo richieste non sostenibili dai gestori, come quella di avere la ricetta dei gelati.

Fatma decide di interrompere il tirocinio, che non era quello che si aspettava lei e verso il quale non sente ragioni, e di anticipare il rientro in Algeria.

L'esperienza dell'operatrice: "Il vero bisogno di Fatma probabilmente era quello "affrancarsi" da una situazione di perdita di prestigio sociale che a lei pesava molto, e di rientrare nel suo paese velocemente, portando una nuova immagine di sé (anche a se stessa): il suo periodo di vita non era adatto, e quella di "mettersi in gioco" nel lavoro non era la sua priorità, soprattutto non c'era senso di equità fra la sua percezione di sé e della situazione e il contesto.

Non è stata fatta una lettura calzante del bisogno di Fatma dalle operatrici che la seguivano.⁵

Vivian era molto giovane quando è stata presa in carico dal progetto Oltre La Strada.

La sua richiesta di sostegno non era chiara e, soprattutto, non partiva da lei. Aveva bisogno di noi perché l'art. 18 prevede l'obbligo di seguire un percorso d'inserimento sociale, e come vittima di tratta "andava" inserita nel progetto e "doveva" raggiungere alcuni obiettivi per continuare ad esercitare i suoi diritti.

Quando si è vista costretta a collaborare se voleva avere il nostro sostegno per un secondo rinnovo del permesso Vivian imparò l'italiano e successivamente fu inviata al nostro gruppo d'orientamento al lavoro.

Constatando che aveva fatto dei grossi cambiamenti, le abbiamo proposto un tirocinio formativo che lei accettò in una Cooperativa Sociale che si è resa disponibile ad inserirla nel Settore Pulizie. Lei era entusiasta e imparò velocemente e in seguito ebbe un contratto per tre mesi in un'impresa di pulizia.

Per noi e per lei era un successo. Purtroppo, dopo il periodo di prova Vivian non fu assunta e lo visse come una vera ingiustizia. A quel punto era arrivato il momento per lei di muoversi da sola. Ci trovavamo quasi tutte le settimane, temevamo che si lasciasse andare, verificavamo se era andata dove avevamo convenuto, come si era mossa, com'era andata. Abbiamo creato un gruppo con lei e altre due ragazze che attraversavano una situazione analoga, al quale partecipava attivamente. Sembrava che si desse da fare. Ma un giorno siamo venute a conoscenza che la polizia aveva fatto irruzione a casa sua un paio di volte, la prima per denuncia di un giro di prostituzione in casa, la seconda per droga.

Vivian voleva continuare a condurre la sua doppia vita, avere un permesso di soggiorno per lavoro senza smettere di prostituirsi.

L'esperienza dell'operatrice: Ho scelto questo caso per esemplificare l'insuccesso perché credo permetta di riflettere su cosa è che dobbiamo considerare come insuccesso e per chi.

Vivian si è vista obbligata a servirsi di noi perché doveva rinnovare il suo permesso trasformandolo da permesso per protezione sociale in permesso per lavoro. Questo è un particolare importante per capire le difficoltà che noi operatrici trovammo nel rapporto con Vivian. Noi "non potevamo" accettare il suo vero bisogno, come si è visto, e abbiamo agito conforme al nostro bisogno.⁶

⁵ Riferimenti teorici: La teoria dell'Equità (Adams) ci aiuta a capire il comportamento della donna. Secondo tale teoria saremo tanto più motivati nel lavoro quanto riteniamo congruo ciò che diamo rispetto a ciò che riceviamo dal lavoro. Nel caso in questione la donna trovava svilente rispetto alle sue ambizioni e aspettative l'attività che svolgeva.

⁶ Riferimenti teorici: Questo caso può essere spiegato alla luce della teoria dei bisogni già citata.

Petra, una giovane donna albanese di 27 anni, prima di arrivare al Centro, aveva lavorato come cameriera in un pub, in un negozio di frutta e verdura e in un bar gestito dall'ex compagno, tutte esperienze lavorative di breve durata, e per favorire la sua autonomia si era deciso di farle fare uno dei tirocini dello Sportello in un bar, che si era svolto discretamente, con alcune difficoltà però relative agli orari ed alle pause.

Successivamente fui incaricata di attivare per lei anche una Borsa Lavoro finalizzata all'assunzione: era emersa la possibilità di lavorare in un supermercato Despar, gestito da ragazzi giovani che cercavano una nuova cassiera in vista di un allargamento del negozio, possibilità che era stata accolta con entusiasmo da parte della ragazza.

I primi giorni della Borsa Lavoro andarono bene, ma dalla seconda settimana iniziarono i problemi: mancato rispetto degli orari e dei regolamenti aziendali, pause troppo lunghe, sparizioni per fumare o per truccarsi, rapporto con i colleghi problematico perché Petra non accettava rimproveri o correzioni e non si sentiva parte del gruppo, arrivando a dire di essere invidiata da tutte le colleghe, che ce l'avevano quindi con lei.

Ho trascorso molto tempo con lei cercando di aiutarla a trovare strategie per migliorare la qualità del lavoro e risolvere i problemi man mano che si presentavano; a cadenza quindicinale ci vedevamo anche con i datori di lavoro. Durante questi incontri da parte della ragazza c'erano pianti, promesse di cambiamento e ogni volta ribadiva il suo impegno e la sua motivazione, ma puntualmente le cose non cambiavano, anzi, peggiorarono da quando Petra si trovò un altro lavoro nel fine settimana e soprattutto un nuovo fidanzato che criticava lo "sfruttamento" a cui era a suo dire sottoposta al negozio.

I datori di lavoro, molto disponibili inizialmente, cominciarono ad essere sempre meno comprensivi, fino ad arrivare, quindici giorni prima che la BL terminasse, a dirmi di non essere più disposti ad assumerla.

L'esperienza dell'operatrice: "A mio parere questo inserimento è andato male perché si è lavorato molto sull'urgenza di trovare un lavoro per motivi concreti ed materiali (uno stipendio e la necessità di farla uscire dalla casa di accoglienza), e si sono trascurati altri aspetti, come la motivazione intrinseca e il vissuto di questa ragazza, che si presenta bene, è sicuramente una persona intelligente, una bravissima mamma, ma per certe cose è rimasta molto immatura, fatica a esser autonoma e soprattutto tende a pensarsi come vittima e non come una donna con delle risorse.⁷

⁷ Riferimenti teorici: Può essere utile ricollegare questo caso alla teoria della valenze e aspettativa (Vroom) secondo la quale ogni persona attribuisce un valore a ciò che riceve lavorando e dall'aspettativa di poter raggiungere gli obiettivi ricevuti. Secondo quanto descritto sembrerebbe che la donna non attribuisse un gran valore al lavoro (infatti ne cerca un altro), mentre riteneva di essere efficace sul lavoro, tanto da potersi permettere comportamenti come quelli sopra descritti. Da qui lo scarso sforzo e motivazione messa nel portare a termine il tirocinio.

LA RICERCA DEL LAVORO

*“A me il lavoro non è mai mancato perché anni fa quando sono arrivata in Italia era più semplice, il lavoro si trovava più facilmente, ora guardano tutto invece: mi rendo conto che se arrivassi qui oggi sarebbe più dura perché avere tutte queste caratteristiche non è facile e solo se ti danno la possibilità di cominciare da qualche parte riesci un po’ alla volta ad arrivarci
Citntya – 37 anni*

Il mercato del lavoro evolve in fretta, nel giro di pochi anni è radicalmente cambiato, richiedendo lo stesso cambiamento ai lavoratori e alle lavoratrici che lo determinano: la concorrenza “mondiale” ha portato l’esigenza di flessibilità e di riduzione dei costi di produzione e conseguenti modifiche continue ai metodi di produzione e all’organizzazione del lavoro.

- Sono necessarie nuove competenze, non solo tecniche, ma soprattutto manageriali e comportamentali
- La gestione delle macchine ha sostituito il lavoro manuale (e artigianale)
- Non esiste più il “lavoro per la vita”: c’è stato un declino del lavoro a tempo indeterminato e la moltiplicazione dei contratti atipici (e precari)
- Nascono “nuovi mestieri” che si evolvono continuamente
- Esistono due mondi: uno totalmente regolamentato e l’altro totalmente deregolamentato

I lavoratori generalisti, che hanno competenze di base ma non specifiche in una professione, non essendo più figure centrali diventano facilmente sostituibili: per “cavalcare” questo cambiamento, e non restarne schiacciate, è necessario:

- essere aperti al cambiamento, flessibili quindi capaci di adattarsi a nuovi ruoli, compiti e a nuove aziende
- avere/crearsi la possibilità di fare esperienze diverse, meno noiose e meno routinarie
- avere/crearsi la possibilità di “disegnarsi” la propria professione
- considerare la carriera lavorativa come un percorso continuo, per costruire competenze che specializzino favorendo l’occupabilità

Molte donne che vivono o hanno vissuto una situazione di violenza, e che anche per questo non hanno lavoro o l’hanno dovuto abbandonare, faticano a crearsi queste possibilità, o a sentirsi in grado di accoglierle, sia per le fragilità interne, e nel rapporto con l’esterno, che la violenza ha determinato, che per le difficoltà di conciliazione che incontrano le donne sole con figli.

Lo Sportello Lavoro è un luogo prezioso dove le operatrici possono accompagnare le donne nel ripercorrere la propria storia e dare valore alle proprie competenze, anche informali, e mettere in luce le lacune, senza giudizio, ma ipotizzando e costruendo insieme quali percorsi intraprendere per valorizzare le une e colmare le altre.

- LE COMPETENZE

- sono essenzialmente ciò che una persona dimostra di sapere e di saper fare in modo efficace.
- appartengono alla persona
- si costruiscono attraverso lo studio e attraverso l’esperienza
- si accumulano nel tempo

Competenze tecniche: conoscenze, saperi, tecniche e procedure specifiche di un lavoro

Competenze trasversali: capacità cognitive e relazionali, comuni a più contesti lavorativi, che possono essere trasferite agevolmente da una attività professionale a un'altra:

- capacità di comunicazione (essere consapevoli della propria comunicativa verbale e non verbale, saper adattare il proprio linguaggio al contesto di riferimento...),
- relazionale (saper entrare in empatia soprattutto in un rapporto a due, sapersi “vendere” etc)
- flessibilità (sapersi adattare a cambi di ruolo, mansione, luogo, gruppo etc),
- lavoro di gruppo (valorizzare il contributo di tutti, non sfociare in leadership, saper coinvolgere tutti, è diverso dal rapporto a due),
- autonomia (saper essere “battitori liberi”, lavorare bene se da sole, capacità di attivazione ed organizzazione anche se in situazioni di stress, difficilmente imbrigliabili nelle procedure)
- accuratezza/precisione (saper scomporre la mansione in compiti elementari, verificare gli errori etc)
- determinazione/orientamento al risultato/resistenza allo stress (saper restare focalizzate sull'obiettivo seppur in situazione di stress, trovare riconoscimento proprio nel raggiungimento dell'obiettivo, a tutti i costi)
- risoluzione dei problemi (saper scomporre un problema, definire step di azione e risoluzione, verificare il risultato)
- orientamento al servizio/cliente: mettere davanti la richiesta dell'altro e trovare in questo la gratificazione – riuscire a vedere “chi c'è dopo di te”, mettersi nei panni di...
- orientamento alla crescita: voglia di crescere, migliorare, ambizione nel senso positivo del termine

Competenze manageriali: capacità cognitive e relazionali specifiche di chi svolge ruoli/ lavori che comportano responsabilità e gestione di persone

- Capacità di programmazione e organizzazione (eventuale sviluppo in un attività più autonoma e in proprio)
- Gestione delle persone (capacità di organizzare il lavoro degli altri...)
- Leadership e autorevolezza (essere punto di riferimento in un gruppo da valorizzare)
- Innovazione e pro attività (risorsa delle creatività che può essere “nascosta” in varie attività, da individuare e valorizzare)

-IL BILANCIO DI COMPETENZE:

Il bilancio delle competenze è un percorso orientativo e progettuale che ha come obiettivo principale quello di aiutare la donna a fare il punto sulle proprie esperienze formative, lavorative, sociali, ad identificare le proprie competenze, a delineare i propri desideri, e a definire con lei un progetto: è uno strumento che può aiutarle a visualizzare simbolicamente il loro punto di partenza, a motivarle, tenendo però sempre ben presente il dato di realtà e il contesto in cui si trovano.

Occorre prevedere che il processo di bilancio possa avere anche risvolti “difficili” per una scarsa conoscenza della realtà lavorativa della donna, o perché qualcuna non si riconosca nulla e abbia bisogno di un feedback positivo e di ampliare e allargare lo sguardo.

Gli strumenti da utilizzare sono molti, e possono essere creati anche in base alla nostra esperienza e alla situazione specifica che ogni donna ci porta - ne riportiamo un esempio:

Competenze Tecniche (indicare almeno 3)	Da migliorare	Sufficiente	Buona
Altre Competenze	Da migliorare	Sufficiente	Buona
Capacità di comunicazione			
Flessibilità			
Lavoro in gruppo			
Autonomia			
Accuratezza/ precisione			
Determinazione/ Orientamento al risultato/ resistenza allo stress			
Risoluzione dei problemi			
Orientamento al servizio/ al cliente			
Orientamento alla crescita/ ambizione			
Programmazione e organizzazione			
Gestione delle persone			
Leadership e autorevolezza			
Innovazione e proattività			

Nell'utilizzo di qualsiasi strumento è fondamentale spiegare alla donna cosa sono le varie competenze, fare esempi concreti, contestualizzarle e cercare riferimenti con la loro vita, altrimenti non riescono ad individuarle e a riconoscersele, e resta un esercizio molto generico: se la donna ha difficoltà ad identificare le sue competenze possiamo aiutarla facendo riferimento ad episodi specifici o ad eventi che lei reputa "di successo" della sua vita, deducendo poi con lei quali competenze possiede e ha utilizzato.

Un passaggio importante è proprio quello di aiutare la donna a rilevare quali competenze ha acquisito dalle proprie esperienze di vita quotidiana, dalle situazioni "informali" che spesso non vengono considerate molto:

Competenze	Situazioni ed esperienze informali corrispondenti
Competenze tecniche:	Esempi di situazione
<ul style="list-style-type: none"> ▪ competenze di cura e assistenza delle persone 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ capacità di accudimento di più figli di varie età o accudimento di figli di amiche. Prendersi cura di genitori/suoceri anziani.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ riparazione e costruzione di oggetti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ capacità di riparare piccoli guasti domestici (elettrici, idraulici...) di cui spesso le donne solo devono farsi carico
<ul style="list-style-type: none"> ▪ cucina-ristorazione 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ esempio di donna con alte competenze di pasticceria in Ghana, che faceva su richiesta torte per matrimoni e feste solo della comunità ghanese: ha fatto un book con le foto di tutte le sue creazioni per proporsi, e dopo un tirocinio in una pasticceria, ha trovato lavoro come aiuto-pasticcera
<ul style="list-style-type: none"> ▪ cucito-tessile 	<ul style="list-style-type: none"> • Riparazioni in casa di vestiti dei propri cari
<ul style="list-style-type: none"> ▪ disegno-pittura-decoro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ esempio di donna straniera con competenze artistiche, che si è proposta per fare murales nell'asilo parrocchiale che frequentava il figlio, e così si è fatta conoscere e ha trovato un lavoretto.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ competenze informatiche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ capacità nello scrivere una lettera da sola o inviare delle mail, o guardare nei vari siti per offerte di lavoro.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ conoscenze linguistiche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ conoscenza madrelingua e potersi spendere nel dare ripetizioni provate ad alunni delle scuole
<ul style="list-style-type: none"> ▪ gestione del verde 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ capacità nel gestire il proprio orto o giardino
Competenze trasversali:	Esempi di situazione
<ul style="list-style-type: none"> ▪ capacità di comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ esperienze commerciali anche informali che molte donne hanno: es molte donne nord-africane hanno familiarità con la compravendita nei mercati, e hanno gestito piccole attività commerciali di prodotti artigianali
<ul style="list-style-type: none"> ▪ capacità relazionale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ capacità di costruzione della rete informale di conoscenze a cui attingere (a dare)per bisogni quotidiani (gestione figli, trasporti etc)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ flessibilità 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ capacità di essersi adattate (se straniera) a un cambiamento di luogo, lingua, cultura, contesto sociale
<ul style="list-style-type: none"> ▪ lavoro di gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ es. nelle case rifugio donne che si riescono ad organizzare per le pulizie o nel fare piccoli lavoretti

▪ autonomia	
▪ accuratezza e precisione	
▪ determinazione/orientamento al risultato/ resistenza allo stress	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Non demordere nella ricerca del lavoro, avere accettato di fare un lavoro che non si ama particolarmente con la consapevolezza che si stanno ponendo le basi per un cambiamento ▪ rispettare gli orari di lavoro anche se in casa il compagno maltrattante le fa pressioni per lasciarlo.
▪ risoluzione dei problemi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Non andare nel panico di fronte alle difficoltà di gestione quotidiana, ma contestualizzarli e risolverli, anche chiedendo aiuto.
▪ orientamento al servizio/cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ essere centrate sull'altro/a e sulle sue esigenze, che molte donne hanno sviluppato anche nelle attività informali (assistenza ad anziani, bambini, familiari in generale) e di vita quotidiana
▪ orientamento alla crescita	<ul style="list-style-type: none"> ▪ es. donna che da lavapiatti è stata elevata come cuoca per la sua determinazione e impegno nel lavoro ▪ Avere voglia di investire nella formazione per migliorare le proprie competenze
Competenze manageriali:	Esempi di situazione
▪ Capacità di programmazione e organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione accurata del proprio bilancio economico familiare, anche con risorse molto scarse. ▪ Capacità di gestire da sole figli, casa, lavoretti, organizzando il proprio tempo
▪ Gestione delle persone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es. gestione di una cucina di un ristorante in cui si deve organizzare anche il lavoro di altri
▪ Leadership e autorevolezza	
▪ Innovazione e pro attività	

Una volta rilevate le competenze, occorre aiutare la donna ad immaginare una serie di professioni che ad esse corrispondono, ed il percorso per arrivarci, suddividendolo in passaggi graduali e sostenibili. Questo consente alla donna di "contestualizzare" le proprie competenze, di potersi collocare in un contesto lavorativo, anche simbolico, e di fare una ricerca del lavoro non casuale e che la porti ovunque (spamming), ma mirata in cui il settore si sceglie in base ad un'analisi del sé.

- **IL PROCESSO:**

Per trovare lavoro nulla può essere lasciato al caso... tutte le fasi del processo devono essere pianificate e svolte con precisione e cura.

- Che lavoro? – Ho aiutato la donna (anche attraverso il bilancio di competenze, incrociato ad un'analisi del contesto) a scegliere la tipologia di lavoro da tentare?
- Che azienda? - Quali canali usa la donna? Li usa tutti? Ha selezionato i suoi "target"?
- Che cv? - Il CV è adatto alla scelta? Contiene info coerenti con ciò che serve? Ha una lettera di presentazione?
- Come contatto? In che modo vuole contattare l'azienda? Serve esercizio?
- Il colloquio – Ha preparato il colloquio? Serve esercizio?

- **COME SCRIVERE UN CV:**

- Non esiste un solo CV – se ne hai solo uno ti sei data una sola possibilità di trovare lavoro.
- Il selezionatore ha poco tempo – non lo dimenticare mai!!
- Tutte le info del CV devono essere attinenti a quello che cercano – se vuoi raccontare la tua vita scrivi piuttosto un libro.
- Scrivi il CV in modo ordinato, leggibile e gradevole – altrimenti ne leggeremo un altro.
- Parti sempre dalle info più recenti – non ci interessa a quale scuola media andavi e non ci interessa il lavoretto estivo che facevi 20 anni fa – e metti sempre le date (anno)
- Se il tuo CV è più lungo di 2 pagine accorcialo – tanto non lo leggeremo mai tutto comunque. Se non riesci a far stare le tue esperienze in due pagine forse è meglio che mandi il CV alla Nasa..
- Se il CV è troppo corto...lo scartiamo di sicuro.
- Fai girare il correttore automatico – odiamo gli errori di ortografia.
- Dopo che hai scritto il CV, stampalo e fallo rileggere ad almeno altre 3 persone, chiedendogli come migliorarlo - stai sicura ti daranno ottimi suggerimenti a cui non avevi pensato.
- Rispetto alle esperienze più attinenti: descrivile bene evitando espressioni generiche e spiegando bene quale era la tua mansione...magari colorale anche un po'!!
- Se usi il CV europeo, descrivi bene le tue competenze, non usare espressioni generiche ma fornisci esempi del fatto che “lavori bene in gruppo”.
- Menti almeno un pochino...altrimenti penseremo che hai una bassa autostima e di persone depresse ne abbiamo già abbastanza!!
- Una lettera di presentazione è una buona idea, ma va fatta bene, deve aggiungere info rispetto al CV. (perché ho scelto voi? Cosa porto io? Cosa voglio da voi?)

- **LA LETTERA DI PRESENTAZIONE - un esempio:**

C.A. Dott. xxxxx - Responsabile per la Selezione del Personale

Spett.le sig. xxxxx,

ho ricevuto il Suo nominativo dal Sig. xxxxx, che mi ha comunicato un Suo possibile interesse a ricevere il mio Curriculum Vitae dettagliato.

(Come hai conosciuto l'azienda)

Ho lavorato per molti anni in un supermercato nei ruoli di xxxxxxxxxxxx dove mi sono occupata di xxxxxx.

Brevemente chi sei e cosa hai fatto

Al momento lavoro part time presso xxxxxxxxxxxx e sto cercando di nuovo un lavoro nel settore della grande distribuzione, che conosco e in cui ho maturato esperienza.

Cosa stai facendo ora

Sarei interessata ad avere un colloquio informativo con Lei, perchè desidero continuare il mio percorso lavorativo presso un grande punto vendita come il vostro, che mi permette di mettere in pratica le mie competenze e di acquisirne altre, in una ambito più ricco e aperto al nuovo.

Perché contatti loro.

Le invio in allegato il mio Curriculum Vitae. Per un eventuale colloquio informativo, la prego di contattarmi direttamente al mio telefono cellulare.

Colgo l'occasione per porgere distinti saluti.

Formule saluto.

- **IL COLLOQUIO DI SELEZIONE:**

Spesso è necessario preparare le donne al colloquio di selezione, momento fondamentale di presentazione di sé e delle proprie competenze, in cui occorre essere convincenti e avere le idee chiare, ma in cui si rischia di essere soprafatte dall'emozione.

Occorre quindi percorrere con la donna le fasi del colloquio, assicurandosi di non tralasciarne nessuna, e fare simulazioni che facciano sentire la donna più pronta e sicura di sé.

Questi i punti fondamentali da toccare:

1. Anche chi seleziona è nervoso..preparati abbastanza da sembrare tranquilla e rilassata, anche facendo delle mock interview (interviste finte).
2. Pianifica i tempi di spostamento in modo da arrivare 5-10 minuti prima del colloquio.
3. Prepara attentamente l'abbigliamento, deve essere coerente con ciò che cerchi e con l'ambiente circostante.
4. Il tuo aspetto deve essere curato, senza eccessi e in linea col tipo di lavoro.
5. Conosci te stesso: come cammini? Come stringi la mano? Com'è il tuo contatto visivo? A che distanza stai? Come stai seduta?Se non lo sai..non lo scoprire al colloquio!! Esercitati!!
6. Di cosa parlerai al colloquio? Di quali parti del CV? Preparati!! Non ci piacciono le persone a cui dobbiamo tirare fuori le parole con la forza...
7. I selezionatori hanno vari stili e stratagemmi per farti cadere in errore, preparati a domande scomode ripercorrendo il tuo CV, preparando le risposte a tali domande.
8. Prima del colloquio prova ad immaginare cosa ti chiederanno: che tipo di persona cercano?
9. Preparati a domande psycho del tipo "ci dica un suo difetto" o "cos'è che proprio non sa fare?", "si sente più gatto o topo?".
10. Hai qualche nozione di linguaggio non verbale? Qualche nozione farà solo bene...noi lo usiamo tanto!!
11. Guardati attorno quando arrivi nel luogo della selezione: che sensazioni ti dà? Come ti accolgono?
12. Occhio che la maggior parte dei colloqui vengono decisi già dopo i primi 5 minuti!!
13. Preparati delle domande da fare alla fine del colloquio.
14. Mai chiedere info sui soldi al primo colloquio!!
15. Chiedi sempre cosa succederà dopo il colloquio, se non ti chiamano chiedi comunque un feedback.

- **CONCLUDENDO....**

Anni di esperienza ci hanno mostrato che, nonostante le tante difficoltà che spesso incontriamo come operatrici dello Sportello di Orientamento al Lavoro di un Centro Anti-violenza, quello che noi offriamo non è solo un'indicazione in più rispetto a dove fare una domanda di lavoro, o a scrivere un cv.

Quello che facciamo, il nostro valore aggiunto, è il cercare di leggere i bisogni delle donne relativamente al lavoro, anche quelli non detti, e provare a dare insieme una risposta.

È capire con loro quali sono le vere motivazioni, i "blocchi", che spesso (oltre alla difficoltà di contesto) impediscono di cercare davvero lavoro, di spendersi, di rimettersi in gioco.

È valorizzare le loro competenze, anche quelle talmente date per scontate da essere quasi scomparse (o mai apparse) ai loro occhi, restituirle in un gioco di specchi, mostrare che crediamo che da lì si può cominciare a costruire.

È il valorizzare il loro investimento nella formazione, restituendo loro la, talvolta brutale, competitività del mondo del lavoro e la necessità di esserne all'altezza, ma anche mostrando che "ha senso" investire su se stesse, sul proprio futuro, sul proprio valore, e dedicarvi un po' di quel tanto tempo ed energie che spesso dedicano ad altri.

Non solo il trovare lavoro, ma un nuovo contatto aperto, un rimando particolare alle operatrici dei

Centri, la risposta al bisogno di sentirsi “non sole” nel fare una domanda o una ricerca, l'avvicinarsi ad un percorso di formazione che rinforzi, e molto altro, sono già grandi risultati, e pezzi di un cammino complesso verso l'esterno e verso l'autonomia, che per donne in situazione di violenza sono traguardi sentiti lontani, certe volte troppo lontani, se si è sole a guardarli: ciò che fa la differenza nel nostro ruolo è proprio il riuscire a portare nel percorso delle donne verso il lavoro, questo sguardo in più.

“Le figlie degli uomini colti hanno sempre pensato i loro pensieri così, alla buona; non a tavolino, nel proprio studio, nella solitudine tranquilla di un chiostro di università. Hanno pensato mentre rimestavano la minestra, mentre dondolavano la culla. È nostro dovere, ora, continuare a pensare”

Virginia Woolf

Le Operatrici degli Sportelli di Orientamento al Lavoro
dei Centri Anti-violenza
della regione Emilia Romagna