



# Report

5 marzo 2010 – 30 giugno 2011



## Indice

Nota introduttiva	3
<b>1. Il progetto</b>	
1.1 Porte Aperte	4
1.2 I componenti la ATS	7
1.3 Obiettivi, metodologie e attività	10
1.4 Risorse professionali, materiali ed economiche	18
1.5 Strumenti utilizzati	21
1.6 Diffusione	24
<b>2. Dati</b>	
2.1 Target	26
2.2 Attività propedeutiche all'inserimento lavorativo	29
2.3 Inserimento in tirocinio formativo e lavorativo	33
2.4 Alfabetizzazione informatica e altre attività	37
<b>3. Criticità e approfondimenti</b>	
3.1 L'accesso al mercato del lavoro	38
3.2 Il programma di protezione sociale	45
<b>Conclusioni</b>	46
Appendice	48

## **Nota introduttiva**

Questo è il report del progetto “Porte Aperte” per il periodo 5 marzo 2010 – 30 giugno 2011.

L’intervallo di tempo a cui si riferisce il report coincide con la durata del progetto prevista inizialmente (15 mesi), prorogata di poco meno di un mese.

Il progetto “Porte Aperte” ha contribuito alla realizzazione degli obiettivi di tutela sociale e raggiungimento dell’autonomia economica delle persone straniere vittime della tratta inserite nel programma di assistenza e integrazione sociale coordinato dalla Città di Torino. Con l’avvio della collaborazione tra i partner del progetto, le attività volte all’inserimento lavorativo delle vittime di tratta, svolte con continuità da IDEADONNA ONLUS a partire dal 2001 nel quadro del progetto “Freedom” della CITTÀ DI TORINO, e poi confluite nel progetto “Piemonte in rete contro la tratta”, sono state implementate grazie al contributo di due nuovi partner, la CAMERA PROVINCIALE DEL LAVORO DI TORINO e l’ente di formazione CIOFS FP PIEMONTE.

Questi soggetti, di natura diversa ma capaci di trovare obiettivi comuni, hanno dato origine alla Associazione Temporanea di Scopo di “Porte Aperte” ed hanno collaborato con continuità dall’inizio alla fine del progetto. La qualità e la rilevanza di questa collaborazione trovano nel presente report un complemento analitico ma non esaustivo, per la difficoltà di restituire appieno la forma di una relazione intensa e quotidiana, fatta di una comune sensibilità e partecipazione pur nella diversità della forma degli enti, delle strutture organizzative e delle prassi di intervento.

Nella prima sezione vi è una breve presentazione del progetto e dei componenti la ATS, sono indicati gli elementi contestuali al progetto e sono espressi finalità e mezzi che lo contraddistinguono.

La seconda sezione esamina nel dettaglio le attività intraprese e i risultati conseguiti.

La terza sezione riassume e sistematizza le criticità, dedicando alcune pagine di approfondimento su temi specifici e all’esame delle problematiche inerenti l’attuazione del programma di protezione sociale, con i relativi riflessi sulle possibilità di piena emancipazione delle donne che ne beneficiano.

Le conclusioni contengono spunti di riflessione condivisi dal partenariato di “Porte Aperte”, anche in vista dell’individuazione di priorità di intervento da seguire nelle attività future.

# 1. Il progetto

## 1.1 Porte Aperte

“Porte Aperte” ha ripreso in parte l'esperienza di progetti portati avanti dall'associazione capofila, IDEADONNA ONLUS, e segnatamente i progetti "Aperto" (realizzato in collaborazione con la Città di Torino dal 2001 ad oggi) e "VivaLab" (realizzato con la CGIL - Camera del Lavoro Provinciale di Torino nel periodo settembre 2008 - marzo 2009). Rispetto a questi precedenti progetti, “Porte Aperte” ha proposto una serie più strutturata di attività, anche grazie al coinvolgimento di un ente di formazione e orientamento come il Centro Italiano Opere Femminili Salesiane - Formazione Professionale Piemonte. Tutte le organizzazioni finora citate hanno dato vita al gruppo dei partner coinvolti nella progettazione dell'intervento, ed hanno successivamente costituito la Associazione Temporanea di Scopo di “Porte Aperte”, con capogruppo la onlus.

“Porte Aperte” è stato finanziato nell'ambito del bando regionale *“Interventi finalizzati a sostenere l'uscita da situazioni di sfruttamento delle donne vittime di tratta attraverso la realizzazione di percorsi integrati di inserimento socio-lavorativo e il raccordo e coordinamento dei soggetti attuatori”* del Fondo Sociale Europeo - Obiettivo 2 *“Competitività regionale e occupazione”*, Programma operativo regionale 2007-2013.

Le attività del progetto sono state rivolte a 15 donne straniere vittime della tratta e dello sfruttamento. Hanno previsto, per ciascuna di loro, un percorso integrato della durata di cinque mesi, delineato in una “carta di partecipazione”, sottoscritta dalle singole beneficiarie. Nei primi due mesi le donne hanno partecipato ad attività di orientamento e bilancio di competenze e ad un ciclo di laboratori di gruppo (fino ad un massimo di 5 partecipanti per gruppo). Nei tre mesi seguenti sono state inserite in tirocinio formativo in aziende capaci di offrire non solo un buon contenuto formativo dell'esperienza, ma anche concrete possibilità di inserimento lavorativo. Durante tutto il percorso integrato le donne hanno potuto contare sull'accompagnamento sociale individualizzato da parte di un referente di percorso, e riceveranno un sostegno al reddito di 530 euro lordi mensili.

Le beneficiarie dell'iniziativa sono state individuate dalla Città di Torino tra le persone prese in carico all'interno del programma di protezione sociale ai sensi dell'art.18 del T.U. Immigrazione.

Tutte le donne hanno partecipato alle attività di:

- **Bilancio delle competenze**, svolto attraverso colloqui individuali presso la sede operativa (Bil.Co) del partner CIOFS - FP Piemonte: **14 ore per beneficiaria**;
- **Laboratori di gruppo**, tenuti per gruppi di 5 beneficiarie per volta, presso la sede operativa (Bil.Co) del partner CIOFS - FP Piemonte, anche con la collaborazione della CGIL Torino: **36 ore per beneficiaria**;

- **Colloqui con le referenti di percorso:** orientamento, counselling e tutoraggio esterno, presso la sede operativa di IDEADONNA ONLUS: **136 ore per beneficiaria, in media;**
- **Tirocinio trimestrale** con incentivo economico (sostegno al reddito), con convenzione stipulata da CIOFS FP Piemonte (che provvede inoltre alle comunicazioni di legge e all'attivazione telematica SOGECO).

Sono stati realizzati i seguenti laboratori:

- Autostima > "Mi presento";
- Autonomia > "Conosco Torino";
- Interculturale > "Esploro gli ambienti di lavoro";
- Abilità manuali > "Mi metto alla prova";
- Mercato del lavoro e contratti;
- Diritti e doveri dei lavoratori.

I due laboratori sul lavoro sono stati tenuti da CGIL Torino, gli altri quattro da CIOFS-FP Piemonte.

Al termine del tirocinio sono state effettuate attività di:

- Supporto in caso di tirocinio seguito da assunzione: in caso di esito positivo e dunque di inserimento lavorativo, i referenti di percorso dell'associazione hanno svolto la funzione di facilitatori per il completamento dell'iter burocratico;
- Orientamento al lavoro: nel caso il tirocinio abbia avuto un esito positivo ma non abbia portato all'assunzione, sono stati effettuati, a cura dei referenti di percorso, ulteriori colloqui individuali e sono state facilitate azioni di contatto diretto della persona beneficiaria con aziende del territorio, per la proposta di una collaborazione lavorativa.
- Esame delle criticità: nel caso il tirocinio sia andato male, sono stati effettuati colloqui per le analisi delle criticità ed eventualmente coinvolti i formatori e il consulente di bilancio.

Il progetto "Porte Aperte" ha costituito una ulteriore e preziosa risorsa nella realizzazione dei percorsi individualizzati di integrazione sociale previsti dal progetto "Piemonte in rete contro la tratta".

Le beneficiarie sono state individuate tra le persone prese in carico dall'Ufficio Stranieri, che oscillano annualmente tra le 80 e le 90 unità.

Si tratta prevalentemente di donne nigeriane, di età media 25 anni, costrette a prostituirsi in strada e trattenute dalle sfruttatrici attraverso la paura dei riti voodoo compiuti nel paese di origine, ma anche "rinnovati" qui in Italia.

I programmi attivati nell'ambito del progetto hanno come obiettivo l'integrazione sociale e il raggiungimento di una piena autonomia economica ed abitativa e in generale comprendono attività di formazione scolastica e professionale e l'avvio a regolari attività lavorative.

Molte donne sono ospiti di strutture di accoglienza, diversificate in vari livelli in base alla presenza di supporto educativo e del modello gestionale, dalla comunità di pronta accoglienza alla struttura residenziale con presenza di educatori, agli alloggi di semi autonomia con interventi educativi meno frequenti.

L'attività del progetto è stata preordinata e attuata attraverso due livelli integrati di gestione e di monitoraggio delle attività:

- **Comitato di gestione.** Costituito da un coordinatore (IDEADONNA ONLUS) e da un referente delle attività per conto di ciascun ente aderente, si è riunito una prima volta all'inizio dell'attività progettuale, e poi con cadenza bimestrale per pianificare le attività e analizzare lo stato dell'arte, individuando eventuali criticità in itinere e proponendo le necessarie soluzioni;
- **Gruppo di lavoro operativo.** Composto da un coordinatore (IDEADONNA ONLUS); due operatori della sezione accoglienza femminile dell'Ufficio Stranieri, Nomadi e Adulti in Difficoltà (Citta' di Torino); due consulenti di bilancio di competenze e formatori (CIOFS - FP Piemonte); due consulenti per la formazione sui temi del lavoro (CGIL Torino); due referenti di percorso (IDEADONNA ONLUS); una mediatrice culturale di nazionalità nigeriana e una operatrice per la ricerca e il primo contatto con le aziende (IDEADONNA ONLUS). Si è riunito una prima volta all'inizio dell'attività progettuale, e poi con cadenza mensile per micro progettare le attività, scambiare informazioni e valutare le migliori opzioni di inserimento professionale per ciascuna persona beneficiaria finale, fino a quando il progetto è entrato a regime.

Per una descrizione puntuale delle attività svolte e dei risultati conseguiti da “Porte Aperte” si rimanda al cap. 2.

## **1.2 I componenti la ATS**

La ATS è stata costituita per la durata del progetto, cioè 15 mesi a partire dal marzo 2010, con proroga di circa un mese, fino alla fine di giugno 2011.

Costituiscono la ATS:

- IDEADONNA ONLUS (ente iscritto alla II Sez. del Registro degli Enti e delle Associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati), capofila;
- CITTÀ DI TORINO (ente titolare del programma di protezione sociale ai sensi dell'art.18 T.U. Immigrazione);
- CIOFS FP PIEMONTE (ente di formazione accreditato presso la Regione Piemonte);
- CAMERA PROVINCIALE DEL LAVORO DI TORINO (CGIL)

### **IDEADONNA ONLUS**

IDEADONNA è una associazione Onlus costituita nel dicembre 2000 allo scopo di promuovere la condizione della donna migrante.

Si propone di incentivare e accompagnare processi di autodeterminazione e rafforzamento individuale tra le donne migranti, di operare per una inclusione sociale attenta alle differenze, di contribuire alla giustizia sociale e alla realizzazione di pari opportunità.

IDEADONNA ONLUS ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica dalla Regione Piemonte (n. 973 del Registro Regionale centralizzato provvisorio delle Persone Giuridiche - Determina 642 del 6 luglio 2010); è iscritta all'Anagrafe delle Onlus presso l'Agenzia delle Entrate, al Registro delle Associazioni del Comune di Torino (Registro numero 20, protocollo 573) dal 6 marzo 2001, nella Seconda Sezione del Registro Nazionale di enti ed associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati (sezione specifica per chi opera a favore di vittime di tratta e destinatari di misure di protezione sociale; D.Lgs 286/98 art. 42 comma 2 e DPR 394/99 art. 52) dal 20 dicembre 2001 e nel Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni (Registro UNAR, istituito in attuazione della direttiva comunitaria n. 2000/43/CE, l'art. 6 del D. Lgs.215/03 presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per i Diritti e le Pari Opportunità).

L'impegno in difesa dei diritti umani fondamentali si è in questi anni articolato in questi sotto-obiettivi specifici:

- la tutela sociale delle donne, adulte e minori, che si sottraggono allo sfruttamento, con le attività di accoglienza residenziale e di inclusione socio-lavorativa;
- la tutela della salute, con le attività di educazione sanitaria rivolte sia alle donne straniere in generale, sia al target più specifico delle donne che esercitano la prostituzione;
- l'informazione e la formazione di base per donne migranti per l'empowerment di genere.

Le attività volte all'inserimento lavorativo sono state realizzate attraverso i progetti: Aperto - un intervento di accompagnamento e tutoraggio all'inserimento in tirocini formativi per le titolari di borsa lavoro teso ad agevolare l'ingresso in realtà

produttive. Il progetto è stato sostenuto con continuità da contributi economici della Città di Torino (2001-2008) e con sporadici contributi dalla Fondazione CRT (2002), dalla JP Morgan Chase Bank (2003), dall'Ufficio per la Pastorale dei Migranti (2003). Sempre nell'ambito dell'inserimento in tirocinio formativo, nel 2007 l'associazione ha collaborato al progetto Logos dell'Ufficio Pio San Paolo.

Centro Si (Centro Servizi per l'Inclusione Sociale) - un intervento di responsabilizzazione alla ricerca attiva del lavoro, grazie ad uno spazio facilmente accessibile in cui i soggetti beneficiari possono utilizzare autonomamente mezzi di comunicazione per il contatto con il mondo del lavoro, e seguire attività di gruppo e individuali volte ad uno stabile inserimento professionale. Questa attività è stata svolta dapprima in forma sperimentale, con il progetto Didone (2005/2006). Centro SI è stato realizzato grazie al contributo economico di Regione Piemonte, Provincia di Torino, Città di Torino e Compagnia di San Paolo.

Lavoratricigeneriche.it - una iniziativa per il matching domanda/offerta di lavoro a beneficio di soggetti richiedenti protezione sociale, che ha portato alla creazione di un sito web che mette a disposizione delle aziende, in un'area riservata, i profili delle donne seguite dall'associazione. Quest'ultimo progetto è realizzato grazie ai fondi F.S.E. (Misura B1 - Sovvenzione Globale - P.O.R. F.S.E. - Obiettivo 3 2004/2006; Azione 2: Azioni finalizzate al miglioramento dei servizi offerti dalle strutture operanti nel settore dell'esclusione sociale Linea di intervento 3. "Piccoli sussidi al capitale sociale delle cooperative", ente gestore del contributo: UnionEtica). All'iniziativa ha contribuito anche la Città di Torino.

## **CITTA' DI TORINO**

L'Ufficio Stranieri del Comune di Torino realizza gli interventi a favore delle vittime di tratta a fini di sfruttamento sessuale, ma anche lavorativo e a fini di accattonaggio, attraverso il progetto "Claris - Contro La Riduzione In Schiavitù" e il progetto "Piemonte in rete contro la tratta".

Il progetto Claris è finalizzato ad offrire una prima ed immediata risposta alle necessità concrete delle vittime, nel momento in cui dichiarano la loro condizione di sfruttamento e/o schiavitù, rivolgendosi alle Forze dell'Ordine o ai Servizi Sociali della Città.

Prevede l'attivazione di un insieme di interventi, della durata di tre mesi circa, funzionali ad affrontare le problematiche relative alla prima accoglienza, protezione, sostegno e tutela, che permettano di avviare una conoscenza ed impostare le basi per un successivo progetto di lungo periodo.

Il progetto "Piemonte in rete contro la tratta", oltre alla presa in carico dei beneficiari e alla realizzazione del percorso di integrazione come previsto dall'art. 18 del D.lgs. 286/98, rappresenta anche un'opportunità per effettuare un monitoraggio del fenomeno e organizzare azioni di sensibilizzazione rivolte alla popolazione e alle potenziali vittime.

Il Comune di Torino, per attuare gli interventi previsti, si avvale della collaborazione della già consolidata rete di partner del privato sociale e del volontariato cittadino.

Da alcuni anni il progetto prevede lo sviluppo di attività su tutto il territorio della Regione Piemonte e coinvolge le Province, alcuni Comuni e le associazioni più

significativamente impegnate sul territorio regionale nella gestione di interventi a favore delle vittime di tratta.

### **CIOFS FP PIEMONTE**

Il CIOFS - FP Piemonte è un'associazione senza scopo di lucro costituita nel 1967. E' in rete, con altre 14 associazioni regionali, coordinate dalla Sede Nazionale, sita in Roma.

L'Associazione si ispira al Modello Formativo salesiano che mira a risvegliare le risorse personali di ciascuno dando priorità all'apprendimento sul campo, che nel tempo costruisce un patrimonio di saperi, capacità, competenze e permette la continua ridefinizione della propria progettualità e della propria professionalità.

Opera nel territorio della Regione Piemonte attraverso la sede regionale, 11 Sedi accreditate per la Formazione e l'Orientamento, distribuite su 5 Province e 1 Centro di Bilancio delle Competenze e Orientamento Professionale (Bil.Co), accreditato anche dall'organizzazione europea FECBOP ([www.fecbop.eu](http://www.fecbop.eu)) per il Bilancio di Competenze.

Il CIOFS-FP Piemonte ha un'esperienza pluriennale nell'ambito dell'orientamento, del Bilancio di Competenze e del sostegno all'inserimento lavorativo dei giovani, degli adulti e dei soggetti a rischio di esclusione sociale nelle province di Torino, Asti, Alessandria, Vercelli e Novara. Le Sedi Operative dislocate sul territorio hanno un sistema certificato e accreditato di qualità dei servizi formativi e dei servizi orientativi, ma sono insieme portatrici di specificità riconducibili al particolare ambiente socio-economico e culturale di appartenenza.

Negli ultimi anni ha partecipato ai seguenti progetti: Bandi Provinciali/Comunali del territorio piemontese (Progetto Tirocini 2009, Laboratori Pre-professionali, P.O.R. 2003-2006, P.O.R. Minori, Progetto Crisi 2010-2011), azioni preventive e curative della disoccupazione che si articolano in attività di orientamento, formazione delle competenze professionali, supporto alla ricerca di impiego, rivolte a diverse tipologie di utenti: giovani in dispersione scolastica e a rischio di esclusione sociale, adulti con titolo di studio debole, adulti con disoccupazione di lunga durata, adulti in cassa integrazione in deroga ed extracomunitari disoccupati con permesso di soggiorno in scadenza.

### **CAMERA DEL LAVORO PROVINCIALE DI TORINO**

La CGIL è una organizzazione unitaria e democratica che opera per la definizione di politiche nazionali e di azioni coordinate nei diversi Paesi, finalizzate alla contrattazione sindacale nazionale e sovranazionale per la definizione della legislazione sociale. Promuove nella società, anche attraverso la contrattazione, una politica di pari opportunità fra donne e uomini e uniforma il suo ordinamento interno al principio della non discriminazione fra i sessi. La CAMERA DEL LAVORO PROVINCIALE DI TORINO è attiva da anni nel segretariato sociale rivolto a persone straniere. Nell'ambito specifico delle misure di protezione sociale per le vittime di tratta ha collaborato a più riprese con l'associazione Ideadonna Onlus, sia per la formazione degli operatori sociali, sia realizzando laboratori di gruppo con le beneficiarie (ad es. nell'ambito del progetto VivaLab: settembre 2008-aprile 2009).

## 1.3 Obiettivi, metodologie e attività

Il progetto “Porte Aperte” ha avuto come obiettivo generale il raggiungimento dell'autonomia e l'empowerment delle persone beneficiarie dell'intervento.

Tutte le azioni progettuali messe in campo hanno voluto promuovere il passaggio ad una situazione di maggiore consapevolezza e benessere attraverso la valorizzazione delle esperienze possedute, professionali e non, lo sviluppo di capacità personali e l'acquisizione di nuove competenze, necessarie ad un valido inserimento sociale e lavorativo.

L'obiettivo specifico di questo progetto è stato l'accompagnamento educativo all'inserimento lavorativo, attraverso l'offerta di varie forme di sostegno.

Il target è stato quello delle donne straniere inserite nel programma di assistenza e integrazione sociale, adulte, comprese diverse madri con bambino.

Il progetto ha fatto precedere l'attività di accompagnamento e tutoraggio all'inserimento in tirocinio formativo con incentivo economico (sostegno al reddito) da una prima fase articolata in attività laboratoriali e di bilancio di competenze.

“Porte Aperte” ha previsto, oltre ad attività rivolte direttamente alle donne straniere (colloqui individuali, tutoring, laboratori di gruppo su tematiche diverse), alcuni interventi di mediazione culturale e mediazione dei conflitti nei luoghi dove si sono svolti gli inserimenti.

Il progetto ha proposto attività a carattere individuale (colloqui di confronto, analisi, sintesi e progettazione) e laboratori di gruppo a valenza formativa.

La transizione da una situazione di disabitudine all'esperienza lavorativa, almeno nelle forme proprie delle società complesse occidentali, ad una condizione di integrazione lavorativa, è stata inquadrata in una *progettazione individuale* che ha replicato in parte il modello dialogico e contrattuale previsto dal programma di protezione sociale. La donna è stata infatti chiamata a presentare esperienze e aspirazioni personali, a contribuire ad individuare e valutare le opzioni di inserimento professionale, ad esprimere la propria opinione sulle risorse individuate dagli operatori impegnati nell'attività e infine ad aderire consapevolmente ad un piano di azione concordato e condiviso.

I passi che hanno permesso di accompagnare ciascuna donna lungo il percorso di inserimento socio-professionale sono stati l'*accoglienza*, il *bilancio di competenze*, i *laboratori di gruppo* e il *tutoring*.

Ogni beneficiaria è stata seguita, fin dall'inizio, da una **referente di percorso o tutor**.

### Accoglienza

La fase di “accoglienza” riguarda i primi contatti della donna con il progetto.

La presa in carico delle donne, divise in 3 gruppi formati da 5 persone, è stata realizzata attraverso degli incontri in cui le educatrici professionali della Città di Torino, soggetto referente per l'attuazione del programma art.18, insieme con la responsabile operativa di Ideadonna, hanno presentato l'iniziativa, chiarendone obiettivi e modalità di attuazione. Questi incontri si sono conclusi con l'adesione di tutte le donne coinvolte, formalizzata attraverso la firma della Carta di

partecipazione. Durante questa prima fase di accoglienza è stato anche presentato il ruolo della referente di percorso - tutor, definendo e chiarendo finalità, strumenti e modalità di questa figura. I due soggetti si incontrano, avviando una conoscenza reciproca e un dialogo confidenziale.

Il termine "presa in carico" sottintende sempre un ruolo attivo della beneficiaria dell'intervento e una costante interazione tra la donna e l'operatore. La tutor svolge un ruolo fondamentale nell'ambito del processo di transizione agito e subito dalla donna, ponendosi come punto di riferimento costante e personale in tutto il percorso: dalla maturazione di un orientamento motivazionale e professionale, alle fasi di formazione e lavoro, all'integrazione lavorativa vera e propria. Attraverso la relazione personalizzata che stabilisce con la donna, conquista la sua fiducia e con questa la possibilità di essere ascoltata nelle situazioni di crisi, se si presentano.

Dopo aver fatto conoscenza con la tutor, le beneficiarie sono state avviate al bimestre di "percorso individualizzato", una attività intensiva fondata su due caposaldi, il bilancio di competenze e le attività laboratoriali, coordinato e principalmente attuato dal partner CIOFS FP Piemonte.

Segue quindi una descrizione delle metodologie adottate, per queste due attività, dal partner CIOFS FP Piemonte.

### **Bilancio di Competenze**

Il Bilancio di Competenze è un percorso di consulenza orientativa che permette di accompagnare e supportare la persona nella ricostruzione e valorizzazione delle competenze acquisite nei diversi contesti di vita al fine di renderne possibile la trasferibilità e di definire nuovi progetti professionali coerenti con le proprie risorse e con il mercato del lavoro di riferimento.

È possibile individuare almeno tre diverse valenze del Bilancio di Competenze:

- una valenza orientativa, che tende alla definizione di un progetto professionale e, se necessario, formativo, con la definizione di obiettivi personali e lavorativi e le scelte a questi connesse;
- una valenza formativa, in quanto si connota come azione di cambiamento e sviluppo del soggetto sia relativamente alla valorizzazione dell'esperienza professionale sia relativamente alla conoscenza di sé;
- una valenza di riconoscimento personale e sociale delle esperienze di lavoro e di vita della persona, con un conseguente rafforzamento della sua identità personale e lavorativa.

Il percorso si articola in tre fasi, ognuna delle quali, pur avendo specifici obiettivi, è necessariamente collegata alle altre secondo una logica di circolarità:

1. Fase preliminare (accoglienza e analisi della domanda);
2. Fase centrale (esplorazione e ricostruzione delle esperienze);
3. Fase conclusiva (definizione del progetto professionale, condivisione e negoziazione del documento di sintesi).

1. Fase preliminare - Nella prima fase, centrata sulla presentazione e l'accoglienza alla persona, ci si propone di analizzare, attraverso uno o più colloqui, la domanda del soggetto al fine di delineare un intervento congruente con le attese e i bisogni della persona. Viene quindi stipulato un patto consulenziale dove vengono

esplicitati obiettivi, modalità, tempi dell'intervento e viene sottolineata la riservatezza dei dati.

2. Fase centrale - È la fase del bilancio vero e proprio, centrata sul recupero, l'esplorazione, la valorizzazione e la rielaborazione in termini di trasferibilità delle competenze acquisite nelle esperienze di vita personali e professionali, allo scopo di costruire un progetto di sviluppo lavorativo e personale, congruente con gli interessi, le competenze, i valori e le scelte di vita del beneficiario e aderente al contesto di riferimento.

3. Fase conclusiva - È la fase di progetto e sintesi dedicata alla definizione del progetto di sviluppo e alla verifica della sua fattibilità. A tale scopo è necessario prevedere azioni volte alla ricerca di informazioni e dati sul contesto socio-lavorativo, alla definizione di obiettivi di sviluppo e cambiamento, alla messa a punto di un progetto di lavoro e di vita comprensivo eventualmente di un piano di azione.

Al termine il consulente prepara e consegna al beneficiario un documento finale di sintesi che riassume come si è svolto il bilancio e quali sono i dati raccolti: le motivazioni che hanno dato inizio al percorso, le competenze e le risorse professionali e personali che si sono accumulate nelle diverse esperienze oggetto di recupero e di analisi, gli elementi principali del progetto professionale e/o formativo messo a punto e le relative tappe d'azione per la sua realizzazione.

Nella realizzazione delle attività previste dal progetto Porte Aperte l'èquipe di orientatori esperti del CIOFS FP Piemonte ha svolto un attento lavoro di analisi della domanda delle beneficiarie al fine di personalizzare e adattare la metodologia sopra descritta alle specifiche peculiarità dell'utenza prevista dal progetto. Tale lavoro di riprogettazione ha permesso di proporre un percorso articolato in momenti individuali e in momenti di gruppo condotti rispettivamente da un consulente di Bilancio di Competenze e da un formatore esperto delle tematiche proposte. Tale strutturazione ha permesso di rispondere in modo più efficace alle esigenze delle beneficiarie e di perseguire due obiettivi specifici:

- Accompagnare le utenti nell'autoriconoscimento e nella valorizzazione delle competenze acquisite nel corso della propria storia di vita attraverso un percorso individuale e personalizzato al fine di delineare un progetto di inserimento professionale realistico e realizzabile. Alcuni incontri sono inoltre stati dedicati alla rielaborazione delle attività proposte durante i colloqui di gruppo con lo scopo di supportare l'utente nella costruzione di senso e significato.
- Rinforzare alcune competenze trasversali delle beneficiarie attraverso specifiche attività svolte in momenti di gruppo condotti da un formatore esperto. Le attività di gruppo hanno altresì permesso di creare un clima cooperativo e collaborativo e di sviluppare specifiche competenze comunicativo-relazionali.

Nel dettaglio, le attività di Bilancio di Competenze proposte sono state le seguenti:

#### *Fase preliminare*

#### **AVVIO E STIPULA DEL PATTO. LA COSTRUZIONE DELLA FIDUCIA**

##### **Obiettivi:**

- favorire l'instaurarsi di un clima di fiducia e di coinvolgimento;

- rilevare il livello di padronanza dell'italiano e il grado di comprensione reciproca al fine di trovare un canale di comunicazione fluido. Lavorare molto sulla ricerca di un linguaggio comune e sul sentirsi a proprio agio;
- soffermarsi sugli obiettivi del percorso di consulenza e gli impegni previsti (consegna dell'agenda del percorso).

Dimensioni di interesse: La rappresentazione del percorso consulenziale. Eventuali difficoltà/paure. La percezione dell'impegno.

#### *Fase centrale*

### LA COSTRUZIONE DELLA MAPPA DELLE COMPETENZE

#### Obiettivi:

- analizzare le abitudini e i ritmi di vita della persona attraverso una serie di domande stimolo;
- raccogliere informazioni sulla rete di conoscenze e di riferimenti importanti per la persona;
- avviare l'esplorazione delle aree di interesse professionale sulla base di eventuali esperienze lavorative precedenti o di desideri attuali;
- esplorare le esperienze professionali e le abilità manuali acquisite nelle attività quotidiane;
- indagare le qualità personali che sono state messe in gioco nei precedenti lavori (puntualità, rispetto dei tempi, ecc.);
- far emergere e i vincoli al lavoro.

Dimensioni di interesse: Il qui e ora della persona più che la sua storia. La sua giornata tipo e le persone che frequenta. La percezione e l'uso del tempo. E' di interesse far emergere il saper fare. Esplorazione delle abilità manuali e dello stile che impiegano nel loro saper fare, come si mettono in gioco nelle relazioni. Chiarire a quali lavori non possono essere adibite per vincoli personali ( impossibilità alla turnazione).

### ESPLORAZIONE DEGLI INTERESSI PROFESSIONALI

#### Obiettivi:

- aspettative sul lavoro;
- recuperare gli interessi professionali emersi nei precedenti colloqui;
- esplorare le professioni di interesse;
- indagare i diversi "luoghi " di lavoro;
- evidenziare le modalità di lavoro (turni, serale notturno, ecc.).

Dimensioni di interesse: Conoscere le caratteristiche della o delle professioni di interesse. Si indagano le professioni che sono emerse come interesse nei precedenti colloqui, nel caso "non uscisse nulla" o ritenessimo opportuno proponiamo altre professioni come: cameriera, aiuto cuoco, addetta pulizie,... La condivisione in gruppo delle professioni può far emergere nuovi spunti di interesse.

### DEFINIZIONE DEL PROGETTO

Obiettivo: elaborare un proprio progetto di inserimento lavorativo inserendo tutte le informazioni utili per proseguire in autonomia nel percorso di inserimento in stage e nella ricerca attiva del lavoro.

Dimensioni di interesse: Ambiti di esperienze e competenze maturate in vista di un progetto lavorativo.

#### *Fase conclusiva*

#### CONDIVISIONE DEL DOCUMENTO DI SINTESI

##### Obiettivi:

- fare una valutazione complessiva circa il percorso realizzato e salutarsi in vista dell'avvio della seconda parte del progetto;
- consegnare il documento di sintesi del percorso di bilancio.

Dimensioni di interesse: Dimensioni analizzate nel documento di sintesi: "Profilo di Competenze" che costituisce lo strumento costruito nel corso di tutto il percorso; "Risorse personali" dove si puntualizzano alcune caratteristiche e qualità personali a favore del progetto messo a punto; "Progetto Professionale" che presenta le linee di progetto in termini di obiettivi e contenuti elaborati nel corso del bilancio e messe su carta.

#### **Laboratori di gruppo**

Ogni laboratorio ha visto la partecipazione di 5 donne, per un numero di incontri variabile tra 1 e 3, per un totale di 36 ore di laboratorio.

I 5 laboratori di gruppo previsti dal progetto sono stati realizzati in forma parzialmente diversa rispetto alla previsione progettuale, a seguito di una rielaborazione di cui sono state gettate le basi in ambito di Comitato di gestione e di Gruppo operativo di lavoro del progetto.

Il LABORATORIO DI AUTONOMIA, progettato della durata di 3 incontri, allo scopo di favorire l'autonomia dei partecipanti, fornendo strumenti per fronteggiare situazioni quali: usare i mezzi pubblici, telefonare al luogo di lavoro, usare lo stradario per accedere al luogo di lavoro, ha preso la forma del Laboratorio 1: CONOSCO TORINO

Finalità generale: Favorire l'autonomia delle partecipanti. La beneficiaria, al termine del laboratorio, ha acquisito maggiore conoscenza dei servizi del territorio funzionali alle proprie esigenze. I servizi possono essere dedicati al lavoro, allo svago, alla formazione, al sostegno socio assistenziale. Inoltre è ora in grado di spostarsi autonomamente in Torino ottimizzando tempi e risorse economiche.

Il LABORATORIO INTERCULTURALE, progettato della durata di 1 incontro, con l'obiettivo di aiutare le partecipanti a gestire gli aspetti comunicativo-emozionali nel rapporto di lavoro, in un'ottica di differenziazione culturale, introducendo il concetto di cultura organizzativa, esaminando situazioni tipo ed effettuando simulazioni, ha preso la forma del Laboratorio 2: ESPLORO GLI AMBIENTI DI LAVORO

Finalità generale: favorire la conoscenza del mondo del lavoro per definire progetti di inserimento più coerenti e realistici. La beneficiaria, al termine del percorso, ha acquisito maggiore conoscenza sulle figure professionali, gli ambienti e gli strumenti di lavoro di un determinato settore. Ha inoltre maggiori e più chiare informazioni su quali sono le aspettative e le richieste di un potenziale datore di lavoro.

Il LABORATORIO DI AUTOSTIMA, progettato della durata di 3 incontri, allo scopo di riconoscere e valorizzare le qualità e le risorse personali delle persone partecipanti, evidenziando come siano state la determinazione, la costanza e il coraggio a condurre, lungo percorsi difficili, a riunirle nel luogo in cui si trovano, ha preso la forma del Laboratorio 3: MI PRESENTO

Finalità generale: potenziare la capacità di espressione orale e di presentazione di sé. La beneficiaria, al termine del percorso, ha acquisito maggiore conoscenza degli elementi generali che caratterizzano un colloquio di selezione e degli elementi culturali che possono intervenire. Ha inoltre avuto la possibilità di mettersi alla prova attraverso la simulazione di un colloquio di lavoro.

Il LABORATORIO SULLE ABILITA' MANUALI, progettato della durata di 1 incontro, allo scopo di testare le competenze tecnico pratiche delle partecipanti con semplici esercitazioni in vista dell'inserimento in un contesto lavorativo, ha preso la forma del Laboratorio 4 - MI METTO ALLA PROVA

Finalità generale: mettersi alla prova, ovvero mettere in campo competenze tecnico professionali dichiarate per svolgere un dato compito. L'attività validata è stata scelta in funzione delle aree di interesse individuate nel progetto professionale.

L'utente, al termine del laboratorio, è valutato dal formatore esperto in merito al compito svolto sia dal punto di vista tecnico che dal punto di vista comportamentale. La maggior parte delle utenti seguite nel progetto hanno dimostrato interesse per il settore della ristorazione quindi si è deciso di "metterle alla prova" in cucina.



I laboratori sul mondo del lavoro sono stati affidati al partner Camera del Lavoro Provinciale di Torino - CGIL.

Sono stati svolti:

IL LABORATORIO SUL MERCATO DEL LAVORO E SUI CONTRATTI, affrontando i temi relativi ai settori economici che prevedono maggiore occupazione per i profili professionali presenti in aula. 2 incontri.

IL LABORATORIO SU DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI, introducendo le norme di tutela dei lavoratori e insieme i vincoli e le prassi contrattuali, con particolare attenzione al tema della sicurezza sui luoghi di lavoro. 2 incontri.

## **Tutoring**

La presa in carico di ciascuna donna da parte di una operatrice tutor, in un rapporto caratterizzato dalla continuità, pur non essendosi interrotto nel bimestre del percorso personalizzato, assume piena rilevanza al termine dello stesso, quando si prospetta l'inserimento in tirocinio formativo.

La tutor svolge le funzioni di orientamento, accompagnamento e sostegno nel percorso formativo *on the job* e nell'attuazione e verifica dell'inserimento, in un confronto puntuale non solo con la donna ma anche con i responsabili delle aziende. Ha dunque un decisivo ruolo di supporto nell'acquisizione e nel potenziamento e rafforzamento delle capacità e competenze e successivamente di accompagnamento nel primo periodo dell'esperienza lavorativa.

Il ruolo della tutor non termina con la firma del contratto, ma prosegue con un lavoro di mantenimento delle capacità raggiunte, che implica non solo il consolidamento degli obiettivi raggiunti, ma anche il potenziamento di capacità che permettano di affrontare nuove criticità (lettura della busta paga, dichiarazione dei redditi, richiesta di assegni familiari, ecc.).

La presa in carico da parte della tutor implica una mediazione tra diversi significati culturali attribuiti a comportamenti, parole e modalità di comunicazione, e un lavoro educativo per l'acquisizione di una più efficace capacità di gestire il conflitto. L'autonomia non include infatti solo l'acquisizione di competenze tecnico pratiche a livello lavorativo, ma anche di capacità di gestione delle relazioni che favoriscano il processo di inserimento e integrazione nel contesto lavorativo.

Il progetto ha compreso attività di formazione/informazione a carattere collettivo per consentire alle persone coinvolte di acquisire le conoscenze che le mutate condizioni di vita richiedono. Le attività collettive provvedono a fornire strumenti che agevolino il percorso di autonomia e di empowerment, e contemporaneamente contribuiscono a reintegrare le risorse sociali e personali perse lungo il percorso dell'emarginazione. Consistono in incontri rivolti ad un massimo di 5 donne, su temi e argomenti talvolta molto concreti, quasi banali, ma di vitale importanza e tutt'altro che chiari per la maggior parte delle donne che si trovano all'interno del programma di protezione sociale.

Il modello di intervento ha privilegiato, in ogni fase di attuazione del progetto, il ricorso alla mediazione culturale nel suo ruolo di "ponte - cerniera" che mette in collegamento e sollecita la comprensione fra persone appartenenti a culture diverse e consente, tra l'altro, di individuare le potenziali occasioni di conflitto e fornire gli strumenti interpretativi in grado di evitare il suo manifestarsi in modo incontrollato.

Per le persone che avevano già preso parte al bimestre di percorso personalizzato e al trimestre di inserimento in tirocinio formativo, si è aperta una ulteriore fase di presa in carico, volta a facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro. Questa attività è stata principalmente affidata alle referenti di percorso.

Il progetto ha previsto varie forme di monitoraggio, tra le quali spiccano per efficacia i due tavoli di coordinamento e monitoraggio previsti fin dalla fase di candidatura: il Comitato di gestione e il Gruppo operativo di lavoro.

Il Comitato di gestione si è riunito con costanza, ogni due mesi, assumendo il ruolo di "tavolo delle decisioni" (riportate nei verbali) e di occasione di monitoraggio e confronto sull'andamento del progetto e sulle eventuali problematiche incontrate.

Questo il calendario degli incontri del Comitato di gestione:

03/03/2010	15.00/16.30	presso: COMUNE DI TORINO
26/05/2010	15.00/17.00	presso: COMUNE DI TORINO
07/07/2010	10.30/12.30	presso: IDEADONNA ONLUS
21/09/2010	14.30/17.00	presso: COMUNE DI TORINO
21/12/2010	09.30/11.30	presso: COMUNE DI TORINO
03/03/2011	14.30/17.00	presso: COMUNE DI TORINO
19/05/2011	16.00/18.00	presso: COMUNE DI TORINO

## 1.4 Risorse professionali, materiali ed economiche

### IDEADONNA ONLUS

Le risorse professionali impegnate nel progetto sono state le seguenti:

**Coordinatore del progetto e Referente per IDEADONNA ONLUS.** Esperto attivo professionalmente nel settore dell'inclusione sociale delle vittime di tratta dal 1995, anche come consulente di amministrazioni locali.

**Responsabile operativa di IDEADONNA ONLUS e Tutor.** Psicologa; attiva professionalmente nel settore dell'inserimento lavorativo delle vittime di tratta dal 2002.

**Referente di percorso - Tutor.** Psicologa; attiva professionalmente nel settore dell'inserimento lavorativo delle vittime di tratta dal 2008.

**Referente di percorso - Tutor.** Psicologa; attiva professionalmente nel settore dell'inserimento lavorativo delle vittime di tratta dal 2009.

**Mediatrice culturale.** Qualifica professionale di mediatrice culturale; attiva professionalmente nelle attività di riduzione del danno, accoglienza e inserimento socio-lavorativo di vittime di tratta dal 2005.

**Operatrice sociale per l'orientamento al lavoro, di primo contatto con le realtà aziendali, segreteria organizzativa e amministrativa del progetto.** Collabora con l'associazione dal 2008.

Le attività del partner Ideadonna sono state svolte in Via Saluzzo 23 a Torino. Questa sede operativa, coincidente con la sede legale, è di proprietà dell'associazione e si trova nel quartiere di San Salvario, ben accessibile al target. E' dotata di linea telefonica e fax, strumentazione informatica e collegamento internet, con 5 postazioni informatiche direttamente accessibili al target, un pc di uso interno e un server, una fotocopiatrice/stampante collegata in rete, un impianto di allarme e di videoripresa a circuito chiuso. Presso la sede operativa è conservata, oltre ad una piccola biblioteca con pubblicazioni di specifico interesse per l'attività sociale, di documentazione cartacea sul mercato del lavoro e sulle possibilità offerte dalla rete dei servizi cittadini, aggiornata periodicamente, nonché una banca dati aziende.

### CITTÀ DI TORINO

Le risorse professionali impegnate nel progetto sono state le seguenti:

**Referente per la Città di Torino.**

Laureato in Pedagogia e in Scienze Politiche. Responsabile dell'Ufficio Stranieri della Divisione Servizi Sociali della Città di Torino, dal maggio 2003.

**Selezione delle partecipanti e responsabilità complessiva per ciascun percorso di protezione sociale ai sensi dell'art.18.** Educatrice professionale dell'Ufficio Stranieri della Città di Torino.

**Selezione delle partecipanti e responsabilità complessiva per ciascun percorso di protezione sociale ai sensi dell'art.18.** Educatrice professionale dell'Ufficio Stranieri della Città di Torino.

## **CIOFS FP PIEMONTE**

Le risorse professionali impegnate nel progetto sono state le seguenti:

### **Referente per il CIOFS FP Piemonte e formatrice nei Laboratori di Gruppo.**

Laureata in Scienza dell'Educazione, si occupa di progetti per l'occupazione e delle tematiche inerenti il mercato del lavoro, i repertori professionali e i profili professionali emergenti; è consulente di Bilancio delle Competenze e si occupa di azioni orientative inerenti l'inserimento/reinserimento professionale di adulti.

**Formatrice nei Laboratori di Gruppo.** Laureata in Sociologia, è Referente di ente per le Pari Opportunità e membro della Commissione Regionale di P.O e del Tavolo Provinciale Migranti. E' consulente di Bilancio delle Competenze e segue diversi progetti destinati a madri sole con figli e a donne con problemi di conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare i quali prevedono momenti di orientamento individuale e attività seminari e di formazione in aula.

**Consulente di Bilancio di Competenze.** Laureata in Psicologia clinica, è specializzata nella conduzione di interventi individuali nell'area del disagio e della disabilità. È consulente di Bilancio delle Competenze e segue diversi progetti di orientamento e inserimento sociale e lavorativo di donne svantaggiate, giovani in dispersione scolastica e adulti disoccupati.

**Consulente di Bilancio di Competenze.** Laureata in Psicologia del lavoro e delle organizzazioni ha un'esperienza decennale nel campo della formazione degli adulti e dell'orientamento professionale. E' consulente di Bilancio delle Competenze e collabora con istituzioni, università e imprese per la gestione di progetti di ricerca, la progettazione di strumenti e l'assistenza tecnica alla loro sperimentazione.

Per lo svolgimento delle attività, il CIOFS – FP Piemonte ha messo a disposizione le seguenti risorse materiali:

### **Bil.Co – Centro di Bilancio di Competenze e di Orientamento Professionale.**

Bil.Co è un "luogo-risorsa" dedicato a tutti coloro che desiderano accrescere la capacità di gestire il proprio sviluppo professionale per far fronte alle richieste di un mercato del lavoro in continua trasformazione.

Bil.Co offre i seguenti servizi di orientamento:

- percorsi di Bilancio delle Competenze rivolti ad adulti che desiderano fare il punto sulle proprie competenze in vista della definizione e validazione di un progetto formativo-professionale;
- colloqui di orientamento finalizzati a verificare la coerenza tra aspettative, motivazioni, risorse personali e possibilità offerte dal territorio di riferimento;
- consultazione, libera o guidata, di materiale informativo inerente il mercato del lavoro, i corsi di formazione professionale, i settori professionali e i servizi per il lavoro;
- laboratori tematici rivolti a giovani e ad adulti, insegnanti, genitori, operatori della formazione e dell'orientamento professionale.

Il Centro dispone di due salette riservate alla gestione dei colloqui individuali e di una sala attrezzata per attività di gruppo e di laboratorio. Nell'ambito del progetto Porte Aperte ha ospitato le beneficiarie per i percorsi individuali e per alcune attività di gruppo.

### **Centro di Formazione Professionale "Virginia Agnelli".**

Il CFP “Virginia Agnelli” opera con esperienza consolidata nella zona Mirafiori Nord di Torino, raggiungendo anche i Comuni della cintura; interagisce con Aziende, Associazioni, Studi Professionali, Scuole ed Enti del territorio, con la precisa volontà di erogare azioni formative e di orientamento a servizio di giovani e adulti, nei settori: Terziario (informatica gestionale - servizi commerciali), Commerciale, Agroalimentare, Turistico e Socio - Educativo. Dispone di numerosi laboratori attrezzati con lo scopo di fornire ai propri utenti la possibilità di cimentarsi in attività pratiche e concrete, di mettersi alla prova e di apprendere dall’esperienza sul campo. Nell’ambito del progetto Porte Aperte ha messo a disposizione delle beneficiarie l’utilizzo del laboratorio di cucina e l’esperienza di un formatore esperto del settore.



#### **CAMERA DEL LAVORO PROVINCIALE DI TORINO (CGIL)**

Le risorse professionali impegnate nel progetto sono state le seguenti:

**Referente per la Camera del lavoro Provinciale di Torino - CGIL e formatrice nei lavori di gruppo.**

Segretaria della Filca CGIL, dopo esser stata, dal 2005 al 2009, Coordinatrice provinciale per le Politiche attive del lavoro della CGIL.

**Referente per la Camera del lavoro Provinciale di Torino - CGIL e formatore nei lavori di gruppo.**

**Formatore nei lavori di gruppo.**

## 1.5 Strumenti utilizzati

Questo paragrafo si propone di descrivere alcuni strumenti per l'inserimento lavorativo e, prima ancora, per l'avvio di un percorso progettuale individuale condiviso con la beneficiaria, facendo specifico riferimento all'esperienza di "Porte Aperte".

A questi strumenti "interni" al progetto sono state affiancate risorse esterne, tra le quali si segnala per importanza il "voucher", uno strumento per la conciliazione degli impegni della maternità con l'esperienza formativa *on the job*.

I due strumenti

### **Carta di partecipazione**

La Carta di partecipazione è un documento elaborato dalla partnership, allo scopo di formalizzare gli impegni tra le parti.

Con la Carta, da un lato le organizzazioni partner di "Porte Aperte" garantivano alla partecipante l'accompagnamento sociale e formativo durante un progetto formativo, con: l'individuazione di un referente di percorso incaricato di seguire l'intero sviluppo del progetto; la realizzazione di un percorso di bilancio di competenze, di colloqui orientativi finalizzati all'inserimento nel mondo del lavoro ed altre attività individuali; la partecipazione a laboratori informativi di gruppo; l'inserimento in tirocinio formativo in una realtà aziendale.

Dall'altro la partecipante dichiarava, sottoscrivendo la Carta, di volersi attenere al sistema di regole ivi indicato.

Il progetto formativo è stato definito di una durata complessiva di cinque mesi, suddiviso in due fasi. La prima fase, detta "percorso personalizzato di inserimento socio-lavorativo" e della durata di due mesi, è stata presentata come dedicata alle attività di presa in carico e presentazione delle attività, bilancio di competenze, laboratorio di gruppo, orientamento all'esperienza di tirocinio. La seconda fase, ossia il tirocinio della durata di tre mesi, è stata indicata come attuabile nei mesi seguenti, a conclusione della ricerca e individuazione dell'impresa più adatta ad ospitare l'esperienza formativa, e quindi non necessariamente in stretta successione temporale con la prima fase.

L'impegno richiesto alla partecipante è stato anch'esso definito nella Carta di partecipazione: 135 ore di attività individuale e 36 ore di attività di gruppo, nonché l'effettuazione di un tirocinio formativo trimestrale in azienda.

La Carta specificava che le attività, con i relativi orari di frequenza, sarebbero state calendarizzate su base minima settimanale, e comunicate alla partecipante al più tardi nel corso della settimana precedente il loro svolgimento; che le modalità di frequenza avrebbero potuto variare in base alle esigenze del progetto e che, in particolare, l'articolazione dell'orario durante il tirocinio (comunicato all'interessata prima dell'avvio del tirocinio stesso) sarebbe stata definita sulla base delle esigenze organizzative dell'Azienda ospitante.

Altri argomenti spiegati dettagliatamente nella Carta sono:

- la certificazione della partecipazione alle attività individuali e di gruppo, effettuata tramite la firma di registri di attività o, per il tirocinio formativo, attraverso fogli firma riportanti gli orari di entrata e uscita;

- l'erogazione economica per la partecipazione alle attività di un sostegno economico di 530,00 € mensili, in base all'effettiva presenza documentata con registri o fogli firma, chiarendo che il sostegno al reddito sarebbe stato erogato al termine del primo bimestre, ossia al completamento del percorso personalizzato, e poi su base mensile per il tirocinio formativo, a condizione che siano stati raggiunti almeno i 2/3 delle ore relative a ciascuna fase.

Concludevano la Carta gli articoli dedicati alle forme assicurative, alle assenze per infortunio o malattia professionale, alle festività riconosciute dalla legge o dai CCNL applicati dalle imprese ospitanti, alle assenze e alle modalità di documentazione ed eventuale recupero delle stesse, ai doveri delle partecipanti e alle cause di esclusione.

Le cause di esclusione dal progetto venivano riassunte come segue:

- a. assenze superiori a 1/3 delle ore di attività previste dalla prima fase, ossia dal primo bimestre detto del "percorso personalizzato";
- b. ingiustificato rifiuto alla collocazione in tirocinio, a fronte di dichiarata opportunità;
- c. indisponibilità al recupero delle eventuali assenze durante il tirocinio formativo e conseguente maturazione di assenze superiori a 1/3 delle ore di attività previste dalla seconda fase;
- d. comportamenti che producano interruzioni o turbamenti nella regolarità e nella continuità del progetto;
- e. comportamenti che, nell'esercizio delle attività previste dal progetto, producano danni gravi a persone o cose sia di proprietà dell'Azienda Ospitante, sia di terzi.

Prevedendo una procedura di segnalazione dei comportamenti ritenuti motivo di esclusione dal progetto, il ruolo del Comitato di Gestione del progetto, che provvede in forma scritta alla contestazione degli addebiti e anche l'iter per produrre le proprie giustificazioni da parte della beneficiaria.

In realtà non vi sono state delle vere e proprie esclusioni dal progetto, bensì due interruzioni di percorsi che avevano visto completato anche il trimestre di tirocinio: una per cause indipendenti dalla volontà della beneficiaria, una per mancata collaborazione.

### **Sostegno al reddito**

Il sostegno al reddito è una misura di supporto per chi vive situazioni di disagio economico. Nel nostro caso è stata erogata alle 15 donne straniere che sono state vittime della tratta e dello sfruttamento, beneficiarie del progetto "Porte Aperte". Queste donne hanno ricevuto un sostegno al reddito per 5 mensilità di € 530,00 ciascuna, a valere sul fondo di € 39.750,00 previsto in fase di progettazione.

Il sostegno al reddito alle 15 beneficiarie del progetto "Porte Aperte" è stato dato per l'adesione ed effettiva partecipazione ad un percorso integrato della durata di cinque mesi. Nei primi due mesi le donne hanno partecipato ad attività di orientamento e bilancio di competenze e ad un ciclo di laboratori di gruppo (fino ad un massimo di 5 partecipanti per gruppo). Nei tre mesi seguenti sono state inserite in tirocinio formativo.

Lo strumento è risultato in parte assimilabile a quello della "borsa lavoro", adottata da tempo dalla Città di Torino. Le borse lavoro della Città di Torino sono dei tirocini

formativi di durata variabile svolti presso aziende che siano in grado di garantire una ragionevole possibilità di inserimento lavorativo al termine della borsa o quantomeno un effettivo miglioramento del profilo professionale della borsista al termine dell'esperienza, quindi un buon contenuto formativo della stessa.

Negli anni si è andata configurando una distinzione delle borse, secondo la loro finalità, tra "borse orientative" e "borse formative".

Nel primo caso siamo di fronte a una borsa che, non essendo finalizzata a un'assunzione, viene attivata per le donne che hanno una minore conoscenza della lingua e che non sono ancora in possesso di particolari competenze. La borsa lavoro orientativa è infatti finalizzata non solo all'apprendimento delle regole di base dei contesti lavorativi in Italia e delle modalità di relazionarsi sia con il datore di lavoro che con i colleghi, ma anche all'acquisizione di specifiche competenze e della necessaria capacità di organizzare e conciliare gli impegni lavorativi con la gestione familiare.

La borsa lavoro formativa viene invece attivata nei casi in cui la beneficiaria abbia già avuto precedenti esperienze di borse lavoro o di lavoro e sia già in possesso di alcune capacità nonché di una discreta conoscenza della lingua. Quest'ultima è quindi finalizzata a un consolidamento di tali abilità al fine di un successivo inserimento.

In entrambi i casi, l'azienda inserisce la tirocinante nella propria organizzazione produttiva o di servizio, con le mansioni che potrebbe svolgere se fosse regolarmente assunta. Garantisce che possa essere affiancata a personale esperto, in grado di trasmetterle informazioni e prassi corrette.

Anche nel caso dei tirocini formativi con sostegno al reddito di "Porte Aperte" è stato ritenuto utile concepire due modalità di approccio distinte, privilegiando però la borsa "formativa", ossia l'inserimento di persone che avessero già svolto tirocini formativi in precedenza, prima dell'ingresso nel progetto "Porte Aperte".

Nel caso di "Porte Aperte", si è avuta questa suddivisione dei compiti tra i partner:

- l'individuazione e il primo contatto con le aziende è stato effettuato dalle operatrici di Ideadonna;
- la stipula della convenzione con l'azienda e le comunicazioni di legge (SOGECO) sono state effettuate dal partner CIOFS FP Piemonte;
- il tutoraggio esterno durante il tirocinio, e la verifica sull'effettivo e proficuo svolgimento dello stesso, è stato effettuato dalle referenti di percorso di Ideadonna;
- la liquidazione del sostegno al reddito è stato effettuato da Ideadonna.

Nella scelta delle aziende si è operato tenendo presente, da un lato le aspirazioni e le esperienze delle donne, dall'altro le concrete possibilità di inserimento lavorativo.

## 1.6 Diffusione

Il progetto si proponeva di concludere le proprie attività con la pubblicazione di un report scritto che potesse far emergere le innovazioni adottate rispetto al modello di inserimento in formazione pratica in impresa comunemente in uso. Per facilitare la trasmissione dell'esperienza ad altri contesti, veniva inoltre, fin dalla fase di progettazione, previsto di realizzare un breve video che potesse essere messo a disposizione in modalità streaming, da uno o più dei siti web dei partner.

Nel corso dell'attuazione del progetto, il partenariato ha deciso di non procedere all'elaborazione di una vera e propria pubblicazione a stampa, riservando maggiori risorse di quelle inizialmente previste al videoreport nella convinzione che quest'ultimo potesse servire meglio gli scopi di diffusione dell'iniziativa. Il report scritto ha quindi preso la forma del presente elaborato, mentre l'idea del videoreport si è sviluppata grazie alla collaborazione e alla disponibilità di alcune risorse interne all'associazione Ideadonna e, soprattutto, di due professionisti del settore, **Paolo Campana** (regia e fotografia) e **Alberto Ruffino** (scrittura e montaggio), assumendo la forma di un filmato di poco più di 10 minuti, visibile al link [www.ideadonnaonlus.org/pa\\_video.php](http://www.ideadonnaonlus.org/pa_video.php). Le immagini a colori che corredano questo testo sono tratte dal videoreport.

Erano inoltre previste attività di diffusione attraverso la realizzazione di due incontri:

- un incontro "tecnico" con gli operatori dei Centri per l'Impiego e degli altri servizi per l'inserimento lavorativo, per esaminare insieme punti di forza e criticità del modello sperimentato;
- un incontro di carattere generale che coinvolgesse enti locali, associazioni del privato sociale e enti di formazione, per la restituzione dell'esperienza svolta.

In entrambi i casi il partenariato ha deciso di soprassedere all'organizzazione di specifici eventi, preferendo partecipare, portando la propria esperienza progettuale, all'evento organizzato dalla Regione Piemonte, ossia alla *Giornata di lavoro sull'inserimento socio-lavorativo delle persone vittime di tratta* del 18 maggio 2011.

Una attività che ha avuto un riflesso sulla diffusione dell'iniziativa, e che non era stata prevista dalla progettazione, è stata quella dell'**elaborazione di un marchio del progetto** (e della ATS). Questa attività è stata portata avanti nella convinzione dell'utilità di una immagine unitaria del partenariato, anche nella prospettiva del contatto con le aziende. Non volendo prevedere l'impiego di risorse economiche per questo, e potendo contare sulla disponibilità del Prof. Marco Maltecca, insegnante dell'Istituto Professionale Statale per i Servizi della Pubblicità "Albe Steiner" di Torino, è stato dunque dato avvio ad un percorso che ha mescolato le esigenze del progetto con l'intento di svolgere, con l'occasione, una attività di sensibilizzazione degli studenti. Rappresentanti dell'Ufficio Stranieri della Città di Torino e di Ideadonna Onlus hanno incontrato in classe gli allievi dell'Istituto "Albe Steiner", per parlare di tratta e sfruttamento, ma anche delle misure di protezione sociale all'interno delle quali si inserisce il progetto Porte Aperte. E' stato dato avvio ad una esercitazione scolastica, chiamando gli studenti ad elaborare un marchio per il

progetto che tenesse conto dei principi fondanti del piano di comunicazione verso le imprese (parole chiave: affidabilità, capacità, serietà - senza fare nessun riferimento a scopi solidaristici o a situazioni di bisogno di cui le aziende stesse debbano farsi carico -). Al termine dell'esercitazione, tutti gli elaborati sono stati commentati in occasione di un incontro con la classe del coordinatore del progetto. Il Comitato di Gestione ha individuato i 3 marchi sui quali chiedere, ai giovani autori, di lavorare ulteriormente. Infine il partenariato ha deciso di scegliere come marchio di Porte Aperte quello disegnato da Riccardo Cattaneo, allievo del IV anno. I due altri marchi "finalisti" sono stati entrambi elaborati dall'allievo Silvio Filippelli.



## 2. Dati

### 2.1 Target

Il progetto è stato rivolto a **15 donne straniere, vittime di tratta**.

Queste donne sono state inserite nel progetto suddivise in tre gruppi di 5: il primo ad aprile, il secondo a settembre e il terzo a dicembre, 2010.

L'età delle prese in carico, calcolata al momento dell'ingresso nel progetto, va dai 20 ai 30 anni, con una **età media di 25 anni**.

Le persone prese in carico dal programma sono risultate essere **prevalentemente di nazionalità nigeriana** (87% sul totale). Questo dato segue la tendenza nazionale, che vede quasi ovunque in Italia una nettissima prevalenza di donne nigeriane tra le persone inserite nei programmi di assistenza e integrazione sociale.

E' interessante notare che vi sono anche alcuni uomini nigeriani, tra le persone inserite nel nostro programma per l'inserimento lavorativo.

Le donne nigeriane provengono da un'area ben delimitata del paese: l'Edo State e in particolare la città di Benin City. Benin City è un grande crocevia commerciale, ma è priva di un significativo sviluppo industriale, ed è divenuta terra di emigranti.

L'immigrazione di donne nigeriane avviate alla prostituzione ha avuto inizio nel 1987 e anche l'inserimento nei programmi di protezione sociale, e nei programmi per l'inserimento lavorativo come il nostro, può contare su una ormai lunga esperienza. Ci limitiamo qui ad osservare che l'inserimento lavorativo di giovani africane presenta un insieme di difficoltà, che vengono approfondite in un'altra parte del report, tali da condizionare fortemente le possibilità di successo delle iniziative loro rivolte.

Tornando alla composizione per nazionalità, eccola nel dettaglio:

Nazionalità	Donne	%
<b>Congo</b>	1	6,5
<b>Nigeria</b>	13	87
<b>Zimbabwe</b>	1	6,5
	<b>15</b>	<b>100</b>

Le persone prese in carico dal progetto sono state tutte, senza alcuna esclusione, segnalate e affidate all'associazione Ideadonna dal servizio dedicato all'accoglienza femminile e all'attuazione dell'art.18 del T.U. Immigrazione del Settore Stranieri, Nomadi e Adulti in Difficoltà.

La casistica dei titoli di soggiorno al momento della presa in carico da parte del progetto comprende un caso di vittima di tratta a cui era stato inizialmente concesso

un permesso di soggiorno come collaboratore di giustizia, poi convertito in permesso di soggiorno per motivi umanitari (art.18).

Titolo di soggiorno	Numero
<b>Motivi Umanitari</b>	14
<b>Motivi di Giustizia (poi convertito in Umanitari)</b>	1
	<b>15</b>

Tra gli elementi di maggiore interesse nella descrizione del target c'è la situazione familiare, intendendo con questo non tanto la situazione familiare nel paese di origine, quanto la presenza di un nucleo familiare in Italia e, in particolare, di uno o più figli piccoli.

Nel complesso, il programma per gli inserimenti lavorativi ha preso in carico ben **8 madri con bambino presente e convivente in Italia**. Un'altra donna ha riferito di avere lasciato il figlio nel proprio paese di origine. Nessuna di queste donne risultava essere sposata.

Situazione familiare	Numero	Percentuale
<b>Single, con figlio convivente</b>	8	53 %
<b>Single, con figli nel paese di origine</b>	1	7 %
<b>Single, senza figli</b>	6	40 %
	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Al di là del dato comunque molto significativo, di una presenza di madri con figli piccoli che si attesta a più della metà del totale delle prese in carico, è importante sottolineare che questo dato riflette una situazione generale in evoluzione, con una sensibile crescita della presenza delle madri con bambino negli ultimi due anni di attuazione dei programmi art.18 in Italia, e in particolar modo a Torino.

Sette madri con bambino convivente sono risultate essere di nazionalità nigeriana, una di nazionalità congolese.

Le persone da noi seguite hanno potuto in genere contare sul sostegno della rete assistenziale predisposta dal programma di assistenza e integrazione sociale. Abbiamo elaborato il dato relativo ad uno dei fattori di maggiore importanza, quello della sistemazione abitativa. Il dato si riferisce al momento della presa in carico nel nostro programma e non comprende gli eventuali spostamenti in autonomia ecc.

Abitazione	Numero	Percentuale
<b>Casa comunitaria</b>	13	87 %
<b>Abitazione autonoma</b>	2	13 %
	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Delle due donne con sistemazione autonoma, una è una madre con bambino.

L'aumento delle donne prese in carico dall'associazione con uno o più figli si ripercuote sulle possibilità di inserimento lavorativo. Sono rari i casi in cui la beneficiaria può appoggiarsi alla presenza del compagno o padre dei bambini. Poche possono contare su una rete familiare o amicale a cui appoggiarsi nella gestione dei bambini; nella maggior parte dei casi, quando una connazionale si rende disponibile come babysitter richiede un compenso che la donna non può economicamente sostenere.

L'essere inserita o meno in una comunità di accoglienza sembra essere un decisivo elemento discriminante nella possibilità di conciliare tempi di cura della prole e lavoro, in quanto coloro che vivono in una abitazione propria faticano ad accedere con rapidità ed efficacia agli stessi servizi (es. voucher, baby parking) di cui fruiscono le ospiti delle comunità.

Per le mamme, la possibile incompatibilità di orari limita ancor più che per altre donne la tipologia di lavoro che può essere svolta.

## 2.2 Attività propedeutiche all'inserimento lavorativo

Sono qui presentati i dati distinti secondo le due fasi di attuazione del progetto, il bimestre di percorso personalizzato e il trimestre di tirocinio formativo, come attività svolta (front office e back office). Nel successivo paragrafo saranno presentati nel dettaglio i risultati conseguiti con l'attività di inserimento in tirocinio formativo e di inserimento lavorativo.

Facciamo precedere i dati di front office e back office da un inquadramento sui giorni di presa in carico totali, cioè sulla durata della presa in carico all'interno di "Porte Aperte".

Il calcolo dei giorni di presa in carico è stato effettuato considerando l'intervallo di tempo che passa dal loro ingresso nel progetto (primo gruppo 12/4, secondo gruppo 6/9, terzo gruppo 9/12) fino al 15 giugno 2011.

Il progetto ha complessivamente contato **4.369 giornate di presa in carico**, con una **media di 291 giorni di presa in carico per affidato**.

Una più dettagliata analisi mostra che la durata della presa in carico è andata da un minimo di 189 giorni (terzo gruppo) ad un massimo di 429 giorni (primo gruppo). Per 2 persone del secondo gruppo si è reso necessario interrompere il programma, e quindi i giorni di presa in carico sono risultati inferiori a quelli delle altre donne che componevano il gruppo.

### Periodo di presa in carico nel progetto (marzo 2010 - giugno 2011)

BENEFICIARIA	NAZIONE	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
J. U.	Nigeria																
J. I.	Nigeria																
M. A.	Nigeria																
J. O.	Nigeria																
F. C.	Zimbabwe																
M. E.	Nigeria																
J. I.	Nigeria																
T. O.	Nigeria																
E. E.	Nigeria																
D. E.	Nigeria																
R. O.	Nigeria																
P. E.	Nigeria																
E. O.	Nigeria																
E. K. B.	Congo																
A. O.	Nigeria																

E' opportuno precisare che sei di queste donne erano già state precedentemente inserite nei programmi di inserimento lavorativo operati da Ideadonna in collaborazione con la Città di Torino, ed avevano già svolto dei tirocini formativi.

La partnership di progetto aveva del resto fin dall'inizio individuato la partecipante tipo in una donna con buona conoscenza della lingua italiana e che avesse già avuto delle esperienze significative di inserimento in contesti aziendali. Questo per fare in modo che il programma particolarmente strutturato di "Porte Aperte" fosse pienamente accessibile e che il progetto potesse costituire una buona opportunità per l'inserimento nel mondo del lavoro; una occasione da poter sfruttare appieno.

BENEFIC.	S	NAZIONE	INIZIO	FINE	PRESA IN CARICO	PRECEDENTI PROGETTI	PORTE APERTE	%
T. O.	♀	Nigeria	12/09/2008	15/06/2011			283	
P. E.	♀	Nigeria	15/12/2008	15/06/2011			189	
M. E.	♀	Nigeria	17/02/2009	16/03/2011	CONTINUITA'	"APERTO"	192	40% (6 donne)
M. A.	♀	Nigeria	31/03/2009	15/06/2011			429	
J. I.	♀	Nigeria	31/07/2009	15/06/2011			429	
D. E.	♀	Nigeria	17/02/2010	02/05/2011			238	
J. U.	♀	Nigeria	12/04/2010	15/06/2011			429	
J. O.	♀	Nigeria	12/04/2010	15/06/2011			429	
F. C.	♀	Zimbabwe	12/04/2010	15/06/2011			429	
E. E.	♀	Nigeria	06/09/2010	15/06/2011	EX NOVO		283	60% (9 donne)
J. I.	♀	Nigeria	06/09/2010	15/06/2011			283	
E. O.	♀	Nigeria	09/12/2010	15/06/2011			189	
E. K. B.	♀	Congo	09/12/2010	15/06/2011			189	
A. O.	♀	Nigeria	09/12/2010	15/06/2011			189	
R. O.	♀	Nigeria	09/12/2010	15/06/2011			189	
<b>TOTALE</b>							<b>4.369</b>	<b>100</b>

Il progetto "Porte Aperte" ha visto articolate le proprie attività nella forma di **attività di front office e attività di back office**, entrambe le tipologie di attività intese come direttamente attribuibili a ciascuna singola beneficiaria, intendendo con le prime le attività svolte in presenza dell'interessata, e con le seconde le attività preparatorie al front office.

La previsione totale di attività, in sede di progettazione, era stata di 3.285 ore suddivise in 2.565 ore di front office e 720 ore di back office, corrispondenti, per ciascuna delle 15 beneficiarie, a:

- **135 ore di front office individuale;**
- **36 ore di front office di gruppo;**
- **48 ore di back office.**

Questa previsione di attività per singola beneficiaria è stata intesa come indicazione media di attività. Di fatto, in fase di attuazione, i percorsi individuali sono stati rimodulati secondo le esigenze delle singole persone ed anche secondo la tempistica di inserimento nel progetto. L'ingresso in tre scaglioni, a distanza di diversi mesi l'uno dall'altro, non poteva non avere riflessi sul tipo di presa in carico e di attività di front office erogabile.

Va da sé che le donne del terzo gruppo, per le quali le attività sono partite all'inizio di dicembre, e che hanno visto concludersi i tirocini poco prima dello scadere del progetto, non hanno potuto usufruire dello stesso accompagnamento offerto alle partecipanti al primo gruppo. Tuttavia la partnership si è fatta cura di ridurre al minimo gli inconvenienti derivanti da questo tipo di situazione.

La tabella sottostante mostra la situazione delle **previsioni di ore di attività**, così come rimodulate nel corso dell'attuazione del progetto.

BENEFIC.	S	NAZIONE	FRONT OFFICE GRUPPO	FRONT OFFICE INDIVIDUALE	TOTALE FRONT OFFICE	BACK OFFICE	TOTALE FRONT + BACK
<b>PRIMO GRUPPO</b>							
F. C.	♀	Zimbabwe	36	164	200	54	254
J. O.	♀	Nigeria	36	164	200	54	254
J. U.	♀	Nigeria	36	154	190	48	238
M. A.	♀	Nigeria	36	154	190	48	238
J. I.	♀	Nigeria	36	164	200	48	248
<b>SECONDO GRUPPO</b>							
M. E.	♀	Nigeria	36	121	157	30	187
T. O.	♀	Nigeria	36	135	171	48	219
E. E.	♀	Nigeria	36	135	171	48	219
D. E.	♀	Nigeria	36	135	171	48	219
J. I.	♀	Nigeria	36	135	171	48	219
<b>TERZO GRUPPO</b>							
E. K. B.	♀	Congo	36	117	153	48	201
R. O.	♀	Nigeria	36	120	156	48	204
E. O.	♀	Nigeria	36	118	154	48	202
A. O.	♀	Nigeria	36	111	147	48	195
P. E.	♀	Nigeria	36	109	145	48	193
<b>TOTALE</b>			<b>540</b>	<b>2.036</b>	<b>2.576</b>	<b>714</b>	<b>3.290</b>

La tabella che segue mostra invece l'**effettivo front office e back office erogato**, dato che consente di apprezzare un'attività andata oltre le previsioni fatte, per una cinquantina di ore.

BENEFIC.	S	NAZIONE	FRONT OFFICE GRUPPO	FRONT OFFICE INDIVIDUALE	TOTALE FRONT OFFICE	BACK OFFICE	TOTALE FRONT + BACK
<b>PRIMO GRUPPO</b>							
F. C.	♀	Zimbabwe	39	164	203	54	257
J. O.	♀	Nigeria	40	164	204	55	259
J. U.	♀	Nigeria	40	154	194	48	242
M. A.	♀	Nigeria	38	156	194	48	242
J. I.	♀	Nigeria	40	167	207	48	255
<b>SECONDO GRUPPO</b>							
M. E.	♀	Nigeria	39	121	160	30	190
T. O.	♀	Nigeria	39	135	174	48	222
E. E.	♀	Nigeria	39	135	174	48	222
D. E.	♀	Nigeria	39	137	176	49	225
J. I.	♀	Nigeria	39	135	174	48	222
<b>TERZO GRUPPO</b>							
E. K. B.	♀	Congo	36	122	158	48	206
R. O.	♀	Nigeria	36	120	156	48	204
E. O.	♀	Nigeria	35	119	154	48	202
A. O.	♀	Nigeria	36	112	148	48	196
P. E.	♀	Nigeria	36	112	148	48	196
<b>TOTALE</b>			<b>571</b>	<b>2.053</b>	<b>2.624</b>	<b>716</b>	<b>3.340</b>

Le tabelle fornite in appendice permettono una più dettagliata analisi rispetto alle tipologie di attività di gruppo e individuale.

Il gradimento delle beneficiarie, per le attività del primo bimestre (bilancio di competenze e laboratori) è stato generalmente alto.

L'elaborazione dei questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione delle partecipanti (di cui viene riprodotto il modello in *Appendice* a questo Report), mostra che i laboratori sono stati ritenuti utili e ben organizzati, ed è stato apprezzato il ruolo svolto dal consulente/formatore.

<b>Soddisfazione</b>	<b>Bilancio competenze</b>	<b>Autonomia</b>	<b>Autostima</b>	<b>Intercultura</b>	<b>Abilità manuali</b>	<b>MEDIA</b>
Interesse	3,75	3	4	3	3,25	<b>3,4</b>
Utilità	4	3,5	4	4	3	<b>3,7</b>
Comprensibilità	3,25	3,75	3,25	3,5	3,5	<b>3,45</b>
Facilitazione	4	4	3,5	3,25	3	<b>3,55</b>
Organizzazione	3,5	3,5	4	3,75	3	<b>3,55</b>
<b>MEDIA</b>	<b>3,7</b>	<b>3,55</b>	<b>3,75</b>	<b>3,5</b>	<b>3,15</b>	

## 2.3 Inserimento in tirocinio formativo e lavorativo

In questa categoria rientrano le attività della seconda fase del progetto: le attività svolte ai fini di garantire un prima esperienza nel mondo del lavoro, attraverso la forma di un **tirocinio formativo con incentivo economico**, e le attività di **orientamento e inserimento lavorativo** propriamente intese.

### Il tirocinio formativo

L'iter di presa in carico della seconda fase ha previsto innanzitutto l'inserimento in tirocinio formativo, con sostegno al reddito, per un trimestre.

In totale **sono state inserite ed hanno concluso il tirocinio formativo, tutte le 15 donne** beneficiarie del progetto.

Il tirocinio è stato inteso, alternativamente, come "orientativo" o "formativo" (cfr. § 1.5), con una prevalenza del secondo tipo, come risulta dalla tabella che segue.

Tipo di tirocinio	Numero	Percentuale
Orientativo	4	27 %
Formativo	11	73 %
	<b>15</b>	<b>100 %</b>

La durata del tirocinio è stata sempre di tre mesi, ma non è sempre coincisa con i mesi solari.

In tutto, non considerando le festività ovvero considerando i giorni effettivi di tirocinio previsti (circa 22 al mese), risultano essere state effettuate **896 giornate di tirocinio**, sulle 1.000 previste, con una media per tirocinio di 60 giorni (90% sulla media totale prevista).

BENEFIC.	S	NAZIONE	GG PREVISTI	GG EFFETTIVI	PERCENTUALE
O. T.	♀	Nigeria	65	53	82%
P. E.	♀	Nigeria	64	58	91%
M. E.	♀	Nigeria	76	76	100%
M. A.	♀	Nigeria	64	63	98%
J. I.	♀	Nigeria	65	59	91%
D. E.	♀	Nigeria	65	47	72%
J. U.	♀	Nigeria	65	56	86%
J. O.	♀	Nigeria	76	75	99%
F. C.	♀	Zimbabwe	64	57	89%
E. E.	♀	Nigeria	65	55	85%
J. I.	♀	Nigeria	63	56	89%
E. O.	♀	Nigeria	71	68	96%
E. K. B.	♀	Congo	65	54	83%
A. O.	♀	Nigeria	66	55	83%
R. O.	♀	Nigeria	66	64	97%
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>		<b>1.000</b>	<b>896</b>	<b>90%</b>

Tenendo presente la composizione del gruppo delle persone affidate, l'associazione ha impostato una propria strategia di contatto con il mercato del lavoro. E' stata preferita la ricerca di opportunità nel mondo della piccola e media impresa, giudicando meno interessante e coerente con gli obiettivi di progetto il lavoro di cura da svolgersi in contesti familiari. La strategia si è concretizzata in una ricerca che ha privilegiato questi settori:

- alberghiero
- ristorazione
- florovivaistica
- agricoltura (lavoro stagionale di raccolta)
- lavorazioni alimentari
- assemblaggio di parti plastiche e/o metalliche
- imprese di pulizia

I dati relativi alla ricerca lavoro sono inseriti in database, per ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dell'azione svolta.

La raccolta e la sistematizzazione dei dati per il contatto con le aziende rappresenta uno degli elementi di qualità del nostro progetto: occorre poter procedere al contatto con le realtà aziendali non in modo casuale, ma alla luce delle strategie decise (aree maggiormente suscettibili di dare buoni risultati) e delle esperienze pregresse, siano esse state buone o cattive.

Il successo di un tirocinio è certo prima di tutto nelle mani della persona che lo svolge, ma il compito di chi deve individuare l'azienda in cui questo tirocinio avrà luogo è quello di garantire un contesto positivo all'esperienza. Nel caso del tirocinio formativo, questo significa di fatto selezionare innanzitutto aziende che possano offrire opportunità di lavoro al termine dell'esperienza formativa.

Gli ambiti lavorativi dell'inserimento in tirocinio sono stati i seguenti:

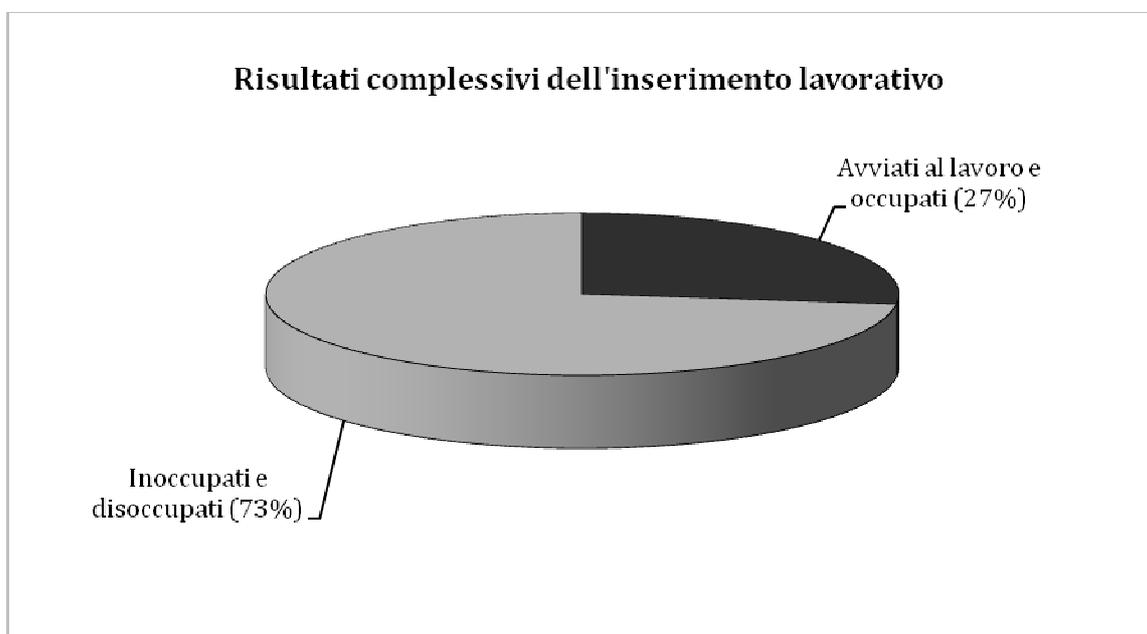
Tipologia d'impresa	Numero delle borse	%
<b>Ristorazione</b>	7	47
<b>Pulizie</b>	5	33
<b>Alberghiero</b>	3	20
	<b>15</b>	<b>100</b>

Il dato delle "Pulizie" definisce in realtà l'impiego con tale mansione presso asili nido (4 casi) e scuole dell'infanzia (1 caso). I compiti di pulizia connesse alla mansione di generica di cucina sono invece comprese nella categoria "Ristorazione".

I tirocini sono stati **tutti regolarmente conclusi**. Gli esiti dei tirocini sono i seguenti:

Esito del tirocinio	Numero	Percentuale
<b>Seguiti da assunzione</b>	4	27 %
<b>Non seguiti da assunzione</b>	11	73 %
	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Il dato dei tirocini seguiti da assunzione va distinto in 3 assunzioni nell'azienda in cui era stato svolto il tirocinio e 1 assunzione in altra azienda.



Le donne che sono state **assunte al termine del tirocinio** sono tutte di nazionalità nigeriana. Significativamente, tra queste sono ben **3 le madri con bambino**.

L'assunzione è avvenuta con un contratto a tempo determinato, in 3 casi full time, in un caso part time. Durata dei contratti: 6 mesi (3 casi) o 4 mesi (1 caso).

BENEFIC.	S	NAZIONE	AFFIDAMENTO	TIROCINIO	ASSUNZIONE	MANSIONE	CONTRATTO	IMPRESA
O. T.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	SI	SERVIZIO AI PIANI	DETERMINATO	HOTEL
P. E.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	NO			
M. E.	♀	Nigeria	TERM. 16/03/2011	TERMINATO	NO			
M. A.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	SI	ADDETTA PULIZIE	DETERMINATO	ASILO NIDO
J. I.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	NO			
D. E.	♀	Nigeria	TERM. 02/05/2011	TERMINATO	NO			
J. U.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	SI	SERVIZIO AI PIANI	DETERMINATO	HOTEL
J. O.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	NO			
F. C.	♀	Zimbabwe	TERMINATO REG.	TERMINATO	NO			
E. E.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	SI	ADDETTA PULIZIE	DETERMINATO	ASILO NIDO
J. I.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	NO			
E. O.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	NO			
E. K. B.	♀	Congo	TERMINATO REG.	TERMINATO	NO			
A. O.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	NO			
R. O.	♀	Nigeria	TERMINATO REG.	TERMINATO	NO			

Delle 11 donne che sono state assunte al termine del tirocinio:

- 1 ha rinunciato ad una possibilità di contratto, ed ha interrotto il progetto;
- 1 le era stato proposto un contratto a chiamata ma è rimasta incinta, non si è sentita bene, e il contratto non è stato stipulato;
- 1 non è stata assunta per gli scarsi risultati dell'attività serale in cui l'impresa pensava di poterla impiegare;
- 4 non hanno raggiunto una sufficiente autonomia lavorativa, secondo il parere dell'impresa ospitante il tirocinio;
- 1 potrebbe essere assunta, ma la ditta non ha ancora fatto una proposta chiara al momento della redazione di questo report;
- 3 sono impegnate in ulteriori esperienze formative in impresa, a spese della Città di Torino e con tutoraggio di Ideadonna, e per tutte si prospetta una possibile assunzione, dopo l'estate.

Dal punto di vista dell'inserimento lavorativo, risultati significativi sono giunti dalle imprese di pulizia, che hanno mostrato una buona ricettività. Molto positivo è stato il contatto con le realtà degli asili nido, dove le donne svolgono le mansioni di addetta alle pulizie.

Altro settore che si conferma ricettivo è l'alberghiero, che ha consentito l'inserimento di due donne con contratti a tempo determinato e mansione, in genere, di cameriera ai piani.

La ristorazione non ha prodotto occasioni di inserimento particolarmente significative, ma resta un possibile sbocco lavorativo nelle sue mansioni più generiche.

Gli ambiti di lavoro nei quali gli inserimenti lavorativi riescono maggiormente sono quelli in cui:

- non sono richieste delle competenze tecnico-pratiche e una formazione specifica;
- le mansioni non implicano il contatto diretto con il pubblico (difficile da gestire a causa della scarsa conoscenza della lingua italiana parlata e scritta).

In conclusione, i dati esposti mostrano che, nonostante la perdurante situazione di crisi economica, sul fronte dell'inserimento lavorativo è stato possibile raggiungere alcuni positivi risultati.

## 2.4 Alfabetizzazione informatica e altre attività

Sono state concepite come parte integrante del progetto per l'inserimento lavorativo alcune attività svolte principalmente a cura delle referenti di percorso, di tipo individuale.

Sono state realizzate attività di **alfabetizzazione informatica, rinforzo della lingua italiana** anche con la lettura e spiegazione di testi (presi in prestito nelle biblioteche pubbliche) ed esercizi di scrittura con esercizi online ed esercizi cartacei (presi da libri di italiano per stranieri), **consultazione di siti internet** (sito GTT) e di mappe e cartine, **scrittura e aggiornamento curriculum vitae, ricerca lavoro**.

Sono stati effettuati **accompagnamenti a luoghi significativi per l'integrazione socio-culturale**, come i Centri per l'Impiego, l'Agenzia delle Entrate, gli Uffici Postali, le Banche, le Biblioteche, nonché alla circoscrizione (sportello stranieri e sportello lavoro), all'Informagiovani, alla GTT, alla ASL e dal medico curante, al CAF (per Isee e assegni familiari), a supermercati e gastronomie (per imparare i nomi dei prodotti).

Di particolare rilevanza sono state le azioni messe in campo per consentire l'**apertura di conti correnti o libretti bancari**, al duplice scopo di permettere una più trasparente gestione dei flussi economici del sostegno al reddito e di incentivare le possibilità di risparmio, con l'obiettivo ultimo di rafforzare l'autonomia economica delle donne. Al momento dell'ingresso nel progetto, **su 15 donne solo 4 avevano un conto corrente a proprio nome**. Grazie all'attività delle referenti di percorso, e alla disponibilità di Banca Etica nei casi in cui non era possibile l'apertura del conto corrente presso Poste Italiane (perché non in possesso della residenza), **tutte le donne salvo una** (alla quale il sostegno al reddito è stato pagato con assegno circolare) **hanno avuto un conto o libretto personale**.



## **3. Criticità e approfondimenti**

### **3.1 L'accesso al mercato del lavoro**

Questo paragrafo di approfondimento è dedicato alle donne beneficiarie delle misure di assistenza e integrazione sociale ai sensi dell'art.18 T.U. Immigrazione, nella convinzione che esse rappresentino particolari problematiche e una più accentuata fragilità sociale.

Le difficoltà di accesso al mercato del lavoro da parte delle donne straniere beneficiarie di misure di protezione sociale, oltre che alle peculiarità del particolare percorso di esclusione/inclusione sociale, vanno necessariamente riferite al contesto più ampio della questione occupazionale dei cittadini immigrati nel nostro paese.

Dell'insieme di fattori analizzabili, quelli che sembrano più pertinenti all'argomento di questo report sono:

- il rapporto fra capitale umano di esperienze e competenze professionali posseduto dalle donne e l'offerta di lavoro a loro accessibile;
- il funzionamento dei dispositivi che permettono l'incontro fra domanda e offerta di lavoro.

Il mercato del lavoro italiano si mostra per lo più incapace di riconoscere e valorizzare le competenze possedute dagli immigrati, poco aiutato in questo, bisogna dire, da una normativa sull'immigrazione poco lungimirante.

La situazione è stata resa ancora più complicata dalla crisi economica globale scoppiata nel 2008, con le sue varie ripercussioni sui sistemi economici locali.

#### **L'impatto della crisi**

Il complesso delle esperienze maturate in termini di borsa lavoro e inserimento lavorativo di donne straniere ha mostrato che alle indubbie difficoltà connesse ai deficit formativi e professionali della maggior parte di questi soggetti si aggiungono le difficoltà "strutturali" di numerosi comparti produttivi in crisi e le difficoltà contingenti dovute ad una crisi finanziaria di così vaste proporzioni come quella che stiamo vivendo.

La ricerca di opportunità lavorative si scontra con la difficoltà di individuare, nell'area torinese, aziende in espansione produttiva o che incontrino croniche difficoltà nel reperire manodopera non qualificata o poco qualificata.

Lo stato di crisi si ripercuote sulle figure più fragili del mercato del lavoro e fra queste vi sono senz'altro le donne immigrate.

Gli sbocchi occupazionali che assorbono la maggior parte della forza lavoro femminile, nella realtà attuale dell'immigrazione, sono da un lato l'assistenza domiciliare e il lavoro domestico, dall'altro le attività commerciali a contatto con il pubblico. I fenomeni di discriminazione delle donne migranti di origine africana

nell'accesso al mercato del lavoro rendono impraticabili queste opportunità di lavoro. Per queste donne la crisi del manifatturiero è dunque di particolare gravità. D'altra parte le donne che beneficiano delle misure di protezione sociale sono molto giovani e un impiego come "badante" sembrerebbe comunque inadatto.

All'indisponibilità di una larga offerta di lavoro si sposano due elementi critici:

- la precarietà dell'impiego: c'è disponibilità, in genere, di soli contratti di breve durata.
- i bassi livelli salariali, dovuti alle mansioni generiche, o alla possibilità, per le aziende, di ricorrere a contratti di apprendistato.

A nostro avviso, è compito di chi opera all'attuazione del programma di assistenza e integrazione sociale porsi anche il problema della realtà che le beneficiarie affronteranno dopo la conversione del permesso di soggiorno per motivi umanitari in permesso di soggiorno per motivi di lavoro.

La conversione da "umanitari" a "lavoro" significa, alla luce delle vigenti norme nazionali sull'immigrazione, sommare al disagio economico e sociale dovuto alla precarietà dell'impiego l'insicurezza sul proprio futuro di immigrato "regolare". Significa anche dover lottare, pur lavorando, con un concreto rischio di povertà e dover ricercare delle strategie di sopravvivenza. E' risaputo che a parità di condizioni, il costo della vita è più alto per i cittadini stranieri: gli affitti, ad esempio, sono nettamente più alti. La necessità di inviare le rimesse alla famiglia di origine non fa che aggravare la situazione.

Ma se l'offerta è scarsa, e di cattiva qualità, bisogna anche chiedersi cosa possono dare le donne di cui ci occupiamo, in termini di capacità e competenze, ad un mercato del lavoro che diventa sempre più esigente mano a mano che ci si muove verso gli impieghi più appetibili.

### **Profilo di competenze**

Per affrontare il tema del gap tra competenze richieste dal mercato del lavoro e un profilo generale della donna beneficiaria di misure di protezione sociale si può partire dalla scarsa conoscenza della lingua italiana. Le donne che sono state inserite in "Porte Aperte" parlavano quasi tutte un discreto italiano, almeno prendendo come riferimento le donne che in genere sono inserite nei programmi art.18.

Segue il basso livello di istruzione, generalizzato per le donne africane, a seconda dell'area di provenienza. Fra le donne africane inserite in "Porte Aperte" non vi erano persone analfabete o semianalfabete, come pure spesso accade, ma si può dire che in molti casi il livello di istruzione fosse abbastanza basso.

Altra questione è quella del diffuso analfabetismo informatico. Abituati come siamo, a pensare che ciò sia una condizione svantaggiata e inaccettabile almeno per le generazioni più giovani, è naturale pensare che questo gap vada superato al più presto anche quando abbiamo di fronte delle donne straniere. E' pur vero che la strada verso l'impiego di concetto è lunga e difficile, per una donna immigrata (soprattutto se di origine africana) e passa necessariamente per l'acquisizione di una perfetta conoscenza linguistica. In ogni caso, le donne inserite in "Porte Aperte" hanno mandato segnali di forte interesse per l'informatica, come ha dimostrato

l'intenso uso delle postazioni informatiche della sede di Via Saluzzo, al di fuori degli incontri con le referenti di percorso, anche per partecipare ai social network, corrispondere via email con amici e parenti, ecc. L'uso del computer pare rivestire, per molte giovani africane, il ruolo tangibile di emancipatore sociale e configurarsi come occasione di riscatto: non sono poche le ragazze che non hanno potuto terminare gli studi per esigenze familiari e che desidererebbero tornare ad occuparsi della propria formazione culturale.

L'assenza di profili professionali acquisiti nel paese di origine, che siano spendibili in Italia, è fortemente limitante. Nel presentarsi al mercato del lavoro, queste persone scontano il fatto di non avere esperienze lavorative, o per lo meno di essere le "ultime arrivate". E' quindi facile che venga loro offerto del lavoro irregolare o mal pagato.

Vi è una indisponibilità generalizzata ad impostare un coerente progetto di miglioramento professionale. Questa è in genere dovuta alla fretta di guadagnare per far fronte alle richieste di aiuto economico che giungono dalla famiglia di origine.

Molte donne che accedono al programma di protezione sociale, e la totalità delle donne nigeriane, sono violentemente forzate a distogliere le proprie energie mentali e le proprie scarse risorse materiali dal perseguimento di un processo di autonomia individuale a causa delle pressioni che ricevono da parte dei familiari rimasti in patria. D'altra parte l'organizzazione dei corsi di formazione professionale che possono essere accessibili alle donne, come i corsi F.S.E., ne concentra l'inizio nell'autunno-inverno; ma le donne entrano nel programma di protezione lungo tutto l'arco dell'anno: chi entra in primavera ha di fronte lunghi mesi di attesa prima di poter accedere alla formazione professionale.

Questo dato è all'origine dell'indisponibilità delle donne, in particolare se nigeriane, a frequentare percorsi formativi professionalizzanti. Il tirocinio formativo con incentivo economico (il "sostegno al reddito" di "Porte Aperte") diventa un buon compromesso: la necessità di apprendere non si disgiunge da una qualche forma di guadagno e da una certa speditezza.

E' evidente che la conseguenza di ciò è una impossibilità di acquisire professionalità di medio profilo. Le donne finiscono per scontare la fretta iniziale di guadagnare (poco) con il protrarsi a lungo di opportunità di lavoro precarie, sotto pagate o poco appetibili.

Un elemento di discontinuità rispetto al passato è rappresentato dal fatto che le aspettative delle donne riguardo al lavoro sembrano ora eccessivamente elevate rispetto alle loro reali (scarse) competenze, anche linguistiche. E' frequente la richiesta di poter accedere a lavori quali parrucchiera, commessa, segretaria, babysitter. Le donne a fatica acquisiscono la consapevolezza di non possedere le competenze adeguate per questi contesti lavorativi. Le aspettative più elevate hanno portato le beneficiarie ad essere più esigenti e meno collaborative rispetto al passato. È poi il contatto con il contesto lavorativo a mettere le donne a confronto con i propri limiti e le proprie lacune, e sulla base di questa maggiore consapevolezza la tutor propone una parziale risposta (alfabetizzazione linguistica e informatica) al bisogno espresso.

## **L'inserimento lavorativo delle donne nigeriane**

Prima della "nigerianizzazione" dell'art.18, le donne straniere beneficiarie di misure di protezione sociale costituivano un gruppo abbastanza eterogeneo per area geografica di provenienza (nella quasi totalità dei casi, oltre alla Nigeria, Romania, Moldavia e altri paesi dell'Europa Orientale e Balcanica). Nelle storie di queste donne si mescolavano la provenienza da aree urbane o rurali, da paesi ad alta industrializzazione e fortemente strutturati nel sistema scolastico e formativo o da zone in ritardo di sviluppo e con un sistema scolastico poco efficiente, le situazioni familiari solide o disgregate, la necessità e la possibilità di lavorare subito e il fatto di essere partite appena finiti gli studi, o interrompendo la scuola.

Negli ultimi quattro anni questa complessità si è andata riducendo: se hanno fatto la loro comparsa, più di frequente, le donne provenienti da altri paesi dell'Africa Subsahariana, ora le Nigeriane prevalgono nettamente. La loro netta prevalenza tra le beneficiarie di "porte Aperte" non è che lo specchio della composizione per nazionalità del programma art.18, in questo momento.

Sappiamo che poco meno del 90% delle donne avviate alla prostituzione in Italia e in Spagna proviene da una città che ha una popolazione di circa un decimo della "capitale di fatto" Lagos. Possiamo quindi assumere una certa omogeneità culturale (quasi tutte le donne, oltre che provenienti da Benin City, sono di etnia Benin), di età e di livello di istruzione.

La maggior parte delle ragazze nigeriane che entrano nel programma di protezione sociale hanno una età compresa fra i 20 e i 26 anni, e hanno bassa scolarizzazione. Ma il corso di studi secondari seguito non sembra aver consentito di acquisire conoscenze che in Europa si considerano di base, e spesso le donne mostrano di essere in difficoltà nella lingua inglese, soprattutto se scritta, fino a delle forme di vero e proprio semi-analfabetismo (che le interessate, orgogliosamente, non amano ammettere).

In molti casi hanno partecipato alle attività che la propria numerosa famiglia, spesso messa in difficoltà dalla separazione dei genitori, dalle dinamiche della poligamia, dalla scomparsa del padre o della madre, ha dovuto intraprendere per procurare di che vivere a tutti: piccole attività commerciali di tipo informale, come la vendita di preparati alimentari al mercato, oppure il lavoro nei campi, quando si viveva al villaggio. In genere sono le sorelle più grandi, da sempre abituate ad essere responsabilizzate nella cura dei più piccoli.

Alcune hanno prestato lavoro presso esercizi commerciali della città (supermercati, ristoranti, ecc.) senza ricavarne una particolare esperienza formativa, almeno dal punto di vista della sua utilità in Italia.

Quasi nessuna racconta di aver lavorato con dei macchinari industriali, o dichiara di avere conoscenze informatiche o una qualche specializzazione.

Ci troviamo quindi di fronte a delle scarse credenziali educative e competenze professionali che spiegano l'accesso ad un lavoro, in Italia, di basso profilo: scomodo, sporco, impegnativo, se non addirittura pericoloso. Si riproduce una situazione che le Nigeriane hanno già vissuto, anche se non compreso in pieno: la propria collocazione sul fondo di una piramide economica. Prima, nell'industria del sesso a pagamento, il lavoro di strada con le tariffe più economiche; ora, finalmente

in grado di potersi posizionare nella compagine economica-produttiva socialmente riconosciuta, i mestieri peggiori, meno pagati, più precari.

A queste donne si chiede quindi di accollarsi mansioni, orari e condizioni di lavoro non più accettate dalla manodopera nazionale. La consapevolezza del percorso di esperienze dure e in parte disperanti che queste donne hanno iniziato dal giorno del loro arrivo in Italia, e dell'urgenza delle richieste dei propri familiari, le spinge ad una grande disponibilità al lavoro, a qualunque condizione.

La sfida che deve essere raccolta dai soggetti facilitatori dell'integrazione sociale è quella della valorizzazione di quelle esperienze che risultino direttamente spendibili sul mercato del lavoro italiano (poche, purtroppo) e soprattutto il miglioramento del profilo professionale delle donne. Tenendo presente il fatto che non ci troviamo di fronte a mature madri di famiglia che migrano alla ricerca dei mezzi economici per garantire un futuro migliore ai propri figli, ma a persone molto giovani, per le quali è improponibile il sacrificio dell'esistenza alle esigenze dei propri genitori, fratelli e sorelle.

Alcune considerazioni sulle aspirazioni professionali di queste donne. Abbiamo stabilito che in gran parte non hanno mai avuto esperienze di lavoro operaio, eppure il "lavoro in fabbrica" resta il loro obiettivo principale, una volta superate le dichiarazioni iniziali di disponibilità a "qualsiasi lavoro".

Il livello di istruzione effettivo, più basso di quello ufficiale o dichiarato, costituisce una prima spiegazione del grado di soddisfazione che le donne nigeriane manifestano per il lavoro in fabbrica: è noto infatti che vi è una netta correlazione fra basso livello di istruzione e soddisfazione per il lavoro operaio. A questo si può aggiungere che l'inserimento in una azienda di produzione rappresenta effettivamente un obiettivo di medio alto profilo per una donna straniera, se consideriamo l'impegno di tempo paragonandolo a quello dei servizi di cura alla persona e assistenza agli anziani (che possiamo ritenere una sorta di soglia inferiore di accesso al mercato del lavoro, tenendo presenti le considerazioni fatte prima sull'età delle nostre donne) e una certa maggiore garanzia di veder riconosciuti i propri diritti di lavoratrice. Infine, l'impiego in fabbrica permette di trasmettere una immagine di integrazione e di riuscita ai propri cari, nel paese di origine, dove il lavoro salariato in Europa appare come un miraggio.

Le mansioni del lavoro operaio generico, o a bassa specializzazione, sono peraltro bene accette alle donne nigeriane. Una volta superata la difficoltà del velocizzare le operazioni manuali, la ripetitività dei gesti e il relativo isolamento sembrano rassicurarle.

Possiamo spiegarci questo fatto con la particolare condizione in cui si trovano al momento dell'inserimento in azienda. Oltre alla comprensibile, e comune a tutti, timidezza iniziale, le donne devono fare i conti con la scarsa conoscenza della lingua italiana e la disabitudine a relazionarsi con gli italiani, soprattutto in un contesto lavorativo.

Possiamo anche dare per certo che questa difficoltà abbia una origine marcatamente culturale, che porta la donna a chiudersi in se stessa, incapace, per il momento, di interpretare correttamente le dinamiche interpersonali, i ruoli all'interno del luogo di lavoro e le relazioni di genere (le donne nigeriane non sono capaci, in genere, di sostenere lo sguardo di un datore di lavoro maschio: non sarebbe educato).

Ciò non toglie che col procedere dell'esperienza, e dell'integrazione sociale e culturale, le donne possano iniziare ad avvertire con fastidio gli elementi di ripetitività e di relativo isolamento delle mansioni che inizialmente svolgevano con un certo sollievo.

Tuttavia, lo sbocco nel settore manifatturiero si è andato progressivamente chiudendo e con l'avvio della crisi economica internazionale gli spazi per l'inserimento in "fabbrica" si sono ridotti di parecchio. Di fatto, non è più possibile proporre quei tirocini, e quegli inserimenti lavorativi, che all'inizio del decennio scorso costituivano una discreta alternativa al lavoro in cucina, ai piani e nelle imprese di pulizia.

### **Come trovare lavoro**

In Italia l'incontro fra domanda e offerta di lavoro è spesso regolato in modo personalistico e informale: si cerca e trova lavoro attraverso il passa-parola. Questo vale in particolare per la parte del mondo del lavoro più dinamica dal punto di vista occupazionale, quella delle piccole e medie imprese (PMI), vera ciambella di salvataggio dell'economia italiana negli ultimi venti anni, ma ora particolarmente toccate dalla crisi.

La presenza dei lavoratori immigrati si inserisce con relativa facilità in questo contesto mutuandone i modelli in reti informali di "specializzazione etnica". Le reti etniche sono spesso rafforzate dall'attività di soggetti che propongono azioni solidaristiche (istituti religiosi, associazioni di volontariato e solidarietà sociale, ecc.). In questo modo si giunge ad un irrigidimento delle possibilità di scelta iniziale, o di movimento in una fase successiva, su determinate "tipicità" (i domestici filippini, gli allevatori sikh, ecc.).

Il costante flusso migratorio dalla Romania, in seguito anche all'entrata del paese nella Unione Europea, unito all'acutizzarsi della crisi economica ha avuto chiare ripercussioni anche su questo aspetto del mondo del lavoro. Si è assistito a una compressione degli ambiti di lavoro accessibili alle donne nigeriane, limitando ancora di più che in passato lo sbocco nella collaborazione domestica o l'assistenza familiare e in parte anche quello delle pulizie. La scarsità delle offerte di lavoro aumenta infatti la competizione tra diverse nazionalità presenti sul territorio, portando inoltre il datore di lavoro a scegliere dipendenti con una provenienza culturale più vicina alla propria.

E' legittimo chiedersi se le reti etniche funzionino anche per le donne straniere beneficiarie di misure di protezione sociale.

Si può osservare, in proposito, che le donne che abbandonano la prostituzione grazie all'art. 18 D.Lgs. 286/98 lo fanno per lo più attraverso il cosiddetto "percorso giudiziario", cioè denunciando le persone che le hanno condotte in Italia e poi costrette alla prostituzione. Ma queste persone, oltreché sfruttatori, sono i principali contatti con la realtà del paese di immigrazione, e di solito sono dei connazionali. Se ci riferiamo nuovamente al solo caso delle donne nigeriane, possiamo essere più netti: gli sfruttatori sono di solito delle sfruttatrici - le madam -, sono sempre connazionali e spesso provengono dalla stessa città se non dallo stesso quartiere da cui viene la donna. All'arrivo in Italia la donna inizia a fruire, certo in misura molto

parziale e controllata, della rete di relazioni sociali che la madam ha tessuto nei suoi anni da immigrata in Italia. Conosce altre donne che lavorano per la madam, ecc.

Tutto questo viene spazzato via dalla denuncia e, al di là del fatto che ciò che viene spazzato via rappresenterebbe ben poca cosa per le possibilità di costruzione di una "rete etnica" informale, resta che la donna che ha denunciato è completamente priva di contatti e conoscenze spendibili. Si tratta di una posizione anomala. Gli immigrati di solito si muovono, anche nel senso di movimento sul territorio, attraverso reti di conoscenza e solidarietà interna, di gruppo o familiari. Nulla di tutto questo è permesso a chi denuncia lo sfruttamento: la donna si trova ad interagire solo più con operatori sociali ed enti del paese di accoglienza, o con donne che si trovano nella sua stessa condizione.

Queste considerazioni possono spiegare perché le donne faticano a rendersi autonome e come possano essere interpretati, anche in un'ottica di stabilizzazione occupazionale, i tentativi di costruzione ex novo di reti solidaristiche fra le donne beneficiarie di misure di protezione sociale. Tentativi a volte contraddittori, incoerenti, che indicano la ricerca di soluzioni ad una innaturale e pericolosa condizione di isolamento.

Ma poiché le reti informali di tipo etnico sono anche, come abbiamo visto, un potente vincolo alla mobilità dell'immigrato all'interno del mercato del lavoro, l'innaturale condizione di isolamento della donna che ha denunciato si trasforma in una opportunità.

I soggetti istituzionali e gli enti solidaristici che intervengono in questa fase hanno dunque la grande responsabilità di saper vedere, al di là della situazione contingente, dell'emergenza, della necessità di guadagnare subito, tutti i rischi dei percorsi stereotipati e tutte le opzioni che possano condurre, ora ed in futuro, alla ricerca di una occupazione che sia adeguata alle proprie competenze, corrispondente alle proprie aspirazioni, gratificante, capace di sviluppi.

Conviene qui ribadire l'importanza della assoluta discrezione rispetto alle esperienze pregresse in particolare nel caso delle donne, stante la perdurante forte stigmatizzazione della prostituzione. In ogni occasione di contatto con il sistema delle aziende, o dei loro consulenti ecc., è stata cura dell'associazione indicare unicamente elementi di generica "difficoltà nell'accesso al mercato del lavoro" per le donne, in quanto giovani e straniere, senza neppure lontanamente alludere alle esperienze vissute in precedenza dalle stesse.

## 3.2 Il programma di protezione sociale

Le persone inserite in un programma di protezione sociale dovrebbero beneficiare di una serie di misure di "assistenza e integrazione sociale". Il primo passo consiste nel rilascio di un permesso di soggiorno di tipo straordinario, della durata di soli sei mesi, che consenta l'inserimento in corsi di lingua italiana, di formazione professionale, o l'avviamento al lavoro. Naturalmente il permesso di soggiorno, pur se di tipo straordinario, mette lo straniero anche in condizione di poter richiedere il codice fiscale, l'iscrizione al servizio sanitario nazionale, la residenza, e poi di aprire un conto in banca, stipulare un contratto d'affitto e quant'altro.

Accade però, sovente, che l'Ufficio Stranieri della Questura ritardi il rilascio del permesso di soggiorno. Bisogna aspettare molti mesi prima di ottenere questo documento, anche più di un anno, conservando unicamente il foglio di ricevuta della richiesta presentata. Questa ricevuta consente, provvisoriamente, la permanenza in Italia. Ma permette solo in minima parte di regolarizzare la propria condizione, nell'accesso ai servizi come nelle possibilità di autonomia personale.

Grazie ad un accordo con la Questura e ad un successivo provvedimento amministrativo della Provincia di Torino, dal settembre del 2001 è ugualmente possibile avviare al lavoro persone che siano in possesso di questo particolare tipo di ricevuta. Ma si tratta di una procedura applicabile solo nei Centri per l'Impiego - C.P.I. - della Provincia di Torino.

Il ritardo nel rilascio del permesso di soggiorno costituisce il principale motivo di preoccupazione delle donne inserite nei programmi di protezione sociale. Il dubbio che il permesso non arrivi più resta costante e genera angoscia, incapacità di concentrarsi, nervosismo. I tempi di permanenza nel progetto e nelle strutture, in questi ultimi anni si sono allungati, soprattutto a causa della crescente complessità dell'iter giuridico della regolarizzazione ai sensi dell'art. 18 e della presenza dei figli minori di numerose ospiti. Molte donne infatti, accolte durante la gravidanza, hanno figli piccoli e si trovano quindi a vivere l'esperienza della genitorialità in solitudine, lontane dalle reti parentali e amicali del proprio paese.

Questo dato ha una significativa rilevanza anche nella ricerca e nel mantenimento delle attività lavorative. Non tutti gli ambiti infatti sono adeguati alle madri, per lo più sole, soprattutto per quanto riguarda gli orari di lavoro. Spesso si rischia quindi di dover scartare attività tipo imprese di pulizie e/o locali di ristorazione, che hanno orari di lavoro inadeguati alle loro esigenze.

A parte queste considerazioni sul contesto difficile in cui si trovano ad operare i programmi per l'inserimento lavorativo delle persone beneficiarie dell'art.18, sembra opportuno evidenziare, tra le tante necessità che si avvertono, quella di professionalizzazione degli interventi sociali di accompagnamento all'inserimento lavorativo.

Questa necessità chiama in causa direttamente, e in primo luogo, soggetti come l'associazione capofila della A.T.S. L'esperienza di "Porte Aperte" e, in particolare, la collaborazione con l'ente di formazione CIOFS FP Piemonte, ha mostrato quali possano essere i benefici effetti del coinvolgimento di nuove *expertises* (es. gli specialisti nel bilancio di competenze) ai fini del raggiungimento dei risultati sperati.

## Conclusioni

L'attività di "Porte Aperte" si è svolta in un periodo in cui lo stato di crisi economica è stato particolarmente acuto, con un intuibile riflesso sulle possibilità di accesso al mercato del lavoro, ossia sulla quantità e sulla qualità delle possibilità occupazionali, per le fasce più deboli e per le donne in particolare.

Le donne inserite nei programmi di protezione sociale sono: straniere, in genere molto giovani, prive di un solido profilo professionale, sole. Se non fossero assistite da misure di accompagnamento, sarebbero facilmente risucchiate ai margini della società e poi da lì nella clandestinità, nell'abuso e nello sfruttamento.

Tra le 15 donne inserite in "Porte Aperte", 8 erano delle madri con bambino, quindi in condizioni di particolare difficoltà, per motivi familiari, nell'accesso al mercato del lavoro. Questa difficoltà non ha impedito ad alcune di loro di raggiungere ottimi risultati personali: è degno di nota che ben 3 delle donne che hanno visto seguire l'esperienza di tirocinio da una assunzione siano proprio delle madri con bambino. Il progetto "Porte Aperte" ha consentito di accedere ad una attività di tipo lavorativo anche a donne che erano seguite da tempo dall'Ufficio Stranieri della Città di Torino e, pur avendo formazione ed esperienza, non erano ancora riuscite a trovare lavoro. L'esperienza ha confermato che l'inserimento lavorativo dei beneficiari art.18 passa necessariamente per una azione di accompagnamento. Il tutoraggio durante i tirocini ha facilitato l'inclusione delle lavoratrici nei vari ambiti, smorzando eventuali preconcetti sulle persone straniere, in particolare se africane.

Il raggiungimento dell'autonomia è e deve rimanere l'obiettivo finale dell'intero programma di assistenza e integrazione sociale. L'intento dei programmi per l'inserimento lavorativo deve essere quello di garantire un processo, graduale e misurato, di emancipazione. Non bisogna creare o rafforzare dipendenze.

L'autonomia di una persona è ovviamente un elemento difficilmente quantificabile, ma nel complesso riteniamo di poter dire che l'esperienza abbia fornito un notevole supporto nella realizzazione dell'autonomia delle beneficiarie. Questo non solo per chi è stato avviato al lavoro (pur nella precarietà dei contratti, elemento del resto comune per la fascia di età a cui appartengono le beneficiarie), ma anche per chi ha compiuto una esperienza puramente formativa. Da questo punto di vista, l'esperienza è stata, crediamo, positiva: quasi tutte le persone seguite hanno mostrato determinazione, capacità di adattamento e di apprendimento in un contesto adeguato.

La modalità di lavoro congiunta, scelta dai partner, ha permesso di condividere e affrontare le difficoltà emerse nei percorsi individuali, facilitando la valorizzazione delle caratteristiche e potenzialità individuali.

Molto positiva infine è sembrata l'individuazione di nuovi ambiti di lavoro, come gli asili nido privati. Per il futuro, appare importante poter continuare la ricerca di nuovi ambiti lavorativi, ma anche esplorare la possibilità di attivare forme lavorative autonome.

*Il marchio di Porte Aperte è stato disegnato da Riccardo Cattaneo, allievo della IV D dell'Istituto Professionale Statale per i Servizi della Pubblicità "Albe Steiner", Torino. Si ringrazia per la collaborazione il Prof. Marco Maltecca.*

## Appendice - schede individuali attività

### PRIMO GRUPPO

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
F. C.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	10	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	127	127	2
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	15	15	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	8	8	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>200</b>	<b>201</b>	<b>2</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>54</b>	<b>54</b>	
			<b>254</b>	<b>257</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
J. O.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	10	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	128	128	3
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	14	14	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	8	8	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>200</b>	<b>201</b>	<b>3</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>54</b>	<b>55</b>	
			<b>254</b>	<b>259</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
J. U.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	10	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	109	109	3
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	8	8	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	23	23	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>190</b>	<b>191</b>	<b>3</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>238</b>	<b>242</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
M. A.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	10	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	110	112	1
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	18	18	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	12	12	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>190</b>	<b>193</b>	<b>1</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>238</b>	<b>242</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
J. I.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	10	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	119	119	3
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	3	6	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	28	28	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>200</b>	<b>204</b>	<b>3</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>248</b>	<b>255</b>	

## SECONDO GRUPPO

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
M. E.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	6	6	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	22	22	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	79	79	3
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	0	0	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	28	28	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>157</b>	<b>157</b>	<b>3</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	
			<b>187</b>	<b>190</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
T. O.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	6	6	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	22	22	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	90	90	3
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	3	3	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	28	28	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>171</b>	<b>171</b>	<b>3</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>219</b>	<b>222</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
E. E.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	6	6	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	22	22	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	90	90	3
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	3	3	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	28	28	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>171</b>	<b>171</b>	<b>3</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>219</b>	<b>222</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
D. E.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	6	6	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	22	22	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	90	92	3
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	3	3	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	28	28	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>171</b>	<b>173</b>	<b>3</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>49</b>	
			<b>219</b>	<b>225</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
J. I.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	6	6	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	22	22	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	90	90	3
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	3	3	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	28	28	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>171</b>	<b>171</b>	<b>3</b>
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>219</b>	<b>222</b>	

## TERZO GRUPPO

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)	
E. K. B.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	9		
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19		
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4		
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	77	79		
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14		
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4		
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	0	0		
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	26	29		
	<b>FRONT OFFICE</b>			<b>153</b>	<b>158</b>	
	<b>BACK OFFICE</b>			<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>201</b>	<b>206</b>		

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
R. O.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	9	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	78	78	
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	0	0	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	28	28	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>156</b>	<b>156</b>	
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>204</b>	<b>204</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
E. O.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	8	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	82	82	
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	0	0	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	22	23	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>154</b>	<b>154</b>	
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>202</b>	<b>202</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
A. O.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	9	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	73	74	
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	0	0	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	24	24	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>147</b>	<b>148</b>	
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>195</b>	<b>196</b>	

BENEFICIARIA	ATTIVITA'	GRUPPO / INDIVIDUALE	PREVISTO	REALIZZATO	ALTRO (GRUPPO)
P. E.	RECUPERO AUTOSTIMA	GRUPPO	9	9	
	SVILUPPO AUTONOMIA PERSONALE	GRUPPO	19	19	
	MEDIAZIONE CULTURALE	GRUPPO	4	4	
	ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO	INDIVIDUALE	71	73	
	BILANCIO COMPETENZE	INDIVIDUALE	14	14	
	ACCOMPAGNAMENTO SVILUPPO CAPACITA' LAVORATIVE	GRUPPO	4	4	
	PROPOSTA INSERIMENTO LAVORATIVO	INDIVIDUALE	0	0	
	TUTORAGGIO TIROCINIO	INDIVIDUALE	24	25	
	<b>FRONT OFFICE</b>		<b>145</b>	<b>148</b>	
	<b>BACK OFFICE</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	
			<b>193</b>	<b>196</b>	

## Appendice - modello di questionario di reazione

PROGETTO DI RIFERIMENTO: Porte Aperte

SOGGETTO ATTUATORE:

DATA:

Vorremmo avere un riscontro rispetto ai laboratori che hai svolto con noi.  
Per questo ti chiediamo di rispondere a queste domande.

1 = per nulla	2 = poco	3 = abbastanza	4 = molto
---------------	----------	----------------	-----------

A) Il laboratorio _____ è stato interessante	1	2	3	4
--	---	---	---	---

B) Il laboratorio _____ mi ha dato informazioni utili per ricercare lavoro	1	2	3	4
--	---	---	---	---

C) Gli argomenti trattati nel laboratorio erano di facile comprensione	1	2	3	4
--	---	---	---	---

D) L'aiuto offerto dai formatori è stato utile	1	2	3	4
--	---	---	---	---

E) L'organizzazione del percorso è stata adeguata	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Note

.....



Via Saluzzo 23 - 10125 Torino  
tel. 011.6599976 fax 011.6566381  
**[www.ideadonnaonlus.org](http://www.ideadonnaonlus.org)**  
**[posta@ideadonnaonlus.org](mailto:posta@ideadonnaonlus.org)**  
c.f. 97605830013