

## **L'operatrice di accoglienza dei centri Antiviolenza**

### **Un contributo alla definizione del profilo professionale**

Il volume dà conto di uno studio volto a fornire un contributo alla formalizzazione della figura professionale della Operatrice di Accoglienza di Centri Antiviolenza, dando voce al sapere e alla esperienza decennale sviluppata nei centri di donne cresciuti nella realtà italiana ed in linea con il processo di ristrutturazione complessiva delle professioni sociali e del sistema formativo. Le mutazioni nei bisogni, nei sistemi di valori e sensibilità del corpo sociale sollecita lo sviluppo di un insieme di "professioni sociali", modulate su nuovi oggetti di lavoro o su rinnovate rappresentazioni di quelli tradizionali.

Da questo punto di vista l'interesse per la figura della Operatrice di accoglienza di centri antiviolenza è particolarmente rilevante poiché intercetta proprio, rendendolo evidente, questo processo sociale di negoziazione nella rappresentazione degli oggetti di lavoro e mette a tema esplicitamente la rilevanza del concetto di genere sia sul versante dell'oggetto di lavoro che della identità statutaria della operatrice di accoglienza.

Per lo sviluppo del profilo ci si è attenute ad una metodologia di analisi empirica della professione, partendo cioè dalla ricostruzione dei comportamenti e delle azioni dell'esperienza lavorativa, all'interno del contesto organizzativo specifico dei Centri Antiviolenza, da cui derivare le competenze connotative dei diversi ambiti di attività, individuati empiricamente.

L'indagine è iniziata con un lavoro di analisi delle attività svolte da tale figura e delle competenze ad esse sottese e con l'individuazione dell'universo delle Operatrici di Accoglienza, quale base per raccogliere dati utili alla costruzione del loro profilo professionale, così come è venuto delineandosi in considerazione dei diversi punti di vista e delle variabili storico-culturali in cui si iscrive la sua nascita. Scopo dell'indagine è stato anche quello di acquisire *modus operandi* e competenze non inclusi dall'ipotesi proposta, ma segnalati dalle intervistate, che potessero integrare la descrizione del profilo professionale dell'Operatrice di Accoglienza.

E' stata predisposta una scheda di rilevazione che, elencando un repertorio di competenze, derivate dall'analisi del processo lavorativo, chiedeva alle intervistate di esprimere il proprio grado di accordo sulla rilevanza di ciascuna competenza per il presidio dell'attività di Accoglienza. I Centri antiviolenza che hanno partecipato al lavoro di ricerca sono stati 19 distribuiti sull'intero territorio nazionale ed il numero finale di operatrici intervistate è stato di 61.

A conclusione dello studio viene proposto una configurazione di competenze che descrivono distintamente la professione della Operatrice di accoglienza e che convergono nell'area delle competenze tecnico-professionali.

Si è preferito inserire nel profilo, quelle competenze che ci sono sembrate indispensabili al presidio dei processi lavorativi di riferimento della Operatrice, sacrificando talvolta alla "essenzialità" una pur possibile maggiore ricchezza descrittiva delle competenze, in considerazione delle possibilità elaborative e di arricchimento del profilo derivanti dal mantenere "aperto" il pacchetto di competenze, in questa prima fase di formalizzazione. Si tratta dunque di un primo tentativo descrittivo, all'interno di un *work in progress*, che ha ancora molti margini di specificazione. L'auspicio delle ricercatrici è di fornire una base di lavoro utile a coloro che sono interessate/i a sviluppare la qualità professionale della Operatrice di accoglienza ed a capitalizzare l'esperienza ed il sapere delle donne che nei Centri Antiviolenza si sono adoperate per contrastare la violenza contro le donne e per costruire libertà femminile.

**Anna Alessi *L'operatrice di accoglienza dei centri Antiviolenza* 2004, Edizioni Anteprima s.r.l., Palermo.**