



Qualifiche trasparenti per migliorare la qualità dei servizi rivolti ai richiedenti asilo e ai rifugiati

## Sintesi

### **IO1: Rapporto completo e comparativo**

Processi di lavoro attuati nei Centri che ospitano richiedenti asilo e rifugiati



## Sintesi

---

Questo rapporto si sviluppa nel contesto del progetto QUASER - Qualifiche trasparenti per migliorare la qualità dei servizi rivolti ai richiedenti asilo ed ai rifugiati - finanziato dal programma Erasmus + dell'Unione europea (UE).

**Introduzione:** Nel 2016 la pressione migratoria in Europa ha continuato ad essere alta, con circa 400mila persone che hanno attraversato i confini, secondo l'Agenzia Frontex. Sebbene in calo rispetto ai numeri del 2015, il dato del 2016 è comunque superiore a quello registrato negli anni precedenti il 2015. Numerosi servizi / organizzazioni per la protezione dei richiedenti asilo e dei rifugiati (R.A.R.) sono attivi nei centri di accoglienza in tutta Europa. La professione di operatore ha molto da offrire in questi servizi, come supporto per le attività pratiche e come risposta alle complesse esigenze dei richiedenti asilo e dei rifugiati. Tuttavia, nella maggior parte dei paesi dell'UE non esiste un riconoscimento formale delle competenze e delle abilità degli operatori R.A.R. e non esistono registri specifici, enti accreditati o etichette professionali di qualità, sebbene le loro capacità contribuiscano in gran parte al successo del sistema di protezione per R.A.R.

**Obiettivi:** Il "Rapporto completo e comparativo sui processi di lavoro attuati nei centri che ospitano richiedenti asilo e rifugiati" mira a: analizzare approfonditamente i processi di lavoro all'interno dei centri che ospitano R.A.R. e il quadro giuridico europeo e nazionale; sottolineare le analogie tra i quattro paesi partner del progetto (Grecia, Italia, Svezia e Spagna); creare le basi per l'individuazione delle competenze chiave che è necessario potenziare.

**Metodologia:** è stata utilizzata una metodologia a due fasi. La prima fase ha riguardato la composizione dei Rapporti Nazionali basati sulla “ricerca a tavolino” (desk research) da parte dei partner al fine di comprendere l'ambiente esterno / interno e le procedure di lavoro nei centri che ospitano R.A.R. La seconda fase ha previsto il completamento di un questionario di ricerca (“ricerca sul campo”) da parte degli operatori R.A.R. che operano presso centri di accoglienza, allo scopo di individuare le competenze chiave e le abilità necessarie per fornire servizi di qualità, in relazione al livello di importanza dei processi di lavoro descritti nei rapporti nazionali. I risultati della ricerca a tavolino e di quella sul campo sono stati combinati per produrre questo rapporto.

**Risultati:** Per quanto riguarda la desk research, sono stati riportati il quadro giuridico europeo relativo ai rifugiati e i loro diritti, i benefici sociali e le procedure di asilo, nonché le norme e le procedure standard applicate ai centri di accoglienza R.A.R. Inoltre, nel rapporto è stato illustrato il quadro giuridico nazionale attuato in ciascun paese partner. Le questioni organizzative sull'accoglienza e le strutture di alloggio ed i ruoli professionali ricoperti nei centri di accoglienza sono abbastanza simili tra i vari paesi, tuttavia le principali differenze riguardano il numero di servizi che si occupano di R.A.R. (ad esempio più di uno in Grecia, Italia e Spagna e solo uno in Svezia), il modo in cui vengono prese le decisioni e le qualifiche e la formazione degli operatori R.A.R. In tutti i paesi, è stata dichiarata la cooperazione tra i diversi servizi, sebbene lo status di suddetta cooperazione si differenzi in ogni paese.

Per quanto riguarda la ricerca sul campo, sono stati completati 73 questionari da parte di operatori che lavorano presso centri che ospitano R.A.R. nei quattro paesi partner. I questionari sono stati registrati in un database appositamente realizzato nel contesto della ricerca. I risultati sono stati interessanti in termini di diverse esigenze di miglioramento tra i paesi partner. Secondo i dati raccolti, le competenze / abilità chiave che è necessario migliorare sono:

- **Grecia:** capacità di prestare attenzione alle cose dichiarate / segnalate dai R.A.R.; padroneggiamento delle metodologie operative della psicologia e delle metodologie di supporto psico-sociale; abilità linguistiche appropriate e capacità di tradurre e fornire un'interpretazione di concetti complessi; comprensione del background culturale e dell'esperienza di vita specifica di ogni R.A.R.; capacità di facilitare le procedure di accesso all'istruzione e all'inclusione nel mondo lavorativo.
- **Italia:** capacità di: interagire con i servizi locali e con la comunità e rafforzare il lavoro con la rete dei servizi locali; favorire la proattività e l'indipendenza dei R.A.R. in connessione con la comunità locale; individuare le vittime della tratta di esseri umani ed individuare l'esistenza di bisogni speciali e di potenziali vulnerabilità fisiche e / o mentali; elaborare un adeguato piano personalizzato per l'inclusione lavorativa basato sull'analisi/ bilancio delle competenze; organizzare diverse soluzioni di alloggio prendendo in considerazione il co-housing, il condominio sociale, la co-costruzione.

- **Spagna:** conoscenza della legislazione straniera e dell'asilo; informazioni su risorse sociali e lavorative; conoscenza riguardo l'ammissione, l'estensione del soggiorno e la richiesta di procedure in materia di aiuti; partecipazione a reti e attività comunitarie; accompagnamento ad enti e organizzazioni.
- **Svezia:** comunicazione interculturale; coordinamento della cooperazione strutturata con le parti interessate nella comunità (municipi, servizi pubblici per l'impiego, istituzioni sanitarie regionali e ONG); struttura per la mappatura dei bisogni individuali.

**Conclusioni:** il potenziamento di un'ampia gamma di competenze è un'esigenza comune in tutti i paesi del progetto, tuttavia, sulla base dei dati del rapporto, è di fondamentale importanza migliorare i seguenti punti:

- Capacità di promuovere la proattività e l'indipendenza dei R.A.R. in relazione alla comunità locale
- Capacità di identificare le vittime della tratta di esseri umani e di rilevare l'esistenza di bisogni speciali e potenziali vulnerabilità fisiche e / o mentali
- Capacità di progettare un piano adeguato su misura per l'inclusione lavorativa basato sull'analisi / bilancio delle competenze.

