

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

ZONA COUNSELING 2: FORMAZIONE

Obiettivi di apprendimento in questa zona Counseling

Promuovere abilità, competenze e conoscenze dei professionisti che si occupano di MNAR attraverso attività di formazione

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
- Consiglieri del lavoro
- Lavoratori a progetto
- Lavoratori sociali
- Formatori
- Volontari che lavorano per l'inclusione lavorativa

Tempistica e sforzo lavorativo	
	Tempo (ore e minuti)
Il materiale di lettura	1 ora 30 minuti
Gli esercizi	1 ora 00 minuti
Il material audio/video	0 ore 05 minuti
L'autovalutazione	0 ore 10 minuti
Tutto il MOOC	2 ore 45 minuti

Indice dei capitoli di questa zona Counseling

Introduzione

Capitolo 1: Chi e perché formare?

1. Chi formare?
2. Modello 1: Can/Will
3. Ora tocca a voi: chi è pronto per la formazione?
4. Perché la formazione è importante?

Capitolo 2: Cosa esercitare

1. Il piano di lavoro ABC
2. Esercizio 2: create il vostro piano di lavoro ABC prima di crearne uno per gli altri
3. Identificare quali competenze esercitare
4. Esercizio 3: Individua le abilità

Capitolo 3: Dove e come allenarsi

1. Creare e utilizzare ambienti di formazione pratica al di fuori del luogo di lavoro
2. Creare e utilizzare ambienti di formazione pratica sul posto di lavoro
3. Selezione delle competenze chiave per l'occupabilità in collaborazione con le aziende

Test di autovalutazione

1. Domande
2. Risposte

INTRODUZIONE

Prima di iniziare la formazione di un MNAR, è importante essere sicuri che l'iniziativa di avviare la formazione si adatti alle esigenze del MNAR. Pertanto, inizierai con un'introduzione al modello possibile/testamento, in cui allenerai la tua capacità di individuare l'iniziativa pertinente. In questa parte ti verrà presentato anche il tuo primo esercizio di riflessione.

Dopo aver valutato quali gruppi di MNAR trarranno beneficio dalla formazione, passeremo al capitolo 2, dove introduciamo e discutiamo quali abilità e competenze formare.

Nel terzo capitolo vengono discussi i vari ambienti di formazione.

Nel quarto capitolo di questo MOOC, ti verrà presentata una serie di strumenti e metodi su come formare i MNAR.

Infine, questo MOOC riassumerà i punti principali di ogni capitolo e ci sarà un test, in cui potrai verificare se hai compreso correttamente i punti principali.

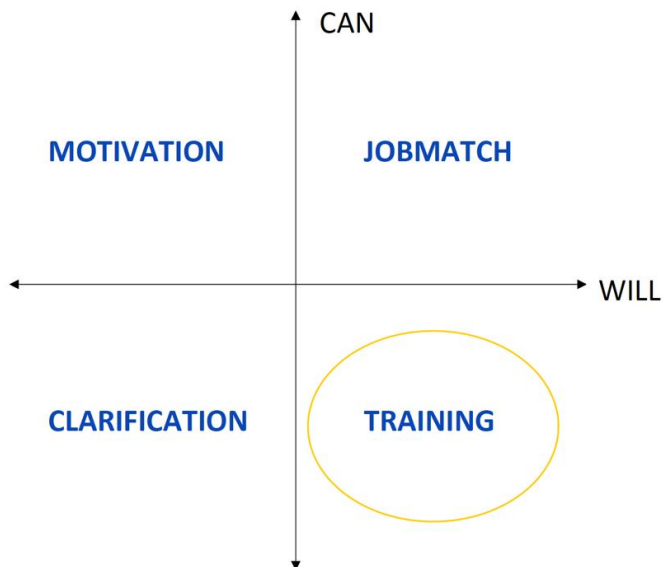
CAPITOLO 1: CHI E PERCHÉ FORMARE?

Nel capitolo seguente, verranno introdotti i principali vantaggi che i MNAR avranno dalla formazione prima di entrare nel mercato del lavoro, e anche come identificare quali gruppi di MNAR beneficeranno maggiormente della formazione.

1. CHI FORMARE

Prima di creare il programma di formazione effettivo per un MNAR, è importante capire chi trarrà vantaggio dalla formazione. Questo può essere fatto individuando la barriera, che impedisce al MNAR di far parte della forza lavoro attiva. Per questo, usiamo il grafico *Can & Will*. Il grafico viene utilizzato per individuare quale iniziativa beneficerà maggiormente il MNAR nel suo percorso verso l'occupazione. Sull'asse verticale abbiamo "can" che è l'unità che implica se il MNAR in questione ha le competenze necessarie per il lavoro. Sull'asse orizzontale c'è la "volere", che è l'unità che descrive se il MNAR ha la motivazione necessaria per l'occupazione. Questo ci lascia con 4 diverse situazioni che hanno 4 diverse soluzioni.

2. MODELLO 1: CAN/WILL



Se i MNAR hanno una bassa motivazione, e quindi nella fascia bassa dell'asse "volontà" (Will), ma hanno le competenze necessarie, hanno bisogno di una proposta che funzioni con la motivazione. Se i MNAR non hanno anche le competenze necessarie, è necessario un ulteriore chiarimento della loro situazione. Se il MNAR è motivato e ottiene punteggi alti sull'asse "volontà" così come sull'asse "possibilità"(Can), è pronto per il *job matching*. La quarta situazione è quella su cui ci concentriamo, in questo modulo. La situazione in cui il punteggio MNAR è alto sull'asse motivazionale "volontà", ma basso sull'asse delle abilità "potere", è il principale gruppo target per la formazione, e quindi il gruppo target di questa zona counseling. Se siete ulteriormente interessati ai gruppi di MNAR pronti per l'occupazione e il *jobmatch*, imparerete di più sulle iniziative rilevanti per questo gruppo nella zona counseling 3- Occupazione.



3. ORA TOCCA TE: CHI È PRONTO PER LA FORMAZIONE?

Nel seguente esercizio, vi verranno presentati quattro MNAR in quattro diverse situazioni. Sono tutti esempi che necessitano di iniziative diverse. Il vostro compito è riflettere su quale dei MNAR è pronto e trarrà vantaggio da un programma di formazione. Vi consigliamo di disegnare voi stessi il modello *can/will* e di posizionare i quattro MNAR nel modello. Gli esempi sono stati scelti in modo che un MNAR rientri in ciascuna delle quattro categorie Motivazione (*Motivation*), Jobmatch (*Jobmatch*), Spiegazione (*Clarification*) e Formazione (*Training*).

Semwit

Semwit è una donna MNAR di 24 anni dall'Eritrea. È sola con sua figlia e ha aiutato suo fratello nel negozio di famiglia prima di fuggire in Europa. Semwit è molto motivata a trovare un lavoro e si sta concentrando sulla pulizia, sulle faccende domestiche, cucinare e il lavoro in cucina o in un supermercato. Sfortunatamente, le sue abilità linguistiche e la sua esperienza formale limitata sono una sfida, ma ha un atteggiamento positivo ed è disposta a impegnarsi.

Mahmoud

Mahmoud è un maschio afgano di 58 anni. Vive con sua moglie e tre figli adolescenti. Mahmoud ha svolto molti lavori non qualificati durante la sua vita in Afghanistan, ma sta lottando con forti dolori alla schiena e ansia dopo la sua fuga e della sua famiglia. Mahmoud vorrebbe poter mantenere la sua famiglia, ma la sua salute gli fa dubitare che sia in grado di ottenerlo al momento.

Sarah

Sarah è una ragazza siriana di 29 anni. Vive con suo marito e due bambini di 5 e 8 anni. Sarah ha un diploma di scuola superiore ma non ha mai avuto un lavoro formale. Si è sposata subito dopo la laurea e da allora si prende cura dei bambini e della casa di famiglia. Sarah vuole lavorare solo tra le 10 del mattino e le 15 ed è molto specifico quando si tratta di potenziali posizioni lavorative, concentrandosi su negozi di moda femminile o saloni di bellezza, preferibilmente nel raggio di distanza da casa sua.

Ahmad

Ahmad è un ragazzo siriano di 34 anni. Vive con la moglie incinta e il figlio di 6 anni. Ha lavorato sia in Siria che in Egitto, dove la famiglia ha vissuto per 3 anni, e ha avuto una posizione di quattro anni come quadro intermedio in un grande magazzino Nestlé. Parla un po' di inglese, ha una patente di guida e un diploma di autotreno della scuola VET locale ed è aperto sia di sera che di notte.

4 PERCHÉ LA FORMAZIONE È IMPORTANTE?

Come esemplificato nell'esercizio precedente, è importante specificare l'iniziativa che sposterà MNAR dalla zona di formazione alla zona di jobmatch. La formazione è uno strumento necessario quando il MNAR deve essere riclassificato dalla sezione "vuoi ma non puoi" del modello sopra, alla sezione "puoi e vuoi". Il modello è in questo modo dinamico ed differisce dai vari paesi e industrie in quanto la formazione è richiesta prima che il MNAR abbia raggiunto i livelli di abilità richieste per qualificarsi per l'occupazione. In tempi e settori con bassa disoccupazione, la formazione può essere meno importante, prima di fare domanda per un lavoro, poiché il datore di lavoro avrà una maggiore richiesta di forza lavoro ed è quindi più probabile che accetti un approccio "learning by doing", al fine di occupare un posizione vacante.

Tuttavia, in tempi e settori in cui i tassi di disoccupazione sono elevati, la formazione può essere uno strumento prezioso per distinguere il MNAR dagli altri candidati e assicurarsi che abbiano le capacità e le competenze richieste nella posizione prescelta.

Finora abbiamo parlato della formazione come iniziativa collettiva. Nei capitoli successivi verranno approfonditi i vari tipi di competenze che è possibile formare, nonché i diversi ambienti di formazione.

CAPITOLO 2: COSA ESERCITARE

Quando si avviano attività di formazione per i MNAR ci sono tre diversi aspetti da tenere in considerazione:

- Le esigenze del mercato del lavoro locale (e regionale)
- Le competenze e le esperienze esistenti del singolo MNAR
- I desideri e i sogni del singolo MNAR.

Per garantire attività formative di successo e particolarmente efficienti che portino all'occupazione per il singolo MNAR, è importante assicurarsi che questi aspetti siano equilibrati.

Per garantire questo equilibrio è essenziale che il MNAR comprenda le esigenze e le aspettative delle aziende operanti in diversi settori, sia quando si tratta delle esigenze specifiche di competenze con diversi tipi di posizioni e occupazioni, sia del fabbisogno generale e locale di forza lavoro all'interno di diversi settori, ad esempio se le opportunità di lavoro all'interno dei diversi settori sono scarse, medie o buone. Questo può essere fatto in diversi modi, ad esempio estraendo dati per banche dati nazionali o regionali sulla situazione delle assunzioni all'interno di settori specifici o sul cambio del personale di lavoro per specifici tipi di lavoro o posizioni. *Arbejdsmarkedsbalance.dk* (descritto sotto le Buone pratiche) è un esempio danese di tale database, ma database simili potrebbero essere disponibili in altri Stati membri dell'UE.

È anche importante assicurarsi che il MNAR scelga un settore e un tipo di occupazione con cognizione di causa. Quando il MNAR ha queste informazioni, può più facilmente bilanciare le sue speranze e i suoi sogni con la realtà del mercato del lavoro locale.

Alcuni MNAR hanno speranze e sogni molto specifici quando si tratta del loro primo lavoro nel paese ospitante. Alcuni hanno ricevuto un'istruzione formale e hanno avuto una carriera e una forte identità professionale nel loro paese d'origine, alcuni hanno svolto un lavoro diverso di giorno in giorno concentrandosi principalmente sul guadagnarsi da vivere mentre altri hanno vissuto la loro vita come un genitore "a casa". Speranze, sogni e aspettative sono quindi molto diverse da MNAR a MNAR e il primo incarico dei professionisti che lavorano con attività di formazione è quindi quello di assicurarsi che il singolo MNAR diventi realistico riguardo alle sue opportunità nel paese ospitante, indipendentemente dal fatto che l'ambizione sia o meno riprendere una carriera precedente, terminare un'istruzione precedentemente iniziata, ottenere un lavoro stabile per sostenere la propria famiglia o provare per la prima volta un lavoro formale.

Per il gruppo di MNAR che desiderano valorizzare la loro precedente istruzione o seguire un'istruzione formale nel nuovo paese ospitante, a questo punto sarà rilevante anche un'introduzione al sistema educativo formale.

A seconda dell'entità dell'aiuto finanziario che i MNAR possono ottenere nel paese ospitante, seguire un'istruzione potrebbe essere un obiettivo a lungo termine e qualcosa che si concentri sulla ricerca di un posto dove vivere e ottenere un reddito stabile dovrebbe essere il primo obiettivo. I professionisti possono supportare le riflessioni e il processo decisionale dei MNAR utilizzando il piano di lavoro ABC come descritto di seguito.

1. IL PIANO DI LAVORO ABC

Parte cruciale del supporto di una conversazione con MNAR incentrata sul lavoro è assicurarsi che la domanda di lavoro delle aziende sia introdotta ed evidenziata come un fattore chiave quando si fa un piano per garantire al singolo MNAR un primo lavoro nel loro nuovo paese ospitante.

I MNAR disoccupati che cercano solo il lavoro dei loro sogni, indipendentemente dal fatto che quel lavoro sia realistico da ottenere in questo momento, si stanno dirigendo verso il fallimento e la disoccupazione prolungata.

Pertanto, alla prima conversazione vi consigliamo di introdurre il piano di lavoro ABC, che aiuta il MANR disoccupato a fare domanda per lavori più ampi e più realistici. Lo strumento estende la strategia di ricerca del lavoro da uno a tre piani:

Piano A: Il lavoro dei sogni

Fin dall'inizio, tutti i disoccupati si concentreranno sulla candidatura per il lavoro dei sogni, ovvero il lavoro che corrisponde ai desideri, ai sogni e alle competenze dei disoccupati. Se il lavoro corrisponde alle richieste della domanda del mercato del lavoro e le possibilità di ottenere questo lavoro sono buone, questo piano e il focus sul lavoro dovrebbero rimanere la prima priorità.

Piano B: Il lavoro buono e accettabile

Se il MNAR disoccupato non riesce a trovare e ottenere il lavoro dei suoi sogni, l'attenzione dovrebbe essere concentrata sul piano B: trovare un lavoro buono e accettabile. Questo tipo di lavoro potrebbe non essere quello che il MNAR stava sognando, ma un lavoro in cui il MNAR può vedersi, ha le competenze per competere e che è richiesto dal mercato del lavoro locale o regionale.

Piano C: Guadagnarsi da vivere

Se i piani A e B falliscono, per un periodo di tempo l'unica prospettiva potrebbe essere il Piano C: trovare un lavoro che il disoccupato non desidera, ma che comunque aiuti a provvedere al MNAR e alla sua famiglia. Questo lavoro potrebbe essere difficile, ma sarà un trampolino di lancio per un lavoro di piano A o B in seguito.

Sulla base del piano di lavoro ABC, nel corso della conversazione dovrete motivare il singolo MNAR ad espandere la propria percezione di cosa sia un buon lavoro, in modo che la ricerca di lavoro possa essere adattata strategicamente nel tempo.

Ad esempio, provate a far in modo che il MNAR indichi ciò che può fornire soddisfazione sul lavoro e su tale base aiuta il MNAR a individuare lavori altrimenti trascurati o sconosciuti per cui fare domanda o formare.

Il piano di lavoro ABC dovrebbe essere il vostro compagno durante il corso delle conversazioni con il singolo MNAR. Il piano di lavoro ABC può essere utilizzato anche per supportare la motivazione dei MNAR a partecipare ad attività di formazione incentrate sulla costruzione o sul miglioramento delle competenze pertinenti per i lavori di piano A o piano B. Il piano sarà quindi anche uno strumento per garantire la progressione nel processo di contatto.



2. ORA TOCCA A TE: FARE IL PROPRIO PIANO DI LAVORO ABC PRIMA DI FARNE UNO PER GLI ALTRI

Prima di utilizzare il piano di lavoro ABC con i MNAR, provate a crearne uno vostro. Immaginate di aver perso il vostro attuale lavoro e di dover creare una strategia lavorativa. Elencate uno o più lavori dei vostri sogni (piano A), lavori buoni e accettabili (piano B) e lavori che fareste per guadagnarvi da vivere, pagando l'affitto e potendo mettere il cibo in tavola per voi e la vostra famiglia.

Dopo averlo fatto, provate a farlo insieme a uno o più MNAR, tenendo conto dei loro desideri, delle loro competenze e della domanda del mercato del lavoro locale. Cercate di incorporare i tempi nel piano. Per quanto tempo il singolo MNAR può cercare o allenarsi per il lavoro dei sogni prima di iniziare a concentrarsi sui lavori di piano B. E quanto tempo prima che un lavoro di piano C dovrebbe essere il focus qui e ora? Questo dipende dalla situazione economica del MNAR, dalla possibilità di partecipare ad attività di formazione, dal fatto che il MNAR abbia o meno una famiglia di cui occuparsi ecc.

3. IDENTIFICARE QUALI ABILITÀ ESERCITARE

Prima di iniziare le attività formative è importante identificare quali competenze formare. Dopo aver classificato il MNAR nelle zone di formazione nel modello can/will, sapete che c'è bisogno di esercitazione. Potreste anche aver introdotto il piano di lavoro ABC facendo in modo che il MNAR scelga una o più posizioni lavorative che sarebbero rilevanti per la formazione, ma non avete ancora identificato le competenze specifiche che necessitano di formazione prima che il MNAR sia idoneo per un lavoro. Il focus può essere su:

- Abilità difficili;
- Competenze trasversali o
- Una combinazione di entrambi

Al momento di decidere rivisitiamo i due aspetti iniziali presentati in questo capitolo, ovvero:

- Le esigenze del mercato del lavoro;
- Le competenze e le esperienze esistenti, i desideri e i sogni del singolo MNAR.

Una regola empirica è che se il MNAR ha una discreta esperienza sul posto di lavoro, ma non in un settore specifico o in una posizione lavorativa, l'obiettivo principale dovrebbe essere rivolto alle competenze complesse. Se il MNAR ha lavorato all'interno del settore specifico e forse anche in una posizione lavorativa simile, l'obiettivo principale dovrebbe essere la formazione delle competenze trasversali. E se il MNAR ha una precedente esperienza lavorativa molto limitata o assente, l'attenzione dovrebbe essere posta su entrambi i tipi di competenze, con un'enfasi iniziale sulle competenze trasversali (motivazione, fiducia in se stessi, ecc.)



4. ORA TOCCA A TE : TROVATE LA COMPETENZA

Questo video è stato creato per il gruppo *BC Hospitality* in Danimarca e viene utilizzato come introduzione al lavoro di domestica nei loro hotel.

<https://vimeo.com/318452620>.

Con carta e penna, o in un documento vuoto sul vostro computer, annotate tutte le abilità che notate nel video qui sopra. Quali sono le abilità difficili come le attività di pulizia e quali abilità comportamentali e più morbide notate?

Questo tipo di esercizio può essere eseguito anche con un MNAR. È un modo importante per ciò che ci si aspetta dal MNAR quando si fa domanda per il lavoro specifico.

CAPITOLO 3: DOVE E COME ESERCITARSI

Quando avete identificato che una persona del gruppo target MNAR ha bisogno di formazione, la domanda successiva che sorge è dove e come allenarsi?

Prima di tutto dovete determinare dove possono e dovrebbero svolgersi le attività di formazione, e quindi quali tipi di ambienti di formazione il MNAR può utilizzare.

In questo capitolo ci concentreremo su due diversi tipi di ambienti di formazione pratica:

1. Ambienti pratici di formazione al di fuori del luogo di lavoro
2. Ambienti pratici di formazione sul posto di lavoro

Quando si avviano attività di formazione pratica sulle abilità, si consiglia sempre la formazione sul posto di lavoro. Ciò vi consentirà di coinvolgere un potenziale datore di lavoro nel processo principalmente grazie alla capacità dell'azienda da valutare quali aree necessitano di miglioramenti, quando il MNAR è già sul posto di lavoro. La formazione sul posto di lavoro è anche un modo per allineare meglio le aspettative tra il MNAR e il datore di lavoro.

Tuttavia, non è sempre possibile esercitarsi sul posto di lavoro. Spesso vediamo che in tempi e settori con alti tassi di disoccupazione, le aziende hanno meno probabilità di impegnarsi in un programma di formazione presso la loro sede di attività. In tempi e settori con bassa disoccupazione, le aziende hanno maggiori probabilità di accogliere "tirocinanti" in varie forme. Ci occuperemo di questo più avanti in questo capitolo.

Ci sono abilità e competenze che sono più facili da formare al di fuori del posto di lavoro rispetto ad altre. Nel capitolo precedente, abbiamo esplorato le diverse abilità che i MNAR possono

addestrare e, quando non è possibile esercitare le hard skills sul posto di lavoro, potrebbe valere la pena esaminare quali soft skills possono essere addestrate al di fuori del posto di lavoro.

In alcuni casi, il MNAR trarrà vantaggio da un piano di formazione passo dopo passo, in cui i primi passi si concentrano sull'assicurare che alcune delle competenze trasversali siano ben esercitate, prima di iniziare un programma di formazione all'interno di un luogo di lavoro, dove le hard skills sono più facili da addestrare. Nel prossimo capitolo, introdurremo il "pacchetto applicativo", che è un esempio del sistema danese, dove una guida passo passo si è rivelata molto efficace.

1. CREARE E UTILIZZARE AMBIENTI DI FORMAZIONE PRATICI AL DI FUORI DEL LAVORO

Se non è possibile esercitarsi all'interno di un luogo di lavoro, è importante concentrarsi su abilità di formazione che possono essere facilmente migliorate al di fuori del luogo di lavoro, come, ma non solo:

- Formazione linguistica (corsi di lingua formali, tutor linguistici, app linguistiche)
- Presentazioni video a settori, aziende o specifiche posizioni lavorative;
- Colloqui di lavoro simulati;
- Introduzioni ai costumi culturali locali e competenze trasversali rilevanti.

Le attività di formazione linguistica saranno spesso una delle prime e uniche attività di formazione a cui partecipano quasi tutti i MNAR per migliorare e apprendere la lingua del nuovo paese ospitante, soprattutto se non parlano una delle più grandi lingue europee. La mancanza di competenze linguistiche è anche una delle barriere più diffuse per l'ingresso nel mercato del lavoro locale in un nuovo paese. Anche le competenze linguistiche di base nella lingua del paese ospitante contribuiranno a sostenere un più rapido inserimento nel mercato del lavoro e le attività di formazione linguistica specifiche del settore, se possibile insegnate sul posto di lavoro, sono secondo noi uno degli strumenti più efficaci per promuovere capacità di occupabilità del MNAR.

Quando si crea un ambiente di formazione "simulato" al di fuori del posto di lavoro, una linea di materiale video e audio creativo può essere molto utile, per supportare la comprensione del settore in cui è interessato il MNAR.

2. CREARE E UTILIZZARE AMBIENTI DI FORMAZIONE PRATICI SUL POSTO DI LAVORO

Se è possibile avviare attività di formazione sul posto di lavoro, questo è, come detto sopra, preferibile.

Esistono molti modi per strutturare le attività di formazione in loco, ad esempio nella forma di:

- Corsi e moduli VET (Vocational Education and Training) (laboratori/workshop pratici)

- Visite aziendali
- Percorsi di un giorno
- Tirocini
- Posizioni sussidiarie salariali
- Posizioni per tirocinanti

3. SELEZIONARE LE PRINCIPALI COMPETENZE OCCUPAZIONALI IN COLLABORAZIONE CON LE AZIENDE

Quando si definiscono le competenze specifiche necessarie per la formazione, si consiglia sempre di farlo in collaborazione con un'azienda del settore prescelto. Se l'azienda ha bisogno di manodopera ora o nel prossimo futuro, è ancora meglio.

L'azienda potrebbe già avere un elenco molto specifico di competenze necessarie per essere idoneo per la posizione per cui si sta formando il MNAR, descritto negli annunci di lavoro per la posizione specifica, nelle liste di controllo interne nel singolo dipartimento o simili. In tal caso, sarebbe ovvio utilizzarli per stabilire obiettivi di formazione delle competenze. Alcune aziende hanno persino valutazioni iniziali che descrivono in dettaglio cosa dovrebbe imparare un nuovo dipendente entro il primo giorno, settimana, mese e/o trimestre di lavoro. Se è così, usate questi.

In caso contrario, è possibile sviluppare nuove schede di qualificazione specifiche per settore/azienda/lavoro in collaborazione con l'azienda. La *qualification card* (o carta delle abilità) è introdotta brevemente nella sezione “Buone pratiche” dell'*E4I learning Hub*, ma un esempio sulla *qualification card* per lavoratori di dettaglio può essere trovato anche qui:

<https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

4. SVILUPPO DI QUALIFICATION CARD SPECIFICHE DEL SETTORE O AZIENDA

Quando si sviluppano le *qualification card* è complessivamente importante ricordare di:

- Fare le domande giuste
- Concentrarsi sulle competenze e sui compiti di livello base - Cosa ci vorrà per ottenere un primo lavoro nella specifica azienda/industria? Anche se è solo un lavoro part-time (o meno)?
- L'industria ha sempre ragione, quindi di cosa dicono di aver bisogno?

5. BILANCIARE LE ASPETTATIVE E DEFINIRE GLI OBIETTIVI

Vi consigliamo di assicurarvi di avere una conversazione con l'azienda, che offre l'opportunità di esercitarvi, e il MNAR in formazione, per accettarvi che le aspettative siano equilibrate e che tutti conoscano e comprendano gli obiettivi e come verrà svolta la formazione.

6. L'IMPORTANZA DI VALUTARE GLI OBIETTIVI FORMATIVI

Durante tutto il processo di formazione, è importante guardare sempre avanti e che il MNAR sia su un percorso chiaro. Nella zona counseling 6, potete leggere di più sul seguito della formazione, così come su altre iniziative.

TEST DI AUTOVALUTAZIONE

DOMANDE

Domanda 1: Cosa definisce i MNAR adatti alla formazione in termini di livello di abilità e motivazione? e perché?

Domanda 2: Quali sono alcuni dei fattori che entrano in gioco quando si decide su un settore per il quale formare il MNAR?

Domanda 3: Qual è un indicatore che un MNAR è pronto per la formazione di hard skills invece di soft skills?

Domanda 4: Quali sono alcuni dei vantaggi della formazione sul posto di lavoro invece che al di fuori del posto di lavoro?

RISPOSTE

Risposta 1: I MNAR adatti alla formazione sono in genere a basso livello di competenze, ma altamente motivati. L'alto livello di motivazione è necessario per assicurare la dedizione durante il programma di formazione.

Si rimanda al: "Modello 1: Can/will"

Risposta 2: Sono importanti sia le esigenze del mercato del lavoro locale (e regionale), sia le competenze e i desideri del MNAR.

Si rimanda al: "Capitolo 2: Cosa esercitare"

Risposta 3: Come regola generale, se il MNAR ha sufficiente esperienza sul posto di lavoro ed è abituato a lavorare regolarmente, può concentrarsi sulla formazione di competenze precise e specifiche del settore.

Si rimanda al: "Identificare quali abilità esercitare"

Risposta 4: Permette una stretta collaborazione con un potenziale datore di lavoro, che consentirà all'azienda in questione di valutare da vicino quali competenze necessitano di formare.

Vedi di più in: "Capitolo 3: Dove e come formarsi"

ZONA COUNSELING 3:

OCUPAZIONE

Obiettivi formativi di questa zona Counseling

L'obiettivo della zona counseling "Occupazione" è promuovere le conoscenze, le abilità e le risorse dei professionisti per assistere i MNAR (Migranti, Nuovi arrivati, Richiedenti asilo e Rifugiati) durante il loro accesso al lavoro.

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 con l'inclusione lavorativa
- Volontari che lavorano con l'inclusione sociale
- E altri professionisti che lavorano con 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 con l'inclusione lavorativa
- Volontari che lavorano con le inclusioni sociali

Tempistica e sforzo lavorativo	
	Tempo (ore e minuti)
Materiali di lettura	1 ora
Gli esercizi	1 ora 30 minuti
Materiale audio/video	-
Autovalutazione	30 minuti
Tutto il MOOC	3 ore

Indice dei capitoli della zona counseling

Introduzione

Capitolo 1: Processo di orientamento al lavoro: fasi e chiavi di intervento

1. Definizione dell'orientamento al lavoro e fasi principali

- a) Fase di ricezione del MNAR
- b) Diagnosi e valutazione
- c) Fasi della programmazione dei compiti e delle azioni di lavoro “Impegno all'azione”
- d) Fase di esecuzione/azione
- e) Fase di valutazione

Capitolo 2: Sistema di ricerca di lavoro attivo

1. Autocandidatura

- a) Presentazione personale
- b) Presentazione per telefono
- c) Presentazione per lettera

2. Internet

Capitolo 3: Strumenti per la ricerca attiva del lavoro

1. Curriculum Vitae

2. La lettera di presentazione

3. Tecniche di selezione

Test di autovalutazione

INTRODUZIONE

Il processo di orientamento al lavoro è fondamentale per raggiungere l'inclusione sociale di migranti, nuovi arrivati, richiedenti asilo e rifugiati in Europa e nel mondo. Attraverso questa zona di consulenza "Occupazione", imparerete diversi contenuti teorici e pratici per migliorare il vostro intervento professionale con questo gruppo e promuovere l'occupabilità dell'utente / cliente. A tal fine, presentiamo di seguito 3 capitoli con contenuti teorici, esercizi pratici, suggerimenti e raccomandazioni: (Capitolo 1): "Processo di orientamento al lavoro: Fasi e chiavi di intervento", (Capitolo 2): "Sistemi di ricerca attiva del lavoro" e Capitolo 3: "Strumenti per la ricerca attiva del lavoro".

CAPITOLO 1. PROCESSO DI ORIENTAMENTO AL LAVORO: FASI E CHIAVI DI INTERVENTO

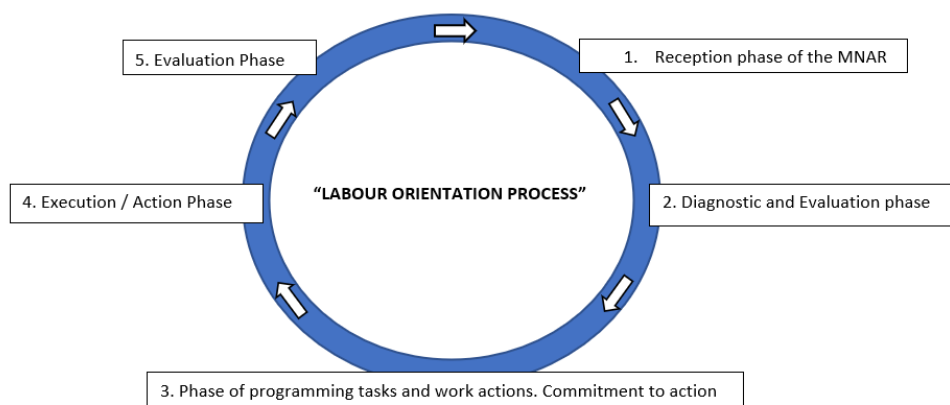
Orientamento al lavoro Definizione e fasi principali

- a) Fase di accoglienza³
- b) Fase di diagnosi e valutazione
- c) Fase di programmazione dei compiti e delle azioni di lavoro. Impegno per l'azione.
- d) Fase di esecuzione/azione
- e) Fase di valutazione

1. Definizione dell'orientamento al lavoro e fasi principali

Per "processo" si intende l'"azione di andare avanti", un insieme di fasi successive di un fenomeno naturale o di un'operazione artificiale. Definiamo anche "orientamento" come "azione o effetto dell'orientamento". Intendiamo l'azione di orientare come "informare qualcuno, affinché possa avanzare qualcosa, più l'azione di dirigere qualcuno o qualcosa verso un fine specifico". Con queste informazioni, per "processo di orientamento al lavoro" si intende l'insieme delle fasi, dei passaggi e delle azioni sequenziate in modo ordinato e successivo che consentono di indirizzare una persona verso gli obiettivi che sono contrassegnati all'interno del mercato del lavoro, sia per accedere a un lavoro, per restarvi o per svilupparsi al suo interno.

Di seguito le principali fasi del processo di orientamento. Come puoi vedere, questo processo è circolare: in questo modo possiamo trasferire al MNAR che le carriere del professionista non sono statiche, ma dinamiche. Le esigenze di flessibilità, adattamento ai cambiamenti o formazione sono richieste permanenti nel mercato del lavoro.



¹ Processo di orientamento al lavoro. Cinque fasi principali: (1) fase di ricezione del MNAR, (2) fase di diagnostica e valutazione, (3) fase di programmazione dei compiti e delle azioni di lavoro. Impegno per l'azione.

³ Per ulteriori informazioni, vedere "Zona Counselling 1. Progettazione dell'intervento".

FASI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO:

A. Ricezione di MNAR

Questa prima fase deve essere focalizzata su quattro aspetti principali:

- Presentare al MNAR i fattori e le regole che guideranno il processo di orientamento al lavoro per l'occupazione.
- Prendere decisioni da parte del MNAR per l'accettazione del processo di orientamento al lavoro per l'occupazione.
- Chiudere il contratto di intervento.
- Creare e stabilire il rapporto professionale con il MNAR.

All'inizio dell'intervento, dovrete fare la "ricezione" del MNAR che richiede i servizi di orientamento al lavoro. Ora dovrete introdurre il servizio, l'entità, il programma. Inoltre, dovrete presentare voi stessi e i professionisti che accompagneranno la persona nel processo di orientamento (formazione, tempo di esperienza...).



ORA TOCCA A TE! “**Compilate la seguente sezione presentata di seguito. Immaginate di fare la presentazione a un nuovo arrivato chiamato Mohammed. Sta cercando un posto di lavoro in un nuovo paese e voi rappresentate il primo contatto del servizio per l'impiego.**”

Ciao Mohammed, mi chiamo _____, responsabile dei servizi per l'impiego della nostra organizzazione. In questo servizio aiutiamo le persone a trovare una _____ posizione lavorativa facendo le seguenti azioni:

E per favore, lasciate che vi presenti i miei colleghi:

_____ *Parliamo di voi!*

Ora è il momento di costruire la struttura e condividere le regole che guideranno il processo di orientamento al lavoro. Questo elemento aiuterà a creare un buon rapporto con il MNAR. Questo è ciò che chiamiamo: **Accordo di Relazione per il Cambiamento**.

ACCORDO DI RAPPORTO PER IL CAMBIAMENTO DEL PROCESSO DI ORIENTAMENTO AL LAVORO PER L'IMPIEGO.

Intendiamo l'accordo come un' intesa scritta od orale, in particolare quello riguardante l'occupazione, le vendite o l'affitto, che deve essere applicabile per legge. Si tratta in questo caso di un accordo tra due persone che stabiliranno un rapporto formale per trovare una posizione lavorativa: l'utente/cliente e il consulente del lavoro.

Per garantire la qualità dell'accordo, devono essere considerate quattro condizioni:

CONDIZIONI PER L'ACCORDO

1.	Deve esserci mutuo consenso
2.	Capacità contrattuale: il MNAR deve avere la capacità di agire
3.	Il contenuto dell'accordo deve essere specifico e ben definito

4. L'accordo deve essere stabile in un quadro giuridico

Il cliente/utente MNAR del processo di orientamento al lavoro non deve essere un “visitatore” dei servizi, ma un attivo “beneficiario/utente/cliente” del programma. L'Accordo vi aiuterà in questo cambiamento di prospettiva.

Dovete anche valutare la capacità di agire della persona. Deve avere un livello minimo di competenze, conoscenze e condizioni stabilite all'interno del programma, che guideranno il processo di ricerca del lavoro.

Gli obiettivi dell'accordo devono essere specifici, determinati e possibili. Si presume che gli obiettivi debbano essere limitati, precisi e direttamente correlati alle difficoltà o ai problemi che presenta il MNAR.

Gli obiettivi dell'accordo devono essere stabiliti considerando questi due punti chiave:

- Deve essere basato su comportamenti osservabili.
- Deve essere possibile e raggiungibile (realistico).

Come si concretizza l'accordo?

Dovreste iniziare con una presentazione sequenziale delle informazioni e terminare con il processo decisionale del MNAR. Questa libera decisione – per quanto possibile – del MNAR, accetta i termini delle condizioni per lo sviluppo delle azioni, sessioni e compiti da svolgere

La creazione dell'accordo deve essere un'azione di entrambi gli agenti: il consulente del lavoro e il MNAR. Se una delle parti coinvolte non accetta i termini del contratto, questo non funzionerà.

entro il processo di orientamento al lavoro..

Durante il processo, è necessario considerare i seguenti valori:

LIBERTÀ

RESPONSABILITÀ

IMPEGNO

CAMBIAMENTO

CAPACITÀ PERSONALI

Non si pretende di fornire una definizione del concetto di valore, ma un insieme di valori che dovremmo considerare durante il processo di orientamento che favoriranno l'adeguata mobilità e sviluppo del processo guida.

LIBERTÀ: è intesa come la capacità di una persona di prendere decisioni sulla propria realtà. La libertà è la capacità di scegliere obiettivi e azioni da sviluppare per raggiungere gli obiettivi.

RESPONSABILITÀ: la responsabilità del singolo per i risultati e gli effetti delle decisioni prese e degli obiettivi raggiunti.

IMPEGNO: impegno individuale e personale con le mete e gli obiettivi che si pretende di raggiungere. Il MNAR dimostrerà il proprio impegno nell'attuazione delle azioni dirette al raggiungimento degli obiettivi fissati, con l'iniziativa e l'intensità delle azioni che sviluppa.

CAMBIAMENTO: l'obiettivo è quello di cambiare la situazione della persona.

CAPACITÀ PERSONALI: intendiamo la persona come un essere dinamico, in grado di crescere attraverso lo sviluppo delle sue capacità fin dall'inizio del processo. La persona è un

agente attivo in grado di acquisire e sviluppare nuove conoscenze, capacità, abilità e modalità per raggiungere gli scopi e gli obiettivi proposti.

Una volta presentato l'insieme dei fattori e delle condizioni del processo, la persona inizia ad esercitare la responsabilità all'interno del programma di orientamento. Se la risposta è SI, inizieremo immediatamente la fase di diagnosi e valutazione. Se la risposta è NO, si procederà alla conoscenza delle difficoltà o dei disagi della persona. Se non si riesce a trovare una soluzione, bisogna procedere alla ricerca di nuove risorse e servizi, oltre che offrire la possibilità di poter contattare l'utente/cliente per eventuali futuri processi.



ORA TOCCA A TE! “Compila il seguente accordo. Questo è un esempio che può essere utilizzato nella “Fase di Accoglienza” del Processo di Orientamento al Lavoro. (Vedi pagina seguente):

ACCORDO: ESEMPIO

_____, come tecnico del servizio di orientamento al lavoro, e _____, in qualità di beneficiario del programma di lavoro, con carta d'identità _____.

Il percorso di inserimento personalizzato ha l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo e sociale delle persone con difficoltà di accesso al mercato del lavoro.

Il beneficiario dichiara liberamente la propria disponibilità a partecipare al percorso di inserimento personalizzato.

Il tecnico valuterà in ogni momento l'esclusione del beneficiario, a seconda del mancato adempimento di quanto pattuito.

I firmatari del presente documento si impegnano a rispettare quanto concordato nelle seguenti azioni (queste azioni saranno concordate durante il “2. Fase di diagnosi e valutazione”. Da un'occhiata a questa sezione):

AZIONI / ATTIVITÀ	
Azione 1.	
Azione 2.	
Azione 3.	
Azione N.	

1. Accetto di svolgere tutte le attività del piano d'azione.
2. Accetto di guidare e accompagnare il beneficiario attraverso tutte le azioni dell'itinerario.

Firma del tecnico consulente del lavoro.

Firma dell'utente/cliente.

B. Fase diagnostica e di valutazione

Una volta che è stata presa la decisione di partecipare e l'utente/cliente ha accettato lo standard, inizieremo una valutazione che determinerà il processo da intraprendere per raggiungere l'obiettivo proposto dopo la relativa diagnosi.

La fase di diagnosi-valutazione è strutturata attorno alla formulazione e allo sviluppo di tre domande:

Domande chiave per la diagnosi e valutazione:
Cosa vuoi ottenere?
Perché non ottieni ciò/tali risultati?
Come posso aiutarti?

a. Cosa vuoi ottenere?⁴

Questa domanda si riferisce alle esigenze del MNAR per quanto riguarda il mercato del lavoro. Con questa domanda avremo informazioni sulla sua situazione lavorativa e professionale.

In alcuni casi ci si occuperà di interventi legati alla promozione dell'occupazione per i disoccupati. L'orientamento al lavoro si è concentrato sulla proporzione e sulla mobilitazione delle risorse perseguendo l'accesso a un lavoro da parte dell'utente.

Grazie a questa domanda possiamo anche affrontare temi come il miglioramento delle qualifiche professionali, lo sviluppo delle abilità delle competenze al fine di aumentare le possibilità di promozione all'interno di un'azienda e soprattutto il mantenimento dell'occupazione.

Si tratta quindi di conoscere e considerare i diversi tipi di bisogni che una persona presenta rispetto al suo rapporto con il mercato del lavoro per definire una diagnosi occupazionale.

b. Perché non ottieni ciò/tali risultati?

In quest'area di analisi si strutturano le variabili che definiscono la situazione lavorativa del MNAR, nonché le aree di intervento per determinare il piano di lavoro per il processo di orientamento al lavoro.

In questo modo, ciascuna delle variabili verrà analizzata al fine di identificare i deficit, le carenze o le assenze, che coinvolgono le aree di intervento di ciascuno degli utenti/clienti.

Le variabili chiave nel processo di orientamento al lavoro sono le seguenti:

Variabile chiave	Azioni
Definizione dell'obiettivo o obiettivo di carriera	Ridefinizione degli obiettivi professionali

⁴Vedere anche il "Piano di Lavoro ABC" (Counselling Zone 2. Training").

Informazioni sul mercato del lavoro	Analisi dello specifico settore professionale in cui si inquadra l'obiettivo professionale del MNAR
Formazione	Abilità professionali richieste nel campo professionale
Esperienza professionale	Competenze professionali richieste nella performance di riferimento
Rete	Analisi delle reti sociali
Motivazione dell'impiego	Valutazione della motivazione personale per il raggiungimento degli obiettivi professionali
Abilità sociali per il lavoro	Sviluppo del lavoro di squadra, relazioni interpersonali, responsabilità, controllo emotivo, capacità di risoluzione dei conflitti, ecc.
Sistemi e strumenti per la ricerca del lavoro	Analisi delle tecniche di ricerca del lavoro e dei relativi strumenti.

Le variabili descritte sono fondamentali durante il processo di orientamento al lavoro, ma non le uniche per una corretta valutazione e analisi. Le seguenti saranno particolarmente significative, specialmente con determinati gruppi e/o persone:

- **Oneri finanziari, personali e familiari.**
- **Situazione giuridica**, nel caso di MNAR.
- **Valutazione della salute e della dipendenza.** Per le persone con un certo grado di disabilità, dipendenza da sostanze o qualsiasi altra circostanza legata allo stato di salute del MNAR.

c. Come posso aiutarti?

Attraverso questa domanda, si possono valutare alcune delle questioni chiave all'interno del processo di guida:

1. Definizione del MNAR in merito agli obiettivi/risultati da raggiungere attraverso il processo.
2. Stabilire i temi e le aree di lavoro durante il processo di orientamento al lavoro.
3. Proseguire con il MNAR il processo decisionale durante il servizio di orientamento al lavoro.

È necessario decidere su quali questioni è importante lavorare all'interno del processo. Questa decisione deve essere collegata all'impegno/accordo preso all'inizio del processo.

Perciò, la fase diagnostica contiene i seguenti elementi chiave:

1. Indagare e valutare l'insieme delle variabili e degli elementi coinvolti nel processo di accesso (o mantenimento e sviluppo) al mercato del lavoro.
2. Elaborare le ipotesi di lavoro su cui ci accingiamo a proporre e costruire un piano di intervento che permetta lo sviluppo del processo guida.
3. Mettere a confronto con la persona le proposte di lavoro e le proposte di sviluppo del processo.
4. Prendere decisioni sui temi o affrontare e programmare il piano di intervento.
5. Consolidare l'impegno/accordo di lavoro.

C. Fase di programmazione dei compiti e delle azioni di lavoro. Impegno per l'azione

In questa fase di lavoro si andrà a programmare l'insieme delle aree di intervento e delle proposte di lavoro legate a ciascuno dei contenuti individuati nella fase precedente (Diagnosi). Una volta esposto il piano di modifica, il MNAR dovrà selezionare le azioni da svolgere. In ogni caso, bisogna considerare le seguenti condizioni:

1. Il MNAR deve sapere chiaramente cosa significano le azioni.
2. Bisogna essere in grado di eseguire le azioni. Il MNAR deve avere le capacità e le competenze individuali per svolgere le azioni.
3. È necessario comprendere e accettare gli obiettivi che vengono perseguiti – corrispondenti alle azioni progettate.
4. Vanno considerate e valutate tutte le risorse che verranno mobilitate nel processo di intervento.

Un altro elemento chiave di questa fase è la temporalizzazione. È importante stabilire le scadenze per l'azione. Questo fattore sarà un generatore di aspettative e un mobilitatore di energie verso l'obiettivo proposto. I risultati devono essere conseguibili dal MNAR. Ciò significa che l'utente dovrà comprendere, apprezzare e dare un senso all'azione che sta per intraprendere. In questo senso, è necessario che si sia i consulenti durante il processo di raggiungimento degli obiettivi e si mobiliti l'energia e la motivazione della persona. Questo obiettivo sarà raggiunto attraverso tecniche di proiezione. Si potranno utilizzare domande che consentano alla persona di visualizzare in anteprima cosa proverà quando raggiungerà i propri obiettivi:

Cosa proverai quando avrai raggiunto tali risultati?
Cosa penseranno le persone a te vicine quando li avrai raggiunti?
Cosa farai quando sarai posizionato in tale traguardo?

Durante questa fase di programmazione, il set di indicatori è progettato anche per valutare lo

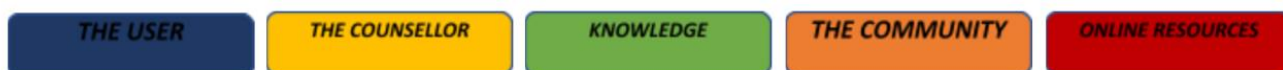
sviluppo dell'attuazione del programma di intervento. Questi indicatori saranno quelli che alimenteranno informazioni significative nella prossima fase di lavoro.

D. Fase di esecuzione/azione

Nella fase di esecuzione della programmazione si parla di azioni. Parliamo di un processo in cui verranno perseguiti diversi obiettivi:

- Fornire informazioni o conoscenze al MNAR per favorire il loro accesso al mercato del lavoro, o la loro mobilità autonoma all'interno del mercato del lavoro.
- Sviluppare le proprie capacità, abilità e competenze personali e professionali facilitando l'accesso al lavoro o lo sviluppo futuro della carriera.
- Adottare decisioni legate all'inserimento e al mantenimento di un posto di lavoro.
- Trasformare le convinzioni e gli atteggiamenti personali per il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi proposti nei confronti del mercato del lavoro.

Per raggiungere questi obiettivi, è necessario utilizzare le seguenti risorse:



Durante l'attuazione delle azioni (soprattutto al momento dell'avvio) si raccomanda che il MNAR sia accompagnato dal consulente. Questa è la chiave per sviluppare un accompagnamento alla persona, con l'obiettivo di accrescere la sicurezza e, quindi, la fiducia per favorire l'esecuzione delle azioni.

Pertanto, l'attività di esecuzione degli atti del consigliere può essere all'interno della propria risorsa, oppure in atti esterni alla propria risorsa istituzionale dell'orientamento.

Esempi:

- Accompagnamento in fase di iscrizione al Servizio Pubblico per l'Impiego.
- Accompagnamento ad un colloquio di selezione.
- Partecipazione ad un corso di formazione.

Pertanto, l'attività di esecuzione degli atti del consigliere può essere all'interno della propria risorsa, oppure in atti esterni alla propria risorsa istituzionale dell'orientamento.

Lo sviluppo delle azioni deve avere coerenza interna al processo di esecuzione. Un sequencing che risponde all'esigenza di evoluzione e acquisizione di competenze secondo gli obiettivi disegnati all'interno del programma.

E. Fase di valutazione

La fase di valutazione del processo di orientamento ha diversi obiettivi:

1. Confrontare i risultati raggiunti con quelli attesi, definiti e pianificati.
2. Identificare e prendere in considerazione quelle variabili che hanno avuto un impatto sul raggiungimento dei risultati. Queste possono essere state variabili prese in considerazione nel processo di programmazione e attuazione delle azioni.
3. Essere lo strumento di apprendimento per il MNAR.

La fase di valutazione deve basarsi sul set di indicatori che abbiamo raccolto nella fase di pianificazione del processo. Questi indicatori si caratterizzano perché permettono di identificare:

- Comportamenti osservabili al MNAR.
- Comportamenti che possono essere misurati dall'osservazione.
- Comportamenti misurabili in modo quantitativo e qualitativo.

L'obiettivo fondamentale della valutazione è **l'apprendimento**. Attraverso questo apprendimento il consulente acquisisce competenze e abilità per interventi futuri, e il MNAR sviluppa le abilità che gli consentono di acquisire l'autonomia per la loro mobilitazione e sviluppo all'interno del mercato del lavoro.

CAPITOLO 2. SISTEMI DI RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

1. Autocandidatura

L'autocandidatura è la procedura più difficile, ma anche la più efficace. Consiste nel contattare aziende o agenzie di collocamento, per proporsi professionalmente per un futuro lavoro di propria iniziativa, senza attendere specifiche offerte di lavoro.

Per l'efficacia di questo sistema di ricerca attiva, il consulente per l'orientamento al lavoro, insieme al MNAR, dovrebbe analizzare l'atteggiamento verso la ricerca del lavoro e formare le abilità sociali necessarie per raggiungere l'obiettivo lavorativo. Queste abilità che sono sotto il controllo dell'individuo e possono essere apprese, come: presentare, saper esporre le proprie conoscenze, abilità e interessi, preparare conversazioni difficili, conoscere, autocompensarsi e risolvere problemi.

Questa tecnica richiede inoltre, per ottenere buoni risultati, un previo lavoro di indagine e selezione delle aziende target nonché il nome dell'azienda con cui il MNAR è interessato a parlare.

L'autocandidatura può funzionare:

- In **centri aperti** come piccoli ristoranti, cantieri o officine dove il capo è accessibile. Qui possiamo essere garantiti il **buon trattamento e l'accoglienza**, ma non l'assunzione.
- Con personale proveniente da **occupazioni molto specifiche** come i diversi mestieri (osteria, edilizia...).
- Nelle **aziende in cui assumono regolarmente**.

- Quando qualcuno sta per introdurre il MNAR a una certa **azienda**.
- È più difficile ma non impossibile, **nelle grandi aziende, nelle aziende con processi di reclutamento propri**.

Per realizzare questo tipo di applicazione esistono diverse modalità di presentazione. Ora vengono presentati i seguenti:



A) **PRESENTAZIONE PERSONALE**

L'obiettivo di introdurci in azienda è quello di ottenere un colloquio con la persona (responsabile, titolare, capo reparto) preposta alla decisione di un'eventuale assunzione, al fine di presentarci e consegnargli il curriculum vitae (vedi capitolo 3).

Una strategia più semplice per contattare queste "persone chiave" è attraverso un colloquio informativo. In questo colloquio informativo ci presenteremo come interessati ad alcuni consigli professionali dell'azienda. Ad esempio, se l'utente è un nuovo arrivato, può chiedere informazioni per il processo decisionale su quale attività sviluppare in questo nuovo paese, per conoscere i sistemi di lavoro professionali, ecc. Questo colloquio informativo è utile per:

Trovare nuove offerte di lavoro, che non vengono pubblicate sui media (circa il 70%).

- Ottenere informazioni rilevanti dell'azienda: le attività, i professionisti che stanno cercando, come accedere all'organizzazione.
- Formazione per futuri colloqui nei processi di selezione.
- Ampliare la rete di contatti, avendo la possibilità di ricevere una proposta di lavoro formale.
- Ottenere una consulenza professionale con esperienza, nel caso di MNAR come cercare la prima posizione di lavoro nel paese.

COME PREPARARE UN "COLLOQUIO INFORMATIVO"

Qui troverai alcuni consigli da condividere con l'utente, al fine di preparare una buona "intervista informativa":

PRIMA DELL'INTERVISTA

Scegli l'azienda dove vuoi raggiungere i tuoi obiettivi. Trova informazioni su quell'azienda: questo ti aiuterà a creare un'immagine favorevole e l'organizzazione potrebbe apprezzare lo sforzo mostrando interesse per l'azienda.

Scopri il nome della persona con cui vuoi parlare (su giornali, riviste specializzate, conversazioni con dipendenti, contatti, con una telefonata o sul sito web dell'azienda).
Organizza il colloquio per telefono, per assicurarti di avere abbastanza tempo. Il momento migliore: all'inizio della mattinata.
Prepara l'intervista
Trova un contatto che possa presentarti il responsabile dell'organizzazione
DURANTE L'INTERVISTA
Inizia la conversazione presentandoti e mostrando interesse per l'altra persona
Mostra il tuo scopo e concentrati sull'argomento di interesse
Sii consapevole della comunicazione non verbale dell'altra persona
Chiedi e mostra interesse per la sua posizione lavorativa. Quindi, chiedi informazioni sull'esigenza dell'azienda di far parte del team
Parla della tua esperienza, abilità, interesse. Fai domande intelligenti in modo da poter mostrare la tua professionalità
Metti in pratica le tue abilità sociali di comunicazione, ascolto attivo ed empatia
Usa il nome e cognome della persona
DOPO L'INTERVISTA
Prendi nota delle informazioni che hai ricevuto durante il colloquio: cosa ti è piaciuto e di cosa hai bisogno per quella posizione lavorativa, quali sono i punti di forza e di debolezza e i tuoi limiti
Valuta il tuo intervento durante il colloquio, le cose che hai fatto bene e i tuoi errori, da considerare per i colloqui futuri
Se pensi che l'azienda possa offrirti un posto di lavoro, scrivi un'e-mail o una lettera il giorno successivo, indicando che vorresti lavorare in quell'azienda o impresa. Includi un CV ed esprimi il tuo interesse

Altri consigli e suggerimenti:

- Non mostrare insicurezza in nessun momento durante l'organizzazione dell'incontro. Quando arrivi, di che vuoi parlare con...
- Non dire che stai cercando una posizione lavorativa: l'obiettivo di questo colloquio è concentrarsi su questioni professionali.
- Usa un tono positivo.
- Mostra il tuo lato positivo, non quello negativo



ORA TOCCA A TE! Prepara un colloquio con un'altra persona. Fai un gioco di ruolo sul momento prima, durante e dopo il "colloquio informativo" e segui i ruoli indicati di seguito:

Per favore, preparate entrambi insieme:

Formatore: lavori nei servizi per l'impiego di una ONG. Sei un consulente di orientamento al lavoro e devi aiutare l'utente a praticare il "colloquio informativo".

Utente: Luis viene dal Venezuela; sta lavorando per la sua prima posizione lavorativa in Spagna e sta cercando di ricevere informazioni su una grande organizzazione focalizzata nel suo campo professionale: venditore di telefoni cellulari. Vuole chiamare una delle organizzazioni chiave del settore, grazie a un buon contatto che ha.

a) I passaggi precedenti prima di organizzare il colloquio

b) Le interviste informative

c) Le fasi finali dopo il colloquio

Ora, prendi appunti sui punti di forza e di debolezza durante il gioco di ruolo nelle sezioni seguenti e dai un feedback su questo esercizio.

INTERVISTA INFORMATIVA	
Prima dell'intervista	Punti di forza: Punti deboli:
Durante l'intervista	Punti di forza: Punti deboli:
Dopo l'intervista	Punti di forza: Punti deboli:

B) PRESENTAZIONE PER TELEFONO

La presentazione per telefono è un modo diretto per contattare un'organizzazione. Il vantaggio è che non si perde tanto tempo rispetto a una presentazione faccia a faccia. La presentazione per telefono richiede grandi capacità comunicative per attirare l'attenzione del chiamante: devi essere convincente e mostrare tutte le tue capacità.

La presentazione per telefono è utile per:

- Ottenere un colloquio informativo o un colloquio di selezione.
- Annunciare che stai per inviare il tuo CV.
- Contattare l'organizzazione dopo aver inviato la tua autocandidatura.
- Ottenere informazioni specifiche per la tua ricerca.
- Avere un contatto all'interno dell'organizzazione scelta.

Suggerimenti:

- Scegli un buon posto per effettuare la chiamata. Cerca di renderlo un posto tranquillo e privo di rumori.
- Seleziona l'ora del giorno e della settimana più appropriata per chiamare. In generale, la mattina è preferibile al pomeriggio, ed è meglio la mattina presto. I giorni peggiori della settimana per chiamare sono il lunedì e il venerdì.

- Non chiamare mai il numero di telefono di casa di un manager.
- Prepara in anticipo ciò che vuoi dire e abbi davanti il copione, in un ordine logico: presentazione, motivo della chiamata, conclusione, espressione di gratitudine e commiato.
- Abbi dei documenti preparati di cui si potrebbe aver bisogno, carta, penna, ecc.
- Parla con calma e sicurezza.
- Parla chiaramente e solo ciò che è necessario.
- Tratta l'interlocutore con cortesia.
- Spiega brevemente lo scopo della chiamata.
- Sii grato per l'attenzione e salutalo/a in modo semplice.



Il modo migliore per svolgere un colloquio telefonico è esercitarsi. Per favore, controlla l' "ESERCIZIO DEL COLLOQUIO TELEFONICO" mostrato nella "Zona di consulenza per l'inclusione sociale".

C) PRESENTAZIONE VIA LETTERA

Ci sono due modi per candidarsi per lettera:

- **Per posta.** Consiste nel fare un ampio elenco di aziende che potenzialmente possono offrirci un lavoro e inviare loro una lettera personalizzata, ma identica in tutti i casi, accompagnata da un CV standard. È una tecnica basata sulla quantità, quindi più lettere vengono inviate, maggiore è la possibilità di ricevere una risposta positiva. Tuttavia, non è efficace quando non abbiamo un background professionale molto illustre o quando ci muoviamo in campi dove ci sono pochi specialisti.
- **Con consegna selettiva.** Questa procedura si basa sulla selettività, per cui, oltre allo studio di mercato come nella prima opzione, dovremo effettuare un'indagine approfondita su ciascuna delle "aziende target", presentando una lettera chiara e motivata diversa per ogni azienda. In questi casi è consigliabile telefonare alla persona con cui stiamo parlando, una settimana dopo l'invio della lettera, per cercare di fissare un colloquio.

2. INTERNET

L'utilizzo di Internet all'interno del nostro processo di ricerca del lavoro è positivo:

- Per accedere agli annunci di lavoro pubblicati da alcune testate giornalistiche nazionali ed estere.
- Per redigere un elenco di aziende che possono offrire lavoro.
- Per conoscere il profilo professionale di determinati lavori.
- Per scoprire subito se una determinata azienda sta reclutando in questo momento e per quali posizioni specifiche.
- Per inviare istantaneamente il tuo CV all'azienda via e-mail.

- Per avere una pagina con il proprio CV, a disposizione di chiunque voglia consultarlo.
- Per ricevere informazioni sulla creazione della tua azienda.
- Per entrare in contatto con le agenzie di lavoro interinale.
- Per avere informazioni sulle tue possibilità di lavorare in altri paesi.
- Altro (accesso ai corsi di formazione, vedi CV di altri candidati).

Alcuni consigli sull'utilizzo di Internet nella ricerca di lavoro.

- Apri diverse cartelle nella casella e-mail per poter individuare rapidamente le offerte e gli indirizzi e-mail delle aziende che trovi interessanti.
- Elimina i messaggi letti o ricevuti per evitare la saturazione della casella.
- Apri più account di posta elettronica, soprattutto se sei all'interno di newsgroup o simili.
- Scrivi i messaggi secondo una serie di criteri:
 - Brevi e concisi, ma ben scritti.
 - Includere nel testo un riferimento all'offerta di lavoro e alla fonte delle informazioni.
 - Specificare i file da allegare (CV e lettera di presentazione). Devi tenere in considerazione l'attrezzatura informatica del nostro partner; proveremo ad inviare i file in versioni inferiori o in formati di lettura che non diano questi problemi, tipo pdf.
 - Se conosciamo il nome della persona di contatto, conviene menzionarlo all'inizio del messaggio.
 - Se non alleghiamo una lettera di presentazione, possiamo utilizzare il messaggio come lettera di presentazione.
 - Evidenzia in grassetto le informazioni più importanti
 - Non usare parole o frasi in maiuscolo in quanto esse hanno connotazioni negative (equivale ad urlare contro il nostro destinatario).

CAPITOLO 3. STRUMENTI PER LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

1. CURRICULUM VITAE (CV)

Curriculum significa letteralmente "la carriera della vita di una persona". È un documento che descrive la formazione, l'esperienza lavorativa e le principali realizzazioni della vita professionale di una persona attraverso un criterio cronologico, funzionale o misto. Il CV è un aspetto molto importante nel processo di ricerca del lavoro, è la prima informazione che l'azienda avrà.

Non ci sono regole fisse su come fare, ma è importante che il CV sia chiaro, conciso e adattato alla posizione e all'azienda che invieremo. Anche se abbiamo un formato standard, dovremo modificarlo a seconda di ciò che vogliamo evidenziare.

Il Curriculum Vitae deve essere:

POSITIVO

CHIARO

CONCRETO

STRUTTURATO

TIPI DI CURRICULUM VITAE

Il tipo di CV dipenderà dalla nostra esperienza professionale e dal nostro interesse. In base al nostro profilo verrà consigliato di utilizzare un tipo di presentazione o un altro.

a) A seconda dell'estensione e della redazione del documento:

- a. **CV classico:** si tratta di un ampio documento in cui è necessario dettagliare tutte le attività professionali svolte. Il curriculum classico viene utilizzato per la Pubblica Amministrazione e l'obiettivo è quello di ricevere punti per tutte le attività svolte.
- b. **Americano:** è un breve documento in cui riassumi le tue informazioni in 1 o 2 pagine al massimo. Questo è il tipo di CV più utilizzato.

b) A seconda della struttura:

- a. **Cronologico:** I dati vengono mostrati in ordine, dal più recente al passato, o viceversa, a seconda di ciò che si vuole evidenziare. Non ci dovrebbe essere alcun "gap" temporale.
- b. **Funzionale:** non esiste un frame temporale e le esperienze sono raggruppate in base a capitoli o settori professionali, concentrandosi su competenze e abilità professionali. Questo tipo funzionale di CV è utile per nascondere i periodi vuoti della carriera professionale.

STRUTTURA DEL CURRICULUM VITAE.

Per quanto riguarda il modo in cui scriviamo il CV e le informazioni che dovrebbe contenere, non esistono regole specifiche, ma è importante seguire una struttura logica, considerando una serie di sezioni. Il modo in cui organizziamo queste sezioni può essere flessibile, ad esempio dando priorità alla sezione formazione/esperienza, o alla sezione accademica, a seconda di cosa

vogliamo che ci distingua.

SEZIONI:

INFORMAZIONI PERSONALI

I dati personali sono dettagli essenziali per essere in contatto con il responsabile di una società/organizzazione:

- Il nome completo, come appare sul documento di riconoscimento
- Indirizzo completo, con codice postale.
- Numero di telefono.
- E-mail.
- Codice fiscale
- Altri dati, valutandone la convenienza, a seconda della posizione: data di nascita, veicolo, tessere professionali, stato civile (limitatamente a celibe, coniugato, vedovo, tutti gli altri titoli non rilevanti).

ESPERIENZA ACCADEMICA/FORMATIVA

- Qui è inclusa la formazione regolamentata ufficiale.
- Specificare la data di inizio e di fine degli studi.
- Centro dove sono stati effettuati gli studi, evitando sigle o abbreviazioni.
- Specificare la specializzazione. Se ne vale la pena, indicare i contenuti relativi alla posizione.

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- Dobbiamo includere date, nome dell'azienda/organizzazione, posizione e funzioni svolte. Tutto questo contribuisce a definire il nostro profilo professionale.
- Se stiamo cercando la nostra prima posizione lavorativa, o abbiamo poca esperienza, possiamo nominare gli stage che abbiamo fatto durante gli studi, le collaborazioni in associazioni, o le attività non retribuite (assistenza familiare, ecc.). In questo caso, è importante menzionare il numero totale di ore svolte.

LINGUE

- Includiamo la lingua che conosciamo e il livello di conversazione e grammatica (conoscenza elementare, media, alta, bilingue)
- Possiamo specificare titoli ufficiali ottenuti, corsi seguiti o se siamo stati residenti in un paese straniero.

COMPETENZE INFORMATICHE

- Specifichiamo con quali programmi abbiamo familiarità, a che livello e se abbiamo seguito dei corsi.

ULTERIORE FORMAZIONE


- È la formazione che non è regolamentata: seminari, convegni, master o corsi, ma solo quelli relativi alla posizione per cui ci vogliamo candidare.
- Includiamo: la data di completamento, il nome del corso, la durata in ore (se sono inferiori a 100, circa, è meglio non menzionare la durata), e l'ente o gli enti attraverso

- i quali è stato svolto.
- Possiamo includere anche i dati riferiti alle conoscenze e competenze linguistiche e informatiche, anche se è sempre meglio aprire una sezione specifica per questi dati.

ALTRE SEZIONI

Non sono essenziali, ma possono costituire un valore aggiunto.

- Possono essere incluse pubblicazioni, borse di studio, premi, ecc.
- Riferimenti.
- Hobby
- Situazione personale: disponibilità a viaggiare, incorporazione immediata, ecc.

 **ORA TOCCA A TE! Prepara il tuo CV, in base alla distribuzione menzionata prima. Usa lo stile americano.**

2. LA LETTERA DI PRESENTAZIONE

La lettera di presentazione deve essere allegata al CV, adattandola sempre all'azienda e al lavoro per cui ci si vuole candidare, curandone il contenuto e la struttura. L'obiettivo è ricevere l'attenzione e fare una buona impressione sulla persona che riceve i nostri dati. Deve essere originale e indicare il motivo per cui dovrebbero assumerci. Non deve essere una ripetizione del cv, ma un'interpretazione e un ampliamento degli aspetti più rilevanti dello stesso. Cercheremo di mostrare come possiamo aiutare l'azienda per cui vorremmo lavorare.

La lettera di presentazione sarà necessaria quando si invia il CV in risposta a un'offerta di lavoro e quando si presenta la nostra candidatura spontanea. È anche una buona idea inviare una lettera di ringraziamento quando, dopo un colloquio informativo, vediamo possibilità per una posizione, o quando non siamo stati selezionati per la posizione per cui ci siamo candidati.

Raccomandazioni:

- Deve essere breve, ordinato, chiaro e diretto, onde incoraggiare a prestare particolare attenzione al CV che alleghiamo.
- L'estensione deve essere una singola pagina della stessa qualità e colore del cv, e il testo ordinato in 3 o 4 paragrafi specifici e chiaramente definiti.
- Devono essere considerati i margini e gli spazi tra i paragrafi.
- È meglio non allegarlo al cv.
 - Vanno curate la scrittura e l'ortografia.

La seguente struttura può essere utilizzata per creare la propria "**Lettera di presentazione**":

Intestazione
 Di solito è posizionata nell'angolo in alto a sinistra, centrata all'inizio o alla fine nella firma.

Data

È importante che l'azienda sappia quando abbiamo inviato il nostro cv, ed è meglio specificarlo nella lettera piuttosto che nel cv.

Ricevente

Sempre con l'etichetta appropriata (Sig., Sig.ra, Sig., Sig.ra). Posizionato in un luogo visibile (in alto a destra).

Primo paragrafo

In questo paragrafo troveremo la differenza tra i due modelli di lettera più comuni: se stiamo rispondendo a un annuncio stampa, indichiamo il nome della fonte dove è stato pubblicato, il giorno e il riferimento della posizione per cui ci vogliamo candidare. Se si tratta di autocandidatura, parleremo di qualcosa che conosciamo dell'azienda, ad esempio: "Conosco la vostra azienda dedicata alla vendita di prodotti sportivi (...)".

Secondo paragrafo

Dobbiamo indicare perché siamo interessati a questa posizione o azienda. Evidenziamo quegli aspetti del nostro CV (senza ripetere le informazioni) che sono più legati all'azienda o al lavoro. Quello che stiamo cercando di fare è evidenziare i nostri punti di forza giustificando il motivo per cui dovrebbero assumerci. Mettiamo in evidenza quello che possiamo fare per loro.

Terzo paragrafo

Si fa riferimento ai documenti allegati (di solito il CV)).

Paragrafo di chiusura

Diciamo chiaramente cosa vogliamo da loro: fare un colloquio di lavoro, ampliare le informazioni, ecc. Meglio se diamo alternative e tanta disponibilità onde facilitare il tutto.

Saluti Possiamo usare "Non vedo l'ora di sentirti. Cordiali saluti / auguri".

Possiamo usare "In attesa di una Sua cordiale risposta. Cordiali saluti".

Firma



ORA TOCCA A TE! Scrivi la tua lettera di presentazione, secondo le sezioni menzionate prima e secondo il CV che hai già sviluppato. Immagina di voler candidarti per la posizione lavorativa dei tuoi sogni o per la tua attuale posizione lavorativa.

3. TECNICHE DI SELEZIONE

Le tecniche utilizzate nella selezione vengono scelte in base alle competenze e alle attitudini che il datore di lavoro vuole misurare e osservare nei candidati e che sono essenziali per svolgere il lavoro in modo ottimale. È così che intendiamo prevedere il comportamento futuro del candidato in azienda.

In base a ciò che vogliamo valutare, possiamo trovare diverse tecniche:

TECNICHE PROFESSIONALI

TEST PSICO-TECNICO

DINAMICHE DI GRUPPO

COLLOQUIO DI SELEZIONE

TECNICHE PROFESSIONALI

Le tecniche professionali sono strumenti creati per valutare le prestazioni del candidato durante la realizzazione di compiti simili che dovrà svolgere nella posizione lavorativa. Le tecniche professionali vengono utilizzate per valutare le conoscenze specifiche nella professione, determinare le prestazioni o l'idoneità professionale. Alcuni esempi di test professionali potrebbero essere test di lingua, risoluzione di casi di studio, test di computer, risposta a e-mail, ecc.

Raccomandazioni:

- Assicurati di sapere cosa ti viene chiesto di fare.
- Non aver paura di chiedere.
- Pensa un minuto prima di iniziare a svolgere l'attività nel tempo concesso.
- Tieni presente che è importante il processo (il nostro modo di lavorare), non solo il prodotto finale.

TEST PSICO-TECNICO

I test psico-tecnici vengono utilizzati per valutare il potenziale del candidato attraverso test appositamente progettati per valutare attitudini, capacità di tratti personali. In generale, i test vengono eseguiti in gruppi, anche se a volte possono essere eseguiti individualmente. Nelle candidature di gruppo, ai candidati viene data una "batteria", che è un insieme di test che misurano i fattori rilevanti della posizione lavorativa.

L'obiettivo è misurare la capacità complessiva di risolvere problemi di natura astratta in quanto considerata un indicatore di performance nelle diverse aree professionali.

Puoi trovare diversi tipi di test psico-tecnici:

- Test d'intelligenza
- Test di personalità
- Test di attitudini specifiche

Raccomandazioni:

- Assicurati che le istruzioni del test siano ben comprese prima di iniziare.
- Rispondi velocemente ma non avere fretta.
- Nei test che valutano la personalità, non cercare di dare un'immagine diversa, in molti punti si misura il "grado di sincerità".

DINAMICHE DI GRUPPO

Queste tecniche valutano il comportamento dei candidati all'interno di un gruppo. Queste

tecniche riuniscono un piccolo gruppo di candidati, che sono sotto il controllo di un supervisore. Durante queste dinamiche di gruppo si suggerisce di avviare una discussione aperta su una questione sollevata con un limite di tempo. Questa tecnica è molto utile per dimostrare la capacità dei candidati riguardo alla leadership, alla difesa delle proprie idee, alla capacità di convincere, persuadere, dialogare, ecc.

Raccomandazioni:

- Non considerare il resto dei candidati come nemici. Collabora con loro.
- L'obiettivo principale è risolvere un problema, non surclassare gli altri candidati.
- Devi difendere con fermezza i criteri e lottare per essi.

COLLOQUI DI SELEZIONE

Questa è la fase decisiva in ogni processo di ricerca di lavoro. È il momento del contatto personale dove, in modo individuale e diretto, possiamo dimostrare all'intervistatore di essere la persona più adatta per la posizione. Dobbiamo preparare l'intervista nel miglior modo possibile. Gli obiettivi dell'intervistatore sono scoprire se la persona ha le competenze richieste per la posizione lavorativa, ha le conoscenze e/o l'esperienza per svolgere il lavoro e se è motivata per le pratiche professionali.

Tipologie di Colloqui in base alla struttura:

- a) **Strutturato:** include i principali argomenti da conoscere sui candidati, l'intervistatore conduce il colloquio in base alle risposte del candidato verso la parte più interessante della conversazione. Di solito sono domande brevi e dirette. Si consiglia di rispondere in base alle informazioni richieste.
- b) **Non strutturato:** l'intervistatore cerca di ottenere informazioni sul candidato attraverso una conversazione informale, senza schemi, poche e aperte domande.
- c) **Semi-strutturato:** un mix di entrambe le interviste menzionate prima. È il tipo di colloquio più comune.

Tipologie di Colloquio secondo il "grado di stress":

- a) **Cordiale:** di solito è rilassato, in un clima di fiducia. L'intervistatore cerca di eliminare l'ansia che ogni candidato prova in un processo di selezione.
- b) **Duro / Stressante:** è fatto per lavori molto impegnativi. Uno o più intervistatori cercano di situare il candidato in una situazione molto tesa utilizzando domande volutamente aggressive, tono cinico, mettendo in dubbio le capacità del candidato, ecc. Il suo scopo è quello di verificare il controllo emotivo del candidato in situazioni difficili.
- c) **Informale:** si può fare in un bar, per esempio. Le domande sono sparse e richiede che il candidato non dimentichi di essere parte di un processo di selezione.

Tipologie di colloquio in base al numero di persone coinvolte:

Individuale: c'è un solo intervistatore e solo un candidato. Questi sono i tipi più comuni di interviste.

Gruppo: questi colloqui individuali vengono utilizzati per valutare un gruppo di candidati contemporaneamente e di solito partecipano contemporaneamente diversi intervistatori. L'obiettivo è confrontare i candidati e valutare il loro comportamento in situazioni difficili e

stressanti.

Colloquio di gruppo: un gruppo di intervistatori esegue il colloquio con un candidato. Il team è solitamente composto da personale di diverse aree delle organizzazioni. Queste interviste sono solitamente strutturate e si svolgono nelle ultime fasi del processo.

Fasi del colloquio:

Fase dell'accoglienza

È importante tenere presente che il processo di selezione inizia dal momento in cui siamo entrati nella stanza in cui saremo intervistati, o abbiamo chiesto alla receptionist della persona di contatto. Il periodo di attesa può permetterci di osservare il ritmo del lavoro dell'azienda, guardare le informazioni (brochure, riviste, ecc.).

Presentazione

Durante questa fase, l'intervistatore cercherà di creare un buon clima che faciliti il colloquio. Normalmente, ci fornirà un breve riassunto dell'azienda e della posizione disponibile e ci informerà sul processo di selezione in corso. Se lo desideri, è un buon momento per prendere appunti (con il permesso dell'intervistatore), lasciando le eventuali domande per la fase finale del colloquio.

Informazioni

Il datore di lavoro porrà domande sulle diverse aree della nostra vita professionale e personale. Approfitta delle domande aperte (lasciano un'opportunità per espandere la risposta) per fornire ulteriori informazioni. Evita risposte molto brevi con monosillabi. Alcune delle domande che potrebbero essere poste sono le seguenti:

Formazione: Perché hai studiato X? Quali sono i tuoi argomenti preferiti dei tuoi studi? Quando pensi di finire gli studi?

Esperienza: quali sono le attività che hai svolto nella tua ultima posizione lavorativa? In quale lavoro ti sei sentito più a tuo agio? Qual è stata la situazione più problematica che hai dovuto affrontare? come l'hai risolta? Qual è stato il tuo successo più grande? E il tuo più grande fallimento? Per favore, descrivi il tuo rapporto con i tuoi colleghi.

Ambito personale: cosa metti maggiormente in mostra di te stesso? quali cose vorresti migliorare di te stesso? Perché ti stai candidando per questa posizione lavorativa? Quali sono i tuoi hobby e le tue passioni?

Ambito professionale: qual è il tuo obiettivo professionale tra 5 anni? Che tipo di posizioni lavorative stai cercando? In che tipo di aziende ti piacerebbe lavorare? Cosa puoi portare a questa organizzazione?

Condizioni di lavoro: saresti disposto a viaggiare o spostare la tua attuale residenza? Quali sono le condizioni finanziarie che suggerisci per questa posizione?

Domande al candidato

Una volta che l'intervistatore ritiene di aver raccolto abbastanza informazioni, probabilmente ti chiederà se hai qualche domanda. È una buona idea chiedere qualcosa in questa fase, poiché denoterà il tuo interesse, il tuo spirito di iniziativa e la tua sicurezza.

Nonostante le domande che potrebbero interessarci siano lo stipendio o la durata del contratto, queste non dovrebbe essere le nostre uniche preoccupazioni, poiché l'intervistatore può intendere che a noi interessino solo i soldi. È molto importante chiedere informazioni sui compiti relativi alla posizione, la dimensione della squadra, se la posizione lavorativa è recente o meno, in quale reparto si trova, ecc.

Alcune domande inopportune: ferie e questioni salariali, se l'intervistatore non ha fornito informazioni al riguardo.

Chiusura

Quest'ultimo passaggio è importante per sapere se l'intervistatore ci contatterà in futuro, per

dimostrare il nostro interesse per la posizione e per ringraziare dell'attenzione prestataci. Non dimenticare che, qualora non fossimo assunti, se facciamo una buona impressione, l'intervistatore potrebbe prendere in considerazione la nostra candidatura in futuri processi di selezione. Si consiglia inoltre di inviare una “lettera di ringraziamento”.

ORA TOCCA A TE! Eseguire un colloquio per una posizione di lavoro immaginaria. Per questo esercizio dovrebbero essere coinvolte tre persone: l'intervistatore, il candidato e un valutatore esterno. Il valutatore esterno fornirà feedback sui punti di forza e sui punti deboli di ciascun partecipante durante il gioco di ruolo.

INTERVISTA – ROLE PLAY
Fase di accoglienza
Intervistatore: Candidato:
Presentazione
Intervistatore: Candidato:
Informazioni
Intervistatore: Candidato:
Domande al candidato
Intervistatore: Candidato:
Chiusura
Intervistatore: Candidato:

TEST DI AUTOVALUTAZIONE

DOMANDE

1) Si prega di menzionare le cinque diverse fasi del processo di orientamento al lavoro.

2) Per favore, scegli la risposta corretta in base alle variabili chiave nel processo di orientamento al lavoro

Se desideri condividere con l'utente informazioni sul mercato del lavoro, devi:

1. Valutare la motivazione personale per il raggiungimento degli obiettivi professionali.
2. Analizzare lo specifico settore professionale in cui si inquadra l'obiettivo professionale del MNAR
3. Entrambe le risposte sono corrette

Se desideri fornire sistemi e strumenti per la ricerca di lavoro, dovresti:

1. Ridefinire gli obiettivi professionali
2. Sviluppare il lavoro di squadra, le relazioni interpersonali, la responsabilità, il controllo emotivo, le capacità di risoluzione dei conflitti, ecc.
3. Analizzare le tecniche di ricerca del lavoro e gli strumenti corrispondenti.

Se vuoi aiutare l'utente durante il processo di formazione, dovresti:

1. Verificare con l'utente le competenze professionali richieste in ambito professionale
2. Crea un CV
3. Entrambe le risposte sono corrette

Se vuoi motivare l'utente per l'impiego, dovresti:

1. Fare un'analisi dello specifico settore professionale in cui si inquadra l'obiettivo professionale MNAR
2. Fare un'analisi dei social network
3. Valutare la motivazione personale per il raggiungimento degli obiettivi professionali

3) Ora troverai diverse frasi che devono essere incluse nelle caselle vuote presentate di seguito. Per favore, scrivi ogni frase nella sezione corretta:

- Se pensi che l'azienda possa offrirti un posto di lavoro, scrivi un'e-mail o una lettera il giorno successivo, indicando che vorresti lavorare in quell'azienda o impresa. Includi un CV ed esprimi il tuo interesse
- Usa il nome e cognome della persona
- Trova un contatto che possa presentarti il responsabile dell'organizzazione
- Valuta il tuo intervento durante il colloquio, le cose che hai fatto bene e i tuoi errori, da considerare per i colloqui futuri
- Inizia la conversazione presentandoti e mostrando interesse per l'altra persona.
- Metti in pratica le tue abilità sociali di comunicazione, ascolto attivo ed empatia
- Prepara il tuo colloquio
- Prendi nota delle informazioni che hai ricevuto durante il colloquio: cosa ti è piaciuto e di cosa hai bisogno per quella posizione lavorativa, quali sono i punti di forza e di debolezza e i tuoi limiti
- Parla della tua esperienza, abilità, interesse. Fai domande intelligenti in modo da poter mostrare la tua professionalità
- Organizza il colloquio per telefono, per assicurarti che abbiano abbastanza tempo. Il momento migliore: all'inizio della mattinata.
- Chiedi e mostra interesse per la sua posizione lavorativa. Quindi, chiedi informazioni sull'esigenza dell'azienda di far parte del team
- Scopri il nome della persona con cui vuoi parlare (su giornali, riviste specializzate, conversazioni con dipendenti, contatti, con una telefonata o sul sito web dell'azienda).
- Sii consapevole della comunicazione non verbale dell'altra persona
- Scegli l'azienda in cui vuoi raggiungere i tuoi obiettivi. Trova informazioni su quell'azienda: questo ti aiuterà a creare un'immagine favorevole e l'organizzazione potrebbe apprezzare lo sforzo mostrando interesse per l'azienda.
- Mostra il tuo scopo e concentrati sull'argomento di interesse

PRIMA DELL'INTERVISTA
DURANTE L'INTERVISTA
DOPO L'INTERVISTA

4) Per favore, definisci ed evidenzia la differenza tra CV Classico, CV Americano, CV Cronologico e CV Funzionale

5) Si prega di menzionare e fornire una breve descrizione delle quattro diverse tecniche di selezione presentate durante il Modulo

RISPOSTE

1) Si prega di menzionare le cinque diverse fasi del processo di orientamento al lavoro

Risposte:

1. Fase di ricezione del MNAR
2. Fase di diagnostica e valutazione
3. Fase di programmazione dei compiti e delle azioni di lavoro
4. Fase di esecuzione/azione
5. Fase di valutazione

2) Per favore, scegli la risposta corretta in base alle variabili chiave nel processo di orientamento al lavoro

Se desideri condividere con l'utente informazioni sul mercato del lavoro, devi:

1. Valutare la motivazione personale per il raggiungimento degli obiettivi professionali.
2. Analizzare lo specifico settore professionale in cui si inquadra l'obiettivo professionale del MNAR
3. Entrambe le risposte sono corrette

Se desideri fornire sistemi e strumenti per la ricerca di lavoro, dovresti:

1. Ridefinire gli obiettivi professionali
2. Sviluppare il lavoro di squadra, le relazioni interpersonali, la responsabilità, il controllo emotivo, le abilità di risoluzione del conflitto, ecc.
3. Analizzare le tecniche di ricerca del lavoro e gli strumenti corrispondenti.

Se vuoi aiutare l'utente durante il processo di formazione, dovresti:

1. Verificare con l'utente le competenze professionali richieste in ambito professionale
2. Crea un Cv
3. Entrambe le risposte sono corrette

Se vuoi motivare l'utente per l'impiego, dovresti:

1. Analisi dello specifico settore professionale in cui si inquadra l'obiettivo professionale MNAR
2. Fai un'analisi delle reti sociali
3. Valutare la motivazione personale per il raggiungimento degli obiettivi professionali

Per maggiori informazioni, qui troverete la tabella con le “variabili chiave” e le “azioni” necessarie.

Variabili chiave	Azioni Analisi dello specifico settore professionale in cui si inquadra l'obiettivo professionale del MNAR
Informazioni sul mercato del lavoro	Analisi dello specifico settore professionale in cui si inquadra l'obiettivo professionale del MNAR
Motivazione per l'impiego	Valutazione della motivazione personale per il raggiungimento di obiettivi professionali
Abilità sociali per il lavoro	Sviluppo del lavoro di squadra, relazioni interpersonali, responsabilità, controllo emotivo, capacità di risoluzione dei conflitti, ecc.
Esperienza professionale	Abilità professionali richieste per la performance di riferimento
Rete	Analisi delle reti sociali
Sistemi e strumenti per la ricerca del lavoro	Analisi delle tecniche di ricerca del lavoro e degli strumenti relativi
Formazione	Abilità professionali richieste nel campo professionale
Definizione degli obiettivi di carriera	Ridefinizione degli obiettivi personali

3) Ora troverai diverse frasi che devono essere incluse nelle caselle vuote presentate di seguito. Per favore, scrivi ogni frase nella sezione corretta:

- Se pensi che l'azienda possa offrirti un posto di lavoro, scrivi un'e-mail o una lettera il giorno successivo, indicando che vorresti lavorare in quell'azienda o impresa. Includi un CV ed esprimi il tuo interesse
- Usa il nome e cognome della persona
- Trova un contatto che possa presentarti il responsabile dell'organizzazione
- Valuta il tuo intervento durante il colloquio, le cose che hai fatto bene e i tuoi errori, da considerare per i colloqui futuri
- Inizia la conversazione presentandoti e mostrando interesse per l'altra persona
- Metti in pratica le tue abilità sociali di comunicazione, ascolto attivo ed empatia
- Prepara il tuo colloquio
- Prendi nota delle informazioni che hai ricevuto durante il colloquio: cosa ti è piaciuto e di cosa hai bisogno per quella posizione lavorativa, quali sono i punti di forza e di debolezza e i tuoi limiti
- Parla della tua esperienza, abilità, interesse. Fai domande intelligenti in modo da

poter mostrare la tua professionalità

- Organizza il colloquio per telefono, per assicurarti che abbiano abbastanza tempo. Il momento migliore: all'inizio della mattinata.
- Chiedi e mostra interesse per la sua posizione lavorativa. Quindi, chiedi informazioni sull'esigenza dell'azienda di far parte del team
- Scopri il nome della persona con cui vuoi parlare (su giornali, riviste specializzate, conversazioni con dipendenti, contatti, con una telefonata o sul sito web dell'azienda).
- Sii consapevole della comunicazione non verbale dell'altra persona
- Scegli l'azienda dove vuoi raggiungere i tuoi obiettivi. Trova informazioni su quell'azienda: questo ti aiuterà a creare un'immagine favorevole e l'organizzazione potrebbe apprezzare lo sforzo mostrando interesse per l'azienda.
- Mostra il tuo scopo e concentrati sull'argomento di interesse

PRIMA DELL'INTERVISTA

Scegli l'azienda dove vuoi raggiungere i tuoi obiettivi. Trova informazioni su quell'azienda: questo ti aiuterà a creare un'immagine favorevole e l'organizzazione potrebbe apprezzare lo sforzo mostrando interesse per l'azienda.

Scopri il nome della persona con cui vuoi parlare (su giornali, riviste specializzate, conversazioni con dipendenti, contatti, con una telefonata o sul sito web dell'azienda).

Organizza il colloquio per telefono, per assicurarti di avere abbastanza tempo. Il momento migliore: all'inizio della mattinata.

Prepara l'intervista

Trova un contatto che possa presentarti il responsabile dell'organizzazione

DURANTE L'INTERVISTA

Inizia la conversazione presentandoti e mostrando interesse per l'altra persona

Mostra il tuo scopo e concentrati sull'argomento di interesse

Sii consapevole della comunicazione non verbale dell'altra persona

Chiedi e mostra interesse per la sua posizione lavorativa. Quindi, chiedi informazioni sull'esigenza dell'azienda di far parte del team

Parla della tua esperienza, abilità, interesse. Fai domande intelligenti in modo da poter mostrare la tua professionalità

Metti in pratica le tue abilità sociali di comunicazione, ascolto attivo ed empatia

Usa il nome e cognome della persona

DOPO L'INTERVISTA

Prendi nota delle informazioni che hai ricevuto durante il colloquio: cosa ti è piaciuto e di cosa hai bisogno per quella posizione lavorativa, quali sono i punti di forza e di debolezza e i tuoi limiti

Valuta il tuo intervento durante il colloquio, le cose che hai fatto bene e i tuoi errori, da considerare per i colloqui futuri

Se pensi che l'azienda possa offrirti un posto di lavoro, scrivi un'e-mail o una lettera il giorno successivo, indicando che vorresti lavorare in quell'azienda o impresa. Includi un CV ed esprimi il tuo interesse

4) Per favore, definisci ed evidenzia la differenza tra CV Classico, CV Americano, CV Cronologico e CV Funzionale:

1. A seconda dell'estensione e della redazione del documento:
2. CV classico: si tratta di un ampio documento in cui è necessario dettagliare tutte le attività professionali svolte. Il curriculum classico viene utilizzato per la Pubblica Amministrazione e l'obiettivo è quello di ricevere punti per tutte le attività svolte.
3. Americano: è un breve documento in cui riassumi le tue informazioni in 1 o 2 pagine al massimo. Questo è il tipo di CV più utilizzato.
4. A seconda della struttura:
 - a) Cronologico: I dati vengono mostrati in ordine, dal più recente al passato, o viceversa, a seconda di ciò che si vuole evidenziare. Non ci dovrebbe essere alcun "gap" nel tempo.
 - b) Funzionale: non esiste un frame time, e le esperienze sono raggruppate in base a capitoli o settori professionali, concentrandosi su competenze e abilità professionali. Questo tipo funzionale di CV è utile per nascondere i periodi vuoti della carriera professionale.

5) Si prega di menzionare e fornire una breve descrizione delle quattro diverse tecniche di selezione presentate durante il Modulo:

- Tecniche professionali: strumenti creati per valutare le prestazioni del candidato nella realizzazione di compiti simili che dovrà svolgere nella posizione lavorativa.
- Test psico-tecnico: queste tecniche vengono utilizzate per valutare il potenziale del candidato attraverso test appositamente progettati per valutare attitudini, capacità di tratti personali.
- Dinamiche di gruppo: tecniche utilizzate per valutare il comportamento dei candidati all'interno di un gruppo.
- Colloquio di selezione: processo faccia a faccia o online in cui il candidato può dimostrare al selezionatore quale sia la persona più adatta per la posizione.

ZONA COUNSELING 4:

COOPERAZIONE PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA

Obiettivi di apprendimento in questa zona Counseling

L'obiettivo della zona di counseling "Sinergie per l'inclusione sociale e lavorativa" è promuovere le conoscenze, le abilità e le risorse dei professionisti per aiutare i MNAR in primo luogo a comprendere il loro ambiente, ma anche a condurre correttamente la loro integrazione nella comunità o nel mercato del lavoro.

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 (in ore e minuti)
Lettura del materiale	1 ora 30 minuti
Gli esercizi	1 ora 00 minuti
Il materiale audio/video	0 ore 05 minuti
L'autovalutazione	0 ore 10 minuti
Tutto il MOOC	2 ore 45 minuti

Introduzione alla zona di consulenza

Capitolo 1: Sinergie per l'inclusione sociale e lavorativa – Definizione e fasi principali

1. Inclusione sociale attraverso la definizione del lavoro
2. Diagnostica del contesto sociale e dei principali ostacoli
3. Individuazione delle risorse per superare difficoltà e ostacoli
4. Piano di lavoro individuale e impegno all'azione
5. Fase di esecuzione/azione
6. Fase di valutazione

Capitolo 2: Risorse per superare difficoltà e ostacoli

1. Conoscere il processo di inclusione che coniuga lavoro e integrazione: la Matrice “Sociale/Lavoro”
2. Identificare campi nuovi e innovativi di occupazione che consentano l'integrazione sociale
3. Selezione degli attori chiave da mobilitare

Capitolo 3: Strumenti per le sinergie per l'integrazione sociale e lavorativa

1. Il mio studio “Intorno a me... tante prospettive”
2. “La mia tabella di marcia per l'occupazione/integrazione”
3. I miei fattori chiave per l'integrazione sostenibile

Test di autovalutazione

1. Domanda
2. Risposta

INTRODUZIONE

Le Sinergie per l'inclusione sociale e lavorativa di Migranti, Nuovi arrivati, Richiedenti asilo e Rifugiati (MNAR) in Europa e nel mondo. Attraverso questa *Counseling Zone*, imparerete diversi contenuti teorici e pratici per migliorare il vostro intervento professionale con questo gruppo e promuovere l'integrazione sociale e lavorativa dell'utente/cliente all'interno della comunità e del mercato del lavoro. A tal fine, presentiamo di seguito 3 capitoli con contenuti teorici, esercizi pratici, suggerimenti e raccomandazioni: (Capitolo 1) *“Sinergie per l'inclusione sociale e lavorativa – Definizione e fasi principali”*, (Capitolo 2) *“Risorse per superare difficoltà e ostacoli”* e (Capitolo 3) *“Strumenti per sinergie per l'integrazione sociale e lavorativa”*.

CAPITOLO 1: COOPERAZIONE PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA – DEFINIZIONE E FASI PRINCIPALI

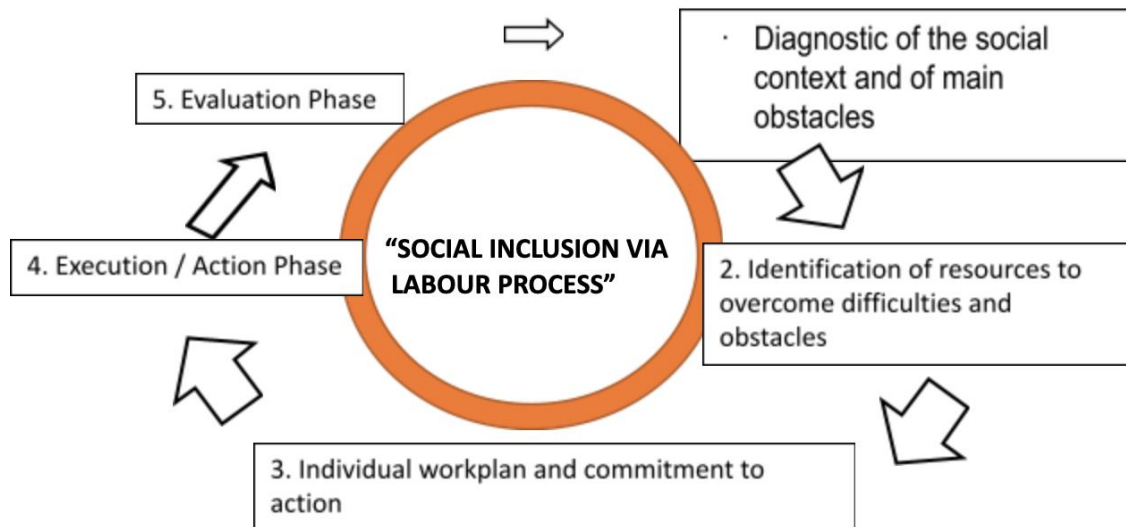
1.INCLUSIONE SOCIALE ATTRAVERSO LA DEFINIZIONE DEL LAVORO

L'integrazione sociale attraverso il lavoro, come già osservato alla fine del XIX secolo dal sociologo Émile Durkheim, è uno dei vettori della coesione sociale nella società moderna (contatti più frequenti, distanze ridotte tra gli individui...). In questo contesto, è la divisione del lavoro che consente lo sviluppo delle interdipendenze e della cooperazione. La solidarietà "meccanica" è una solidarietà "organica" più complessa. La solidarietà meccanica si riferisce alle società tradizionali in cui gli individui entrano in contatto a causa delle loro somiglianze. La solidarietà organica trova il suo posto nelle società moderne, industriali e urbane. Il legame è più utilitaristico, tutti gli individui, nativi del paese (giovani o meno) e migranti o rifugiati (MNAR), entrano in contatto perché sono diversi e hanno bisogno l'uno dell'altro.

Pertanto, il ruolo della divisione del lavoro va ben oltre i suoi effetti economici. Si tratta di un vero e proprio processo di socializzazione, che è proseguito fino ad oggi: il titolare di un posto di lavoro è sia un collettivo di lavoro (officina, impresa), sia uno status (lavoratore, dirigente, migrante...) associato a una famiglia, attività sindacale o culturale, infine della condizione di lavoratore dipendente, cui sono associati diritti e tutele sociali. Il lavoro consente quindi agli individui di costruire un'identità professionale e uno status sociale.

Questa identità può essere ritrovata nell'orgoglio di aver portato a termine un compito spettacolare (gli ingegneri di un famoso stato dell'arte come un viadotto o una grande nave da crociera, gli operai della Galleria della Manica, ecc.), appartenente a un rispettabile azienda (Apple, Canon...) o nelle lotte sindacali mediatiche (Continental), o nelle conquiste locali con connotazioni sociali, ambientali o di solidarietà.

Attraverso il lavoro, l'individuo (MNAR) è in linea di principio in grado di creare interazioni sufficienti per integrarsi socialmente nel paese in cui lavora. Trovare una casa, stabilizzarsi e poi fondare o portare la propria famiglia, ed infine accedere a una piramide di progressione sociale (accesso di diritti, come cittadinanza, prima, probabilmente, assistenza sociale, lavoro...).



[“INCLUSIONE SOCIALE TRAMITE IL PROCESSO LAVORATIVO” 1. Diagnostica del contesto sociale e dei principali ostacoli; 2. Identificazione delle risorse per superare le difficoltà e ostacoli; 3. Piano di lavoro individuale e impegno all'azione; 4. Fase di azione/ esecuzione 5. Fase di valutazione.]

In qualità di professionista, avete il ruolo di assistere i MNAR nella comprensione degli elementi chiave delle sinergie tra lavoro e integrazione sociale, indipendentemente dal livello in cui si trova il MNAR. Quindi, dovete presentargli le 5 fasi sopra.



ORA TOCCA A TE di presentare il cerchio sopra e i 5 passaggi. Questa presentazione è essenziale per garantire la pratica della conoscenza delle sinergie.

2. DIAGNOSTICA DEL CONTESTO SOCIALE E DEI PRINCIPALI OSTACOLI

I punti chiave dell'integrazione sociale attraverso il lavoro sono anzitutto **comprendere il quadro e il contesto sociale dell'accoglienza esistente** (le sue caratteristiche, il linguaggio di espressione, i valori espressi e quelli non detti, codici e usi...) e , in secondo luogo, **individuare tra tutti questi elementi, quali sono gli ostacoli e le difficoltà da comprendere e superare.**

Senza questa fase di comprensione, che implica una diagnosi, il processo lavorativo stesso non sarà sufficiente a garantire l'integrazione sociale. Il lavoro resterà solo un rapporto contrattuale di lavoro retribuito, senza altra forma di progressione sociale verso il riconoscimento, i benefici, lo status, l'accesso alla società.

Il lavoro è ancora un fattore di integrazione?

La crisi economica e i suoi effetti distruttivi sul legame sociale costruito dal lavoro hanno portato alcuni sociologi a mettere in discussione la funzione integrativa del lavoro. Da un lato, il lavoro non è sempre stato, e non è sempre in tutte le società, l'attività essenziale degli individui: le attività politiche, culturali e familiari possono anche creare legami sociali. D'altra parte, la

segmentazione del mercato del lavoro e la flessibilità degli statuti, delle condizioni di lavoro e della retribuzione, consentono agli individui di trovare nel loro lavoro la stabilità necessaria per la loro integrazione sociale e la costruzione della loro identità. La proliferazione di lavoratori poveri e insicuri mette in discussione la centralità del lavoro nella vita economica e sociale degli individui. Robert Castel si riferisce alla società del "precariato" come alla situazione attuale. Oltre il 12% della popolazione attiva ha un lavoro precario e questo è in aumento tra i giovani.

La disoccupazione di esclusione, che colpisce individui che non corrispondono alle richieste del mercato del lavoro, per mancanza di qualifiche o per stigma sociale, **caso tipico di MNAR, illustra il ruolo ambiguo del lavoro nella nostra società.**

Da un lato, il lavoro non può più integrare l'intera popolazione in età lavorativa, soprattutto con la crisi attuale. In Spagna, ad esempio, quasi una persona su quattro è disoccupata!

D'altra parte, rimane una condizione insostituibile di integrazione sociale, ben al di là della dimensione economica. I sondaggi più recenti mostrano che gli stessi esclusi sopravvivono socialmente partecipando a molte attività clandestine, generando relazioni e reti: lavoro nero, traffici vari... Il lavoro, che resta il principale fattore di guadagno, è quindi integrazione nel consumatore società. Inoltre, i disoccupati sono sempre più visti come "assistiti" e stigmatizzati, il che dimostra come l'occupazione resti centrale nell'integrazione degli individui.

Il lavoro è così diventato, nella società industriale, un creatore di legami sociali e uno dei principali luoghi di integrazione. Oggi, la precarietà e la flessibilità dei contratti di lavoro mettono a rischio questo ruolo. L'attuale crisi amplifica questo fenomeno e priva di occupazione una parte significativa della forza lavoro europea.

Non dovremmo sviluppare risorse per l'integrazione complementari all'occupazione o che in alcuni casi potrebbero essere sostituite?

Esempi delle 4 conseguenze negative del non essere socialmente integrati pur avendo un lavoro: (fonte per la Francia)

[https://www.google.fr/search?q=L%E2%80%99int%C3%A9gration+sociale+par+le+travail&sr=AleKk03pVFam-mGgYJ03ZBSAhtQbWb6oQ:1596544619616&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjt_q2XyIHrAhVD6aQKHTuNCoIQ_AUoAXoECA4QAw&biw=1129&bih=538#imgrc=cVZ ZIRYeo7WcaM\) :](https://www.google.fr/search?q=L%E2%80%99int%C3%A9gration+sociale+par+le+travail&sr=AleKk03pVFam-mGgYJ03ZBSAhtQbWb6oQ:1596544619616&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjt_q2XyIHrAhVD6aQKHTuNCoIQ_AUoAXoECA4QAw&biw=1129&bih=538#imgrc=cVZ ZIRYeo7WcaM) :)

- Perdita del **sostegno** solidale.
- Perdita di **socialità** (lingua, scambi, usi e costumi...)
- Perdita di **identità**
- Perdita di **promozione sociale** nella società (accesso alla cittadinanza...).



ORA TOCCA A TE per fissare la diagnostica del contesto MNAR.

Una volta che la decisione di partecipare è stata presa per entrare in un processo di integrazione lavorativa e sociale e l'utente/cliente ha accettato di partecipare al modulo, è tempo che voi e lui facciate la diagnosi usando il seguente strumento: "**Attento al mio ambiente**" (vedi *Tool 3.1*).

3. IDENTIFICAZIONE RISORSE PER SUPERARE DIFFICOLTÀ ED OSTACOLI

Nel precedente esercizio personale del MNAR, la quota di "aspetti negativi" corrisponde di fatto alle difficoltà da superare e agli ostacoli da superare per integrarsi con successo affidandosi al binomio "lavoro sociale-inserimento".

In questo modo il MNAR deve trovare idee di lavoro che **coniughino occupazione e integrazione sociale (sinergia)**. Questo tipo di posizione può essere:

1. Un lavoro con un'utilità sociale o ambientale (della dimensione della responsabilità sociale e ambientale), perché oggi questa dimensione è sempre più apprezzata dalla popolazione in Europa, che la vede come un aspetto duraturo per il futuro; inoltre, questi posti sono in gran parte sostenuti da sovvenzioni pubbliche e private. L'elemento a sfavore è che molte di queste professioni sono nuove o meno o poco note al grande pubblico, e ancor meno ai MNAR.

- **Condizione necessaria:** conoscere/scoprire i nuovi posti di lavoro sociali e ambientali locali ha funzionato davvero, quindi non sbagliate:
- **Come?** Ottenete questa conoscenza sui nuovi lavori sociali e ambientali.
- **Da chi? CENTRO RISORSE (Centro di Orientamento, Agenzie Locali per l'Ambiente, Servizi Sociali.)**

2. Un lavoro nell'autorità sociale e territoriale circostante: in città, nel quartiere o nella comunità locale. Queste posizioni consentono spesso un'integrazione molto rapida (accesso alle persone e all'alloggio), ma spesso

- **Condizione necessaria:** CONOSCENZA LOCALE O DEI COLLEGHI / RETE INFORMALE
- **Come?** comunicate intorno a voi / ottenete aiuto da un MENTOR pronto a supportarvi, consigliarvi e accompagnarvi.
- **Da chi? (Risorsa): MENTOR LOCALE, Servizi Sociali.**

Per raggiungere questi obiettivi, è necessario utilizzare le seguenti risorse:



The user: (L'utente): è responsabile del proprio orientamento e prospettiva; sta al MNAR cosa deciderà per il futuro.

The counsellor (Il consigliere): durante l'attuazione delle azioni (soprattutto al momento dell'avvio) si raccomanda che i MNAR sia accompagnato dal consigliere. Questa è la chiave per sviluppare un accompagnamento alla persona, con l'obiettivo di aumentare la sicurezza e, quindi, la fiducia per promuovere l'esecuzione dell'autodiagnosi sul contesto professionale e sociale MNAR. Esempi:

- Accompagnare il processo diagnostico dei MNAR (preparazione, esecuzione e *debriefing*)
- Accompagnare a selezionare alcuni contenuti conoscitivi sulle opportunità di lavoro in relazione all'inclusione sociale ...
- Promuovere alcune raccomandazioni e suggerimenti per supportare i MNAR.

Knowledge (Conoscenza)

Per cercare tali informazioni ci si può rivolgere a centri di informazione o orientamento, biblioteche, ufficio del lavoro, biblioteca. Se c'è un centro di formazione nel tuo quartiere, dovresti contattare anche loro. Dovete sapere che il 60% del lavoro che esisterà tra 5 anni non esiste oggi, quindi dovete essere di mentalità aperta e guardare in direzioni che forse le persone non sono ancora state.

The Community (La Comunità): La comunità locale è il luogo giusto per costruire relazioni e sviluppare una rete per integrarsi attraverso il lavoro; sta infatti ai MNAR guardarsi intorno e raccogliere una lista di contatti da utilizzare per il suo progetto di integrazione. Per comunità intendiamo principalmente **la comunità locale (il villaggio o il distretto)** al di là dell'etnia o della famiglia dei MNAR, perché l'esperienza mostra che le reti etniche hanno i loro limiti: i MNAR sono talvolta utilizzati solo per il loro lavoro, senza una reale integrazione sociale al di là della comunità etnica.

Esempio:

- Stabilire un elenco di colleghi, amici e tutti i conoscenti dei MNAR (questo elenco è personale).
- Reperimento di risorse locali di accoglienza (ufficio accoglienza migranti, avvio attività imprenditoriali, assistenza sociale, ecc.).
- Andare oltre i confini della propria comunità etnica.

Online resources (Risorse online)

- Riferimento 1
- Riferimento 2
- Riferimento 3
- Riferimento 4
- Riferimento 5

4. PIANO DI LAVORO INDIVIDUALE E IMPEGNO DI AZIONE

In questa fase di lavoro si andrà a programmare l'insieme delle aree di intervento e delle proposte di lavoro legate a ciascuno dei contenuti individuati nella fase precedente (Diagnosi). Una volta esposto il programma di modifica, i MNAR dovranno decidere le azioni da svolgere. In ogni caso, bisogna considerare le seguenti condizioni:

1. Spetta ai MNAR decidere e poi agire.
2. Dovete essere in grado di supportare i MNAR.
3. Vanno considerate e valutate (e valutate nel processo) tutte le risorse che verranno mobilitate nel processo di intervento, nel percorso.

I risultati devono essere conseguibili dal MNAR. Ciò significa che l'utente dovrà comprendere, apprezzare e dare un senso all'azione che sta per intraprendere. In questo senso, dovete essere il consulente durante il processo di raggiungimento degli obiettivi e mobilitare l'energia e la motivazione della persona. Ma prima, dovrete valutare a quale livello della piramide di Maslow si trova l'utente.

In questa fase del processo, sarà importante sapere quali sono le aspettative e quali sono le necessità, i MNAR da soddisfare.

1. Stiamo parlando di bisogno psicologico?
2. Parliamo di bisogno psicologico?
3. Parliamo di bisogno di autorealizzazione?

La risposta determinerà il modo in cui dovrete accompagnarlo/la.



Questo obiettivo sarà raggiunto attraverso tecniche di proiezione. Potete utilizzare domande che consentono alla persona di visualizzare in anteprima cosa proverà quando raggiungerà i propri obiettivi:

Quali sono i vostri obiettivi in termini di integrazione sociale: per voi stessi , per la vostra famiglia? Risolvetele nella vostra lista di obiettivi.
Cosa faranno le persone a voi più vicine, che possono aiutarvi a creare una rete?
Dopo aver raccolto i vostri dati (elenco dei contatti), cosa sceglierete inizialmente? Come mai?
Quali sono le vostre difficoltà?
Come risolverle?

Durante questa fase di programmazione, tenete sempre a mente la vostra lista degli obiettivi.

5. FASE D'ESECUZIONE / AZIONE

Nella fase del processo, si tratta di indirizzare i MNAR, sul proprio processo di integrazione sociale e professionale. Dovrebbe sapere con certezza quali sono le sue aspettative e che tipo di rete può utilizzare.

Queste 4 aree di rete sono:

- Rete pubblica: persone del paese, della regione, della città in cui si parte, ma non si conoscono davvero.

- Social network: persone con cui si hanno rapporti (persona conosciuta, colleghi di lavoro...). Si conoscono ma non si sa se ci si può fidare di loro.
- Rete personale: persone con cui si hanno stretti rapporti (amici, stretti colleghi,...). Si è abbastanza sicuri da pensare che possono aiutare.
- Rete privata: persone con cui si hanno rapporti molto stretti (famiglia, migliori amici, fidanzato/fidanzata. Ci si fida totalmente di loro (dove candidarsi per essere assunti e perché) - **in un approccio di integrazione sociale pienamente vincente.**
- Fornire informazioni o conoscenze ai MNAR per conoscere la rete a cui possono accedere per accedere al mercato del lavoro.
- Sviluppare le proprie soft skills, abilità e competenze facilitando l'accesso all'occupazione o lo sviluppo della carriera.
- Adottare decisioni legate all'approccio socio-lavorativo.
- Trasformare le convinzioni e gli atteggiamenti personali per il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi proposti nei confronti del mercato del lavoro.

6. FASE DI VALUTAZIONE

La fase di valutazione del processo di orientamento ha diversi obiettivi:

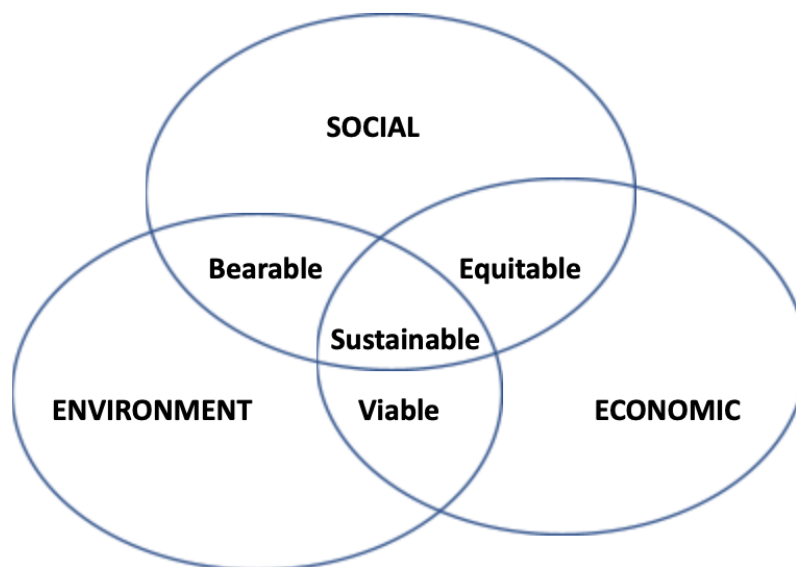
1. Confrontare i risultati raggiunti con quelli attesi, definiti e pianificati.
2. Identificare e prendere in considerazione quelle variabili che hanno avuto un impatto sul raggiungimento dei risultati. Queste possono essere state variabili prese in considerazione nel processo di programmazione e attuazione delle azioni.
3. Essere lo strumento di apprendimento per i MNAR, la fase di valutazione deve essere basata sull'elenco degli obiettivi creati all'inizio del processo. Ciò consente un confronto tra l'elenco e ciò che si ottiene.

CAPITOLO 2: RISORSE PER SUPERARE DIFFICOLTÀ E OSTACOLI

3 PARTI:

1. Conoscere il processo di inclusione che coniuga lavoro e integrazione: il contesto “Sociale/Lavoro”
2. Identificare campi nuovi e innovativi di occupazione che consentano l'integrazione sociale
3. Selezione degli attori chiave da mobilitare

1. CONOSCERE IL PROCESSO D'INCLUSIONE CHE COMBINA LAVORO E INTEGRAZIONE: IL CONTESTO SOCIALE/OCCUPAZIONE PER L'INCLUSIONE SOSTENIBILE



[SOCIALE/ AMBIENTALE/ ECONOMICO:

- **Sopportabile;**
- **Equo;**
- **Sostenibile;**
- **Fattibile]**

La matrice sopra consente ai MNAR e ai suoi coach di comprendere i principi che stanno alla base del binomio "occupazione e integrazione sociale" a favore dell'integrazione dei MNAR nella società.

L'integrazione sostenibile è ampiamente definita come il soddisfacimento dei bisogni dei MNAR, sia in termini di denaro (lavoro) che di inclusione sociale (casa, sostegno, famiglia, cittadinanza ...) con una prospettiva a lungo termine. L'integrazione sostenibile è il risultato di una combinazione di fattori positivi, affrontando una scelta riflessiva per un lavoro con un forte incentivo agli usi sociali locali e/o con un forte impegno per la salute ambientale, sociale ed economica per tutta la comunità. La sostenibilità ha un'applicabilità sia individuale che istituzionale e di solito è un atto equilibrato.

La responsabilità sociale d'impresa si riferisce a valori che vanno volontariamente al di là di quanto la legge richiede per raggiungere obiettivi sociali e ambientali nel corso delle loro attività lavorative quotidiane. Copre una serie di aree: Europa 2020 (in particolare nuove competenze e posti di lavoro, gioventù, sviluppo locale), imprese e diritti umani e rendicontazione della RSI, appalti pubblici socialmente responsabili (realizzazione personale, sociale e professionale di tutti i cittadini e prosperità economica sostenibile e possibilità di occupazione , promuovendo nel contempo i valori democratici, la coesione sociale, la cittadinanza attiva e il dialogo interculturale).

Questo contesto permette di classificare le opportunità di lavoro nel territorio che i MNAR devono ricercare:

1. Una priorità è il **lavoro sostenibile**, che combini le 3 dimensioni: economica, sociale e ambientale.

2. Quindi, lavori che combinano solo 2 delle 3 dimensioni: **equo, fattibile e sopportabile**.



ORA È IL VOSTRO TURNO per preparare la diagnostica del contesto MNAR. Chiedete al MNAR di prendere la propria lista degli obiettivi in termini di opportunità di lavoro. Quindi, suddividete tutte queste opportunità di lavoro in base alle 3 dimensioni della Sustainability MATRIX.

2. IDENTIFICARE SETTORI NUOVI E INNOVATIVI DI LAVORO CHE PERMETTONO L'INTEGRAZIONE SOCIALE

Per aiutare i MNAR a trovare idee e opportunità, esempi di buone pratiche occupazionali socialmente integrate possono accompagnare la riflessione. Ecco alcuni esempi di occupazione che hanno portato a sinergie verso una maggiore integrazione sociale. In questi esempi, tutte le buone pratiche sviluppate nel contesto locale e nel territorio dei MNAR sono illustrative di un approccio ambientale (= abbinare le 3 dimensioni della sostenibilità):

2.1 Esempio/buona pratica: manutenzione fluviale (fonte: ec.corsica@gmail.com)

Sintesi della pratica: L'ONG "Études et Chantiers Corsica" (ECC) è un'associazione creata nel 1995 con lo scopo di sviluppare le aree naturali e l'integrazione socio-professionale. Oggi, l'obiettivo principale dell'ECC è anche quello di rafforzare la politica regionale di creazione di posti di lavoro nel campo dell'economia sociale e dell'interesse sociale. Ad esempio, un'attività dedicata al mantenimento di aree naturali sensibili e al restauro del patrimonio costruito. Questa attività si sviluppa, in partnership con gli enti locali, per la coesione economica, sociale e solidale.

Per consentire alle persone in difficoltà, come MNAR, questo metodo prepara il loro ritorno al mercato del lavoro, lo scopo è creare o ricreare una sensazione personale di utilità.

- durante il percorso formativo, le attività consentiranno l'acquisizione di nuove competenze e una sensazione di utilità. In modo che possa essere un supporto per il progresso e l'acquisizione di competenze,
- l'attuazione di procedure di convalida delle competenze in partenariato con i centri di formazione, o centro nazionale di riconoscimento dovrebbe essere un vero valore aggiunto.

I MNAR sono anche formati in "competenze chiave". L'obiettivo di questa formazione è supportare le persone in difficoltà nell'acquisizione o nel consolidamento delle "competenze chiave", per consentire loro di comunicare meglio, di formarsi, di gestire situazioni della loro vita professionale e di aumentare la loro possibilità di occupazione e il loro inserimento nel territorio (in Corsica, la Comunità dei Comuni di Nebbiu e il suo fiume Aliso).

2.2 Esempio / buona pratica: Associazione DEFI / Controllo dell'inquinamento e gestione dei rifiuti

Sintesi della pratica: Il municipio di Porto-Vecchio, in collaborazione con l'associazione di integrazione DEFI (Développement Environnement Formation Insertion), organizzazione pubblica responsabile delle polveri e del riciclaggio delle polveri, ha istituito una raccolta porta a porta del vetro nei caffè, hotel e ristoranti della città.

Tale operazione è complementare alla raccolta differenziata a contribuzione volontaria e consentirà di ridurre dal 30 al 40% la raccolta dei rifiuti domestici, riducendo così l'onere economico per la collettività. Al centro culturale si è tenuto un incontro per presentare il progetto ai professionisti.

Questo servizio è stato molto apprezzato dai professionisti del settore durante il periodo di prova. Quarantanove stabilimenti hanno già aderito al programma e ogni giorno vengono raccolti contenitori specifici. La raccolta è attualmente limitata ai centri cittadini, al porto, alle 4 strade principali e all'immediata periferia della città, ma potrebbe essere estesa in futuro. Dieci tonnellate di vetro sono già state inviate a una fabbrica di riciclaggio in pochi mesi.

Una ONG sta agendo nel progetto nell'ambito dell'economia sociale e solidale. È già operativo con successo. Infatti, negli ultimi nove anni, questa ONG (DEFI) è stata coinvolta in diversi progetti simili. Questo progetto di integrazione impiega attualmente cinque persone (cinque MNAR) che si recano porta a porta in 180 strutture - hotel, bar e ristoranti - per raccogliere il bicchiere e raggrupparlo in contenitori situati nei pressi della stazione ferroviaria. I bicchieri raccolti vengono quindi avviati al trattamento di riciclaggio. Dalla sua esistenza, l'ONG ha permesso a più di **venti MNAR in difficoltà** di trovare un lavoro a breve termine all'interno di questa struttura e di integrarsi nella comunità. Delle cinque persone impiegate, due hanno un contratto a tempo indeterminato. Questi contratti danno a questi dipendenti, a volte lontani dal mondo del lavoro, l'opportunità di ritrovare la fiducia in se stessi e di sentirsi utili per la comunità.

2.3 Esempio/buona pratica: creazione di un centro risorse

Riepilogo: Per ridurre il volume dei rifiuti promuovendo allo stesso tempo uno sviluppo sostenibile che porterà progressi nella regione, è stato condotto uno studio di fattibilità tecnica per testare varie azioni di prevenzione, smistamento e recupero.

Favorire la creazione di un centro di risorse per garantire che vengano prese in considerazione le preoccupazioni ambientali, sociali ed economiche. I decisori locali hanno creato un centro di risorse locale con lo scopo principale il riciclaggio dei rifiuti. Questa iniziativa ha ricevuto il Premio Innovazione Sociale 2012 per il suo progetto "*Ressours' Innov. innovating for social resourcing*" per gli attori dell'integrazione in rete attorno al progetto del centro di recupero.

L'ONG impiega principalmente MNAR e altre persone in difficoltà a trovare un lavoro, ha lavorato in partnership con l'ARACT (*Regional Association for Working Conditions* -Associazione Regionale per le Condizioni di Lavoro) e il CRESS, per strutturare, coordinare, formare e supportare le strutture di Integrazione attraverso l'Attività Economica nel co-costruzione di una risorsa/centro di riciclo sul territorio.

Infatti, questo canale per la raccolta, il trattamento e la gestione dei rifiuti riutilizzabili è uno strumento di sviluppo sostenibile che si costruisce in collaborazione con le autorità locali e le autorità pubbliche e che integra il concetto delle 3R (Riduci, Riutilizza e Ricicla i rifiuti). Il risultato è un canale professionale per la raccolta, il trattamento e la gestione dei rifiuti riutilizzabili. L'ONG ha lavorato per mettere in rete gli attori pubblici e privati del settore e mobilitarli per sviluppare questa attività. La sfida è mettere insieme le strutture e gli attori già presenti, rafforzarli e sostenerli, senza aggiungere un attore in più al tessuto locale. Attraverso questo progetto sono stati creati più di 25 posti di lavoro che portano all'integrazione sociale e territoriale, un vero e proprio strumento di ingegneria territoriale. Il suo rapporto con gli utenti del servizio di raccolta dei rifiuti e i suoi clienti consente di creare legami sociali, creare solidarietà e realizzare scambi su temi sociali e ambientali.

3. SELEZIONE DEGLI ATTORI CHIAVE DA MOBILITARE

I MNAR conoscono nel quartiere gli attori chiave che agiscono a favore della promozione delle pari opportunità, della sostenibilità e dell'inclusione sociale. Dovreste cercare l'organizzazione multidimensionale che mira a creare condizioni perfette che consentano la piena e attiva partecipazione di ogni membro della società, nel nostro caso MNAR.

Ciò dovrebbe avvenire in tutti gli aspetti della vita, comprese le attività civiche, sociali, economiche e politiche, nonché la partecipazione ai processi decisionali.

Gli attori chiave sono:

- Autorità pubbliche
- Sindacato
- ONG
- Imprese
- Abitanti



***ORA TOCCA A TE** descrivere gli attori chiave della vostra città, distretto, ... Chiedete ai MNAR di dedicare 10 minuti per creare il proprio elenco relativo ai propri obiettivi in termini di opportunità di lavoro. Quindi, suddividere tutte queste opportunità di lavoro in base ai possibili attori chiave che dovrebbe, potrebbe contattare.*

CAPITOLO 3: STRUMENTI PER LA COOPERAZIONE PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA

3 PARTI:

1. Il mio studio “Intorno a me... tante prospettive”
2. “La mia tabella di marcia per l'occupazione/integrazione”
3. I miei fattori chiave per l'integrazione sostenibile

1. IL MIO STUDIO “FUORI DAL MIO AMBIENTE... INTORNO A ME... MOLTE PROSPETTIVE”

* ATTENZIONE AL MIO AMBIENTE *



Pertanto, la fase diagnostica contiene i seguenti elementi chiave:

Fase 1: Chiedete al MNAR di guardare **DENTRO il lavoro (se il MNAR è occupato) o DENTRO la sua situazione attuale (se è disoccupato): GUARDA ORA!** Chiedere al MNAR di descrivere nell'immediato il proprio ambiente di lavoro (la sua postazione di lavoro, le sue competenze, la sua esperienza e le sue mansioni da svolgere, dal suo servizio, poi dalla sua azienda...)

Fase 2: Chiedete al MNAR di guardare **FUORI il lavoro: guarda fuori dalla finestra, cosa vedi? Descrivilo velocemente!** cosa vede: la strada della sua azienda, la città dove lavora, il paese dove vive? Quali sono le caratteristiche di ciò che vede (case? modi di vivere, parlare, camminare, mangiare, vivere ogni giorno...). Chiedetegli di descrivere il suo contesto completo in cui è adatto a integrarsi.

Fase 3: Chiedere al MNAR di **descrivere, a parole, quali sono le caratteristiche del proprio contesto ATTUALE, in relazione al suo processo di integrazione.** Elencare tutte queste idee in 2 parti su un foglio o una lavagna a fogli mobili: in una parte con cosa sembra positivo e facile e in un'altra parte con quello che sembra difficile o negativo per il MNAR.

	Aspetti o caratteristiche positive	Aspetti o caratteristiche negative
Contesto professionale legato al Paese di accoglienza	- - -	- - -
Contesto sociale e personale legato al Paese di accoglienza	- - -	- - -

Fase 4: da professionista, ora tocca a voi leggere ciò che è scritto. Fate la vostra diagnosi del contesto in cui si trova il MNAR, professionalmente e socialmente. Cercare di individuare aspetti positivi e negativi, in relazione ad un processo di integrazione del MNAR.

Fase 5: Parte del debriefing: il MNAR e lo scambio professionale su ciò che hanno scritto. Ma spetta prima al MNAR esprimersi, poi al professionista completare e aiutarlo ad autoanalisi, ad avere una diagnosi completa.

Fase 6: Riassumendo: **SCRIVI LA TUA DIAGNOSTICA COME MNAR:** elencate i PRO e i CONTRO (aspetti positivi, che sono fattori chiave per il successo, e aspetti negativi che sono ostacoli, da superare).

Fase 7: domande riflessive:

- Cosa avete trovato più interessante nel condividere e nell'esprimere i vostri pensieri **sul vostro contesto?**
- Cosa **avete imparato dal vostro ambiente?**
- Credete di avere **nuove prospettive?**

2. LA MIA ROADMAP DI OBIETTIVI PER L'IMPIEGO/INSERIMENTI LAVORATIVI

La tabella di marcia per l'occupazione è grafica, è una panoramica degli obiettivi e dei risultati del progetto MNAR presentati in una sequenza temporale. A differenza del piano del progetto MNAR, in cui i dettagli vengono approfonditi, la tabella di marcia dovrebbe essere semplice e di facile lettura. Ciò rende la roadmap del progetto uno strumento utile per gestire le aspettative MNAR, nonché per comunicare i piani e coordinare le risorse con altre persone del team.

La roadmap del progetto dovrebbe contenere quanto segue:

- Scopi e obiettivi del progetto
- Una cronologia che indica il programma
- Traguardi importanti e risultati finali
- Possibili rischi
- Dipendenze



ORA TOCCA A TE di creare la roadmap MNAR, ... Chiedete al MNAR di dedicare 10 minuti per creare la propria roadmap relativa ai suoi obiettivi in termini di opportunità di lavoro. Quindi, suddividete tutte queste opportunità di lavoro in base ai possibili fattori chiave che dovrebbe considerare.

3. I MIEI FATTORI CHIAVE PER L'INTEGRAZIONE SOSTENIBILE



<https://www.globalpartnership.org/sites/default/files/full-set.png>

Fase 1: Chiedete al MNAR di guardare l'immagine relativa alla politica di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite. **GUARDA TE STESSO ORA!** Chiedete al MNAR di descrivere con parole proprie ciò che capisce da questo documento.

Fase 2: chiedere al MNAR di elencare i diversi argomenti dal suo punto di vista prioritario. **Guarda i 17 fattori chiave ed elencali di nuovo da 1 a 17, qual è la tua priorità n°1 e perché? Descrivilo velocemente!**

Fase 3: Chiedete al MNAR di descrivere, a parole, come potrebbe collegare questi fattori chiave con il suo percorso di integrazione sociale e professionale? Elenca tutte queste idee su un foglio o su una lavagna a fogli mobili: in una parte cosa sembra positivo e ovvio, in un'altra parte con ciò che sembra difficile o difficile da collegare.

Fase 4: da professionista, ora tocca a voi leggere ciò che è scritto. **Fate la vostra diagnosi del contesto in cui si trova il MNAR. Cercare di individuare aspetti positivi e negativi, in relazione ad un processo di integrazione sociale e professionale del MNAR.**

Fase 5: Parte del debriefing: il MNAR e lo scambio professionale su ciò che hanno scritto. Ma spetta prima al MNAR esprimersi, poi al professionista completare e aiutarlo ad autoanalisi, ad avere una diagnosi completa.

Fase 6: Riassumendo: **SCRIVI LA TUA DIAGNOSTICA come MNAR:** elenca i PRO e i CONTRO (aspetti positivi, che sono fattori chiave per il successo, e aspetti negativi che sono ostacoli, da superare).

Fase 7: domande riflessive:

- Cosa hai trovato più interessante nel condividere e nell'esprimere i tuoi pensieri **sul tuo contesto?**

- Cosa **hai imparato da questo?**

- Credi di avere **nuove prospettive?**

TEST DI AUTOVALUTAZIONE

DOMANDE

1. La divisione del lavoro ha effetto sull'integrazione sociale, se sì come esattamente?

- a) Stimolare lo sviluppo delle interdipendenze sì/no?
- b) Incoraggiare la cooperazione sociale e professionale sì/no?
- c) Creare un processo di socializzazione sì/no?

2. Pensi che il seguente stato ti aiuterebbe a costruire un'identità professionale e uno status sociale? Se non, spiega.

- a) Aver portato a termine un compito spettacolare
- b) Appartenere a una società rispettabile
- c) Per realizzare con significati sociali
- d) Per avere attività in un'organizzazione ambientale o di solidarietà

3. Tra i 6 bisogni fondamentali della piramide di Maslow, ce ne puoi dare 3?

4. Se unisci sociale ed economico cosa ottieni nella matrice “sociale/occupazionale per l'inclusione sostenibile?”

- a) Equo,
- b) Valido
- c) Sopportabile
- d) Sostenibile

5. Potresti fornire al tuo posto attori chiave che agiscono a favore della promozione delle pari opportunità, della sostenibilità e dell'inclusione sociale?

RISPOSTE

1. Tutte e 3 le risposte sono corrette (sì) (vedi pagina 4)
2. Tutte le affermazioni sono corrette, quindi se pensi che alcune siano sbagliate torna al capitolo 1, pagine 4 e 5.
3. Fisiologico: cibo, acqua, calore, riposo o Sicurezza: sicurezza sicura (vedi pagina 9)
4. (a) e (d) hanno ragione - (b) e (c) hanno torto
5. Gli attori chiave che possono essere dati sono le autorità pubbliche, i sindacati, le ONG, le imprese, gli stessi abitanti, ...

ZONA COUNSELING 5: PARTECIPAZIONE SOCIALE

Obiettivi formativi in questa zona Counseling

Le seguenti informazioni riguardano i professionisti che si occupano di MNAR. Ai professionisti verranno forniti aspetti che sono di cruciale importanza mentre lavorano con la popolazione interessata e acquisiranno conoscenze nei seguenti capitoli:

- L'importanza dell'inclusione sociale, della partecipazione e dell'empowerment, soprattutto per quanto riguarda il mercato del lavoro.
- Terminologia di base, principi e linee guida quando si tratta di sopravvissuti a GBV (Gender Based Violence).
- Terminologia e punti chiave specifici che un professionista deve conoscere quando lavora con persone LGBTQI+.
- Presentazione di uno strumento specifico sull'imprenditorialità.

Per una migliore comprensione, quanto sopra è supportato da compiti specifici alla fine di ogni sottocapitolo.

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
- Consulenti del lavoro
- Insegnanti di lingue
- Consulenti legali
- Pedagoghi
- Lavoratori a progetto
- Psicologi
- Lavoratori sociali
- Formatori
- Volontari per l'inclusione lavorativa
- Volontari per l'inclusione sociali
- Altri professionisti che lavorano con l'inclusione lavorativa e sociale di MNAR
- Scienziati sociali che lavorano con MNAR

Tempistica e sforzo lavorativo	
	Time (ore e minuti)
Materiali di lettura	60 minuti
Esercizi	50 minuti
Materiale audio/video	-
Autovalutazione	25 minuti
Tutto il MOOC	2 ore 15 minuti

Capitolo 1. Partecipazione sociale

1. Significato della partecipazione sociale
2. 1.2. Società civile e partecipazione sociale
3. Settori pubblici e partecipazione sociale
4. 1.4. Settori privati e partecipazione sociale

Capitolo 2. Inclusione sociale

1. Cos'è l'inclusione sociale
2. Fattori
3. Integrazione

Capitolo 3. GBV

1. Terminologia GBV
2. Perché si verifica il GBV?
3. Comunicazione e ascolto attivo
4. Comunicazione: cosa fare e non fare
5. Compito 1
6. Compito 2
7. Risposte

Capitolo 4 . LGBTQI+

1. Breve introduzione
2. Terminologia LGBTQI+
3. Compito 1
4. Rifugiati e migranti LGBTQI+
5. Compito 2
6. Compito 3

7. Risposte

Capitolo 5. Strumento per l'occupazione per l'imprenditorialità

1. Breve introduzione
2. Compito 1: Questionario sul talento
3. Risposte

INTRODUZIONE

Quando si lavora con i MNAR, tutti i professionisti dovrebbero familiarizzare con gruppi specifici e le loro vulnerabilità. Prendendo in considerazione principalmente le esigenze dei MNAR, gli interessi sono il punto di partenza per la fornitura di servizi adeguati e l'inizio di un buon rapporto sicuro. L'obiettivo principale è quello di garantire l'antica idea di cercare di "non nuocere".

All'inizio di questo MOOC vengono fornite informazioni relative alla partecipazione/inclusione sociale e all'integrazione e vengono affrontati tutti i fattori e le linee guida per i professionisti coinvolti nel processo di integrazione dei MNAR. Inoltre, viene spiegata la società civile, il settore pubblico e privato nel processo di partecipazione dei MNAR.

Nei prossimi capitoli di questo MOOC vengono presentati alcuni dei più comuni gruppi di popolazione vulnerabile, "gruppi a rischio" con cui lavorano i professionisti. Il particolare contenuto evidenzia la necessità di acquisire conoscenza di specifiche informazioni scientifiche di base in continua evoluzione riguardanti le peculiarità delle vulnerabilità. Questa specifica informazione è stata scelta in quanto esiste una conoscenza limitata e in molti casi assente di questi argomenti anche da parte di professionisti di primo livello.

Per poter comprendere i temi dell'inclusione, la necessità di responsabilizzazione e in generale i collegamenti tra le procedure di integrazione e le informazioni fornite, si segnala che è necessario avere una comprensione più completa delle definizioni, del significato e linee guida.

In generale, il concetto di inclusione sociale/economica si riferisce alla parità di opportunità e al rendere i mercati del lavoro più inclusivi. Quanto sopra sottolinea che le persone, indipendentemente dal sesso, dall'età, dal livello di istruzione, dallo stato socioeconomico o dalla posizione geografica, dovrebbero poter avere le stesse opportunità di lavoro. Per preparare i MNAR per il mercato del lavoro, è necessario concentrarsi sull'integrazione sociale, servizi di qualità accessibili e opportunità.

Infine, gli strumenti e la metodologia relativi alla promozione dell'imprenditorialità sono presentati come uno strumento in più da avere nel caso in cui qualcuno voglia concentrarsi su qualcosa del genere.

Nello specifico, questo MOOC è diviso in quattro (5) parti:

- 1 & 2. Informazioni riguardanti la partecipazione/inclusione sociale e l'integrazione, fattori determinanti, linee guida per i professionisti coinvolti nel processo di integrazione dei MNAR. Inoltre, è in corso di analisi il ruolo della società civile, del settore pubblico e privato nel processo di partecipazione dei MNAR.
3. Il significato del GBV, insieme ai principi e alle linee guida quando si lavora con i sopravvissuti alla violenza di genere, compiti che forniscono una migliore comprensione del GBV.
4. Dati e informazioni aggiornate di cui possono mancare i professionisti. Terminologia LGBTQI+, migranti LGBTQI+, compiti che aumentano la comprensione.
5. Uno strumento unico per quanto riguarda l'imprenditorialità che *PRAKSIS ONG* utilizza nel *Business Coaching Center* (BCC) che aiuta i nuovi imprenditori e le donne d'affari a identificare le proprie capacità/talenti.

CAPITOLO 1: PARTECIPAZIONE SOCIALE

1 PARTECIPAZIONE SOCIALE

Quando si fa riferimento alla partecipazione sociale, si possono incontrare numerose definizioni. La partecipazione sociale è generalmente definita come il coinvolgimento di una persona in attività che forniscono interazione con gli altri. È un'esperienza reale ed endogena di e per la gente comune, che riduce le differenze tra esperti e comunità e tra lavoro mentale e manuale indicando un ruolo attivo della comunità.

Inoltre, la partecipazione sociale è una componente cruciale che dovrebbe indirizzare i responsabili politici a promuovere le preoccupazioni per l'equità della società civile e l'emancipazione delle comunità colpite per diventare protagoniste attive, ad esempio, definendo politiche per promuovere l'equità sanitaria, rafforzare la volontà politica sui determinanti sociali della salute e rafforzare il controllo delle persone sui fattori che influiscono sulla loro salute.

La partecipazione sociale può assumere diverse forme:

- informare le persone con informazioni equilibrate e obiettive;
- consulenza, in base alla quale la comunità interessata fornisce feedback;
- coinvolgere o lavorare direttamente con le comunità;
- collaborare interagendo con le comunità colpite in ogni aspetto della decisione, compreso lo sviluppo di alternative, l'identificazione di soluzioni;
- responsabilizzazione, assicurando che le comunità mantengano il controllo finale sulle decisioni chiave che influiscono sul loro benessere.

La partecipazione sociale svolge un ruolo chiave nell'integrazione dei rifugiati e dei richiedenti asilo nelle società di accoglienza ed è anche strettamente legata alla salute mentale delle popolazioni. La partecipazione degli immigrati avviene in un contesto denso di fattori complicanti. I paesi europei hanno diverse strutture di governance, sistemi di welfare e relazioni tra stato e società civile, nonché diverse storie di migrazione. Le popolazioni immigrate variano non solo

*da paese a paese, ma anche a livello locale*⁵. Inoltre, le stesse società europee sono in un processo di trasformazione. L'istruzione, il volontariato, i partiti politici, la vita familiare, le religioni e altri meccanismi e istituzioni stanno cambiando sotto l'influenza del rapido cambiamento socio-economico. Piuttosto che integrarsi in società statiche, *gli immigrati e i rifugiati in Europa si impegnano con gli accordi sociali fluidi che li circondano*⁶.

Un opuscolo *UNESCO-UN Habitat Creating Better Cities for Migrants*; le politiche e le pratiche urbane presentano una panoramica delle sfide e delle risposte delle città nell'accoglienza e nella partecipazione dei migranti. Presenta otto principi chiave per approcci di successo per il governo cittadino, identificati da casi di studio e ricerche. Questa agenda sottolinea i principi di protezione dei diritti, partecipazione, diversità e coesione sociale:

1. Proteggere e promuovere i diritti dei migranti;
2. Fornire l'accesso ai servizi e garantire pari opportunità per tutti;
3. Democrazia rappresentativa attraverso la partecipazione di tutte le comunità;
4. Celebrare la diversità culturale come fonte di scambio e dialogo;
5. Promuovere la tolleranza e combattere la discriminazione e il razzismo;
6. Mitigare le tensioni e i conflitti di interesse etnici, culturali e religiosi all'interno delle comunità urbane;
7. Favorire la coesione sociale e l'appartenenza condivisa;
8. Urbanistica verso le città come beni comuni.

Per quanto riguarda la partecipazione sociale e politica degli immigrati, il principio di base comune più centrale è che⁷ *gli Stati membri adottino una serie di misure per promuovere l'integrazione come processo bidirezionale. Tuttavia, mettere in pratica questo principio in modo significativo è una sfida a lungo termine che richiede ulteriori sforzi*. Le iniziative strutturali rivolte alla popolazione ospitante al fine di rafforzare la sua capacità di adattarsi alla diversità sono ancora sottorappresentate nelle strategie nazionali.

Inoltre, dovrebbero essere prese in considerazione cose specifiche. Questi sono descritti di seguito.

La maggior parte degli Stati membri considera la conoscenza di base della lingua della società ospitante una componente essenziale dell'integrazione. Molti paesi concentrano le loro strategie

⁵ European Commission- Directorate-General Justice, Freedom and Security (2007)*Handbook on Integration for policy-makers and practitioners*, <https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/handbook-on-integration-for-policy-makers-and-practitioners-2nd-edition>

⁶ Ahokas, L.(2010), *Promoting immigrants' democratic participation and integration*, Tampere: Juvenes Print.

⁷ Stephen Dobson, Gabriella Agrusti, and Marta Pint (2019), *Supporting the inclusion of refugees: policies, theories and actions*, INTERNATIONAL JOURNAL OF INCLUSIVE EDUCATION 2021, VOL. 25, NO. 1, 1-

6, New Zealand <https://doi.org/10.1080/13603116.2019.1678804>

di integrazione su programmi di introduzione, compresi corsi di lingua e di orientamento civico per i nuovi arrivati. Un numero crescente di Stati membri aumenta la flessibilità dei corsi in termini di obiettivi specifici. Solo pochi Stati membri effettuano una valutazione approfondita di queste attività.

La maggior parte degli Stati membri ha migliorato la propria capacità di integrazione in tutte le politiche pertinenti, sviluppando anche misure mirate. Tuttavia, un'efficace condivisione delle informazioni, il coordinamento con tutti i livelli di governo e le parti interessate e la dovuta attenzione all'integrazione dell'uguaglianza di genere e alle esigenze specifiche dei giovani e dei bambini immigrati, sono ancora sfide importanti.

Gli Stati membri percepiscono sempre più la necessità di migliorare la capacità di raccogliere, analizzare e comunicare in modo più sistematico informazioni relative all'integrazione, comprese le statistiche disaggregate per genere. Dati più dettagliati aiutano a evitare confusione e a rendere più visibile il contributo degli immigrati allo sviluppo della società ospitante. Sono necessari ulteriori progressi per monitorare e valutare le politiche e i programmi di integrazione e per identificare indicatori specifici.

2. SOCIETÀ CIVILE E PARTECIPAZIONE SOCIALE

Gli Stati membri dovrebbero intensificare gli sforzi per realizzare una cooperazione più strutturata tra le organizzazioni della società civile e le autorità governative in modo da creare sinergie e utilizzare meglio le conoscenze e le risorse disponibili da entrambe le parti. È necessario utilizzare maggiormente l'esperienza dei professionisti quando si progettano strategie di integrazione e misure per aumentarne l'efficienza.

Più in generale, gli Stati membri dovrebbero applicare un approccio multi-stakeholder che coinvolga le autorità locali e regionali, i datori di lavoro, i sindacati e le organizzazioni della società civile quando sviluppano politiche di integrazione per garantire che corrispondano alle effettive esigenze e circostanze e vadano a vantaggio di migranti e rifugiati in modo ottimale. Gli Stati membri dovrebbero adoperarsi per ridurre gli ostacoli amministrativi all'ingresso nel mercato del lavoro e istituire strutture che forniscano informazioni chiare e complete accessibili ai migranti e ai rifugiati, nonché ai datori di lavoro. Sono necessarie procedure amministrative chiare che garantiscano la certezza del diritto e la trasparenza. L'UE e gli Stati membri dovrebbero investire nella condivisione delle buone pratiche e nella riduzione della complessità⁸.

3. SETTORE PUBBLICO E PARTECIPAZIONE SOCIALE

La partecipazione sociale che coinvolge i gruppi vulnerabili ed esclusi dovrebbe cercare l'empowerment, aumentando il loro controllo effettivo sulle decisioni che influenzano la loro salute e la qualità della vita e il loro accesso e utilizzo dei servizi sanitari. I Ministeri della Salute non possono creare partecipazione, ma possono creare spazi che abilitano e incoraggiano la partecipazione.

⁸ EESC Study Group on Immigration and Integration (2020), *The role of civil society organisations in ensuring the integration of migrants and refugees* <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-01-20-525-en-n.pdf>

Quando gli immigrati si stabiliscono in una nuova società, iniziano a partecipare a una varietà di istituzioni in quella società, come scuole, sindacati, assistenza sanitaria o club sportivi. Inoltre, possono anche costituire nuove istituzioni che non esistevano in precedenza, come associazioni culturali o religiose o scuole per l'insegnamento della lingua madre. Alcune di queste nuove istituzioni potrebbero avere legami con istituzioni simili nei paesi di origine degli immigrati.

La cittadinanza è il diritto più comune per un individuo, in una democrazia, per esercitare i pieni diritti di appartenenza e di partecipazione al processo politico. Molti immigrati non sono cittadini del paese di insediamento e quindi potrebbero non avere diritto alla partecipazione politica. Ciò non significa che non abbiano alcun diritto. La maggior parte dei diritti industriali sono anche legati alla residenza piuttosto che alla cittadinanza, e quindi si applicano agli immigrati oltre che alla popolazione autoctona⁹.

4. SETTORI PRIVATI E PARTECIPAZIONE SOCIALE¹⁰

Gli attori del settore privato in vari settori hanno avviato iniziative proprie e di autoregolamentazione per applicare standard etici per migliorare i diritti e il trattamento dei migranti nel loro settore, ad es. nel settore del reclutamento e del lavoro dei migranti. Come parte della loro responsabilità sociale d'impresa, gli attori del settore privato possono anche contribuire ai servizi umanitari al fine di aiutare i migranti (compresi i rifugiati) a costruire mezzi di sussistenza sostenibili (ad esempio fornendo servizi di base ai migranti vulnerabili e in caso di sfollamento). Alcuni di questi servizi includono assistenza legale, assistenza sanitaria, consulenza professionale e consulenza aziendale. Attraverso opportunità di investimento e imprenditorialità create in collaborazione con fondazioni e associazioni di beneficenza del settore privato, i migranti (compresi i rifugiati) hanno l'opportunità di creare mezzi di sussistenza sostenibili per se stessi.

Gli attori del settore privato adottano almeno cinque (5) ruoli in relazione ai migranti:

1. Gli attori del settore privato forniscono beni e servizi a rifugiati e migranti.
2. Gli attori del settore privato forniscono servizi ai governi a sostegno della governance della migrazione e, in alcuni casi, agiscono per conto del governo.
3. Il settore privato funge da datore di lavoro ed è impegnato nella creazione di posti di lavoro per rifugiati e migranti (compresi i potenziali migranti e le società di accoglienza dei migranti).
4. Il settore privato è impegnato in attività di lobbying per influenzare le politiche e la legislazione sulla migrazione, contribuendo così a come viene modellata la governance della migrazione e della mobilità.

⁹ Directorate of Social and Economic Affairs Council of Europe Publishing (1999), *POLITICAL AND SOCIAL PARTICIPATION OF IMMIGRANTS THROUGH CONSULTATIVE BODIES*, https://www.coe.int/t/dg3/migration/archives/Documentation/Series_Community_Relations/Participation_public_life_report_en.pdf

¹⁰ ECDPM(2020), *Mapping private sector engagement along the migration cycle*, <https://ecdpm.org/publications/mapping-private-sector-engagement-migration-cycle/>

5. Il settore privato è anche consumatore o acquirente di beni e servizi prodotti dai migranti. Gli attori del settore privato svolgono questi ruoli in diverse aree tematiche fornendo funzioni ai migranti nelle varie fasi del ciclo migratorio, come mostrato nella Figura 5. Il ruolo del settore privato come consumatore o acquirente di servizi spesso si sovrappone al ruolo della creazione di posti di lavoro ed è quindi discusso in questo contesto.

CAPITOLO 2: INCLUSIONE SOCIALE

1. COS'È L'INCLUSIONE SOCIALE?

L'inclusione sociale è il processo volto a migliorare le condizioni di partecipazione alla società per le persone svantaggiate in base a età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione o condizione economica o di altro tipo, attraverso maggiori opportunità, accesso alle risorse, voce, e rispetto dei diritti¹¹. Quando si fa riferimento ai MNAR, l'inclusione sociale è definita come *“il processo di interazione e adattamento reciproco dei migranti, dei richiedenti asilo e dei beneficiari di protezione internazionale, nonché della società ospitante. L'obiettivo è creare società con una forte coesione e raggiungere la coesistenza in termini di pace e comprensione reciproca. L'integrazione dei MNAR è un'area specifica e parte integrante della politica migratoria e della più ampia politica sociale di uno Stato per tutta la sua popolazione”*¹². Quanto sopra dipende direttamente dalla politica di gestione dell'immigrazione. Richiede azioni mirate e positive per la risocializzazione della popolazione interessata nel paese di accoglienza e/o stabilimento.

È fondamentale potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, indipendentemente da come è stato menzionato sopra, di età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione o condizione finanziaria o di altro tipo come crescente attenzione all'inclusione è una conseguenza della liberalizzazione e della democratizzazione.

L'integrazione dei rifugiati è un costrutto complesso e multidimensionale, che si riferisce all'integrazione nei contesti economici, sanitari, educativi e sociali. “Molti fattori contribuiscono al modo in cui avviene l'integrazione dei rifugiati, comprese le loro esperienze, la loro salute fisica e mentale o il supporto sociale” . In generale, la mancanza di comprensione della diversità e della gamma di esperienze che i rifugiati portano con sé è un ostacolo alla loro agevole integrazione nella società. I fattori protettivi che possono supportare l'integrazione sociale dei MNAR includono caratteristiche chiave di resilienza come l'azione personale, la convinzione che la vita abbia un significato, la direzione degli obiettivi, un senso di scopo e la motivazione. L'integrazione dei rifugiati è un processo bidirezionale che dipende da quanto è pieno di risorse l'individuo e quanto sia aperta la società.¹³

¹¹ Ministry of Integration Policy (2018). *Greece' National Strategy for Integration*. 2018

¹² Coley, J., Godin, M., Morrice, L., Phillimore, J., Tah, C., (2019). *Integrating refugees: What works? What can work? What does not work? A summary of the evidence*. London: Home Office

¹³ Robila M., *Refugees and Social Integration in Europe* (dissertation). New York: City University of New York ;2018

Nel caso della popolazione arrivata da poco, cui è stato concesso lo status di protezione internazionale, l'integrazione mira a *“una transizione graduale dal regime di protezione del richiedente all'ingresso nella società ospitante, attraverso programmi che combinano la loro sistemazione temporanea con la fornitura di assistenza finanziaria, corsi di lingua, possibilità di inserimento nel mercato del lavoro, ecc”*¹⁴. Allo stesso modo, nella popolazione migrante, l'integrazione mira ad accelerare e garantire in modo più efficace il loro accesso non discriminatorio alla salute, all'assicurazione, al lavoro e all'istruzione, migliorare i servizi loro forniti e garantire la loro partecipazione pubblica.

2. FATTORI

La ricerca suggerisce che i cittadini di paesi terzi continuano a incontrare ostacoli nel sistema educativo, nel mercato del lavoro e nell'accesso a un alloggio dignitoso. *“Sono più a rischio di povertà o di esclusione sociale rispetto ai cittadini del paese ospitante, anche quando sono occupati”*.¹⁵ Il livello di integrazione e adattamento dei MNAR dipende da diversi fattori, tra cui le esperienze pre-migrazione, il processo di partenza, le esperienze post-arrivo e l'ambiente. *“Molti rifugiati e richiedenti asilo hanno subito gravi traumi pre-migrazione, tra cui torture mentali e fisiche, violenze di massa e genocidi, testimoni dell'uccisione di familiari e amici, abusi sessuali, rapimento di bambini, distruzione e saccheggio di proprietà personali, fame e mancanza di acqua e riparo. Anche la partenza è un'impresa complessa, molte volte associata a rischi mortali. Sebbene l'arrivo in un luogo sicuro fornisca un primo sollievo, a volte si sviluppa frustrazione quando emergono nuovi problemi, come la separazione familiare, le barriere linguistiche, lo status legale, la disoccupazione, la mancanza di un tetto o la mancanza di accesso all'istruzione e all'assistenza sanitaria”*¹⁶.

Gli studi sugli ostacoli all'integrazione dei rifugiati nell'Unione europea indicano che alcuni dei limiti significativi all'integrazione sperimentati sono il razzismo e l'ignoranza sia a livello personale che istituzionale.

Lavorare con i rifugiati richiede un approccio multiprofessionale e una valutazione accurata degli aspetti fisici, emotivi, sociali e legali. Professionisti come gli operatori sanitari devono familiarizzare con il background culturale e acquisire una comprensione delle comunità di rifugiati. Il compito del professionista della salute mentale e l'assistenza offerta devono concentrarsi sull'aiutare i pazienti a raggiungere i loro obiettivi, superare le difficoltà, ecc. come parte di una più ampia collaborazione multisettoriale con assistenti sociali, organizzazioni di rifugiati, alloggi e agenzie per l'impiego.¹⁷

¹⁴ OECD (2018), *Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264085350-en>

¹⁵ European Commission (2016). *Action Plan on the integration of third country nationals*. Strasbourg.

¹⁶ European Commission (2016). *Action Plan on the integration of third country nationals*. Strasbourg.

¹⁷ Robila M.(2018), *Refugees and Social Integration in Europe* (dissertation). New York: City University of New York

3. INTEGRAZIONE

Il successo dell'integrazione è un processo che avviene nel tempo, ma soprattutto, in molte aree politiche diverse. L'integrazione dei rifugiati è un processo che richiede sforzi sinceri da parte dei cittadini di paesi terzi per diventare autosufficienti e restituire alla società di accoglienza. Di seguito sono riportati alcuni degli aspetti più critici che devono essere presi in considerazione per quanto riguarda l'inclusione dei MNAR:

- Orientamento culturale
- Le competenze linguistiche sono intrinseche all'integrazione e al benessere dei rifugiati
- Connessioni sociali di alta qualità
- Partnership tra organizzazioni comunitarie di migranti e rifugiati
- I progetti di integrazione efficaci/pratici sono adattati alle esigenze dei rifugiati e comportano investimenti a lungo termine
- Riconoscere i bisogni dei diversi gruppi di migranti
- Progetti adattabili, sviluppati dalle migliori pratiche, co-progettati, co-consegnati ed efficacemente valutati
- Concentrarsi sulla comunità

Secondo la Commissione europea, le politiche di integrazione funzionano meglio quando *"sono progettate per garantire sistemi coerenti che facilitino la partecipazione e l'emancipazione di tutti nella società: i cittadini di paesi terzi e le comunità in cui si stabiliscono"*. Ciò significa che l'integrazione dovrebbe andare oltre la partecipazione al mercato del lavoro e padroneggiare la lingua del paese ospitante: l'integrazione è più efficace quando è ancorata a ciò che significa vivere in società europee diverse. L'integrazione non riguarda solo l'apprendimento della lingua, la ricerca di una casa o il lavoro. Svolgere un ruolo attivo nella propria comunità locale, regionale e nazionale, sviluppare e sostenere contatti interpersonali reali attraverso attività sociali, culturali e sportive e persino l'impegno politico¹⁸ poiché condizioni e politiche nazionali di accoglienza sufficienti e un trattamento di alto livello hanno profonde implicazioni per l'integrazione di successo dei MNAR.

¹⁸ European Commission (2016). *Action Plan on the integration of third country nationals*. Strasbourg.

CAPITOLO 3: GBV

1. TERMINOLOGIA GBV

La violenza di genere (GBV) è un fenomeno profondamente radicato nella disuguaglianza di genere e continua a essere una delle violazioni dei diritti umani più importanti all'interno delle società. Dall'inizio del millennio, i partner umanitari usano il termine "violenza di genere" invece di SGBV (*Sexual and Gender-Based Violence*) per chiarire che la violenza sessuale è una componente della GBV piuttosto che una questione separata. La violenza di genere è la violenza diretta contro una persona a causa del suo genere che colpisce in modo sproporzionato le persone di un particolare genere. Sia le donne, le ragazze e gli uomini subiscono violenza di genere, così come le persone della comunità LGBTQI+ (*Lesbian, gay, bisexual, transgender, queer*).

La maggior parte delle vittime sono donne e ragazze¹⁹. La violenza contro le donne è intesa come una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione nei confronti delle donne e indica tutti gli atti di violenza di genere che provocano o possono provocare:

- **Danno fisico**

L'abuso fisico è il tipo più importante di violenza di genere. È l'inflizione intenzionale di dolore o lesioni mediante schiaffi, spinte, pugni, strangolamenti, calci, bruciature, pugnalate e/o sparatorie; usare un'arma o altri oggetti per minacciare, ferire o uccidere; rapire una donna o tenerla imprigionata.²⁰

- **Danno sessuale**

“La violenza sessuale include qualsiasi atto che mina l'integrità sessuale o di genere di un individuo. Rientrano in questa categoria anche la prostituzione forzata, il matrimonio forzato (soprattutto di minori), la convivenza forzata, l'adozione forzata di un ruolo di genere non conforme all'identità di un individuo, la tratta a scopo di sfruttamento sessuale. Alcuni crimini d'odio e gli "incidenti di odio" più genericamente definiti come quelli diretti a donne, lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali e queer sono anche violenza sessuale.”²¹

- **Abuso psicologico**

Include comportamenti psicologicamente abusivi, come controllo, coercizione, violenza economica, ricatto, umiliazione e reclusione. A causa dell'abuso emotivo, una donna vive la sua vita nella paura e altera ripetutamente i suoi pensieri, sentimenti e

¹⁹ European Institute for gender Equality (2015) <https://eige.europa.eu/gender-based-violence/what-is-gender-based-violence>

²⁰ [1] Luke's Place. (n.d.) What is woman abuse. Retrieved from: <https://lukesplace.ca/resources/what-is-woman-abuse>

²¹ Center for Research and Education on Violence against Women and Children (2017). <http://www.vawlearningnetwork.ca/our-work/glossary/LearningNetwork-GBV-Glossary.pdf>

comportamenti e nega i suoi bisogni, per evitare ulteriori abusi. L'abuso emotivo è il predittore più significativo della violenza fisica.²²

- **Danno socio-economico**

Discriminazione e/o negazione di opportunità/servizi, esclusione sociale/ostracismo basato sull'orientamento sessuale, prassi legislativa ostruttiva.²³

- **Sofferenza**

La GBV include la violenza contro donne, uomini, LGBTQI+ e bambini. Sebbene le donne e le ragazze siano le principali vittime di GBV, provoca anche gravi danni alle famiglie e alle comunità.²⁴ Il termine violenza di genere riflette l'idea che la violenza spesso serve a mantenere le disuguaglianze di genere strutturali e include la vittimizzazione di donne, ragazze, uomini, ragazzi, adolescenti e persone lesbiche, gay, transgender e di genere non conformi. La violenza di genere è in gran parte violenza di matrice maschile e influenza o è influenzata dalle relazioni di genere.²⁵

Le donne migranti e rifugiate sono soggette agli stessi tipi di violenza delle donne non migranti. Tuttavia, la specificità delle loro posizioni di migranti e rifugiati può, in alcuni casi, aumentare la loro vulnerabilità a determinate forme di violenza e può limitare le forme di protezione e di riparazione a cui hanno accesso.

Inoltre, le donne migranti e rifugiate possono essere più vulnerabili degli uomini migranti e rifugiati alla violenza a causa delle disuguaglianze di genere all'interno del processo migratorio nei loro paesi di origine e di accoglienza. Le donne migranti e rifugiate possono trovarsi in una situazione in cui sono “doppiamente” vulnerabili alla violenza – come migranti/rifugiate e come donne.²⁶

2. PERCHÉ SUCCEDE LA GBV?

Lo scopo generale è aumentare la conoscenza e la comprensione da parte dei professionisti del concetto di genere e della violenza, della sessualità e dei diritti di genere, nonché i principi fondamentali per un codice di condotta, i meccanismi di segnalazione e lo sviluppo di una risposta programmatica. Per ottenere quanto sopra, si dovrebbe capire perché si verifica la GBV.

L “abuso di potere” è la causa principale di GBV. Le norme che garantiscono agli uomini il controllo sul comportamento femminile, l'accettazione della violenza come modo per risolvere i conflitti, la nozione di mascolinità legata al dominio, l'onore e l'aggressività, i rigidi ruoli di

²² Ontario government's Domestic Violence Action Plan (2017) *Emotional Abuse Assessment Guide – Springtide Resources*

https://www.springtideresources.org/sites/all/files/Educators_Guide_to_Woman_Abuse.pdf

²³ Solidarity in Women with Distress, (2019) GENDER-BASED VIOLENCE AGAINST REFUGEE & ASYLUM-SEEKING WOMEN- A TRAINING

TOOL https://www.heuni.fi/material/attachments/heuni/reports/vADANr9rD/training_manual_ccm-gbv_en_1.pdf

²⁴ European Commission (2017) https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en

²⁵ Asian Pacific Institute on Gender-Based Violence (API GBV) <https://www.api-gbv.org/about-gbv/types-of-gbv/>

²⁶ European Commission (2017) https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en

genere sono basate sulla società. Altri fattori che contribuiscono agli atti di GBV come a livello di comunità, società e individuo sono:

- Ruoli di genere in cui le donne hanno un potere diseguale
- Desiderio di potere o controllo
- Politica o politiche nazionali
- Il crollo della società tradizionale e il sostegno alla famiglia
- Credenze religiose o culturali dannose
- Povertà
- Abuso di sostanze
- Guerra e sfollamento
- Corruzione
- Tradizioni dannose
- Progettazione o struttura sociale di un campo
- Disponibilità limitata di risorse, come cibo, acqua, carburante e legna
- Mancanza di protezione della polizia o altra sicurezza
- L'illegalità generale
- Mancanza di consapevolezza della comunità

3. COMUNICAZIONE E ASCOLTO ATTIVO

Quando si lavora con i sopravvissuti alla GBV o altri gruppi minoritari come le persone LGBTQI+, è fondamentale che gli assistenti sociali o altri professionisti coinvolti possiedano una serie completa di buone capacità comunicative come l'ascolto attivo, il rispetto, la riservatezza e la non discriminazione. Inoltre, i professionisti dovrebbero padroneggiare una risposta di tre principi di base che guideranno coloro che lavorano per prevenire e rispondere ad atti di violenza di genere.

Rispetto

✓ Tutte le azioni degli attori devono essere guidate da un rispetto fondamentale, desideri, diritti e dignità del sopravvissut*.

RICORDATE: Rispettare un sopravvissut* significa rispettare le scelte dei sopravvissut*.

✓ Lasciatevi guidare **SEMPRE** dai migliori interessi del sopravvissut*.

✓ Assicuratevi sempre che le tue azioni e il tuo comportamento siano guidati da ciò che vuole il sopravvissut*, **NON** da ciò che pensate sia appropriato o dalla migliore linea d'azione.

✓ Il sopravvissut* ha dei diritti e, in qualità di assistente sociale GBV, dovete rispettare questi diritti.

Riservatezza

✓ In ogni momento, la riservatezza del sopravvissut* (o dei sopravvissut*), la sua famiglia deve essere rispettata. Ciò significa che le informazioni devono essere condivise solo con altri che hanno bisogno di conoscere il caso per fornire assistenza e intervento, come richiesto e accettato dal sopravvissut*. La violazione della riservatezza potrebbe comportare gravi conseguenze per il sopravvissut*, soprattutto se non è presente un'adeguata protezione. Può anche scoraggiare altri sopravvissut* dal farsi avanti.

✓ La rigorosa riservatezza è essenziale e **DEVE** essere mantenuta in ogni momento, tranne quando il sopravvissut* o l'operatore del caso affronta un rischio imminente per il proprio benessere, sicurezza e protezione.

- ✓ La riservatezza può essere TOTALE se il sopravvissut* insiste che non deve essere intrapresa alcuna azione.
- ✓ L'anonimato di un sopravvissut* dovrebbe essere mantenuto.
- ✓ Tutte le informazioni scritte sul sopravvissut* devono essere mantenute chiuse e protette da altri (secondo anche il regolamento GDPR).

Sicurezza e protezione

- ✓ In ogni momento, i professionisti DEVONO garantire la sicurezza del sopravvissut*. Questo punto è di grande importanza poiché il sopravvissut* potrebbe essere spaventato e potrebbe aver bisogno di essere rassicurato che sia al sicuro. In tutti i casi, assicuratevi che il sopravvissut* non sia esposto al rischio di ulteriori danni da parte dell'aggressore. Se necessario, chiedete assistenza alla sicurezza del campo, alla polizia, agli agenti sul campo, agli agenti di protezione o ad altri.
- ✓ Potete proteggere voi stessi e il sopravvissut*:
 - o Rimanere consapevoli e informati (fornire sempre informazioni su ciò che è disponibile). Ad esempio, ricevere cure mediche di qualità entro settantadue (72) ore può prevenire la trasmissione di infezioni a trasmissione sessuale (IST) ed entro centoventi (120) ore può prevenire gravidanze indesiderate, ecc.
 - o Non fare supposizioni, ad esempio, se un uomo o un ragazzo viene stuprato, non significa che sia gay o bisessuale. La violenza di genere, come è stato menzionato sopra, si basa sul potere, non sulla sessualità di qualcuno.
 - o Spostare il sopravvissut* in un altro luogo se la sua sicurezza è minacciata.
- ✓ Mantenere tutte le informazioni riservate.

4. COMUNICAZIONE: COSA FARE E NON FARE

Cose da fare

Comunicazione verbale

- Concentratevi su ciò che viene detto
- Ascoltare con abilità è più che prestare attenzione a ciò che viene detto. È essenziale essere reattivi e comunicare di seguire ciò che dice l'altra persona (annuire, affermare).
- Parafrasare ciò che è stato detto per garantire la comprensione ("quello che ti sento dire è...")
- Evitare espressioni di disapprovazione di azioni o sentimenti
- Utilizzare domande e affermazioni chiarificatrici
- Ascoltate e mostrate empatia ("Mi dispiace che ti sia successo. Non è stata colpa tua")
- Riconoscere e riflettere: "sembra che sia stato molto stressante per te..."
- Riconoscere i punti di forza e l'autoefficacia della persona. "È davvero fantastico come hai creato il tuo rifugio sei molto intraprendente."

Comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale varia notevolmente da cultura a cultura. I seguenti punti sono problemi da considerare, ma questi dovrebbero essere discussi e adattati nel vostro contesto:

- Assicuratevi che la vostra comunicazione non verbale rifletta e supporti quella verbale

- Affrontate il/la sopravvissut*, ma non fatelo in un modo che possa affollare il suo spazio o far* sentire a disagio (può aiutare sedersi a forma di L/angolo gattino).
- Mantenete una postura aperta, evitate di incrociare le braccia davanti al corpo.
- Rimanete vicino alla persona, ma mantenete una distanza adeguata.
- Considerate il livello appropriato di contatto visivo nel vostro contesto. Volete assicurarvi che il/la sopravvissut* sappia che siete attenti e che ascoltate, ma che non si senta a disagio.

Cose da non fare

- Fare false promesse; ("andrà tutto bene").
- Dire ai sopravvissut* che pensi che le loro esperienze siano state terribili ("sei così sfortunato", "cos'altro può succederti?").
- Colpa ("non stavi seguendo la religione, quindi è una maledizione di Dio").
- Toccare la persona se non appropriato.
- Vestitevi/comportatevi in modi culturalmente offensivi (vestitevi con modestia).
- Affrettare la persona (guardare l'orologio o parlare velocemente).
- Sentite di dover risolvere i problemi della persona.
- Togliere alla persona la forza e il senso di essere in grado di prendersi cura di se stessa.
- Esporre le persone ai media (ad es. fotografie di persone senza permesso).
- Usare un linguaggio o parole difficili da capire (usare il più possibile la loro lingua).
- Fissare le persone (mantenere il normale contatto visivo).

Gli operatori del caso, così come tutti gli altri professionisti coinvolti nella gestione dei casi delle persone dei sopravvissut* alla GBV, dovrebbero essere sempre a conoscenza degli aggiornamenti più recenti della legislazione.

Gli operatori del caso dovrebbero sempre disporre di informazioni aggiornate sui servizi esistenti a livello locale, regionale e nazionale, ovvero una mappatura aggiornata. Qui è importante notare che il sopravvissut* deve decidere da solo se vuole accedervi.

Valutare sempre se la persona di interesse è supportata da altre organizzazioni della società civile e/o dal settore pubblico in modo da evitare duplicazioni e, dall'altro, sottolineare l'importanza del processo di apprendimento della cooperazione.



5. ORA TOCCA A TE – COMPITO 1 ²⁷

Nella seguente attività rispondi alle domande con sì o no

1. Le donne a volte inventano storie per attirare l'attenzione o per mettere qualcuno nei guai.
SI ___ NO ___
2. Ci sono momenti in cui un uomo può usare la violenza per disciplinare sua moglie, per esempio se è una cattiva madre.
SI ___ NO ___
3. Una donna dovrebbe tollerare la violenza nel suo matrimonio per tenere unita la sua famiglia.
SI ___ NO ___
4. Uomini e donne sono ugualmente violenti tra loro.
SI ___ NO ___

²⁷ Esercizio da UNFPA trainings <https://www.unfpa.org/>

5. Va bene che un'adolescente si sposi finché i suoi genitori sono d'accordo.
SI ____ NO ____
6. Gli uomini non possono essere violentati.
SI ____ NO ____
7. Una donna ha il diritto di dire di no al sesso anche nel suo matrimonio.
SI ____ NO ____
8. Solo i poveri disperati hanno matrimoni violenti. Non succede se hai una buona educazione.
SI ____ NO ____
9. L'abuso di alcol e droghe provoca violenza domestica
SI ____ NO ____
10. Una persona sceglie di essere omosessuale. A volte è a causa di una brutta infanzia.
SI ____ NO ____

6. ORA TOCCA A TE: COMPITO 2²⁸



Answer the following questions. The questions vary between True or False, Multiple Choice, Blank Filling and Pairing.

	Domanda	
1.	Quale delle seguenti è la definizione più accurata e completa di GBV? Scegli una sola risposta.	<p>A. Violenza sui bambini</p> <p>B. Atti dannosi contro la volontà di una persona basati sulle differenze di genere tra maschi e femmine</p> <p>C. Atti dannosi che si verificano nell'intimità di casa</p> <p>D. Violenza tra persone dello stesso sesso</p>
2.	Quale dei seguenti è un esempio di "power over"? Scegli tutte le risposte corrette.	<p>A. Genitori che usano la disciplina fisica con i loro figli</p> <p>B. Una donna che sceglie da sola quando e come uscire di casa</p> <p>C. La polizia usa la sua posizione di autorità per sfruttare qualcuno</p> <p>D. Un ragazzo decide che tipo di frutta mangiare</p> <p>E. Un uomo che decide come verrà speso il reddito di sua moglie</p>
3.	In che modo il modello ecologico può aiutarci a capire la GBV? Scegli solo una risposta.	<p>A. Ci mostra che l'individuo è responsabile del verificarsi di GBV</p> <p>B. Ci mostra che il GBV è isolato all'interno di uno status sociale diverso</p> <p>C. Ci mostra che la GBV si verifica come parte di un più ampio sistema di comportamento, norme e cultura.</p> <p>D. Ci mostra che la società è l'unica ragione per cui si verifica la violenza</p>
4.	Le conseguenze della GBV sono le stesse	A. Vero

²⁸ Esercizio da UNFPA trainings <https://www.unfpa.org/>

	per tutti	B. Falso
5.	Quando si verifica GBV, chi subisce gli impatti più negativi?	A. Il sopravvissuto B. La comunità C. La famiglia D. Il colpevole
6.	Le conseguenze della GBV per un sopravvissut* possono essere:	A. Fisica B. Emotiva/Psicologica C. Sociale D. Tutto quanto detto sopra
7.	L'abuso di alcol e droghe sono le cause primarie di GBV	A. Vero B. Falso
8.	Che impatto hanno i conflitti e le catastrofi naturali sulla GBV? Si prega di scegliere tutte le risposte corrette.	A. Le donne e le ragazze devono viaggiare ulteriormente per ottenere le risorse necessarie e sono quindi esposte alla violenza B. La militarizzazione porta a più violenza C. Ci sono più opportunità per lo sfruttamento sessuale D. Rottura delle strutture sociali e di supporto che rende tutti più vulnerabili
9.	Si prega di etichettare le seguenti frasi come T (vero) o F (falso).	A. Non va bene per un marito picchiare la moglie in nessuna circostanza. B. Le donne che sono state violentate sono responsabili dell'incidente se non erano vestite adeguatamente. C. I mariti possono fare sesso con le loro mogli ogni volta che vogliono. D. Va bene che gli uomini decidano come usare i soldi della famiglia senza consultare le loro mogli. E. Se una ragazza o un ragazzo di 14 anni acconsente a fare sesso con un adulto in cambio di favori materiali, questo è considerato GBV
10.	Quali dei seguenti sono atteggiamenti centrati sul sopravvissut*? Scegliere tutte le opzioni pertinenti.	A. Le donne che rimangono in relazioni abusive acconsentono alla violenza del loro aggressore. B. Le persone hanno il diritto di vivere una vita libera dalla violenza. C. I sopravvissut* non sono colpevoli o responsabili per la violenza che subiscono. D. Al fine di proteggere un sopravvissut*, un fornitore di servizi dovrebbe sempre segnalare alla polizia un caso di violenza da parte del partner o di violenza sessuale. E. I sopravvissut* hanno il diritto di prendere le proprie decisioni sulla propria cura e sulla propria vita.
11.	Quale delle seguenti affermazioni si riferisce all'influenza del movimento delle donne sulla gestione dei casi di GBV? Scegli tutte le risposte corrette.	A. Consente a una sopravvissut* di esprimere emozioni, inclusa la rabbia per le sue esperienze e le più ampie restrizioni sociali B. Riconosce che l'esperienza della violenza degli

		<p>individui è separata dal vivere in una società patriarcale.</p> <p>C. Riconosce la centralità dell'empowerment nel processo di guarigione e recupero</p> <p>D. Riconosce che gli atti di violenza contro le donne sono privi di potere per gli individui</p> <p>E. Suggestisce che i sopravvissut* non dovrebbero sentirsi arrabbiati perché è un'emozione malsana</p>
12.	Qual è l'obiettivo della gestione del caso centrata sul sopravvissut*? Scegli una risposta.	<p>A. Stabilire una relazione con il sopravvissut*</p> <p>B. Promuovere la sicurezza emotiva e fisica del sopravvissut*</p> <p>C. Costruire fiducia</p> <p>D. Aiuta la sopravvissut* a ripristinare un po' di controllo sulla propria vita</p> <p>E. Tutto quanto detto sopra</p>
13.	Quali sono i quattro principi guida della gestione dei casi GBV? Scegli quattro risposte.	<p>A. Diritto di essere felici</p> <p>B. Diritto alla dignità e all'autodeterminazione</p> <p>C. Segnalazione obbligatoria</p> <p>D. Diritto alla riservatezza</p> <p>E. Non discriminazione</p> <p>F. Informazioni legali</p> <p>G. Diritto alla sicurezza</p>
14.	Quali dei seguenti sono modi per mantenere la riservatezza? Scegli tutte le risposte corrette.	<p>A. Condurre un'intervista in uno spazio pubblico</p> <p>B. Condivisione delle informazioni quando richiesto</p> <p>C. Quando si effettua un rinvio, vengono condivisi solo i dettagli rilevanti e solo con il permesso del sopravvissut*</p> <p>D. Le informazioni sul caso sono archiviate in modo sicuro</p>
15.	Il ruolo principale dell'operatore del caso è quello di guida o facilitatore di un processo che implica la divulgazione, l'apprendimento, il processo decisionale, l'azione e la trasformazione personale del sopravvissut*.	<p>A. Vero</p> <p>B. Falso</p>
16.	Completa lo spazio vuoto: _____ le relazioni consentono ai sopravvissut* di sentirsi accuditi e rispettati da chi fornisce il servizio	
17.	Abbina l'esempio alla corretta strategia di comunicazione.	<p>1. Ascolto attivo</p> <p>2. Domande efficaci</p> <p>3. Valorizzazione dei sentimenti</p> <p>A. Parafrasare e riassumere</p> <p>B. Dì al sopravvissut* che i suoi sentimenti sono normali</p> <p>C. Utilizzare domande aperte</p>
18.	Quali dei seguenti sono esempi di dichia-	A. Grazie per avermelo detto.

	razioni di guarigione? Scegli tutte le risposte corrette.	B. Le donne dovrebbero coprirsi per protezione. C. Ti credo D. Questo è successo per un motivo.
19.	Il silenzio non è utile durante la gestione del caso.	A. Vero B. Falso
20.	Metti i passaggi di gestione del caso nell'ordine corretto.	A. Valutazione B. Follow-up del caso C. Introduzione e coinvolgimento D. Pianificazione dell'azione del caso E. Chiusura del caso F. Attuazione del piano d'azione
21.	Quale dei seguenti elementi contribuisce a creare un ambiente confortevole, sicuro e privato? Scegli tutte le risposte corrette.	A. Lo spazio fisico è privato B. Sii caloroso, calmo e aperto C. Presentati e spiega chi sei D. Tutto quanto detto sopra
22.	Un buon modo per spiegare la gestione del caso è spiegare il ruolo dell'operatore del caso.	A. Vero B. Falso
23.	In quale delle seguenti situazioni possibili attuali un operatore del caso potrebbe dover violare la riservatezza? Scegli tutte le risposte corrette.	A. Il sopravvissut* minaccia di farsi del male B. Il marito della sopravvissuta viene in clinica e chiede se sua moglie è stata lì C. Il sopravvissut* ha 11 anni D. Il sopravvissut* ha mancato l'ultimo appuntamento per la gestione del caso
24.	Non è necessario chiedere il permesso al sopravvissut* per iniziare a lavorare con loro.	A. Vero B. Falso
25.	Una sopravvissuta arriva alla gestione del caso perché suo marito l'ha picchiata. Vuole qualcuno con cui parlare, ma non vuole andare dalla polizia o dal dottore. A quale bisogno daresti priorità?	A. Medico B. Psicologico C. Legale
26.	La gestione del caso, anche se attuata in modo solidale e favorevole al sopravvissut*, non è un intervento psicosociale.	A. Vero B. Falso
27.	Quale dei seguenti tipi di violenza può essere definita una forma di violenza del partner? Scegliere tutte le opzioni pertinenti	A. Fisica B. Emotiva C. Sessuale D. Economica E. Spirituale F. Tutto quanto detto sopra
28.	Quali sono le ragioni per le quali i responsabili di violenza abusano del partner? Scegliere tutte le opzioni pertinenti.	A. Perché hanno problemi con la droga o l'alcol B. Perché scelgono di abusare del loro potere C. Perché sono stressati D. Perché vogliono esercitare il controllo sul loro partner

29.	Un sopravvissut* alla violenza del partner potrebbe non desiderare o non essere in grado di lasciare il proprio partner.	A. Vero B. Falso
30.	Gli operatori del caso aiutano un sopravvissut* alla violenza del partner a sviluppare un piano di sicurezza in quanto sono in grado di fermare la violenza nelle loro vite.	A. Vero B. Falso
31.	La violenza sessuale include. (Si scelgano tutte le opzioni possibili).	A. Stupro B. Contatto sessuale indesiderato C. Tentato stupro D. Chiedere sesso in cambio di cibo E. Tutto quanto detto sopra
32.	Alcuni bisogni di salute dei sopravvissut* alla violenza sessuale dipendono dal tempo	A. Vero B. Falso
33.	Che cos'è un matrimonio precoce? Scegli- ne uno.	A. Un'unione informale dopo i 19 anni B. Un'unione formale prima dei 21 anni C. Un matrimonio o un'unione informale prima dei 18 anni D. Un matrimonio contro la volontà di una persona
34.	I sopravvissut* al matrimonio precoce sono più a rischio di violenza da parte del partner intimo	A. Vero B. Falso
35.	Quale dei seguenti potrebbe essere un ostacolo alla cura di una persona LGBTI sopravvissut* alla violenza? Scegliere tutte le opzioni pertinenti.	A. Paura di essere "smascherati" B. Sicurezza C. Autoaccusa D. Mancanza di una rete di supporto E. Tutto quanto detto sopra
36.	Fornire una buona assistenza a un sopravvissut* LGBTI include: (Scegli tutte le risposte pertinenti).	A. Usare il linguaggio con attenzione B. Presumere il genere o l'orientamento sessuale del cliente C. Raccontare ad altri membri dello staff l'orientamento sessuale del cliente D. Rassicurare il sopravvissuto che le sue reazioni sono normali
37.	La sicurezza è molto importante nella gestione del caso con sopravvissut* LGBTI perché: (scegli tutte le risposte pertinenti)	A. Gli individui LGBTI possono essere ad alto rischio di suicidio B. Norme sociali negative e alcune leggi possono metterle in pericolo maggiore C. Le persone LGBTI hanno grandi reti di supporto

7. RISPOSTE

Per l'attività 1:

1.No

2.No

3.No

(Ogni donna o ragazza ha diritto alla sicurezza, alla dignità e a una vita libera dalla violenza. Ogni donna sopravvissuta alla GBV ha il diritto all'autodeterminazione: può decidere di restare con il suo partner violento o di lasciarlo e in entrambi i casi ha diritto al sostegno e alla protezione da parte dello Stato. L'argomento secondo cui le donne dovrebbero rimanere in una relazione abusiva è spesso giustificato per il benessere dei bambini. Tuttavia, è noto che la sicurezza e la salute dei bambini sono influenzate negativamente quando i bambini subiscono o assistono a violenze domestiche. Il sostegno dello Stato ai programmi per i responsabili che insegnano agli uomini violenti ad adottare comportamenti non violenti nelle relazioni interpersonali è fondamentale per prevenire ulteriori violenze e modificare i modelli comportamentali violenti (Articolo 16 Convenzione di Istanbul). Ciò è di particolare importanza nelle situazioni in cui le donne non sono disposti o in grado di lasciare una relazione violenta, ad esempio, a causa della dipendenza economica e del rischio di stigmatizzazione da parte della comunità, in particolare nelle zone rurali. Allo stesso tempo, gli interventi per i colpevoli dovrebbero integrare, ma non sostituire, o sottrarre risorse, al lavoro dei servizi di supporto specifici per le donne).

4.No

5.No

6.No

7.Sì

(Lo stupro è definito da un'azione e non dall'identità dell'autore o del sopravvissuto. Di conseguenza, qualsiasi rapporto sessuale forzato è stupro, indipendentemente dal fatto che la donna sopravvissuta sia sposata con il perpetratore o meno. Questa affermazione è anche fondata su definizioni del diritto internazionale dei diritti umani, che comprende tutte le forme di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica contro le donne, indipendentemente dal fatto che siano commesse in famiglia o in pubblico. Anche se il diritto internazionale dei diritti umani obbliga gli stati a criminalizzare e perseguire lo stupro, non tutte le giurisdizioni riconoscono

lo stupro coniugale come reato penale, con conseguente impunità dello stupro commesso da partner intimi).

8.No

(Il GBV è un problema globale di proporzioni pandemiche. Sebbene una serie di fattori possa aumentare il rischio che le donne soffrano di GBV, la violenza domestica colpisce tutte le donne, indipendentemente dallo stato socio-economico, dai risultati scolastici, dall'origine etnica, dalla religione o dall'orientamento sessuale (IGWG- non datato). Sebbene alcuni studi abbiano rilevato che le donne che vivono in povertà sono colpite in modo sproporzionato dalla violenza del partner e dalla violenza sessuale, non è stato chiaramente stabilito se sia la povertà in quanto tale ad aumentare il rischio di violenza o piuttosto altri fattori che accompagnano la povertà) .

9.No

[Anche se l'abuso di sostanze è fortemente correlato a molti casi di violenza domestica e può ridurre le inibizioni, è un fattore che contribuisce, non la causa della violenza. Né l'abuso di alcol o droghe dovrebbe essere usato per giustificare la violenza (IGWG- non datato). Non tutti gli autori di violenza fanno uso di droghe o alcol, e non tutti coloro che fanno uso di droghe o alcol sono violenti (Roberts 1984, citato in Hagemeister et al 2003)].

10.No

For attività 2:

	Risposte
1	B
2	A, C, ed E
3	C
4	B
5	A
6	D
7	B
8	Tutte sono corrette (A, B, C, e D)
9	A. Vero B. Falso A. Falso B. Falso C. Vero
10	B, C, ed E
11	A, C, e D
12	E
13	B, D, E, e G
14	C e D
15	A
16	“aiutare” or “curare”
17	1.A 2.C 3.B
18	A e C
19	B
20	A. Introduzione e coinvolgimento B. Valutazione C. Pianificazione dell'azione del caso D. Attuazione del piano d'azione E. Follow-up del caso F. Chiusura del caso

21	D
22	A
23	A e C
24	B
25	B
26	B
27	F
28	B e D.
29	A
30	B
31	E
32	A
33	C
34	A
35	E
36	A e D.
37	A e B

CAPITOLO 4: PERSONE LGBTQI+

1. BREVE INTRODUZIONE

Anche le persone LGBTQI+ fanno parte di un gruppo ad alto rischio come vittime di GBV. Inoltre, la popolazione LGBTQI+ MNAR può subire violenze contro se stessa a causa del pregiudizio e della stigmatizzazione. In tutto il mondo, sessismo, misoginia, omofobia e transfobia portano alla violenza contro le donne LGBTQI+, che vanno dal bullismo, alle molestie e alla violenza nelle famiglie e nelle comunità, alle aggressioni sessuali e alle brutali uccisioni extragiudiziali²⁹. Il GBV contro le persone LGBTQI+ è esacerbato dall'esistenza e dall'eredità delle cosiddette leggi sulla sodomia dell'era coloniale, che non solo criminalizzano le relazioni omosessuali, ma perpetuano atteggiamenti sociali negativi nei confronti delle persone LGBTQI+ e portano le vittime LGBTQI+ a non denunciare o cercare aiuto per paura dell'uscita, o addirittura della reclusione³⁰. Le prove provenienti da Austria, Russia, Serbia, Sudafrica e altri contesti mostrano che il legame tra l'antipatia verso gli individui LGBTQI+ e il desiderio di vederli puniti può essere forte. Lo stigma sociale e l'antipatia sono collegati all'aggressione sessuale, allo stupro e persino all'omicidio³¹.

2. TERMINOLOGIA LGBTQI+

Per essere in grado di facilitare le persone LGBTQI+ nel modo migliore e più appropriato, la prima cosa è che bisogna avere familiarità con la comprensione dei concetti e dei termini di base. LGBTQI+ è l'acronimo di lesbiche, gay, bisessuali, transgender, queer (o coloro che si interrogano sulla propria sessualità) e intersessuali. Questi termini sono usati per descrivere l'orientamento sessuale o l'identità di genere di una persona. Inoltre, prima di presentare cosa sta per LGBTQI+, è necessario comprendere le differenze fondamentali tra Sesso e Genere.

Genere VS Sesso

Sesso e genere sono termini spesso usati in modo intercambiabile. Secondo l'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) il genere è usato per descrivere le caratteristiche di donne e uomini che sono socialmente costruite, mentre il sesso si riferisce a quelle che sono determinate biologicamente. Le persone nascono femmine o maschi, ma imparano ad essere ragazze e ragazzi che crescono in donne e uomini. Questo comportamento appreso costituisce l'identità di genere e determina i ruoli di genere.³²

²⁹ Pan American Health Organization (PAHO) (2015), Violence against Women and Girls, <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/violence-against-women-2017-03ws-vawg-resource-guide-sexual-gender-minority-women.pdf>

³⁰ Outright Action International (2015), <https://outrightinternational.org/content/combating-gender-based-violence-against-lgbtqi-and-women-caribbean>

³¹ Pan American Health Organization (PAHO) (2015), Violence Against Women and Girls (VAWG) Resource Guide | Sexual and Gender Minority Women

³² World Health Organization (2009). <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-determinants/gender/gender-definitions>

Il **sexo** si riferisce agli aspetti biologici di un individuo come determinato dalla sua anatomia, che è prodotta dai suoi cromosomi, ormoni e dalle loro interazioni.³³

Genere: la costruzione sociale relativa a comportamenti e attributi basati su etichette di mascolinità e femminilità. L'identità di genere è una percezione personale e interna di se stessi e quindi la categoria di genere con cui qualcuno si identifica potrebbe non corrispondere al sesso assegnato alla nascita.³⁴

Espressione di genere: il modo esteriore in cui un individuo esprime o mostra il proprio genere. Ciò può includere scelte di abbigliamento e acconciatura, o linguaggio e manierismi. L'identità di genere e l'espressione di genere possono differire; ad esempio, una donna (transgender o non transgender) può avere un aspetto androgino, oppure un uomo (transgender o non transgender) può avere una forma femminile di autoespressione.³⁵

Orientamento sessuale: descrive solo l'attrazione sessuale e non è direttamente correlato all'identità di genere. L'orientamento sessuale delle persone transgender dovrebbe essere definito dall'individuo. Viene spesso descritto in base al genere vissuto; una donna transgender attratta da altre donne sarebbe una lesbica e un uomo transgender attratto da altri uomini sarebbe un uomo gay.³⁶

Terminologia dell'acronimo LGBTQI+

Il linguaggio inclusivo è un modo per riconoscere e rispettare la diversità dei corpi, dei generi e delle relazioni. Le persone esprimono il loro genere e la loro sessualità in modi diversi. Le persone possono avere diverse caratteristiche sessuali biologiche. Il linguaggio inclusivo garantisce che non escludiamo le persone dalle nostre conversazioni o dal nostro lavoro. Ciò include sia quando comunichiamo direttamente con qualcuno, sia quando descriviamo qualcuno che non è presente. Il linguaggio inclusivo riconosce la diversità delle persone con cui lavoriamo e serviamo.

(L) Lesbica

Termine usato per descrivere le persone identificate con donne attratte romanticamente, eroticamente e/o emotivamente da altre persone identificate con donne. Il termine lesbica deriva dal nome dell'isola greca di Lesbo e come tale è talvolta considerata una categoria eurocentrica che non rappresenta necessariamente le identità degli afro-americani e di altri gruppi etnici non-europei. Detto questo, le singole persone identificate da donne di diversi gruppi etnici, inclusi gli afro-americani, abbracciano il termine "lesbica" come etichetta di identità³⁷.

³³ Office for UK National Statistics (2019).

<https://www.ons.gov.uk/economy/environmentalaccounts/articles/whatisthedifferencebetweensexandgender/2019-02-21>

³⁴ Office for UK National Statistics (2019).

<https://www.ons.gov.uk/economy/environmentalaccounts/articles/whatisthedifferencebetweensexandgender/2019-02-21>

³⁵ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

³⁶ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

³⁷ Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

(G) Gay

1. Termine utilizzato in alcuni contesti culturali per rappresentare i maschi che sono attratti dai maschi in senso romantico, erotico e/o emotivo. Non tutti gli uomini che si impegnano in "comportamenti omosessuali" si identificano come gay e, in quanto tale, questa etichetta dovrebbe essere usata con cautela.³⁸

2. Termine usato per riferirsi alla comunità LGBTQI nel suo insieme, o come etichetta di identità individuale per chiunque non si identifichi come eterosessuale³⁹.

(B) Bisessuale

Una persona che prova attrazione romantica e/o sessuale per persone di due o più sessi. È spesso usato come termine generico per descrivere varie forme di polisessualità.

(T) Transgender

Le persone che hanno un'identità di genere diversa dal genere assegnato alla nascita e quelle persone che desiderano esprimere la propria identità di genere in modo diverso dal genere assegnato alla nascita. Una persona che vive come membro di un genere diverso da quello previsto in base al sesso anatomico. L'orientamento sessuale varia e non dipende dall'identità di genere.⁴⁰

(Q) Queer

Usato come termine generico per descrivere individui che non si identificano come etero. Utilizzato anche per descrivere persone che hanno un'identità di genere non normativa o come appartenenza politica. A causa del suo uso storico come termine dispregiativo, non è abbracciato o utilizzato da tutti i membri della comunità LGBTQ. Il termine *queer* può essere spesso usato in modo intercambiabile con LGBTQ.⁴¹

(Q) Messa in discussione (Questioning)

un individuo che o quando qualcuno non è sicuro o sta esplorando il proprio orientamento sessuale o identità di genere.⁴²

(I) Intersessuale

Qualcuno la cui combinazione di cromosomi, gonadi, ormoni, organi sessuali interni e genitali differisce dai due modelli attesi di maschio o femmina. Nella cura medica dei neonati, l'iniziale DSD ("*Differing/Disorders of Sex Development*"). Precedentemente noto come ermafrodita (o

³⁸ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

³⁹ Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

⁴⁰ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). National Chapter. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Retrieved

⁴¹ ESDY-NSPH, HMA, PRAKSIS, OLKE, EPAPSY, CMT Prooptiki Ltd., EFPC, EPSMB & N.K.U.A. (2018). The Participatory Approach for Raising Awareness and fighting Discrimination concerning Sexual and gender Orientation in the healthcare sector. Desk, quantitative and qualitative analysis report. The above was under the implementation of the EU project: PARADISO - Participatory approach for raising awareness and fighting discrimination against sexual and gender orientation in the health care sector, that PRAKSIS was a partner, 01/01/2018- 30/04/2019. Leader of the program: Former National School of public Health- Now University of West Attica), www.paradiso.gr

⁴² UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

ermafrodita), ma questi termini sono ora considerati obsoleti e dispregiativi⁴³. *"In-tersex"* è un termine generico e sta per lo spettro di variazioni delle caratteristiche sessuali che si verificano naturalmente all'interno della specie umana. Le persone intersessuali possono avere qualsiasi orientamento sessuale, identità di genere ed espressione di genere.⁴⁴



3. ADESSO È IL VOSTRO TURNO: COMPITO 1⁴⁵

Prima di procedere con il resto del MOOC, prendetevi qualche minuto per abbinare i seguenti termini con le loro definizioni.

- A. Bisessuale
- B. Gay
- C. Lesbica
- D. LGBTQI
- E. Intersessuale
- F. Stereotipo
- G. Queer
- H. Transizione
- I. Non binario
- J. Espressione di genere
- K. Transfobia

1. Termine usato per descrivere le persone identificate con le donne attratte romanticamente, eroticamente e/o emotivamente da altre persone identificate con le donne.
2. Qualcuno la cui combinazione di cromosomi, gonadi, ormoni, organi sessuali interni e genitali differisce dai due modelli attesi di maschio o femmina.
3. Per le persone transgender, questo si riferisce al processo per arrivare a riconoscere, accettare ed esprimere la propria identità di genere. Molto spesso, questo si riferisce al periodo in cui una persona apporta cambiamenti sociali, legali e/o medici, come cambiare i vestiti, il nome, la de-

⁴³ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). National Chapter. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Retrieved from http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20with%20Victims%20of%20Anti%E2%80%9393LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf The above was under the implementation of the EU project: "Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes", that PRAKSIS was a partner, 01/12/2016-30/11/2018, Leader of the program: University of Brescia, Italy.

⁴⁴ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). National Chapter. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Retrieved from http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20with%20Victims%20of%20Anti%E2%80%9393LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf The above was under the implementation of the EU project: "Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes", that PRAKSIS was a partner, 01/12/2016-30/11/2018, Leader of the program: University of Brescia, Italy.

⁴⁵ Esercizi dal *training of EU project*: "Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes"

signazione del sesso e l'utilizzo di interventi medici. A volte indicato come processo di affermazione di genere.

4. Una generalizzazione troppo semplificata su un gruppo di persone senza riguardo alle loro differenze individuali.

5. Una persona che prova attrazione romantica e/o sessuale per persone di due o più sessi. È spesso usato come termine generico per descrivere varie forme di polisessualità.

6. Persona transgender o di genere non conforme che non si identifica né come maschio né come femmina.

7. La paura o l'odio delle persone transgender o delle persone che non soddisfano le aspettative del ruolo di genere della società.

8. La manifestazione delle persone della loro identità di genere, e quella che viene percepita dagli altri.

9. Termine usato in alcuni contesti culturali per rappresentare i maschi che sono attratti dai maschi in senso romantico, erotico e/o emotivo.

10. Acronimo di lesbica, gay, bisessuale, transgender, queer (o messa in discussione) e intersessuale. Questi termini sono usati per descrivere l'orientamento sessuale o l'identità di genere di una persona

11. Usato come termine generico per descrivere individui che non si identificano come etero. Utilizzato anche per descrivere persone che hanno un'identità di genere non normativa o come affiliazione politica.

Ci sono molti termini usati per comprendere sesso, genere, sessualità e identità. Si prega di notare che ogni persona che usa un termine lo fa in un modo unico.

Quando si legge questo glossario, bisogna tenere a mente che:

1) Le definizioni variano da comunità a comunità; non tutti i beneficiari LGBTQI+ saranno d'accordo con tutte queste definizioni, quindi vi preghiamo di fare riferimento ai termini che usano per descrivere se stessi;

2) Ci sono molti termini non inclusi in questo elenco; abbiamo cercato di mantenere l'elenco il più conciso e pertinente possibile;

3) I termini e le definizioni cambiano frequentemente.

Pansessuale: una persona che prova attrazione romantica e/o sessuale per persone di tutte le identità di genere. Queste persone spesso affermano che l'identità di genere di una persona non è un aspetto importante nel definire se proveranno attrazione verso quella persona. In alternativa,

possono usare il termine "cieco al genere", nel senso che sono "ciechi" quando si tratta di genere.⁴⁶

Asessuale: mancanza di (o basso livello di) attrazione sessuale per gli altri e/o mancanza di interesse o desiderio per il sesso o per i partner sessuali. L'asessualità è rappresentata da persone che non provano attrazione sessuale o che non hanno alcun desiderio di sesso o da coloro che sperimentano livelli bassi e solo dopo un periodo di tempo significativo, molti di questi hanno le proprie etichette di identità. Un altro termine usato all'interno della comunità asessuale è "asso", che significa qualcuno che è asessuale⁴⁷.

Etero - Eterosessuale: una persona che prova attrazione romantica e/o sessuale per persone del genere "altro". Il termine si basa sulla nozione che il genere è un binario, motivo per cui viene utilizzata la componente "etero".⁴⁸

Genere binario: la convinzione che esistano solo due generi: uomo e donna. Secondo questa teoria, non ci sono persone che si identificano con generi fluidi o non binari. Come modello, è principalmente un prodotto della civiltà occidentale. Altre civiltà utilizzano modelli più o meno diversi per categorizzare i generi. Sotto il termine generico binario di genere, è compreso anche il termine *Non binario*. Non binario è una persona transgender o di genere non conforme che non si identifica né come maschio né come femmina.⁴⁹

Ally: qualcuno che affronta l'eterosessismo, l'omofobia, la bifobia, la transfobia, il privilegio eterosessuale e di genere eterosessuale in se stesso e negli altri; una preoccupazione per il benessere delle persone lesbiche, gay, bisessuali, trans e intersessuali; e la convinzione che l'eterosessismo, l'omofobia, la bifobia e la transfobia siano questioni di giustizia sociale.⁵⁰

Intergender: una persona la cui identità di genere è tra generi o una combinazione di generi.

Cisgender: qualcuno la cui identità di genere è la stessa del genere che gli è stato assegnato alla nascita. Il termine è usato come l'opposto del termine Trans.

Stereotipo: una generalizzazione eccessivamente semplificata su un gruppo di persone senza riguardo alle loro differenze individuali. Alcuni stereotipi possono essere positivi; tuttavia, pos-

⁴⁶ Theofilopoulos Thanasis, Moudatsou Maria, Serafeim Irini, Farmakidis Kostas, Konstantellou Maria. (2018). National Chapter. Working with Victims of Anti-LGBT Hate Crimes: A Practical Handbook. Retrieved

from http://www.lgbthatecrime.eu/handbook/pdf/Working%20with%20Victims%20of%20Anti%20E2%80%93%20LGBT%20Hate%20Crimes_gr_2.pdf The above was under the implementation of the EU project: "Come Forward: Empowering and supporting victims of anti-lgbtqi hate crimes", that PRAKSIS was a partner, 01/12/2016-30/11/2018, Leader of the program: University of Brescia, Italy

⁴⁷ UCSF Transgender Care (2016). <https://transcare.ucsf.edu/guidelines/terminology>

⁴⁸ ESDY-NSPH, HMA, PRAKSIS, OLKE, EPAPSY, CMT Prooptiki Ltd., EFPC, EPSMB & N.K.U.A. (2018). The Participatory Approach for Raising Awareness and fighting Discrimination concerning Sexual and gender Orientation in the healthcare sector. Desk, quantitative and qualitative analysis report. The above was under the implementation of the EU project: PARADISO - Participatory approach for raising awareness and fighting discrimination against sexual and gender orientation in the health care sector, that PRAKSIS was a partner, 01/01/2018- 30/04/2019. Leader of the program: Former National School of public Health- Now University of West Attica), www.paradiso.gr

⁴⁹ Youth LGBT Community Athens(2018). <https://www.colouryouth.gr/en/terms/>

⁵⁰ Amnesty International (2015). https://www.amnestyusa.org/pdfs/AIUSA_Pride2015Glossary.pdf

sono avere un impatto negativo, semplicemente perché comportano ampie generalizzazioni che ignorano le realtà individuali⁵¹.

Transfobia: la paura o l'odio delle persone transgender o delle persone che non soddisfano le aspettative del ruolo di genere della società.⁵²

Transizione: per le persone transgender, questo si riferisce al processo per arrivare a riconoscere, accettare ed esprimere la propria identità di genere. Molto spesso, questo si riferisce al periodo in cui una persona apporta cambiamenti sociali, legali e/o medici, come cambiare i vestiti, il nome, la designazione del sesso e l'utilizzo di interventi medici. A volte indicato come processo di affermazione di genere⁵³. Inoltre, una persona trans o di genere diverso prende provvedimenti per sentirsi socialmente e/o fisicamente più allineata con il proprio genere. C'è una vasta gamma di modi in cui questo processo differisce tra le persone. Alcune persone possono cambiare il modo in cui interagiscono con gli altri e altri possono cambiare il loro aspetto o cercare assistenza medica per esprimere meglio il loro genere.⁵⁴

Espressione di genere: la manifestazione delle persone della loro identità di genere e quella percepita dagli altri.⁵⁵ Le caratteristiche fisiche, i comportamenti e la presentazione di un individuo che sono tradizionalmente legati alla mascolinità o alla femminilità, come: aspetto, abbigliamento, manierismi, modi di parlare e interazioni sociali.⁵⁶

4. RIFUGIATI E MIGRANTI LGBTQI+

La persecuzione delle persone a causa del loro orientamento sessuale e identità di genere non è un fenomeno nuovo. Negli ultimi anni il numero di richieste di asilo presentate da individui lesbiche, gay, bisessuali, transgender e intersessuali (LGBTQI+) è aumentato ed è in continua crescita, molti rifugiati e richiedenti asilo subiscono discriminazioni, anche all'arrivo in Europa. Ciò ha richiesto una maggiore consapevolezza tra i decisori di esperienze specifiche dei richiedenti asilo LGBTQI+ e un approfondimento delle questioni giuridiche coinvolte⁵⁷. Gli individui LGBTQI+ spesso tengono segreti alcuni aspetti e talvolta gran parte della loro vita. Molti non avranno vissuto apertamente come LGBTQI+ nel loro paese di origine e alcuni potrebbero non aver avuto relazioni intime. Molti sopprimono il loro orientamento sessuale e/o identità di genere per evitare le gravi conseguenze della scoperta, compreso il rischio di incorrere in dure sanzioni penali, perquisizioni arbitrarie in casa, discriminazione, disapprovazione sociale o esclusione familiare⁵⁸.

⁵¹ Montclair State University (2015). <https://www.montclair.edu/lgbtq-center/lgbtq-resources/terminology/>

⁵² University of California San Francisco (UCSF) (<https://lgbt.ucsf.edu/glossary-terms>)

⁵³ National LGBT Health Education Center (Boston, June 2017) <https://www.lgbtqiahealtheducation.org/wp-content/uploads/2018/03/Glossary-2018-English-update-1.pdf>

⁵⁴ LGBTQI+ INCLUSIVE LANGUAGE GUIDE, <file:///C:/Users/m.molou/Downloads/LBGTIQ-Inclusive-Language-Guide.pdf>

⁵⁵ European Commission (2016). Trans and Intersex People – Discrimination on the Grounds Of Sex, Gender Identity and Gender Expression. European Network of Legal Experts in the Field of Gender Equality.

⁵⁶ Montclair State University (2015). <https://www.montclair.edu/lgbtq-center/lgbtq-resources/terminology/>

⁵⁷ UNHCR (2016). <https://www.unhcr.org/uk/lgbti-claims.html>

⁵⁸ UNHCR (2012). <https://www.unhcr.org/509136ca9.pdf>

La popolazione migrante transgender è caratterizzata da bisogni specifici per la condizione stessa di essere un migrante o un rifugiato a seguito di discriminazione dell'identità sessuale che detengono una distinta richiesta di aiuto, meritevole di una risposta adeguata. Denota una doppia vulnerabilità, che si traduce in una doppia esposizione alle discriminazioni: quelle legate alle stigmatizzazioni migratorie o di richiesta di asilo e quelle legate alla propria identità sessuale. Queste discriminazioni possono essere perpetrate sia dalla comunità ospitante che da quella di altri richiedenti asilo e rifugiati⁵⁹.

È importante ricordare che esiste una crescente letteratura su come lavorare e proteggere le persone colpite.



5. ADESSO È IL VOSTRO TURNO: COMPITO 2⁶⁰

La seguente attività vi aiuterà a delimitare la differenza tra genere e sesso. Per ogni domanda, identificare se la differenza tra uomini e donne è basata sul sesso (biologico) o sul genere (una differenza costruita dalla società). Scegliete la risposta corretta.

QUIZ SUL GENERE

1. Le donne danno alla luce bambini, gli uomini no.

Sesso Genere

2. Le bambine sono gentili, i bambini sono duri.

Sesso Genere

3. I ragazzi ottengono risultati migliori in scienze e matematica; le ragazze fanno meglio nell'arte e nella letteratura.

Sesso Genere

4. Tra i lavoratori agricoli, le donne ricevono solo il 40-60% del salario maschile.

Sesso Genere

5. Le donne possono allattare i bambini, gli uomini possono allattare i bambini con il biberon.

Sesso Genere

6. Nell'Antico Egitto gli uomini stavano a casa e tessevano. Le donne gestivano gli affari di famiglia. Le donne hanno ereditato le proprietà e gli uomini no.

Sesso Genere

7. Le voci degli uomini cambiano durante la pubertà, quelle delle donne no.

Sesso Genere

⁵⁹ UNHCR, *Protecting Persons with Diverse Sexual Orientations and Gender Identities: A Global Report on UNHCR's Efforts to Protect Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, and Intersex Asylum-Seekers and Refugees*, December 2015, available at: <https://www.refworld.org/docid/566140454.html>

⁶⁰ Exercise from UNFPA trainings <https://www.unfpa.org/>

8. In uno studio su 224 culture, ce n'erano 5 in cui gli uomini facevano tutta la cucina e 36 in cui le donne facevano tutta la costruzione della casa.

Sesso Genere

9. Secondo le statistiche delle Nazioni Unite, le donne svolgono il 67% del lavoro mondiale, ma i loro guadagni ammontano solo al 10% del reddito mondiale.

Sesso Genere

10. Secondo le statistiche dell'Unione Inter-Parlamentare, solo il 20% dei parlamentari nel mondo sono donne nonostante il fatto che le donne rappresentino circa il 50% della popolazione.

Sesso Genere



7. ADESSO È IL VOSTRO TURNO. COMPITO 3⁶¹

Questo è uno strumento diretto e può sembrare molto semplicistico per alcuni di voi. È utile aiutare a rimanere consapevoli dei presupposti che gli altri possono portare e che potremmo dover affrontare o sfidare di volta in volta. Per alcuni potrebbe essere la prima volta che hanno dovuto pensare ad alcune di queste idee, o vi sono state presentate in modo sistematico. Il modo in cui reagite alle affermazioni vi aiuterà a vedere dove sono affondate le idee/ problematiche e forse su cosa potreste dover cambiare o contrastare. Questa attività non ha delle risposte corrette o sbagliate.

Rispondete alle seguenti affermazioni con Vero o Falso.

1. Mi sento a mio agio con le persone queer, a meno che non ostentano il loro stile di vita.
2. Mi sentirei a disagio se scoprissi che mio figlio adulto si sente in realtà una donna.
3. Gli insegnanti LGBTQ non dovrebbero essere "esclusi" dai loro studenti a scuola.
4. Mi turberebbe scoprire che il mio dottore è un uomo lesbico/gay.
5. Mi sentirei a disagio nel sapere che l'insegnante maschio di mio figlio è gay.
6. Mi sentirei a disagio nel vedere una persona che presumevo essere trans (TS o TG) nello stesso bagno pubblico in cui mi trovavo.
7. Mi sentirei a disagio nel sapere che il mio vicino è un transessuale.
8. Sarei turbato se scoprissi che al marito di mia sorella piace vestirsi con abiti femminili.
9. Sarei insultato se qualcuno mi scambiasse per una persona gay, bisessuale o lesbica.
10. Sarei sorpreso di incontrare una lesbica musulmana che indossa un hijab.

⁶¹ Rainbow Health Network training exercise <http://www.rainbowhealthnetwork.ca/>

11. Mi va bene il matrimonio tra persone dello stesso sesso, ma mi dà fastidio che le coppie queer possano adottare.
12. Sarei confuso se vedessi un mio amico queer (LGB) con un partner eterosessuale.
13. Sarei molto turbato se vedessi l'assistente diurno di mio figlio baciare il suo partner dello stesso sesso prima del lavoro.
14. Mi sentirei a disagio nel vedere due lesbiche/gay che si tengono per mano nella mia palestra.
15. Mi sento indignato per il fatto che la *Chirurgia di Riassegnazione Sessuale* sia coperta dall'OHIP (Office of Health Insurance Programs).
16. Sarei sconvolto se mio figlio mi dicesse che è lesbica, gay o bisessuale.
17. Mi sentirei offeso se qualcuno mi scambiasse per una persona trans.
18. Mi sento a disagio se il mio collega divulga informazioni sulla sua relazione omosessuale.
19. Mi sento scandalizzato quando un collega mi invita ad andare alla sfilata del Pride con i suoi amici.
20. Sarei sorpreso di incontrare una persona trans nera o lesbica.
21. Ci si aspetterebbe che anche un bambino cresciuto da genitori LGBTQI+ sia queer.
22. Sarei sconvolto nello scoprire che mio figlio sta imparando le identità/comunità/famiglie LGBTQI+ come parte del curriculum scolastico.
23. Mi sentirei a disagio se sapessi che la mia chiesa, tempio o altro gruppo religioso accoglie le persone con identità LGBTI.
24. Sarei arrabbiato se mio figlio portasse a casa un amico apertamente gay/lesbica/bisessuale.
25. Non mi aspetterei che un uomo che usa una sedia a rotelle sia gay.
26. Mi sentirei a disagio se qualcuno dello stesso sesso esprimesse un interesse romantico per me.
27. Se vedessi due donne che comunicano nella lingua dei segni, sarei sorpreso di apprendere che sono lesbiche.
28. Mi sentirei a mio agio a lavorare con clienti/pazienti che si identificano come LGBTQI+.
29. Mi sento informato sulle questioni LGBTQI+ in quanto riguardano la mia area di lavoro.
30. Mi arrabbio e parlo se qualcuno racconta una barzelletta sull'omofobia.

31. Mi dà fastidio quando la gente dice "È così gay!"
32. Faccio/ho fatto ricerche su questioni LGBTQI+ per istruirmi.
33. Uso un linguaggio neutro rispetto al genere per descrivere il mio partner sessuale/stato relazionale, ad es. partner contro moglie/fidanzato, ecc
34. Mi sento a mio agio a lavorare con colleghi di ogni orientamento sessuale e identità di genere.
35. Incoraggio l'educazione sull'orientamento sessuale e l'identità di genere nel mio posto di lavoro.

8. RISPOSTE

Per il compito 1

- | | |
|-----------|------------|
| 1. Sesso | 6. Genere |
| 2. Genere | 7. Sesso |
| 3. Genere | 8. Genere |
| 4. Genere | 9. Genere |
| 5. Sesso | 10. Genere |

Per il compito 2

- | | |
|------|------|
| a.5 | g.11 |
| b. 9 | h.3 |
| c.1 | i.6 |
| d.10 | j. 8 |
| e.2 | k.7 |
| f.4 | |

CAPITOLO 5: STRUMENTO D' IMPIEGO PER L'IMPRENDITORIALITÀ

1. BREVE INTRODUZIONE

Considerando che il progetto E4I si concentra sull'inclusione sociale e lavorativa dei MNAR, una buona pratica è stata quella di integrare lo strumento dell'imprenditorialità nel MOOC. In particolare, lo strumento dell'imprenditorialità NON È AFFATTO COLLEGATO e non è stato scelto in relazione ai capitoli precedenti.

È un altro capitolo dedicato all'imprenditorialità e lo consideriamo un ottimo strumento da utilizzare anche per i MNAR e per qualsiasi altra persona interessata a utilizzarlo a proprio vantaggio. I professionisti che aiutano i MNAR a integrarsi nel mercato del lavoro possono utilizzare questo questionario insieme ai beneficiari. L'obiettivo è identificare i punti di forza e i talenti personali.



2. ORA TOCCA A VOI: QUESTIONARIO DEI TALENTI

Il seguente questionario contiene 68 affermazioni che si riferiscono a 34 talenti.

Queste affermazioni hanno lo scopo di aiutarti a identificare i tuoi talenti, che sono definiti come "il modo naturale e ripetitivo di pensare, sentire o comportarsi" e appartengono a quattro categorie: Relazioni, Influenza, Motivazione e Modo di pensare.

Questi talenti potrebbero non essere ancora i tuoi punti di forza, ma conoscerli ti consentirà di realizzare ciò che stai facendo in modo naturale e in quali aree hai il potenziale per crescere di più, in modo da avere benefici sia personali che professionali.

Non ci sono risposte corrette o sbagliate. Seleziona spontaneamente la risposta che più ti esprime.

La compilazione del questionario richiede circa 15 minuti.

1. « Ispiro le persone perché posso descrivere le mie idee in modo molto vivido con immagini ed esempi. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

2. «Posso vedere il mondo attraverso gli occhi degli altri e condividere il loro punto di vista, anche se non sono d'accordo. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

3. «Cerco di trovare un terreno comune per essere d'accordo con persone che hanno opinioni diverse dalle mie per evitare conflitti. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

4. « Quando lavoro in gruppo, faccio tutto il possibile affinché nessuno si senta isolato. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

5. « Sono affascinato dall'unicità delle persone e mi concentro su di essa. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

6. « Provo grande piacere e forza quando sono con persone che conosco bene. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

7. «Mantengo sempre le promesse che faccio agli altri e a me stesso. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

8. «Quando mi pongo un obiettivo, voglio che gli altri lo accettino. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

9. «Un successo è importante per me, solo se ricevo la migliore valutazione da tutti gli altri coinvolti o in parte in questa situazione. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

10. « Una persona è in continua evoluzione e ha molte possibilità di sviluppo personale e professionale. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

11. «Mi emoziono quando trasformo qualcosa di potente in qualcosa di meraviglioso (es. un mio talento in un punto forte), nonostante il grande sforzo che devo fare. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

12. «Lodo generosamente gli altri; Sorrido velocemente e spesso e vedo sempre il lato bello della vita. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

13. « Mi piace incontrare nuove persone, iniziare una conversazione e coltivare una relazione con loro»

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

14. « Ho bisogno di fissare degli obiettivi e raggiungerli per sentirmi bene con me stesso. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

15. «Preferirei realizzare le mie idee piuttosto che discuterle senza farle funzionare. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

16. «Rispondo volentieri ed efficacemente alle esigenze improvvise che possono esistere in una situazione, anche se ciò potrebbe distrarmi dal mio programma o dai miei piani. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

17. «Ho valori fondamentali che non cambiano e li servo in ogni situazione o evento della mia vita. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

18. «Ho bisogno che la mia vita (il mio ambiente) sia prevedibile, organizzata e in ordine, in modo da poter sentire di avere il controllo. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

19. «Ho bisogno di avere un obiettivo chiaro che fungerà da bussola per le mie decisioni e azioni. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

20. « Ho la capacità di gestire efficacemente un problema o una sfida che devo affrontare. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

21. « Quando necessario, mi assumo il rischio e affronto le sfide per raggiungere i miei obiettivi. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

22. «In una situazione o evento, voglio che gli altri riconoscano i miei punti di forza e il mio contributo ai risultati positivi. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

23. « Prendo una decisione solo dopo aver raccolto e valutato tutti i dati e le informazioni di cui ho bisogno. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

24. «Voglio sempre trovare il modo migliore e più efficace per portare a termine un impegno che ho assunto. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

25. «Credo che tutti gli eventi e le situazioni della vita accadano per una ragione e siano collegati tra loro. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

26. «Capisco cosa sta succedendo nel presente guardando e analizzando situazioni simili passate. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

27. « Opero sempre su un piano in modo da poter prevedere e affrontare qualcosa che potrebbe andare storto. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

28. « Tratto tutte le persone come uguali indipendentemente da chi siano (occupazione, condizione sociale e situazione economica). »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

29. «Mi ispiro alle opportunità e alle prospettive del futuro e le guardo con ottimismo. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

30. « Mi emoziono quando scopro nuovi modi per spiegare una sfida che sto affrontando, non importa quanto sia difficile o senza precedenti. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

31. «Conservo la mia lucidità spirituale e soddisfo la mia curiosità raccogliendo informazioni su un argomento che mi interessa. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

32. «Mi piace il tempo quando sono solo perché mi dà l'opportunità di pensare alla mia vita o a un problema che mi riguarda. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

33. « Mi emoziono quando imparo qualcosa di nuovo indipendentemente dall'argomento. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

34. «Posso dire come i dati si relazionano tra loro in una situazione e penso sempre a scenari e possibilità alternativi prima di prendere una decisione. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

35. «Ci sono momenti in cui sento di meritare un po' di riposo anche se non ho assolto a un impegno che mi sono preso. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

36. «Credo che il valore di un uomo si possa vedere anche se non segue regole e istruzioni chiare. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

37. «Riesco a gestire l'incertezza in una situazione che sto affrontando (ad esempio quando non ho tutte le informazioni di cui ho bisogno). »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

38. «Prima di realizzare la mia idea, voglio prima raccogliere e valutare tutte le informazioni di cui penso di aver bisogno. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

39. « C'è la possibilità che partecipi a una competizione, non perché voglio necessariamente vincere, ma perché penso che sia importante fare uno sforzo. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

40. «Ricevo la stessa soddisfazione da tutti i compiti che assumo, non importa quanto siano importanti (per me o per gli altri, per il raggiungimento di un obiettivo o per il risultato desiderato). »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

41. «Non mi considero parte della comunità globale o del mondo. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

42. «Di solito insisto sul mio punto di vista. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

43. « Raramente mi sento orgoglioso di una mia impresa o successo positivo. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

44. « Di solito mi fido più della mia intuizione che dei fatti di una situazione perché penso che mi aiuti a capirla meglio prima di prendere una decisione in relazione ad essa. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

45. «Mi concentro di più sul presente e raramente sogno o pianifico il futuro. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

46. «Non conservo nulla (es. un oggetto o un'informazione) se non so che potrebbe essere utile in futuro. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

47. « Raramente mi piace imparare qualcosa di nuovo quando non vedo come sarà utile per un certo risultato che voglio ottenere. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

48. «Non cambio i miei piani, nemmeno in emergenze che non avevo previsto. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

49. « Trovo più efficace gestire un ostacolo in una situazione quando e come si presenta, invece di programmare e pianificare in anticipo cosa farò se si verifica. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

50. « Quando non riesco a portare a termine un obbligo che ho preso; Mi scuso e ho la capacità di trovare scuse ragionevoli»

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

51. « Raramente riesco a ottenere il controllo in una situazione (ad es. personale o professionale) che devo affrontare. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

52. «Credo di poter fiorire professionalmente se miglioro i miei punti deboli. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

53. «Sono attratto da una persona (ad esempio per discutere o passare del tempo con lui) che conosco già più di un estraneo. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

54. «Raramente sono soddisfatto se vedo un leggero cambiamento in me stesso o in qualcun altro, e mi aspetto sempre di vedere un grande miglioramento per sentirmi soddisfatto. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

55. «Non ritengo tutte le persone ugualmente importanti (ad es. le valuto in base alla loro posizione sociale, qualifica professionale, importanza del loro lavoro, ecc.). »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

56. «L'intimità in una relazione mi mette a disagio e voglio mantenere le distanze dalle altre persone. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

57. «Raramente sento di poter essere più saggio sul futuro analizzando il passato. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

58. «Non credo che mi faccia bene dedicare del tempo a scoprire un'idea che spieghi una situazione o un evento. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

59. «Preferisco discutere le mie idee, domande o preoccupazioni con gli altri piuttosto che pensarci io stesso. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

60. « Raramente penso all'impatto dei miei piani o delle mie azioni sul risultato che voglio raggiungere. »

Totalmente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

61. « Valuto sempre una situazione che sto affrontando e ridefinisco le mie priorità in modo da poter raggiungere i miei obiettivi. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

62. « Non ho bisogno di un programma, o di scadenze specifiche, per attuare il mio piano. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

63. « Ho la capacità di risolvere efficacemente un problema che mi è familiare. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

64. « Raramente attiro e trattengo l'attenzione e l'interesse degli altri quando parlo. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

65. « Sono influenzato dalle opinioni e dagli argomenti avanzati da qualcun altro e cambio facilmente idea. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

66. « Ho già pensato e pianificato quello che voglio ottenere tra cinque anni. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

67. « Raramente capisco e comprendo i bisogni di qualcun altro. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

68. « Sono dell'opinione che procedure chiare siano più importanti per una squadra efficace dei punti di forza dei membri che costituiscono la squadra. »

Completamente d'accordo = 5 D'accordo = 4 Neutrale = 3 In disaccordo = 2 Molto in disaccordo = 1

3 RISPOSTE

Le seguenti 68 affermazioni si riferiscono a 34 talenti imprenditoriali, che appartengono a quattro categorie:

1. Relazioni, 2. Influenza, 3. Motivazione, 4. Modo di pensare

Annotate il punteggio per ciascuno dei vostri talenti, aggiungendo le vostre risposte su ciascuna categoria (ad es. per Comunicazione aggiungete le affermazioni 1 e 64). Quindi potete vedere la descrizione dei talenti.

	TALENTO	PUNTEGGIO
NO	RELAZIONI – Lavorare con gli altri	

1.	Comunicazione (1+ 64)	
2.	Empatia (2+ 67)	
3.	Armonia (3+ 42)	
4.	Inclusione (4+ 55)	
5.	Individualità (5+68)	
6.	Coltivazione della relazione (6+ 56)	
7.	Responsibilità (7+ 50)	
	INFLUENZA- Comportamento desiderato	
8.	Controllo (8+ 51)	
9.	Competitività (9+ 39)	
10.	Sviluppo degli Altri (10+ 54)	
11.	Empowerment (11+ 52)	
12.	Positività (12+ 43)	
13.	Costruire nuove relazioni (13+ 53)	
	MOTIVAZIONE- Risultati desiderati	
14.	Efficacia (14+ 35)	
15.	Motivazione (15+ 38)	
16.	Adattabilità (16+ 66)	
17.	Fede nel successo (17+ 61)	
18.	Disciplina (18+ 62)	
19.	Focusing (19+ 37)	
20.	Problem Solving (20+ 63)	
21.	Fiducia in sè stessi (21+ 65)	
22.	Essere significativo (22+ 40)	
	MODO DI PENSARE - Prestazioni efficienti (più intelligenti)	
23.	Abilità di analisi (23+ 44)	
24.	Flessibilità (24+ 48)	
25.	Correlazione (25+ 41)	
26.	Flashback (26+ 57)	
27.	Lungimiranza (27+ 49)	
28.	Consistenza (28 + 36)	
29.	Visione per il futuro (29 + 45)	
30.	Pensiero astratto (30 + 58)	
31.	Collezione (31+ 46)	
32.	Contemplazione (32+ 59)	
33.	Amore per il sapere (33+ 47)	
34.	Pensiero strategico (34+ 60)	

RELAZIONI Lavorare con gli altri	<p>I talenti nella categoria <i>relazioni</i> spiegano come lavorate con altre persone. Spiegano di chi vi fidate, con chi costruite relazioni, con chi siete in conflitto e chi ignorate. Vi interessa conoscere nuove persone o vi trovate a vostro agio solo con i vostri amici e conoscenti? Vi fidate facilmente degli altri o credete che la fiducia dovrebbe essere guadagnata?</p> <p>Se avete talento in:</p>
1. Comunicazione	In generale, è facile per voi esprimere i vostri pensieri attraverso il discorso parlato o scritto. Siete dei buoni interlocutori e presentatori e ispirate gli altri quando parlate.
2. Empatia	Comprendete i sentimenti degli altri e potete immaginarvi al loro posto. Questo non significa che condividete gli stessi sentimenti.
3. Armonia	State cercando l'unanimità. Non vi piacciono i conflitti e volete trovare e coltivare un terreno comune per essere d'accordo con un'altra persona.
4. Inclusione	Accettate gli altri. Siete consapevoli quando qualcuno può sentirsi tagliato fuori e state cercando di integrarlo nel gruppo.
5. Individualità	Siete interessati alle caratteristiche uniche che ha una persona. Avete il dono di coltivare una cooperazione produttiva tra persone diverse.
6. Coltivazione della relazione	Traete piacere dalle relazioni con altre persone e grande soddisfazione quando lavorate con gli amici per raggiungere un obiettivo.
7. Responsabilità	Mantenete le vostre promesse e vi impegnate in ciò che dite che farete. Avete valori fermi come l'onestà e la lealtà.

INFLUENZA- Comportamenti desiderati	<p>TalentI nella categoria <i>influenza</i> spiegano come influenzate gli altri, se vi piace avere il controllo di una situazione o se volete far sentire gli altri a loro agio in una situazione. Nelle vostre relazioni interpersonali siete competitivo o sentite il bisogno di aiutare gli altri a crescere?</p> <p>Se avete talento in:</p>
8. Controllo	Avete una presenza. Potete prendere il controllo di una situazione e prendere decisioni efficaci quando necessario.
9. Competitività	Misurate le vostre prestazioni rispetto a quelle degli altri. Cercate sempre di vincere e di vincere il primo posto in un concorso.
10. Sviluppo degli altri	Riconoscete e coltivate il potenziale degli altri. Potete identificare i segni del più piccolo miglioramento e trarre soddisfazione da questo miglioramento.
11. Empowerment	Vi concentrate sui punti di forza perché ritenete che questo sia il modo per ottenere il massimo delle prestazioni di squadra e personali. Volete trasformare qualcosa di forte in qualcosa di perfetto.
12. Positività	Il vostro entusiasmo è contagioso. Potete entusiasmare gli altri per un'idea che volete implementare.
13. Costruire relazioni	È una sfida per voi incontrare nuove persone e conquistarle. Ottenete soddisfazione quando "rompete il ghiaccio" e iniziate una relazione con un'altra persona.

MOTIVAZIONE- Risultati desiderati	Talenti nella categoria <i>motivazione</i> spiegano perché lavorate sodo. Spiegano perché vi alzate dal letto ogni giorno, perché volete impegnarvi ancora di più. Siete motivati dal desiderio di distinguervi. Volete che gli altri vi considerino competente o volete essere accettato? Se avete talento in:
14. Efficacia	Avete una grande resistenza e lavorate sodo. Ottenete molte soddisfazioni quando siete impegnati e produttivi.
15. Motivazione	Avete la capacità di implementare le idee, di metterle in pratica. Traete motivazione dai vostri pensieri, sentimenti o decisioni.
16. Adattabilità	Preferite seguire “l’andamento delle cose”. Avete la tendenza a pensare solo al presente, accettate le situazioni mentre accadono e scoprite il futuro un giorno alla volta.
17. Fiducia nel raggiungimento	Avete determinati valori che non cambiano. Create un obiettivo specifico per la vostra vita attraverso questi valori.
18. Disciplina	Vi piacciono la routine e la struttura. Tenete tutto in ordine e questo rappresenta il vostro modo di vivere.
19. Focus	Potete impostare una rotta, seguirla e apportare le modifiche necessarie per rimanere su di essa. Fissate le priorità e quindi implementate le azioni appropriate verso il vostro obiettivo.
20. Problem Solving	Avete la capacità di risolvere i problemi, anche quelli che si verificano per la prima volta. Potete scoprire cosa c’è che non va e affrontarlo con successo.
21. Fiducia in sè stessi	Avete fiducia nella vostra capacità di gestire la vostra vita. Avete una bussola interna che ti darà la sensazione che le vostre decisioni siano giuste.
22. Essere significativo	Volete avere un grande impatto. Siete indipendente e scegliete compiti, o progetti, in base all’influenza che avranno sul mondo e sugli altri intorno a voi.

MODO DI PENSARE - Prestazioni efficienti (più intelligenti)	I talenti nella categoria <i>modo di pensare</i> spiegano cosa vi fa lavorare in modo più intelligente. Spiegano come pensate, come valutate le alternative a vostra disposizione, come prendete decisioni. Avete la capacità di concentrarvi o preferite lasciare aperte le vostre opzioni? Siete disciplinato o vi piacciono le sorprese? Avete un pensiero pratico o pensate in modo strategico e valutate scenari alternativi? Se avete talento in:
23. Capacità di analisi	State cercando le cause di un evento. Avete la capacità di pensare a tutti i fattori che possono influenzare una situazione.
24. Flessibilità	Potete organizzare, ma avete anche la flessibilità che completa questa capacità. Vi piace abbinare tutte le risorse a vostra disposizione per la massima produttività.
25. Correlazione	Pensate che tutte le cose siano collegate. Credete che le coincidenze siano poche e che per ogni evento ci sia una causa.

26. Flashback	Vi piace pensare al passato. Comprendete il presente indagando sulla vostra storia.
27. Lungimiranza	Siete caratterizzati dall'attenzione con cui prendete decisioni e fate delle scelte. Vi aspettate ostacoli e siete preparato in anticipo per loro.
28. Consistenza	Siete consapevoli della necessità di trattare le persone da pari a pari. Cercate di trattare tutti con coerenza, stabilendo aspettative chiare e mantenendole.
29. Visione per il futuro	Siete ispirati dal futuro e da tutto ciò che potrebbe accadere. Ispirate gli altri con la vostra visione del futuro.
30. Pensiero astratto	Le vostre idee vi emozionano. Avete la capacità di scoprire correlazioni tra situazioni ed eventi apparentemente non collegati.
31. Amore per le collezioni	Avete la necessità di raccogliere e archiviare. Potete raccogliere informazioni, idee, storie, persino relazioni.
32. Contemplazione	Siete caratterizzati da indole spirituale. Riflettete molto e apprezzate le discussioni spirituali.
33. Amore per il sapere	Avete tanta voglia di imparare e volete migliorarvi costantemente. Ciò che vi entusiasma è il processo di apprendimento nonostante il vostro risultato.
34. Pensiero strategico	Create modi alternativi per fare progressi verso il vostro obiettivo. In una situazione/evento che si verifica, è possibile riconoscere rapidamente gli argomenti e i modelli pertinenti.

TEST DI AUTOVALUTAZIONE

DOMANDE

1. Descrivi con le tue parole cosa significa inclusione sociale?
2. Quali sono i fattori più importanti che i professionisti devono prendere in considerazione quando sono coinvolti nelle procedure di integrazione dei MNAR?
3. Si prega di nominare almeno cinque (5) termini utilizzati sotto il termine generico LGBTQI+ e descriverne il significato.
4. Quando hai a che fare con un sopravvissut* a GBV quali sono, secondo te, i primi passi e la serie di domande che devi fare?
5. Descrivi almeno tre (3) motivi per cui si verifica GBV?
6. Indica cinque (5) cose "da non fare" che i professionisti devono tenere a mente quando si tratta di sopravvissut* a GBV

RISPOSTE

1. Si guardi capitolo 1 (1.1, 1.2)
2. Si guardi capitolo 1 (1.2, 1.3)
3. Si guardi capitolo 3 (3.2)
4. Si guardi capitolo 2 (2.3)
5. Si guardi capitolo 2 (2.2)
6. Si guardi capitolo 2 (2.4)

ZONA COUNSELING 6: FOLLOW-UP SUI MNAR

Obiettivi formative in questa zona Counseling

La zona counseling 6 è concepita come una fase trasversale lungo tutto l'intervento, ma anche come un modo per mantenere il contatto una volta che il MNAR trova un lavoro.

L'importanza del follow-up è reciproca per tutte le precedenti zone di consulenza. In una delle zone di consulenza, potrebbe essere la cosa migliore un follow-up continuo durante tutto il processo, mentre in altri casi potrebbe essere sufficiente un follow-up dopo che l'iniziativa è terminata.

In questo modulo, vi verrà presentato come agire all'interno di tutte le iniziative presentate nelle precedenti zone di consulenza.

Gruppo di riferimento e target della specifica zona Counseling

1. Come visto nel modulo introduttivo, questo progetto è rilevante per i seguenti professionisti:
2. Educatori
3. Professionisti delle risorse umane
4. Consulenti del lavoro
5. Insegnanti di lingue
6. Consulenti legali
7. Pedagoghi
8. Lavoratori a progetto
9. Psicologi
10. Assistenti sociali
11. Allenatori
12. Volontari per l'inclusione lavorativa
13. Volontari per l'inclusione sociale
14. Altri professionisti che lavorano con l'inclusione lavorativa e sociale del MNAR
15. Scienziati sociali che lavorano con MNAR

Tempistica e sforzo lavorativo	
	Tempo (ore e minuti)
Materiale di lettura	1 ora 30 minuti
Esercizi	1 ora 00 minuti
Materiale audio/video	0 ora 05 minuti
Auto-valutazione	0 ora 10 minuti
Tutto il MOOC	2 ore 45 minuti

Indice dei capitoli di questa zona di consulenza

Capitolo 1: Follow up sulla progettazione dell'intervento

Capitolo 2: Follow up della formazione

Capitolo 3: Follow-up sull'occupazione

Capitolo 4: Follow up della cooperazione per l'inclusione sociale e lavorativa

Capitolo 5: Follow up sulla partecipazione sociale

CAPITOLO 1: FOLLOW UP SULLA PROGETTAZIONE DELL'INTERVENTO

Questo modulo illustrerà i principali strumenti di follow-up per le procedure descritte nel modulo 1 *Progettazione dell'intervento*. Nel capitolo 1, più che parlare di procedure, ci siamo soffermati sul profilo dell'operatore e su alcuni momenti fondamentali del suo lavoro di presa in carico dei MNRA, come il colloquio e la stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Analizzeremo quindi alcune delle strategie che ci consentono di monitorare, verificare se il processo di intervento e quindi il percorso individuale definito è conforme agli obiettivi iniziali proposti o se ci sono stati cambiamenti da tenere in considerazione per rimodellare il piano socio-educativo individualizzato. Definiremo anche le specificità dell'approccio e della metodologia di scelta in questa fase della progettazione dell'intervento.

In un secondo momento ci concentreremo invece sulla figura dell'operatore, sulla sua centralità e sull'importanza di fornire a questa figura strumenti di contenimento, formazione e supporto.

1. IL PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO- MODIFICHE A POSTERIORI

Alcune modifiche al Piano Educativo Individualizzato, come presentato nel Capitolo 1.3 del MOOC, potrebbero essere apportate in relazione a una certa progressione della situazione del migrante, in termini di bisogni, speranze, obiettivi e ruolo nella società. Abbiamo sottolineato la natura flessibile di questo strumento, una caratteristica necessaria che lo rende aggiornabile nel momento stesso in cui si verificano cambiamenti significativi nella vita del migrante. Questa flessibilità e capacità di aggiornamento è strutturale, ovvero: la struttura stessa dei nostri strumenti è soggetta a modifiche sostanziali.

Alcuni parametri fondamentali che noi, come professionisti che lavorano con i migranti, dovremmo tenere costantemente presente quando strutturiamo gli interventi con quanto sopra, sono i seguenti:

L'approccio olistico, che rende auspicabile, ad esempio, che un'unica figura professionale dotata delle necessarie attrezzature pedagogiche, si occupi e sia ritenuta responsabile del progresso del migrante e della sua adesione al piano concordato. È implicito in questo tipo di approccio che l'adulto di riferimento – solitamente un educatore qualificato – vada a coprire tutti i diversi aspetti della vita del migrante, facendosi portatore di significati e guida privilegiata. L'équipe multidisciplinare, con le sue competenze specifiche e necessarie (alcune delle quali saranno irraggiungibili per il nostro professionista di riferimento, es: competenze mediche, legali, ecc.) sarà convocata dal suddetto quando necessario: l'adulto di riferimento per il nostro migrante fungerà così da intermediario tra il migrante e la figura professionale. Questo approccio include ancora un altro approccio:

- **L'approccio informale**: l'adulto come punto di riferimento “si fa’ amico” il giovane beneficiario presentandosi sia come un compagno di giochi riservato, sia come una figura stabile e preoccupata di loro, il che ci porta direttamente ad un'altra importante parola chiave:

- **Devozione**, nella sua accezione originaria di “lealtà, fedeltà, fedeltà”, “profonda dedizione; consacrazione”. Il rapporto di prossimità deve essere mantenuto al fine di riconoscere e risolvere tempestivamente eventuali problemi. Quando il legame sarà effettivo, la lealtà costante, la dedizione profonda, potremo prevenire la possibilità di non riconoscere i rischi e farli diventare questioni personali. Il concetto di “devozione” è quindi profondamente legato a quello di “tempo”, parola chiave già esplorata in 1.3 del MOOC. Questo concetto è anche la chiave di un altro approccio di riferimento per il lavoro professionale con i migranti:

- **L'approccio umanistico affettivo** e il relativo concetto di filtro affettivo (S. Krashen, 1985). Detto ciò:

- **Un approccio pragmatico** deve sempre essere il risultato di tale base teorica acquisita attraverso la formazione e lo scambio reciproco.

A proposito di quest'ultimo punto: spesso si trascura quanto sia importante dotarsi di strumenti pratici e non solo teorici. Ad esempio, gli incontri periodici volti a valutare il raggiungimento degli obiettivi delineati nel piano, non dovrebbero mai essere concepiti e condotti come uno strumento meramente teorico, ma come un modo efficace per ottenere positivamente una serie di risultati concreti.

Le voci del piano relative a punti specifici non devono intendersi come obiettivi astratti, ma devono essere obiettivi pratici e facili, resi minimi attraverso un processo di riduzione, e facilmente declinabili in azioni brevi e concrete. Tali azioni devono essere dettagliate in termini di tempo, spazio, modalità di sviluppo. Ad esempio: non dovremmo formulare un obiettivo in termini di “miglioramento dell'autostima”, piuttosto che di “partecipazione ad eventi pubblici” - specificando anche quali eventi pubblici, con tutte le dovute tempistiche e modalità - e azioni simili appositamente studiate per il nostro MNRA in base alla loro personalità.

Il piano trimestrale sarà firmato dal nostro beneficiario al fine di ufficializzare la sua partecipazione alla sua stesura.

Attraverso la sua costante revisione, possono essere apportate alcune modifiche strutturali, in accordo con il nostro beneficiario.

2. UN ESEMPIO DI MODIFICA DEL PIANO

Diamo un esempio di editing positivo nella struttura e nel contenuto del piano individualizzato. Dopo che un MNAR in particolare è stato seguito per alcuni mesi nel suo percorso, sono sorte le seguenti domande: c'è qualcosa da cambiare? La risposta è sì: cosa cambia? C'è qualcosa da sottrarre? qualcosa da aggiungere? qualcosa da modificare? Facciamo un esempio di un'aggiunta al piano:

VITA SPIRITUALE

OBIETTIVI	STRUMENTI	TEMPO	RISULTATI RAGGIUNTI (CON DATA DI COMPILAZIONE)

L'équipe in esame, attraverso i riscontri dei MNAR e dei rispettivi professionisti di riferimento, è giunta alla conclusione che la vita spirituale, e la routine ad essa legata, dovesse essere inclusa come punto di per sé nel Piano per quel particolare gruppo di MNAR, lungi dall'essere un tema minore di cui parlare solo marginalmente (e spesso lo è, a causa di un falso "approccio ecumenico laico" che spesso è solo una facile via d'uscita da un problema complesso).

In accordo con il nostro approccio pragmatico, è necessario analizzare insieme al migrante e rinegoziare con lui punti specifici della vita spirituale e della religione, ovvero: quali farmaci evitare a causa delle regole religiose; quali sostanze evitare di usare sul posto di lavoro (es: alcool); quali rituali devono essere rispettati e quando/dove/come; ecc. (sono tutti aspetti cruciali che tutti i professionisti devono necessariamente conoscere e padroneggiare). Tutto questo dovrebbe assumere la forma di un palinsesto grafico (vedi sopra per un esempio), e quindi essere trattato allo stesso modo degli altri aspetti, in termini di obiettivi, tempo, strumenti, risultati.

Per soddisfare tutte le suddette esigenze, il progetto deve essere reso facile all'utilizzo, corredato di un elemento grafico (ad esempio: disegno di un fiore da dipingere man mano che si raggiungono gli obiettivi).

Il MNRA firmerà il Piano al fine di ufficializzare tutte le modifiche ad esso apportate.

La convergenza del MNRA sugli obiettivi deve essere totale. Indagini frequenti sui luoghi chiave (ad esempio: luogo di lavoro) possono essere fondamentali per chiarire gli obiettivi.

3. I LIMITI DELLA TRANSCULTURALITÀ NELLA PROGETTAZIONE DI NUOVI INTERVENTI

È importante dare al MNRA i mezzi per avere una chiara cognizione della cultura di destinazione, al fine di dare interpretazioni coerenti delle azioni e delle reazioni dei loro nuovi vicini. Un approccio eccessivamente transculturale si è dimostrato inefficace al riguardo: dato per scontato il pieno e totale rispetto di tutti i rituali inerenti alla cultura di origine, è fondamentale anche trasmettere al MNRA la cultura di destinazione, al fine di costruire rappresentazioni virtuose e fruttuose di tutte le espressioni di detta cultura.

Nel progettare nuovi interventi con il MNRA, non dobbiamo "culturalizzare" il MNAR, nel senso che non dobbiamo attribuire un peso eccessivo alla cultura stessa, attribuendogli aspetti

della cultura di origine che possono essere datati e piuttosto marginali nella loro personalità; dovremmo, invece, concentrarci sull'aspetto evolutivo della cultura. In effetti, possono presentare (come quasi sempre) molti aspetti che non sono realmente inerenti alla cultura di origine. Un buon esempio di ciò sono gli aspetti generazionali della cultura: alcune espressioni e rappresentazioni possono essere riconducibili a pari di età ma non a concittadini. Non dimentichiamo, inoltre, che il fatto stesso di lasciare il Paese di origine, e di integrarsi nel tessuto sociale e culturale di un nuovo Paese, implica una grande apertura alla cultura di destinazione.

Un relativismo eccessivamente culturale non è l'approccio migliore da adottare per il professionista che lavora con i MNAR, poiché implica un blocco di emancipazione culturale che è un processo chiave per il MNAR, essendo un modo per radicalizzare la cultura, che può innescare nel MNAR la necessità di aggrapparsi ad aspetti noti della cultura di partenza - e questo è già un processo frequente in quelle persone la cui identità è ancora fragile, rinegoziabile e compromessa sia per la giovane età che per i traumi subiti. Pertanto, appoggiandosi a questo tipo di relativismo culturale, non dovremmo ostacolare questo processo, rafforzando così un'idea statica di cultura che è anche sbagliata, poiché l'evoluzione è inerente alla cultura.

4. LA SUPERVISIONE COME STRUMENTO A SUPPORTO DEI PROFESSIONISTI CHE LAVORANO CON MNAR

Dopo esserci interrogati sugli strumenti di monitoraggio, verifica e supporto a nostra disposizione, abbiamo risposto che la centralità dell'operatore, del suo equilibrio, passa attraverso uno strumento di contenimento, formazione continua, supporto ed eventualmente cura. Questo strumento è la supervisione, intesa non solo come forma di manutenzione per gli operatori, ma anche come strumento per prevenire il *burnout* e migliorare i servizi.

Vediamo in cosa consiste. Si tratta di un vero e proprio monitoraggio, attraverso una serie di incontri alla presenza di un supervisore, sia del lavoro di gruppo che della performance del singolo, rispetto alla capacità di accoglienza, collaborazione e gestione dei fattori di stress.

Gli elementi che lo caratterizzano sono essenzialmente il focus dell'intervento sulla singola persona e sul gruppo inseriti nello specifico contesto. Attenzione ai fatti concreti portati dai supervisori, il focus sulla definizione di ruoli e compiti e sulla condivisione di obiettivi e i risultati che sono finalizzati al potenziamento delle competenze relazionali, favorendo la definizione dell'autostima professionale, la riduzione dello stress e la prevenzione del *burnout*, l'acquisizione di micro competenze e strategie alternative.

Tuttavia, è uno strumento sulla cui pratica vale la pena fare una riflessione critica che investe sia il suo funzionamento che la sua disfunzione. Spesso accade, infatti, che i percorsi non esitino nei cambiamenti evolutivi, che non vi sia evidenza dell'utilità del dispositivo, cioè che il tempo e l'energia impiegati non trovino sempre una risposta positiva.

Il limite principale di questo strumento si sperimenta quando la supervisione diventa un'estensione di qualsiasi riunione di gruppo il cui focus sono ancora una volta i beneficiari e non gli operatori nei loro confronti.

La supervisione non è la supervisione della "dinamica dell'operatore". Queste dinamiche ovviamente esistono ma vengono anche prese in considerazione non "in quanto tali" ma esclusivamente nella misura in cui incrociano i rapporti degli operatori con i loro utenti. La su-

pervisione così intesa si differenzia dalle tante possibili forme di "esperienze di gruppo" attivabili a fini educativi o terapeutici. È una vigilanza che riguarda lo "spreco" della relazione: per "spreco" si intende tutto ciò che, al termine di uno scambio, pone all'operatore un problema di "significato". Gli scarti vengono portati all'attenzione non per essere "liquidati" (con il rischio di trasformare la supervisione in un sostituto della confessione, sia religiosa che laica) ma per essere "lavorati" nella direzione di una ricerca di senso che non sia solo consapevole della parsimonia psichica dell'operatore ma anche dell'utente coinvolto in quel momento nel rapporto con lui.

CAPITOLO 2: FOLLOW UP SULLA FORMAZIONE

Questo capitolo si concentra sul follow-up delle iniziative di formazione. Faremo riferimento alle intese e agli strumenti introdotti nella zona di consulenza 2: *Formazione* e pertanto raccomandiamo al lettore di aver completato questo MOOC, prima di leggere questo capitolo.

1. CASO ESEMPIO: ELISA

Abbiamo costruito il capitolo intorno alla MNAR immaginaria Elisa. Elisa è nata in Siria ma è arrivata in Danimarca come rifugiata 2 anni fa con il marito e i bambini di 3 e 5 anni.

Dal loro arrivo Elisa si prende cura dei suoi figli, assicurandosi che siano stati iscritti all'asilo locale e che si siano stabiliti bene. Elisa ha anche avuto il corso introduttivo “*New in Denmark*” promosso dal *Jobcenter* locale e ha seguito le lezioni obbligatorie di danese presso la scuola di lingue locale ed è a metà della sua formazione ufficiale di lingua danese. Il marito di Elisa ha trovato lavoro in un'azienda di magazzini garantendo alla famiglia un reddito stabile e ora è giunto il momento per Elisa di trovare un lavoro tutto suo. Elisa non ha un'esperienza lavorativa formale nel suo paese d'origine. Ha un diploma di scuola superiore e ha lavorato nel caffè di suo fratello per 1 anno e mezzo fino a quando non si è sposata, è rimasta incinta ed è diventata una mamma casalinga.

2. IMPOSTAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI LAVORO INIZIALI

Insieme al suo consulente del lavoro presso il *Jobcenter* locale, Elisa ha lavorato al suo *piano di lavoro ABC* concentrandosi sull'ottenimento di un lavoro nell'ambito dell'ospitalità (vedere la zona di consulenza 2 per una spiegazione approfondita del piano di lavoro):

A: Receptionist

B: Cameriere (inesperto)

C: Assistente alle pulizie



Anche Elisa e il suo consulente del lavoro utilizzano la “tabella di marcia” (Vejviseren) per stabilire il suo primo obiettivo. L'inizio si concentra sul lavoro dei suoi sogni come receptionist. Ma a causa del fatto che Elisa ha un'istruzione formale e un'esperienza lavorativa limitata dal suo paese d'origine e il dato che "receptionist" richiede un'istruzione professionale di tre anni in Danimarca, decide di posticipare questo obiettivo (mål). Poi parlano di lavorare come cameriera, ma a causa del fatto che Elisa è ancora solo a metà della sua istruzione danese e che è un po' timida e non ha praticato le sue abilità linguistiche di danese al di fuori della scuola di lingue, il requisito della lingua per lavorare come cameriera sembra essere un po' troppo per Elisa in questo momento.

Pertanto decidono che Elisa si concentrerà sull'ottenere il suo primo lavoro nel settore dell'ospitalità in ambito di pulizie, dove la domanda di competenza linguistica in danese è inferiore e dove Elisa può utilizzare la sua esperienza quotidiana di casalinga con la pulizia, l'ordine e il rifacimento dei letti. Dopo aver visto un video di incarichi di pulizia in una delle catene alberghiere più grandi, Elisa si sente abbastanza sicura che sarà in grado di gestire un lavoro come assistente alle pulizie. Elisa e il suo consulente del lavoro parlano anche del fatto che le pulizie sono il primo ma non l'ultimo lavoro di Elisa.

Dopo un anno o dopo aver lavorato come assistente alle pulizie, aver terminato le sue lezioni di danese e aver preso confidenza con il danese (e un po' di inglese), può quindi fare domanda per un lavoro come cameriere non qualificato o anche esaminare i prerequisiti per iniziare una formazione professionale come diventare una receptionist e le opzioni per diventare una tirocinante receptionist presso l'hotel in cui ha lavorato come assistente alle pulizie.

3. FISSARE OBIETTIVI DI FORMAZIONE E DIVENTARE ASSISTENTE ALLE PULIZIE

Elisa inizia facendo domanda per un lavoro come assistente alle pulizie, ma a causa della sua mancanza di esperienza lavorativa pertinente e della rete professionale limitata all'interno del settore, non riceve alcuna richiamata. Pertanto, Elisa e il suo consulente del lavoro decidono che dovrebbe iniziare un tirocinio formativo per le hard e soft skills pertinenti, in quanto non è ancora stata in grado di convincere un datore di lavoro di possederle già. Si rivolgono a uno degli hotel più grandi della città dove il responsabile delle pulizie è disposto a incontrare Elisa per

discutere lo scopo della formazione e la tempistica del tirocinio.

All'incontro, dopo che Elisa si è presentata e ha spiegato perché vorrebbe formarsi per una posizione come assistente alle pulizie, il suo consulente del lavoro chiede al responsabile delle pulizie di definire le hard e soft skills necessarie per qualificarsi per la posizione come assistente alle pulizie così come il percorso naturale in cui queste abilità verrebbero esercitate. Il consulente del lavoro chiede inoltre alla responsabile delle pulizie se ci sarebbe una posizione aperta per Elisa qualora acquisisca queste competenze durante il tirocinio e la responsabile delle pulizie conferma che avranno bisogno di assistenza e che potrebbe offrire a Elisa una posizione part-time se raggiunge i suoi obiettivi formativi. Elisa sarebbe contenta di un lavoro part-time, perché le lascerebbe il tempo di continuare le sue lezioni di danese e continuare ad aumentare il reddito collettivo della famiglia.

4. COME SVILUPPARE LA *QUALIFICATION CARD*⁶²

La *Qualification card* è uno strumento di valutazione e follow-up per valutare le competenze e le qualifiche prima, durante e dopo uno stage o altra attività di formazione sul lavoro.

Per seguire l'esatta attività di formazione sul posto di lavoro, è importante che la *qualification card* sia specificata per il lavoro in questione. Se essa non è già disponibile, è facile per il consulente del lavoro svilupparla in collaborazione con il supervisore più vicino. Nel caso di Elisa, sarebbe il responsabile delle pulizie. Quando si sviluppa la, bisogna dividerla in due sezioni; 1) lista di controllo preliminare per richieste e requisiti di base e abilità personali, e 2) abilità pratiche. La prima sezione si riferisce alla valutazione delle aspettative sul posto di lavoro e alle abilità non specifiche del lavoro più soft, come la lingua, la personalità estroversa ecc. La seconda sezione si riferisce alle abilità specifiche del lavoro, nel caso delle pulizie si tratta di abilità come rifare il letto, pulire il bagno ecc.

La scala su cui si misurano le competenze non deve essere necessariamente numerica, ma il punto più alto della scala dovrebbe indicare che la competenza è completamente raggiunta in linea con quanto ci si aspetta da una domestica.

È sempre una buona idea valutare l'offerta di lavoro quando si sviluppa la scheda di qualificazione, quindi tendono a includere liste di controllo su quali punti sono richiesti e attesi per la posizione.

Follow-up della formazione sul posto di lavoro con la *Qualification Card*

È molto utile utilizzare la *qualification card* prima dell'attività di formazione e per il follow-up durante e dopo l'attività di formazione.

Prima che Elisa inizi il suo tirocinio in hotel, ha un incontro introduttivo con il suo supervisore più vicino all'hotel. Il supervisore ha stampato una copia della *qualification card* con sopra il nome di Elisa. Insieme esaminano le domande e mettono delle X sulle qualifiche in cui sanno già quali sono le competenze di Elisa. Pianificano una sessione di follow-up tre settimane dopo l'inizio del tirocinio, per assicurarsi che Elisa stia progredendo e sappia anche dove concentrare

⁶² Esempio scaricabile da *Assosiation New Dane website*: <https://www.foreningen-nydanske.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

la sua formazione.

Dopo tre settimane, il supervisore ed Elisa valutano la *qualification card*, prima individualmente e poi insieme. Sono d'accordo sul fatto che è chiaro che Elisa abbia già migliorato molte delle abilità pratiche da quando ha iniziato, e fa i letti e pulisce le stanze velocemente quasi come il personale espedito. Elisa pensa che stia anche migliorando le sue abilità linguistiche, ma sia lei che il supervisore concordano sul fatto che ha ancora un po' da fare prima di essere completamente "a posto" nel momento in cui si tratta di parlare e capire gli ospiti e i colleghi. Il supervisore ed Elisa concordano sul fatto che Elisa dovrebbe concentrarsi sul miglioramento delle sue abilità linguistiche e sulle sue chiacchiere con ospiti e colleghi fino alla prossima sessione di follow-up tra tre settimane.

Dopo lo stage, Elisa e il supervisore hanno avuto 3 sessioni di follow up, tutte con un miglioramento della *qualification card*. Alla sessione di follow up finale, dopo l'intero stage, confrontano le prime X fatte, e sono entrambi felici di vedere che Elisa ha migliorato molte abilità personali e pratiche. Elisa deve ancora lavorare sulle sue competenze linguistiche, ma le viene offerto un posto come domestica in hotel.



5. ADESSO È IL VOSTRO TURNO

Esercizio di riflessione: follow-up e definizione di nuovi obiettivi di formazione.

Secondo obiettivo: pianificare per ottenere una posizione come receptionist

Ora che Elisa ha acquisito le competenze necessarie per le pulizie ed è assunta, dovrebbero essere fissati nuovi obiettivi di formazione, per continuare a progredire verso il lavoro da receptionist.

Immagina di essere il professionista che segue Elisa dopo la formazione per le pulizie.

- Quali competenze ha appreso Elisa durante questo tirocinio e di cosa ha bisogno per formarsi ulteriormente?
- Quali sono i prossimi passi formativi per Elisa?

Compito: Disegna una tabella di marcia rapida, con un "Inizio" e un "Obiettivo", l'obiettivo è Receptionist, quale attività formativa sarebbe ideale per diventare un receptionist? Tracciala nel disegno.

CAPITOLO 3: FOLLOW UP SULL'OCCUPAZIONE

Questo capitolo si concentra sulle iniziative di follow-up per l'occupazione. Per la comprensione del capitolo, si farà riferimento ai concetti e agli strumenti di cui alla Zona di consulenza 3 (Lavoro), nonché agli strumenti introdotti nella Zona di consulenza 2 (Formazione).

1. CONTROLLA GLI OBIETTIVI

Per fare un buon follow-up con il vostro utente, in primo luogo, dovrete concordare gli obiettivi che state perseguendo nel campo del lavoro. Per considerare questi obiettivi, potete utilizzare il modello *ABC* (si veda Counseling Zona 2, Capitolo 2 “Cosa esercitare”), oppure le domande proposte nella Counseling Zona 3 (vedi Counseling Zona 3, 1.2 “Fase di diagnosi e valutazione”). È importante che gli obiettivi siano realistici, realizzabili e possano essere supportati dal professionista che si occupa del MNAR. Se una di queste premesse non viene rispettata, è importante ridefinire gli obiettivi insieme al cliente, prima di proseguire con l'intervento.

2. FOLLOW-UP DEGLI OBIETTIVI DURANTE IL PROCESSO DI ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

Il follow-up degli utenti inizia dal momento in cui decidono di raggiungere obiettivi specifici. Tale valutazione e monitoraggio degli obiettivi sarà resa operativa attraverso le diverse attività che definiremo insieme all'utente (vedi esempio di Accordo nella sezione 1.1. dell'Area di counseling al lavoro: "Fasi di orientamento al lavoro: fase di accoglienza del MNAR"). È possibile stabilire un meccanismo di "check list" con l'utente per verificare se le azioni proposte vengono eseguite, nonché per valutare la frequenza e il grado di conformità con le azioni per raggiungere i diversi obiettivi prefissati. Guardate il seguente esempio:

Rebeca è attualmente alla ricerca di un lavoro. Il suo obiettivo è "Trovare un lavoro legato alla vendita di prodotti tecnologici e al servizio clienti". Per raggiungere questo obiettivo, considerando la precedente esperienza di Rebeca, il consulente del lavoro ha concordato con Rebeca di svolgere le seguenti azioni:

- Iscrivere a corsi di formazione per migliorare le tecniche di vendita.
- Creare un CV adattato alle esigenze delle aziende che vendono prodotti IT.
- Creare una lettera di motivazione standard da inviare alle diverse aziende che commercializzano prodotti tecnologici.
- Creare un profilo per cercare lavori tramite motori di meta-ricerca come *InfoJobs* o *LinkedIn*.
- Effettuare simulazioni di “colloqui di lavoro” con il consulente del lavoro.
- Iscrivere alle offerte di lavoro per le posizioni "Vendita prodotti tecnologici".

Per valutare il grado di conformità alle azioni proposte, il consulente può utilizzare una "lista di controllo" come quella seguente:

Azioni	✓/ x	Commenti:
<i>Iscriviti a corsi di formazione per migliorare le tecniche di vendita.</i>		
<i>Crea un CV adattato alle esigenze delle aziende che vendono prodotti IT.</i>		
<i>Creare una lettera di motivazione standard da inviare alle diverse aziende che commercializzano prodotti tecnologici.</i>		
<i>Crea un profilo per cercare lavori tramite motori di meta-ricerca come InfoJobs o LinkedIn.</i>		
<i>Effettuare simulazioni di "colloqui di lavoro" con il consulente del lavoro.</i>		
<i>Registrati alle offerte di lavoro per le posizioni "Vendita prodotti tecnologici".</i>		
...		

È importante che questo monitoraggio possa essere effettuato su base settimanale, in modo che l'utente possa osservare direttamente i propri progressi ed esserne consapevole. Il monitoraggio settimanale insieme all'utente può aiutare a motivarlo a continuare a svolgere le azioni che consentiranno il raggiungimento dei risultati attesi. È importante che gli obiettivi definiti inizialmente non siano troppo complessi o difficili da raggiungere, in modo che l'utente abbia la sensazione di raggiungere gli obiettivi e non sia demotivato a lungo termine. Ricordate che la situazione della disoccupazione a volte può essere frustrante e stressante; per questo motivo è importante motivare l'utente utilizzando risorse come quella presentata sopra. D'altra parte, è importante ricordare che durante il processo di orientamento al lavoro, possono verificarsi eventi che modificano gli obiettivi o le possibili azioni proposte dall'utente (ad esempio, Rebeca potrebbe aver ricevuto una nuova opportunità di lavoro non inerente alla commercializzazione di prodotti tecnologici; potrebbe aver scoperto un nuovo interesse professionale; o potrebbe voler cambiare azione a causa della sua situazione personale). Tutto questo va considerato, ed è per questo che è importante realizzare un seguito congiunto delle azioni e degli obiettivi propo-

sti all'interno del programma di intervento sul lavoro.

3. FOLLOW UP DOPO AVER RAGGIUNTO L'OBIETTIVO LAVORATIVO

Il processo di orientamento al lavoro non termina una volta che la persona ha raggiunto il suo obiettivo. Dobbiamo effettuare un monitoraggio continuo per valutare il grado di soddisfazione dell'utente nella sua situazione lavorativa. In molte occasioni, i MNAR possono essere esposti a situazioni di sfruttamento lavorativo, lavori a bassa retribuzione, mancanza di diritti come lavoratore, ecc. Il monitoraggio della persona sul posto di lavoro è un compito fondamentale per conoscere le condizioni di lavoro, il rapporto con i loro colleghi sul posto di lavoro e la soddisfazione dell'utente. Per effettuare tale monitoraggio è opportuno avvalersi di tecniche di valutazione quali i “colloqui semi-strutturati” tramite follow-up telematico. Alcune delle domande che potete porre sono le seguenti:

- Sei soddisfatto del tuo lavoro attuale?
- Ritieni di aver raggiunto l'obiettivo inizialmente stabilito nell'accordo?
- Quali sono le tue condizioni di lavoro in azienda?
- Che tipo di contratto hai firmato?
- Vorresti continuare a far parte del programma per l'occupazione nonostante tu abbia trovato un lavoro?
- Cosa vorresti cambiare del tuo attuale lavoro?

Infine, è importante fornire all'utente un questionario di valutazione del programma per l'occupazione. Questa valutazione ci consentirà di conoscere il grado di soddisfazione dell'utente nei confronti del nostro servizio di consulenti, nonché di migliorare gli interventi futuri a cui parteciperanno i successivi utenti. Si veda, di seguito, un esempio di questionario di valutazione:

4. QUESTIONARIO DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO:

Dati socio-demografici
Genere: <input type="checkbox"/> Femmina <input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Altro
Età: ____
Nazionalità: _____

Valutazione:

Per favore, segnare con una “X” la casella che si considera, essendo “1” = “Niente” e “5” = “Molto”.

	1 (Niente)	2 (Un po’)	3 (Normale)	4 (Abbastanza)	5 (Molto)
<i>Il servizio di orientamento professionale è stato utile per raggiungere i tuoi obiettivi di carriera?</i>					
<i>Il consulente è stato utile durante il processo di orientamento professionale?</i>					
<i>Ritieni di avere gli strumenti e le risorse necessarie per raggiungere i tuoi obiettivi di carriera?</i>					
<i>Il team di orientamento professionale ha gli strumenti adeguati per aiutarti a raggiungere i tuoi obiettivi di carriera?</i>					
<i>Il contenuto su cui ha lavorato durante il processo di orientamento professionale ti ha permesso di raggiungere i tuoi obiettivi di carriera?</i>					
...					

Altri commenti:

CAPITOLO 4: FOLLOW UP SULLA COOPERAZIONE

CAPITOLO 5: FOLLOW UP SULLA PARTECIPAZIONE SOCIALE

La partecipazione sociale, come abbiamo visto nella zona Counseling 4, è un processo che copre diversi temi, strettamente collegati ai moduli precedenti: *Progettazione dell'intervento, Formazione, Lavoro e Sinergie dell'inclusione sociale e lavorativa*. In questo senso, attraverso quest'ultima sezione, intendiamo offrire raccomandazioni generali sul "follow-up" che possono favorire ognuna di queste aree, e che di conseguenza implicheranno una promozione nei processi di partecipazione del MNAR. Grazie ai contenuti che seguono, verrà fornita al lettore una visione globale di raccomandazioni, guide e strumenti, al fine di facilitare i processi di monitoraggio della partecipazione sociale da un punto di vista generale.

1. FOLLOW UP O RIVALUTAZIONE DEL BENEFICIARIO

Modello di gestione dei casi

La gestione dei casi è un modello utilizzato per i campi relativi alla salute, i consulenti del lavoro e molti altri professionisti. La gestione dei casi è un processo per pianificare, cercare, sostenere e monitorare le attività di diversi servizi sociali o organizzazioni sanitarie al fine di supportare un beneficiario. Professionisti ben formati sviluppano e migliorano sistemi di supporto (compresi sistemi di erogazione di servizi, risorse, opportunità e supporti sociali naturali) che promuovono il benessere degli individui, delle famiglie e delle comunità.

Il Follow-up

Il follow-up o la rivalutazione del beneficiario è una parte essenziale del protocollo di gestione del caso. Come implica il termine, follow-up significa raccogliere informazioni o dati sui beneficiari o mettersi in contatto con loro dopo che la fornitura dell'indirizzo delle esigenze è stata conclusa. Viene eseguito durante tutta la fase di intervento ed è fondamentale per determinare se gli obiettivi sono stati raggiunti. Le valutazioni e i follow-up possono assumere la forma di un questionario, un incontro individuale in cui lo staff sociale può ricevere feedback dal beneficiario sul processo, una scala di raggiungimento degli obiettivi che il beneficiario compila e molti altri modi. La speranza è che gli obiettivi vengano raggiunti e il beneficiario inizi a sentirsi meglio e si adoperi per continuare a lavorare autonomamente sui temi discussi tra le due parti. Tuttavia, a volte è necessario ricominciare le fasi di valutazione e attuazione se il beneficiario ritiene che questioni specifiche non siano state adeguatamente affrontate. È fondamentale per il processo garantire che i servizi a lungo termine forniti ai beneficiari siano gestiti in modo appropriato, efficace e tempestivo per aiutare i beneficiari a raggiungere i propri obiettivi.

I risultati

Inoltre, i risultati del follow-up e delle valutazioni vengono utilizzati per gli standard pratici, la definizione degli obiettivi, la gestione del rischio e molti altri aspetti del settore. Come altri aspetti della pratica di gestione dei casi, il coinvolgimento del beneficiario in questo processo è essenziale. Riconosce e riorganizza i punti di forza e le esigenze del beneficiario, fornisce servizi adeguati alle circostanze attuali del beneficiario, prepara il beneficiario, gli altri membri del sistema familiare e i fornitori di servizi per le transizioni quando i servizi vengono interrotti o trasferiti, ecc. L'assistente sociale si rivolge al beneficiario per assicurarsi che stiano ancora seguendo i loro obiettivi, usando le loro capacità, assicurandosi che stiano andando bene, se le loro esigenze sono soddisfatte o se ci sono aggiornamenti in merito. Come minimo, gli operatori del caso devono seguire e avere contatti con i loro beneficiari su base mensile. Il contatto può avvenire in modalità faccia a faccia e non faccia a faccia, con almeno un incontro in presenza ogni mese per la maggior parte dei beneficiari. Inoltre, deve avvenire un follow-up più ampio, ogni sei (6) mesi.

Informazione

Le informazioni devono essere raccolte e registrate per ciascun beneficiario. Inoltre, devono essere aggiornate le note del caso, i piani di assistenza e le schede di riferimento. Il piano d'azione del caso del beneficiario verrà aggiornato ad ogni visita, man mano che gli obiettivi vengono raggiunti e ne vengono stabiliti di nuovi. Il follow-up potrebbe non essere sempre possibile a causa di situazioni diverse come decesso, trasferimento e modifica delle informazioni di contatto, ecc. In questo caso, anche le azioni intraprese dall'assistente sociale devono essere incluse nel file del beneficiario.

Scopo

Lo scopo del follow up è quello di:

- Garantire un supporto adeguato per risultati ottimali e l'attuazione del piano.
- Garantire che i beneficiari dispongano di servizi, riferimenti e collegamenti per soddisfare le loro esigenze.
- Valutare regolarmente il livello di funzionamento del beneficiario per garantire l'iscrizione al corretto livello di assistenza.
- Mantenere il beneficiario motivato nella sua cura complessiva.
- Garantire che il piano di assistenza rimanga pertinente e appropriato alle mutevoli esigenze o situazioni del beneficiario e monitorare il completamento graduale degli obiettivi delineati nel Piano.
- Aggiornare le informazioni chiave del beneficiario e assicurarsi che il beneficiario soddisfi ancora i criteri di ammissibilità per i servizi.
- Garantire un'assistenza coordinata con i fornitori di sistemi.

- Ridurre la duplicazione dei servizi.
- Mantenere registri accurati per la segnalazione.
- Sostenere e mostrare che c'è ancora un modo di comunicare anche al termine di un processo, in modo che il beneficiario sappia che c'è qualcuno che può ancora supportare e aiutare in caso di necessità che potrebbe verificarsi e lui/lei non può che affrontarlo da solo/a.

Pianificazione del tempo

Il follow-up varia a seconda del caso e delle richieste. Di solito inizia quando le rivendicazioni di base sono soddisfatte. Si riferisce al periodo in cui il beneficiario diventa autonomo attraverso una valutazione delle azioni intraprese e dei risultati del rapporto professionale. Il professionista dovrebbe "educare" la persona su come gestire e soddisfare i propri bisogni e come far fronte a qualsiasi relazione (interpersonale-professionale ecc.) Il progresso dipende molto dal grado di fiducia e fiducia sviluppato nel beneficiario-sociale relazione dello scienziato. Dipende anche dalla preparazione da parte del professionista alla fase di "separazione". In particolare, un case manager dovrebbe dare seguito a ciascun caso in uno specifico periodo di tempo già deciso. Questo potrebbe essere diverso, ma in molti casi può essere il seguente: dopo 1 mese; dopo 3 mesi; dopo 6 mesi; dopo 9 mesi; dopo 12 mesi.

A volte, quando è necessaria una proroga, è possibile aggiungere un altro periodo (ad es. dopo altri 3 mesi). Di solito, ogni trimestre potrebbe avere un obiettivo diverso, con conseguenti diverse esigenze di gestione. Indipendentemente da nuove richieste, durante i due primi trimestri, il case manager mira a garantire una buona accettazione della nuova situazione e un adeguato adattamento. I prossimi due trimestri sono caratterizzati da una comunicazione sporadica, volta a chiarire il benessere del beneficiario, rimanendo discretamente di supporto se necessario.

Risultati e progressi

Il follow-up efficace è diviso in due (2) categorie. Il primo si riferisce al follow-up del beneficiario per quanto riguarda il monitoraggio delle esigenze di ciascuno di loro, e l'altro si riferisce al follow-up come contatto organizzato con il beneficiario per assicurarsi che gli obiettivi fissati vengano seguiti.

Il progresso del beneficiario può essere suddiviso in tre (3) fasi: ascendente; stabile; ricaduta. Si parla di ricaduta, quando un beneficiario sembra tornare alla sua condizione precedente. Ad esempio, un beneficiario formato alla ricerca di lavoro attraverso la consulenza del lavoro ha

una “ricaduta” quando durante il follow-up si aspetta che il professionista gli mostri di nuovo come trovare un lavoro⁶³.

Le azioni intraprese variano a seconda della domanda o della sua situazione attuale. Un'azione può riferirsi a una sessione, una telefonata, fornire informazioni, accompagnare, riferimento alla cooperazione, ecc. Il risultato potrebbe essere tramite commenti-descrizione e/o tramite una somma di sessioni⁶⁴.

Il professionista dovrebbe prestare attenzione all'apprezzamento degli obiettivi di follow-up. Il beneficiario potrebbe non smettere di portare nuove richieste. Non è raro viverlo come particolarmente vulnerabile come meccanismo difensivo a causa della separazione professionale⁶⁵.

Si raccomanda di sfruttare ogni reclamo e ogni reazione del beneficiario come un'opportunità per preparare il beneficiario alla propria indipendenza. Ad esempio, non ci interessa qui solo educare la persona a risolvere i conflitti nel suo ambiente di lavoro, ma il nostro obiettivo principale è quello di rivelare le ragioni per cui non ha utilizzato le conoscenze acquisite durante la fase principale del suo rapporto con il professionista.

Monitoraggio

Per garantire un'erogazione del servizio efficace, il case manager deve monitorare le funzioni di base discusse finora (valutazione, pianificazione e intervento). La fase di pianificazione è un momento importante per il case manager per identificare gli indicatori che monitoreranno i progressi del beneficiario nel raggiungimento degli obiettivi delineati in un piano deciso. Nell'ambito del monitoraggio, il case manager deve anche esaminare i progressi degli altri nell'attuazione della fornitura del servizio, come i membri della rete sociale e professionale. Il professionista deve determinare se i servizi sono stati forniti ai beneficiari in modo appropriato e tempestivo. Quando viene eseguita la funzione di monitoraggio della gestione dei casi, è necessario tenere traccia di quanto segue:

⁶³ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: “Asylum Seekers”, Module 5.1: “Asylum Seekers’ Social and Occupational Integration Support” and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. “Ithaca”; PRAKSIS was a partner at the project*).

⁶⁴ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: “Asylum Seekers”, Module 5.1: “Asylum Seekers’ Social and Occupational Integration Support” and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. “Ithaca”; PRAKSIS was a partner at the project*).

⁶⁵ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: “Asylum Seekers”, Module 5.1: “Asylum Seekers’ Social and Occupational Integration Support” and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. “Ithaca”; PRAKSIS was a partner at the project*).

- Se il piano viene attuato in modo appropriato e tempestivo;
- Come si sta comportando il beneficiario nel raggiungere gli obiettivi e gli obiettivi identificati nel piano:
- Quali servizi sono stati forniti al beneficiario e come i servizi sono stati forniti per soddisfare le sue esigenze (questo monitoraggio dovrebbe consentire la revisione e il reindirizzamento per migliorare il processo di assistenza);
- Gli esiti del servizio (questi risultati, monitorati nel tempo, possono mostrare la necessità di rivedere il piano);
- Esigenze aggiuntive, che, se individuate, richiederanno modifiche all'interno del piano.⁶⁶.

Disimpegno

La procedura di disimpegno va per gradi e dovrebbe essere eseguita in modo equilibrato. Ogni relazione di dipendenza dovrebbe essere evitata. In questa fase, il professionista apprezza la capacità acquisita del beneficiario di rispondere alle sue esigenze in modo pratico ed efficace con poca o nessuna guida o supporto⁶⁷.



2. ORA È IL VOSTRO TURNO: ESERCIZIO DI FOLLOW-UP DI ATTUAZIONE

Domande di follow-up che possono essere utilizzate durante la sessione di follow-up. Queste domande sono un esempio:

Controllo dell'umore

- *Come va? È passato un mese dal nostro ultimo incontro. Le cose stanno andando bene?*

Rivedere gli obiettivi dell'ultima sessione e come ha risposto il beneficiario

- *Nella nostra ultima sessione, abbiamo parlato della definizione di alcuni obiettivi per quanto riguarda la ricerca di un lavoro. Ci sono novità in merito? Hai usato gli strumenti che hai imparato?*

⁶⁶ Department of Migration and Refugee Services (2011), Case Management Manual-The Application of Social Work Principles, Ethics, and the Case Management Approach in Service Delivery to Refugees, Washington, DC <https://www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2018/04/USCCB-RMS-Refugee-Resettlement-Case-Management-Manual.pdf>

⁶⁷ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: "Asylum Seekers", Module 5.1: "Asylum Seekers' Social and Occupational Integration Support" and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. "Ithaca"; PRAKSIS was a partner at the project).

Aspettative/situazioni attuali o future

- *Quindi, attualmente, hai fatto progressi riguardo al problema o all'obiettivo che ti sei prefissato?*
- *Hai pensato a questo problema che stai affrontando e ai modi per risolverlo?*
- *C'è qualcosa a cui puoi pensare che potrebbe impedirti di raggiungere il tuo obiettivo fino al nostro prossimo incontro? E se ci sono, per favore dimmelo così possiamo vedere insieme come posso essere d'aiuto?*
- *Vuoi che elaboriamo?*

È particolarmente importante che le sessioni di follow-up abbiano un piano della procedura di follow-up che identifichi le aree di interesse in base alle esigenze del beneficiario. Entrambe le parti dovrebbero raggiungere un accordo e l'assistente sociale deve seguire l'esempio del beneficiario poiché il beneficiario è colui che decide di cosa ha bisogno.

TEST DI AUTOVALUTAZIONE

DOMANDE:

Domanda per il capitolo 1:

Cos'è la supervisione

Domanda per il capitolo 2:

Quando si sviluppa la scheda di qualificazione per il follow-up delle attività di formazione, si consiglia di dividere la scheda in due sezioni. Cosa dovrebbero includere le due sezioni?

Domanda per il capitolo 3:

Quando si svolge un processo di orientamento professionale, si prega di menzionare gli elementi chiave su cui concentrarsi per il follow-up durante l'intervento.

Domanda per il capitolo 4:

Sinergie per l'inclusione sociale e lavorativa

Domanda per il capitolo 5:

Secondo te, perché il processo di follow up è importante nella procedura di gestione del caso?

RISPOSTE

Risposta 1:

È uno strumento per prevenire il *burnout* degli operatori e migliorare i servizi. Si tratta di un vero e proprio monitoraggio, attraverso una serie di incontri alla presenza di un supervisore, sia del lavoro di gruppo che della performance del singolo, rispetto alla capacità di accoglienza, collaborazione e gestione dei fattori di stress.

Risposta 2:

Quando si sviluppa la *qualification card*, dividerla in due sezioni; 1) lista di controllo preliminare per richieste e condizioni di base e abilità personali, e 2) abilità pratiche.

La prima sezione si riferisce alla valutazione delle aspettative sul posto di lavoro e alle abilità non specifiche del lavoro più soft, come la lingua, la personalità estroversa ecc. La seconda sezione si riferisce alle abilità specifiche del lavoro, nel caso delle pulizie si tratta di abilità come rifare il letto, pulire il bagno ecc.

Risposta 3:

È importante concentrarsi in primo luogo sugli obiettivi. Gli obiettivi occupazionali del MNAR possono cambiare durante il processo di intervento. Questo è importante, in quanto il monitoraggio e, di conseguenza, l'intervento saranno adattati in base ai nuovi obiettivi o ai cambiamenti durante il processo di ricerca del lavoro. Per verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti, è importante trasformarli in attività operative. Potete verificare che le attività proposte siano state realizzate utilizzando strumenti come la "check list": in questo modo potete valutare la frequenza o il grado di conformità delle azioni proposte.

Risposta 4:

Risposta 5:

Il follow-up o la rivalutazione del beneficiario è una parte essenziale del protocollo di gestione del caso. Come implica il termine, follow-up significa raccogliere informazioni o dati sui beneficiari o mettersi in contatto con loro dopo che la fornitura dell'indirizzo delle esigenze è stata conclusa. Le valutazioni e i follow-up possono assumere la forma di un questionario, un incontro individuale in cui lo staff sociale può ricevere feedback dal beneficiario sul processo, una scala di raggiungimento degli obiettivi che il beneficiario compila e molti altri modi. La speranza è che gli obiettivi vengano raggiunti e il beneficiario inizi a sentirsi meglio e si adoperi per continuare a lavorare autonomamente sui temi discussi tra le due parti. È fondamentale per il processo garantire che i servizi a lungo termine forniti ai beneficiari siano gestiti in modo appropriato, efficace e tempestivo per aiutare i beneficiari a raggiungere i propri obiettivi. Inoltre, i risultati del follow-up e delle valutazioni vengono utilizzati per gli standard pratici, la definizione degli obiettivi, la gestione del rischio e molti altri aspetti del settore. Come altri aspetti della pratica di gestione dei casi, il coinvolgimento del beneficiario in questo processo è essenziale.