

E4

Employment
4 Inclusion

Questo progetto (2019-1-ES01-KA204-065510) è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.



Organizzazioni partner :

Scoprici qui:

www.employment4inclusion.eu



@employment4inclusion31



@employment4inclusion



INTRODUZIONE

MOOC:

Il seguente modello interattivo introdurrà 5 zone counseling, che collettivamente contribuiranno all'integrazione dei MNAR nel mercato del lavoro.

In tutte le zone di consulenza, notate "Ora tocca a voi", dove vi verrà chiesto di partecipare attivamente e riflettere sulle conoscenze presentate.

Per concludere ogni capitolo, completate le domande "controlla la risposta", per assicurarvi di aver compreso appieno il materiale.

Gruppo target

Il modello interattivo E4I è rilevante per tutti i professionisti che lavorano per supportare l'inclusione sociale e lavorativa dei MNAR, inclusi ma non limitati a:

- Educatori
- Professionisti delle risorse umane
- Consiglieri del lavoro
- Insegnanti di lingue
- Consiglieri legali
- Pedagoghi
- Lavoratori a progetto
- Psicologi
- Lavoratori sociali
- Formatori
- Volontari che lavorano con l'inclusione lavorativa
- Volontari che lavorano con l'inclusione sociale
- E altri professionisti che lavorano con l'inclusione lavorativa e sociale di MNAR

Sebbene tutti i professionisti che lavorano con MNAR possano trovare pertinenti tutti i seguenti moduli, alcuni moduli potrebbero essere più rilevanti per alcuni gruppi di professionisti. Viene quindi specificato in ogni modulo, per quale gruppo target il modulo è altamente rilevante.

Lingua

Il modello interattivo E4I è disponibile nelle seguenti lingue: inglese, spagnolo, francese, italiano, greco e danese. Alcuni dei contenuti a cui si fa riferimento nei singoli MOOC (metodologie originali, strumento, modelli, schemi ecc.) potrebbero essere nella lingua originale e non essere tradotti a causa della limitazione di risorse nel progetto E4I.

INDICE:

ZONA COUNSELING 1:

INTERVENTO DI PROGETTAZIONE **6**

ZONA COUNSELING 2:

FORMAZIONE **25**

ZONA COUNSELING 3:

OCCUPAZIONE **39**

ZONA COUNSELING 4:

COOPERAZIONE PER LA PARTECIPAZIONE SOCIALE **71**

ZONA COUNSELING 5:

PARTECIPAZIONE SOCIALE **91**

ZONA COUNSELING 6:

FOLLOW UP **139**

ZONA COUNSELING 1:

INTERVENTO DI PROGETTAZIONE

Obiettivi di apprendimento in questa zona Counseling

Fornire agli operatori sociali e ai professionisti che lavorano con MNAR le conoscenze, abilità e competenze necessarie per progettare interventi. Guidare gli operatori nella progettazione dell'intervento per MNAR. Conoscenze estese sulla progettazione e realizzazione del percorso socio-educativo individuale. Identificare le competenze e le abilità necessarie, nonché le metodologie per realizzare percorsi di inclusione socioeconomica per MNAR. Acquisire consapevolezza sulle differenze e barriere culturali e avere strategie per superarle.

Gruppo di riferimento e target della specifica zona Counseling

Come visto nel modulo introduttivo, questo progetto è rilevante per i seguenti professionisti:

- Educatori
- Professionisti delle risorse umane
- Consiglieri del lavoro
- Insegnanti di lingue
- Consiglieri legali
- Pedagoghi
- Lavoratori a progetto
- Psicologi
- Lavoratori sociali
- Formatori
- Volontari che lavorano per l'inclusione lavorativa
- Volontari che lavorano per l'inclusione sociale
- E altri professionisti che lavorano per l'inclusione lavorativa e sociale di MNAR

È tuttavia particolarmente rilevante per i seguenti professionisti, che saranno in grado di utilizzare gli strumenti direttamente nel loro lavoro quotidiano.

- Educatori
- Professionisti delle risorse umane
- Consiglieri del lavoro
- Pedagoghi
- Lavoratori a progetto
- Psicologi
- Lavoratori sociali
- Formatori
- Volontari che lavorano per l'inclusione lavorativa
- Volontari che lavorano per l'inclusione sociale

Tempistica e sforzo lavorativo	
	Tempo (ore e minuti)
Materiale di lettura	2 ore
Gli esercizi	1 ora
Il materiale audio/video	7 minuti
L'autovalutazione	10 minuti
Tutto il MOOC	3 ore 17 minuti

Indice dei capitoli di questa zona counseling

Introduzione

Capitolo 1: Come pianificare/programmare interventi efficaci

1. Alcune premesse di base per iniziare
2. Le aree di intervento del lavoro professionale con MNAR
3. Le caratteristiche del lavoro professionale con MNAR
4. Ora tocca a voi

Capitolo 2: Competenze interculturali: conoscenza della cultura e comunicazione interculturale

1. Traccia di un primo colloquio: alcune ipotesi
2. Gestione e impostazione del colloquio
3. Analisi del contesto di origine
4. Ora tocca a voi

Capitolo 3: Piano Individuale di Integrazione Socio-Economica

1. Come sostenere il progetto socio-educativo
2. PEI: diverse fasi del modello
3. Bilancio delle competenze
4. Sviluppare competenze per entrare nel mercato del lavoro
5. Ora tocca a voi

Conclusione

Test di autovalutazione

INTRODUCTION

Progettare con e per MNAR presenta caratteristiche e impostazioni completamente differenti perché differenti sono le esigenze e le spinte motivazionali della persona. La percezione stessa dei bisogni formativi è influenzata da problematiche contingenti di natura “primaria”, spesso emergenziali, legate all'alloggio, al reperimento di un lavoro che garantisca sia il sostegno economico sia la permanenza dei requisiti necessari per il rinnovo del permesso di soggiorno. Ma ogni tipo di intervento, indipendentemente dalle contingenze e dalla diversità intrinseca delle storie e delle individualità coinvolte, per essere efficace dovrebbe mantenere un obiettivo fisso, ovvero: (ri)conquistare e/o mantenere l'autonomia.

Pertanto, qualunque sia la tipologia di intervento, questo deve gravitare intorno al concetto di *empowerment*¹ – come processo individuale e organizzato – attraverso il quale gli individui possono ricostruire la propria capacità di scegliere e di progettare e recuperare la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità e opportunità.

Nella progettazione di ogni intervento è inoltre necessario tenere conto della persona nella sua complessità (in termini di diritti e doveri, aspettative, caratteristiche personali, storia personale, contesto culturale e politico di provenienza, ecc.) e delle sue esigenze. L'approccio auspicato è di tipo olistico, finalizzato alla presa in carico della singola persona nella sua interezza a partire dall'identificazione e valorizzazione delle proprie risorse individuali.

Affinché questo approccio possa essere perseguito, è necessario che i professionisti che lavorano con MNAR acquisiscano competenze importanti, come approfondiremo nel paragrafo 3, in cui disegneremo un profilo adeguato di questo professionista.

Infatti, la realizzazione di interventi efficaci richiede la partecipazione di competenze e abilità eterogenee, competenti e qualificate. Secondo l'approccio olistico sopra richiamato, sarebbe opportuno dotarsi di un team multidisciplinare e interdisciplinare, con competenze, ruoli e modalità organizzative in grado di rispondere positivamente alle esigenze dell'utente nella sua complessità. In questo modo le risposte date ai bisogni individuali diventano elementi di raccordo di un unico percorso di inclusione sociale, oltre che di sostegno e riabilitazione nei casi di persone con specifiche vulnerabilità.

¹ Il concetto di empowerment è inteso come il processo per ottenere la libertà e il potere di fare ciò che si vuole o per controllare ciò che accade a te e alla tua vita e rivendicare i propri diritti. Si tratta di dare a qualcuno più fiducia e/o forza per fare qualcosa, spesso consentendogli di aumentare il controllo sulla propria vita o situazione.

CAPITOLO 1: COME PIANIFICARE UN INTERVENTO EFFICACE

1. Alcune premesse di base per iniziare

In questo paragrafo cercheremo di evidenziare alcune premesse di base per chi si avvicina ad un lavoro con MNAR, indipendentemente dal proprio ruolo. Queste premesse sono alla base di quello che viene chiamato “approccio interculturale”. Vediamo di cosa si tratta.

Si è detto che per progettare interventi efficaci è necessario “accogliere” l'utente nella sua complessità rispettando la sua visione del mondo, il suo sistema di valori e le sue esigenze, emancipandosi da qualsiasi modello sociale, creando così le condizioni affinché gli stessi utenti definiscano il modello più adatto alla soddisfazione dei propri bisogni. Proviamo a vedere quali sono i primi passi:

1. **Decentramento**²: prendere le distanze da se stessi, riflettere su se stessi, come soggetto portatore di una cultura e di sottoculture alle quali si integrano modelli professionali e norme istituzionali. La migliore conoscenza di sé, della propria identità sociale e culturale è il primo passo per far emergere la necessaria relatività dei propri punti di vista.

2. **Passare al setaccio le premesse implicite**: per premesse implicite si intende una serie molto densa di regole comportamentali acquisite attraverso l'esperienza, ormai accettate come ovvie e date per scontate e non più oggetto di riflessione. “È sempre stato così” – ci diciamo – prendendo le nostre ipotesi per prove scientifiche. Sono queste le evidenze che dobbiamo passare al setaccio del dubbio, quando si entra in contatto con culture diverse. Questo significa necessariamente rinunciare alle proprie premesse implicite per scivolare in quelle dell'altro. Si tratta di esercitare, di allenare la capacità di gestire le differenze, a partire dalla presa di coscienza della natura di queste cornici con cui siamo entrati in contatto e/o in contrasto. Una volta attuato il decentramento e setacciate le nostre convinzioni, siamo finalmente pronti per **entrare nel sistema dell'altro**.

3 **Entrare nel sistema dell'altro**: entrare nel sistema altrui implica un approccio empatico e una spiccata attitudine all'apertura. Come arrivare là?

- **Mi tengo informato**: raccolgo informazioni su altre culture e su sistemi diversi, non tanto per avere risposte, ma per imparare a porre le domande giuste.
- **Ascolto**: un ascolto globale che con un atteggiamento esplorativo rifugge le interpretazioni immediate, interrogandosi invece sul significato dell'uso di tutti i codici – verbali, non verbali, simbolici.

Pertanto, occorre prestare attenzione a:

- prossemica,
- l'uso dello spazio (come le persone si relazionano tra loro),

² Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. Santé mentale au Québec, 1993, XVIII, 1, 71-92

- vicinanza fisica
- postura, movimenti del corpo - tensione/rilassamento, gesti, cenni (rinforzando o meno il contenuto verbale)
- espressioni facciali (rivelando emozioni, sentimenti, risate, sorrisi, movimenti oculari),
- sguardo (parte integrante dell'espressione complessiva del viso),
- aspetti paraverbali del linguaggio (qualità della voce: tono, cadenza, caratteristiche temporali, velocità).

Ambito: strutturare lo SPAZIO di ascolto basato sulla riservatezza, l'intimità e la fiducia.

2. Le aree di intervento dei professionisti che lavorano con MNAR

1. *Area di emergenza, prima e seconda accoglienza:* Hotspot, centri di prima e seconda accoglienza per migranti, rifugiati e richiedenti asilo;
2. *Area amministrativa:* uffici immigrazione, sportelli unici, sportelli pubblici degli enti locali, OPR, anagrafe, uffici statali, Ministero degli Interni, Istituto Nazionale di Previdenza, sportelli informativi vari...
3. *Area di pubblica sicurezza:* questura, prefettura, uffici esteri di pubblica sicurezza...
4. *Ambito giudiziario:* tribunali (minorili), carceri (minorili), servizi rieducativi per minori...
5. *Area formazione, orientamento e lavoro:* centri per l'impiego, imprese e servizi commerciali, servizi comunali di orientamento professionale, sindacati, istituti di credito, uffici postali.
6. *Ambito sanitario e assistenziale:* ospedali (dipartimenti di ginecologia e ostetricia, pediatria, oncologia, malattie infettive...), pronto soccorso, mortuario, ambulatori (familiari, pediatrici...), servizi socio-sanitari, salute mentale servizi, centri per la salute delle donne immigrate e dei loro figli, centri di etnopsichiatria...
7. *Area sociale:* uffici e sportelli immigrazione per il pubblico, servizi sociali, centri e comunità di accoglienza, centri per minori, protezione civile, mediatori di strada e di prossimità, articolo 18, privato sociale, cooperative e associazioni di promozione dell'interazione socio-culturale. progetti di gratuità, protezione civile...
8. *Area educativa e scolastica:* scuole di ogni ordine e grado, servizi educativi e culturali, centri e cooperative per il lavoro educativo e assistenziale di strada, Centri di Educazione degli Adulti
9. *Area culturale:* biblioteche pubbliche, musei, centri interculturali, associazioni culturali per la valorizzazione del patrimonio paesaggistico e ambientale...

3. Le caratteristiche del lavoro professionale con MNAR

Indipendentemente dall'area di intervento in cui opera il professionista, è fondamentale che sia in grado di:

- rispondere in modo qualificato ai bisogni dei beneficiari

- predisporre un programma di interventi
- interagire con il contesto locale – la rete dei servizi e come comunità cittadina

Ma soprattutto, un buon professionista che lavora con MNAR dovrebbe essere guidato in ogni suo intervento da alcuni elementi fondamentali fino a che non diventino una vera attitudine.

Con ciò intendiamo: **empatia, intenzionalità, responsabilità** in un atteggiamento costante di ricerca che presuppone il rifiuto di risposte preconfezionate e poco adatte all'unicità sia dell'esperienza migratoria sia delle aspettative future.

- **Empatia**: la capacità, non solo di aprirsi a ciò che l'altro comunica (anche attraverso il non verbale) ma anche di immedesimarsi parzialmente con il suo mondo soggettivo senza pregiudizi e chiusure; consente un'accoglienza autentica e non giudicante che è il presupposto di ogni atto educativo e corrisponde al bisogno di ognuno di essere accolto, conosciuto e riconosciuto.

- **Intenzionalità**: un'autorità da mettere al servizio dell'utente, come iniziativa empatica attraverso la quale il professionista è guidato nei vari interventi dai bisogni, dalle aspettative e dai desideri degli utenti.

- **Onestà e Umiltà**: umiltà nell'accogliere la “ricchezza” che deriva dall'incontro con l'altro; Onestà non solo nel rispetto delle regole organizzative di ogni azione: ogni cosa, dal primo colloquio ai successivi interventi di supporto e orientamento, è sempre iscritto all'interno di un rapporto di cui, come operatore, ho la responsabilità di prendermene cura. (Salonia, 2013).



4. ADESSO È IL VOSTRO TURNO: ANALISI DEL FILM SAMBA

1. Visione di una scena del film “Samba”

Guarda un video

2. Sulla base della visione di questa scena, analizzeremo il dialogo tra Samba (richiedente) e Alice (assistente sociale).

ALICE: Buongiorno, tutto bene?

SAMBA: Sì, grazie. Bene, allora cosa?

ALICE: Esatto. “Allora cosa”. Ho chiesto e ho visto che hai ricevuto un provvedimento di espulsione, quindi non potrai richiedere il permesso di soggiorno prima di un anno, intanto ti consigliamo di essere il più discreto possibile: devi evitare i controlli, evita le stazioni ferroviarie, le grandi stazioni ferroviarie come Chatelet...

SAMBA: ...aeroporti, camminare sulle strisce pedonali, pagare il biglietto della metropolitana, lo so. Ho capito. Ma dov'è la soluzione?

ALICE: Ok, allora... la soluzione è presentare un'altra domanda. Destra...

SAMBA: Quanto ci vorrà prima che io possa?

ALICE: Te l'ho detto. Non prima di un anno.

SAMBA: OK. E cosa posso fare entro il prossimo anno, esattamente?

ALICE: Evita le stazioni ferroviarie.

SAMBA: Stai scherzando?

ALICE: No, non lo sono. È normale dover attraversare un periodo di transizione.

SAMBA: Transizione? Cosa, pensi che possa restare a casa e fissare le mosche? Devo aver paura di un'uniforme? L'altro giorno tremavo davanti a un postino! Come posso lavorare? Come diavolo dovrei pagare l'affitto? Ci sono persone che dipendono da me. Sei qui per aiutarmi o no? Fanculo!

ALICE: Ehi, smettila! Ti proibisco di urlare così! Posso anche alzare la voce! Voglio dire, cosa ne pensi? Che è facile per me ascoltare tutte le tue storie, passare in rassegna tutte le tue carte? “Mi manca questo, ho bisogno di quello... Io vivo qui, oh no aspetta, vivo lì...”. Devi calmarti, capito? Perché sono stanco, davvero stanco. Fatto? E poi di nuovo, chi cazzo ti ha chiesto qualcosa? ne sono stufo! Ok? Sono stufo! Cazzo, cazzo! Mi hai scocciato! Cazzo!

3. Riflessione guidata

1. Cosa pensi che manchi in questa scena?
2. Come giudichi le risposte e i modi di Alice?
3. Cosa cambieresti?
4. Soddisfano i requisiti di Samba?
5. Come giudichi l'atteggiamento di Samba?
6. Cosa cambieresti?

CAPITOLO 2: COMPETENZE TRASVERSALI: CONOSCENZE CULTURALI E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

1. Traccia di un primo colloquio: alcune ipotesi

Nella relazione di aiuto i colloqui individuali con gli utenti sono uno degli strumenti più utilizzati. Il colloquio individuale diventa uno strumento utile solo se ben strutturato e creato su misura per il suo scopo, garantendo gli elementi essenziali:

- setting,
- approccio e contesto,
- tecniche di comunicazione e relazione.

L'intervista è comunemente definita come una tecnica di osservazione e studio del comportamento che mira a comprendere e aiutare il soggetto. Troviamo due individui che mettono in scena una cultura. Anche l'operatore, infatti, portatore di cultura, mette in scena il proprio sistema di valori e norme nell'interazione con l'utente. L'approccio interculturale implica quindi riconoscere che ci sono due attori e non uno solo, che condividono un comune accordo, un obiettivo finale da raggiungere e un clima da costruire minuto per minuto. La prima condizione che ci permette di dare voce a questa esperienza è l'adattamento e la risonanza. E' necessario sacrificare una parte delle proprie esperienze per sintonizzarsi con l'altra (adattamento), se entrambi i soggetti operano questo atteggiamento allora si attiva la risonanza, ci sentiamo connessi gli uni agli altri.

L'intervista è rivolta a:

- leggere bisogni e aspettative, ricostruendo la biografia e l'esperienza della persona;
- definire i presupposti per la realizzazione del progetto personalizzato;
- predisporre un fascicolo personale, contenente i dati anagrafici del beneficiario ed ogni altra informazione e/o documentazione che, immediatamente o successivamente, possa essere utile per predisporre un piano di intervento personalizzato.

2. Gestione e impostazione del colloquio

Affinché lo strumento del colloquio dia i risultati attesi, è importante tenere presente che ci sono atteggiamenti e metodi che rischiano di compromettere il rapporto di fiducia. Il professionista che lavora con MNAR deve porsi in modo tale che le domande poste non sembrino mai un'interrogazione, con pause e interruzioni che permettano di raccogliere i pensieri, riflettere e riordinare le idee; considerando l'opportunità di concludere il colloquio, di rimandarlo a un momento successivo. Durante il colloquio la posizione di ascolto e di attenzione da parte dell'operatore è molto essenziale, e allo stesso modo bisogna stare attenti ai commenti su ciò che si ascolta, agli atteggiamenti, nonché agli impulsi di compassione o incoraggiamento che devono essere necessariamente misurati e adattati alla persona e al momento specifico.

Nella predisposizione di una struttura ideale di colloquio si possono individuare tre macro-aree rispetto alle quali gestire l'incontro con la persona:

1. presentazione del contesto e dell'operatore;
2. chiarezza rispetto agli obiettivi del colloquio;
3. il ritorno dell'intervista (intesa come valorizzazione di quanto raccontato, anche attraverso la scelta di parole di supporto a quanto detto) e l'apertura al futuro.

Il professionista che lavora con MNAR deve considerare i seguenti elementi:

4. la biografia della migrazione (le ragioni, il passato, le esperienze, la scelta);
5. il viaggio dal Paese di origine e le eventuali esperienze traumatiche, vissute anche nel Paese di arrivo;
6. relazioni familiari, affettive e amichevoli nel paese di origine;
7. Aspetti psicosociali e sanitari in Italia (come e dove vive o ha vissuto in Italia; la comunità e i saperi di riferimento; lo stato emotivo; aspettative; bisogni);
8. prospettive per il futuro.

Affinché il colloquio fornisca il maggior numero possibile di elementi all'operatore, devono essere prese in considerazione misure specifiche, quali:

9. assicurare un ambiente protetto a tutela della privacy della persona;
10. presenza del mediatore (ove necessario e scelto in relazione al sesso dell'intervistato) neutro ma empatico;
11. spiegare lo scopo del colloquio e come si svolge;
12. consentire al beneficiario di effettuare eventuali pause o interruzioni (in qualsiasi momento) ed evitare di rispondere a determinate domande;
13. Nel porre domande, scegli un ritmo che non riproduca, mentalmente, un clima di interrogazione;
14. evitare, quando possibile, di insistere su temi o parti della storia che potrebbero mettere la persona in condizione di rivivere un senso di vergogna doloroso e devastante in relazione a quanto accaduto o che potrebbero riprodurre una situazione di abuso psicologico.

Diversi sono gli elementi culturali e psicologici che devono essere necessariamente presi in considerazione, al fine di produrre un clima di reciprocità come premessa fondamentale per lo svolgimento dei prossimi colloqui e per il rapporto di fiducia tra professionista e beneficiario.

Tra gli elementi di natura prettamente culturale:

15. la lingua;
16. il grado di istruzione. L'operatore deve utilizzare una lingua adeguata al beneficiario, anche in relazione alla precedente scolarizzazione e conoscenza della lingua italiana.

Il professionista che lavora con il MNAR, infatti, può trovarsi di fronte a beneficiari con storie molto diverse: dall'analfabeta a chi ha conseguito una laurea o una formazione post-laurea nel Paese di origine e/o di transito.

1. identità religiosa e politica.
2. identità etnica.

Quest'ultimo elemento è rappresentativo della cultura di un determinato gruppo, in cui sono condivisi significati e valori specifici della propria identità etnica e rispetto al quale la stessa percezione di un evento traumatico può assumere un significato diverso da altre culture.

Il setting dell'intervista:

Il setting nell'ambito di una relazione di aiuto è un luogo che accoglie la relazione nel suo dispiegamento spazio-temporale, vincolato da regole che determinano i ruoli e le funzioni delle persone coinvolte, condizionandone positivamente l'azione.

Il setting è quindi il luogo fisico ed emozionale dove si costruisce il rapporto con il beneficiario. Un ambiente accogliente, che trasmette serenità, rispetto e fiducia, rappresenta un elemento insostituibile per un positivo rapporto di aiuto con MNAR. Gli incontri tra l'operatore e il beneficiario dovrebbero essere pianificati e strutturati secondo le diverse fasi dell'accoglienza che seguono, ma è anche possibile creare "spazi informali e improvvisati", al di fuori del setting definito. L'operatore deve essere flessibile e aperto alla ricerca di spazi di incontro al di fuori della propria stanza/ufficio. Spesso da un incontro informale e non programmato possono emergere elementi che rafforzano il rapporto di fiducia e/o contenuti che arricchiscono il progetto personalizzato di accoglienza integrata.

Vedi anche le migliori pratiche 34 - Gestire gli incontri iniziali con i rifugiati: alcune linee guida <https://rm.coe.int/tool-34-handling-initial-meetings-with-refugees-some-guidelines-langua/16807171b8>

3. Analisi del contesto di provenienza

Tutti gli operatori che operano nel campo dell'accoglienza e dell'integrazione, più che avere una conoscenza approfondita dei paesi di origine dei beneficiari, devono essere mossi da una costante curiosità in tal senso, al fine di costruire, nel tempo, una competenza interculturale. Occorre quindi darsi del tempo, perché il decentramento da sé è un processo di apprendimento che richiede un tempo di maturazione progressiva. Ed è anche necessario accettare che c'è sempre una parte di fraintendimenti e approssimazioni di significato e che questi devono essere considerati come una componente imprescindibile dell'altro.

Ai fini dell'analisi del contesto di provenienza devono essere organizzati un minimo di tre colloqui mirati

1. Sugli aspetti geografici del luogo di provenienza attraverso il metodo della geolocalizzazione su Google Earth/Maps/ecc, individuando, se possibile, il luogo esatto dell'abitazione del beneficiario e iniziando ad acquisire specifiche informazioni a livello territoriale, sociale, politico eccetera...;
2. Sull'aspetto etnico/antropologico, focalizzato principalmente sulle caratteristiche della vita sociale: gerarchie, aspetti economici, sociali, politici, linguistici, etnolinguistici, contrasti sociali sui vari campi.

3. Approfondire le relazioni familiari, amichevoli, sociali, politiche, religiose, ecc., cercando di reperire tutte le informazioni sui rapporti sociali, gerarchie, organizzazioni presenti sul territorio presso le sedi ecclesiali, sociali (ONG), politiche, militari, ecc., con cui la famiglia ha rapporti o di cui conosce l'esistenza;

Fogli utili sono disponibili su

<https://rm.coe.int/tool-1-the-geopolitical-context-of-migration-language-support-for-adul/1680716c0d>



3. ADESSO È IL VOSTRO TURNO

Introduzione

Lo shock culturale è la fase in cui l'individuo avverte le differenze culturali più o meno numerose che andranno a minare l'immagine di sé, la sua "personalità di base". Lo shock culturale si riferisce a fenomeni che vanno da una semplice irritabilità a uno stato psicologico di panico o crisi. Questo shock è più evidente nel contesto di una cultura nativa (seconda lingua), mentre è minimo in un contesto non naturale (lingua straniera). Lo shock culturale è associato a sentimenti di alienazione, rabbia, ostilità, indecisione, frustrazione, tristezza per la lontananza da casa. Ciò è dovuto alle differenze rispetto alla propria cultura, che spesso non vengono comprese. Tali differenze possono portare alla repressione, all'isolamento regressivo e al rifiuto. Alcuni soggetti arriveranno paradossalmente a cercare il contatto solo con persone dello stesso background culturale.

Le relazioni interculturali possono spesso provocare in noi paura e tensione perché potrebbero mettere in discussione le nostre convinzioni e i nostri valori. Proprio per questo, la relazione interculturale potrebbe essere percepita come un problema, come una fonte di conflitto, e quindi evitata. In questo caso, il soggetto che decide di non interagire con la diversità culturale, è più propenso ad analizzare il diverso attraverso le rigide categorie mentali della propria cultura, producendo così un'immagine dell'altro soggettiva, impregnata di pregiudizi e stereotipi.

Gli esercizi proposti non mirano ad insegnare la competenza interculturale ma a sollecitare un'attitudine all'osservazione partecipata delle differenze culturali

1. [Guardate il video n.1](#)
2. [Guardate il video n.2](#)
3. Leggete "Blow your nose" testimony CRITICAL INCIDENT: "BLOW THE NOSE" [Raccolto da: Élan Interculturel, France,2012]

Cultura della persona che ha vissuto lo shock:

Donna francese, circa 20 anni, esperienza lavorativa in Corea del Sud come insegnante di francese in una scuola militare. Ha già avuto esperienze di insegnamento all'estero, in particolare in India, sia in aree urbane che rurali. Ama gli scambi culturali e al momento della sua testimonianza scriveva articoli per un giornale inglese, dove riportava le gaffe e le sue esperienze di shock culturale mentre viveva in Corea.

Cultura della persona che ha "causato" lo shock:

Giovani studenti della scuola militare. Il narratore non aveva informazioni specifiche sul background culturale degli studenti (al momento della testimonianza), ma questi sembravano avere un grande senso di scuola militare, del rispetto di ordini, gerarchie e regole. Nonostante la scuola sia frequentata prevalentemente da uomini, la classe di francese è stata frequentata da un numero abbastanza omogeneo di uomini e donne; gli studenti sembravano mostrare molto interesse per la lingua francese.

Descrizione dell'evento:

Stavo lavorando come insegnante di francese in una scuola militare, in Corea del Sud. Era inverno, stavo facendo la mia lezione come al solito, quando non potei fare a meno di notare che molti dei cadetti avevano il raffreddore e il naso che colava. Nessuno di loro, però, ha provato a soffiarsi il naso e per tutto il tempo hanno continuato a tirare su con il naso. Mi dava un po' fastidio e non riuscivo a concentrarmi. Alla fine ho tirato fuori dalla tasca un pacchetto di fazzoletti e ho cercato di distribuirli agli studenti. Sono rimasto sorpreso quando tutti coloro che

ne avevano davvero bisogno si sono rifiutati di prenderlo. Così ho continuato la mia lezione anche se il loro gesto mi ha un po' confuso. Più tardi, sono andato dal comandante (il direttore del mio dipartimento) per dirgli cosa è successo. Mi ha spiegato che in Corea del Sud è considerato maleducato soffiarsi il naso in pubblico. Mi sono vergognato molto quando sono riuscito finalmente a capire la reazione dei miei studenti.

1. Dopo aver visto i video, compilate la tabella sottostante indicando per ogni video zone sensibili affrontate durante la conversazione nei video e aggiungete eventuali osservazioni

Sensitive Areas	Video 1	Video 2	Blow the nose	Appunti
Organizzazione sociale: Gerarchie Ruoli di genere Autorità Individualismo/collettivismo Ruolo della comunità Famiglia				
Corporeità/body gesture: Ruolo del contatto fisico Igiene Tabù Odore				
Concetto di tempo e gestione del tempo: Lineare vs. non lineare Monocrono vs policrono				

CAPITOLO 3: PIANO INDIVIDUALE PER L'INCLUSIONE SOCIALE ED ECONOMICA

1. Come creare un progetto individualizzato

Quando si sviluppa un progetto personalizzato, può essere utile porsi alcune domande. Quali sono le risorse del beneficiario (in termini di personalità, attitudini, abilità e conoscenze, resilienza, ecc.)? Quali sono le sue aspettative? Di cosa ha bisogno? Quali risposte possono venire dal territorio? Su quali risorse locali possiamo contare? Che tipo di attività/interventi possono essere messi in atto per soddisfare bisogni e aspettative? Quali sono i tempi di attuazione?

In pratica può non esistere un unico formato o un template predefinito e universale per la stesura del progetto personalizzato. Tuttavia, è utile disporre di un foglio guida che può essere soggetto a modifiche qualora l'incontro con l'utente lo richieda. L'importante è che lo strumento del progetto personalizzato faccia emergere sinteticamente tutto il "percorso" dell'utente: la sua condizione di partenza (il suo passato) e il progetto che si intende perseguire per raggiungere il suo benessere e realizzare il proprio percorso di indipendenza. Si consiglia pertanto di indicare, articolati nelle diverse aree dei servizi erogati, gli obiettivi raggiunti e quelli prefissati, gli interventi e le azioni realizzati e quelli da realizzare, le tempistiche stimate e la verifica del raggiungimento degli obiettivi. C'è anche una sezione dove si possono aggiungere commenti e considerazioni degli utenti o degli stessi operatori. È inoltre possibile allegare a tale strumento tutti i documenti contenenti le decisioni assunte sugli interventi da svolgere, le sintesi delle considerazioni emerse dai colloqui di verifica, nonché copia di tutta la documentazione acquisita dall'utente (libretto di formazione, certificati, richieste ufficiali, ecc.). Al fine di promuovere un approccio corresponsabile, è importante che siano chiaramente definiti le azioni e i compiti attribuiti all'operatore e quelli che coinvolgono direttamente l'utente (ad esempio, il supporto dell'operatore nell'individuazione dei riferimenti per la ricerca del lavoro, l'utente procede alla consegna/invio diretto del curriculum).

2. Progetto educativo individualizzato (*Individualised Educational Project- IEP*) diverse fasi del modello

Riflettiamo insieme sulle abilità: la fase della raccolta delle storie personali, l'analisi del contesto di origine è accompagnata da un'inevitabile riflessione sulle competenze in atto. Le competenze, tuttavia, devono anche essere contestualizzate. In altre parole, esistono competenze valide per alcuni profili in alcuni Paesi che possono essere carenti o insufficienti in altri. Da queste analisi, quindi, si determinano i bisogni, soprattutto quelli educativi.

Riflettiamo insieme sui bisogni: sono definiti sulla base delle caratteristiche e delle risorse individuali, nonché delle possibilità offerte dal territorio. Pertanto, non hanno un approccio "granitico", in quanto soggetti a possibili cambiamenti nel tempo, in base alla possibile evoluzione dei bisogni del beneficiario, ai risultati delle azioni condivise e al contesto territoriale. Alcuni bisogni, infatti, possono emergere in seguito, perché anche la valutazione dei propri bisogni e la mappatura delle proprie priorità fanno parte di un processo che richiede tempo. In questo gioca un ruolo importante l'osservazione partecipata dell'operatore che può portare alla coscienza dell'utente alcuni bisogni che lui stesso non era in grado di verbalizzare, forse perché meno evidenti.

Definiamo gli obiettivi: una volta esaminati i bisogni, sarà facile individuare obiettivi che abbiano un valore sociale ed educativo intrinseco o duraturo;

Identifichiamo le attività: partendo dalle risorse dell'utente (in termini di personalità, attitudini, capacità e conoscenze), le sue aspettative e i suoi reali bisogni in base alle risposte che possono provenire dal territorio, viene proposta una serie di attività/interventi che devono essere necessariamente condivise con l'utente delineato.

Diamoci un tempo: come le attività, anche le tempistiche vanno concordate con l'utente, tenendo sempre presente il principio della volontà dell'operatore.

Monitoriamo i progressi e valutiamo i risultati con processi di valutazione oggettiva e di autovalutazione: attraverso incontri strutturati e pianificati esaminiamo, sulla base di indicatori già precedentemente illustrati all'utente, eventuali progressi o in caso di criticità, segnali di involuzioni o più semplicemente situazioni di stallo. Questi momenti sono fondamentali per la rinegoziazione dei tempi di obiettivi già fissati o per la definizione di nuovi obiettivi. Le situazioni cambiano e le persone con esse, quindi è impensabile che un progetto personalizzato rimanga lineare e statico perché sono gli utenti a determinarlo. Compito dell'operatore è quello di accompagnarlo da una tappa all'altra del suo viaggio o, a maggior ragione, di monitorare le ragioni alla base del problema, se questi cambiamenti non si verificano, se la causa è interna o esterna alla capacità del migrante per procedere verso l'indipendenza. È necessario che il progetto personalizzato diventi sempre più uno strumento dell'utente e che questo si percepisca come protagonista del proprio cambiamento. Discuterlo con gli operatori è funzionale a rintracciare le aree in cui deve migliorare.

3. Bilancio delle competenze

Il bilancio delle competenze può essere gestito tramite lo strumento europeo *Strumento per il profilo delle competenze dell'UE per i cittadini di paesi terzi*: <https://ec.europa.eu/migrantskills/#/>. Accedendo al link, create un nuovo profilo e iniziate a compilare con il migrante. Potete salvare, generare il pdf e riprendere la compilazione in un secondo momento importando il profilo originale. La valutazione delle competenze deve essere costantemente aggiornata sulla base delle nuove informazioni acquisite. Il beneficiario deve essere in possesso del link e delle credenziali di accesso al proprio bilancio delle competenze in modo che possa accedervi e modificarlo in autonomia.

4. Sviluppare le competenze per entrare nel mercato del lavoro

Dopo aver verificato le competenze dei rifugiati, è necessario considerare che una serie di fattori potrebbe influenzare la loro effettiva disponibilità ad iniziare un lavoro. Coloro che hanno subito un trauma possono aver bisogno del supporto di servizi sanitari e sociali specializzati prima di poter accettare un lavoro. La conoscenza insufficiente della lingua del paese ospitante e le differenze nelle competenze richieste nei paesi di origine e nei paesi di accoglienza possono portare alla necessità per i rifugiati di sviluppare determinate competenze o migliorare quelle esistenti. I rifugiati dovrebbero anche essere a conoscenza delle usanze del posto di lavoro nel paese ospitante. Nei casi in cui i rifugiati hanno trascorso lunghi periodi senza lavoro, la loro autostima e motivazioni, nonché la loro affidabilità nei confronti dei loro datori di lavoro possono essere influenzate negativamente.

La lingua è una delle competenze specifiche più critiche da sviluppare nel paese ospitante, per la quale i rifugiati hanno bisogno di sostegno. È importante che le opportunità per migliorare le competenze linguistiche tengano conto delle peculiarità dei rifugiati con bisogni speciali (soprattutto donne e/o genitori single con figli minori), diversi livelli di conoscenza e che siano disponibili per tutti i livelli di alfabetizzazione dei rifugiati. Una volta raggiunto un livello base di conoscenza della lingua del paese ospitante, questo dovrebbe essere integrato con corsi di lingua orientati alla professione. Ci sono prove che questo tipo di formazione e supporto è stato particolarmente efficace nell'aiutare i rifugiati a trovare lavoro, specialmente se fornito nell'ambiente di lavoro.

I rifugiati con precedenti esperienze professionali possono aver bisogno di informazioni sulle pratiche specifiche del paese ospitante nel loro campo di competenza (ad es. procedure e standard, organizzazione della giornata lavorativa, apparecchiature elettroniche e programmi informatici specifici, ecc.). Per fare ciò, i rifugiati dovrebbero avere accesso a programmi di formazione specifici, possibilmente sul posto di lavoro (come tirocini, apprendistati, formazione sul campo).

Inoltre, i rifugiati dovrebbero essere supportati nell'orientarsi tra le alternative disponibili sul mercato del lavoro, vicine alle proprie competenze o utili ad avviare carriere alternative, quando necessario. In alcune aree, l'esistenza di barriere all'accesso, inclusa la necessità di essere in possesso di licenze, permessi o autorizzazioni, può comportare un impiego a breve termine in un settore meno rilevante, in attesa del completamento dell'iter autorizzativo.

Si vedano i fogli allegati a partire da pagina 157 del manuale sprar <https://www.siproimi.it/wp-content/uploads/2018/08/SPRAR-Manuale-Operativo-2018-08.pdf>

Per ulteriori informazioni potete consultare il Modulo 2. Formazione



4. ORA TOCCA TE!

1. Lettura e analisi della breve presentazione dell'utente

Mohamed è entrato in Italia nell'aprile 2018 ma non ricorda con precisione dove è atterrato. Secondo di tre figli, racconta che la sua famiglia era molto povera e che il sostentamento era possibile grazie all'aiuto di alcune organizzazioni locali. Fuggì dal Mali a causa di alcune guerre tra gruppi militari. Il viaggio che lo ha portato in Italia è iniziato in Mali, suo paese d'origine, proseguendo in Algeria, dove è rimasto per due mesi, ha lavorato come muratore, per poi proseguire in Libia. In Libia è rimasto in carcere per 10 mesi, durante i quali ha subito vari maltrattamenti, è stato picchiato con mattoni e cinture metalliche, a tal proposito mostra un segno sul braccio, ed è rimasto quasi senza cibo. Dopo il suo rilascio ha incontrato un libico che lo ha portato a casa sua, dove è rimasto per un mese. Lì faceva il muratore e lavorava in campagna, ha aspettato 3 mesi prima di imbarcarsi per l'Europa. Riferisce di non avere parenti in Europa. Mohamed, appena entrato, aveva difficoltà a capire, parlava solo bambara ed era analfabeta, a causa delle difficoltà economiche non poteva frequentare la scuola, il suo desiderio sarebbe quello di studiare e imparare un mestiere, come quello di muratore.

2. Con le poche informazioni a vostra disposizione create una bozza del Progetto Personalizzato

TEST DI AUTOVALUTAZIONE

Domande

1. Quali sono gli elementi fondamentali di un approccio interculturale?
2. Quali sono le principali aree di intervento di un professionista che lavora con MNAR?
3. Perché è importante prestare attenzione a un primo colloquio?
4. Quali elementi/condizioni minime devono essere garantite affinché il colloquio si svolga nel miglior modo possibile e sia efficace?
5. Quali sono le fasi per la costruzione di un progetto socio-economico individualizzato?

RISPOSTE

1. Gli elementi principali dell'approccio interculturale sono:

Decentramento; Analizzare le premesse implicite ed entrare nel sistema dell'altro. Ciò implica anche tenersi informati e ascoltare in senso più ampio, prestando attenzione a tutti i codici – verbali, non verbali, simbolici. Vedere il capitolo 1.1.

2. Le principali aree di intervento di un professionista che lavora con MNAR sono: Area di emergenza, prima e seconda accoglienza; Area amministrativa; Zona di pubblica sicurezza ; Area Giudiziaria; Formazione, Orientamento e area di lavoro; Area sanitaria e assistenziale; Area sociale; Area educativa e scolastica; Zona culturale. Si veda il capitolo 1.2.

3. Perché aiuta a costruire le relazioni e ci permette di osservare e studiare il comportamento per capire meglio e aiutare il soggetto. È un momento in cui condividiamo un accordo comune, un obiettivo finale da raggiungere e un clima da costruire minuto per minuto. È importante anche in termini di:

- bisogni e aspettative di lettura, ricostruzione della biografia e dell'esperienza della persona;
- definire i presupposti per la realizzazione del progetto personalizzato;
- predisporre un fascicolo personale, contenente i dati anagrafici del beneficiario ed ogni altra informazione e/o documentazione che, immediatamente o successivamente, possa essere utile per predisporre un piano di intervento personalizzato. Vedere il capitolo 2.1

4. Nella predisposizione di una struttura ideale di colloquio si possono individuare tre macro-aree rispetto alle quali gestire l'incontro con la persona:

- presentazione del contesto e professionale;
- chiarezza rispetto agli obiettivi del colloquio;
- il ritorno dell'intervista (intesa come valorizzazione di quanto raccontato, anche attraverso la scelta di parole di supporto a quanto detto) e l'apertura al futuro.

Il professionista che lavora con MNAR deve considerare diversi elementi:

- la biografia della migrazione (le ragioni, il passato, le esperienze, la scelta);
- il viaggio dal paese di origine e le eventuali esperienze traumatiche, vissute anche nel paese di arrivo;
- relazioni familiari, affettive e amichevoli nel paese di origine;
- Aspetti psico-sociali e sanitari del Paese ospitante (come e dove vive o ha vissuto nel Paese ospitante; la comunità e le conoscenze di riferimento; lo stato emotivo; aspettative; bisogni);
- prospettive per il futuro.

Affinché il colloquio fornisca il maggior numero possibile di elementi al professionista, devono essere prese in considerazione misure specifiche, quali:

- garantire un ambiente protetto a tutela della privacy della persona;
- presenza del mediatore (ove necessario e scelto in relazione al sesso dell'intervistato) neutro ma empatico;
- spiegare lo scopo del colloquio e come si svolge;
- consentire al beneficiario di prendersi eventuali pause o interruzioni (in qualsiasi momento) ed evitare di rispondere a determinate domande;
- evitare, quando possibile, di insistere su temi o parti della storia che potrebbero mettere la persona nelle condizioni di rivivere un doloroso e devastante senso di vergogna in relazione a quanto accaduto o che potrebbe riprodurre una situazione di abuso psicologico. Vi sono inoltre diversi elementi psicologici e culturali (es. lingua, educazione, religione, identità politica ed etnica, ecc.) che devono essere necessariamente presi in considerazione, al fine di

produrre un clima di reciprocità come premessa fondamentale per lo svolgimento dei prossimi colloqui e per il rapporto di fiducia tra professionista e beneficiario.

Il setting del colloquio: Il setting è quindi il luogo fisico ed emotivo dove si costruisce la relazione con il beneficiario. Un ambiente accogliente, che trasmette serenità, rispetto e fiducia, rappresenta un elemento insostituibile per un positivo rapporto di aiuto con MNAR. Si veda il Capitolo 2.2.

5. Le tappe principali per la costruzione di un Progetto Socio-economico Individuale sono: Riflettere insieme sulle competenze; riflettere insieme sui bisogni; identificare le attività; darci un tempo; monitorare i progressi e valutare i risultati con processi di valutazione oggettiva e di autovalutazione. Si veda Capitolo 3.2