

# SPORTELLO LAVORO ASAI



Relazione finale anno 2020



## **INTRODUZIONE**

Così come la maggior parte dei servizi offerti da enti del terzo settore, siano essi aggregativi, di orientamento o di sostegno alle nuove e vecchie fragilità, anche per lo Sportello Lavoro ASAI l'anno 2020 è stato fortemente influenzato dallo stop forzato delle attività in presenza per l'insorgere dell'emergenza sanitaria da Covid-19, che ha portato a lunghi periodi di lockdown e alla necessità di ripensare le attività con modalità diversificate.

A partire dal 24 febbraio lo Sportello Lavoro ASAI è stato infatti chiuso al pubblico "in presenza" sino alla prima riapertura tenutasi il giorno 16 giugno 2020, a cui è seguito un secondo periodo di chiusura avvenuto in corrispondenza della chiusura imposta per il nuovo drastico aumento dei contagi, che non ha permesso di riaprire al pubblico nell'autunno del 2020.

Sin dai primi mesi di chiusura al pubblico, l'equipe di volontari e operatori ha riorganizzato le attività in modalità online, mantenendo il contatto con utenti già in carico al servizio e aprendo a nuovi accessi in modalità virtuale dai primi giorni del mese di maggio 2020 e poi nuovamente a partire dai mesi di ottobre/novembre 2020.

Per rispondere alle esigenze di distanziamento e alle nuove fragilità intercettate, sono state ripensate le attività per andare incontro ai nuovi bisogni e richieste manifestate dagli utenti: durante il primo periodo di lockdown sono stati svolti interventi informativi rispetto al susseguirsi delle differenti indicazioni di legge, interventi di supporto per l'accesso agli aiuti alimentari (buoni spesa e pacchi alimentari) e momenti di ascolto e sostegno attraverso la condivisione empatica della complessa situazione contestuale.

A partire dal mese di luglio e sino al mese di ottobre sono riprese le attività di accoglienza e colloquio in presenza e si sono mantenute le attività online dedicate alla ricerca di lavoro per assistenti familiari. Per i motivi fin qui esposti si è registrata nell'anno 2020 una significativa diminuzione degli accessi (fisici e online) ai servizi offerti dallo Sportello Lavoro ASAI: le caratteristiche di fragilità economica, relazionale, linguistica e spesso psicologica che caratterizzano l'utenza dello Sportello Lavoro determinano una significativa difficoltà di chiedere aiuto in una modalità che non sia "in presenza" con il conseguente aggravamento di situazioni già complesse di disagio e isolamento.

Durante l'intero periodo l'equipe di volontari e operatori si è sempre tenuta in contatto tramite il gruppo What's App appositamente creato, e dai primi del mese di aprile 2020, sono riprese le equipe settimanali tramite la piattaforma Meet, proseguite regolarmente sino al mese di dicembre.

Di seguito vengono illustrate le attività nell'anno 2020.

### **1. ACCOGLIENZA**

Dal Mese di gennaio 2020 al 21 febbraio 2020 si sono regolarmente svolte due aperture settimanali al pubblico, il martedì pomeriggio (dalle 15 alle 18) e il venerdì mattina (dalle 9:30 alle 12:30), durante le quali sono stati svolti i primi colloqui di accesso al servizio, la compilazione del curriculum vitae su appuntamento per coloro che avevano già beneficiato di un primo momento di ascolto e l'aggiornamento dei medesimi. Come sopra accennato a partire dal mese di marzo sono state attivate forme di supporto di sportello in modalità online per continuare a garantire il servizio.

Nel periodo dal 16 giugno 2020 al mese di ottobre 2020 è stata svolta attività di accoglienza, compilazione di curriculum vitae e orientamento alla formazione su appuntamento al fine di contingentare gli afflussi allo Sportello.

Poiché l'apertura al pubblico rappresenta la prima presa di contatto con i nuovi utenti, che siano essi minori segnalati dai centri aggregativi per percorsi di orientamento e riorientamento alla formazione, neo maggiorenni, giovani adulti e adulti, italiani e stranieri, si è cercato di mantenere il più possibile attivo il servizio per dedicare uno spazio personale di ascolto e di raccolta dei bisogni.

L'equipe dello Sportello Lavoro consta tutt'ora di 12 volontari che supportano i due operatori nelle attività in presenza e online, attraverso le differenti competenze ed esperienze di vita e percorsi lavorativi.

Fanno parte dell'equipe di volontari counselor professionisti, medici, avvocati, recruiter, psicologi, ex dirigenti scolastici, ragazzi del servizio civile e persone sottoposte a percorsi di messa alla prova.

Nel periodo che va dal primo gennaio 2020 al 31 dicembre 2020, sono stati presi in carico in presenza presso i locali dello Sportello Lavoro ASAI, sito in via Principe Tommaso 4/B, o tramite modalità online, **164 nuovi utenti**, che hanno portato richieste riguardanti bisogni di orientamento formativo e lavorativo, o nuove fragilità accentuate dalle difficoltà economiche e sociali. Dei **164 nuovi utenti 79 sono ragazzi e ragazze under 35** (56 maschi e 18 femmine) e **85 over 30** (64 donne e 21 uomini).

Tutte le attività dedicate all'utenza, a partire dal primo colloquio ai successivi, sono puntualmente 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. Le modalità di accoglienza telefonica e online e l'impossibilità di permettere l'accesso agli Spazi fisici dello Sportello Lavoro hanno portato a una maggiore difficoltà di identificazione e registrazione delle azioni nel sistema, con una serie di azioni e passaggi che vengono quindi di seguito stimati per difetto.

N	Motivo di passaggio	Over 35	Under 35	Totale CV
1	primo colloquio	85	79	164
2	compilazione CV	54	29	83
3	avviato progetto personale	-	17	17
4	associato CV a Datore Lavoro		-	788
5	orientamento formativo	-	42	42
6	inserimento in progetti di gruppo	-	-	-
7	consulenza legale	6	3	9
8	ricerca lavoro	287	187	474
<b>Totale Attività</b>		<b>432</b>	<b>357</b>	

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

## 2. ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALLA FORMAZIONE

### 2.1 Gettoni NOMiS

Da gennaio a giugno 2020 sono stati seguiti dagli operatori dello Sportello Lavoro ASAI **8 gettoni di presenza scolastica** attivati nell'ambito del **progetto NOMiS**, mentre sono stati attivati 4 nuovi gettoni (1 conferma e 3 nuovi inserimenti) dal mese di settembre 2020 al mese di dicembre 2020), per un totale di **12 gettoni attivati**.

Il periodo di lockdown e la chiusura delle scuole ha provocato un'interruzione sulla regolare erogazione dei gettoni di presenza scolastica, ma l'equipe di progetto ha deciso di continuare a sostenere i ragazzi e le ragazze coinvolte in particolar modo durante un momento così difficile per loro e per le famiglie, riconoscendo le ore di frequenza di didattica a distanza certificate dalla scuola.

Tale decisione ha permesso di sostenere i singoli e i nuclei coinvolti in un momento particolarmente complesso a livello economico, consentendo di seguire i beneficiari nel loro percorso scolastico e mantenendo viva la rete con la scuola e le figure significative.

Nel momento di grande difficoltà e fragilità sociale che contraddistingue l'anno 2020, i gettoni di presenza scolastica si sono confermati anche quest'anno un importante strumento dedicato ai **giovani tra i 18 e 21 anni**, che presentano particolari fragilità personali e familiari, per sostenerli nei loro percorsi scolastici, lavorativi e legali legati al permesso di soggiorno.

Un dato interessante è individuabile nella continuazione sino al mese di giugno 2020 anche nella modalità a distanza delle ore effettuate da una dei due beneficiari del gettone legato a percorsi di peer to peer: la giovane beneficiaria ha continuato il suo impegno verso la scuola Parini e i ragazzi da lei seguiti durante il periodo di isolamento nella modalità a distanza.

Gettoni di presenza scolastica NOMiS - 2019-2020					
Nome e Cognome	Cittadinanza	M/ F	Età	Percorso Scolastico	Esito
B.T.	Albania	M	18	Formazione professionale	Promosso primo anno corso di qualifica professionale biennale
M. M.	Turchia	M	18	Formazione Professionale	Acquisizione qualifica professionale
I. E. H.	Marocco	M	17	Istituto Superiore	Promosso alla quarta classe dell'istituto di aeronautica
I.T.	Gambia	M	20	Corso specializzazione	Acquisizione della specializzazione
O. D	Gambia	M	21	Cpia	Percorso peer to peer
C. S.	Etiopia	F	18	Cpia	Percorso peer to peer
L. K.	Gambia	M	20	Cpia e Formazione professionale	Acquisizione qualifica formazione professionale
Y.	Gambia	M	20	Formazione professionale	Acquisizione qualifica formazione professionale

**Tabella 2.1: Gettoni di presenza scolastica attivati all'interno del progetto NOMiS a.s. 19/20**

Gettoni di presenza scolastica NOMiS - A.A. 2020-2021				
Nome e Cognome	Cittadinanza	M/ F	Età	Percorso Scolastico
B.T.	Albania	M	18	2° anno Formazione professionale
G. C.	Romania	M	14	1° anno Formazione Professionale
O.D.	Costa d'Avorio	M	20	4° anno Istituto Superiore Corso Serale
O.C.	Guinea	M	18	2° anno Formazione professionale

**Tabella 2.2: Gettoni di presenza scolastica attivati all'interno del progetto NOMiS a.s. 20/20**

### 2.2 Orientamento e riorientamento scolastico

L'orientamento e il ri-orientamento scolastico e alla formazione professionale a favore di minorenni in età di obbligo formativo e di giovani adulti maggiorenni, rappresentano le attività cardine del servizio offerto dallo Sportello Lavoro ASAI.

Tali attività hanno subito come le altre una forte limitazione derivante dall'impossibilità di incontrarsi di persona nei gruppi di orientamento, dalla difficoltà di contatto con scuole ed enti formativi, l'incertezza rispetto alle modalità di formazione professionale nell'anno scolastico 2020/2021 e infine la difficoltà di organizzare incontri nella modalità online per ragazzi e ragazze che durante il periodo di quarantena erano già impegnati in attività a distanza con la scuola e con attività extrascolastiche. Le attività di sono svolte prevalentemente in modalità a distanza e individuale, ma è rimasto invariato nelle due modalità l'obiettivo di facilitare nel beneficiario una maggiore consapevolezza riguardo alla propria storia, dei propri desideri ed aspettative verso il futuro, anche in relazione alle caratteristiche contestuali del luogo di appartenenza, lavorando sul valore della scelta e su quale sia il significato dello studiare, accompagnando il ragazzo/a nella scelta e nella definizione del proprio percorso personale. Lo Sportello Lavoro interviene nel momento della scelta, della ricerca della scuola e della comunicazione alla famiglia soprattutto nei casi in cui questa si dimostra poco disponibile all'ascolto del giovane.

Nei primi sei mesi del 2020 in modalità a distanza e con la riapertura dello Sportello Lavoro al pubblico, sono stati sostenuti **16 giovani adulti tra i 18 e 30 anni nella ricerca di percorsi di formazione professionale** adatti al proprio percorso di vita, alle proprie aspettative e capacità, con i quali si è stilato un progetto individuale e si è svolto un accompagnamento all'iscrizione per la formazione professionale presso gli enti preposti. Ulteriori 26 giovani sono stati sostenuti nella scelta dal mese di luglio al mese di dicembre 2020, in modalità in presenza e a distanza, per un totale di **42** giovani.

### 3. ORIENTAMENTO AL LAVORO

Come già segnalato negli anni precedenti, i cambiamenti normativi in tema di immigrazione hanno influito sulle modalità dei neomaggioranni e giovani adulti migranti di rapportarsi con il mondo del lavoro e, di conseguenza, con i servizi preposti al loro sostegno e accompagnamento.

La consapevolezza del rischio di perdere il proprio titolo di soggiorno, in assenza di un lavoro regolare, continua tutt'oggi a far sì che molti degli utenti dello Sportello faticino ad accettare percorsi di medio o lungo periodo, spinti dalla necessità emergenziale di dover trovare un contratto di lavoro stabile per poter rinnovare e convertire il proprio titolo di soggiorno.

Si è confermato anche nei mesi di gennaio e febbraio 2020 la tendenza a rifiutare percorsi di orientamento al lavoro e ad un abbassamento della qualità dei lavori accettati dai ragazzi.

A febbraio 2020 si è concluso il percorso di orientamento al lavoro iniziato negli ultimi mesi del 2019, denominato "Sulle Tracce del Lavoro", a cui hanno partecipato tra i 12 e i 14 ragazzi.

Nonostante le iscrizioni per il nuovo gruppo di orientamento prese durante i primi 2 mesi del 2020, non è stato possibile iniziare il nuovo gruppo per il prolungato periodo di lockdown.

La difficoltà linguistica di molti dei partecipanti al gruppo precedente e del gruppo che avrebbe dovuto iniziare a marzo, ha reso molto complessa l'organizzazione di gruppi di orientamento online, sono stati quindi attivati percorsi individuali di orientamento al lavoro con la predisposizione dei curriculum vitae dei partecipanti e lo svolgimento di attività di ricerca lavoro online e attraverso l'orientamento ai servizi di supporto all'inserimento lavorativo presenti sul territorio.

#### 3.1 Borse lavoro

Nel mese di gennaio 2020 erano attive o in fase di conclusione 7 borse lavoro e ulteriori 5 in fase di selezione dei beneficiari e degli enti ospitanti.

Di questi, 2 percorsi si sono conclusi con la stipula di un contratto di apprendistato.

Un datore di lavoro ha deciso di interrompere il tirocinio per poter stipulare un contratto determinato in ambito agricolo a favore del ragazzo nel mese di aprile e una borsa lavoro si è purtroppo interrotta per la chiusura definitiva del ristorante presso la quale era stata attivata.

Due borse lavoro sono riprese tra i mesi di giugno e luglio e sono confluite in un contratto di apprendistato per entrambi i beneficiari, mentre una terza non è stata rinnovata.

Le 5 borse lavoro in fase di attivazione sono state purtroppo inizialmente sospese e in seguito si è persa la possibilità di attivarle per il sopraggiunto termine temporale delle progettazioni.

La lunga sospensione delle attività lavorative e le conseguenti gravi conseguenze sul mercato del lavoro hanno portato al peggioramento di una situazione già complessa sul territorio cittadino.

In tale quadro contestuale la borsa lavoro risulterà avere in futuro un ruolo ancora più importante, per poter facilitare l'inserimento o il reinserimento lavorativo di soggetti in situazione di difficoltà psico-sociali ed economiche in un mercato del lavoro sempre più contratto e in crisi. Non sono stati attivati ulteriori percorsi nel secondo semestre dell'anno 2020.

Percorsi di borsa lavoro Gennaio - Dicembre 2020						
Nome e Cognome	Cittadinanza	M/ F	Età	Ambito	Durata	Esito
A.D.	Senegal	M	25	Pasticceria	6 + 6 mesi	Contratto di Apprendistato
M.D.	Guinea	M	23	Metalmeccanico	6+ 6 mesi	Contratto di Apprendistato

B.B.	Senegal	M	26	Agricoltura	3 + 3 mesi	Contratto Determinato
M.B.	Senegal	M	21	Ristorazione	6 mesi	Nessuna prosecuzione per volontà del datore di lavoro
E.A.	Nigeria	F	27	Ristorazione	3 + 3 mesi	Fine attività per chiusura azienda
M.T.	Senegal	M	21	Ristorazione	6 + 6 mesi	Contratto di Apprendistato
M.D.	Guinea	M	23	Ristorazione	3 mesi	Contratto di Apprendistato

**Tabella 3.1: Percorsi di inserimento lavorativo tramite borsa lavoro attivati nel 2020**

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

Così come i percorsi dedicati ai giovani, anche le attività dedicate a coloro che si occupano del lavoro di cura alla persona hanno subito una lunga pausa.

Nei mesi di gennaio-febbraio 2020 e nuovamente a partire da giugno 2020 sono molti i lavoratori che si sono rivolti allo Sportello per cercare un lavoro di cura o un lavoro domestico.

Durante il periodo di lockdown le volontarie dello Sportello Lavoro Asai hanno mantenuto i contatti con le persone già in carico, attivando un apposito gruppo what's app per raccogliere le disponibilità lavorative settimanalmente, nonostante le offerte di lavoro fossero drasticamente calate e in alcuni periodi addirittura interrotte.

Dopo un'attenta valutazione della condizioni contestuali l'equipe di lavoro ha deciso di mantenere la modalità di azione online, avendo ricevuto un buon riscontro da parte delle famiglie dei beneficiari delle attività. Sono tuttora sospese le attività aggregative ed è presente l'attività di incontro domanda-offerta che viene svolta online settimanalmente. Nel 2020 complessivamente si sono rivolti allo Sportello Lavoro **85 nuovi utenti, di cui 64 donne e 21 uomini.**

Le nazionalità di coloro che richiedono un lavoro di cura sono molto varie, ma si confermano tra le 5 largamente più presenti le nazionalità peruviana, romena, marocchina e moldava.

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

##### *5.2 Sulle tracce del Lavoro*

Come riportato nella sezione dedicata all'orientamento al lavoro, non è stato possibile attivare nuovi percorsi di orientamento nel primo semestre dell'anno 2020, ma solo terminare il percorso iniziato negli ultimi mesi del 2019.

I ragazzi che si sono rivolti allo Sportello Lavoro in modalità online o in presenza nei mesi di gennaio-febbraio e dal mese di giugno sono stati seguiti individualmente quando possibile, per via della significativa barriera linguistica ulteriormente acuita dalla modalità non in presenza.

Il percorso di orientamento "Sulle tracce del Lavoro" inizialmente previsto a partire dal mese di ottobre 2020 nella modalità in presenza, non è stato attivato per via della nuova ondata di contagi e del conseguente periodo di chiusura.

L'equipe di lavoro, in costante contatto e impegnata nelle attività di sostegno individuale online, si ripropone di attivare nuovamente gruppi non appena la situazione contestuale lo permetterà, individuando ancora nella dimensione grupale uno strumento fondamentale nel lavoro con i giovani, riproponendo l'impianto teorico proposto ormai da molti anni e l'impostazione basata su un continuo confronto tra i conduttori e i ragazzi e tra i ragazzi stessi.

Di seguito in sintesi i temi trattati durante gli incontri di gruppo e riproposti in modalità online adattati:

- la presentazione di Sè e la redazione del curriculum vitae;
- le differenti modalità di ricerca lavoro;
- la gestione del colloquio di lavoro individuale e di gruppo attraverso simulazioni;
- i diritti e i doveri dei lavoratori;
- le competenze personali.

#### *5.4 L'Italiano? Sì, Grazie!*

Nel mese di marzo 2020 avrebbe dovuto aver inizio la quarta annualità del progetto "L'italiano? Sì, Grazie!", il progetto motivazionale per lo studio della lingua italiana svolto in collaborazione con l'Ufficio Pio, ma l'inizio delle attività è stato rimandato per l'insorgere dell'emergenza sanitaria.

Durante i mesi di aprile e maggio 2020 sono stati numerosi i contatti intercorsi tra i soggetti coinvolti, che hanno portato a una rimodulazione delle attività, passate dallo svolgimento in presenza a quello a distanza.

Le nuove attività hanno avuto inizio nel mese di maggio 2020 con cadenza settimanale, e gruppi online dedicati a 4 beneficiari per gruppo. Si conferma anche per quest'anno particolarmente complesso, la necessità di lavorare sulla motivazione all'apprendimento della lingua con il target segnalato dagli operatori dell'Ufficio Pio: sono molte le persone che partecipano agli incontri con un livello di italiano inferiore all'A2, persone sul territorio anche da diversi anni e che vivono in una situazione di isolamento linguistico e sociale.

In questa quarta annualità si è deciso di offrire alle partecipanti un ulteriore servizio di orientamento ai servizi presenti sul territorio e un sostegno al loro accesso, in particolar modo per il sostegno alimentare attraverso l'accesso ai buoni spesa o ai pacchi alimentari.

Il progetto, svoltosi completamente in modalità a distanza, si è concluso nel mese di dicembre 2020 e ha coinvolto 145 beneficiarie.

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

Da oltre 10 anni lo Sportello Lavoro Asai organizza momenti di formazione sulle tematiche legate al lavoro di cura alla persona:

- Il Gruppo Assistenti Familiari Torino (GRAFT) da più di 10 anni programma regolari incontri mensili di formazione permanente e sostegno. Gli appuntamenti 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. Gli utenti ricevono un libretto presenze e a fine anno viene rilasciato un attestato di frequenza per le ore seguite, è fornito materiale illustrativo e formativo. La partecipazione è libera e gratuita.

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

Nel primo semestre del 2020 è stato possibile organizzare un solo incontro in presenza nel mese di Gennaio 2020, al quale hanno partecipato 24 persone.

Nei mesi di giugno e luglio 2020, per ovviare all'impossibilità di organizzare incontri di gruppo, sono state realizzate delle videolezioni sui temi che sarebbero stati affrontati in presenza, messe a disposizione dei beneficiari sul canale Youtube dell'associazione.

Nel mese di settembre è stato deciso di continuare la preparazione di materiale da mettere a disposizione in modalità online sino al mese di dicembre 2020, non potendo riprendere le attività di gruppo in presenza.