

È lavoro è anche un sito internet, raggiungibile dalla home page di avvenire ([www.avvenire.it](http://www.avvenire.it)) cliccando sull'icona della pagina lavoro, oppure direttamente dall'indirizzo internet [www.avvenire.it/lavoro](http://www.avvenire.it/lavoro). Sul sito si troveranno le informazioni di servizio relative a corsi e master, la formazione e le offerte di lavoro.

- Oggi in evidenza
- Un bando per le start-up tecnologiche
  - Cuochi e camerieri a Milano
  - Master in meccatronica alla Liuc



# Segretaria con il bollino

**MILANO E ROMA**

Due giornate di confronto e aggiornamento

**S**timolante, gratificante, istruttiva. La giornata dell'orgoglio delle assistenti di direzione, l'ormai conosciuto «Secretary Day», è stato descritto così nell'edizione dello scorso anno da molte delle partecipanti provenienti da tutta Italia. La giornata della valorizzazione del ruolo, lanciata da Secretary.it per la prima volta nel 2009, continua a chiamare a raccolta ogni anno centinaia di professioniste del settore, ogni volta con un filo conduttore che diviene anche punto focale di un giorno di importante formazione. L'edizione 2013, che vedrà come tema conduttore la «reputazione», si svolgerà in due occasioni distinte: il 30 maggio a Milano e il 12 giugno a Roma. «Offriamo una giornata di formazione gratuita – sottolinea Jessica Alessi, direttore editoriale di Secretary.it – ma pretendiamo che le assistenti vengano con il permesso formativo, non prendendosi un giorno di ferie. Devono essere consapevoli dell'impegno e dell'importanza di questa iniziativa». Attese, come ogni anno, circa 500 assistenti provenienti da ogni zona della Penisola. Una iniziativa, sempre molto seguita anche mediaticamente, che si dipana sul filo del riconoscimento di un ruolo ancora troppo sottostimato in Italia, ma anche sul fronte di una divulgazione più ad ampio raggio della professione, anche a beneficio delle aziende. Con un programma fitto di interventi e workshop, l'iniziativa si è proposta nel corso degli anni di allineare l'Italia ad alcuni dei principali Paesi nel mondo, dove attività di questo tipo vengono proposte già da tempo (la prima Settimana delle Segretarie si svolse nel 1952 negli Stati Uniti, seguite poi da analoghe iniziative in tutta Europa, Centro/Sud America e Sud Est Asiatico). Anche quest'anno non mancheranno importanti sponsor ed espositori per incontri diretti e personali con le professioniste partecipanti. (Pa.Sim.)

**INFORMAZIONI UTILI**

● **Macse Italia**  
[www.macseitalia.it/](http://www.macseitalia.it/)  
E-mail: [info@macseitalia.it](mailto:info@macseitalia.it)  
formazione@macse.it  
Test autovalutazione on line:  
[www.macseitalia.it/training/MAC/1ogin.asp](http://www.macseitalia.it/training/MAC/1ogin.asp)

● **Secretary.it**  
[www.secretary.it](http://www.secretary.it)  
Tel. 02 3705916.1  
E-mail: [info@secretary.it](mailto:info@secretary.it)

DI PAOLA SIMONETTI

**H**a cambiato nome, profilo professionale, abilità e istruzione di base. È la colonna portante della quotidiana gestione degli affari di un manager, in qualche caso un «alter ego» del capo, affidabile e discreto cui delegare perfino questioni strettamente private; è colta, autonoma, ha capacità decisionale e di risoluzione di problemi articolati. In Italia l'assistente di direzione o *manager assistant*, denominata una volta solo «segretaria», ha visto certamente un'evoluzione sul campo ma non nel quadro culturale e sociale del nostro Paese. A penalizzare una figura sempre più ricercata un mancato riconoscimento dettato da stereotipi antiquati e maschilisti che ne relegano il ruolo, nell'immaginario collettivo, a mere attività esecutive. Una disfunzione che si rivela dannosa, stando alla valutazione di organizzazioni e *community* di settore, non solo per le professioniste ma anche e soprattutto per le aziende e i dirigenti spesso incapaci di valorizzare tutte le potenzialità. «Il vero grande problema è la reputazione di questa professione – sottolinea Jessica Alessi, direttore editoriale della *community Secretary.it* –. Un elemento che si ripercuote sulle stesse professioniste generando poca autostima, carenza di consapevolezza del ruolo, incapacità di farsi valere e rivendicare meriti, scarso stimolo ad aggiornarsi e formarsi. Un cane che si morde la coda». Se infatti fino a pochi anni fa, sottolinea Macse Italia, associazione italiana di categoria, «per le segretarie le richieste si limitavano a tre caratteristiche – ovvero che fossero in grado di rispondere educatamente al telefono, che sapessero tenere un ar-

*L'associazione di categoria lancia la certificazione delle competenze. Con l'obiettivo di innalzare la professionalità e incentivare la formazione delle assistenti di direzione*

chivio cartaceo, che fossero precise ed ordinate nel lavoro e nell'aspetto – oggi le parole d'ordine per questo ruolo sono diventate «etica della professione», «produttività» e «abilità imprescindibile, essere *time saver*», cioè in grado di far risparmiare tempo al proprio manager». Queste tre nuove richieste hanno fatto sì che il ruolo si evolvesse nel tempo e che le *manager assistant* di oggi debbano anche dimostrare di essere leader nel loro ruolo, di saper gestire cose e persone, di essere capaci di abilità e persuasive strategie, acute nel prendere decisioni, orientate agli obiettivi e in grado di portare avanti progetti complessi. È proprio in questo scenario che si inserisce l'idea di Macse Italia di creare la prima certificazione per la *manager assistant*, una sorta di bollino di garanzia del reale grado di professionalità, competenze acquisite e qualità dello standard lavorativo, da conseguire attraverso un esame. Un percorso che può prevedere la possibilità di aggiornarsi e formarsi nel tempo accumulando punti utili al raggiungimento, man mano, di traguardi superiori di certificazione. L'idea a Mariachiara Novati, presidente di Macse Italia, è venuta dopo un'esperienza lavorativa a Singapore, «dove la prima cosa che richiedono ad una assistente di direzione che cerca lavoro – racconta – è se sia «certificata»; una novità assoluta qui da noi in Italia, che potrebbe però divenire davvero una buona prassi, anche e soprattutto con il coinvolgimento delle istituzioni». I primi esami messi in campo da Macse si apriranno il 18 maggio prossimo. L'assistente che voglia certificarsi deve effettuare un test di autovalutazione delle competenze on-line. In un secondo momento il test viene validato tramite un esame orale (prevista anche una

prova d'inglese) da parte di una commissione esterna, che serve a verificare il reale livello di preparazione (con costi diversi a seconda se si è iscritte o meno dell'associazione Macse). Passo successivo la definizione del livello di inserimento al quale può seguire un percorso di aggiornamento e formazione all'interno dell'associazione o al di fuori, a discrezione delle professioniste, che consentirà l'acquisizione di ulteriori punti. Importante, segnala l'organizzazione, l'invio di una lettera della candidatura con le motivazioni della sua richiesta di certificazione: «Vogliamo verificare anche – aggiunge la Novati – che la professionista in questione sappia scrivere ottimamente in italiano. Accade spesso che non sia così». Ma non è tutto. «On line creeremo una sorta di «registro» delle assistenti certificate – annuncia la presidente di Macse – un modo per rendere visibile e trasparenti i profili di queste professioniste». Il progetto mira, nelle intenzioni della promotrice, non solo a divulgare il concetto di riconoscimento di questa figura passando per una cultura della qualità professionale fra i manager e all'interno della categoria, ma anche a sollecitare la richiesta di formazione continua: «Tropo spesso le stesse professioniste millantano, bluffano, competenze che non hanno – prosegue la Novati – alimentando un livellamento al ribasso della professione e della sua considerazione. Occorre cambiare direzione, inviando un messaggio diverso». Proprio il capitolo della formazione appare come uno dei grandi grimaldelli con cui scardinare schemi culturali retrogradi: «Di fatto non c'è una scuola specializzata in Italia per diventare assistenti di direzione – sottolinea la Alessi di Secretary.it – e nel corso della carriera risulta sempre difficile aggiornarsi. È provato che quando le assistenti sono realmente competenti, trovano sicurezza e capacità per mettere idee, condividerle con il capo, essere propositive e intraprendenti, con risultati esaltanti».

La storia

## «Apprendimento e formazione sono le chiavi per riuscire bene»

**L'**esperienza l'ha accumulata nel corso degli anni, lavorando molto ma anche imparando con costanza, determinazione, spirito di intraprendenza. Roberta Longoni, 47 anni, di ambiti ne ha toccati molti come assistente di direzione. E oggi si sente pronta a chiedere la certificazione di Macse. All'inizio, appena uscita dall'università, ha saputo sfruttare una laurea in lingue, chiave che le ha aperto le porte come assistente di direzione in una multinazionale giapponese di import-export. «Un'esperienza maturata in 11 anni dalla quale ho imparato tantissimo – racconta Roberta –. I primi mesi non a caso furono dedicati dall'azienda proprio alla formazione». Un inserimento e una crescita lavorativa graduale, che nel corso del tempo si è trasformata per Roberta in un cammino variegato: «La mia attività all'inizio fu quella di assistenza al presidente e lo sviluppo di nuovi *business*, poi il trasferimento in un reparto commerciale come assistente di direzione, seguendo anche inserimento, spedizione, consegna, pagamenti di alcuni prodotti». Una «palestra» fondamentale per Roberta che con l'arrivo del secondo figlio sceglie però di cambiare vita lavorativa optando per un part time presso un'altra azienda specializzata nell'organizzazione di eventi, «un'occasione capitata per caso, con il passaparola, che doveva essere temporanea e che invece si protrasse nel tempo». Qui Roberta deve rimbocarsi di nuovo le maniche e

**Roberta, 47 anni, ha prima sfruttato la laurea in lingua, poi ha puntato su nuove competenze in ambiti amministrativi e organizzativi. Infine fondamentale è stato completare la preparazione con un master**

impraticarsi di amministrazione: «La formazione avuta nell'azienda giapponese mi ha aiutato ad avere una prima infarinatura, che poi con volontà e spirito di iniziativa ho dovuto affinare». Capacità di apprendimento, aggiornamento, formazione costante le sono state fondamentali per essere apprezzata e indispensabile. Tuttavia, la necessità di un lavoro a tempo pieno la costringe ad un nuovo cambiamento: approda in un'azienda di gioielli come assistente dell'amministratore delegato.

Un ambito in cui, però, conosce l'amara sensazione di contare poco: «Quell'esperienza mi segnò molto – racconta – per la poca attenzione che veniva data al mio ruolo, la classica situazione in cui l'assistente viene considerata la «segretaria dei caffè»».

In questa fase a giocare un ruolo fondamentale per lei nel trovare un nuovo impiego, è la professionalità dimostrata nella società di organizzazione eventi: «Il mio ex capo mi richiamò per informazioni su una vecchia pratica che avevo gestito in passato. Anche in quel caso dovevo fare toccata e fuga e invece sono rimasta con un part time. Ma dalla mia stavolta ho avuto – aggiunge Roberta – un master al Sole24ore in gestione e strategia di impresa che mi ha permesso di fare un ulteriore salto di qualità».

Paola Simonetti

L'iniziativa

## Professionisti da rimettere in gioco. Ci prova l'associazione Articoloquattro

DI CHIARA MERICO

**I**l progetto si ispira già dal nome all'articolo 4 della Costituzione, quello che sancisce per tutti i cittadini il diritto e il dovere di lavorare: una possibilità che ad alcuni viene semplicemente negata. Come agli ex lavoratori a cui si rivolge Articoloquattro. L'associazione, che ha visto la luce alla fine di febbraio a Milano, vuole rivendicare il «diritto al dovere» di lavorare per una particolare categoria, quella degli ultraquarantenni ex liberi professionisti, e ora espulsi o emarginati dal mercato del lavoro. «Articoloquattro è nata da una situazione di grave disagio economico, professionale e abitativo, in cui si trovano alcune delle persone che l'hanno costituita – spiega Giulio Trevisani, uno dei fondatori –. Non vogliamo assistenza, ma chiedono di rimettersi in gioco e mettere a disposizione della comunità le loro capacità professionali». In particolare, si tratta di «liberi professionisti, partite Iva, artigiani, piccoli imprenditori: gli unici che non hanno ammortizzatori sociali e che godono della «fama» di evasori. In realtà – commenta Trevisani – sono persone che se non lavorano, semplicemente non mangiano». Le loro storie sono durissime. «Sono un grafico editoriale e fotografo con quarant'anni di esperienza, ma non lavoro da tre anni e ho subito uno sfratto», racconta il fondatore. E una delle prime campagne lanciate dall'associazione su Facebook è una colletta per aiutare un iscritto, un tecnico informatico, a raccogliere 200 euro per pagare la bolletta dell'energia elettrica, senza la quale non è in grado di lavorare. Storie di emarginazione nella Milano un tempo capitale del benessere, e che ora soffre. «Articoloquattro vuole intercettare una zona

grigia, quella di lavoratori con alte capacità professionali che però non riescono a ricollocarsi», aggiunge Trevisani. Per questo l'associazione si propone di agire per «realizzare, a Milano e in futuro speriamo anche in altre città, quello che noi chiamiamo il «contratto sostenibile». «Vogliamo aprire un dialogo tra imprese, istituzioni e cittadini, affinché si studi una riduzione delle tasse per le imprese, e i professionisti accettino un taglio dei loro compensi». Per realizzare questo incontro tra domanda e offerta di competenze professionali, Articoloquattro ha iniziato a lavorare per intercettare le situazioni di disagio, attraverso l'apertura di sportelli nei vari quartieri di Milano (per ora è attivo il primo, presso l'associazione Buen Vivir in via Dal Verme, ma l'associazione ha avviato contatti con i consigli di zona per estendere l'esperienza). «Finora si sono presentate solo donne, che anche in questa situazione mostrano una capacità di reagire maggiore rispetto a quella degli uomini: i maschi provano spesso vergogna a uscire allo scoperto e a chiedere aiuto», racconta Trevisani. Parallelamente, l'associazione si propone di cercare piccole imprese o studi professionali che possano offrire un'opportunità a questi lavoratori. «Dobbiamo uscire dalla logica del risparmio a tutti i costi e pensare al fatto che senza qualità non si cresce», commenta il fondatore. Nella fase iniziale, fondamentale è stato l'aiuto dei Vincenziani di Milano, che racconta il fondatore, «hanno contribuito con i 300 euro che ci servivano per registrare l'associazione. Senza di loro non esisteremmo». Ora però Articoloquattro esiste e vuole camminare con le sue gambe. Per dare una chance a chi disperava di averla, e per creare, nelle parole del fondatore, «un sistema empatico e di solidarietà».