

# MANUALE METODOLOGICO

BOZZA 2 DICEMBRE 2014

Consorzio SAMIN  
CENTRO PER LO SVILUPPO CREATIVO "DANILO DOLCI"  
VIA ROMA 94 – 90133 PALERMO (ITALIA)

## Indice

SEZIONE 1: PREFAZIONE E CONTESTO.....	3
1.1 Prefazione .....	3
1.2 Come consultare il manuale .....	3
1.3 A chi è rivolto il manuale? .....	4
1.4 Il contesto del manuale e il progetto SAMIN .....	4
1.5 Raccolta dati e analisi.....	4
SEZIONE 2: LE PRATICHE MIGLIORI DAI CASI DI STUDIO .....	5
2.1 Valutazione di prove base .....	5
2.2 Target e stakeholders.....	5
2.2.1. Come raggiungere i target?.....	5
2.2.2 Lavorare insieme alle organizzazioni di comunità.....	5
2.2.3 Funzionano gli incentivi? .....	6
2.3 Selezione, ricerca e reclutamento dei gruppi target .....	6
2.4 Collaborazione con stakeholders esterni .....	7
2.4.1 Comunità di migranti .....	7
2.4.2 Attori del mercato del lavoro.....	7
2.5 Servizio e offerta curriculum .....	7
2.5.1 Lingua.....	7
2.5.2 Corsi preliminari (Educazione Civica).....	10
2.5.3 Occupabilità .....	11
2.5.4 Formazione professionale .....	13
2.5.5 Misure per i giovani .....	14
2.6 Metodi di insegnamento.....	15
2.6.1 Reclutamento e formazione del personale .....	15
2.6.2 Esperti del settore e organizzazioni specializzate.....	17
2.6.3 Contesto .....	18
2.6.4 Apprendimento informale e non-formale .....	18
2.6.5 Inserimento lavorativo e tirocini .....	19
2.6.6 Indicazioni, orientamento e consolidamento delle competenze .....	19
2.6.7 Predisporre un programma .....	20
2.6.8 Valutazione delle capacità e delle competenze .....	21
2.7 Valutazione e controllo della qualità.....	23
SEZIONE 3: RACCOMANDAZIONI .....	25
3.1 Raccomandazioni della Commissione Europea .....	25
3.1.1 Raccomandazione per la promozione dell'accesso all'istruzione.....	25
3.1.2 Raccomandazioni per la promozione dell'accesso al mercato del lavoro .....	25
3.2 Raccomandazioni tratte dall'analisi dei gap di SAMIN .....	26

3.3 Raccomandazioni tratte dagli casi di studio .....	27
3.4 Pre-condizioni e ostacoli.....	29
APPENDICI .....	31
Appendice 1 Progetti di riferimento.....	31
Appendice 2 Lista dei partecipanti alla tavola rotonda .....	41

# SEZIONE 1: PRAFAZIONE E CONTESTO

## 1.1 Prefazione

Il consorzio del progetto SAMIN è orgoglioso di presentare il Manuale Metodologico. Questo manuale si basa sulla ricerca di casi di studio fatta in Austria, Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi e Regno Unito sull'integrazione dei migranti nell'istruzione e formazione professionale e nel mercato del lavoro.

Questo manuale è uno strumento pratico e pronto all'uso per tutti i professionisti che operano a sostegno della partecipazione sociale dei giovani con *background* migratorio nell'ambito dell'istruzione e del mercato del lavoro (professionale). Prendiamo spunto dalle lezioni apprese dai diciotto progetti di casi di studio e abbiamo selezionato una lista di raccomandazioni per i professionisti.

Qual è la pertinenza di questo manuale? Raggruppa anni e anni di esperienza da parte dei professionisti che lavorano sui diciotto casi di studio offrendoli in un manuale compatto ai professionisti che operano localmente. Le pratiche europee di successo sono ora disponibili a coloro che lavorano a livello locale. Si evita di reinventare la ruota e si dà la possibilità di condividere le visioni di successo di altri professionisti. Il manuale offre raccomandazioni selettive laddove i professionisti possono scegliere cosa è giusto fare e cosa no, raccomandazioni che sono fondamentali per il loro lavoro.

Il presente manuale è stato sviluppato come parte del progetto SAMIN ("Sostegno alle Minoranze Etniche attraverso la Promozione dell'Accesso al Mercato del Lavoro e all'Istruzione e Formazione Professionale"). Si tratta di un progetto Leonardo da Vinci di "Trasferimento dell'Innovazione", finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma per l'Apprendimento Permanente.

## 1.2 Come consultare il manuale

L'obiettivo del Manuale è quello di fornire un quadro di riferimento e favorire l'incremento della qualità delle pratiche da parte dei professionisti che collaborano con gli immigranti in seno agli Stati Membri. **Il manuale si basa su prove già disponibili del funzionamento dell'integrazione degli immigranti nel mercato del lavoro.** Il contenuto del manuale è stato sviluppato in modo tale da corrispondere alle raccomandazioni nel Gap Analysis<sup>1</sup> e alle raccomandazioni della Commissione Europea<sup>2</sup>. La Gap Analysis è stato un prodotto del progetto SAMIN ed è il risultato della ricerca svolta da organizzazioni in Germania, Francia, Austria, Italia, Paesi Bassi e Regno Unito su 18 progetti nazionali che sostenevano l'integrazione degli immigranti nel paese ospitante mediante una serie di strategie e approcci.

I principi del Manuale svolgono la funzione di strumenti che offrono un insieme di soluzioni, approcci specifici, raccomandazioni e potenziali strategie al sostegno dell'integrazione degli immigranti nel mercato del lavoro. L'integrazione degli immigranti nel mercato del lavoro è un risultato positivo per l'accoglienza delle società con conseguente miglioramento della formazione e dei servizi che vengono offerti.

Gli esempi di buone pratiche sono flessibili e adattabili a svariati contesti sia nazionali che locali e a strutture governative e possono essere applicati a livello locale, regionale e nazionale. Le buone pratiche contengono un numero di componenti che possono essere usati indipendentemente l'uno dall'altro, ma possono essere altresì combinati al fine di assicurare logiche linee politiche sull'integrazione e risultati più efficaci.

### 1.3 A chi è rivolto il manuale?

Il Manuale Metodologico è innanzitutto rivolto ai responsabili politici e agli operatori del settore (policy maker, insegnanti, formatori, impiegati) pubblico, privato e del volontariato, i quali lavorano con gli immigrati con lo scopo di sostenere la loro integrazione nel mercato del lavoro. È obiettivo del Manuale quello di essere adattabile all'utilizzo in diversi contesti locali e regionali e pertanto può essere utilizzato come punto di partenza per i responsabili politici per stabilire politiche a livello nazionale, regionale e locale. Può essere altresì utilizzato a livello attuativo dai professionisti che possono adottare e adeguare approcci e metodi individuati nei casi di studio.

### 1.4 Il contesto del manuale e il progetto SAMIN

Lo sviluppo del Manuale Metodologico è cruciale alla luce delle strategie Europa 2020, laddove l'integrazione dei migranti legali svolgono un ruolo chiave nel raggiungimento degli obiettivi UE 2020. Questi obiettivi comprendono un incremento del tasso di occupazione, riducendo il tasso di studenti rinunciatari, aumentando la quota delle persone dai 30 ai 34 anni che completano l'istruzione di terzo livello e riducendo la povertà e l'esclusione sociale. L'UE dà per scontato che i migranti sostengano i mercati del lavoro europei colmando le lacune e contribuendo ad affrontare le sfide demografiche che l'UE sta affrontando.

Nel 2011, la Commissione Europea ha presentato l'Agenda Europea per l'Integrazione, che favorisce lo sviluppo dei tre Moduli Europei per l'Integrazione dei Migranti come un nuovo strumento flessibile per sostenere il processo dell'integrazione, strettamente collegati ai Principi di Base Comuni per l'Integrazione<sup>3</sup> (CBP). I moduli mirano a enfatizzare il fatto che l'integrazione è un processo a doppio senso, ragione per la quale comprendono misure volte sia ai migranti sia agli attori che rappresentano la società ricevente.

Modulo 1 - "corsi di inserimento e di lingua" – comprendono conoscenza di base della lingua, della storia e delle istituzioni del Paese ospitante. Modulo 2 – "forte impegno della società civile"-si focalizza sull'accesso ai servizi pubblici, ai beni privati, alle istituzioni così come sull'accesso al mercato del lavoro europeo. Modulo 3 – "partecipazione attiva degli immigrati in tutti gli aspetti della vita collettiva"- promuove la partecipazione dei migranti nel processo democratico, soprattutto al livello locale, come passo in avanti verso la cittadinanza.

<sup>1</sup> Progetto SAMIN. Leonardo de Vinci Trasferimento dell'Innovazione

<sup>2</sup> Commissione Europea Direzione Generale. Report Finale Febbraio 2014 "Moduli Europei sull'Integrazione dei Migranti"

<sup>3</sup> Per ulteriori informazioni sui Principi di Base Comuni visita: [http://ec.europa.eu/ewsi/en/EU\\_actions\\_integration.cfm](http://ec.europa.eu/ewsi/en/EU_actions_integration.cfm)

### 1.5 Raccolta dati e analisi

Lo sviluppo del manuale è stato basato sull'obiettivo generale dell'estrazione delle buone pratiche che sono state ritenute valide sul campo nell'ambito dell'integrazione degli immigrati nel mercato del lavoro e riformularle in "linee guida" strutturate. Le buone pratiche individuate nel manuale sono esempi basati su prove dalla Germania, Francia, Italia, Austria, Paesi Bassi e Regno Unito, che sono state esaminate e hanno mostrato risultati positivi o efficaci.

Il manuale è stato sviluppato sulla base dell'approccio seguente:

- 1) Ricerca a tavolino (desk research) – un'analisi di letteratura pertinente, il sito web europeo sull'Integrazione, i Manuali sull'Integrazione e il lavoro condotto dal Consiglio d'Europa
- 2) Identificazione di buone pratiche in seno ai partenariati che affrontano le raccomandazioni di a) il Gap Analysis SAMIN b) le raccomandazioni della Commissione Europea.

## SEZIONE 2: LE PRATICHE MIGLIORI DAI CASI DI STUDIO

### 2.1 Valutazione di prove base

La presente sezione contiene una selezione di buone pratiche che mirano allo scopo di illustrare i svariati modi in cui le organizzazioni identificate dai partner SAMIN hanno attuato le attività raccomandate nel Gap Analysis<sup>4</sup>, dal report finale Febbraio 2014<sup>5</sup> della Commissione e dal Manuale sull'Integrazione<sup>6</sup>. Ogni descrizione si basa sugli esempi pratici provenienti da una specifica organizzazione nei Paesi partner e dovrebbero essere esaminati a titolo di esempio in casi in cui le raccomandazioni potrebbero essere applicate in un contesto locale.

Gli esempi di buona pratica sono stati selezionati sulla base dei seguenti criteri in termini di validità delle prove:

- 1) Prove ad alta validità: Una valutazione/ricerca condotta da un attore esterno dimostra che la pratica ha portato a risultati positivi.
- 2) Prove a media validità: Il partecipante o la valutazione dell'utente dimostrano che i beneficiari della pratica pensano di avere avuto un impatto positivo.
- 3) Prove a bassa validità: Gli esempi identificati dai partner non sono valutati da un attore esterno ed è presente una bassa validità delle prove riguardante il loro impatto, tuttavia non sono stati riscontrati segnali di impatto negativo.

<sup>4</sup> Progetto SAMIN. Leonardo de Vinci Trasferimento di Innovazione

<sup>5</sup> Commissione Europea Direzione Generale. Report Finale Feb 2014 "Moduli Europei sull'Integrazione dei Migranti"

<sup>6</sup> Commissione Europea Direzione Generale della Giustizia, della libertà e della sicurezza "Manuale sull'Integrazione . 3 Edizione Aprile 2010 (disponibile [http://europa.eu/comm/justice\\_home/](http://europa.eu/comm/justice_home/) and [www.integration.eu](http://www.integration.eu))

### 2.2 Gruppi target e stakeholders

#### 2.2.1. Come raggiungere i gruppi target?

Con il termine *target* ci riferiamo a un gruppo specifico di persone che è stato evidenziato nei diciotto progetti caso di studio. Sebbene tutti i progetti si siano concentrati sui giovani con un *background* migratorio, sussistevano alcune diversità. La presente sezione del manuale non si soffermerà su chi fossero i gruppi target, piuttosto sui metodi specifici di reclutamento.

Uno dei primi passi nell'attuazione del progetto è il raggiungimento e la selezione del gruppo *target*. Abbiamo riscontrato che è piuttosto comune che i progetti usino un approccio multi strategico laddove ci sia una combinazione di metodi. Il metodo di maggior successo per accedere al gruppo *target* è stato mediante l'accesso diretto e il reclutamento interno, e la segnalazione da parte della rete di partner e organizzazioni. È pertanto essenziale che la vostra organizzazione abbia partnership ben consolidate e durature con altre organizzazioni poiché è un processo che richiede molto tempo se queste relazioni devono essere costruite nel corso della durata di un progetto.

**L'accesso interno e il reclutamento** sono probabilmente i più efficaci poiché non vi è la necessità di fare affidamento a organizzazioni terze. L'accesso interno opera generalmente tramite altri servizi o attività dell'organizzazione. Il progetto italiano "Life at the Top" ha offerto *workshop* su misura a donne migranti. L'ufficio collocamento, progetto promotore, è situato nell'ambito dell'ufficio accoglienza dei migranti, in grado di raggiungere i nuovi migranti arrivati tramite l'ufficio accoglienza.

#### 2.2.2 Lavorare insieme alle organizzazioni di comunità

Lavorare insieme alle organizzazioni di comunità è altamente proficuo. Queste sono le principali organizzazioni in contatto con i migranti. Idee che hanno funzionato molto bene al fine di raggiungere i migranti e i loro genitori tramite le organizzazioni hanno compreso:

- Sessione informative genitore-studente presso la scuola o le organizzazioni;
- Distribuzione di brochure e manifesti (in diverse lingue);
- Staff di Progetto per far sì che si rendano disponibili per incontri informali con i genitori.

La direttrice del progetto olandese “*Building A Diverse Construction Sector*” ha affermato di avere organizzato delle sessioni informative genitore-studente per informare e coinvolgere i genitori nella scelta lavorativa del proprio figlio. L’influenza del genitore sulla scelta lavorativa del figlio o della figlia è enorme. La direttrice del progetto ha riscontrato che inizialmente molti genitori erano riluttanti nei confronti dei loro figli sulla partecipazione al progetto per timore di correre rischi legati al lavoro. Le sessioni genitore-studente sono servite come piattaforma per far in modo che questi timori diventassero discutibili e ottenere il sostegno del genitore.

Altri metodi che funzionano particolarmente bene per il raggiungimento dei migranti comprendono:

- Passaparola
- Campagna nazionale
- Consiglio di un altro migrante
- Media on-line e social (es. siti web delle organizzazioni, Facebook, Twitter, blogging)

### 2.2.3 Funzionano gli incentivi?

Secondo i nostri risultati, i meccanismi basati sugli incentivi funzionano decisamente e la maggior parte dei progetti hanno offerto alcune forme di incentivo ai partecipanti. Quelli comuni comprendono:

- Garanzia di lavorare al compimento del programma
- Garanzia di lavorare durante la formazione
- Tirocinio garantito nel corso della formazione
- Offerta di servizi gratis
- Sostegno finanziario dall’ufficio collocamento pubblico

Ai partecipanti del progetto “Giovani Migranti” in Germania era garantito un posto di lavoro nell’assistenza sanitaria agli anziani dopo aver superato con successo il corso di base come parte del progetto. Una tale garanzia lavorativa è stato un incentivo sostanziale poiché i giovani hanno difficoltà a trovare un impiego.

## 2.3 Selezione, raggiungere e reclutamento dei gruppi *target*

### *Come selezionare il gruppo target?*

I processi di selezione sono generalmente messi in atto per garantire ai partecipanti di possedere un livello minimo di requisiti in linea con gli obiettivi e le attività del progetto. Questi processi si focalizzano principalmente nel combinare il servizio che viene offerto a:

- Livello linguistico;
- Abilità e competenze;
- Interessi personali

del partecipante.

Si crede che per far in modo che la partecipazione sia efficace, i partecipanti necessitino di possedere alcuni requisiti linguistici e le abilità e competenze precedentemente acquisite

debbano essere combinate al servizio offerto. Ci sono anche tanti progetti che non hanno utilizzato alcun processo di selezione. Alcuni di questi progetti non erano destinati a persone con un *background* migratorio. Il loro presupposto è che le attività del progetto sono ideate in modo tale che sono aperte a chiunque sia interessato.

## 2.4 Collaborazione con stakeholders esterni

Non vi è quasi alcun progetto che non abbia il coinvolgimento degli stakeholder. Tutti i progetti caso di studio collaborano con gli stakeholder, soprattutto per raggiungere il gruppo *target*. I comuni stakeholder comprendono:

- Scuole (insegnanti compresi)
- Aziende
- Comunità locali di migranti
- Genitori
- Policy makers

L'obiettivo di coinvolgere questi attori era quello di espandere una base per il reclutamento, assicurarne il coinvolgimento e la condivisione delle comunità locali e come risultato generare la sostenibilità successivamente alla durata del progetto.

### 2.4.1 Comunità dei migranti

La maggior parte dei progetti stringevano rapporti con le comunità dei migranti per uno dei seguenti scopi:

- Reclutamento dei partecipanti;
- Aumento della conoscenza delle attività del progetto;
- Formare partenariati strategici per un servizio integrativo (es. referenti);
- Miglior indicatore del gruppo *target* per organizzazioni terze;
- Sostegno alle auto-organizzazioni con competenze migliorate e capacity building;
- Coinvolgimento dei genitori

Il modo più efficace di coinvolgere le comunità di migranti per tutti i progetti era tramite le reti organizzative e i partenariati.

### 2.4.2 Attori del Mercato del Lavoro

Tutti i progetti hanno formato partenariati con attori del mercato del lavoro; tuttavia, molti non erano limitati ai datori di lavoro. I partenariati sono stati fondati tramite reti organizzative precedenti o tramite organizzazioni partner. Il valore aggiunto apportato dagli attori del mercato del lavoro è stato tramite:

- L'offerta di tirocini e apprendistato
- L'offerta di formazioni e workshop sulle competenze per l'impiego e le aspettative del mercato del lavoro
- Migliore passaggio dalla scuola al posto di lavoro
- Apprendimento e costruzione di un network
- Miglioramento del processo di job matching

## 2.5 Servizio e Offerta Curriculum

### 2.5.1 Lingua

La Commissione Europea ha fornito una relazione sull'integrazione dei migranti (DG Home Febbraio 2014) sostenendo che vi è un forte bisogno di sviluppare un sistema e un quadro



linguistico formalizzato per migranti legalmente residenti, affermando che l'acquisizione delle competenze linguistiche apporta benefici positivi a lungo termine sia per i migranti sia per il Paese ospite. In aggiunta, la competenza di una seconda lingua, quella parlata dai genitori, potrebbe portare a opportunità di formazione migliori per la "seconda generazione" di migranti. Il resoconto sostiene che migliorate competenze linguistiche potrebbero aiutare ad aumentare la coesione sociale, potenziare le opportunità lavorative così come l'autonomia e il senso di indipendenza. Un'organizzazione inglese<sup>1</sup> vede lo sviluppo linguistico come un mezzo per esplorare le differenze culturali - come l'autorità, per esempio: un utente può sentirsi intimorito dall'autorità o sentirsi incapace di affrontarla con positività, quindi vengono fatti dei passi in avanti per preparare gli individui a essere capaci di affrontarla in maniera appropriata. Un'altra organizzazione inglese<sup>2</sup> fornisce la formazione linguistica in maniera contestualizzata, offrendo la lingua in stretta connessione con i problemi legati all'impiego, la ricerca del posto del lavoro, l'alloggio e i benefit sociali. In Germania, un progetto<sup>3</sup> integra la formazione linguistica con l'esperienza nel posto di lavoro. I partecipanti hanno ricevuto corsi di formazione linguistica personalizzati che combinano la formazione linguistica con gli inserimenti professionali in loco. La formazione linguistica consisteva di 3 moduli che si combinavano secondo i requisiti e le specifiche del singolo immigrante e avevano una durata massima di 6 mesi:

- Modulo 1: formazione linguistica e lavoro pratico in workshop formativi (protetti) od organizzazioni di beneficenza
- Modulo 2: formazione linguistica e primi passi per l'accesso al mondo del lavoro
- Modulo 3: tirocini combinati alla formazione linguistica continua, sostegno sociale e sviluppo della carriera

Al fine di sviluppare un sistema linguistico formalizzato che garantisca un'alta qualità dell'istruzione, dovrebbero essere messe in pratica alcune misure chiave. Quando si strutturano i corsi linguistici, la Commissione raccomanda che i livelli di conoscenza dovrebbero far riferimento al Quadro Comune Europeo di Riferimento per la Conoscenza delle Lingue (QCER), essere fatti su misura al contesto nazionale nel quale lavorano e vivono i migranti e sostenere chiunque voglia raggiungere il livello A2. Quest'ultimo è ritenuto dagli esperti come il livello appropriato per la vita di tutti i giorni e dovrebbe essere adottato poiché è lo standard accettato in cui il principiante possiede competenza funzionale, in cui il migrante possiede le competenze di base che fanno in modo che possa comunicare in maniera semplice e gestire i compiti di ogni giorno. Se da un lato i requisiti combaciano strettamente con le necessità oggettive e soggettive dei principianti, dall'altro è anche importante garantire che l'istruzione linguistica combaci con i requisiti del mercato del lavoro locale. Sebbene non tutti i lavori necessitano di alti livelli di conoscenza linguistica, il livello B2 può essere più appropriato per scopi relativi all'impiego. A questo livello, il migrante può interagire con i madrelingua con un certo grado di fluidità e spontaneità. Un progetto tedesco<sup>3</sup> fornisce la formazione linguistica personalizzata ai bisogni del mercato del lavoro o al settore professionale prima che il gruppo *target* riceva il sostegno all'inserimento lavorativo. Il coordinatore del progetto è responsabile dello sviluppo di una rete duratura tra le imprese. Sono stati ideati sviluppi futuri di ulteriori modelli aziendali con le migliori soluzioni pratiche e strategie educative su come sostenere la capacità linguistica per il mercato del lavoro tra gli immigranti.

Un progetto proveniente dall'Austria<sup>4</sup> fornisce un corso preparatorio per i professionisti della sanità nel quale viene integrata una formazione linguistica generale ed una orientata al lavoro. Questo progetto rafforza le capacità linguistiche, spiegando il vocabolario necessario e migliorando la conoscenza di base del dialetto austriaco (normalmente più utilizzato nel processo lavorativo), le basi della comunicazione e della comunicazione interculturale e prepara i partecipanti all'esame di livello B1.

Per raggiungere i risultati migliori, è raccomandabile strutturare i corsi a seconda del livello di capacità dei migranti, prendendo in considerazione il loro *background* educativo e

professionale e le opportunità di formazione che hanno avuto nel loro Paese di origine. Nel progetto tedesco<sup>3</sup> menzionato poco fa, ai partecipanti è stata fatta seguire una procedura di screening al fine di valutare i loro dati biografici così come le qualifiche e le aspirazioni dei partecipanti con lo scopo di costruire un profilo personale. I servizi di consulenza comprendevano servizi informativi circa i prossimi veri passi all'accesso del mercato del lavoro per l'assistenza all'infanzia, il riconoscimento della qualifica. Uno dei punti più importanti era quello di controllare il reale livello di competenza in lingua tedesca. È stato riconosciuto che ogni partecipante dovrebbe cercare di raggiungere le competenze del livello B1, poiché questo livello è una preconditione per la naturalizzazione e per la ricerca di un posto di lavoro. Tuttavia, è bene mischiare a volte i migranti con *background* educativi, professionali e culturali differenti, dato che quest'operazione può portare una reciproca comprensione del processo di integrazione e aiutare i principianti meno bravi a migliorare mediante il sostegno informale da parte di quelli più bravi.

I modelli di buone pratiche hanno adattato il numero di ore di istruzione in modo tale che andassero incontro ai bisogni del gruppo e sono organizzati in modo flessibile per quanto concerne il *tempo, il luogo e il contenuto* per far sì che i migranti possano occuparsi di altre cose, come il lavoro, l'istruzione o la formazione professionale. È difficile circoscrivere un numero esatto di ore al fine del raggiungimento della conoscenza minima di una lingua dato che questo dipende dal livello di competenza richiesta, (es. lavoro con una lingua specifica) dallo scopo (es. la cittadinanza) e dalle precedenti abilità del migrante. Vi è una notevole differenza tra le organizzazioni che sono state analizzate. È interessante notare quanto i migranti che si erano stabiliti da più tempo ("i vecchi arrivati") a volte erano più istruiti rispetto ai nuovi arrivati poiché hanno sviluppato "strategie di coping" per colmare le loro lacune linguistiche (per esempio affidandosi ad avvocati, dottori ecc. che parlano la stessa lingua) e non sono motivati allo stesso modo dei nuovi arrivati.

Il rapporto della Commissione Europea suggerisce che i programmi di sostegno vengano svolti in zone facilmente accessibili ai migranti. Le organizzazioni intervistate per questo manuale offrono i loro servizi in diverse località, da quelle centrali e facilmente accessibili tramite i mezzi di trasporto a quelle ubicate nella comunità o nel posto richiesto (es. scuola o centro di comunità) dove vive il gruppo *target*. Alcune organizzazioni offrono programmi utilizzando un approccio multi-agenzia e di conseguenza, collocano il loro servizio dove i gruppi *target* possono accedere a una varietà di servizi, uno "sportello unico", come un progetto in Germania dove il servizio viene offerto dal Centro Servizi per i Migranti e i Profughi. Altre organizzazioni basate sulla stessa strutture includono:

- Centro Berlino per le vittime di tortura
- Fondazione per le vittime di tortura
- Formazione Catania per le persone traumatizzate
- Fondazione Jiyan per i diritti umani.

Fornire informazioni è stato molto semplice grazie a questa struttura centralizzata. Dall'altro lato, alcune organizzazioni decidono di fornire programmi nelle proprie sedi attrezzate di training room, stanza IT e sale riunioni private. Un progetto nel Regno Unito incoraggia i partecipanti ad condividere la struttura mostrando le loro opere e i loro raggiungimenti. A detta di un'organizzazione austriaca l'ubicazione è molto importante e di conseguenza la sede si trova al centro di servizi per l'impiego, essenziale per i disoccupati. In un'altra sede del progetto, non solo questa si trova nella stessa struttura, ma anche gli orari di apertura sono concomitanti.

Fonti dei risultati:

<sup>1</sup> Sola Arts, Liverpool, UK: alta attendibilità

<sup>2</sup> Merseyside Refugee Support Network, Liverpool UK: media attendibilità

<sup>3</sup> Netzwerk Lippe: bassa attendibilità

<sup>4</sup> BFI Upper Austria (Fachwerkstatt): media attendibilità

<sup>5</sup> ZFM. Zentrum für Flüchtlingshilfe und Migrationsdienste: media attendibilità

<sup>6</sup> Migrare: alta attendibilità

### 2.5.2 Corsi introduttivi (Educazione Civica)

Organizzare dei corsi introduttivi per nuovi migranti che arrivano nasconde sempre qualche insidia. I corsi di lingua riguardanti l'educazione e l'integrazione civica dovrebbero costituire la base dei corsi introduttivi. Il rapporto della Commissione Europea (2014) sull'integrazione dei migranti evidenzia la necessità e l'importanza dei corsi introduttivi nel supporto dell'integrazione dei migranti nelle società riceventi e fa notare che l'obiettivo di tali corsi è quello di incentivare l'autonomia e assicurare un'introduzione effettiva ai diritti, obblighi, opportunità e valori della società ricevente i migranti. In Austria, un corso di preparazione focalizza la propria attenzione sull'incremento delle competenze interculturali e sociali con alcune informazioni pratiche sulla questioni sociali e culturali della società ospitante e il ruolo e l'impronta culturale personale. L'obiettivo è quello di creare opportunità d'intervento (in particolare nell'ambito del settore professionale, la sanità) che diminuiscano le incomprensioni culturali e che allo stesso tempo favoriscano l'integrazione socio-culturale.

Il Manuale "Dai principi alla pratica: i principi di base comune sull'integrazione" (MPG 2010) afferma che i corsi introduttivi trasmettono chiaramente il messaggio di una comunità accogliente che incentiva il nuovo arrivato a sentirsi responsabile per la comunità in cui andrà a vivere. In Italia, il progetto "Alkantara...integrazione sicura" (che in arabo vuol dire "ponte") ha organizzato una campagna di sensibilizzazione nella comunità locale, grazie al coinvolgimento di professionisti, associazioni e scuole al fine di promuovere e far rispettare i diritti dei lavoratori immigrati, di promuovere una cultura contro la discriminazione nel luogo di lavoro e l'integrazione sociale attraverso l'inclusione di questi soggetti svantaggiati nel mercato del lavoro.

I corsi di educazione e integrazione civica possono contribuire a rispondere alle aspettative dei migranti e delle società ospitanti fornendo conoscenza, comprensione e una visione riguardo la vita del paese ospitante. Fornire chiarezza in maniera professionale è importante. Nel Regno Unito, un'organizzazione mette a disposizione un insieme di programmi sulle competenze professionali, sul volontariato e l'occupabilità in un approccio culturalmente e specificatamente sensibile, poiché spesso nella loro esperienza con i migranti è girata voce sull'insorgenza di disinformazioni ed equivoci.

Molti migranti non sono abituati a una cultura in cui l'individualismo e l'auto-responsabilità giocano un ruolo così importante e di conseguenza, i migranti incontrano difficoltà nell'adempimento delle richieste della società ricevente (es. trovare un impiego autonomamente). Il rapporto della Commissione Europea dice che è importante che i migranti abbiano una visione dei diversi impatti delle società europee sull'individuo e che essi comprendano la costituzione, i valori intrinseci e il sistema governativo della società ricevente.

I migranti devono acquisire competenze al fine di comunicare e districarsi in situazioni in cui a trovarsi in gioco vi sono diversi presupposti culturali, quindi, la competenza culturale è un aspetto importante della formazione, così come lo è fornire un orientamento pratico, ad esempio come registrarsi con un dottore, dove chiedere per l'assistenza sociale, ecc. Il rapporto della Commissione Europea sottolinea che i corsi introduttivi possono essere soltanto un punto d'inizio nel percorso di partecipazione e cittadinanza attiva e i programmi introduttivi devono essere supportati da misure d'integrazione.

In termini di strutturazione del linguaggio e di programmi introduttivi, se meglio integrati o indipendenti gli uni dagli altri, nessuna prova suggerisce che un modo sia più efficace di un altro. Ciononostante, il rapporto pone l'accento sul fatto che l'apprendimento linguistico dovrebbe essere strettamente legato alle materie di educazione civica, e che l'informazione sulla vita quotidiana dovrebbe essere integrata con l'apprendimento della lingua. Sebbene il

contenuto dei corsi introduttivi venga determinato dai bisogni locali, il rapporto della Commissione Europea fa alcune raccomandazioni sul contenuto di base che i corsi devono includere, per esempio, conoscenza di base sulla vita di tutti i giorni, il mercato del lavoro, l'istruzione, la cultura e la storia, i valori della società ricevente e dell'Unione Europea (democrazia, parità di diritti, libertà di espressione).

Sebbene la durata del corso dipenda dai bisogni o dalle capacità del singolo migrante, il rapporto della Commissione raccomanda un tempo ottimale per l'inizio del corso introduttivo che inizia dai primi sei mesi dall'arrivo dei migranti, poiché questi hanno bisogno di informazioni pratiche sulla vita di tutti i giorni proprio dall'inizio del loro processo di integrazione.

Fonti dei risultati:

<sup>1</sup> Commissione Europea DG Home. Report Finale Febbraio 2014 "Moduli Europei sull'Integrazione del Migrante"

<sup>2</sup> BFI Upper Austria (Fachwerkstatt): media attendibilità

<sup>3</sup> Dipartimento del Lavoro della Regione Siciliana: bassa attendibilità

<sup>4</sup> Sola Arts, UK: alta attendibilità

### 2.5.3 Occupabilità

Il manuale "Dai principi alla pratica: I principi comuni di base sull'integrazione" (MGP 2010) afferma che "l'impiego è una parte chiave del processo di integrazione ed è centrale alla partecipazione degli immigrati, ai contributi che gli immigrati danno alla società ospitante, e alla visibilità di tali contributi".

Il termine "occupabilità" copre una pletora di argomenti nel processo che va dalla preparazione di un lavoro (acquisire importanti abilità e competenze professionali), all'acquistarlo (capacità di cercare lavoro), fino a mantenerlo (attitudini, comportamenti, conoscenza della cultura del mercato del lavoro).

Le opportunità di formazione forniscono le abilità richieste dal mercato del lavoro e facilitano l'accesso al mondo del lavoro, promuovendo l'integrazione degli immigrati. In Francia, un progetto offre supporto completo ai profughi, incluse tecniche per cercare lavoro, redigere un CV, preparazione a un colloquio, visite alle aziende e incontri con gli impiegati, valorizzazione delle competenze trasferibili, sviluppo di nuove competenze, organizzazione di un piano di formazione e di guida verso strutture appropriate, supporto durante la formazione e firma dei contratti di lavoro. Questi servizi vengono offerti attraverso incontri bilaterali o attraverso workshop collettivi.

In Germania, un progetto ha dato ai migranti l'opportunità di entrare nel settore della sanità come assistenti formati e qualificati. L'organizzazione ha collaborato con "l'Istituto per la Formazione Professionale nella Sanità" per fornire il corso di "assistente sanitario" come prima fase di insegnamento e formazione professionale regolare di 2-3 anni. Il progetto offriva corsi base all'assistenza sanitaria (corso di assistenza sanitaria, 6 mesi, 700 ore) e un periodo di formazione (tirocinio) presso organizzazioni ambulatoriali e ospedaliere. L'aspetto più importante del progetto è stato rappresentato dai corsi di qualificazione disponibili per lavorare in questo campo (in contrasto a "misure" che non garantiscono un accesso di qualità a un mercato del lavoro specifico) e sono stati guidati da esperti nell'istruzione medica e sanitaria.

È importante che vi siano opportunità e incentivi sufficienti affinché gli immigrati possano cercare e trovare lavoro. Un'iniziativa proveniente dall'Italia ha fornito un valore aggiunto al programma per l'integrazione dei migranti al mercato del lavoro, avvalendosi di professionisti nel campo dell'assistenza sanitaria. I volontari che lavoravano già nel settore dell'assistenza sanitaria hanno impartito lezioni a studenti immigrati sia sulla teoria che sulla pratica del metodo di assistenza degli anziani. I corsi di formazione sono durati tre mesi con 100 ore di

formazione intensiva su argomenti specifici legati all'assistenza sanitaria e in più comprendevano:

- Situazione e condizioni dell'istruzione e formazione professionale nel campo dell'assistenza
- Cure infermieristiche culturalmente sensibili
- Come redigere un CV e cercare lavoro nel settore
- Servizi di consulenza da parte di professionisti esperti nell'assistenza sanitaria

I nuovi arrivati, gli immigrati residenti di lunga data e la "nuova generazione" di migranti incontrano tutti la sfida di stabilire e mantenere un rapporto di lavoro, e dovrebbero avere accesso a misure di supporto.

Un'iniziativa proveniente dalla Francia si focalizza sul supporto ai minori non accompagnati. Il progetto si divide in 4 fasi; benvenuto, guida, educazione e integrazione. La fase di benvenuto è collegata all'accoglienza e alla guida per la comprensione del minore non accompagnato, ovvero il livello di istruzione scolastica. Durante la fase educativa, ai minori non accompagnati vengono offerte lezioni di lingua francese, apprendistato e corsi di formazione nel settore alberghiero.

Il riconoscimento delle qualifiche può risultare difficoltoso, tuttavia i fornitori dei servizi ai migranti dovrebbero cercare metodi di valutazione e convalida delle abilità più flessibili. I giusti metodi di valutazione qualificano e convalidano le competenze degli immigrati, incluse le competenze occupazionali, comunicative e sociali.

Un progetto proveniente dall'Austria offre un riconoscimento delle qualifiche multi linguistico e gratuito da un altro paese, così come la guida e l'assistenza durante l'intero processo di qualificazione. L'organizzazione aiuta inoltre a raccogliere le traduzioni riconosciute di diplomi, certificati e altri documenti e a inoltrare i diplomi agli organi di valutazione. Il compito più importante è quello che riguarda la consulenza sul riconoscimento delle qualifiche; inoltre, segue il collegamento e l'introduzione in diverse istituzioni. Il progetto talvolta riconosce anche il fatto che, essendo stata fatta la formazione diversi anni fa, le abilità/competenze potrebbero non essere aggiornate, dato il modo repentino in cui molti settori cambiano. Il progetto aiuta a recuperare competenze o fornisce consulenza su come acquisire qualifiche nuove o aggiuntive. Per lo più, l'occupazione a lungo termine che non si accorda alle qualifiche dell'individuo spesso può portare alla perdita delle proprie abilità.

Guardare alle potenzialità piuttosto che alle carenze e concentrarsi sulla potenziale performance di una persona sul posto di lavoro, aumenta la visibilità delle competenze degli immigrati e la loro occupabilità.

Coinvolgere sin dall'inizio i datori di lavoro nei processi di valutazione delle competenze può aumentare la probabilità di un ulteriore impiego. Un'organizzazione tedesca, leader di mercato affermato nel settore del reclutamento e con una buona reputazione fra le imprese, ha anche lavorato per l'integrazione di persone emarginate nel mercato del lavoro, poiché possedeva esperienze di lunga durata nel supporto di gruppi *target* come immigrati, gente con handicap e gente disoccupata da molto tempo. L'organizzazione offriva collocamenti lavorativi legati a servizi intensivi di consulenza e servizi di coaching per irrobustire le capacità individuali di persone a rischio. I datori di lavoro hanno ricevuto servizi di consulenza sui gruppi *target*, e cosa più importante, hanno potuto testare ed esaminare migranti che spesso non possedevano alcun titolo di formazione da poter presentare a un datore di lavoro. L'apprendimento basato sulle ICT può fornire flessibilità, poiché permette ai migranti di apprendere in qualunque momento e in qualsiasi posto. L'apprendimento ICT richiede che i migranti sappiano fare un uso sufficiente di quest'ultime, senza dimenticare che le ICT di base sono fondamentali nella nostra società odierna. Un programma preparatorio proveniente dall'Austria include basi di ICT al fine di soddisfare i requisiti del settore dell'assistenza sanitaria, riconoscendole come indispensabili per poter acquisire una conoscenza di base solida.

Fonti:

<sup>1</sup> Des Passerelles pour l'Insertion: alta attendibilità

<sup>2</sup> ZFM. Zentrum für Flüchtlingshilfe und Migrationsdienste: bassa attendibilità

<sup>3</sup> Centro Astalli Palermo: media attendibilità

<sup>4</sup> CAAPMIE. Institut Protestant Centre d'Accueil et d'Accompagnement pour Mineurs Isolés Etrangers: alta attendibilità

<sup>5</sup> Migrare. Center for migrants, Upper Austria: alta attendibilità

<sup>6</sup> Netzwerk Lippe: bassa attendibilità

<sup>7</sup> BFI Upper Austria (Fachwerkstatt): media attendibilità

#### 2.5.4 Formazione professionale

La preparazione al lavoro in termini di acquisizione di abilità e competenze di un certo livello fa sì che l'individuo risulti più idoneo in termini lavorativi e ci si riferisce alla sezione precedente "occupabilità". Questa preparazione può variare da una gamma di formazioni in aula che riguardano alcuni tipi di lavoro rispetto alle qualità e alle abilità ricercate che un individuo possiede, sino a esperienze di breve periodo in situazioni di lavoro vere e proprie. In termini di formazione mirata all'acquisizione di specifiche abilità lavorative, la formazione professionale è molto più approfondita e ha solitamente luogo in un ambiente misto di formazioni in aula in centri di formazione professionale accompagnati dalla formazione sul posto di lavoro con i datori stessi. Solitamente la formazione professionale è legata anche alle qualifiche e all'accREDITAMENTO delle abilità.

Il manuale "Dai principi alla pratica: I principi comuni di base sull'integrazione" (MGP 2010) considera essere delle buone pratiche quei corsi introduttivi che sono flessibili nella progettazione e che includono la partecipazione al mercato del lavoro, accompagnati dall'insegnamento della lingua. I corsi integrano perfettamente la lingua e la formazione professionale e convalidano le abilità esistenti. Corsi part-time, a distanza, corsi di e-learning o modelli simili permettono ai partecipanti di continuare con i programmi introduttivi e allo stesso tempo di trovare lavoro. In un progetto proveniente dalla Francia, i giovani migranti vengono messi in contatti con un centro di educazione dove possono avvalersi dell'aiuto di trainer appartenenti ai settori delle costruzioni e di giardinaggio, i quali fungono da collegamento tra i giovani e le imprese che offrono tirocini e apprendistato. Inoltre, il progetto motiva i giovani migranti, li aiuta a riflettere sui loro obiettivi e li guida verso il percorso migliore, offrendo sessioni per educatori e giovani migranti. Un progetto in Austria include un periodo di tirocinio nella formazione professionale nel campo della sanità. Durante il tirocinio i partecipanti hanno l'opportunità di testare sé stessi e sperimentare nel campo professionale, acquisendo un'importante esperienza professionale, mettendo alla prova sé stessi e infine lasciando una buona impressione sui datori di lavoro. La formazione professionale comprende la conoscenza di base di come trattare pazienti ricoverati e anziani, così come l'etica e la morale riguardante il settore (igiene personale, confidenzialità, sessualità, relazioni uomo-donna, disgusto e senso di vergogna legati al *background* culturale dei partecipanti). Il risultato si traduce nella prevenzione dell'insorgere di alcuni conflitti, insicurezze e incertezze. Un altro progetto proveniente dalla Francia offre formazione professionale nel settore della ristorazione e inoltre ha sviluppato dei partenariati con alcuni Centri per l'Apprendistato per coloro che non vogliono formarsi per questo settore. Per coloro che accettano la formazione invece, viene offerta la formazione professionale e il diploma (equivalente al livello 5 nel sistema d'istruzione francese) e possono scegliere tra 3 diversi percorsi: un Certificato di Attitudine Professionale, una laurea professionale o l'accesso diretto al mercato del lavoro. Per la formazione nel settore del catering i partecipanti utilizzano la cucina della struttura che può essere utilizzata contemporaneamente da un massimo di sei persone più gli educatori. L'aspetto negativo di queste strutture interne è rappresentato dal fatto che i partecipanti potrebbero soffrire della mancanza di contatto con lo "spazio esterno". Tuttavia, il risvolto positivo è che i minori non devono uscire dal centro, il che riduce il rischio di possibile assenteismo.

Un progetto tedesco (formazione di immigrati nel settore della sanità) offre 6 mesi di corsi di assistenza sanitaria con i relativi contenuti legati alla professione quali

- a. Uomini che lavorano nel settore dell'assistenza
- b. Documentazione e osservazione clinica
- c. Cure infermieristiche culturalmente sensibili
- d. Situazione e condizioni dell'istruzione e formazione professionale nel campo dell'assistenza
- e. Normativa vigente nel settore della sanità e della cura

Fonti

<sup>1</sup> RAIH. Réseau d'Accueil et d'Insertion de l'Hérault: media attendibilità

<sup>2</sup> BFI Upper Austria (Fachwerkstatt): media attendibilità

<sup>3</sup> CAAPMIE. Institut Protestant Centre d'Accueil et d'Accompagnement pour Mineurs Isolés Etrangers

<sup>4</sup> ZFM. Zentrum für Flüchtlingshilfe und Migrationsdienste

### 2.5.5 Misure per i giovani

Il manuale (MPG 2010) sottolinea l'importanza rivestita da esperienze lavorative precoci integrate in programmi di alternanza studio/lavoro ai fini della piena inclusione dei giovani migranti nel mercato del lavoro. Un'organizzazione del Regno Unito<sup>1</sup> assume giovani rifugiati, privi di relazioni amicali o di legami di parentela, e li assiste nel fronteggiare il complicato e confuso sistema degli asili in un Paese straniero. Inoltre tale progetto offre attività informali volte a rafforzare l'autostima dei giovani migranti, lavorando al potenziamento di competenze sociali spendibili nel mondo del lavoro. In Olanda, un progetto<sup>2</sup> promuove attività professionalizzanti per giovani migranti nelle aree specifiche della carpenteria, dell'edilizia e della pavimentazione tenendo sessioni informative nelle scuole ed organizzando giornate "porte aperte" presso centri di formazione e per l'impiego. In aggiunta, i giovani migranti possono accedere a corsi base di formazione professionale, di durata biennale, che prevedono 4 giorni di formazione sul campo e un giorno di apprendimento formale alla settimana. In questa fase il partecipante percepisce un salario e gode di supporto aggiuntivo. Coloro i quali non sono ancora in possesso dei requisiti base per accedere a percorsi standard di formazione professionale possono optare, invece, per un corso introduttivo trimestrale o semestrale, che si articola in 3 giorni di formazione sul campo e 2 giorni di apprendimento in classe a settimana. Frequentare il corso preparatorio consente ai partecipanti di continuare ad usufruire del sussidio di disoccupazione. Inoltre, ai partecipanti ai corsi introduttivi sono offerti dei corsi aggiuntivi in Matematica, Olandese e sessioni volte alla crescita personale.

Si rivolge ai giovani migranti anche un altro progetto olandese<sup>3</sup> che coinvolge le scuole intenzionate a implementarne le attività, qualora si costituiscono uno o più gruppi interessati. I gruppi sono formati da studenti e da un coordinatore (di solito un membro del corpo docente). Ciascun gruppo fissa degli obiettivi e decide quali attività svolgere fra visite ad aziende, attività volte a creare delle reti di contatti, incontri con esponenti del mondo degli affari, della politica, ecc., allo scopo di promuovere l'orientamento professionale ed aumentare le loro possibilità ed opportunità sul mercato del lavoro. Supporto, assistenza insieme a una formazione specifica sono garantite alle scuole partecipanti.

Sempre in Olanda, i giovani migranti possono accedere a un progetto<sup>4</sup> che offre loro opportunità di formazione finalizzate alla costruzione dell'identità personale, dell'autostima, della fiducia e delle capacità di gestione dei conflitti per combattere l'esclusione sociale, sentimenti ed emozioni negative. Il programma si articola in tre moduli grazie ai quali i giovani imparano a conoscere meglio se stessi, a sviluppare competenze emotive ed altre competenze chiave, ad acquisire capacità decisionali e di gestione dei conflitti. Il corso ha durata semestrale, durante i primi quattro mesi sono previste due sessioni formative



settimanali di 2.5 o 3 ore, gli ultimi due mesi sono invece dedicati ad attività di controllo. I corsi quadrimestrali mirati all'inserimento nel mercato del lavoro prevedono 24 ore di formazione settimanale.

Un progetto scolastico austriaco - diretto ai giovani alunni migranti delle classi settima e ottava - si concentra, piuttosto, sullo sviluppo delle competenze e di progetti per il futuro. Sottolinea il peso della formazione professionale utilizzando metodi creativi, fra cui forum teatrali in cui i partecipanti possono conoscersi, individuare le loro potenzialità, riconoscere l'importanza di ottenere un diploma, trovare un senso alla propria identità personale rispondendo a domande come "Chi sono?" "Da dove vengo?".

Un'altra parte dell'iniziativa austriaca è invece rivolta esclusivamente agli studenti della nona classe, che possono accedere a contenuti aggiuntivi e corsi di introduzione alla formazione e all'avviamento professionale. I partecipanti studiano i diritti e i doveri dell'apprendista, apprendono nozioni di Diritto del Lavoro e imparano a conoscere le aspettative dei datori di lavoro e insegnanti. Con l'ausilio delle telecamere, possono inoltre simulare dei colloqui di lavoro.

In Germania<sup>6</sup> 32 scuole berlinesi collaborano con 56 imprese pubbliche ed aziende metallurgiche ed elettroniche allo scopo di fornire corsi di formazione ed esperienze professionali ai giovani alunni migranti. È importante sottolineare come questo tipo di collaborazione si sia diffusa ed si trovi in una fase di continua espansione. Le aziende coinvolte sono riuscite a concordare una linea comune per i tirocini, in più hanno partecipato a corsi di formazione alla diversità al fine di prepararsi al confronto con i giovani immigrati. Il progetto ha creato, ideato e valutato percorsi innovativi per l'orientamento professionale degli immigrati, che includono:

- Opportunità di formazione professionale che riescono a dare una prima impressione del mondo del lavoro, e costruiscono per i ragazzi le prime prove di vita reale (classe settima)
- Prima prova pratica (1 settimana – ottava classe)
- Tirocinio (3 settimane - classe nona)
- Indicazioni sulle modalità di ricerca di un impiego (decima classe)
- Una serie di quattro esperienze di tirocinio inter-dipendenti nel mercato del lavoro.

Fonti:

<sup>1</sup> Refugee Action Liverpool

<sup>2</sup> SWV Bouwopleidingen, Limburg The Netherlands: bassa attendibilità

<sup>3</sup> Forum Institute for Multicultural Affairs The Netherlands: bassa attendibilità

<sup>4</sup> SIPI Amsterdam the Netherlands: bassa attendibilità

<sup>5</sup> BFI Upper Austria(Deine Chance3): alta attendibilità

<sup>6</sup> BQN Berlin. Vocational Qualification Network for Migrants in Berlin: bassa attendibilità

## 2.6 Metodi di insegnamento

### 2.6.1 Reclutamento e formazione del personale

Il rapporto della Commissione Europea (2010) sostiene che gli enti di formazione che si rivolgono principalmente ai migranti dovrebbero adattare i loro servizi alle necessità specifiche del gruppo *target*. Tuttavia, al fine di raggiungere tale scopo, è necessario uno sforzo di collaborazione che richiede lo sviluppo di competenze interculturali nel settore pubblico e privato. Reclutamento e formazione specifica sono le strategie complementari che permettono di far maturare nel personale competenze interculturali. In teoria, lo sviluppo di competenze interculturali fra i datori di lavoro non dovrebbe essere solamente frutto di uno sforzo momentaneo, ma una priorità. Alcune delle organizzazioni prese in esame hanno formato il personale all'inizio del progetto. Un progetto italiano<sup>1</sup> ha offerto agli insegnanti coinvolti un corso di formazione prima dell'inizio del programma per migranti, preparandoli per oltre un mese ad affrontare eventuali problemi culturali e di integrazione degli studenti,



dando loro degli strumenti per confrontarsi con differenti *background* migratori. Il personale e i volontari di un'organizzazione inglese<sup>2</sup> frequentano corsi di formazione professionale costanti, volti a garantire la loro sicurezza e quella degli utenti che accedono ai servizi.

Alcuni progetti hanno cercato di coinvolgere figure che avessero lo stesso *background* etnico dei soggetti a cui si rivolgono. Un progetto inglese<sup>3</sup> si serve di un operatore sociale qualificato di origine bengalese, con esperienze nel campo della salute mentale, impegnato nella tutela dei diritti dei rifugiati da oltre 30 anni. Tutti i dipendenti dell'associazione sono in possesso di qualifiche specifiche in materia di istruzione e salute mentale. È necessario inoltre che i dipendenti siano discreti, sensibili, empatici, affidabili, non troppo critici e abbiano delle conoscenze aggiornate e pertinenti sulle politiche di sostegno e in materia legislativa. Al progetto collabora anche un esperto di psicoterapia a mediazione artistica ed un insegnante abilitato, appartenete alla minoranza nera.

Un *project manager* con numerose esperienze professionali in ambiente interculturale è stato invece impiegato in un altro progetto olandese<sup>4</sup>. Il resto dello staff mancava invece di esperienza interculturale, tuttavia, tutti i dipendenti sono stati formati dallo stesso *project manager* dal momento che l'organizzazione stessa ha avvertito l'esigenza di disporre di personale che sapesse come confrontarsi con un ambiente interculturale e fosse in possesso di competenze o di una rete interculturale cui attingere. Il *project manager* ha poi tenuto delle sessioni formative sulle abilità interculturali per il personale docente ed i supervisor nei luoghi di lavoro.

Un progetto austriaco<sup>5</sup> ha istruito tutto il personale in materia di comunicazione interculturale, nonostante tutti gli impiegati avessero un *background* migratorio o un/a compagno/a con *background* migratorio. Una di loro aveva addirittura già ottenuto la qualifica in maniera autonoma. Tutti i membri dello staff avevano già lavorato a stretto contatto con i migranti, nell'area dell'orientamento scolastico e professionale.

Un'altra organizzazione olandese<sup>6</sup> sostiene che il personale debba essere costituito da "esperti di esperienze", ossia i formatori dovrebbero avere a loro volta un *background* migratorio e provare empatia nei confronti dei partecipanti, comprendendo al meglio i contesti interculturali e multiculturali, all'interno dei quali i formatori possono anche divenire dei modelli di comportamento.

Il personale impegnato in un progetto tedesco<sup>7</sup> è stato severamente selezionato in base alle competenze di cui i candidati erano in possesso nel campo della formazione professionale (acquisite attraverso lo studio o la pratica) e la loro predisposizione a lavorare con gruppi *target* svantaggiati e migranti di origine diversa.

Si rivolge ai giovani il progetto olandese<sup>8</sup> che ha sottolineato l'importanza di disporre di uno staff che abbia delle forti affinità con i ragazzi, in particolare con quelli dal *background* migratorio ed essere così capaci di ispirarli.

È significativo che sia stato un progetto inglese<sup>9</sup> ad evidenziare la necessità che i dipendenti abbiano un'opportuna stabilità emotiva. Infatti lavorare con i migranti può essere emotivamente estenuante poiché molti di loro hanno vissuto esperienze traumatiche. Infine un'organizzazione austriaca<sup>10</sup> invita i formatori a non assumere un atteggiamento eccessivamente paternalistico, in quanto i partecipanti possono avere delle competenze linguistiche (in tre o quattro lingue) più approfondite delle loro.

Fonti:

<sup>1</sup> Associazione Santa Chiara: alta attendibilità

<sup>2</sup> Refugee Action Liverpool: alta attendibilità

<sup>3</sup> Sola Arts Liverpool: alta attendibilità

<sup>4</sup> SWV Bouwopleidingen: bassa attendibilità

<sup>5</sup> Migrare: alta attendibilità

<sup>6</sup> SIPI Amsterdam: bassa attendibilità

<sup>7</sup> ZFM. Zentrum für Flüchtlingshilfe und Migrationsdienste: bassa attendibilità

<sup>8</sup> FORUM Institute for Multicultural Affairs

<sup>9</sup> Merseyside Refugee Support Network

<sup>10</sup> BFI Upper Austria

## 2.6.2 Esperti del settore ed organizzazioni specializzate

Le buone pratiche testimoniano che le organizzazioni aspecifiche che collaborano insieme ad associazioni con esperienza o specializzate migliorano enormemente l'accessibilità dei loro servizi agli immigrati. Un'organizzazione in Germania<sup>1</sup> crede che fare rete sia una garanzia per il successo di un progetto, infatti è collegata e collabora con diversi partner all'interno della regione. Un'altra associazione in Germania<sup>2</sup> funge da intermediario nel processo di integrazione degli immigrati, fornendo servizi di consulenza alle scuole partner e alle aziende, facendo rete con tutti i soggetti interessati allo scopo di funzionare come centro competente a Berlino. Le aree di interesse includono:

- 1) guida: costruzione di un consorzio/rete che guidi il processo;
- 2) compatibilità: coordinamento delle attività di progetto in base a un sistema generale;
- 3) servizi: supporto per le scuole e le aziende;
- 4) ricerca: concettualizzazione delle attività e creazione delle condizioni;
- 5) valutazione: valutazione dei tirocini e del processo di abbinamento;
- 6) pubbliche relazioni.

Molti progetti riescono a fare rete con altre organizzazioni, consentendo loro di avvicinarsi ad esperti nel settore della formazione professionale capaci di supportare tali attività. Altrimenti si rivolgono direttamente a degli esperti. Ad esempio, un progetto francese<sup>3</sup> mirato all'integrazione di lavoratori migranti nell'industria alberghiera, ha impiegato sei dipendenti di cui uno con formazione da cuoco, l'altro nel campo dell'accoglienza e servizi di sala e due professionisti dell'industria alberghiera.

Un progetto italiano<sup>4</sup> ha sviluppato un programma di formazione con l'aiuto di assistenti sanitari e infermieri professionisti, che hanno saputo miscelare teoria e capacità pratiche. Dal momento che i contenuti dei corsi di assistenza sanitaria sono stati creati da esperti con competenze specifiche in questo settore, essi si sono rivelati adeguati sia alle richieste dei datori di lavoro, sia alle competenze di base dei tirocinanti. Questo tipo di corsi sono estremamente utili ai migranti, perché le esercitazioni pratiche hanno rafforzato in maniera concreta le competenze professionali dei partecipanti. In Francia, un'organizzazione<sup>5</sup> offre diversi servizi volti al sostegno della formazione professionale e dell'istruzione dei minori non accompagnati. Il punto di forza di questa associazione e delle sue attività è lo sportello informativo attivo tutte le mattine, che fornisce informazioni e crea dei legami fra le strutture pubbliche (come il Centro Informazioni e Orientamento, CIO o le scuole). Inoltre, il servizio permette ai giovani migranti di incontrare gli educatori e ricevere indicazioni pratiche; gli educatori li assistono, accompagnandoli presso strutture pubbliche, indicando delle occupazioni adatte a loro e fornendo informazioni sul tipo di qualifiche necessarie al raggiungimento di determinati obiettivi professionali.

Grazie a un progetto tedesco<sup>6</sup> sono stati creati dei corsi di assistenza sanitaria, in collaborazione con un istituto medico/pedagogico. I contenuti dei corsi sono stati curati da esperti con conoscenze specifiche nel campo della sanità. Si tratta infatti di un settore del mercato del lavoro cui i migranti possono accedere facilmente. Il programma è calibrato sia sui bisogni dei datori di lavoro sia sulle competenze dei tirocinanti. Tali corsi prevedono infine dei tirocini capaci di rafforzare, sia a livello teorico sia a livello pratico, le competenze professionali dei migranti.

Fonti:

<sup>1</sup> Netzwerk Lippe: bassa attendibilità

<sup>2</sup> BQN Berlin: bassa attendibilità

<sup>3</sup> CAAPMIE. Institut Protestant Centre d'Accueil et d'Accompagnement pour Mineurs Isolés Etrangers: alta attendibilità

<sup>4</sup> Centro Astalli Palermo: media attendibilità

<sup>5</sup> RAIH: media attendibilità

<sup>6</sup> ZFM. Zentrum für Flüchtlingshilfe und Migrationsdienste: bassa attendibilità

### 2.6.3 Contesto

Il rapporto della Commissione Europea per quanto concerne le misure di successo in materia di integrazione dei migranti raccomanda che “gli attori del processo di integrazione” vadano alla ricerca di idee e di modalità di diffusione del loro messaggio al pubblico riferendosi al contesto locale e alle esperienze passate.

Un progetto inglese<sup>1</sup> è riuscito a divenire estremamente popolare all'interno della propria comunità e costituisce adesso un punto di riferimento per la popolazione locale. Il passaparola è dunque fondamentale per garantire il successo duraturo dei progetti. La comunità nera ne costituisce il *target* principale. Il progetto opera una politica di apertura nei confronti degli immigrati che cercano sostegno; si prefigge di offrire un ambiente sicuro, protetto discreto, “terapeutico” che consenta ai migranti di potere approfittare al massimo della qualità dei servizi erogati.

Un progetto olandese<sup>2</sup> riesce ad essere efficace in quanto tutte le attività (fra cui corsi preparatori, formazione professionale di base, lezioni e tirocini) avvengono nella stessa sede e ciò trasmette ai partecipanti un senso di familiarità. Anche per uno dei progetti italiani<sup>3</sup> la sede è stata molto importante, i migranti infatti erano più inclini a lavorare in un luogo che conoscevano molto bene, per loro è fondamentale muoversi in un contesto in cui possano sentirsi a casa.

Un'organizzazione tedesca<sup>4</sup> ha il suo quartier generale nella sede del “Center Überleben”, un'associazione per la difesa dei diritti umani con base a Berlino. All'interno del centro operano altre organizzazioni come il Centro per i Sevizati ai Migranti e ai Rifugiati, il Berlin Centre per le Vittime di Tortura, la Fondazione delle Vittime di Tortura, il Catania Training per persone con esperienze traumatiche alle spalle. Questa struttura così centralizzata e ben organizzata è direttamente collegata al successo del progetto.

Fonti:

<sup>1</sup> Sola Arts Liverpool, UK: alta attendibilità

<sup>2</sup> SIPI Amsterdam: bassa attendibilità

<sup>3</sup> Associazione Santa Chiara: alta attendibilità

<sup>4</sup> ZFM. Zentrum für Flüchtlingshilfe und Migrationsdienste: bassa attendibilità

### 2.6.4 Apprendimento informale e non-formale

Il metodo di insegnamento è importante affinché i partecipanti possano trarre il massimo dai programmi di integrazione. In un progetto olandese<sup>1</sup> i partecipanti potenziano la fiducia in se stessi e nella società attraverso lavori di gruppo, esercitazioni individuali, giochi di ruolo, presentazioni e lo sviluppo di un portfolio personale. Al termine del programma di formazione i giovani devono portare a termine un lavoro di gruppo. La formazione individuale è importante al fine di creare rapporti di fiducia fra formatore e partecipante ed offrire una piattaforma che consenta al partecipante di discutere di problemi che non desiderano condividere con il resto del gruppo. La sessione di consulenza individuale ha lo scopo di aiutare il partecipante a riflettere.

Grazie a un progetto britannico<sup>2</sup> è stato possibile scoprire che molti gruppi *target* non sono in possesso di alcuna qualifica formale, pertanto il processo cognitivo può essere reso difficoltoso dall'assenza di un percorso di formazione formale alle spalle. Per poter sopperire a tale mancanza, il progetto ha creato uno spazio di formazione creativo, nel quale si pone l'accento sul volontariato e sulla trasferibilità delle competenze sul mercato del lavoro.

Un altro progetto olandese<sup>3</sup> usa una vasta gamma di tecniche per attrarre i giovani. Le visite alle aziende consentono agli studenti di familiarizzare con il settore di competenza dell'impresa e vedere che il tipo di dipendente ricercato dal proprietario. I partecipanti dirigono da soli le attività, contattando le aziende che intendono visitare ed essendo liberi di parlare direttamente con i dipendenti. Gli incontri con esperti esterni sono particolarmente apprezzati dagli studenti, che amano ascoltare le esperienze di coloro che le vivono "sul campo".

Fonti:

<sup>1</sup> SIPI Amsterdam: bassa attendibilità

<sup>2</sup> Sola Arts Liverpool: alta attendibilità

<sup>3</sup> FORUM Institute for Multicultural Affairs: bassa attendibilità

### 2.6.5 Inserimento lavorativo e tirocini

Attivare dei laboratori capaci di far mescolare le competenze acquisite in precedenza dai rifugiati ed indicare loro il modo più adatto attraverso il quale possano trasferire tali competenze nel mercato del lavoro è una delle tecniche adottate sia da un progetto francese<sup>1</sup> sia da uno italiano<sup>2</sup>. Il progetto francese prevede l'incontro fra un membro del Dipartimento per l'Integrazione Professionale e il migrante; durante tale incontro ci si concentra sulle abilità sviluppate in precedenza dal migrante cui vengono proposte modalità di trasferimento delle competenze sul mercato del lavoro e la certificazione delle competenze stesse. Il migrante prende parte allora ad un workshop formativo basato sulle proprie capacità e sui propri interessi. Questo progetto può contare su una rete di imprese che supportano l'economia sociale, ossia aziende che assumono disoccupati in modo da superare le barriere esistenti e sostenere l'accesso dei migranti al mercato del lavoro. Questo progetto offre corsi di formazione legati al mercato del lavoro per consentire ai rifugiati di svolgere dei tirocini e mettere in pratica le competenze apprese nel corso di laboratori collettivi. Lavorare in questo tipo di aziende genera anche altri elementi positivi: i datori di lavoro imparano a conoscere bisogni specifici di alcuni gruppi *target*, compresi i migranti.

Il progetto italiano prevede laboratori di durata quadrimestrale con lezioni settimanali della durata di tre ore. I laboratori di cucito sono stati curati da sarti professionisti che hanno prestato opera di volontariato.

Un progetto tedesco<sup>3</sup> sfrutta invece le competenze di esponenti di rilievo del mondo del lavoro della regione al fine di sensibilizzare le aziende rispetto all'importanza e alla rilevanza del tirocinio, consentendo così al coordinatore del progetto di mantenere delle prospettive realistiche per l'inserimento lavorativo a lungo termine di persone a rischio. In Olanda, invece, una delle organizzazioni<sup>4</sup> garantisce opportunità di inserimento lavorativo presso la propria sede, in quanto essa è sia ente di formazione sia azienda.

Fonti:

<sup>1</sup> Des Passerelles pour l'Insertion: alta attendibilità

<sup>2</sup> Associazione Santa Chiara: alta attendibilità

<sup>3</sup> NetzwerkLippe: bassa attendibilità

<sup>4</sup> SWV Bouwopleidingen: bassa attendibilità

### 2.6.6 Indicazioni, orientamento e consolidamento delle competenze

Il progetto austriaco<sup>1</sup> lavora sulle competenze, fornendo indicazioni sulle aspettative personali e dei servizi generali di consulenza. Il suo scopo è quello di mettere insieme le competenze, che sono parte integrante del bagaglio dei migranti, e le abilità richieste in Austria per svolgere un certo tipo di lavoro. Obiettivo di un altro progetto austriaco<sup>2</sup> è

migliorare l'occupabilità, ponendo l'accento sull'acquisizione di nuove competenze e sull'orientamento professionale. Le misure implementate all'interno del progetto facilitano il passaggio dalla scuola dell'obbligo ad esperienze di apprendistato o direttamente alla vita lavorativa. I giovani rafforzano le loro capacità, grazie a laboratori e percorsi individuali. Attraverso queste tecniche è possibile sopperire a debolezze ed individuare nuove possibilità nel campo dell'istruzione/formazione professionale, dell'apprendimento, dell'istruzione superiore e dello sviluppo individuale. Queste competenze riescono a renderli più indipendenti a scuola e, più avanti, nel mondo del lavoro, migliorando i loro risultati di apprendimento. Secondo i dati, i giovani partecipanti sono adesso più coscienti del loro potenziale e dei loro interessi, hanno ulteriormente sviluppato le loro competenze e agevolato la loro integrazione all'interno del mercato del lavoro.

Uno dei progetti inglesi<sup>3</sup> si serve di differenti strategie fra cui il supporto individuale e di altre organizzazioni in rete, sessioni di lavoro di gruppo, sostegno informale e piani di azione individuali. Un altro progetto<sup>4</sup> fissa invece piccoli obiettivi, misurabili, raggiungibili, realistici e a scadenza volti alla crescita personale, sociale e professionale dei partecipanti. Il progetto pone inoltre l'accento sulle relazioni, al fine di creare un'atmosfera di fiducia ed amicizia. Al termine di ogni workshop i partecipanti consumano insieme un pasto e condividono con gli altri esperienze e saperi.

Sebbene né il sostegno individuale, né gli aiuti all'alloggio, facciano parte del programma per minori non accompagnati, essi sono parte integrante di un progetto francese<sup>5</sup>. Questi servizi di supporto aggiuntivo, infatti, favoriscono l'accesso a programmi di formazione. Gli educatori che lavorano insieme a questo gruppo *target* supportano i minori attraverso incontri bilaterali a cadenza regolare e discussioni che hanno lo scopo di individuare gli obiettivi formativi e professionali dei partecipanti. Un altro progetto francese<sup>6</sup> offre servizi di orientamento attraverso incontri individuali e sessioni collettive. Oltre ai contenuti di apprendimento, i laboratori rappresentano uno strumento per la costruzione dello spirito di squadra, di condivisione e di socializzazione. Laboratori collettivi e verifiche individuali riescono a dare ottimi risultati.

È possibile inoltre dare indicazioni, consigli e informazioni in materia di salute, violenza domestica, discriminazione razziale, tratta, matrimoni combinati e mutilazione genitale femminile attraverso i numerosi progetti che invitano i loro utenti a rivolgersi ad organizzazioni specializzate che possono fornire loro aiuti specifici.

Fonti:

<sup>1</sup> BFI Upper Austria(Fachwerkstatt): alta attendibilità

<sup>2</sup> BFI Upper Austria (Deine Chance 3): alta attendibilità

<sup>3</sup> Merseyside Refugee Support Network: media attendibilità

<sup>4</sup> Sola Arts: alta attendibilità

<sup>5</sup> CAAPMIE. Institut Protestant Centre d'Accueil et d'Accompagnement pour Mineurs Isolés Etrangers: alta attendibilità

<sup>6</sup> Des Passerelles pour l'Insertion: alta attendibilità

### 2.6.7 Predisporre un programma

Si segnalano come modelli di buone prassi anche altri metodi che coniugano preparazione linguistica e formazione professionale, spesso inseriti in contesti che preparano i migranti al mercato del lavoro dando loro competenze linguistiche specifiche. Un progetto in Germania<sup>1</sup> offre corsi di lingua su misura che combinano la formazione linguistica al tirocinio in loco. La prima parte della formazione linguistica si articola in tre moduli variabili a seconda dei requisiti dei singoli migranti. Il programma si divide in tre moduli che hanno la durata massima di sei mesi. Il primo modulo prevede formazione linguistica e pratica professionale in un ambiente protetto, cui seguono dei corsi di approfondimento ove vengono chiariti

alcuni momenti di preparazione all'ingresso nel mondo del lavoro. Infine ai migranti vengono offerti dei tirocini associati a corsi di lingua, sostegno sociale e sviluppo professionale. La seconda parte consiste nella formazione linguistica specifica sulla base delle opportunità presenti sul mercato del lavoro che si conclude con corsi di lingua mirati.

Un progetto italiano<sup>2</sup>, volto ad incoraggiare l'imprenditorialità dei migranti sulla base delle loro capacità, si articola in tre fasi:

1. un corso di italiano allo scopo di migliorare le competenze linguistiche dei partecipanti
2. un corso di sartoria, con tecniche adeguate per il mercato italiano
3. un periodo di pratica in un vero contesto lavorativo per verificare il conseguimento delle abilità e la capacità di coniugarle alla cultura sartoriale dei migranti.

Un progetto inglese<sup>3</sup> ha strutturato invece il suo programma di attività sulla base di diverse strategie fra cui lavoro di gruppo, sviluppo di percorsi di formazione individuali, coinvolgimento della comunità locale, incoraggiamento del volontariato e offerta di opportunità di tirocinio, corsi pratici di lingua inglese, matematica e informatica con metodi di apprendimento formale ed informale. Ci si è affidati ad un tipo di organizzazione semiformale, in quanto un approccio totalmente formale non sarebbe stato adatto agli utenti. Il programma si concentra su modalità di apprendimento informali e contestualizzate in cui informazioni, consigli, e orientamento sono affiancati a corsi di lingua, pacchetti di supporto individuale, analisi dei bisogni individuali/pianificazione/programmi di formazione personale e analisi dei progressi. Il programma di ciascuna lezione ha scopi ed obiettivi chiari, misurabili con una valutazione al termine di ciascuna sessione.

Uno dei progetti olandesi<sup>4</sup> ha optato per un approccio metodologico su piccolissima scala, ritagliato sui bisogni di ciascun utente, che garantisce occasioni per il raggiungimento di qualifiche, un lavoro nel corso dell'apprendistato (salarinato) e supporto individuale specifico sul posto di lavoro e durante i corsi preparatori.

Un progetto innovativo in Germania<sup>5</sup> offre corsi di formazione alla diversità, in modo che le aziende siano preparate ad accogliere giovani immigrati impegnati in percorsi di formazione professionale. È importante, infatti, che le aspettative dei migranti nei confronti del mondo del lavoro entrino a far parte degli accordi con le aziende. I loro interessi, i loro punti di forza e la percezione di difficoltà sono parte integrante della logica del progetto.

Fonti:

<sup>1</sup> Netzwerk Lippe: bassa attendibilità

<sup>2</sup> Associazione Santa Chiara: alta attendibilità

<sup>3</sup> Refugee Action Liverpool: alta attendibilità

<sup>4</sup> SWV Bouwopleidingen: bassa attendibilità

<sup>5</sup> BQN Berlin. Vocational Qualification Network for Migrants in Berlin: bassa attendibilità

### 2.6.8 Valutazione delle capacità e delle competenze

Il rapporto della Commissione Europea raccomanda l'utilizzo di modalità dinamiche applicate alla valutazione delle competenze dei nuovi arrivati. Affidarsi meno a criteri formali e valutare esperienze di diversa natura appare più utile ai fini della certificazione di esperienze e conoscenze. La maggior parte dei progetti presentati nella ricerca hanno sperimentato una grande varietà di metodi: dall'apprendimento formale a quello informale, per piccoli e grandi gruppi, tirocini, scambi di opinioni con esperti e valutazioni.

In uno dei progetti in Germania<sup>1</sup> l'inserimento lavorativo è connesso a servizi di consulenza e assistenza volti a consolidare le capacità individuali di soggetti a rischio. Le aziende che ospitano i migranti possono accedere ad informazioni in merito al gruppo *target* e – ben più importante – possono sottoporli a test ed esami nel corso del loro tirocinio. Tale strategia si è rivelata molto utile, poiché spesso i migranti non sono in possesso di alcuna qualifica formale da presentare ai loro futuri datori di lavoro.

I formatori di uno dei progetti britannici<sup>2</sup> incontrano regolarmente le partecipanti e discutono con tatto delle loro esigenze e delle loro aspettative, in questo modo riescono ad individuare esigenze di supporto aggiuntivo, ivi incluse le modalità di spostamento, la cura dei bambini e conflitti fra le mura domestiche. Tale approccio ha inoltre garantito la possibilità di valutare le capacità delle partecipanti e poter così modellare dei corsi di formazione che assicurassero un'adeguata differenziazione.

Un secondo progetto nel Regno Unito<sup>3</sup> prevede che si affronti con ciascun giovane un'analisi dei bisogni che consenta di individuare esigenze particolari ed aree di sviluppo. In questo modo è possibile creare un programma personalizzato, disegnato sugli interessi del giovane - dalla cucina allo sport. Il piano di crescita personale tiene conto anche del bisogno di supporto morale, finalizzato alla gestione della rabbia, dell'ansia e al sostegno psicologico. Il programma di formazione professionale viene predisposto per ciascun giovane sulla base dell'individuazione delle capacità e l'utilizzo di griglie per la valutazione dei progressi di coloro che hanno ottenuto una qualifica o sono in attesa dei risultati.

Un progetto francese<sup>4</sup> osserva le prestazioni individuali per valutare le capacità dei giovani immigrati che svolgono un programma di formazione professionale nel settore della ristorazione. Nel corso della settimana di valutazione i formatori osservano i giovani mentre viene loro chiesto di portare a termine alcuni compiti. In questo modo, il formatore può valutare le capacità del tirocinante e distinguere fra quelle che hanno bisogno di essere potenziate e quelle che, invece, si sono già sviluppate. Il corso si articola in 10 moduli, ciascun modulo prevede l'acquisizione di un certo numero di capacità che fungono da riferimenti ai fini della valutazione dei bisogni del tirocinante. Infine, il formatore discute con il tirocinante per comprendere quali abilità è riuscito ad acquisire.

Un progetto tedesco<sup>5</sup> propone un altro tipo di approccio, capace di modificare il processo di reclutamento dell'organizzazione per la cura e l'assistenza sanitaria e facilitare l'accesso del gruppo *target*. Le modifiche, in questo caso, prevedono che ai migranti sia consentito di affrontare il test per l'impiego due volte (e non una volta sola, come per i normali candidati).

I partecipanti ad un progetto in Germania<sup>1</sup> affrontano una procedura di valutazione che disegna il loro profilo personale, i loro obiettivi e le qualifiche di cui sono in possesso. Il servizio è utile ad individuare le mosse necessarie per accedere al mercato del lavoro, cura dei bambini, riconoscimento delle qualifiche. Uno degli elementi più importanti consiste nella certificazione del livello di competenza in lingua tedesca. Ciascun partecipante dovrebbe cercare di raggiungere il livello B1 di competenza, poiché costituisce la preconditione per ottenere la naturalizzazione e trovare un lavoro adeguato. Gli immigrati possono essere assistiti dalle autorità durante il processo.

È importante notare che in uno dei progetti austriaci<sup>1</sup> la valutazione è stata particolarmente fondamentale per la selezione dei partecipanti, infatti bisogna sempre tenere conto dei possibili conflitti generati da pregiudizi etnici e convinzioni religiose che non sono compatibili con le sfide delle professioni sanitarie.

Fonti:

<sup>1</sup> Netzwerk Lippe: bassa attendibilità

<sup>2</sup> Sola Arts: alta attendibilità

<sup>3</sup> Refugee Action Liverpool: alta attendibilità

<sup>4</sup> CAAPMIE. Institut Protestant Centre d'Accueil et d'Accompagnement pour Mineurs Isolés Etrangers: alta attendibilità



<sup>5</sup> Zentrum für Flüchtlingshilfe und Migrationsdienste: bassa attendibilità

## 2.7 Valutazione e controllo della qualità

È possibile verificare la qualità e l'efficacia dei programmi attraverso controlli e valutazioni. L'obiettivo della valutazione è quello di apprendere dall'esperienza, modificare le politiche e i programmi e consentire lo scambio di conoscenze e saperi. Una delle organizzazioni<sup>1</sup> del Regno Unito, additata come un modello per le buone pratiche, porta avanti una revisione strategica annuale allo scopo di trarre future indicazioni per l'organizzazione. L'organizzazione mantiene un dialogo costante con i suoi utenti, le comunità, i soggetti interessati, i dipendenti, i membri dello staff e i volontari. Ciò le permette di analizzare i bisogni e rispondere in maniera appropriata a tutti coloro che contribuiscono al processo di valutazione, i cui risultati sono esaminati nel corso di incontri di supervisione, e dei quadri dirigenziali e all'interno di un servizio di revisione. Un'altra organizzazione<sup>2</sup> in Francia porta avanti una valutazione interna che culmina in un rapporto annuale nel quale sono elencate le attività portate avanti e la loro rilevanza rispetto agli scopi dell'organizzazione.

Indicatori, obiettivi, meccanismi di valutazione e risultati possono aiutare a misurare, a mettere in relazione progressi e a monitorare tendenze e possibili sviluppi. I processi di valutazione e di controllo della qualità possono avere scopi diversi – dal verificare che le attività abbiano raggiunto gli obiettivi prestabiliti, alla trasparenza e all'affidabilità (certificando la resa delle spese affrontate), al constatare la loro pertinenza, ovvero che i metodi di insegnamento e i programmi siano in linea con gli scopi dei progetti.

L'autovalutazione infatti può consolidare le capacità delle organizzazioni e promuovere l'apprendimento e l'individuazione di buone pratiche (un'organizzazione del Regno Unito<sup>3</sup> si serve di un processo di valutazione a 360 gradi che tiene conto di tutti gli aspetti utili ai soggetti interessati, inclusi i finanziatori, i partner, i partecipanti, il personale e i volontari che partecipano a gruppi di discussione e questionari online).

D'altra parte, le valutazioni esterne riescono a dare una valutazione indipendente e credibile dell'impatto effettivo. Un ente valutatore esterno dell'organizzazione francese<sup>2</sup> co-finanziato dall'Unione Europea e dal Ministero per gli Affari Esteri francese, ha messo in relazione il bilancio finanziario agli obiettivi acquisiti. La valutazione è stata condotta via telefono e di persona da un valutatore estero.

Il rapporto della Commissione Europea raccomanda le seguenti misure per l'implementazione delle valutazioni e del controllo della qualità:

- Le valutazioni e il controllo della qualità dovrebbero essere commissionate da un attore centrale responsabile per il finanziamento complessivo delle attività da valutare (ossia dall'amministrazione nazionale, regionale o locale).
- Le valutazioni ed il controllo della qualità dovrebbero essere condotte da un attore esterno ed indipendente.
- La trasparenza nelle procedure di valutazione e di controllo della qualità è essenziale.
- È importante che tutti i soggetti interessati vengano coinvolti nel processo.

I metodi utilizzati per valutare e controllare la qualità dipendono dagli scopi e dal livello di approfondimento della valutazione e del monitoraggio. Per quanto riguarda i soggetti interessati, i metodi di misurazione e valutazione della qualità dei corsi interessano l'accreditamento degli enti erogatori dei servizi e il grado di soddisfazione degli utenti. In una delle organizzazioni<sup>4</sup> in Francia, il personale responsabile delle attività e gli educatori si sottopongono al processo di valutazione interna. Si protrae per molti mesi e analizza il processo di formazione, di cui ne verifica la conformità alla legge del 2012 (Circulaire Taubira sui minori non accompagnati), insieme alle altre attività dell'associazione.



In Italia un progetto<sup>5</sup> si concentra sul grado di soddisfazione dei partecipanti e delle famiglie direttamente coinvolte nel progetto. Grazie alla valutazione interna è stato possibile constatare che i partecipanti erano meglio preparati alla fine del corso; i datori di lavoro hanno invece dichiarato che gli immigrati erano più professionali e meglio preparati nel campo dell'assistenza sanitaria.

Un altro progetto in Italia<sup>6</sup> è stato valutato grazie ad una verifica accademica, da docenti esperti in questo campo. Essi hanno analizzato l'intero arco del processo. Un grande contributo in questo senso è stato dato dal gruppo di valutazione. Il loro ruolo in questa fase è stato importante al fine di mettere in relazione opinioni differenti.

Gli enti che organizzano corsi di lingue ed educazione civica possono fissare discrezionalmente degli standard di qualità, in modo da costruire programmi migliori esaminando ciò che ha funzionato o meno. Nel 2007/2008 un'organizzazione francese<sup>4</sup> ha predisposto una griglia di valutazione sul rispetto della legge, dei valori e dei principi dell'organizzazione, oltre ad una parte dedicata alla valutazione degli educatori. Questa modalità funziona se vengono fissati una serie di parametri su cui poi misurare i risultati. Gli indicatori devono essere chiari ed espliciti: gli utenti devono sapere se stanno andando incontro a un cambiamento positivo.

A livello individuale, i metodi per la valutazione delle competenze comprendono dei test, certificazioni, colloqui, portfolio e mappe delle competenze, come il portfolio europeo delle lingue. Un'organizzazione con base nel Regno Unito<sup>3</sup> conduce delle valutazioni insieme a dei partecipanti alla fine del loro corso di formazione. L'obiettivo è quello di comprendere il percorso dei partecipanti, e misurare l'entità dei loro progressi. Ciò avviene in due momenti di riflessione all'inizio del corso e al termine delle attività in programma.

In alcuni paesi la partecipazione a corsi di lingua e a corsi introduttivi è obbligatoria e quindi è essenziale che la valutazione e il monitoraggio della qualità siano affrontati. In questo modo è possibile garantire che il tempo impiegato dai migranti che partecipano a queste attività sia utilizzato nella maniera più proficua possibile.

Il manuale "From principles to practice: The Common Basic Principles on Integration" (MPG 2010) raccomanda alle organizzazioni di sviluppare metodi di indagine innovativi che catturino le aspettative non solo dei migranti, ma anche delle aziende ospitanti. Un'organizzazione<sup>3</sup> nel Regno Unito porta avanti il progetto "Shared Awareness" che coinvolge dai nove ai diciotto volontari, mettendoli a capo di 30 sessioni in diverse aree della città. Alle sessioni informative, adattate a ciascun gruppo e ispirate alla massima interattività, hanno preso parte anziani, dipendenti di imprese pubbliche e private, associazioni di residenti e per l'edilizia popolare. Oltre 400 persone sono state coinvolte nelle sessioni, i partecipanti hanno ricevuto informazioni sulle ragioni che spingono i rifugiati ad abbandonare i loro Paesi e sulle sfide che si trovano quotidianamente ad affrontare nel Regno Unito. Un numero ancora maggiore di persone è stato coinvolto in attività collettive in vari luoghi della città, con quiz sulla questione dei rifugiati, brochure volte a distruggere gli stereotipi e poster di rifugiati famosi.

Fonti:

<sup>1</sup> Sola Arts, Liverpool, UK: alta attendibilità

<sup>2</sup> Des Passerelles pour l'Insertion: alta attendibilità

<sup>3</sup> Merseyside Refugee Action, Liverpool, UK: alta attendibilità

<sup>4</sup> CAAPMIE. Institut Protestant Centre d'Accueil et d'Accompagnement pour Mineurs Isolés Etrangers: alta attendibilità

<sup>5</sup> Centro Astalli Palermo: media attendibilità

<sup>6</sup> Sicilian Region, Department for Employment: media attendibilità

## SEZIONE 3: RACCOMANDAZIONI

Questa sezione finale del Manuale si conclude con una panoramica dedicata alle misure da applicare o da scartare individuate non solo grazie alla ricerca e allo studio dei casi, ma anche attraverso il rapporto della Commissione Europea “Moduli Europei per l’Integrazione dei Migranti” e la Gap Analysis “analisi dei gap” di Samin.

### 3.1 Raccomandazioni della Commissione Europea

Ad inizio 2014, la Commissione Europea ha pubblicato il rapporto “Moduli Europei per l’Integrazione dei Migranti”<sup>1</sup>. In questo rapporto sono presentati tre moduli europei per l’integrazione dei migranti su (1) corsi di inserimento e lingua, (2) forte impegno della società civile e (3) partecipazione attiva dei migranti a tutti gli aspetti della vita collettiva. Ciascun modulo presenta una raccolta di esperienze a livello nazionale e pratiche condivise, parte delle politiche e delle misure per l’integrazione degli Stati Membri. Questi moduli risultano particolarmente interessanti per gli scopi di questo manuale dal momento che in essi non solo si trovano modelli di buone pratiche, ma anche delle raccomandazioni basate su esperienze di successo.

Ciascun modulo consta di diverse parti, noi ci concentreremo soltanto su quegli elementi che mirano a promuovere l’accesso all’istruzione e al mercato del lavoro.

#### 3.1.1 Raccomandazioni per la promozione dell’accesso all’istruzione

La raccomandazione principale per la promozione dell’accesso all’istruzione consiste nel predisporre un piano strategico a livello regionale, locale e scolastico che aumenti la partecipazione dei migranti. Tali programmi dovrebbero concentrarsi sui bisogni dei migranti, come parte di un contesto più ampio. Ciò contribuirebbe a rendere popolari dei servizi educativi capaci di rivolgersi anche agli immigrati ed evitare che delle loro esigenze si occupino solamente dei servizi dedicati.

Inoltre, le scuole dovrebbero lavorare insieme alle ONG e alle associazioni di migranti per favorire la partecipazione dei migranti, e predisporre programmi di formazione per gli insegnanti con speciali tecniche pedagogiche.

#### 3.1.2 Raccomandazioni per la promozione dell’accesso al mercato del lavoro

La promozione dell’accesso al mercato del lavoro può essere affrontata su tre livelli: (1) sociale, (2) aziendale e (3) individuale.

Le raccomandazioni a livello sociale si basano sulla costruzione di un mercato del lavoro aperto alla diversità introducendo le cosiddette “misure per la diversità”. Modelli per questo tipo d’approccio sono: la carta della diversità, il Label diversité (France) e il Diversity Leadership Award (Danimarca) che hanno ottenuto dei buoni risultati nei paesi nordici. L’amministrazione pubblica può offrire supporto dando informazioni, indicazioni e formando le organizzazioni (Norvegia). Possono anche essere efficaci dei siti internet con informazioni sulla gestione delle diversità nelle imprese (assunzioni e programmi di formazione). È necessario che le autorità pubbliche siano in prima linea per la promozione della diversità, lanciando messaggi forti alle organizzazioni e all’opinione pubblica.

È importante che la diversità sia presente in tutti i livelli e in tutte le attività dell’organizzazione sul piano aziendale. Numerose organizzazioni hanno sperimentato misure efficaci come la pubblicazione di annunci di lavoro su riviste di riferimento per le minoranze etniche, il coinvolgimento di reti o di associazioni di migranti nel processo di

---

<sup>1</sup>European Commission (2014) European Modules on Migrant Integration. Brussels

assunzione, corsi di formazione alla diversità per i responsabili delle risorse umane volti ad assicurare un processo di selezione giusto, l'uguaglianza all'interno dell'impresa e strategie di integrazione (Irlanda), orari flessibili che consentano di lavorare a persone che abbiano doveri di cura, questionari sulla soddisfazione dei clienti e sul ruolo della diversità nell'erogazione dei servizi o distribuzione dei prodotti.

Il sostegno alla diversità dall'alto è servito a supportare le politiche per l'uguaglianza e la diversità (Olanda, Norvegia). È necessario che l'organizzazione valuti le linee guida per stabilire dei punti di riferimento ed individuare il *target* SMART. A ciò deve far seguito un sondaggio annuale sul grado di soddisfazione; un confronto con le altre organizzazioni attraverso attività di misurazione che consentano di verificare i risultati ottenuti sulla base dei traguardi di associazioni affini, sondaggi in uscita delle persone che lasciano l'organizzazione per conoscere quali motivazioni li hanno spinti ad abbandonare l'associazione e se esistono delle relazioni con la politiche in favore della diversità dell'azienda o la loro assenza.

Per migliorare l'occupabilità dei migranti si raccomanda un supporto individuale attraverso la certificazione delle loro credenziali e la valutazione delle competenze formali ed informali. Fra le azioni suggerite troviamo l'istituzione di un centro specializzato per il riconoscimento di competenze, una sorta di distaccamento dei centri per l'impiego o degli uffici amministrativi (Svezia), corsi di formazione per i dipendenti degli uffici per l'impiego per verificare le competenze e le qualifiche di persone provenienti da paesi extra europei, sviluppo di un portfolio delle qualifiche (Svezia).

### 3.2 Raccomandazioni tratte dall'analisi dei gap del progetto SAMIN

L'analisi dei gap del progetto SAMIN si basa su una ricerca di casi di studio, di cui fanno parte diciotto modelli di buone pratiche nati da progetti volti a promuovere l'accesso a corsi di formazione professionale e l'inserimento lavorativo dei migranti in Austria, Francia, Germania, Italia, Olanda e Regno Unito.

L'analisi ha prodotto una serie di raccomandazioni di cui gli addetti ai lavori che si confrontano con i migranti dovrebbero tener conto; e a cui il personale amministrativo dovrebbe ispirarsi allo scopo di sviluppare ed implementare progetti in questo campo. Le raccomandazioni raccolte concernono il gruppo *target*, le collaborazioni con soggetti terzi, i servizi e l'offerta formativa, nonché i metodi di insegnamento (figura 1.1).

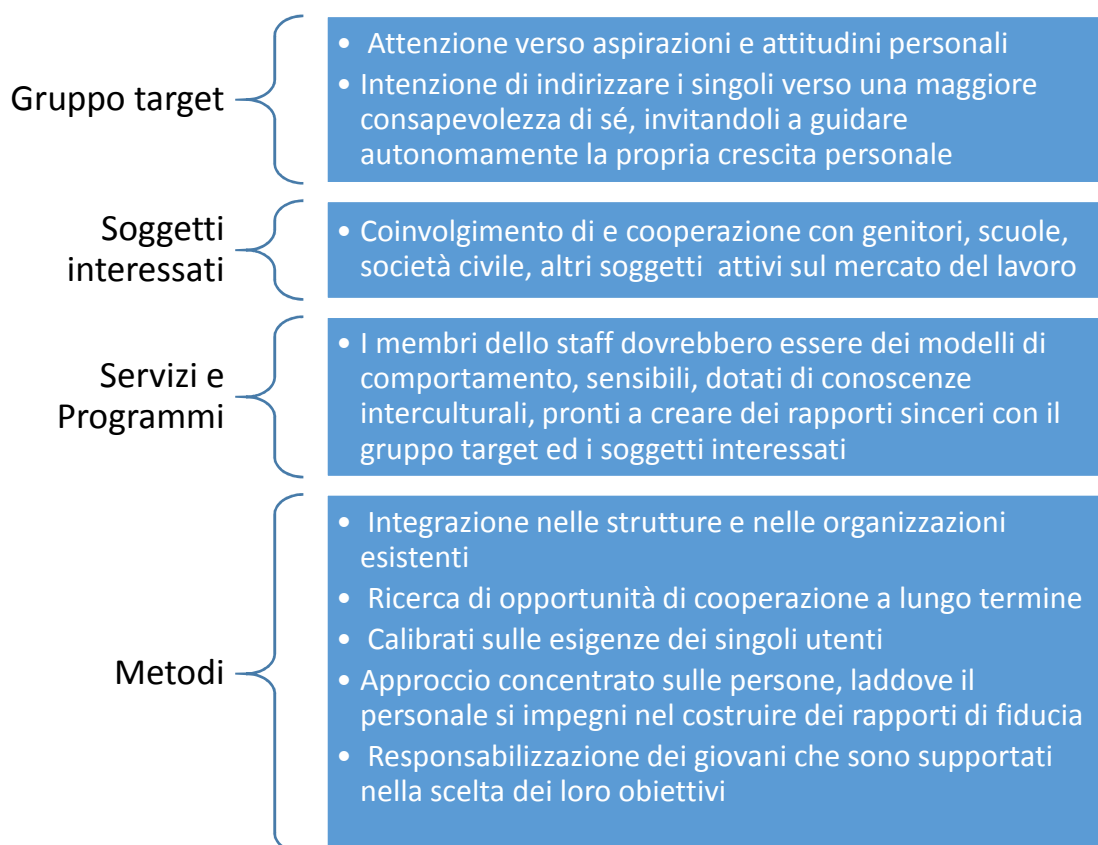


Figura 1.1 Principali raccomandazioni dell'analisi dei gap di SAMIN

La versione integrale dell'analisi gap si trova sul [sito web del progetto SAMIN](#).

### 3.3 Raccomandazioni tratte dai casi di studio

Ecco un prontuario di misure facilmente applicabili ispirato alle raccomandazioni.

#### Consigli per il personale

❖ **Conoscere i giovani!**

È importante costruire un rapporto di fiducia con i ragazzi. Raccogli informazioni sul loro *background* culturale e religioso così da comprenderli meglio ed imparare a relazionarti con loro.

❖ **Presta attenzione a ciascun soggetto**

I migranti che accedono per la prima volta al mercato del lavoro potrebbero aver bisogno di supporto aggiuntivo. Visita l'azienda e parla con i giovani delle loro esperienze.

❖ **Dedizione e passione**

Potrebbe sembrare un cliché, ma niente è più importante di un personale attento e appassionato.

#### Consigli per la gestione del personale

❖ **Modelli di comportamento**

I giovani sono alla continua ricerca di se stessi e di cosa desiderano fare nella vita. Assicurati che fra i membri del tuo staff ci siano delle persone su cui possano contare e che sappiano relazionarsi ai ragazzi.

❖ **Formazione all'interculturalità**

Assicurati che il tuo staff conosca contesti interculturali ed interreligiosi.

## Servizi e offerta

### ❖ **Esperienze pratiche**

Affinché i migranti possano affrontare un processo di transizione morbida dalla scuola al mercato del lavoro è necessario che essi esercitino le loro capacità sul campo ed acquisiscano esperienze pratiche. È importante garantire che i giovani ricavano questa esperienza attraverso tirocini ed esperienze di apprendistato. Inoltre è bene che i migranti abbiano una buona conoscenza delle necessità e dei requisiti richiesti dal loro lavoro.

### ❖ **Rete di contatti**

I migranti spesso non possono fare affidamento su una rete sociale estesa. Bisogna tenere conto di questo aspetto quando si preparano seminari collettivi, tirocini o periodi di apprendistato, incontri fra studenti e potenziali datori di lavoro.

### ❖ **Responsabilizzazione**

È importante coinvolgere i ragazzi nell'organizzazione delle attività del progetto. Fa in modo che possano esprimere la loro opinione su ciò che più gli piace. Coinvolgendoli li aiuti ad indirizzare il loro sviluppo personale sotto la tua supervisione.

### ❖ **Approccio centrato sulla persona**

È opportuno offrire supporto psicologico aggiuntivo a soggetti che sono stati esclusi dal mercato del lavoro ed affrontare determinate criticità che costituiscono degli ostacoli per l'accesso delle persone al mercato del lavoro. È importante affrontare per prima le questioni considerate più urgenti dai giovani.

### ❖ **Focus linguistico**

La mancanza di capacità linguistiche è spesso una barriera per i migranti che intendono (ri) accedere a percorsi di istruzione o trovare un lavoro adeguato. Controlla che fra i partecipanti non ci sia bisogno di un supporto linguistico aggiuntivo.

### ❖ **Accessibilità**

Assicurati di raggiungere anche coloro i quali non riescono ad accedere ai servizi. Fai rete con le organizzazioni locali e studia il modo migliore per coinvolgerli.

### ❖ **Approccio collettivo vs approccio individuale**

Non esiste alcun percorso prestabilito quando si lavora con i migranti. Se possibile cerca di combinare i due approcci offrendo attività di gruppo e consulenze individuali.

### ❖ **Aperti a tutti se possibile, su misura se necessario**

È bene che i migranti prendano parte a progetti aperti a tutti in cui possano usufruire di una speciale attenzione se necessario (ad esempio nei corsi di lingua). In questo modo non si sentiranno esclusi.

### ❖ **Certificazione delle competenze**

Valuta e tieni conto delle abilità di cui sono in possesso. Nonostante possano avere delle lacune linguistiche, molti migranti hanno acquisito delle competenze o avuto delle esperienze professionali nei loro paesi di origine.

## Partenariati

### ❖ **Partenariati avviati**

Prima di sviluppare il progetto è necessario avere in mente i partner da coinvolgere, pensando al valore aggiunto che possono apportare. Di solito, lavorare con i propri partner abituali o trovarne di nuovi attraverso la loro mediazione è garanzia di successo.

### ❖ **Fai squadra con gli imprenditori**

Ogni progetto che cerca di contribuire alla transizione scuola-mercato del lavoro dovrebbe coinvolgere degli imprenditori.

## Contesto

### ❖ **Coinvolgere i genitori**

Coinvolgere i genitori è essenziale quando si lavora con ragazzi di età inferiore ai 25 anni. I genitori sono spesso profondamente coinvolti nelle scelte dei figli. È importante anche per i genitori conoscere le decisioni dei loro figli. In questo caso bisogna tener conto anche della cultura e della lingua.

❖ **Attività in loco**

Di solito funzionano bene quei progetti che prevedono delle attività da svolgersi in un contesto familiare ai migranti, infatti è anche più facile attrarre dei partecipanti. Conoscono bene l'ambiente e si sentono a loro agio.

❖ **Imparare al di fuori della scuola**

L'apprendimento in ambiente extra-scolastico dà dei buoni risultati, poiché di solito è più divertente e meno strutturato. I giovani amano stare a contatto con le persone e conoscere le loro esperienze di vita. Inoltre quando si riesce a coinvolgere esponenti del mondo del lavoro, si forniscono loro anche degli stimoli pratici.

❖ **Learning by doing**

Learning by doing è un metodo apprezzato da molti studenti che lo preferiscono ai tradizionali libri di testo. Puoi fare in modo che i tuoi studenti imparino svolgendo un progetto nel loro quartiere.

❖ **Attività che hanno luogo in un'unica sede**

Vi sono giovani che hanno delle difficoltà nel rivolgersi alle organizzazioni. Pertanto, organizza le attività in sede e fa in modo che si svolgano tutte nel medesimo luogo cosicché i giovani possano familiarizzare con il contesto e sentirsi a proprio agio.

❖ **Collaborazione con le scuole**

Quando lavori insieme alle scuole è importante che esse abbiano un certo grado di autonomia. È necessario che le scuole stabiliscano che le attività del progetto facciano parte o meno del programma di attività volontarie predisposto per i loro studenti.

### Gestione

❖ **Livello di impegno dell'amministrazione**

È necessario che vi sia un forte impegno a livello dell'amministrazione per sostenere gli scopi del progetto.

### Sostenibilità

❖ **Inserimento lavorativo o tirocinio garantito**

Garantire l'inserimento lavorativo o opportunità di tirocinio durante o al termine del progetto costituisce un forte incentivo alla partecipazione.

❖ **Assistenza continuativa**

È bene che progetti che offrono servizi di supporto intensivo prevedano una fase di assistenza al termine del ciclo di vita del progetto durante il quale il personale rimane a disposizione dei giovani che lo richiedono.

❖ **Metodologie pronte per l'uso**

I progetti che studiano nuove metodologie dovrebbero produrre delle misure pronte per l'uso che le organizzazioni possano utilizzare. Queste metodologie sono sostenibili se facilitano il lavoro degli insegnanti e di altri professionisti.

❖ **Documentare il loro apprendimento**

Assicurati che l'apprendimento dei migranti sia ben documentato con un portfolio, una qualifica o un certificato che dimostri quanto hanno appreso, cosicché possano utilizzarli nel corso della loro carriera futura.

### 3.4 Pre-condizioni e ostacoli

❖ **Integrazione nelle strutture esistenti**

Uno dei principali ostacoli segnalato dalle organizzazioni è costituito dalla mancanza di finanziamenti. La sostenibilità e l'integrazione all'interno delle strutture esistenti

costituisce una sfida per ogni progetto. Gli intervistati confermano che K!X ha fatto di questo una priorità e che così dovrebbe essere fin dall'inizio. È necessario coinvolgere l'amministrazione delle scuole, i dirigenti, i coordinatori o il personale amministrativo nello sviluppo e nel supporto del progetto. Il loro sostegno è cruciale per assicurarsi l'integrazione all'interno delle strutture esistenti. Ad esempio le scuole dovrebbero riflettere su come integrare il progetto K!X all'interno delle loro strutture, politiche e programmi. Inoltre, è importante che lo staff impegnato nell'implementazione (in questo caso gli insegnanti) riconosca la validità e l'impatto del progetto. Di conseguenza è necessario ottenere un supporto dall'alto.

#### Ostacoli presenti nel mercato del lavoro

- ❖ Stereotipi e pregiudizi
- ❖ Necessità di un maggiore coinvolgimento del settore pubblico
- ❖ Investimenti insufficienti nel settore dell'informazione e delle collaborazioni con gli imprenditori

## APPENDICI

### Appendice 1 Progetti di riferimento

Sigla e organizzazione	Progetto	Gruppo <i>target</i>	Durata (mesi)	Attività
AT1. migrare. Centro per migranti in Alta Austria	AST. Centro aperto per persone con qualifiche ottenute all'estero	Migranti in possesso di una qualifica ottenuta all'estero che desiderano ricevere una certificazione o avere indicazioni su un utilizzo professionale di queste competenze. Il servizio si rivolge principalmente ai migranti. La maggior parte di loro ha un'età compresa fra i 24 ed i 45 anni. La loro origine è cambiata nel corso degli ultimi anni: inizialmente gli utenti provenivano principalmente dalla Ex - Jugoslavia	24	Assistenza multilingue alla certificazione, assistenza lungo tutto il corso del processo di riconoscimento delle qualifiche, raccolta traduzioni ufficiali di diplomi, certificati ed altri documenti, servizi di consulenza per il riconoscimento delle qualifiche sono le principali attività
AT2. BFI Alta Austria	Corso introduttivo alle professioni sanitarie	Rifugiati, richiedenti asilo o protezione sussidiaria  Il progetto era principalmente indirizzato a diplomati EFF MESO, partecipanti ad AMI e RIKO e al progetto di integrazione attraverso l'educazione linguistica del Volkshilfe - Alta Austria	12	Il corso introduttivo consta di più moduli per un totale di 730 unità: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di lingua generale e professionale (325 unità);</li> <li>• Nozioni base di infermieristica e assistenza agli anziani (100 unità);</li> <li>• Nozioni essenziali di comunicazione e comunicazione interculturale (50 unità);</li> <li>• Ulteriori competenze sociali e interculturali (50 unità);</li> <li>• Fondamenti di informatica (50 unità);</li> </ul>



				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento professionale e scolastico (55 unità);</li> <li>• Tirocinio (100 unità).</li> </ul>
AT3. BFI Alta Austria	Aumentare le possibilità di accesso al mercato del lavoro per giovani e giovani adulti con un <i>background</i> migratorio	<p>Giovani svantaggiati o con <i>background</i> migratorio che frequentano la scuola dell'obbligo o il liceo</p> <p>Nel corso del progetto sono stati coinvolti 187 giovani che frequentavano la scuola dell'obbligo, il 76% di loro ha un <i>background</i> migratorio, 104 erano di età inferiore ai 15 anni, nessun partecipante ha ricevuto supporto finanziario dai servizi di assistenza sociale</p>	24	<p>I partner del progetto hanno organizzato numerose attività in diversi campi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività nelle scuole (BFI OÖ e VHS –biblioteca pubblica di Linz)</li> <li>• Attività per aziende (WK OÖ e ÖGB OÖ)</li> <li>• Lavoro extracurricolare per i ragazzi (ÖGB OÖ e VHS- biblioteca pubblica di Linz)</li> <li>• Lavoro con i genitori (ÖGB OÖ)</li> <li>• Seminari per gli insegnanti (BFI OÖ, ÖGB OÖ, WK OÖ)</li> </ul>
FR1. Des Passerelles pour l'Insertion	Sostegno all'integrazione sociale e professionale dei rifugiati	<p>Rifugiati L'associazione lavora con tutti i rifugiati e non sono stati utilizzati ulteriori criteri</p> <p>Hanno lavorato principalmente con adulti di età compresa fra i 18 e i 30 anni, sia uomini che donne</p> <p>Possono accedere ai servizi coloro i quali godono dello status di rifugiati e sono residenti nella regione di Vendée (in cui ha sede l'associazione Passerelles)</p>	60	<p>Poiché lo scopo del progetto è quello di fornire supporto ai rifugiati, l'offerta è molto variegata</p> <p>Il principale obiettivo del progetto è stato garantire l'accesso all'educazione e alla formazione professionale.</p> <p>I servizi comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di progetti personali e professionali</li> <li>• Modalità di ricerca di un impiego</li> <li>• Preparazione ai colloqui</li> <li>• Visite ad imprese e incontri con gli imprenditori</li> <li>• Costruzione di un progetto di formazione e orientamento attraverso le strutture competenti</li> <li>• Sostegno nel corso</li> </ul>

				dell'attività di formazione e al momento della firma del contratto
FR2. CAAPMIE Istituto protestante di accoglienza e assistenza per i minori stranieri non accompagnati	Corso di formazione per dipendenti del settore della ristorazione	Minori non accompagnati  Il gruppo <i>target</i> è molto eterogeneo. Dal momento che il progetto offriva una sistemazione a minori non accompagnati, sono stati accolti minori di età compresa fra i 10 ed i 21 anni  Per l'istruzione e la formazione professionali il gruppo <i>target</i> era composto da giovani dai 16 e i 21 anni	24	Fra le azioni principali ricordiamo l'accoglienza, l'assistenza, l'istruzione e l'integrazione  La fase di accoglienza è collegata alla sistemazione e all'assistenza dei singoli volta alla conoscenza del <i>background</i> dei minori non accompagnati  Nel corso della fase di formazione, sono stati offerti dei corsi di lingua e di apprendistato nel settore alberghiero e supporto scolastico  I minori non accompagnati che non intendevano frequentare il corso di formazione, hanno avuto l'opportunità di accedere ad altri corsi sul territorio con l'aiuto dell'associazione che li ha assistiti nella ricerca
FR3. RAIH Réseau d'Accueil et d'Insertion de l'Hérault (Rete di accoglienza e inserimento dell'Herault)	Attività di formazione professionale	Minori non accompagnati dai 13 e ai 21 anni  L'associazione ha sede a Montpellier, geograficamente vicina al Nord Africa. Per questa ragione, dal 2003, ha accolto migranti provenienti principalmente da quella regione. Adesso lavora con migranti provenienti dall'Angola, dalla Cina e dal Mali, ma soprattutto dalla Guinea e dal Congo	12	La principale attività è costituita dallo sportello informativo mattutino  Gli obiettivi dello sportello sono quelli di informare e mettere in relazioni gli utenti con le strutture pubbliche (fra cui Centro Informazioni e Orientamento, CIO e scuole)  Inoltre, questo servizio

				<p>consente ai giovani migranti di incontrare i formatori del RAIH e di ricevere formazione professionale; questi formatori li assistono accompagnandoli presso strutture pubbliche, e informandoli sul tipo di lavoro che possono svolgere o sul tipo di qualifiche necessarie a raggiungere i loro obiettivi di carriera.</p> <p>Inoltre, i giovani migranti sono messi in contatto con Almanova, un centro educativo, dove i formatori dell'industria edilizia e del settore dell'agricoltura fanno da tramite fra i minori non accompagnati e le imprese che offrono opportunità di tirocinio e periodi di apprendistato</p>
--	--	--	--	--

<p>DE1.</p> <p>ZFM Zentrum für Flüchtlingshilfe und Migrationsdienste</p>	<p>Giovani migranti</p>	<p>Il progetto non era indirizzato a migranti di origine o etnia particolare</p> <p>La maggior parte dei partecipanti era di origine africana o arabica (ivi compresi migranti di origine turca e curda)</p> <p>Per via dei finanziamenti (ESF XENOS Diversity and Integration) il gruppo <i>target</i> del progetto era costituito da giovani migranti bisognosi di sostegno nella fase di transizione scuola-lavoro</p> <p>Il progetto non è rivolto a nessuna etnia in particolare</p>	<p>36</p>	<p>I principali servizi forniti dal progetto sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi base di assistenza sanitaria (corsi di assistenza sanitaria; 700 ore) volti alla formazione professionale</li> <li>• Periodo di formazione (tirocinio) in associazioni di assistenza ambulatoriale e di pazienti degenti</li> <li>• Servizi di assistenza degli operatori sociali</li> <li>• Servizi di assistenza nel campo della formazione professionale</li> <li>• Orientamento professionale</li> <li>• Corsi volti alla certificazione delle qualifiche in questo campo guidati da esperti nel campo della formazione alle professioni sanitarie</li> <li>• Guida alle procedure di</li> </ul>
---	-------------------------	---	-----------	--

		L'organizzazione che ha gestito il progetto ha offerto quotidianamente servizi a persone provenienti da 120 nazioni diverse		ricerca di un impiego
DE2. Netzwerk Lippe	Horizon. Migliorare l'occupabilità e le prospettive professionali dei rifugiati nel distretto di Lippe	Rifugiati, persone con diritto di asilo, rifugiati riconosciuti ed altri rifugiati che hanno accesso formale al mercato del lavoro ma godono di un sostegno limitato alla formazione professionale di età compresa fra i 18 ed i 54 anni.  Oltre a queste definizioni legali e formali il gruppo <i>target</i> era estremamente vario per paese di origine, madrelingua, capacità linguistiche, origini culturali, livello di istruzione, durata del soggiorno ed altre caratteristiche	24	Prima che ricevessero un supporto centralizzato volto alla ricerca di un lavoro da parte dell'organizzazione, il gruppo <i>target</i> ha usufruito di corsi di lingua dedicati sulla base delle opportunità nel mercato o nel settore professionale  Il coordinatore del progetto era responsabile della costruzione di una rete sostenibile fra le imprese  Sono stati predisposti dei modelli di buone pratiche e strategie educative sul potenziamento delle capacità linguistiche per il mercato del lavoro fra i migranti al fine di pubblicizzare il progetto e favorire l'accesso di nuove imprese in futuro  Il progetto si articola in 4 parti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza, servizi di consulenza e sostegno</li> <li>• Formazione professionale affiancata a corsi di lingua</li> <li>• Corsi di lingua mirati alle opportunità presenti sul mercato del lavoro</li> <li>• Tirocinio</li> </ul>
DE3. BQN Berlin. Vocational  Rete per il riconoscimento delle qualifiche dei migranti a Berlino	Berlino ha bisogno di te	Il gruppo <i>target</i> era costituito da giovani studenti con <i>background</i> migratorio che affrontano ostacoli o pregiudizi e non vedono nelle aziende pubbliche dei datori di lavoro adatti a loro	48	Le aree di interesse sono state: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione di un consorzio e di una rete per guidare il processo</li> <li>• Adattare le attività di progetto al sistema</li> <li>• Sostenere scuole e imprese</li> <li>• Trovare una cornice nella quale avviare le attività</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare i tirocini e il processo di selezione</li> <li>• Pubbliche relazioni</li> </ul> <p>32 scuole berlinesi hanno cooperato con 56 aziende del settore pubblico o partecipate e aziende dell'industria metallurgica ed elettronica</p> <p>Queste imprese hanno concordato delle regole comuni per i tirocini</p> <p>Le imprese hanno usufruito di un corso di formazione alla diversità offerto dall'organizzazione perché i dipendenti fossero pronti ad accogliere i giovani migranti</p>
IT1 Centro Astalli Palermo	Corso di formazione per assistenti sanitari	Migranti, spesso donne di origine sub-sahariana, ghanesi ed ivoriane	3	<p>Il valore aggiunto del progetto sono stati i professionisti del settore, volontari che hanno impartito lezioni sia teoriche che pratiche sull'assistenza agli anziani a classi composte da studenti migranti</p> <p>Il corso di formazione ha avuto una durata di 3 mesi, 100 ore di formazione specifica su argomenti inerenti l'assistenza sanitaria</p>
IT2 Associazione Santa Chiara	Life at the top. Laboratorio di taglio e cucito	Il gruppo <i>target</i> più importante era costituito da giovani donne provenienti dall'Africa, in particolare dal Ghana, dalla Costa d'Avorio, dal Marocco e dal Niger di età compresa fra i 20 e i 30 anni con un basso livello di istruzione ma con delle conoscenze nel campo della cucina, della cura dei capelli e della sartoria	4	<p>Le attività del progetto hanno coinvolto tre settori principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi di italiano per migliorare le competenze linguistiche.</li> <li>• Corsi di cucito</li> <li>• Capacità di applicare quanto appreso ed integrare nuove capacità alla propria cultura sartoriale</li> </ul>

IT3  Regione Sicilia, Assessorato al Lavoro	Alkhantara. Integrazione sicura	Migranti, di età compresa fra i 20 e i 45 provenienti dal Nord Africa (Marocco, Tunisia, Algeria) e da Bangladesh, Ghana e Nigeria	18	<p>Il progetto prevedeva in dettaglio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerca nelle province di Trapani e Palermo</li> <li>• Corsi di formazione di attori nel settore pubblico e privato</li> <li>• Corso di formazione e consulenza rivolto ai nuovi imprenditori o ad immigrati che aspirano a diventarlo</li> <li>• Misure specifiche volte a fornire informazioni e assistenza, favorire l'integrazione degli immigrati nel mondo del lavoro e promuovere la salvaguardia dei loro diritti</li> </ul>

NL1  SWV Bouwopleidingen	Costruire Limburg con l'aiuto di più lavoratori con background migratorio	Giovani con <i>background</i> migratorio e una scarsa formazione professionale residenti nell'area sud di Limburg.	84	<p>Le principali attività del progetto prevedevano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamento di giovani con <i>background</i> migratorio che intendono partecipare ad un corso di formazione base di carpenteria, muratura e piastrellatura</li> <li>• Il corso di formazione base ha la durata di due anni nel corso dei quali gli studenti lavorano per quattro giorni, frequentando lezioni soltanto un giorno a settimana. Ai partecipanti si offre un contratto ed un salario per il periodo di formazione</li> <li>• Coloro i quali non hanno ancora raggiunto il livello base per accedere al corso di formazione professionale possono optare per un percorso di preparazione della durata di 3 o 6 mesi. Il corso preparatorio prevede 3 giorni di tirocinio a settimana e due giorni di lezioni in classe</li> </ul>
-----------------------------------	---	--	----	---

NL2  FORUM Institute for Multi-cultural Affairs  Istituto per le relazioni multiculturali	K!X	Giovani migranti  Studenti con un <i>background</i> migratorio nel campo della formazione professionale di età compresa fra i 14 e 18 anni	48	Il progetto K!X si basa sui project "K!X teams". Le scuole possono scegliere di implementare il progetto ogni qualvolta si formino dei K!X team.  Le squadre sono formate da studenti e da un coordinatore (di solito un membro del corpo docente). Le squadre fissano i loro obiettivi che mirano ad incentivare l'orientamento professionale (in linea con il metodo K!X). Nel corso del progetto potranno utilizzare i materiali disponibili gratuitamente sul sito
NL3  SIPI Amster- dam	Diamond	Il gruppo <i>target</i> era costituito principalmente da persone di età compresa fra i 12 e i 27 che si trovano ad affrontare conflitti di identità  Il corso di formazione è volto a giovani con <i>background</i> migratorio non- occidentale che si sentono scissi fra due identità  Il gruppo di giovani coinvolti intende studiare e lavorare per costruirsi un futuro stabile in Olanda. Tuttavia, le sfide generate dalla loro doppia identità li spingono a marinare la scuola, a delinquere e ad abbandonare percorsi scolastici o di formazione professionale e a radicalizzarsi	84	La modalità di intervento principale è costituita da un programma di formazione da affrontare individualmente o in gruppo.  Il programma di formazione si articolava in tre moduli grazie ai quali i giovani potevano esplorare in maniera approfondita la loro identità, potenziare competenze sociali e altre competenze chiave, imparare a prendere decisioni e gestire i conflitti  I partecipanti hanno acquisito fiducia in loro stessi e nella società grazie a lavori di gruppo, esercitazioni individuali, giochi di ruolo, presentazioni e la creazione di un portfolio personale  Alla fine del corso i giovani dovevano portare a termine un lavoro di riflessione di gruppo
UK1  Solar Arts	Solar Arts	Il gruppo predominante era costituito da una minoranza di etnia	6	L'organizzazione si concentra principalmente sulla psicoterapia a mediazione artistica al fine

		nera composta da rifugiati, richiedenti asilo e migranti		<p>di assistere i migranti con problemi mentali cronici, di costruire dei rapporti di fiducia e di aumentare l'autostima ed il benessere sociale</p> <p>Lo sviluppo delle competenze linguistiche è stato fondamentale per Solar Arts al fine di esplorare le differenze culturali</p> <p>Il progetto intende responsabilizzare gli individui in maniera appropriata. Imparando a conoscere i luoghi di lavoro, acquisendo delle conoscenze pratiche sul funzionamento e avendo la possibilità di decidere sul posto di lavoro</p>
--	--	--	--	--

UK2 Refugee Action Liverpool	Refugee Action Liverpool	<p>Rifugiati e richiedenti asilo</p> <p>Refugee Action lavora per la maggior parte con donne, dal momento che esse costituiscono la maggioranza dei rifugiati. Refugee Action lavora con bambini e famiglie, seguendone un vasto numero</p>	12	<p>Refugee Action Liverpool</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refugee Youth Wellbeing Project. Questo progetto fornisce sostegno specialistico in materia di asilo e offre attività informali per accrescere la fiducia dei migranti</li> <li>• Liverpool Asylum Outreach and Support Project. Questo progetto assiste quei migranti che vivono condizioni di isolamento o di indigenza a causa del meccanismo di richiesta di asilo. In collaborazione con la Croce Rossa Britannica l'Asylum Link Merseyside Refugee Action ha sviluppato un progetto per combattere l'indigenza</li> <li>• Shared Awareness – un progetto per sfatare i miti e sensibilizzare le scuole, le imprese locali e il settore pubblico attraverso degli strumenti dedicati</li> </ul>
---------------------------------	--------------------------	---	----	---



UK3 Merseyside Refugee Support Network	Merseyside Network for Change	Rifugiati e richiedenti asilo, individui con <i>background</i> migratorio, comunità nera	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi di inglese</li> <li>• Sostegno all'occupazione</li> <li>• Riconoscimento e certificazione di qualifiche</li> <li>• Assistenza in materia di sussidi e residenza popolare</li> <li>• Sostegno e tutela</li> <li>• Sviluppo di capacità per il mercato del lavoro</li> <li>• Sensibilizzazione e collaborazione fra il pubblico, il privato ed enti di beneficenza</li> <li>• Rafforzamento delle comunità dei rifugiati attraverso supporto e assistenza</li> </ul>

## Appendice 2 Elenco dei partecipanti alla tavola rotonda