

Griglia per il rapporto annuale dei consultori all'UFU

1) Statistica delle consulenze telefoniche e personali

Compilate per cortesia l'elenco seguente in base ai vostri dati statistici. Le cifre rappresentano la somma delle consulenze telefoniche e personali che avete registrato.

N.	Caratteristica	Categoria	Numero	Percento
1	Sesso	Donne	164	95.91
		Uomini	7	4.09
		Totale consultande/i	171	100%
2	Età	16-20 anni	3	1.75
		21-30 anni	33	19.30
		31-40 anni	70	40.94
		41-50 anni	47	27.49
		51-65 anni	18	10.53
		Totale	171	100%
3	Indirizzo basilare della consulenza	Psicosociale/carriera	171	100%
		Questioni giuridiche		
		Totale	171	100%
5	Settore tematico della consulenza	<i>a) Problemi sul posto di lavoro:</i>		
		Assunzione: condizioni, contratto di lavoro		
		Attribuzione dei compiti		
		Assetto delle condizioni di lavoro		
		Retribuzione		
		Formazione e perfezionamento		
		Conciliabilità professione/formazione e famiglia		
		Licenziamento		
		Dimissioni		
		Certificato di lavoro		
		Gravidanza		
		Molestie sessuali		
		Mobbing		
		Altro		
		Totale a) Problemi sul posto di lavoro		0
<i>b) Promozione/rafforzamento per la vita professionale:</i>				
Prima formazione: orientamento, finanziamento	3	1.75		
Perfezionamento o seconda formazione	32	18.71		
Reinserimento dopo la disoccupazione	41	23.98		
Reinserimento dopo la fase dedicata alla famiglia	40	23.39		
Sviluppo professionale, questioni di carriera	43	25.15		
Conciliabilità professione/formazione e famiglia	4	2.34		
Altro	8	4.68		
Totale b) Promozione/rafforzamento	171	100%		
Totale a) e b)	171	100%		

N.	Caratteristica	Categoria	Numero	Percento
7	Tipo di consulenza	Consulenze a faccia a faccia	165	96.49
		Consulenze telefoniche	5	2.92
		Consulenze per scritto	1	0.58
		Totale consulenze	171	100%
7	Altri servizi	Preparazione/elaborazione successiva della consulenza	46	
		Consegna di materiale informativo	65	
		Sostegno per redazione lettere/addestramento ai colloqui	64	
		Ricerca d'informazioni presso altri servizi	19	
		Accompagnamento da datrice/datore di lavoro		
		Accompagnamento all'ufficio di conciliazione		
		Accompagnamento ad altri uffici	3	
	Altro	36		
	Totale	233		
7	Consulenze per persona	Totale consultande/i (inserire da n. 1)	171	
		Consulenze per persona (in media)	1.56	
7	Tempo richiesto	Totale tempo richiesto per tutti i casi (in minuti)	24010	
		Tempo richiesto per caso/persona	140.41	
6	Raggiungimento dell'obiettivo	Obiettivo pienamente raggiunto	148	87.06
		Obiettivo parzialmente raggiunto	21	12.35
		Obiettivo insufficientemente raggiunto o non raggiunto	1	0.59
		Totale	170	100%

2) Statistica dei contatti brevi

Compilate per cortesia la tabella seguente inserendovi i vostri dati statistici. Le cifre rappresentano la somma dei contatti brevi che avete registrato.

Le poche richieste di consulenza telefonica sono tutte proseguite con un colloquio personale "faccia a faccia"

Totale richieste	Richiedenti			Contenuto				
	Persone private: donne	Persone private: uomini	Istituzione	a) Info, appuntamento ecc. in vista di una consulenza	b) Consulenza breve (nessun ulteriore appuntamento)	c) Rinvio ad altri servizi	d) Info sul consultorio, richiesta di relazioni, ecc.	e) Info generali sulla parità

3) Commento sulla statistica delle consulenze telefoniche e personali e dei contatti brevi

Commentate per cortesia i risultati della statistica in base alle domande seguenti. Valutate i risultati dal punto di vista del consultorio (e non da quello delle consultande/dei consultandi). Se del caso potete avvalervi di figure e grafici.

Le nostre valutazioni e i commenti si basano sull'analisi dei risultati ottenuti dall'elaborazione statistica dei dati (con il programma informatizzato dell'Associazione Dialogare-Incontri) e sulla lettura delle osservazioni contenute nei protocolli redatti dopo ogni colloquio.

- ***Che cosa rivelano i dati riguardo al lavoro svolto dal consultorio durante l'anno esaminato nel rapporto?***

Età (vedi fig. 2)

I numeri più significativi di donne li ritroviamo nelle due fasce d'età che si situano tra i 31 e i 40 anni (70 donne) e tra i 41 e i 50 (47 donne) per un totale di 117 donne. Dunque è nella fascia d'età tra i 31 e i 40 dove ritroviamo la percentuale più alta (40,94%), questo a differenza dell'anno scorso (01.07.01/30.06.02) in cui la percentuale più alta si situava tra i 41 e i 50 anni (40,6%). Inoltre dobbiamo segnalare che anche tra i 21 e i 30 anni rispetto all'anno scorso (10 donne) il numero è sensibilmente aumentato (33 donne).

Sesso (vedi fig. 1)

Su un totale di 171 persone incontrate 164 (il 96%) sono donne e 7 (4%) sono uomini. Quest'ultimi rappresentano una percentuale molto bassa pur essendo anche loro confrontati con problemi di lavoro e di progetto di vita (disoccupazione, reinserimento, riorientamento, separazioni, divorzi). Possiamo forse dire che gli uomini sono meno abituati a richiedere un aiuto di questo tipo. I pochi che hanno chiesto la consulenza erano confrontati con problemi di conciliabilità lavoro-famiglia (divisione dei ruoli, sorveglianza extra familiare dei figli, lavoro part-time, disoccupazione).

Titolo di studio (vedi fig. 6)

Le cifre confermano un dato costante riscontrato negli anni precedenti: un numero significativo di donne (122, il 70%) ha conseguito un titolo di studio intermedio. Inoltre notiamo un leggero ma continuo spostamento verso l'alto di donne che frequentano le scuole universitarie e/o una formazione professionale superiore, 30 donne, cioè il 17%.

Stato civile (vedi fig. 7)

Il 27% delle donne sono divorziate o con separazione giudiziale, ciò conferma un dato costante e già riscontrato negli anni precedenti. Desideriamo però far notare che in questo dato statistico non appaiono le donne sposate, casalinghe che sono in una situazione di crisi e a corto o medio termine divorzieranno o si separeranno. Inoltre, per la prima volta, si può rilevare la percentuale delle donne che convivono (7%).

Indirizzo basilare della consulenza (vedi fig. 17)

Il 100% delle donne si rivolgono al consultorio con una richiesta che possiamo situare nell'area "tendenzialmente/ prevalentemente psicosociale e di carriera" e cioè di "promozione/rafforzamento per la vita professionale". (Qualora, durante il colloquio, si scopre che il bisogno non corrisponde alle offerte del consultorio, le donne sono indirizzate verso altri servizi).

I settori della consulenza più toccati sono:

- Sviluppo professionale, questioni di carriera, bilancio: 43 donne (25,15%)
- Reinserimento dopo la disoccupazione (orientamento, ricerca del posto di lavoro, candidature): 41 donne (23,98%)
- Reinserimento dopo la fase dedicata alla famiglia 40 donne (23,39%) (orientamento, ricerca del posto di lavoro, candidature):
si tratta per la maggior parte di casi di donne che sono obbligate a riprendere il lavoro perché stanno vivendo una crisi di coppia ed hanno la prospettiva a corto/medio termine di un divorzio o di una separazione. (Queste donne non appaiono nel dato statistico delle donne divorziate).
Invece sono sempre meno le donne che vogliono riprendere un'attività fuori casa per il solo desiderio di fare qualcosa per sé.

Inoltre dalla lettura delle osservazioni contenute nei protocolli possiamo rilevare quanto segue:

- Sviluppo professionale, questioni di carriera, bilancio.
Si tratta in particolare di donne adulte (35/40 anni) la maggior parte attive sul lavoro che sentono il bisogno di una consulenza partendo da motivazioni diverse:
 - desiderio di cambiamento del settore professionale per ovviare alla stanchezza della routine e ritrovare motivazioni e gratificazioni
 - bisogno di uscire da un clima di lavoro sempre più teso con ritmi e rendimenti richiesti sempre più elevati e altamente competitivi
 - bisogno di ovviare a situazioni di “mobbing” non sempre evidenti od espliciti
 - bisogno di orientarsi verso altri lavori, meno stressanti, non tanto con l'obiettivo di far carriera, ma solo e unicamente per sentirsi più gratificate e per questo alcune di loro affermano di essere disposte persino ad accettare una diminuzioni di salario.Tra queste donne alcune hanno scelto di fare il bilancio dei 5 colloqui.

Raggiungimento dell'obiettivo (vedi fig. 15 e 18)

Dal punto di vista del consultorio con queste donne gli obiettivi pattuiti si situano prevalentemente nell'area di:

- Fornire informazioni utili
- Guidare a un nuovo orientamento professionale o formativo
- Elaborare un dossier di candidatura
- Aiutare nella preparazione della ricerca di un posto di lavoro (cv, lettere)
- Aiutare per fare il punto della situazione
- Ascoltare, sostenere, incoraggiare

L'87,06% delle donne rivoltesi allo Sportello raggiunge l'obiettivo pattuito. A tale proposito sottolineiamo l'importanza di chiarire sin dall'inizio il nostro ruolo, capire e definire le aspettative e i bisogni delle utenti e delimitare bene le offerte di aiuto del Consultorio. Solo così le aspettative delle donne non saranno troppo elevate e di conseguenza gli obiettivi pattuiti inizialmente saranno più realisticamente raggiungibili.

Servizi del consultorio e tempo richiesto

Donne e uomini, tutte/i, hanno usufruito di una consulenza personale con uno o più colloqui. Le poche richieste di consulenza telefonica sono proseguite con un colloquio “faccia a faccia”.

I servizi più attivati per rispondere ai bisogni delle donne sono i seguenti:

- *sostegno per la redazione di lettere: addestramento per concorsi e trattative (64)*
 - *consegna di materiale informativo (65)*
 - *preparazione e successiva elaborazione della consulenza, studio della documentazione, annotazioni, statistica (46)*
 - *altro: ascolto attivo e incoraggiamento, aiuto a fare il punto della situazione (36)*
- **Le cifre corrispondono agli obiettivi di sviluppo del numero di consulenze indicati per l'anno contributivo nella richiesta di continuazione del finanziamento?**

- (vedere preventivo e pag. 9 Raggiungimento degli obiettivi)

- **Il carico lavorativo del consultorio è confacente, eccessivo o carente?**

Possiamo affermare che l'impegno di lavoro è confacente. Il numero delle richieste tende ad aumentare e non sicuramente a diminuire. Rileviamo che ci sono dei periodi in cui le domande sono molto ravvicinate e intense, mentre in altri momenti in cui il ritmo di lavoro è più tranquillo.

- **Quali cifre vi appaiono sorprendenti – e perché?**

- Il numero più alto di donne che si sono rivolte allo Sportello (vedi fig. 2) si situa nella fascia d'età tra i 31 e i 40 anni (70 donne) a cui va aggiunto l'aumento delle donne tra i 21 e i 30 (33). Questo a differenza degli anni precedenti, in particolare dello scorso anno, in cui le cifre più alte si situavano tra i 41 e i 50 (37 donne) e tra i 51 e i 60 (23 donne). Ci sembra questo un segnale che giunge dal mercato del lavoro; infatti si tratta in buona parte di donne attive professionalmente che vivono un forte disagio di stress, di competizione e di precarietà sul lavoro e che si rivolgono, preventivamente, allo Sportello per capire come fare per fronteggiare situazioni difficili e pesanti. Capire come **mantenere un lavoro** che permette loro di vivere, cambiando settore, situazioni e ambiente.

- Il numero delle donne divorziate o con separazioni giudiziali (vedi fig. 7) non è sensibilmente cambiato ma ci sembra che non rispecchia assolutamente la realtà delle nostre donne. Infatti in questa categoria non appaiono le donne coniugate che si sono rivolte al nostro Sportello perché di fatto vivono una crisi di coppia con la prospettiva del divorzio o della separazione. Prospettiva che le spingono e obbligano a ripensare alla loro vita di mamme e casalinghe e a dover ricominciare a lavorare per rendersi autonome finanziariamente.

- **Rispetto agli anni precedenti che cosa è cambiato – e per quali ragioni?**

Nessun cambiamento particolare

- **Vi sono risultati che stimolano il consultorio a intraprendere qualcosa di nuovo o a tralasciare qualcosa che era stato fatto finora?**

Segnaliamo come buon risultato il fatto che 10 delle 171 donne che si sono rivolte a noi, dopo un pre-colloquio hanno scelto di fare il percorso dei 5 incontri di consulenza.

Questo ci induce a pensare che la proposta è valida, ed abbiamo ritenuto importante riproporla anche nel nuovo anno di attività.

Abbiamo potuto constatare che questo tipo di percorso può essere di grande aiuto a diverse donne, in particolare a quelle che rientrano nella fascia d'età tra i 31 e i 40 anni (vedi età e cifre sorprendenti). Donne attive professionalmente che vivono un grosso disagio sul lavoro e che si chiedono come fare per “mantenere il lavoro, migliorandone le condizioni”.

A tale proposito desideriamo riportare la testimonianza di una di queste, impiegata di banca, confrontata con un clima di tensione e una minaccia di licenziamento.

Testimonianza

“ho avuto l'occasione di avere dei colloqui con la formatrice che ha saputo condurmi e sostenermi in questo cammino pieno di ostacoli! Avevo la sensazione che tutto quanto avevo imparato e acquisito non contasse più niente. Mi sentivo mal ripagata dai miei sforzi di 20 anni di impegno professionale e formativo. Non riuscivo più a capire se ciò che sapevo fosse ancora utilizzabile da qualche parte. Pensavo anche di cambiare mestiere, forse alcuni miei interessi coltivati fuori dal lavoro potevano diventare una professione. La formatrice ed io abbiamo parlato molto di tutto ciò. E' stato il nostro un ascolto reciproco in cui ho potuto fare chiarezza, riprendere fiato e fiducia, valutare i pro e i contro dei passi da fare...

Infine sono ripartita con altre forze, più motivata, meno confusa... vi assicuro che questi passaggi sono stati molto importanti e basilari per attirare l'attenzione sulle mie capacità professionali ... di una cosa sono molto contenta e convinta di aver agito bene: quella di essermi attivata in tempo nella ricerca di un nuovo lavoro e prima di ricevere la lettera di licenziamento.”

4) Lavoro di sensibilizzazione e di informazione dei consultori

Elencate per cortesia tutte le attività nel campo delle pubbliche relazioni che hanno coinvolto il consultorio come attore principale o come corresponsabile. Per attività di pubbliche relazioni si intendono; relazioni, conferenze, manifestazioni informative, azioni tramite bancarelle, articoli nella stampa, trasmissioni di consulenza nei media elettronici, conferenze stampa, diffusione di propri stampati (bollettini, rapporti annuali) ecc.

Attenzione: le attività realizzate esclusivamente a nome dell'ente promotore e senza che fosse fatto il nome del consultorio non sono da inserire a titolo di pubbliche relazioni del consultorio. Anche le azioni puramente pubblicitarie non vanno elencate qui, bensì al punto 5) “Pubblicità”.

Serate di sensibilizzazione e di informazione

Data	Prodotto Manifest.	Luogo	Pubblico	Numero partec.	Organizzazione	Responsabile per il consultorio
08.11.02	Serata info	Savosa	Genitori	6	Consultorio SPD	Giovanna Ballabio
22.11.02	Serata info	Solduno	Genitori	8	Consultorio SPD	Giovanna Ballabio
05.12.02	Serata info	Viganello	Genitori	7	Consultorio SPD	Giovanna Ballabio
13.02.03	Serata info	Massango	Genitori	11	Consultorio SPD	Giovanna Ballabio

La nostra collaboratrice e orientatrice professionale ha svolto e animato, a nome dell'Associazione Dialogare-Incontri 4 serate/incontro con genitori e insegnanti in 4 asili nido del Cantone sul tema “conciliazione lavoro/famiglia” per riflettere sul proprio percorso professionale in un contesto di vita familiare. Durante queste serate è stata presentata anche l'attività del Consultorio Sportello Donna.

5) Pubblicità per il consultorio

Elencate per cortesia gli sforzi pubblicitari effettuati durante l'anno preso in esame: p. es. invii di materiale pubblicitario, distribuzione di prospetti, annunci nei media (p. es. nel giornale), locandine mezzi pubblici di trasporto ecc.

Data	Tipo di pubblicità	Quanto?	A chi?	Dove?
11.09.03	Invio locandine in collaborazione con il Consultorio giuridico	250	Asili nido Studi medici: pediatri e ginecologi Preture Tutorie Uffici per prestazioni sociali Consultori/Centri Coppia e Famiglia Avvocate/Avvocati Servizi sociali	Canton Ticino Canton Ticino Canton Ticino Canton Ticino Canton Ticino Canton Ticino Canton Ticino Canton Ticino
6 volte anno	Inserzione		Pubblico	Terra Ticinese
Settimanalmente	Inserzione		Pubblico	Corriere del Ticino: "Bloc notes"

L'invio del programma annuale delle attività formative dell'Associazione Dialogare-Incontri (corsi, seminari) è pure un veicolo di pubblicità e di promozione dello Sportello molto importante (2500 invii). Inoltre è ormai diventata abitudine dedicare una pagina dal titolo "Buone nuove dallo Sportello Donna" sulla nostra Newsletter "Donne oggi" prodotta e redatta dall'Associazione Dialogare e inviata a più di 1000 utenti donne.

6) Presenza del consultorio nei media

Elencate per cortesia tutti i contributi diffusi attraverso i media (stampa, radio, TV) sul consultorio nel corso dell'anno preso in esame. Nel caso della stampa scritta unite una copia del contributo.

Data	Organo di stampa	Titolo
08.03.03	"Giornale del Popolo"	La crisi economica si declina al femminile
23.01.03	"Il Lavoro" OCST	Voglio di nuovo un lavoro. Che fare?
11.03	"Illustrazione Ticinese"	Cambiare lavoro, e poi?
03.09.03	"Corriere del Ticino"	Corsi e consulenze non solo per donne

Per la rassegna stampa vedi allegato No. 2

Va comunque sottolineato che anche il nostro sito www.dialogare.ch inaugurato nel gennaio del 2002 ha un grande successo e un indice di visita molto alto con una media mensile di 6000 visite, dunque anche l'informazione del Consultorio Sportello Donna viene diffusa on line e alcune donne iniziano a contattarci per e-mail dopo averci scoperto attraverso il nostro sito. Rispondiamo puntualmente invitandole sempre a telefonarci per fissare un colloquio. Siamo infatti convinte che un incontro personale sia molto più efficace e utile.

Inoltre ci sembra anche importante segnalare, per sottolineare il progressivo riconoscimento della qualità dell'attività svolta nell'ambito del Consultorio, l'ottenimento da parte dell'Associazione Dialogare-Incontri del riconoscimento **eduQua** (vedi allegato No. 3) da parte del Servizio cantonale di certificazione per enti di formazione continua del Canton Ticino.

7) Contatti e messa in rete

Elencate per cortesia tutti gli incontri e le occasioni di messa in rete e di scambio di informazioni. Considerate solo i contatti con istituzioni e organizzazioni utili a scopo di scambio, reciproca conoscenza, collaborazione o suddivisione del lavoro, reciproca informazione, messa in rete ecc.

Data	Istituzione(i) coinvolta(e)/ persona(e)	Tema/obiettivo	Forma	Partecipanti del consultorio
08.10.02	EWA, Europe Work Actions (Retraivailler) Torino	Collaborazione e scambio	Riunione	Osvalda Varini
28.05.03	EWA, Europe Work Actions (Retraivailler) Parigi	Collaborazione e scambio	Riunione	Osvalda Varini
28.11.03	EWA, Europe Work Actions (Retraivailler) Parigi	Collaborazione e scambio	Riunione	Osvalda Varini
16.05.03	Consultori UFU Lucerna	Scambio	Riunione	Osvalda Varini/Daniela Peduzzi
01.07.03	Ufficio regionale di collocamento, Lugano Programma di reinserimento sociale per casi speciali	Collaborazione e scambio	Riunione	Daniela Peduzzi Liliana Pezzoli (Consultorio giuridico Donna e Lavoro)

8) Perfezionamento

Elencate per cortesia quali corsi di perfezionamento sono stati frequentati da consulenti e collaboratrici/collaboratori del consultorio o da membri dell'ente promotore durante l'anno preso in esame.

Nome/Tema perfezion.	Organizzazione	Data	Durata	Partecipante
Pratiques d'orientation et d'insertion	Retraivailler, Parigi	marzo 02	4 giorni	Daniela Peduzzi
Mobbing	Caritas Ticino	aprile 03	_ giornata	Daniela Peduzzi
Una pedagogia per l'operatore sociale	Supsi, Manno	aprile 03	1 giorno	Daniela Peduzzi
Gruppo di supervisione	ALIOSP Ticino (Ass. lingua italiana orientamento scolastico e professionale)	giugno/ottobre 03	6 incontri	Daniela Peduzzi

9) Dati sulle/sui consulenti

Chi ha effettuato le consulenze durante l'anno preso in esame?

Cognome, nome	Formazione	Impiegato dal-al	Grado d' occupazione
Peduzzi Daniela	Insegnante classi speciali/ pedagogia curativa e formatrice di adulti FSEA 1+ moduli: "Seguire processi di formazione in gruppo" "Assistere e consigliare adulti in formazione"	1° genn. – 31 dic.	50%
Ballabio Giovanna	Psicologa specialista in orientamento e sviluppo di percorsi professionali	1° genn. – 31 dic.	10%

10) Cambiamenti rispetto all'anno precedente

Durante il periodo esaminato nel rapporto sono sorte delle difficoltà particolari o sono sopraggiunti dei cambiamenti imprevedibili?

NO

11) Raggiungimento degli obiettivi

Nella richiesta di continuazione del finanziamento avete formulato per il trascorso anno contributivo degli obiettivi che il consultorio intendeva raggiungere. Gli obiettivi riguardavano i seguenti settori d'attività:

a) numero delle consulenze:

previste: 250 – effettuate: 266

previste: 150/180 persone – incontrate: 171 persone

b) offerta in materia di consulenze

offerta speciale per colloqui di consulenza/orientamento

previste: 15 persone – incontrate 10 persone per 5 colloqui ognuna:

c) organizzazione dell'attività di consulenza

L'Associazione Dialogare-Incontri ha informatizzato il questionario UFU per valutare l'esito delle Consultazioni (vedi grafici allegato No. 1).

Indicate per ciascuno di questi punti se avete raggiunto l'obiettivo formulato. Se non è il caso, indicate perché non vi è stato possibile farlo.

12) Adempimento delle condizioni

Se la decisione dell'UFU contiene delle condizioni (cfr. punto 4 della decisione che vi è stata inviata): in che modo avete soddisfatto queste condizioni?

Sono state intraprese diverse presentazioni del Consultorio a enti e ditte e singoli privati, ma purtroppo abbiamo dovuto constatare che, in generale, non vengono più concesse sponsorizzazioni. La crisi del mercato del lavoro ha ridotto di molto questa possibilità.

Il corso in programma “ La coppia nella vita e nel lavoro” non ha potuto essere realizzato, malgrado i ripetuti sforzi per diffondere questa iniziativa (vedi serate di sensibilizzazione asili nido pto. 4 pag. 6).

.