

Lo **Sportello ISELT** è stato attivo a Torino dal 2003 al 2007, svolgendo attività di assistenza e di supporto alle persone transessuali e transgender e favorendone l'inserimento sociale e lavorativo. Lo Sportello, dopo aver ascoltato le richieste degli utenti, li accompagnava ai Servizi competenti presenti sul territorio.

Nel corso del tempo sono aumentate e si sono diversificate le richieste di aiuto per il fatto che l'utenza proveniva da un'area di grosso disagio sociale, in cui la ricerca del lavoro si associava a un'altra serie di problematiche. Di fronte a questo aumento e a questa diversificazione delle richieste il Comune di Torino ha ritenuto opportuno, piuttosto che potenziare lo Sportello, favorire l'accesso diretto ai Servizi da parte dell'utenza, prevedendo un'adeguata formazione per gli operatori dei Servizi stessi. Per non disperdere l'esperienza maturata dai vari enti e associazioni che avevano collaborato allo Sportello, si è deciso di mantenere attivo un Coordinamento che lavorerà sulla base di una piattaforma concordata con il Comune di Torino.

### La storia

ISELT (Inclusione Sociale E Lavorativa di persone Transessuali) è il titolo del progetto presentato nell'ambito del Programma Operativo Regionale - Fondo Sociale Europeo 2000/2006 Misura E1 dal Comune di Torino in collaborazione con l'Associazione Formazione 80, l'Associazione Informagay e il Consorzio sociale Abele Lavoro.

Il progetto ha previsto:

- la realizzazione di una ricerca sul campo con l'obiettivo di sondare ed evidenziare le problematiche principali che le persone devono affrontare nel loro percorso di transizione di genere, con particolare attenzione alle questioni lavorative;
- la progettazione di un servizio di consulenza in grado di fornire assistenza e supporto alle persone transessuali e transgender, in particolare rispetto all'inserimento lavorativo, ma anche alle opportunità offerte dalla rete dei Servizi territoriali.

### La ricerca

L'esito della ricerca "Progetto ISELT: le persone transessuali e la questione del lavoro" - realizzata nel 2003 dall'Associazione Formazione 80 - ha evidenziato che la tipologia delle transessuali / transgender che si rivolgono ai Servizi cittadini (Servizi Sociali, Centri per l'Impiego, ecc.) è costituita per lo più da persone con grandi difficoltà ad accedere a percorsi di inserimento lavorativo e legate a situazioni di disagio sociale. Tuttavia, si è anche evidenziato che le persone con un buon grado di scolarità, una famiglia solida e collaborativa alle spalle e un buon profilo professionale non si rivolgono ai Servizi, ma riescono a collocarsi nel tessuto lavorativo e sociale attraverso altri canali, seppure dovendo superare delle difficoltà.

(scarica il report della [ricerca](#) in pdf)

### Il servizio di consulenza

Nel dicembre 2003 è stato avviato il servizio di consulenza attraverso un apposito Sportello, che prevedeva:

- **accoglienza telefonica** per l'ascolto e la valutazione dei bisogni espressi dall'utente e l'individuazione della risposta idonea;

- **front office con l'utenza** (preferibilmente su appuntamento a seguito di colloquio telefonico) per l'approfondimento del bisogno esplicitato e la definizione di un progetto individuale, attraverso:

1. L'accompagnamento all'inclusione lavorativa mediante incontri mirati all'individuazione delle competenze professionali (bilancio delle competenze) e alla ricerca delle risorse lavorative più idonee. Questo compito è stato assolto da una operatrice sociale esperta in orientamento al lavoro del Consorzio sociale Abele Lavoro, la quale sosteneva l'utenza nella ricerca attiva del lavoro (stesura del curriculum, indicazione delle agenzie interinali, informazioni sulle modalità di iscrizione ai Centri per l'Impiego e sulle modalità di accesso ai Cantieri di Lavoro). Inoltre l'operatrice, previa valutazione, si avvaleva di percorsi di tirocinio lavorativo nei quali inserire le

persone idonee.

2. L'accompagnamento all'inclusione sociale mediante incontri mirati alla individuazione di:

- bisogni sociali (di tipo economico, abitativo e legale) con conseguente attribuzione delle risorse territoriali idonee. Ad esempio, attivazione di contatti con i Servizi Sociali per la richiesta di sussidi, segnalazione alla CEA (Commissione Emergenza Abitativa), presa in carico delle persone disabili e attivazione dei PAI-PEI (Progetto Assistenziale Individuale – Progetto Educativo Individuale), ingresso in strutture di autonomia. Attivazione altresì di contatti con le associazioni di volontariato per la fornitura di pacchi viveri, l'erogazione di contributi una tantum e il pagamento delle bollette, con le Agenzie del Territorio per contributi alla locazione, con avvocati di fiducia per la presa in carico legale con il gratuito patrocinio;
- bisogni sanitari riconducibili alla presa in carico da parte di Ser.T. (Servizi per le Tossicodipendenze), C.S.M. (Centri di Salute Mentale), CIDIGeM (Centro Interdipartimentale Disturbi Identità di Genere Molinette).

L'accompagnamento all'inclusione sociale è stato assolto, a partire dal 2006, da una educatrice socio-assistenziale del Comune di Torino che opera trasversalmente nel Settore Prevenzione Fragilità Sociali e Sostegno Adulti in Difficoltà e nel Settore Pari Opportunità e Politiche di Genere.

Lo Sportello si è avvalso, sino alla fine del 2006, della collaborazione di una psicologa; hanno inoltre collaborato volontari del Servizio Civile Nazionale. Per quanto concerne i percorsi di tirocinio lavorativo (vedi Gestione dei Piani di occupabilità) era prevista la presenza di un tutor del Consorzio sociale Abele Lavoro, esperto nell'inserimento lavorativo, il cui compito era quello di monitorare l'andamento del tirocinio, sostenere la relazione tra il tirocinante e la risorsa ospitante, favorire la conclusione dello stage con l'assunzione.

### **Gestione dei Piani di occupabilità**

Nel 2006 la Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico del Comune di

Torino, avvalendosi di un affidamento al Consorzio sociale Abele Lavoro, ha attivato alcuni tirocini all'interno di piani di occupabilità rivolti a persone transessuali e transgender disponibili a sperimentare un accompagnamento mirato per l'inserimento nel mercato del lavoro. Il Progetto ha visto una prima fase di orientamento della durata di 100 ore ed un tirocinio in azienda della durata di 500 ore, distribuite su sei mesi per 20 ore settimanali, con un sostegno economico mensile messo a disposizione dal Comune.

Le modalità di attuazione hanno previsto incontri di gruppo per la valutazione delle caratteristiche in ingresso e delle aspettative dei soggetti interessati:

- presentazione del corso e brainstorming sulle aspettative dei partecipanti;
  
- erogazione di strumenti per la ricerca attiva del lavoro;
  
- confronto con un esperto del lavoro (generalmente un sindacalista);
  
- confronto con il responsabile del personale di una impresa profit;
  
- confronto con il responsabile del personale di una cooperativa sociale;
  
- ripresa dei contenuti non chiariti, somministrazione del questionario di gradimento e presentazione del tutor.

Agli incontri di gruppo hanno fatto seguito almeno tre incontri individuali per la costruzione del curriculum vitae, la somministrazione degli strumenti per il bilancio di competenze e la presentazione della risorsa ospitante per il tirocinio. Il tirocinio formativo è stato monitorato dal tutor che ne ha curato la corretta espletazione. I tirocini lavorativi da una parte offrono al tirocinante la possibilità di essere inserito in modo "protetto" in un contesto lavorativo con la prospettiva dell'assunzione in caso di esito positivo del tirocinio, dall'altra offrono alla risorsa ospitante la possibilità di formare professionalmente la persona inserita senza le problematiche

legate alla produttività.