

***SPORTELLO LAVORO ASAI***



***RELAZIONE ANNUALE 2021***



## **INTRODUZIONE**

L'anno 2021 è stato caratterizzato complessivamente dal persistere di quelle difficoltà e criticità legate all'emergenza Covid-19 che hanno, in diversi momenti, impedito o limitato l'accesso fisico allo Sportello Lavoro. Nei primi sei mesi si è registrata una significativa diminuzione delle attività in presenza e della possibilità di poter accedere normalmente ai servizi offerti dallo Sportello Lavoro; gli operatori e i volontari hanno quindi lavorato in modalità a distanza, quando necessario, e in presenza ove possibile, cercando di far sì che lo Sportello rimanesse un punto di riferimento per la comunità, luogo di accoglienza e supporto, e provando ad andare in contro a quelle fragilità linguistiche, relazionali e psicologiche che caratterizzano gli utenti e che rendono loro più difficile il coinvolgimento a distanza.

Nei mesi successivi, in particolare da settembre, la situazione è ritornata più stabile, data anche la fine delle zone rosse e, quindi, delle chiusure forzate al pubblico. L'equipe dello Sportello è potuta tornare a lavorare quasi interamente in presenza, pur con le esigenze dettate dalle misure di contenimento e dalle norme anti-covid.

Cardine del lavoro fatto allo Sportello sono rimaste le attività di accoglienza, orientamento alla formazione e al lavoro, oltre che ai servizi sul territorio, nonché le attività connesse al lavoro di cura. Ampio spazio è stato dato all'orientamento scolastico, in particolare delle terze medie, sviluppato soprattutto nei centri aggregativi ASAI e nei progetti che l'associazione porta avanti nelle diverse scuole del territorio, in un'ottica di aggancio e rinforzo della dimensione associativa.

### **1. ACCOGLIENZA**

L'attività di prima accoglienza rappresenta un momento fondamentale per poter svolgere un lavoro di senso. Nei giorni di apertura, le persone possono innanzitutto trovare un primo momento di ascolto da parte di operatori e volontari e, insieme a loro, valutare la propria situazione o bisogno e le possibili risposte; in molti casi, questi momenti diventano occasione preziosa di conoscenza e l'inizio di una relazione che continuerà nel tempo. Infatti, l'ascolto empatico è il primo passo per far sentire la persona a proprio agio e libera di esprimere la propria storia, le proprie difficoltà, e soprattutto sentirsi aiutata e guidata nella ricerca di soluzioni concrete rispetto al lavoro, alla casa, alla formazione o anche solo alla comprensione dei difficili aspetti della burocrazia italiana. Accanto ai nuovi utenti, nei giorni di apertura trovano spazio e accoglienza anche i beneficiari più "storici", siano essi giovani o adulti, che tornano allo sportello anche a distanza di anni con le motivazioni più diverse, per aggiornare il curriculum o perché, essendo mutata la propria situazione, ricercano lo stesso supporto che avevano trovato in precedenza.

Nell'anno in oggetto, lo Sportello Lavoro ha mantenuto due aperture settimanali, il martedì pomeriggio (dalle 15:00 alle 18:00) e il venerdì mattina (dalle 9:30 alle 12:30), durante le quali operatori e volontari hanno svolto attività come: primi colloqui, compilazione o aggiornamento del curriculum vitae, orientamento ai servizi, alla formazione e al lavoro e più in generale, momenti di ascolto a utenti e beneficiari.

Durante i mesi di chiusura sono state svolte aperture al pubblico "virtuali", attraverso vari strumenti e piattaforme: telefonate per una prima presa di contatto e, ove possibile, videochiamate su WhatsApp o Zoom per i colloqui, la redazione del curriculum o la ricerca lavoro.

Fino al mese di ottobre 2021 l'equipe di lavoro è stata costituita da 2 operatori, 10 volontari dai 30 ai 70 anni, un tirocinante di un corso di formazione come counselor e una tirocinante del corso

per Mediatore interculturale della SFEP. Dal mese di ottobre l'equipe consta di: un operatore, 12 volontari, due operatrici volontarie del Servizio Civile, un tirocinante.

Il gruppo di lavoro si caratterizza per la sua varietà, multidisciplinarietà e intergenerazionalità, potendo contare su persone provenienti dall'ambito educativo, del counselling, della medicina, del diritto, dell'istruzione, dei servizi sociali, dell'informatica, generando un intreccio di professionalità ed esperienze che sono preziose e arricchenti per il lavoro svolto.

Nell'anno 2021, sono stati presi in carico presso i locali dello Sportello Lavoro ASAI - sito in via Principe Tommaso 4/B - o tramite modalità online, in totale **202 nuovi utenti**, di cui **87 sono ragazzi e ragazze under 35** ( 51 maschi e 36 femmine) e **115 over 30** ( 79 donne e 36 uomini). Come negli anni passati, tutte le attività e le azioni dedicate all'utenza, a partire dal primo colloquio ai successivi, sono riportate nel sistema informatico P.I.L.A., il database di proprietà dell'associazione che permette di registrare il percorso individuale di ogni utente a partire dal primo colloquio, per poi registrare i successivi accessi allo Sportello e le attività svolte.

Il sistema, attraverso l'elaborazione statistica dei dati, permette di tracciare in tempo reale lo stato dell'arte delle attività svolte presso lo Sportello Lavoro, di cui riportiamo di seguito un estratto in tabella.

N.	Motivo di passaggio	Over 35	Under 35	Totale
1	primo colloquio	115	87	202
2	compilazione CV	80	68	148
3	avviato progetto personale	-	21	21
4	associato CV a Datore Lavoro	689	-	689
5	orientamento formativo	-	75	75
6	inserimento in progetti di gruppo	-	49	49
7	consulenza legale	8	3	11
8	ricerca lavoro	612	446	1058
<b>Totale Attività</b>		<b>1504</b>	<b>749</b>	

**Tabella 1.2: Motivi di passaggio allo Sportello Lavoro di tutti gli utenti**

## **2. ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALLA FORMAZIONE**

### *2.1 Gettoni NOMiS*

#### **La storia di A.**

A. è una ragazza egiziana di 18 anni che frequenta il liceo e vive una situazione familiare complessa, dettata soprattutto da fattori culturali ed economici.

I genitori, infatti, spingono molto affinché lei termini gli studi e le prospettano l'ipotesi di un matrimonio combinato, nonostante questo non sia nei desideri della figlia che, invece,

vorrebbe studiare all'estero approfittando di una borsa di studio per l'anno prossimo per metà pagata dalla scuola. A. è infatti una ragazza piena di energie, curiosa e volenterosa, ama le lingue e ha espresso più volte la volontà di emanciparsi dalla famiglia, intraprendendo un percorso verso l'autonomia.

La possibilità che torni in Egitto senza poter realizzarsi ha spinto A. a chiedere un aiuto concreto agli operatori dello Sportello che hanno subito attivato una rete in supporto alla ragazza, comprendente anche un sostegno psicologico. Grazie al progetto Nomis, si è riuscito ad attivare per lei un gettone di presenza scolastica a partire dal mese di settembre 2021. In questo modo, A. sta mettendo dei soldi da parte per poter accedere alla borsa di studio e, allo stesso tempo, continuare più serenamente il suo percorso scolastico. Il contributo economico rappresentato dal gettone le permette infatti di andare verso l'autonomia e l'emancipazione dalla famiglia, scongiurando il pericolo di tornare in Egitto.

Nel 2021 sono stati monitorati dagli operatori dello Sportello Lavoro ASAI **9 gettoni di presenza scolastica** attivati nell'ambito del **progetto NOMIS**.

Si conferma anche per l'anno 2021 la scelta dell'equipe di progetto di continuare a sostenere i ragazzi e le ragazze coinvolte, riconoscendo loro le ore di frequenza della didattica a distanza certificate dalla scuola.

I gettoni di presenza scolastica sono uno strumento fondamentale per sostenere il percorso formativo di **giovani tra i 18 e 21 anni** e - allo stesso tempo - rinforzarli e spingerli verso l'autonomia personale.

#### Gettoni di presenza scolastica NOMIS - A.A. 2020-2021 (periodo Gennaio - Giugno 2021)

Nome e Cognome	Nazionalità	M/F	Età	Percorso Scolastico	Esito
B.T.	Albania	M	18	2° anno Formazione professionale	Conseguita qualifica professionale
G. C.	Romania	M	14	1° anno Formazione Professionale	Promosso al secondo anno
O.D.	Costa d'Avorio	M	20	4° anno Istituto Superiore Corso Serale	Promosso al quinto anno
O.C.	Guinea	M	18	2° anno Formazione professionale	Conseguita qualifica professionale
S.S.F	Senegal	M	21	Licenza media	Conseguimento Licenza Media
A.M.	Senegal	M	17	Formazione professionale	Conseguimento qualifica

#### Gettoni di presenza scolastica NOMIS - A.A. 2021 (periodo settembre-dicembre 2021)

Nome e Cognome	Nazionalità	M/F	Età	Percorso Scolastico
A.E.	Egitto	F	18	3° anno Liceo Linguistico
E.M.	Marocco	M	18	5° anno Istituto Professionale
A.B.	Marocco	M	17	2° anno Istituto Professionale

## 2.2 Orientamento e ri-orientamento scolastico

Tra le attività dello Sportello, forte rilievo è stato dato all'orientamento scolastico e alla formazione professionale, sia nei confronti di minorenni che devono iscriversi a scuola per assolvere all'obbligo scolastico, sia per adulti o giovani adulti che scelgono di proseguire o completare la propria formazione.

Se nei primi sei mesi le modalità sono state prevalentemente a distanza e individualmente, nei mesi successivi la possibilità di svolgere le attività in presenza ha permesso di potenziare il lavoro rivolto verso i più giovani attraverso incontri più strutturati.

Dal momento che, proprio a partire dall'interno dell'associazione ASAI, sono diversi i ragazzi di terza media che frequentano i centri - siano essi inseriti nelle attività di doposcuola o nei progetti a scuola o nei CPIA - si è scelto di intervenire nella fase delicata della scelta della scuola superiore o del proseguimento degli studi dopo l'ottenimento della terza media.

A partire dal mese di settembre, con l'inizio dell'anno scolastico, gli operatori e un gruppo ristretto di volontari dello Sportello si sono quindi proposti come coordinatori di una équipe che, partendo dalle competenze specifiche dello Sportello, creasse una metodologia unica e condivisa, attraverso l'apporto delle esperienze e disponibilità dei vari volontari, animatori e tirocinanti dei doposcuola. Sono stati strutturati quindi degli incontri specifici, di gruppo e individuali, che hanno avuto lo scopo di far riflettere i ragazzi sul proprio futuro e far emergere più consapevolezza nella scelta della scuola, offrendo un supporto il più ampio possibile, dialogando con le famiglie e con le istituzioni scolastiche. Lo Sportello Lavoro si è posto quindi anche come un punto di riferimento per le questioni più pratiche e burocratiche, offrendo un aiuto concreto per le iscrizioni online che dovranno essere effettuate entro fine gennaio.

Il lavoro svolto rispetto all'orientamento scolastico per le terze medie si è rivolto a un totale di **33 giovani dai 13 ai 15 anni**.

Ampio spazio e supporto è stato dato anche a giovani adulti maggiorenni o neomaggiorenni che necessitano di un orientamento alla formazione professionale, attraverso la valutazione dei percorsi più adatti a ciascuno, in base alle proprie aspettative e desideri per il futuro. Guidati tra le possibilità dell'offerta formativa presenti sul territorio, i beneficiari hanno potuto riflettere insieme a operatori e volontari su se stessi e su come lo studio e la formazione siano elementi fondamentali nel processo che porta all'autonomia e alla realizzazione di sé.

Nei primi sei mesi del 2021, in modalità a distanza e quando possibile in presenza, sono stati sostenuti 22 giovani adulti tra i 18 e 30 anni nella ricerca di percorsi di formazione professionale. Negli ultimi mesi dell'anno in questione si aggiungono 53 giovani, compresi quelli in età di obbligo di istruzione, per un **totale di 75 beneficiari per l'orientamento formativo e scolastico**.

### **3. ORIENTAMENTO AL LAVORO**

Rispetto alle attività di orientamento al lavoro, durante l'anno si sono complessivamente avvertite le conseguenze della crisi economica innescata dall'emergenza Covid-19, che ha portato i giovani a relazionarsi al tema lavoro con maggiore ansia e sfiducia.

Le difficoltà nel trovare un impiego in un periodo in cui spesso le aziende sono state costrette al licenziamento se non al fallimento, unite alle storie di fragilità dei beneficiari che arrivano allo Sportello spesso con storie difficili alla spalle, hanno fatto sì che i ragazzi non sempre si sentissero motivati a intraprendere percorsi di orientamento che non portassero a un sicuro e immediato ottenimento di un lavoro. A ciò si aggiunge la questione dei documenti e la necessità di convertire o rinnovare il permesso di soggiorno per motivi di lavoro, l'emergenza casa per chi doveva uscire dai progetti di accoglienza o non riusciva a pagare l'affitto, elementi anche questi che hanno costituito una causa non indifferente. Questo ha portato a osservare un generale senso di smarrimento e frustrazione, che genera mancanza di motivazione e senso di impotenza.

Nel 2021 si è quindi confermata una certa tendenza a rifiutare percorsi di orientamento al lavoro e anche un abbassamento della qualità dei lavori accettati dai ragazzi.

Le restrizioni numeriche relative alla possibilità di incontro interpersonale ha fatto sì che la maggior parte dei percorsi di orientamento si siano svolti in modalità individuale, sia in presenza che a distanza.

Sono stati dunque attivati in tutto l'anno 4 mini percorsi di orientamento di gruppo dedicati a 4 ragazzi per percorso, per un totale di 16 ragazzi dal mese di gennaio al mese di giugno 2021.

Nello stesso periodo e parallelamente, sono stati attivati anche 21 percorsi individuali; nei mesi successivi, fino a dicembre 2021, sono stati realizzati altri 26 incontri individuali che, uniti ai precedenti, restituiscono un totale di **63 percorsi di orientamento al lavoro**.

Oltre ai giovani, le attività di orientamento al lavoro individuali sono state rivolte anche ad adulti che si sono ritrovati senza lavoro o che non possiedono gli strumenti per farcela del tutto da soli. In entrambi i casi, gli operatori e i volontari hanno perseguito l'obiettivo di guidare i beneficiari nelle diverse fasi richieste dalla ricerca del lavoro e allo stesso tempo spingere all'autonomia.

I temi affrontati nei percorsi individuali sono gli stessi proposti all'interno dei gruppi, con un particolare focus sulla redazione del CV e la ricerca lavoro attraverso le piattaforme online, le iscrizioni ai siti delle Agenzie per il Lavoro e le APP per la ricerca lavoro.

#### *3.1 Borse lavoro*

Come nei sei mesi iniziali, anche nel resto del 2021 non è stato possibile attivare borse lavoro attraverso risorse interne. I beneficiari delle attività di orientamento sono stati così segnalati a progetti di inserimento lavorativo gestiti da enti che lavorano in rete con lo Sportello Lavoro ASAI, per un totale di 20 beneficiari in tutto segnalati su progetti del territorio.

Nei mesi gennaio-giugno 2021, è stato attivato un percorso di borsa lavoro per un ragazzo di venti anni che aveva partecipato ai gruppi di orientamento dello Sportello Lavoro ASAI nell'anno 2020. All'interno di un progetto in cui lo Sportello è ente segnalatore, il ragazzo è stato preso in carico da un ente privato del terzo settore, che ha attivato in suo favore un tirocinio nell'ambito della ristorazione, il quale ha poi portato a un inserimento lavorativo nel team di lavoro.

A partire dal mese di ottobre, è stato attivato un nuovo tirocinio, per un totale quindi di **2 tirocini** nell'anno.

*La storia di D.*

D. è un ragazzo di 19 anni arrivato in Italia come minore straniero non accompagnato, rimasto per circa un anno al di fuori di percorsi di accoglienza, sino al suo ingresso in comunità minori, in cui è ancora oggi ospitato in attesa della definizione del suo percorso di richiesta asilo.

È un ragazzo preciso, puntuale e molto volenteroso, si presenta con una certa e gentilezza e dolcezza. Nell'anno precedente a questo, aveva portato avanti per circa due mesi un tirocinio come panettiere in cui veniva sfruttato in turni di 12 ore prevalentemente notturni, nonostante questo ha dimostrato grande impegno e voglia di provarci. Dopo un primo periodo di orientamento svolto in associazione, è stato individuato un datore di lavoro accogliente e disponibile a formarlo nell'ambito della ristorazione all'interno di una caffetteria, nonostante D. non abbia ancora maturato esperienza di questo tipo, con buona prospettiva assuntiva successiva al periodo di tirocinio.

D. è così stato segnalato all'interno del progetto Nomis ed è stato per lui attivato un tirocinio di 6 mesi in vista di un inserimento lavorativo a carico dell'azienda, all'interno di un contesto accogliente che gli permetta di crescere e procedere più sicuro verso il suo percorso di integrazione in Italia.

La possibilità di poter accedere ai progetti di borsa lavoro, grazie alla rete che si è creata negli anni, risulta quindi fondamentale perché consente di intervenire a favore di soggetti fragili e a rischio anche senza poter accedere a risorse interne. Certamente, non sempre è possibile segnalare beneficiari su progetti del territorio perché non tutti gli utenti dello Sportello hanno i requisiti necessari; il progetto Nomis, rivolto a giovani minori o neomaggiorenni stranieri (o con background migratorio) risulta e si conferma uno strumento utile e prezioso.

#### **4. LAVORO DI CURA**

Le attività connesse al lavoro di cura, pur se fortemente limitate dalla situazione dettata dall'emergenza Covid, hanno continuato a essere fondanti per il lavoro dello Sportello. Nella prima parte dell'anno e fino al mese di luglio, le restrizioni dettate dalla pandemia - in particolare rispetto alla possibilità dell'incontro interpersonale - hanno portato le volontarie che si occupano dell'assistenza familiare a mantenere una modalità interamente online. Attraverso il contatto telefonico e i gruppi WhatsApp, è stato possibile sia mantenere i rapporti instaurati con le persone prese in carico, sia incontrare, anche se virtualmente, nuovi adulti e adulte interessate al lavoro di cura; anche gli incontri settimanali di raccolta delle disponibilità lavorative e delle offerte di lavoro si sono svolte a distanza.

A partire dal mese di ottobre, si è deciso di tornare a fare gli incontri in presenza secondo modalità e numeri ridotti rispetto al passato, ma che sono risultati importanti per il recupero di quella dimensione umana e relazionale che la distanza non favorisce. Le nuove disposizioni, come il possesso del Green Pass per gli incontri di gruppo, hanno comunque escluso - come anche per i giovani - una fetta considerevole di beneficiari non vaccinati e per tale ragione si è deciso di mantenere una modalità mista, dando la possibilità a chi volesse di contattare le volontarie anche telefonicamente e di non venire in presenza.

Da parte delle famiglie che si sono rivolte allo Sportello Lavoro in cerca di un assistente familiare si sono avuti buoni riscontri nell'anno in oggetto, con un progressivo aumento del numero e dei bisogni espressi che si era manifestato nei primi mesi dell'anno e si è confermato nei mesi a seguire. Questo testimonia sicuramente la forte esigenza nel territorio di persone addette alla cura, anche se non sempre è stato possibile coprire questo bisogno, sia per la complessità dei lavori proposti - quasi tutti in convivenza e per malati completamente non autosufficienti - sia per il sopraggiungere della necessità del certificato vaccinale per poter svolgere la professione.

Si sono rivolti allo Sportello Lavoro nell'anno 2021 complessivamente **115 nuovi utenti interessati al lavoro di cura, tra cui 79 donne e 36 uomini.**

## **5. PERCORSI DI ORIENTAMENTO DI GRUPPO**

### *5.1 Sulle tracce del Lavoro*

Come riportato nella sezione dedicata all'orientamento al lavoro, è stato possibile attivare nel periodo che intercorre dal mese di gennaio 2021 al mese di giugno 2021 unicamente **4 percorsi brevi di orientamento al lavoro di gruppo**, dedicati a un **totale di 16 beneficiari.**

Anche nei mesi successivi, le difficoltà legate all'emergenza sanitaria - compresa, come si diceva, la necessità di possesso del Green Pass - unite al generale smarrimento osservato nei giovani, ha reso complessa la gestione di percorsi di gruppi in presenza e ha portato a preferire la realizzazione di percorsi individuali, sia in presenza che a distanza.

I temi trattati durante gli incontri di gruppo e approfonditi nei percorsi individuali sono stati:

- la presentazione di sé e la redazione del curriculum vitae;
- le differenti modalità di ricerca lavoro;
- la gestione del colloquio di lavoro individuale e di gruppo;
- le competenze personali.

### *5.2 Orientamento scolastico*

Come si diceva sopra, a partire dal mese di settembre fino al mese di dicembre sono state realizzate delle attività di gruppo rivolte a giovani frequentanti la terza media, per guidarli nella scelta della scuola superiore. Sono stati realizzati **6 percorsi di orientamento scolastico**, rivolti in totale a **33 ragazzi e ragazze.**

Attraverso attività animative e di brainstorming, i temi affrontati sono stati:

- riflessione su di sé e sulle proprie attitudini, passioni e competenze;
- riflessione sulle specificità della scuola superiore e dei corsi di formazione professionale, attraverso il confronto con adolescenti frequentanti 3 e 4 anno di superiori in uno scambio di idee e percezioni;
- conoscenza dell'offerta formativa del territorio, partendo dalle possibilità dei differenti percorsi, scuole e istituti che si prospettano dopo la terza media;
- supporto nelle iscrizioni online.

Accanto agli incontri di gruppo sono stati realizzati incontri individuali di approfondimento e in entrambi i casi si è perseguito lo scopo di spingere i ragazzi a compiere una scelta il più consapevole possibile, far emergere bisogni, dubbi o paure e cercare di affrontarle con il supporto degli operatori e dei volontari.

Si prospetta di proseguire nel supporto pratico all'iscrizione online anche nell'anno successivo, per aiutare i ragazzi e le famiglie nel rispettare la scadenza di fine gennaio.

### *5.3 GrAFT – Gruppo di assistenti familiari di Torino*

Lo Sportello LAavoro ASAI ha oltre 10 anni di esperienza nell'organizzazione di momenti di formazione sulle tematiche legate al lavoro di cura alla persona, attraverso l'attivazione di percorsi di aggiornamento professionale quali:

- Il Gruppo Assistenti Familiari Torino (GrAFT): consiste in regolari incontri mensili di formazione permanente e sostegno. Gli appuntamenti programmati di anno in anno



vogliono rappresentare un momento di dibattito e di riflessione sui problemi che può incontrare, sul piano pratico e psicologico, chi deve stare vicino agli anziani o ai disabili al fine di disporre di maggiori strumenti per affrontarli e poter fornire un vero sostegno nei momenti difficili, producendo benessere sia per la persona da assistere sia per chi se ne occupa. I beneficiari dei percorsi ricevono un libretto presenze e a fine anno viene rilasciato un attestato di frequenza per le ore seguite e oltre a ciò è fornito diverso materiale illustrativo e formativo. La partecipazione è libera e gratuita.

- Formazioni brevi di 30 ore dedicate all'approfondimento di tematiche specifiche;

Non è stato possibile nel periodo in oggetto, sia nei primi sei mesi che nel resto dell'anno, organizzare gli incontri di aggiornamento professionale del gruppo GRAFT, ma sono state realizzate per ovviare a tale impossibilità, mantenendo la cadenza mensile, videolezioni sui temi che sarebbero stati affrontati in presenza. Tali lezioni sono poi state messe a disposizione dei possibili beneficiari sul canale Youtube dell'associazione.