



**SOSDONNA**  
PER NON SENTIRTI SOLA

SOS DONNA FAENZA  
Associazione ONLUS  
Centro contro la violenza alle donne  
Via Laderchi, 3 Faenza (RA)  
Tel. 0546 22060  
[www.sosdonna.com](http://www.sosdonna.com)

**SOSDONNA**  
PER NON SENTIRTI SOLA

**SPORTELLO LAVORO:  
UN ALLEATO PER UNA NUOVA AUTONOMIA**



# INDICE

<b>Presentazione</b>	<b>2</b>
<b>Capitolo 1 I soggetti territoriali a cui rivolgersi per la ricerca di lavoro</b>	<b>3</b>
1.1 Il Centro per l'Impiego	3
1.2 Le agenzie interinali	4
1.3 Gli sportelli di accompagnamento al lavoro	5
<b>Capitolo 2 Lo sportello lavoro di SOS Donna dal 2007 ad oggi</b>	<b>7</b>
2.1 Cos'è la violenza economica?	7
2.2 Perché aprire uno sportello di accompagnamento al lavoro?	8
2.3 L'organizzazione degli incontri	10
2.4 Il primo colloquio di orientamento	10
2.5 Il bilancio di competenze e la motivazione al lavoro	12
2.5.1 <i>Il bilancio di competenze</i>	12
2.5.2 <i>La motivazione</i>	15
2.5.3 <i>I bisogni</i>	19
2.5.4 <i>Le aspettative</i>	20
2.5.5 <i>Gli atteggiamenti</i>	21
2.6 La stesura del CV	22
2.7 Ricerca di corsi formativi	27
2.8 Invio candidatura	29
2.9 Compilazione del database e relazione sull'incontro	33
2.10 Attivazione tirocini	34
<b>Capitolo 3 Le criticità riscontrate</b>	<b>36</b>
<b>Capitolo 4 Risultati conseguiti</b>	<b>41</b>
<b>Riferimenti bibliografici</b>	<b>43</b>
<b>Riferimenti sitografici</b>	<b>43</b>

## **Presentazione**

*A Tiziana Catalano,  
(Casa delle Donne Maltrattate, Milano)*

L'Associazione Sos Donna di Faenza, Centro antiviolenza, attiva sul territorio dal 1994, ha accolto, ad oggi, quasi mille donne vittime di violenza.

Le donne che si rivolgono a noi, per interrompere il ciclo della violenza, spesso devono riprogettare la loro vita allontanandosi dal partner violento. La violenza spesso produce isolamento sociale (compreso quindi anche un allontanamento dalla casa o una non pratica del lavoro formale) e la donna si trova ad assumersi il carico completo della cura dei figli minori.

Una delle cause per cui le donne non si allontanano dall'uomo violento è spesso la mancanza di un reddito proprio, un'indipendenza economica; l'affrancarsi dall'uomo violento è già un passo verso la conquista di un'autonomia, ma la ricerca di un lavoro che consenta loro di mantenere se stesse e i propri figli è un percorso lungo e faticoso e nello stesso tempo anche un requisito necessario per spezzare il legame.

Per questo crediamo che l'azione dello Sportello Lavoro che da 3 anni, in maniera continuativa, supporta le donne vittime di violenza nell'inserimento/reinserimento lavorativo, sia, all'interno dei servizi offerti dal Centro antiviolenza e in interazione con gli altri soggetti pubblici e privati del territorio, uno strumento utile ed indispensabile per le donne accolte.

È compito delle istituzioni e di noi tutti sostenere queste donne nel loro difficile e coraggioso progetto.

La presidente di Sos Donna  
Antonella Oriani

## Capitolo 1

### I soggetti territoriali a cui rivolgersi per la ricerca di lavoro

#### 1.1 Il Centro per l'Impiego

Il Centro per l'Impiego (CPI) eroga e promuove offerte di lavoro delle aziende pubbliche e private, mettendo in contatto domanda e offerta in un mercato sempre più ramificato e complesso com'è quello del lavoro.

In base al D. Lgs. 469/97, preceduto dalla legge Bassanini, il centro per l'impiego ha sostituito l'ufficio di collocamento per ciò che concerne i compiti ad esso relativi.

I compiti principali del centro per l'impiego sono:

- mediare tra la domanda e l'offerta sul mercato del lavoro;
- informazione, orientamento e consulenza per tutti coloro che vivono nel territorio e necessitano di delucidazioni relative al settore lavorativo;
- sostegno e informazione circa il collocamento dei lavoratori per l'inserimento nel mondo del lavoro.

Il centro per l'impiego inoltre svolge funzioni in materia di:

- lavoratori disabili;
- lavoratori vincitori di pubblico concorso;
- iniziative per incrementare il lavoro femminile.

Il centro per l'impiego è presente sull'intero territorio nazionale. Tutte le Regioni, in base alla dimensione del territorio e lo stato locale del settore lavoro, hanno creato sedi decentrate sul territorio locale allo scopo di essere più vicini alle esigenze di persone e aziende.

## 1.2 Le Agenzie Interinali

Le agenzie per la somministrazione del lavoro, altrimenti dette agenzie per il lavoro, agenzie di lavoro interinale o semplicemente **Agenzie Interinali** (vecchia denominazione), sono un istituto parallelo ai centri per l'impiego, ma si differenziano da essi principalmente per due motivi:

1. Sono agenzie private
2. A differenza dei CPI, un lavoratore può iscriversi a tutte le agenzie per il lavoro che ritenga opportune (mentre ci si può iscrivere unicamente al CPI del proprio comune di residenza).

Le agenzie per il lavoro rispondono ad una duplice esigenza: da parte delle aziende, di fruire di lavoro "interinale" (ovvero provvisorio), e da parte dei lavoratori, di trovare un impiego adatto, per mansioni e retribuzione, alle proprie competenze, rimanendo in un contesto di flessibilità del lavoro.

Nei casi migliori, il lavoro da interinale può trasformarsi in un impiego a tempo indeterminato.

### **Come funzionano le agenzie per il lavoro**

L'agenzia, denominata *somministratore*, recluta sul mercato mano d'opera e prestazioni professionali e le mette a disposizione dei suoi clienti (le aziende *utilizzatori*), che a loro volta acquistano dall'agenzia *somministratore* il diritto a utilizzare, dirigere e controllare il lavoratore.

L'agenzia invia quindi il lavoratore presso un soggetto terzo (utilizzatore - ente o impresa) a svolgere un'attività lavorativa sotto la direzione e il controllo dell'utilizzatore. Il lavoratore viene assunto e pagato dall'agenzia somministratore, per cui pur lavorando per l'utilizzatore, il datore di lavoro, per il lavoratore, resta l'agenzia.

L'azienda utilizzatrice stipula con l'agenzia un contratto di fornitura in cui vengono chiariti tutti i dettagli del servizio che l'agenzia può offrire all'azienda e al lavoratore. Allo stesso tempo, l'agenzia fornisce al lavoratore il contratto di prestazione, secondo cui egli è dipendente dell'agenzia stessa ma presta lavoro in un ditta esterna utilizzatrice.

Due diversi contratti vengono dunque stipulati con la somministrazione del lavoro: il contratto di somministrazione di lavoro, stipulato tra somministratore e utilizzatore, e il contratto di lavoro stipulato tra somministratore e lavoratore.

Le assunzioni sono prevalentemente a **tempo determinato**. Il lavoro somministrato sostituisce quello interinale, per effetto del D. lgs. N 276 del 2003, artt. da 20 a 28, sulla base della legge delega n 30/2003 (legge Biagi).

In seguito al contratto a tempo determinato, il lavoratore potrà essere assunto direttamente dall'utilizzatore. In questo caso, l'agenzia avrà assunto la funzione di tramite, ma da quel momento in poi non avrà più parte nel rapporto tra azienda e lavoratore.

### **1.3 Gli sportello di accompagnamento al lavoro**

Sono molti gli sportelli di accompagnamento al lavoro nati all'interno di strutture pubbliche, con progetti a termine e specificità rispetto a donne, stranieri o soggetti genericamente svantaggiati.

Le motivazioni principali sono la necessità di strutture che orientino, informino e sostengano i soggetti che si trovano molto spesso parzialmente ai margini dell'attuale mercato del lavoro, caratterizzato dal reperimento di risorse umane sempre più qualificate. Molto spesso infatti accade che le persone non abbiano maturato nel corso del tempo sufficienti conoscenze del territorio e del vasto ventaglio di servizi messi in campo per la ricerca e per la riqualificazione professionale, con una continua e notevole incidenza sulla disoccupazione di lunga durata.

Altri, invece, si trovano ad aver fatto, in gioventù, la scelta di mantenere lavori sommersi (si pensi ad esempio a tutte le donne che per anni hanno svolto attività di pulizie presso famiglie private), scelte che con l'avvento dell'età adulta e con l'avvento magari di qualche problematica di salute hanno portato inevitabilmente alla cessazione di tali impegni lavorativi, alla mancanza di pensione per non avere mai versato contributi o alla rispettiva impossibilità di ricollocarsi sull'attuale mercato.

## Capitolo 2

### Lo sportello lavoro di SOS Donna dal 2007 ad oggi

#### 2.1 Cos'è la violenza economica?

La violenza economica nasce come categoria, negli anni '90, dal lavoro delle Case delle Donne e dal confronto tra le loro avvocate. Attraverso lo scambio delle reciproche esperienze in tema di maltrattamento si è verificato che in ogni storia di maltrattamento c'era sempre anche il risvolto economico.

L'esercizio del potere passa infatti attraverso i soldi, si potrebbe dire in modo naturale. È molto più facile ammettere che il denaro è potere, che ammettere che si può essere vittime di questo esercizio di potere. Questo accade perché il denaro è un tabù, parlare di denaro quando si parla di sentimenti è brutto, è sconveniente: sinonimo di mancanza di amore. I media sempre più spesso parlano di "accordi prematrimoniali" milionari dei personaggi del mondo dello spettacolo con sentenze di separazione dagli accordi economici elevatissimi, e l'effetto di questo messaggio in pratica è: parlare di soldi, firmare accordi, è un fatto riservato a chi di soldi ne ha veramente, alle persone importanti, a un altro mondo.

Nonostante vent'anni di Centri Antiviolenza ancora oggi, a differenza della violenza psicologica, nessuna donna denuncia la violenza economica, questa, quando va bene, è solo un'aggravante.

Ma cosa vuol dire violenza economica?

È il controllo della persona attraverso il denaro che nei fatti è l'esercizio stesso del maltrattamento.

Il controllo economico è diffusissimo, anche se scarsamente riconosciuto in quanto il fatto che l'uomo detenga il potere economico e sia lui a gestirlo trova largo consenso e non certo condanna. Ci sono donne costrette a consegnare nelle mani dei mariti tutti i



loro guadagni: questi ultimi non rendono mai conto dell'uso fatto del denaro, invece le donne sono costrette a dimostrare ai compagni ogni minima spesa effettuata.

Ostacolare la possibilità di fare un lavoro o impedirlo è un'altra forma di controllo e di potere, mascherata da stereotipi culturali sulla famiglia. In realtà le donne che lavorano escono dall'isolamento in cui il maltrattante le vorrebbe tenere, oltre che percepire un compenso che per certi aspetti potrebbe risultare un temibile strumento di autonomia. Alcune donne scoprono solo dopo la separazione di saper gestire il denaro, di essere capaci di avere rapporti con le banche, di riuscire da sole a decidere un investimento o un mutuo, tutte cose di cui erano state tenute all'oscuro dalle strategie di controllo del partner mascherate da un giudizio negativo sulle loro capacità in quel campo.

Boicottare la ricerca di un lavoro, dire ad esempio che non vanno bene gli orari, dire che il ruolo che viene offerto alla compagna è troppo o troppo poco, ostacolare di fatto la sua scelta, sottrarle autonomia, sono tutti segnali di una violenza economica in atto, come non fare partecipare la moglie della gestione del patrimonio che spesso non sa nemmeno a quanto ammonta.

## **2.2 Perché aprire uno sportello di accompagnamento al lavoro?**

Nel 2006, su 77 donne che si sono rivolte al Centro di Ascolto, Servizio comunale Fe.n.ice-SoS Donna, per problemi di violenza familiare, 20 (pari al 26%) erano disoccupate e alla ricerca di un lavoro.

Le conseguenze della violenza sulle donne sono infatti devastanti anche sotto il profilo lavorativo: pensiamo alle assenze dopo episodi di forte violenza fisica, agli stati di ansia, di tensione e depressione che incidono sulle prestazioni lavorative, alle attive interferenze dell'uomo violento sul lavoro della donna che può determinare la perdita o il divieto di lavoro stesso. Per quanto riguarda le migranti si aggiungono ulteriori problematiche, quali la non buona conoscenza della lingua italiana, il fatto che non

vengano riconosciuti i titoli di studio conseguiti nei paesi di origine, la mancanza di informazioni sui propri diritti e sulle risorse del territorio, la mancanza di una rete amicale o parentale che possa supportarle e sostenerle, la mancanza di un'esperienza lavorativa certificabile.

Le donne che vivono una situazione di violenza domestica sono estremamente isolate, danneggiate nell'autostima e dipendenti anche economicamente dal loro partner. Una volta che riescono a separarsi o ad abbandonare il partner violento, incontrano spesso insormontabili difficoltà nel re-inserimento nel mondo del lavoro, nel sostentamento proprio e dei figli, nella conciliazione dei tempi di cura e di lavoro. Molte donne restano in una situazione di violenza anche perché non hanno o non conoscono alternative.

Un lavoro dignitoso, la conoscenza dei propri diritti ed il supporto da parte di una rete formale e informale nel territorio sono fondamentali per il percorso di uscita dalla violenza. E' compito delle istituzioni e di noi tutti sostenere queste donne nel loro difficile e coraggioso progetto ed è proprio per questo che si è deciso nel 2007 di aprire, all'interno del Centro Antiviolenza SOS Donna, uno sportello di accompagnamento al lavoro in modo da garantire alle donne che si erano rivolte al Centro per problemi di violenza, uno spazio in cui potersi riavvicinare con i loro tempi al mondo del lavoro.

Infatti spesso alcune donne lamentavano delle difficoltà ad accedere ai canali classici di offerta di lavoro perchè o non sapevano come muoversi o non potevano permettersi di "perdere" ore in fila per i colloqui o la stesura del CV anche a causa del controllo a cui erano sottoposte dal partner.

Lo sportello lavoro dell'Associazione SOS Donna è nato quindi per sopperire a questa mancanza, dando alle donne uno spazio in cui potersi riaffacciare sul mondo del lavoro rispettando i loro tempi e la situazione che stavano vivendo in quel momento.

## **2.3 L'organizzazione degli incontri**

Lo Sportello di orientamento al lavoro presso il Centro Antiviolenza SOS Donna di Faenza, attivato in via sperimentale nel luglio 2007, è ora inserito in un progetto regionale sviluppato dal Centro Provinciale di Formazione Professionale di Bagnacavallo<sup>(1)</sup> sul reinserimento lavorativo per donne vittime di violenza. Lo Sportello svolge la sua attività presso il centro d'ascolto Servizio Fe.n.ice- Sos Donna, in via Laderchi n.3, a Faenza e osserva un'apertura di 8 ore settimanali:

- Il lunedì mattina dalle 9.00 alle 13.00
- Il mercoledì pomeriggio dalle 14.30 alle 18.30

I colloqui con le donne durano indicativamente da 1 ora a 1 ora e mezzo. Vengono presi al massimo tre appuntamenti al giorno.

Le volontarie che seguono la donna nel suo percorso di superamento e di elaborazione della violenza, se ne ravvedono la necessità, propongono alla donna un percorso di accompagnamento al lavoro: se la donna è d'accordo le volontarie contattano l'operatrice dello sportello che provvederà a fissare un appuntamento. L'operatrice dello sportello lavoro deve rimanere in stretto e costante contatto con le volontarie che supportano la donna nel suo percorso generale.

## **2.4 Il primo colloquio di orientamento**

Il primo colloquio con la donna all'interno dello sportello è condotto da un'operatrice dello sportello lavoro che è stata precedentemente informata sulla situazione della donna dalla volontaria del centro d'ascolto che l'ha presa in carico.

(1) Il progetto 2009/0595 "Una rete regionale di sostegno all'inserimento lavorativo per le donne in difficoltà" è finanziato dalla Regione Emilia Romagna e dal Fondo Sociale Europeo e coinvolge gli sportelli antiviolenza distribuiti su tutto il territorio regionale.

Il primo colloquio è finalizzato ad una maggiore conoscenza della donna per quel che riguarda la sua reale volontà di cercare un lavoro, le sue aspettative le sue competenze e le sue necessità attuali.

Se la donna è pronta psicologicamente ad affrontare il mondo del lavoro, verrà seguita durante tutto il suo percorso, al fine di garantire una maggiore continuità e tutelare la sensibilità della stessa. Il servizio offre anche un accesso facilitato al Centro per l'Impiego con il quale lo sportello collabora, al fine di facilitare la donna nell'adempimento delle pratiche burocratiche quali l'iscrizione al centro stesso e l'iscrizione nelle liste di disoccupazione. Il Centro per l'Impiego potrà inoltre offrire alla donna:

- Informazioni sulle categorie protette.
- Informazioni sugli inserimenti lavorativi per persone con disagio (SIL).

La donna continuerà ad essere seguita anche dallo sportello lavoro dell'Associazione SOS Donna per quel che riguarda:

- La ricerca attiva del lavoro (spedizione di lettere e curricula in base alle competenze ed abilità della donna, invio fax, affiancamento nei primi colloqui telefonici con i datori di lavoro, consultazione di giornali e siti web).
- L'intervento di rete con i vari servizi del territorio (iscrizione a corsi di alfabetizzazione, corsi di formazione, centri ricreativi, ricerca di risorse per la conciliazione dei tempi di lavoro e di cura).
- Il supporto emotivo e psicologico per sostenere la donna dal primo colloquio di lavoro al mantenimento del posto di lavoro.

## **2.5 Il bilancio di competenze e la motivazione al lavoro**

### ***2.5.1 Il bilancio di competenze***

Per competenza si intende una caratteristica intrinseca individuale, casualmente correlata ad una performance efficace e/o superiore in una mansione o in una situazione e che è misurata sulla base di un criterio prestabilito.

I costituenti fondamentali della competenza sono:

- Motivazioni.
- Tratti.
- Immagine di sé.
- Conoscenza di discipline.
- Skill.

Le dimensioni di competenze analizzate attraverso il bilancio si suddividono in tre tipologie, le competenze personali e professionali, competenze organizzative e competenze operative.

Le competenze personali e professionali comprendono motivazioni, interessi, abilità cognitive, rappresentazioni e significati attribuiti alla professione, conoscenze e abilità operative e professionali.

Le competenze organizzative includono le conoscenze abilità richieste dall'impresa o dal sistema delle professioni.

Le competenze operative si riferiscono a quelle competenze utilizzabili/sviluppabili dal soggetto per situazioni professionali specifiche.

### **Finalità specifiche del bilancio**

Le finalità specifiche del bilancio sono:

- L'identificazione e ricostruzione da parte del soggetto di competenze e potenzialità (manifeste o implicite) da investire in un progetto di sviluppo

professionale e personale e, più in generale, nella gestione della propria carriera professionale.

- L'individuazione di quadri di riferimento socio-professionali e lo sviluppo di risorse personali adeguate ad affrontare situazioni di transizione/cambiamento/sviluppo.
- La costruzione di un progetto di sviluppo professionale.

### **Destinatari del bilancio**

Sono soggetti in fase di inserimento/reinserimento lavorativo e cambiamento/sviluppo professionale:

- Diplomatici e laureati a difficile collocazione professionale, che hanno maturato esperienze lavorative anche precarie.
- Adulti disoccupati.
- Lavoratori a rischio di espulsione da aziende in crisi.
- Lavoratori coinvolti in processi di riorganizzazione/ ristrutturazione aziendale.
- Soggetti che perseguono obiettivi di cambiamento professionale e sviluppo lavorativo.

### **Metodologia adottata**

- *Individualizzazione e personalizzazione* del percorso.
- Forte *attivazione* del soggetto nella ricostruzione e valorizzazione delle competenze maturate e nella ricerca di informazioni / punti di riferimento sul territorio.
- Realizzazione di una *mediazione sociale* (colloqui individuali col consulente di bilancio, incontri con esperti e sessioni di gruppo, indagini e contatti sul territorio) e quindi *confronto* con una pluralità di punti di vista.
- *Rapporto tra consulente e soggetto* come filo conduttore di tutti gli ambiti e dimensioni in cui si svolge l'azione di bilancio.

## **Strumenti utilizzati**

- Il COLLOQUIO come strumento per la consulenza allo sviluppo professionale e di carriera.
- I LABORATORI di gruppo, che nel percorso di bilancio assumono un carattere "strumentale" e possono svolgere alcune importanti funzioni, ad esempio: approfondimento di tematiche e acquisizione di metodologie/ strumenti di supporto al percorso di bilancio (analisi delle attività lavorative, modalità di descrizione delle competenze...) acquisizione e messa in comune di informazioni generali o relative a singoli settori e ruoli professionali, formazione/azione sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro, sulla creazione d'impresa, ecc.
- Gli STRUMENTI DI SUPPORTO *per la raccolta, organizzazione ed elaborazione delle informazioni riguardanti il soggetto, la ricostruzione dei percorsi formativi e lavorativi, l'analisi delle competenze e la definizione del progetto di sviluppo professionale* (schede strutturate, mappe descrittive, questionari di autovalutazione, griglie per la gestione dei colloqui...).
- Le eventuali PROVE relative ad abilità tecnico professionali *per sostenere e verificare, laddove è possibile e ne venga fatta richiesta, l'analisi delle competenze e risorse del soggetto.*
- Le ESERCITAZIONI DI GRUPPO per raccogliere informazioni su specifiche abilità del soggetto nell'area del diagnosticare, relazionarsi, affrontare, ecc.

## **Output del bilancio**

- Il DESCRITTIVO DI COMPETENZE: costituisce la sintesi e la formalizzazione del lavoro di ricostruzione e analisi delle competenze realizzato dal soggetto con il consulente.
- Il PROGETTO PROFESSIONALE: contiene le ipotesi e gli obiettivi di sviluppo professionale definiti dal soggetto, le azioni da intraprendere per realizzarli e il piano d'azione.

- Il DOCUMENTO DI SINTESI: rappresenta la restituzione scritta dell'esperienza di bilancio, in cui vengono portati a sintesi gli elementi più significativi emersi durante il percorso (ad esempio, in relazione al tipo di utilizzo che il soggetto intende farne, motivazioni e circostanze del bilancio, competenze e potenzialità del soggetto, linee di sviluppo e piani operativi contenuti nel progetto professionale...). Il soggetto ne è l'unico proprietario e può deciderne l'utilizzo.
- *In qualche caso:* il PORTAFOGLIO DI COMPETENZE: raccoglie, descrive e documenta gli elementi e le evidenze (o "prove") che attestano le esperienze realizzate e le competenze sviluppate dal soggetto.

### 2.5.2 La motivazione al lavoro

La motivazione è un fattore dinamico del comportamento umano, che attiva e dirige un individuo verso una meta spingendolo all'azione e al raggiungimento di un determinato obiettivo. Studiare la direzione e la persistenza dell'azione significa studiarne la motivazione.

La motivazione può essere conscia o inconscia, semplice o complessa, transitoria o permanente, primaria (di natura fisiologica) o appresa (di natura personale o sociale), nonché di ordine superiore, come gli ideali e i modelli esistenziali.

Sono state date diverse definizioni della motivazione. Genericamente viene riferita al complesso di fattori psicologici interni che determinano un comportamento teso all'eliminazione di uno stato di carenza/disagio; è un processo specifico che attiva in modo differenziale alcune risposte, rendendole predominanti rispetto ad altre. Alla base della motivazione ci sono fattori fisiologici, cognitivi e comportamentali integrati con la personalità degli individui, il che implica che la spinta motivazionale non sia uguale in tutti i soggetti.

La motivazione viene definita *intrinseca* quando induce il soggetto, mosso dal desiderio di provare piacere o di mobilitare le proprie capacità, ad assumere determinati



comportamenti. Essa può pertanto essere centrata sul compito (il piacere di fare) ovvero sull'Io; questo secondo tipo di motivazione spinge il soggetto a fronteggiare diverse situazioni, in quanto, stimolato dal desiderio di mettersi alla prova e dalla possibile conferma delle proprie abilità.

La motivazione è detta *estrinseca* quando proviene dal risultato che l'azione ottiene dall'ambiente esterno, quali ricompense particolarmente gradite al soggetto o atteggiamenti assunti per evitare una punizione. In questo caso si parla anche di incentivi, che sono chiamati facilitativi quando consentono la soddisfazione dei bisogni e la realizzazione delle potenzialità degli individui, ovvero coercitivi quando inducono l'individuo a mettere in atto comportamenti non corrispondenti ai suoi bisogni contingenti.

Secondo Atkinson, un soggetto fortemente motivato, preferisce svolgere compiti con medie difficoltà perché, secondo questa prospettiva, la motivazione riguarda i livelli di aspirazione degli individui e le tre dimensioni di tendenza degli stessi (verso se stessi, verso il potere, verso il successo e la realizzazione). In ambito lavorativo il modello è stato utilizzato nelle azioni di rimotivazione al lavoro e nelle valutazioni del potenziale. Secondo Super nell'ambito dell'orientamento e della formazione professionale, esiste una interconnessione tra bisogni e sistemi valoriali degli individui: l'insorgenza di una condizione di bisogno si verifica sempre in rapporto a un oggetto/obiettivo rappresentato in termini di valore; la soddisfazione di un bisogno avviene mediante il raggiungimento di tale oggetto/obiettivo. Pertanto il comportamento motivato è costituito da attività mediante le quali il soggetto tende a ridurre lo stato di bisogno con la realizzazione, anche parziale, di ciò che egli considera espressione di valori nei quali si riconosce.

Sono fattori motivanti estrinseci il riconoscimento e l'apprezzamento per il proprio lavoro, la capacità di raggiungere dei risultati, la creatività, la responsabilità del compito e l'avanzamento di carriera. In presenza di essi il soggetto registra uno stato di soddisfazione; al contrario, l'insoddisfazione è connessa ad atteggiamenti negativi

del soggetto nei confronti di fattori motivanti estrinseci quali la politica e la direzione dell'organizzazione, il sistema di promozione/avanzamento, l'ambiente di lavoro e il livello di retribuzione. Soddisfazione e insoddisfazione vengono così ricondotte all'intensità dei fattori motivanti intrinseci ed estrinseci e all'atteggiamento positivo o negativo da parte del lavoratore rispetto ad essi.

Un individuo valuta costantemente il rapporto tra il proprio contributo personale (in termini, ad esempio, di impegno e di capacità professionale) e ciò che egli riceve in cambio (retribuzione, riconoscimenti...). Tale rapporto viene poi confrontato con quello relativo ad altri individui che si trovano in situazioni analoghe alla propria. La percezione di una condizione di non equità provoca nel soggetto un aumento o una diminuzione dell'impegno, a seconda delle rappresentazioni che il soggetto ha di sé e di altri.

Gli individui orientano opzionalmente il proprio comportamento lavorativo basandosi su quattro parametri: i possibili *risultati* del lavoro; il valore o *valenza* attribuito ai diversi risultati; il grado di relazione, o *strumentalità*, tra prestazione e conseguimento del risultato atteso; la relazione esistente tra il livello dell'impegno e risultato della prestazione (*aspettativa*). La forza motivazionale è data dal prodotto della valenza, della strumentalità, dell'aspettativa.

Il rendimento nell'esecuzione di un compito viene riferito prevalentemente a quattro fattori causali: il grado o livello di *abilità* di cui il soggetto dispone e di cui ha consapevolezza; l'*impegno* abituale o contingente con il quale egli affronta il compito; la *difficoltà del compito*; la *fortuna* (nel senso di casualità) che può favorire oppure ostacolare il conseguimento del risultato. Ciascun soggetto, sulla base delle rappresentazioni del sé e della realtà, tende a "spiegare" il successo o l'insuccesso, proprio o altrui, riferendoli a una o più di tali cause che, a loro volta, vengono riferite a tre dimensioni bipolari: stabilità/instabilità; *locus* interno/esterno; controllabilità/incontrollabilità.

La dimensione della *stabilità/instabilità* delle cause del risultato in un compito influenza le aspettative circa i risultati futuri in compiti analoghi: se un soggetto attribuisce un risultato positivo o negativo al proprio livello di abilità, sarà indotto ad attendersi per il futuro lo stesso genere di risultato.

La dimensione del *locus interno/esterno* ha delle ripercussioni sulle reazioni emotive e, in particolare, sull'autostima: un insuccesso attribuito a fattori causali interni quali lo scarso impegno o la scarsa abilità genera sentimenti di frustrazione e di inquietudine e costituisce una minaccia all'autostima del soggetto che, generalmente, tende invece a preservarla e consolidarla.

La dimensione della *controllabilità/incontrollabilità* riveste particolare importanza sotto il profilo motivazionale; nel caso di autoattribuzioni (attribuzioni relative a un risultato che il soggetto stesso ha conseguito) la valutazione di non controllabilità dei fattori causali può favorire l'insorgenza di atteggiamenti di disimpegno o di stati simili al fastidio e alla depressione. I punti di maggiore interesse della teoria sono costituiti dal peso assegnato alle emozioni nell'orientamento della condotta, dalla forza motivazionale dell'aspettativa e dal ruolo svolto dagli stili attribuzionali (atteggiamenti).

I fattori motivazionali di base sono dati dalla definizione degli obiettivi da parte del soggetto e dalla percezione della propria capacità di far fronte al compito; affinché essi si traducano in effettiva forza motivazionale è necessario che gli obiettivi vengano definiti in modo specifico e non generico, che nel corso della prestazione vi siano frequenti feedback e che l'obiettivo venga definito in modo esplicito piuttosto che implicito. Il feedback può provenire dallo stesso soggetto (in tal caso si parla di automonitoraggio) come pure da parte di altri. L'automonitoraggio influenza l'autovalutazione, mediante la quale viene effettuato il confronto tra lo standard dell'obiettivo e il livello della propria prestazione. Il risultato dell'autovalutazione (in termini di discrepanza o di corrispondenza tra standard richiesto e prestazione effettiva) determina reazioni emotive che incidono sulla percezione di sé e

influenzano in senso negativo o positivo la percezione dell'efficacia della propria azione rispetto al conseguimento del risultato. Sulla base dell'automonitoraggio, dell'autovalutazione e della percezione di sé il soggetto può apprendere strategie alternative a quelle dimostrate non funzionali.

### **2.5.3 I bisogni**

I *bisogni* coincidono con uno stato di tensione più o meno intenso, connesso a una condizione di carenza. Essi sono riconducibili sia a esigenze fisiologiche o voluttuarie, divenute per abitudine necessarie, che a esigenze psicologiche e sociali. Sono soggettivamente sentiti come stimoli che spingono l'individuo verso una meta in grado di attenuare/annullare la tensione, sono, come accennato nel paragrafo precedente, strettamente legati alla motivazione.

Un modello classico è quello proposto da Maslow (1954) che, evidenziando il legame tra motivazione e bisogni, descrive cinque livelli gerarchici di bisogni:

1. Bisogni fisiologici.
2. Bisogni di sicurezza.
3. Bisogni di appartenenza e di amore.
4. Bisogni di autostima e prestigio.
5. Bisogni di autorealizzazione e successo.

Ogni livello tende a sostituire il precedente e, per soddisfare la classe di bisogni più alta, bisogna aver già soddisfatto quelle precedenti. Man mano che ci si sposta da un livello a quello superiore, i bisogni di livello inferiore assumono minore importanza: in questa prospettiva la motivazione si "ricarica" da sé muovendo da un livello gerarchico all'altro.

In termini generali è possibile dire che i bisogni sono essenzialmente di tre tipi:

- Relativi all'esistenza.
- Relativi alle relazioni.

- Relativi alla crescita.

Una classificazione utile è quella che distingue tra quattro tipi di bisogni:

- Primari, connessi alla sopravvivenza.
- Acquisiti, connotati culturalmente.
- Epistemici, connessi alla conoscenza.
- Sociali, indotti dall'ambiente.

Per la buona riuscita di un intervento di orientamento/formazione è fondamentale che i bisogni e le motivazioni vengano adeguatamente considerate, perché influenzano i comportamenti degli individui e quindi hanno una ricaduta sull'azione orientativa.

#### ***2.5.4 Le aspettative***

L'aspettativa può essere definita come una stima soggettiva circa la possibilità che un dato evento si verifichi. Più precisamente riguarda i fenomeni di anticipazione e attuazione immaginaria (rappresentazione) di accadimenti futuri capaci di realizzare le aspirazioni. Questa nozione è alla base della teoria dell'apprendimento elaborata da Tolman, secondo la quale gli organismi hanno la tendenza ad affrontare il futuro con condotte già sperimentate, per cui l'aspettativa è una sorta di reazione anticipatoria di una meta ricavabile da esperienze precedenti. Infatti gli organismi, esposti a sequenze regolari di eventi, anticipano le componenti successive della sequenza dopo che le prime componenti si sono verificate.

Nell'ambito della psicologia del lavoro, si è sviluppata la teoria dell'aspettativa come teoria della scelta, rilevando che la forza per portare a termine un compito è data dalla somma delle valenze dei risultati finali e dal grado di aspettativa che un dato atto sarà seguito da quei risultati.

### 2.5.5 *Gli atteggiamenti*

Gli atteggiamenti verso il mondo del lavoro rappresentano una variabile importante negli interventi di orientamento; essi tendono a modificarsi nel corso dell'intervento.

Ogni soggetto, nei confronti di qualunque oggetto che faccia parte del suo mondo psicologico, elabora degli atteggiamenti, cioè una serie di conoscenze, sentimenti, tendenze ad agire, che presentano un certo grado di stabilità nel tempo, governandone e influenzandone le azioni.

L'atteggiamento può essere definito come una predisposizione appresa e durevole, conscia e inconscia, a reagire in modo costante nei confronti di determinati oggetti, non tanto secondo il modo in cui essi sono bensì secondo come li percepisce il soggetto. È un costrutto determinato dall'azione di diversi fattori, interni ed esterni all'individuo, in grado di influenzare una molteplicità di risposte psicologiche e comportamentali.

Gli atteggiamenti presentano tre *componenti* principali:

- Una componente *affettiva*, che comprende il tipo di emozioni e di sentimenti che l'individuo ha provato nei confronti dell'oggetto a cui si riferisce l'atteggiamento.
- Una componente *cognitiva*, ossia tutte le informazioni, le conoscenze e le credenze che il soggetto ha acquisito sull'oggetto di atteggiamento.
- Una componente di *tendenza all'azione*, cioè la tendenza ad agire in un certo modo nei confronti dell'oggetto di atteggiamento, che dipende dal grado di motivazione del soggetto stesso.

Gli atteggiamenti hanno quattro funzioni principali:

- Una funzione *economica*, in quanto forniscono gli schemi di riferimento per interpretare coerentemente il mondo circostante, riducendone la complessità.
- Una funzione *utilitaristica o di adattamento sociale*, che consente di regolare i rapporti sociali e di raggiungere obiettivi vantaggiosi per il soggetto (come

l'apprezzamento all'interno del gruppo, attraverso l'adesione alle norme di gruppo), espressa per ottenere un buon inserimento sociale, facili rapporti interpersonali e ricompense sociali di vario tipo.

- Una funzione *espressiva*, attraverso la quale vengono espressi valori che mettono in luce il vero sé, le convinzioni e i sentimenti, dando coerenza e uno stile comportamentale personale.
- Una funzione *difensiva*, utile per fronteggiare i conflitti, sia interni che esterni, e di conseguenza diminuire l'ansia.

## 2.6 La stesura del CV

Il curriculum è il "biglietto da visita" con cui ci si presenta all'azienda, con l'obiettivo di ottenere un colloquio di lavoro; deve essere focalizzato sulle esigenze del destinatario e impostato in considerazione delle sue specifiche necessità. Chi ci leggerà, infatti, non considererà la nostra preparazione e il valore assoluto della nostra professionalità, ma la corrispondenza con i suoi bisogni. Non assumerà quindi l'ottimo professionista, ma il migliore in relazione allo spazio organizzativo vacante. Nel leggere il curriculum, quindi, il selezionatore cercherà di valutare se la preparazione, le competenze e le esperienze indicate sono coerenti con quelle del candidato ideale.

Quindi un buon curriculum deve essere:

**Finalizzato:** dovrà riportare, valorizzandole, le informazioni fondamentali rispetto alla posizione a cui si rivolge. Non inserire quindi dati non necessari che ottengono l'unico effetto di generare confusione e far perdere di vista le informazioni che invece vogliamo che arrivino a destinazione.

**Schematico:** dovrà poter essere letto anche a colpo d'occhio.

**Sintetico:** sarà contenuto in una, due pagine, tre nel caso di esperienze complesse.

**Chiaro e preciso:** sono da evidenziare le competenze e le esperienze maturate.

L'efficacia di un curriculum è favorita da una lettera di accompagnamento in cui presentare le argomentazioni a sostegno della propria candidatura, in relazione alla posizione a cui ci si rivolge.

I paragrafi principali di cui si compone un curriculum vitae sono:

**Dati anagrafici:**

In questa sezione vanno indicati con precisione tutti i dati che consentono l'identificazione e la reperibilità: nome e cognome, luogo e data di nascita, cittadinanza, residenza, i propri recapiti telefonici, l'indirizzo e-mail. Può essere utile indicare l'iscrizione al Centro per l'Impiego e l'eventuale appartenenza a particolari categorie (mobilità, collocamento mirato L. 68/99, disoccupazione di lunga durata).

**Studi e formazione:**

Questa sezione deve riportare informazioni sugli studi svolti all'interno delle scuole dell'obbligo, Università, Accademie. Per ogni titolo di studio vanno indicati l'anno di conseguimento, il tipo di titolo di studio, il nome e la sede dell'Istituto. Se si è in possesso di una qualifica o di un diploma è consigliabile tralasciare il conseguimento della licenza media. I laureati possono inserire una breve descrizione del proprio indirizzo di studi e specificare la materia e il titolo della tesi, evitando di elencare gli esami sostenuti.

**Formazione complementare:**

Questa sezione riguarda le esperienze di formazione professionale: corsi post-diploma, post-laurea, di aggiornamento e brevi stage aziendali all'interno di percorsi di studio e formazione. Per ciascuna esperienza vanno indicati l'anno, il titolo del corso, l'ente o azienda presso cui è stata svolta, la durata (preferibilmente espressa in ore), le principali materie di studio, il titolo conseguito e le abilità apprese.



### **Conoscenze linguistiche:**

In questa sezione vanno indicate le lingue straniere conosciute, specificando per ognuna il livello di conoscenza scritta e parlata (base, discreto, ottimo, madrelingua e tecnico) e le modalità di apprendimento (scolastica, soggiorno all'estero, corsi di aggiornamento).

### **Competenze informatiche:**

In questa sezione è utile indicare il livello di conoscenza di sistemi operativi, programmi linguaggi di programmazione, oltre alla conoscenza di internet e posta elettronica.

### **Esperienze professionali:**

Questa sezione include tutte le esperienze lavorative di breve e lunga durata, formali ed informali. I neo diplomati e neo laureati possono indicare qui le esperienze di stage di durata significativa svolte al termine di percorsi di studio e i tirocini formativi. Per ciascuna esperienza vanno indicati il periodo di svolgimento, l'azienda e il settore produttivo in cui opera, la qualifica ricoperta, il tipo di rapporto, i compiti e le responsabilità. Ad esempio se il ruolo indicato è quello di impiegato amministrativo, le attività svolte possono essere: imputazione di prima nota, controllo e registrazione di bolle e fatture, emissione di note di credito, gestione libri inventari. Nel caso di rapporti di lavoro svolti senza contratto, è possibile essere più vaghi nella descrizione dell'azienda, limitandosi a indicare la città e il settore di appartenenza.

### **Altre attività:**

In questa sezione è possibile indicare tutte quelle attività che rientrano nella sfera del tempo libero e che si ritengono utili rispetto alla valutazione delle proprie qualità personali e professionali.

### **Disponibilità:**

In questa sezione vanno indicate le disponibilità alle diverse forme contrattuali ed eventuali viaggi e spostamenti.

### **IMPORTANTE**

Inserire l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili come di seguito indicato:

*In riferimento al D.lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", autorizzo l'utilizzo dei miei dati personali e professionali per esigenze di selezione e comunicazione.*

Infine riportare data e firma.

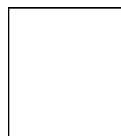
### **Alcuni suggerimenti ulteriori per presentarci al meglio:**

- Scrivere al computer o macchina da scrivere.
- Stampare su carta A4 bianca.
- Utilizzare un carattere nero, sobrio e leggibile.
- Evitare di aggiungere dati a mano.
- Firmare il curriculum.
- Scrivere correttamente correggendo eventuali errori di sintassi e ortografia.
- Non inserire dettagli inutili come, ad esempio, il numero della patente, il modello dell'automobile o le attività svolte da altri componenti della famiglia.
- Evitare di allegare foto, l'elenco degli esami sostenuti all'università o qualsiasi altro allegato che non sia esplicitamente richiesto.
- Non indicare referenze, se non esplicitamente richieste potrebbero risultare controproducenti.
- Evitare di inserire indicazioni sulle retribuzioni percepite durante lavori precedenti se non esplicitamente richieste.

- Non dare spiegazioni o giustificazioni per eventuali carenze o difetti, per lavori precedentemente interrotti o per licenziamenti.
- Evitare di esprimere commenti, giudizi o riflessioni personali. Il curriculum dovrebbe essere una rappresentazione il più possibile oggettiva delle proprie esperienze.
- Non inserire mai informazioni false sulle esperienze lavorative, non solo spesso non serve a niente, ma potrebbe essere controproducente.

*Es. Modello di CV utilizzato*

**CURRICULUM VITAE**  
di



**DATI ANAGRAFICI**

Nome:  
 Cognome:  
 Data e luogo di nascita:  
 Codice fiscale:  
 Cittadinanza:  
 Residenza/Domicilio:  
 Recapito telefonico:  
 E-mail:  
 Patente:

-----  
**STUDI E FORMAZIONE**

•

-----  
**ESPERIENZE LAVORATIVE**

•

-----  
**CONOSCENZE LINGUISTICHE**

Italiano:  
 Inglese:  
 Francese:

-----  
**CONOSCENZE INFORMATICHE**

-----  
 Sono disponibile a lavorare sia in orari .....  
 Sono iscritta al Cento per l'Impiego dal .....

-----  
 Ai sensi del DLGS 196/03, autorizzo il trattamento, la diffusione e la comunicazione dei dati contenuti nel presente documento.

Data:

Firma:

## 2.7 Ricerca di corsi formativi

Lo scopo di un corso di formazione professionale è l'acquisizione ed il rafforzamento di competenze spendibili sul mercato del lavoro, per facilitare l'accesso e la permanenza nel mondo produttivo.

I requisiti necessari per iscriversi a un corso di formazione variano secondo il corso scelto, tutti però richiedono il domicilio in una delle province della Regione che promuove i corsi di formazione. Per questo motivo occorre cambiare il domicilio prima dell'iscrizione se questo non fosse ancora stato trasferito nella zona.

A volte ci sono corsi riservati a categorie specifiche di persone che hanno più difficoltà a restare nel mondo del lavoro, come i giovani (intendendo persone con un'età compresa tra i 19 e i 25 anni compiuti o, se in possesso di laurea, fino a 29 anni compiuti), le donne o i cittadini extracomunitari.

L'ente/centro di formazione è la "scuola", la struttura che gestisce il corso sia dal punto di vista organizzativo sia didattico.

La durata del corso varia secondo la tipologia del corso.

La frequenza è obbligatoria e sono ammesse assenze solo per una percentuale variabile tra il 20 e il 30% della durata del corso. E' importante sapere che in caso di assenze superiori non si potrà accedere alla verifica finale per il conseguimento dell'attestato ufficiale.

Alla fine del corso viene rilasciata una certificazione ufficiale delle competenze acquisite o una qualifica in relazione alle figure professionali previste dal Sistema Regionale delle Qualifiche (SQR); per ottenere tale certificazione è necessario superare una prova finale d'esame.

Le principali **tipologie** dei corsi di formazione professionale sono:

- **Formazione per l'adempimento del diritto-dovere all'istruzione ed alla formazione**

Per chi: giovani di età compresa tra i 15 ed i 18 anni non compiuti.

- **Formazione iniziale:**

Per chi: persone che hanno adempiuto al diritto-dovere all'istruzione ed alla formazione e che non possiedono una preparazione specifica, o che hanno un titolo di studio poco adeguato alle richieste delle imprese.

**Formazione post qualifica**

Per chi: persone in cerca di lavoro che hanno una professionalità acquisita mediante il lavoro o conseguendo una qualifica professionale successiva all'adempimento del diritto-dovere all'istruzione ed alla formazione.

**Formazione superiore**

Per chi: diplomati e laureati in cerca di lavoro. Sono ammessi coloro che possiedono una qualifica triennale, se con almeno 2 anni di esperienza lavorativa coerente e documentata.

**I.F.T.S. Istruzione Formazione Tecnico Superiore**

Per chi: occupati o non occupati, di norma in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore.

**Formazione per lo sviluppo dell'imprenditorialità**

Per chi: chiunque voglia avviare un'attività autonoma o imprenditoriale.

**Formazione permanente**

Per chi: giovani e adulti, con o senza impegni lavorativi.

**Formazione continua**

Per chi: occupati

**Alta Formazione**

Per chi: laureati (vecchio o nuovo ordinamento universitario) occupati e disoccupati; occupati in possesso di diploma di scuola secondaria superiore.

## 2.8 Invio candidatura

Tra le modalità di contatto con i datori di lavoro troviamo:

- ✓ Il mailing.
- ✓ Le banche dati.
- ✓ Il networking.
- ✓ La lettera di accompagnamento.

### IL MAILING

Consiste nell'invio alle aziende, a mezzo posta o via e-mail, del curriculum con una lettera di accompagnamento al fine di ottenere un colloquio. È possibile utilizzare due tipi di mailing: quello passivo (dopo aver spedito il curriculum e la lettera si aspetta la chiamata) e quello attivo (dopo aver spedito il curriculum e la lettera ci si informa se sono arrivati, si parla con la persona alla quale si è inviata la lettera, si chiede un appuntamento). I vantaggi del mailing sono: si può raggiungere un illimitato numero di persone simultaneamente, si può proporre la propria candidatura al di fuori della zona di residenza, è un modo meno "traumatico" di presentarsi all'azienda. La ricerca del lavoro attraverso il mailing comporta tre passi:

1. Definire la lista delle aziende per le quali si vorrebbe lavorare.
2. Redigere e inviare lettere di accompagnamento e curriculum personalizzato per ogni datore di lavoro che si desidera contattare, indipendentemente che l'azienda sia alla ricerca di personale o meno.
3. Telefonare successivamente ( in caso di utilizzo del mailing attivo) per ottenere un colloquio personale.

### LE BANCHE DATI

Le banche dati sono uno strumento utilizzato da enti pubblici e società o associazioni private per far incontrare domanda e offerta di lavoro. Consistono generalmente in un

archivio cartaceo o elettronico di curriculum di chi cerca lavoro, a cui un'azienda può accedere per attingere nominativi di candidati. Cercare lavoro attraverso le banche dati significa iscrivere il proprio curriculum negli archivi della società ed enti che possono segnalare la candidatura ad aziende interessate. Ecco dove si possono trovare le banche dati: Centri per l'impiego, Agenzie di collocamento private, Agenzia di lavoro temporaneo, Associazioni di categoria, Sindacati, Informagiovani, Società di selezione del personale, Internet, Eures.

## IL NETWORKING

La rete di contatti (network) è formata da tutte le persone che si conoscono, a partire dai parenti più prossimi fino ai conoscenti più lontani, e il networking non è altro che l'attività di allargare la rete, in altre parole di conoscere nuove persone.

Fanno parte della rete di contatti:

- ✓ La famiglia e i parenti (genitori, fratelli, zii, nonni, cugini, ecc.).
- ✓ Gli amici e i conoscenti (amici, amici vicini, vicini di casa ecc.).
- ✓ I colleghi di lavoro (le persone con cui si è lavorato o si lavora).
- ✓ Gli insegnanti e i professori di tutte le scuole che si sono frequentate, dalle materne all'università.
- ✓ I compagni di scuola.
- ✓ I membri di organizzazioni di cui si è fatto e si è parte come associazioni sportive, culturali, di volontariato ecc.
- ✓ I professionisti a cui ci si rivolge, esempio il dottore, il dentista, il parrucchiere, l'idraulico, ecc.

Il networking è un'attività naturale che utilizziamo quotidianamente nella nostra vita in modo spontaneo e intuitivo. Le volte in cui chiediamo informazioni per un ristorante, un bravo medico o un parrucchiere, svolgiamo, più o meno consapevolmente attività di networking. È una capacità che utilizziamo ogni giorno, magari in modo poco

sistematico, ma che grazie alle informazioni e all'aiuto prezioso degli altri ci permette di raggiungere i nostri obiettivi. Nell'ambito specifico della ricerca informativa e del lavoro, il networking permette di:

1. Aumentare i contatti in modo geometrico.
2. Incontrare e conoscere più persone che svolgono il lavoro che interessa.
3. Raccogliere informazioni su un'azienda o una professione.
4. Far conoscere la propria strategia di ricerca.
5. Scoprire opportunità di lavoro nascosto o crearne di nuove.

## LA LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO

Il principale obiettivo della lettera di presentazione è quello di entrare in contatto con l'azienda e catturare l'attenzione del selezionatore con lo scopo di ottenere un colloquio. La lettera completa il curriculum vitae, perciò conviene sempre inviarli insieme. Per questo motivo la lettera che accompagna e introduce il curriculum vitae è meno schematica e più spontanea del curriculum. Esistono vari tipi di lettere di accompagnamento:

### **Lettera di accompagnamento che risponde a un annuncio**

La lettera deve contenere in maniera chiara il riferimento della posizione per la quale ci si sta candidando, deve essere formale e deve evidenziare il fatto che si possiede tutti i requisiti richiesti.

### **Lettera di accompagnamento per autocandidatura**

In questo caso bisogna sforzarsi al fine di candidarsi per una posizione precisa o per un ruolo per il quale si ha l'esperienza o il titolo necessario. Chi riceve la lettera deve capire bene chi si sta candidando e cosa può fare per l'azienda. È meglio quindi evitare proposte del tipo "disponibile per qualsiasi lavoro", perché non si viene mai presi in considerazione. Il consiglio è quindi quello di proporsi per un ruolo specifico ed



eventualmente riscrivere dopo qualche tempo, se non si è ricevuto risposta, magari per un'altra posizione. La lettera non deve ripetere i dati già contenuti nel curriculum allegato ma deve specificare in poche righe: i punti di forza (tipo disponibilità a viaggiare, a stage, corsi, ecc.); le caratteristiche personali (tipo capacità di adattamento, elementi del proprio carattere, capacità di rapportarsi con gli altri, ecc.); aspettative personali e professionali (studi, esperienze, hobbies e interessi). La lettera di accompagnamento non deve essere uguale per tutti i destinatari, ma personalizzata con riferimenti a caratteristiche specifiche dell'azienda a cui è indirizzata o a caratteristiche proprie che potrebbero interessare l'azienda. Sembra banale ma tante volte per fare in fretta e perché si inviano tanti C.V. si ha la tentazione di inviare a tutti la stessa lettera di accompagnamento fotocopiata e con l'indirizzo scritto a mano. Una lettera così è sicuramente "squalificante".

La struttura della lettera di presentazione deve avere una sua specificità, composta da alcune parti fondamentali: dati personali, dati dell'azienda, corpo del testo, firma. È sempre meglio indirizzare la lettera non genericamente all'azienda ma a una persona specifica. Se non si conosce il nome si può indicare "Responsabile del personale" oppure "Responsabile ufficio assunzioni". Se si risponde a un annuncio fare sempre riferimento esplicito all'inserzione. Se si tratta di una candidatura spontanea, motivarla. In ogni caso la lettera va sempre chiusa con una frase di commiato. La firma (prima il nome e poi il cognome) è indispensabile.

Alcuni consigli pratici sono: evitare i toni burocratici e troppo formali; usare uno stile disinvolto; usare la prima persona; non commettere errori, nel caso riscrivere la lettera evitando cancellature; scrivere la lettera a computer; conservare sempre una copia della lettera; inserire la firma in originale; specificare che si allega il curriculum.

## 2.9 Compilazione del database e relazione sull'incontro

I dati relativi alle donne che si rivolgono allo sportello lavoro vengono raccolti in un data base dove, per ognuna di esse vengono indicati: nome e cognome, età, nazionalità, comune di residenza, stato civile, formazione, alfabetizzazione, se è in possesso di patente auto, figli, vincolo di cura, supporto familiare, qualifica, se iscritta al CPI, se vittima di violenza.

Al termine di ogni colloquio viene inoltre redatta, per ogni donna, una relazione sull'andamento del colloquio e sulle eventuali decisioni che si sono prese insieme ad ognuna di loro per quanto riguarda il futuro lavorativo.

The screenshot displays the Microsoft Access interface with a data entry form. The form is organized into three columns of fields. The first column contains personal identification and contact information: ID (with a 'Consultare' button), Data, Cognome, Nome, Età, and Nazionaleità (set to 'Italiana'). The second column includes details about her current situation and family: Attuale condizione (dropdown), Patente (checkbox), Autonomia (checkbox), Filii, Quanti minori, Vincolo di cura, Note vincolo di cura, Supporto familiare (checkbox), Note supporto familiare, and Qualifiche/competenze. The third column tracks her employment status and other relevant information: Iscrizione Centro Impiego (checkbox), Note iscrizione Centro Impiego, Iscrizione agenzie interinali (checkbox), Note iscrizioni agenzie interinali, Curricula inviati a (text field), Curriculum (text field), and Vittima di violenza (checkbox). The form is currently displaying record 90 out of 90. The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several open applications including 'Posta in arrivo', 'Cristina', 'Sportello Lavoro', and 'database lavoro...', and the system clock showing 16:05 on 16/05.

## 2.10 Attivazione tirocini

Il tirocinio è un percorso formativo all'interno di un'azienda utile per conoscere da vicino il mondo delle imprese e per aumentare le possibilità di inserimento lavorativo.

E' uno strumento utile per acquisire un'**esperienza professionale** e si rivolge a persone che abbiano **adempiuto l'obbligo scolastico**.

Le attività svolte nel corso del tirocinio possono avere valore di credito formativo e rappresentano un arricchimento delle proprie esperienze attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Il tirocinio non costituisce un rapporto di lavoro e, di conseguenza, non è retribuito.

L'azienda ha però la possibilità di corrispondere al tirocinante un rimborso spese.

E' inoltre prevista la copertura assicurativa contro gli infortuni e per la responsabilità civile per tutta la durata del tirocinio.

Per attivare un tirocinio è necessaria la presenza di 3 protagonisti:

- **Il soggetto promotore** (province, comuni, università, centri di formazione professionale accreditati dalla Regione, comunità terapeutiche e sociali, ASL, soggetti pubblici e privati, camere di commercio...).
- **Il soggetto ospitante** (un datore di lavoro pubblico o privato).
- **Il tirocinante**.

I tre protagonisti devono firmare una convenzione, corredata da un progetto formativo che fissa gli obiettivi del tirocinio e le modalità di svolgimento. In esso sono indicati la durata, il periodo di svolgimento, il settore aziendale di inserimento, il nominativo del tutor incaricato dal soggetto promotore e il nominativo del responsabile aziendale.

La durata massima dei tirocini è:

- Fino a 4 mesi per studenti di scuola media superiore.

- Fino a 6 mesi per lavoratori inoccupati, disoccupati o iscritti alle liste di mobilità.
- Fino a 6 mesi per allievi di istituti professionali o di corsi di formazione professionale.
- Fino a 12 mesi per studenti universitari.
- Fino a 12 mesi per persone svantaggiate (legge 381/91).
- Fino a 24 mesi per soggetti portatori di handicap.

Il tirocinante è tenuto a svolgere le attività previste dal progetto formativo, seguendo le indicazioni del tutor e del responsabile aziendale. Deve rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro. Se è cittadino extra-comunitario regolarmente soggiornante in Italia, deve essere in possesso del permesso di soggiorno rilasciato per motivi che consentono lo svolgimento di un'attività lavorativa: il progetto di tirocinio deve contenere l'indicazione della carta o del permesso di soggiorno con la specifica del numero, del motivo per il quale è stato concesso, la data del rilascio e la scadenza.

## Capitolo 3

### Le criticità riscontrate

Nel corso dei colloqui con le donne sono emerse alcune difficoltà e punti critici che di seguito elenchiamo:

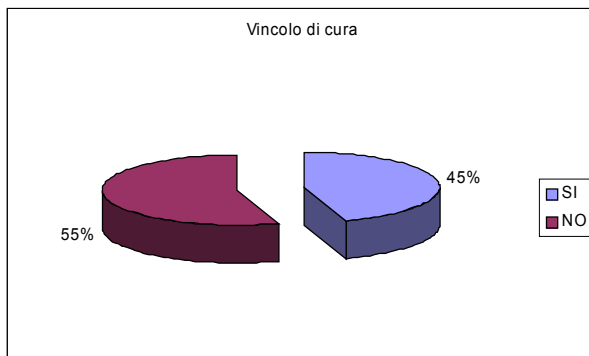
- **Disagio psicologico delle donne:**

Le difficoltà psicologiche delle donne sono dovute spesso ai traumi della violenza, al senso di impotenza e abbandono vissuto per anni; questi sono elementi fortemente limitanti nel mondo del lavoro. Poiché si tratta di disagi psicologici non certificati, non classificabili come invalidità, i datori di lavoro non hanno nessun incentivo o obbligo ad essere tolleranti o comprensivi.

- **Vincolo di cura:**

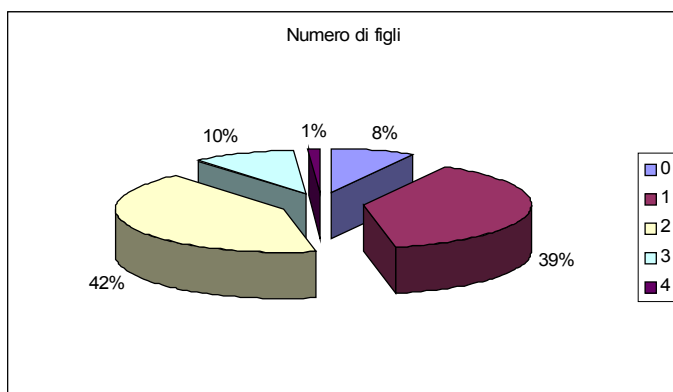
La cura dei bambini è senza dubbio uno dei principali ostacoli alla ricerca del lavoro. La maggior parte delle occupazioni infatti prevede orari che non corrispondono a quelli degli asili, scuole o centri ricreativi.

Le donne si trovano quindi a dover cercare lavori che permettano loro di accudire i figli e di accompagnarli e riprenderli da scuola, scartando a priori quelli che sarebbero maggiormente disponibili, come le occupazioni stagionali, imprese di pulizie, bar e ristoranti.



- **Numero di figli:**

Naturalmente la presenza di figli, nella maggior parte dei casi molto piccoli (da 1 a 8 anni), è un grosso scoglio per la ricerca del lavoro. E se i figli sono più di uno (il 42% delle donne che si sono rivolte allo sportello ha due figli, il 10% ne ha tre) le difficoltà aumentano notevolmente perché crescono le esigenze a cui le donne devono far fronte.



- **Assenza di supporto familiare:**

Le difficoltà del vincolo di cura sono una diretta conseguenza dell'assenza di supporto familiare. Proprio per questo la donna deve, nella maggior parte dei casi, ricreare una rete di supporto fra persone diverse dai familiari.

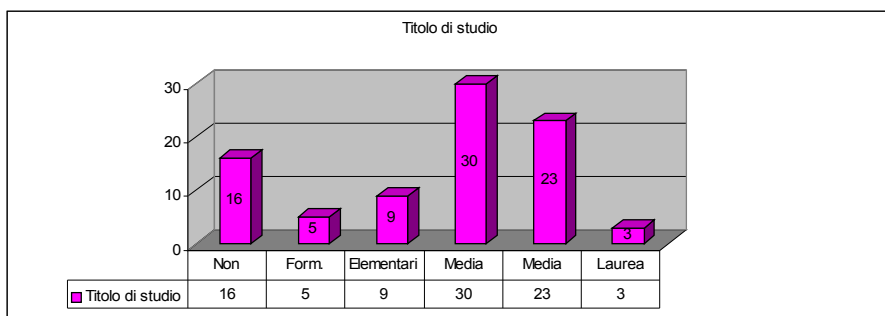
Amici e conoscenti diventano in questo caso molto importanti per riuscire a gestire i figli e il lavoro in modo da poterlo sviluppare e conservare.

L'iscrizione ad associazioni di genitori, circoli ricreativi e sportivi, parrocchie ecc. permette nella maggior parte dei casi di "sostituire" la famiglia assente con figure che permettono alla donna di non sentirsi sola nella gestione dei figli soprattutto in caso di malattia.

- **Titolo di studio:**

La bassa scolarizzazione è indubbiamente uno degli ostacoli nella ricerca del lavoro. L'ostacolo maggiore è rappresentato dal tipo di occupazione disponibile che, di solito, richiede orari particolari che rappresentano un ostacolo nel vincolo di cura.

Per meglio chiarire il concetto, una bassa scolarizzazione permette l'accesso a lavori di pulizie, cameriera, donna di servizio ecc. che obbligano la donna a orari particolari per andare incontro alle esigenze dei committenti di pulire locali ed alberghi lontano dagli orari di apertura.

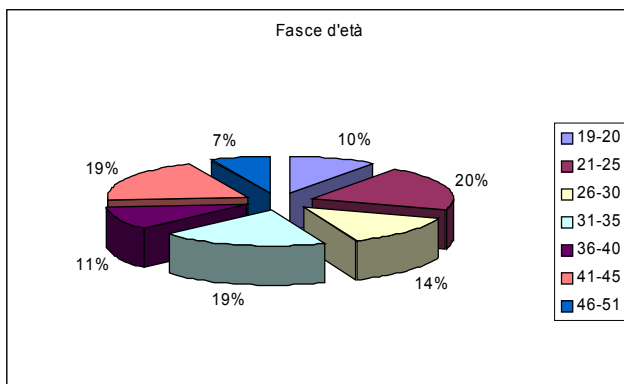


- **Mancanza di patente e auto:**

Tutte le offerte di lavoro richiedono il possesso della patente B e dell'auto; la quasi totalità delle donne non possiede la patente e ciò ne comporta l'esclusione dalle selezioni di lavoro.

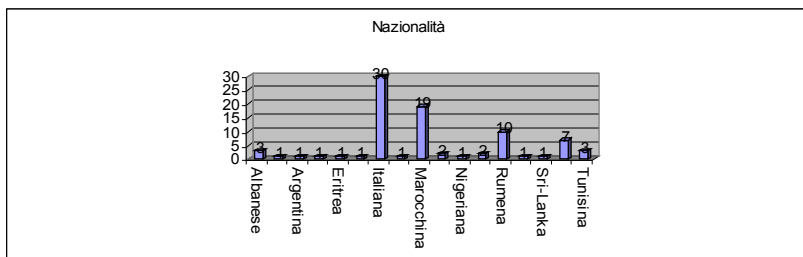
- **Fasce d'età:**

Dal grafico si può notare la criticità rappresentata dall'età delle donne che si sono rivolte allo sportello lavoro. Infatti il 56% delle donne ha un'età tra i 31 e i 51 anni e non può più usufruire delle agevolazioni dei contratti di apprendistato e per questo diventa più complicato trovare lavoro.



- **Nazionalità:**

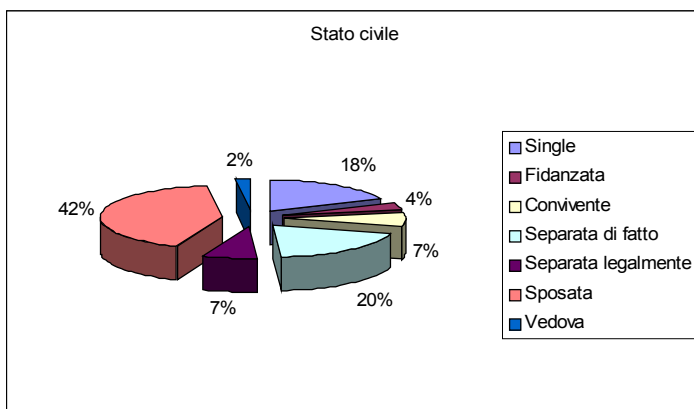
La maggioranza delle donne che si sono rivolte allo sportello lavoro sono italiane, mentre le donne straniere sono in maggioranza marocchine, molte delle quali conoscono a malapena la lingua italiana. Tutte comunque sono in possesso del permesso di soggiorno.





- **Stato civile:**

Il 29% delle donne è separata o vedova e quindi se ci sono figli deve occuparsene da sola. Questo incide sui tipi di lavoro che possono fare avendo vincoli di orari; addirittura alcune donne non avendo nessuno che possa aiutarle devono essere libere già quando i figli escono da scuola e cioè verso le 16 e ciò è un fattore molto limitante per trovare un lavoro.



## Capitolo 4

### Risultati conseguiti

Dal 1° luglio 2007, data di attivazione del progetto, al 1° luglio 2010, si sono rivolte allo sportello lavoro dell'Associazione SOS Donna 110 donne; di queste 49 hanno trovato un'occupazione.

Anche grazie alla collaborazione, dal 2008, con il Centro Provinciale di Formazione Professionale, si è riuscito ad attivare alcuni tirocini rafforzati che hanno permesso alle donne uscite dalla spirale della violenza di riaffacciarsi in modo meno traumatico al mondo lavorativo perché erano seguite da una tutor durante tutto il periodo del tirocinio, con cui potevano confrontarsi e parlare delle difficoltà incontrate.

I tirocini sono utili alle donne per poter rafforzare la loro autostima perché possano rendersi conto che anche loro hanno le potenzialità per lavorare e nello stesso tempo possano riappropriarsi dei tempi e degli strumenti per lavorare.

Ad ogni donna che si presenta allo sportello lavoro è offerto un primo colloquio esplorativo in cui la persona può raccontare le proprie esperienze formative e lavorative, le proprie attitudini ed interessi.

Con alcune donne durante il medesimo incontro è redatto il curriculum vitae, mentre con altre il tutto è rimandato ad un successivo appuntamento concordato in conclusione del colloquio.

Dopo aver compilato il curriculum, vengono visionate le offerte di lavoro nel sito del Centro per l'Impiego, del giornale *Genius* e anche delle agenzie interinali; nel caso in cui vengano trovate una o più offerte di lavoro che interessano la donna vengono inviati i vari curriculum tramite fax o mail.

Per alcune di loro viene fissato, tramite lo sportello, un appuntamento con un'operatrice del Centro per l'Impiego affinché la donna venga inserita nella loro banca dati.

Ad ogni signora vengono lasciate alcune copie del CV in modo che, se trovano alcuni annunci lavorativi interessanti, possono personalmente lasciare le proprie referenze. Infatti le donne sono sempre incoraggiate a recarsi autonomamente nei vari negozi/aziende a lasciare il proprio CV perché così possono avere più opportunità di essere contattate in quanto il datore di lavoro si ricorda meglio le referenze di una persona che si presentata personalmente piuttosto di un CV arrivato per posta.

A tutte le donne si raccomanda di rivolgersi allo sportello lavoro in caso abbiano bisogno di informazioni o chiarimenti rispetto a offerte di lavoro visionate, colloqui da sostenere e ai diritti/doveri previsti dal proprio contratto di lavoro.

Circa una volta ogni due settimane le donne vengono contattate telefonicamente per mantenere il legame instauratosi con lo sportello e per sincerarsi dei mutamenti o meno della loro condizione lavorativa.

## Riferimenti bibliografici

- **Alby F., Mora F.** (2004): *Il bilancio di competenze. Conoscere se stessi e capire le organizzazioni*, Ed. Carocci, Roma.
- **Catalano T.** (2006): *Violenza economica: non è il minore dei mali*, Casa delle Donne Maltrattate, Milano.
- **Di Fabio A., Majer V.** (2004): *Il bilancio di competenze. Prospettive di approfondimento*, Ed. Franco Angeli, Milano.
- **Marini F., De Simone S.** (2002): *L'inserimento lavorativo delle donne. Orientamento e formazione*, Ed. Carocci, Roma.
- **Ventimiglia C.** (2002): *La fiducia tradita. Storie dette e raccontate di partner violenti*, Franco Angeli, Milano.
- **Vodarich M.** (2008): *"Vie d'uscita": per-corsi di autonomia*, Linea Rosa Centro Antiviolenza, Ravenna.

## Riferimenti sitografici

[www.portale.provincia.ra.it/centri\\_impiego/](http://www.portale.provincia.ra.it/centri_impiego/)

[www.afolnordmilano.it](http://www.afolnordmilano.it)

[www.comunecervia.it](http://www.comunecervia.it)

[www.lavoro.ra.it](http://www.lavoro.ra.it)

SOS DONNA FAENZA Associazione ONLUS - Centro contro la violenza alle donne  
Via Laderchi, 3 - 48018 Faenza (RA) - ☎0546 22060 - 📠0546 21504  
e-mail [info@sosdonna.com](mailto:info@sosdonna.com) - Cod. Fisc. 90014420393 – [www.sosdonna.com](http://www.sosdonna.com)  
orari ufficio: lunedì e venerdì 14.30 – 18.30 - martedì, mercoledì e giovedì 9 - 13

Il manuale è stato realizzato nell'anno 2010

La redazione è stata curata dalle operatrici di SOS Donna:

Claudia Melandri

Cristina Nensor

Simona Martini