



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

VADEMECUM

per un efficace marketing dei servizi offerti dagli sportelli lavoro

PREMESSA:

Questo vademecum è stato redatto dal gruppo delle operatrici dello “Sportello di Orientamento e accompagnamento al Lavoro dei Centri Anti-violenza dell’Emilia Romagna”, che hanno partecipato ad incontri formativi sui “Percorsi di sostegno utili allo sviluppo di strumenti per l’inserimento lavorativo”, finalizzato al miglioramento continuo delle competenze delle operatrici che, nello specifico, supportano le donne nella (ri-)costruzione del proprio percorso di autonomia lavorativa. Riporta 10 punti di attenzione circa i comportamenti di relazione con il mercato del lavoro; è la sintesi del modo individuato come più efficace ed adeguato di rappresentare l’ente di appartenenza, se stesse e le donne accolte, alle aziende e alle realtà produttive e alle agenzie del territorio

Quello dell’inserimento lavorativo deve essere il risultato finale di un percorso di graduale costruzione di autonomia che ha sempre al centro la donna e la sua capacità di decidere e scegliere, in una cornice in cui le è possibile riaffacciarsi sul mondo del lavoro sentendo rispettati i propri tempi e la situazione che sta vivendo in quel momento.

Ogni operatrice, pur restando coerente con la propria motivazione politica, ha l’interesse professionale di sviluppare il proprio potenziale di conoscenze e competenze per rapportarsi con le aziende e con il mondo del lavoro in generale, a partire dalla conoscenza e consapevolezza dei linguaggi e delle modalità, che sono quelli delle discipline manageriali a cui attingere laddove lo si ritenga necessario e utile per la donna.

In questo modo, pur in contesti diversi, si trasmette anche il valore unitario aggiunto, informativo e d’immagine, delle finalità degli Sportelli di Orientamento al Lavoro e, più in generale, dei Centri Antiviolenza e della loro azione di contrasto alla violenza di genere.

- 1) **IL CONTATTO TELEFONICO** – occorre sviluppare questo punto in modo particolarmente approfondito, perché, come primo contatto con l’azienda, è particolarmente delicato e complesso:

Regole generali: Tono cortese e propositivo, usare regole di educazione, dare sempre del lei, essere chiare e sintetiche.

- a. Ancor prima di telefonare aver chiaro **l'interlocutore** cui fare riferimento per le nostre richieste (attraverso canali informali, rete costruita sul territorio etc). In alternativa richiedere di poter parlare con il capo personale.
- b. Assicurarci con il nostro interlocutore che sia un momento in cui ha un po' di tempo per ascoltarci
- c. Presentare se stesse (nome, cognome, ruolo) e l'Associazione di provenienza, **differenziando** in base ai seguenti criteri: per enti locali/aziende/agenzie che ci conoscono già dichiariamo subito l'Associazione di appartenenza - per i nuovi contatti fare riferimento al progetto regionale o all'ente di formazione e rimandare la presentazione (sintetica) dell'Associazione al colloquio. Se c'è qualche forma di accordo/protocollo fra le rispettive realtà di appartenenza, farvi riferimento.
- d. **Descrivere brevemente il progetto:** ore e durata, tutoraggio, obiettivo (sperimentazione di sé, aggiornamento competenze, possibilità di formazione per un eventuale successivo inserimento, valutazione della capacità di stare in una situazione lavorativa etc). Se ci sono caratteristiche della donna che sono interessanti per loro (es: precedente esperienza o attitudine in quel settore) farvi breve riferimento. **Parole facilitanti:** gratuito, progetto finanziato dalla Regione, non vincolante, accompagnamento/supporto offerto dall'Associazione, figure già pre-selezionate, vantaggio anche per l'azienda
- e. Non presentare la donna come vittima, sottolineare che la sua difficoltà è temporanea e legata al contesto (mancanza di lavoro, immigrazione etc), tutelare la **privacy** della donna e non usare parole **stigmatizzanti** per lei ed ansiogene per l'azienda e come "violenza", "tratta" etc.
- f. Se non c'è interesse, salutare cortesemente chiedendo, se è possibile, il motivo
- g. Se c'è interesse proporre di inviare via mail/fax la **documentazione** e presentazione generale del progetto e fissare un **appuntamento** subito, o accordandosi per farlo dopo la presa visione della documentazione.

2) **PRESENTARSI AL COLLOQUIO, IL RUOLO DELL'OPERATRICE DI SPORTELLO:**

Spiegare sinteticamente la propria mansione all'interno dello sportello, e il nostro ruolo di sostegno alle utenti nello sviluppare le proprie capacità di inserimento nel mondo lavorativo. Introdurre la missione dello Sportello precisando che le donne sono totalmente autonome e indipendenti e la nostra azione è quella di aiuto nella costruzione della rete e di **mediatrici e facilitatrici** dello scambio tra azienda e donna stessa.

3) **PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DI APPARTENENZA:**

Presentazione dell'Associazione (calibrata in base all'interlocutore) specificando sinteticamente il nostro operato in supporto a donne che attraversano **momenti di particolare disagio** (violenza subita, ma non solo) ponendo l'accento sui progetti più generali che favoriscono l'**autonomia** (anche economica) delle donne in situazione di svantaggio e sull'azione di sensibilizzazione contro la violenza alle donne. Portare materiale informativo da lasciare. Fare riferimento alla convenzione con il Comune, al lungo periodo in cui l'Associazione è sul territorio, al Coordinamento regionale o alla rete creata o eventuali protocolli, in modo da rassicurare ed essere garanzia.

4) **PRESENTAZIONE DEL PROGETTO SPECIFICO:**

Riprendere la breve presentazione fatta al telefono o via mail, rinforzando alcuni concetti ed obiettivi che sono quelli dello Sportello di Orientamento al Lavoro in generale: : scopo primario è quello di potenziare l'autonomia della donna nella ricerca efficace e efficiente di un impiego attraverso la (ri)scoperta delle sue competenze e potenzialità (**empowerment**). Spiegare gli aspetti organizzativi e fare riferimento alle parole chiave già usate nella telefonata. Fare riferimento agli aspetti rassicuranti: da quanti anni lavoriamo su questi progetti, lavoro con enti di formazione esterni in maniera costante, carattere regionale del progetto che proponiamo. Sottolineare che, pur non essendoci alcun vincolo successivo, l'esperienza deve essere **significativa e formativa** per la donna. Alla fine del primo incontro può essere lasciata una cartolina con inserito il materiale di promozione dell'associazione e nello specifico del progetto dello sportello lavoro per dare maggiore incisività a ciò che è stato spiegato precedentemente a voce.

5) **DESCRIZIONE DEL RUOLO DELL'OP. DI SPORTELLO/TUTOR NEL PROGETTO:**

riprendendo il punto 2, chiarire quale sarà il ruolo della tutor esterna, specificare che il rapporto è fra azienda e donna, facendo però leva sugli aspetti di **facilitazione e mediazione** che questo ruolo avrà per loro: far sentire la disponibilità ad esserci, senza essere troppo invasive, già nel concordare insieme orari e modalità di inserimento della donna in azienda.

6) **PRESENTAZIONE DELLA DONNA:**

E' bene che questa presentazione avvenga in un momento successivo rispetto alla presentazione con l'azienda, a meno che non ci sia già un rapporto consolidato ed una precedente conoscenza del progetto.

Accompagnare la prima presentazione con la visione del curriculum dell'utente, così da sottolineare le varie esperienze lavorative pregresse, e da introdurre le competenze trasversali che potrebbero essere utili anche nel caso che il lavoro offerto non corrispondesse a precedenti esperienze della donna. Se la donna è straniera far presente all'azienda la sua capacità di comprensione della lingua e dell'eventuale percorso scolastico di apprendimento che la donna sta effettuando, dirsi consapevoli delle criticità che si possono incontrare **rassicurando** l'azienda sulla nostra capacità di saper affrontare eventuali problemi futuri.

Non parlare della vita personale della donna, né del suo passato, ma stare sul presente ed evidenziare gli aspetti professionali e formativi di costruzione del suo nuovo percorso di vita

7) **ARGOMENTAZIONI DI SUPPORTO ALLA PRESENTAZIONE DELLA DONNA:**

Prima dell'accompagnamento aiutare l'utente con un **colloquio simulato**, dove confrontarsi sugli argomenti da toccare e su eventuali criticità, suggerendo anche alcune semplici regole di comportamento (v.di vademecum di Ferrara). Durante il colloquio mantenere una posizione di **ascolto** ed intervenire solo se è esplicitamente richiesto, se si toccano aspetti di carattere burocratico/organizzativo, o se c'è qualche rigidità della donna (es rispetto ad orari o spostamenti): in questo caso invitare la donna a prendere tempo e dire che rifletteremo sulla proposta fatta e sapremo dare una risposta, per evitare conflittualità già dal primo incontro

- 8) **VANTAGGI PER L'AZIENDA** (valutare se anticipare questo aspetto dopo il punto 4)
Sottolineare che lavorare insieme può essere una **buona opportunità per entrambi**. Per l'azienda: possibilità di avere una persona operativa e da formare a costo zero, gratuità totale e sollievo dagli oneri burocratici, figura della tutor come mediatrice/facilitatrice, opportunità per donne che sono in una situazione di svantaggio "temporaneo", possibilità di creare una rete che, se sviluppata oltre alla singola esperienza, può rientrare nel bilancio sociale o essere coerente con la mission aziendale, e sostegno di un progetto con grande valore sociale. Dire che la donna avrà un piccolo rimborso orario dalla Regione e valutare se chiedere all'azienda un piccolo riconoscimento (economico o anche in forma di buoni pasto/benzina etc).
- 9) **CONCLUDERE E CONGEDARSI CON IMPEGNI PRECISI:**
Se l'azienda non si è ancora espressa positivamente per accogliere il tirocinio definire un tempo (breve, 3-4 giorni...) di decisione e fissare un "appuntamento" telefonico o mail per avere una risposta. Se c'è già una risposta affermativa e c'è già stato il colloquio di conoscenza con la donna, **riepilogare gli accordi presi** (data di inizio, orari, tutor aziendale, mansioni iniziali...) e raccogliere i dati dell'azienda o fissare un momento o una modalità per farlo. Se non c'è ancora stato il colloquio di conoscenza con la donna fissare un momento per farlo. Salutare e congedarsi.
- 10) **VERBALIZZAZIONE INCONTRO:**
Quando si è giunti ad una definizione del percorso, inviare all'azienda un breve verbale con gli accordi presi, sempre dopo averlo condiviso e concordato con la donna.

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