QUASER

Transparent qualifications for boosting the quality of services addressed to asylum seekers and refugees

Conferenza finale

Migliorare le competenze per l'accoglienza dei migranti. Riconoscimento della professionalità degli operatori e qualità dei servizi. Quali modelli?

Atti

CC BY NC SA

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Il progetto è stato co-finanziato dalla Commissione Europea nel quadro del programma ERASMUS+ - Progetto n. 2016-1-IT01-KA202-005593.
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.

QUASER

Qualificazioni professionali trasparenti volte ad incrementare la qualità dei servizi per Richiedenti Asilo e Rifugiati

Transparent qualifications for boosting the quality of services addressed to asylum seekers and refugees

E6 - European Dissemination Conference

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione Europea, nell'ambito del programma ERASMUS+ (No. progetto: 2016-1-IT01-KA202-005593).

L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Editor: Università degli Studi di Roma Tor Vergata, Rome, Italy

Data di pubblicazione: Luglio 2019

Indice

INTRODUZIONE 3

SALUTI INTRODUTTIVI, *Annalisa Giovannini - Cittalia* 3

SALUTI INTRODUTTIVI, *Andrea Volterrani - Università degli Studi di Roma Tor Vergata* 5

TAVOLA ROTONDA: Il progetto QUASER. Nuovi strumenti per lo sviluppo delle competenze degli operatori dell'accoglienza 6

INTRODUZIONE DEL PANEL, *Gabriele Guazzo - Cittalia* 6

IL PROGETTO QUASER, "ORIGINI" E BISOGNI, *Elisa Mancinelli - Università degli Studi di Roma Tor Vergata* 8

NUOVO STRUMENTO PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER RICHIEDENTI E BENEFICIARI DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE, *Giusy Zollerano - Associazione Effebi* 10

IL TOOLKIT DI QUASER, *Denis Riabov - FolkUniversitetet Uppsala* 14

GLI STRUMENTI DIGITALI PER L'APPRENDIMENTO IN QUASER, *Susana Corona Cruz - Inercia Digital* 16

IL PROCESSO DI VALIDAZIONE IN QUASER, *Alessio Ceccherelli – Università degli Studi di Roma Tor Vergata* 23

TAVOLA ROTONDA: Verso un sistema di professionalizzazione per gli operatori dell'accoglienza in Europa 24

INTRODUZIONE DEL PANEL, *Mario Spatafora - Associazione Effebi* 24

Andrea Volterrani - *Università degli Studi di Roma Tor Vergata* 26

Stefania Maselli - *Servizio Centrale SPRAR/SIPROIMI* 28

Vaso Anastasopoulou - *Dimitra* 29

Dimitrios Georgiadis - *First Reception Service, Greek Ministry of Migration Policy* 30

Henry Massieux – *Croce Rossa Spagnola* 31

Nicoletta Ilaria Chiapperino - *Comunità Oasi2 San Francesco, Trani* 33

CONCLUSIONI 35

Camilla Orlandi - *ANCI, Dipartimento per l'Inclusione e l'Accoglienza* 36

INTRODUZIONE

SALUTI INTRODUTTIVI, *Annalisa Giovannini - Cittalia*

Il convegno finale del progetto QUASER è ospitato da ANCI, l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, di cui Cittalia (partner progettuale) è la Fondazione, impegnata a promuovere la cultura dell'accoglienza e dell'integrazione, con l'intento di rafforzare il ruolo dei Comuni italiani nell'attuazione delle loro politiche pubbliche sociali.

Si tratta di una sede istituzionale prestigiosa che offre rilevo alle finalità del Progetto. QUASER si è occupato in modo specifico delle competenze, dell'occupabilità e delle qualifiche degli operatori impegnati nell'accoglienza dei richiedenti asilo e dei rifugiati.

Questo progetto è nato tre anni fa, quasi in punta di piedi, nel momento in cui con i partner che ora presenterò ci si è confrontati sul valore delle competenze e delle professionalità che afferiscono a questo mondo, che è un mondo particolare che è un ambito, un laboratorio in cui si agiscono le funzioni e le professionalità di confrontano. Non è solo uno spazio e luogo di azione, ma soprattutto è un luogo di interazione. L'interazione stessa produce apprendimento, auto-formazione in alcuni casi, a lungo non riconosciuta, non codificata. Mi piace molto l'espressione utilizzata nel progetto QUASER, cioè la messa in trasparenza delle modalità di apprendimento. Questo è un passo ineludibile da compiere e il progetto ci ha aiutato in questa direzione.

Per questo voglio ringraziare i partner, a cominciare dal coordinatore, l'Università di Tor Vergata nella persona del prof. Volterrani. All'Università si deve la solida impostazione metodologica complessiva del progetto, che si è rivelata, a mio parere, di altissimo livello ed efficacia.

Ringrazio l'Associazione Effebi, in particolare il prof. Spatafora, con il quale tre anni fa iniziammo a parlare dei temi poi affrontati in QUASER. La sua expertise nel campo della formazione professionale e delle qualifiche sono stati elementi convincenti per intraprendere insieme il percorso progettuale.

Oggi poi abbiamo anche i nostri partner europei, che ringrazio di cuore: il Servizio di Accoglienza ed Identificazione del Ministero delle Politiche Migratorie e l'agenzia formativa DIMITRA (Grecia), la Folkuniversitetet di Uppsala (Svezia), Inercia Digital (Spagna) che opera come centro di formazione per l'alfabetizzazione digitale.

Partecipano a questo convegno anche i nostri "tester" italiani, vale a dire i progetti SPRAR e SIPROIMI che si sono prestati come laboratori di sperimentazione, adattamento, utilizzo degli strumenti che sono stati prodotti in QUASER. Li ringrazio in modo particolare, nello specifico i progetti SPRAR di Molfetta, Barletta e Trani-Bisceglie.

Volevo anche ringraziare l'INAPP, nella persona del dott. Scialdone.

Ringrazio infine Gabriele Guazzo, che è l'alfiere di QUASER per Cittalia, colui che ha seguito con continuità e finanche devozione il progetto.

Il tema è molto caro a Cittalia, e al Servizio Centrale che, come sapete, coordina i progetti di accoglienza della rete SPRAR, ora SIPROIMI. Da circa 20 anni, in ANCI il Servizio Centrale ha posto la massima attenzione alla delineazione delle professionalità degli operatori, andando a orientare e codificare le professionalità, attraverso delle linee guida e della manualistica. Questa ha sicuramente dato un contributo per creare quel comun minimo denominatore per le équipe multidisciplinari, impegnate nei progetti. Questo è il kit metodologico comune. Oggi come oggi i risultati e gli spunti offerti da QUASER ci aiutano perché i tempi sono maturi per il riconoscimento, fino ad arrivare alla massima tutela e alla certificazione, delle competenze degli operatori, anche da un punto di vista formativo.

I nostri lavori si articoleranno in due tavole rotonde. La prima tavola, coordinata dal dott. Guazzo di Cittalia, racconterà i risultati del progetto. La seconda sarà dedicata ad un confronto più ampio sul tema del rafforzamento delle competenze degli operatori in Italia ed in Europa, coordinata dal prof. Spatafora.

SALUTI INTRODUTTIVI, *Andrea Volterrani - Università degli Studi di Roma Tor Vergata*

L'ospitalità e l'accoglienza di oggi sono elementi rivelatori della rilevanza del nostro lavoro per QUASER. Il partenariato del progetto QUASER è stato già raccontato; sento tuttavia il desiderio di ringraziare anch'io, per questo percorso triennale, i colleghi delle organizzazioni partner e altri soggetti che ci hanno dato una mano a realizzare le attività e a metterle "alla prova" della realtà. In tre anni cambiano molte cose: le persone, le situazioni, le collocazioni. Non è un periodo breve. Ormai siamo abituati a ragionare, tramite i social, nell'immediato, nell'attualità. Tre anni sembrano un'eternità. Se pensiamo a cos'era l'Italia tre anni fa, anche da un punto strettamente politico, ci ritroviamo esattamente da un'altra parte.

Ci siamo divertiti a fare questo progetto, immaginando un mondo differente. Con QUASER abbiamo fatto insieme una riflessione sugli operatori che lavorano con i migranti, vale a dire le persone che si muovono, che si spostano per tantissimi motivi diversi, non solo politici o perché scappano dalla guerra. Molto spesso le persone si spostano perché c'è un problema profondo di diseguaglianze, ovunque nel mondo. QUASER è un piccolo progetto, un laboratorio di sperimentazione. Non voleva avere la pretesa di cambiare chissà che cosa. L'idea progettuale è stata sviluppata a partire da una consapevolezza importante: chi lavora con i migranti impara qualcosa ogni giorno, nella pratica quotidiana, nei percorsi cosiddetti non formali ed informali, al di fuori dai percorsi formativi e d'istruzione formali e certificati.

Sulla base di questo punto fermo, la domanda successiva ha riguardato il modo in cui ciò che viene appreso può esser fatto emergere, messo in trasparenza, secondo approcci, metodi e procedure comuni ai Paesi partecipanti al progetto (oltre all'Italia, la Svezia, la Spagna e la Grecia). L'emersione delle competenze, e quindi la loro valorizzazione, sono gli elementi cardine. Si delinea una complessità, che poi verrà raccontata, che deve essere "attraversata" per permettere di valorizzare queste competenze. Possiamo ipotizzare che esistano qualifiche professionali diverse per gli operatori dell'accoglienza, oppure possiamo far riferimento a qualifiche già esistenti?

C'è poi un terzo passaggio, la certificazione, che tuttavia non è oggetto del lavoro di QUASER.

Coloro che si sono resi disponibili a mettersi in gioco rispetto al percorso, che ringrazio profondamente, hanno visto quanta fatica ha comportato il lavoro di emersione e di valorizzazione. Questo significa anche mettersi allo specchio, riflettere attentamente su ciò che abbiamo fatto e che stiamo facendo, cercando di capire quanta parte di quelle "cose" derivi da competenze e conoscenze pregresse e quanta invece sia generata dall'esperienza lavorativa, che permette una costante acquisizione di nuove competenze ed abilità. È un *mix* di tutto questo, non si può delimitare ciò che deriva solo dall'esperienza da ciò che deriva dai percorsi di studio e formazione.

Mi piaceva mettere in evidenza questi tre elementi: emersione, valorizzazione, certificazione, tenendo conto che si osserva sempre un mix di conoscenze e competenze. Gli operatori, lavorando sul campo tutti i giorni lo sanno bene: per il fatto che devono studiare atti, leggi e regolamenti, per capire come operare poi nelle strutture con gli ospiti; ovvero perché devono utilizzare le lingue straniere per lavorare. È sempre una combinazione di conoscenze, più o meno teoriche, e di abilità e competenze.

TAVOLA ROTONDA: Il progetto QUASER. Nuovi strumenti per lo sviluppo delle competenze degli operatori dell'accoglienza

INTRODUZIONE DEL PANEL, *Gabriele Guazzo - Cittalia*

QUASER è stata un'avventura triennale, come è stato ricordato, intensa e bella. Abbiamo avuto il tempo di trasformarci da compagni di viaggio ad amici.

In questa sessione, vogliamo offrirvi una ricostruzione del percorso che abbiamo effettuato con il progetto, ripercorrendo le tappe metodologiche e le attività ed illustrandone i risultati principali, per farvi capire qual è stato lo sforzo per l'emersione delle competenze e per la loro valorizzazione. La certificazione, come si vedrà, non era un obiettivo del progetto, ma ha rappresentato l'orizzonte di sviluppo nel quale ci siamo mossi, anche nella prospettiva di future progettazioni.

Il progetto è maturato in un contesto diverso da quello attuale, anche se le esigenze sono le stesse: ci sono moltissimi operatori che nel mondo dell'accoglienza e dell'inclusione dei migranti, in Italia e negli altri Paesi partner, svolgono con professionalità compiti specifici e sono dotati di competenze molto forti. Si pensi, in Italia, al sistema SPRAR/SIPROIMI che come Cittalia ed ANCI coordiniamo a livello centrale. È un sistema che, rispetto a quello governativo incentrato sui CAS, è caratterizzato da un livello qualitativo più elevato delle professionalità in campo, come ci è stato spesso riconosciuto.

Gli operatori dell'accoglienza hanno un compito molto complicato,da un lato gestire procedure complesse anche dal punto di vista amministrativi-burocratico e, dall'altro lato, gestire relazioni

umane complesse, con i loro colleghi all'interno delle équipe multidisciplinari e poi con i beneficiari dei progetti. Soltanto nel sistema SPRAR/SIPROIMI abbiamo contato circa 11mila operatori (rilevazione di cui all'Atlante SPRAR 2017), che a vario titolo lavorano nel sistema. Immaginate quanto altri operatori lavorano nei CAS. Si tratta di una forza lavoro importante ed è essenziale ragionare su come si possa procedere alla messa in trasparenza e valorizzazione della loro professionalità – fatta di competenze, conoscenze ed abilità variegate.

IL PROGETTO QUASER, "ORIGINI" E BISOGNI, *Elisa Mancinelli - Università degli Studi di Roma Tor Vergata*

Quali bisogni hanno ispirato il progetto nel lontano 2016?

In primo luogo, va compresa la natura "formale" di QUASER: si tratta di un partenariato strategico, vale a dire un'azione innovativa, ad alto valore aggiunto condiviso su scala transnazionale per affrontare problemi comuni in più Paesi nel settore dell'istruzione e della formazione professionale.

L'intento dei partner è quindi di contribuire all'avanzamento di metodi e pratiche per la formazione continua e lo sviluppo professionale di un gruppo specifico di lavoratori, gli operatori delle strutture di accoglienza per richiedenti asilo e migranti.

Tre anni fa (nel 2016), quando il progetto è stato scritto e quindi selezionato dall'Agenzia Nazionale ISFOL, ora INAPP, la situazione per gli operatori impiegati nelle strutture di accoglienza stava raggiungendo un punto critico, a fronte di una crescente presenza di stranieri richiedenti asilo o rifugiati, ospitati nelle strutture di accoglienza di tutta Europa. Il bisogno di accoglienza dei richiedenti asilo e dei rifugiati comportava e comporta una prospettiva di inclusione complessa ed articolata: inclusione sociale e lavorativa, sanitaria ed abitativa, di riconoscimento del prior learning, di messa in valore delle esperienze formali, non formali ed informali vissute nei Paesi di origine, per sostenere processi di cittadinanza e di inclusione, appunto.

Si tratta di bisogni complessi degli utenti, ai quali è possibile rispondere solo con una grande professionalità agita da parte degli operatori, che comprenda non solo le conoscenze e competenze tecnico-operative (ad esempio, specifiche per settore – legale, sanitario, ecc.) ma anche soft skills e competenze trasversali per poter collaborare in team, oltre che per poter comunicare efficacemente con gli ospiti.

QUASER va ad intervenire su questo fattore umano: a partire da un'indagine sui processi lavorativi distintivi posti in essere nelle strutture di accoglienza, QUASER propone agli operatori dei prototipi di qualifiche, un modello per l'assessment, un percorso di aggiornamento, formazione, sviluppo professionale.

L'assunto di base di QUASER recita che gli operatori devono possedere le competenze, capacità ed abilità previste nei processi lavorativi tipici, al fine di fornire agli utenti/ richiedenti asilo e dei rifugiati dei servizi di alta qualità, efficaci e puntuali.

L'autovalutazione, il posizionamento in funzione di prototipi di qualifica, l'accesso a percorsi formativi e di aggiornamento realizzati ad hoc, rappresentano un'offerta professionalizzante di grande innovazione, che è stata ben recepita e commentata con grande interesse dai numerosi operatori in Italia, Spagna, Svezia e Grecia che hanno partecipato alla fase di validazione/sperimentazione.

Come è cambiato lo scenario di riferimento?

Rispetto al 2016, lo scenario di riferimento si è evoluto verso servizi sempre più puntuali da assicurare ai richiedenti asilo e dei rifugiati, finalizzati all'inclusione socio-lavorativa, educativa, sanitaria, abitativa. La natura multi-tasking del ruolo dell'operatore è ormai chiara: non si tratta più solo di essere operatore dell'accoglienza, ma operatore di inclusione.

“Più che focalizzarsi sull’accoglienza rispetto ai Richiedenti Asilo e Rifugiati, sarebbe necessario pensare a tutte le pratiche di inclusione sociale. Serve riorientare il nostro modo di gestire la relazione d’aiuto con beneficiari differenti e in territori diversi.”

In questi anni gli operatori hanno acquisito una migliore consapevolezza rispetto al proprio profilo e al proprio valore, nonché rispetto ai gap di conoscenza e competenza da colmare con percorsi di formazione ad hoc.

La veloce evoluzione del quadro normativo di riferimento, dei flussi migratori, del profilo degli stranieri ospiti delle strutture per Richiedenti Asilo e Rifugiati, delle metodiche di intervento e delle pratiche professionali, rendono il lavoro degli operatori – nei diversi livelli e responsabilità – in perenne tensione. Un progetto come QUASER può servire anche ad imparare dalle buone prassi e dallo scambio con altri Paesi.

NUOVO STRUMENTO PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER RICHIEDENTI E BENEFICIARI DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE, *Giusy Zollerano - Associazione Effebi*

Il mio intervento attraversa le prime fasi del progetto, mostrando come i partner hanno sviluppato tre prototipi di qualifiche professionali indirizzate agli operatori che lavorano con richiedenti asilo e rifugiati (RAR), partendo dall'analisi dei processi di lavoro all'interno dei centri che ospitano RAR nei Paesi partner (Grecia, Italia, Svezia e Spagna).

In QUASER è stata applicata una metodologia a due fasi per investigare le procedure utilizzate nei centri di accoglienza.

La prima fase ha comportato l'elaborazione dei Rapporti Nazionali sulla base di ricerche documentali volte a comprendere il contesto esterno (regolamentazione e quadro nazionale) ed interno (questioni organizzative interne) e le procedure di lavoro nei centri che ospitano i RAR.

Nella seconda fase di ricerca sul campo è stato somministrato un questionario di ricerca a un campione di operatori dell'accoglienza, con l'obiettivo di identificare le competenze chiave e le competenze necessarie per fornire servizi di qualità in relazione al livello di importanza dei processi di lavoro descritti nei Rapporti Nazionali.

Il questionario è strutturato in 4 colonne: la prima indica le procedure operative già identificate con la ricerca documentale a livello nazionale; la seconda, un elenco preliminare di competenze / abilità; nella terza colonna il rispondente indica quanto è importante acquisire / possedere quelle competenze / abilità menzionate; l'ultima colonna è un'autovalutazione, in cui i rispondenti indicano in che misura ritengono di possedere già ciascuna competenza / abilità.

I risultati della ricerca documentale e sul campo sono stati combinati per produrre il "Rapporto completo e comparativo sui processi di lavoro implementato nei Centri che ospitano richiedenti asilo e rifugiati". La mappa di questi processi operativi ha lo scopo di facilitare una migliore comprensione delle sfide e delle competenze necessarie per servizi di qualità realizzati nelle strutture di accoglienza. Il rapporto ha evidenziato punti in comune e differenze tra i quattro Paesi partner del progetto e ha costituito la base per identificare le competenze chiave da migliorare da parte degli operatori RAR.

Va notato che queste attività sono state svolte all'inizio del progetto (2016-2017), in un contesto diverso rispetto alla situazione attuale. Più di un milione di migranti e rifugiati hanno attraversato le frontiere dell'Unione Europea nel 2015. La pressione migratoria in Europa è rimasta elevata nel 2016 (oltre 400mila persone hanno attraversato i confini esterni dell'Unione - Agenzia Frontex). Diversi servizi / organizzazioni per la protezione dei RAR sono attivi nei centri di accoglienza in tutta Europa.

La professione dell'operatore di accoglienza ha un ruolo cruciale e ha molto da offrire in questi servizi, come supporto per gli aspetti pratici e come risposta alle complesse esigenze dei RAR. Tuttavia, nella maggior parte dei Paesi Membri non esiste un riconoscimento formale delle capacità e delle competenze degli operatori RAR e non esistono registri specifici o standard di

qualità professionali, sebbene le loro capacità contribuiscano in larga misura al successo del sistema di protezione dei RAR.

Con riferimento ai risultati della ricerca documentale, sono stati analizzati i seguenti elementi: il quadro giuridico europeo riferito ai rifugiati e ai loro diritti, alle prestazioni sociali e alle procedure di asilo; gli standard e le procedure di accoglienza applicati nei centri di accoglienza RAR. Inoltre, per ciascun Paese partner di progetto è stato descritto il quadro giuridico nazionale.

Sono state rilevate delle similitudini in merito alle soluzioni organizzative e logistiche adottate dalle strutture di accoglienza e ai profili professionali impiegati nei centri di accoglienza. Le principali differenze riguardano il numero di servizi rivolti ai RAR (ad esempio, più di uno in Grecia, Italia e Spagna e solo uno in Svezia).

Per quanto riguarda la ricerca sul campo, 73 questionari sono stati completati da operatori che lavorano con RAR nei centri di accoglienza nei 4 Paesi (60 erano previsti nella proposta di progetto). 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.

In conclusione, in base ai dati raccolti, le competenze / abilità considerate di maggior rilievo e da migliorare sono le seguenti:

- Capacità di promuovere la pro-attività e l'indipendenza dei RAR 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 su misura adeguato per l'inclusione lavorativa basato sull'analisi / bilancio delle competenze.

Sulla base dei risultati della mappatura dei processi di lavoro e delle competenze, il Consorzio di QUASER ha definito le fasi per sviluppare tre prototipi europei di qualifiche professionali. In base alle precedenti analisi dei bisogni condotte dai partner per la preparazione della proposta di progetto, è emersa anche la necessità di definire le qualifiche in linea con i Quadri Nazionali e gli Strumenti europei per l'apprendimento permanente, al fine di facilitare la trasparenza e il riconoscimento delle competenze degli operatori.

In particolare, i tre prototipi sono sviluppati in conformità con:

1. Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF – European Qualifications Framework) per l'apprendimento permanente: un quadro di riferimento europeo comune che consente ai Paesi europei di comparare le loro qualifiche. Sulla base di un quadro di riferimento comune, miglioreranno la trasparenza, la comparabilità e la portabilità delle qualifiche dei cittadini nei diversi Stati membri. EQF si riferisce a 8 livelli basati sui risultati dell'apprendimento, definiti in termini di conoscenze, abilità e competenze.
2. Sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET – European Credit system for Vocational Education and Training): quadro metodologico comune per supportare la mobilità dei cittadini europei, facilitando la convalida, il riconoscimento e l'accumulo di competenze e conoscenze acquisite attraverso l'apprendimento formale, informale e non formale. Questo quadro è basato su:
    - Risultati dell'apprendimento (LO – Learning Outcomes): dichiarazioni di ciò che il discente conosce, comprende ed è in grado di fare al termine di un processo di

apprendimento. Questi sono rappresentati in termini di conoscenze, abilità e competenze.
    - Unità di LO: componente della Qualifica. Insieme coerente di conoscenze, abilità e competenze che possono essere valutate e convalidate con punti ECVET.
    - CREDITI per le unità valutate: indicano i LO individuali che sono stati valutati e che possono essere accumulati rispetto ad una qualificazione o trasferiti ad altri programmi di apprendimento o qualifiche.
    - Punti ECVET: rappresentazione numerica del peso complessivo dei risultati dell'apprendimento in una qualifica e del peso relativo delle unità in relazione alla qualifica.
3. Quadro Europeo per la garanzia di qualità dell'istruzione e formazione professionale (EQAVET -European Quality Assurance for Vocational Education and Training): una comunità di pratica che sviluppa e migliora la garanzia della Qualità nei sistemi dell'istruzione e della formazione professionale, utilizzando il quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità (EQARF).

Gli operatori devono avere diverse abilità e competenze trasversali, a cui si aggiungono le competenze ed abilità acquisite in percorsi formali di studio (quali i titoli universitari, ad esempio in diritto, psicologia, scienze politiche, scienze della formazione, ecc.). Il progetto QUASER ha realizzato 3 prototipi di qualifiche professionali specifiche per il riconoscimento delle capacità e delle competenze degli operatori RAR, più rilevanti per i centri di accoglienza.

Il consorzio ha convenuto di sviluppare tre livelli della stessa qualifica professionale: base (livello EQF 4) per gli operatori, intermedio (livello EQF 5) per i professionisti, avanzato (livello EQF 6) per i coordinatori, ovvero:

1. Responsabile dell'inclusione dei RAR (EQF liv. 4)
2. Professionista dell'inclusione dei RAR (EQF liv. 5)
3. Coordinatore di inclusione dei RAR (EQF liv. 6)

L'ambito identificato è l'inclusione, vista e gestita da diverse prospettive. La struttura delle tre qualifiche è la stessa; infatti sono previste tre principali unità comuni di risultati di apprendimento:

Unità 1 - Introduzione ai servizi di accoglienza per le abilità sociali e di inclusione

Unità 2 – Competenze trasversali (soft skills) sociali e per l'inclusione

Unità 3 - Competenze tecniche e analitiche (hard skills)

Le unità sono differenziate solo per livelli, a seconda di dover acquisire (lev.4), implementare (lev.5), padroneggiare (lev.6) quelle abilità di conseguenza.

I moduli sviluppati per ogni unità vertono su tematiche rilevanti per la professione di operatore, ad esempio:

UNITÀ 1 INTRODUZIONE

- Processi e procedure
- Vantaggi dell'impegno sociale

- Requisiti normativi

UNITÀ 2 - COMPETENZE TRASVERSALI (SOFT SKILLS)

- Comunicazione e ascolto attivo
- Problem Solving
- Lavoro di gruppo
- Il processo decisionale
- Pensiero critico

UNITÀ 3 - COMPETENZE TECHNICHE (HARD SKILLS)

- Competenze digitali
- Assistenza sanitaria
- Lingua straniera
- Comunicazione interculturale
- Servizi comunitari
- Finanza e gestione del budget

I corsi di formazione e valutazione sono fruibili sulla piattaforma per l'apprendimento a distanza Moodle. I contenuti sono stati convalidati attraverso la fase di test e di consultazione e la versione finale delle qualificazioni, consegnata entro la fine del progetto, includerà gli input delle parti interessate.

Tutta la documentazione prodotta (in inglese e nelle lingue dei partner) è disponibile sul sito web del progetto.

IL TOOLKIT DI QUASER, *Denis Riabov - FolkUniversitetet Uppsala*

Il lavoro con i richiedenti asilo e rifugiati (RAR) si svolge in un ambito complesso, in cui sono necessari diversi tipi di professionisti. E tali professionisti, a loro volta, devono possedere più competenze necessarie per svolgere una vasta gamma di compiti che funzionano con le richieste dei RAR. Pertanto, non c'è da meravigliarsi che coloro che lavorano in questo settore possano avere esperienze, conoscenze e abilità completamente diverse.

Secondo il modello QUASER, una valutazione approfondita delle conoscenze, competenze ed abilità degli operatori RAR è necessaria così da permettere: in primo luogo, l'auto-valutazione degli operatori, coerentemente con il modello di intervento del progetto; quindi, per auto-posizionarsi rispetto ai prototipi di qualifica professionale di QUASER; infine, per scoprire quale percorso formativo possono seguire utilizzando il programma di apprendimento di QUASER.

Il Toolkit QUASER per la convalida dell'apprendimento è stato creato proprio per questo scopo. Il toolkit che abbiamo sviluppato funge da collegamento tra i prototipi di qualifica e il programma di formazione QUASER.

In particolare, il Toolkit facilita l'incontro tra le capacità e le competenze degli operatori e dei prototipi di qualifica professionale QUASER. Allo stesso tempo, si tratta di uno strumento di orientamento per tutti coloro che desiderano acquisire una delle qualifiche professionali QUASER.

In un contesto più ampio, il Toolkit è direttamente funzionale all'obiettivo generale del progetto di aumentare l'occupabilità degli operatori RAR.

Oltre ai percorsi di apprendimento formali e non formali, gli operatori RAR hanno molte esperienze e abilità "nascoste", acquisite attraverso l'apprendimento informale sul luogo di lavoro e altre attività, come il volontariato. Queste esperienze sono spesso ovvie per gli individui e sono legate ai compiti che stanno svolgendo nel loro lavoro o nella vita quotidiana. Tuttavia, queste competenze informali e non formali in genere non vengono prese in considerazione quando, ad esempio, ci si candida per un posto di lavoro o una posizione diversa. Questo accade o perché le persone danno queste abilità e competenze per scontate, oppure perché non sono consapevoli dell'intera gamma di cose che possono fare.

Il Toolkit aiuta a risolvere questo problema: permette di osservare in modo olistico l'intera esperienza professionale degli operatori RAR e li aiuta a identificare le abilità e le competenze concrete sviluppate durante la loro vita lavorativa.

Una volta che le competenze e le abilità sono messe in trasparenza e riconosciute mediante alcuni degli strumenti del Toolkit di QUASER, gli operatori RAR diventano consapevoli delle loro competenze e si sentiranno molto più responsabilizzati mentre fanno domanda per un nuovo lavoro e posizione.

Il Toolkit comprende 6 strumenti per dimostrare e valutare le abilità e le competenze acquisite attraverso l'apprendimento non formale e informale. Offre agli operatori RAR l'opportunità di "raccontare la loro storia" sulla loro esperienza professionale e li aiuta a identificare le abilità e le competenze concrete sviluppate durante le loro attività specifiche nei servizi sociali

È importante sottolineare che gli strumenti si basano sui prototipi delle qualifiche, sui loro Key Performance Indicators (KPI) e sui livelli EQF 4 e 5, in quanto le competenze vengono valutate rispetto ai prototipi delle qualifiche.

Gli strumenti sviluppati si basano anche sui principi e metodi dell'apprendimento degli adulti. Uno degli obiettivi dell'educazione degli adulti è permettere alle persone di influenzare la propria vita. La ragione dell'efficacia dell'educazione degli adulti risiede nell'approccio individuale al gruppo target. Il postulato principale di questo approccio è che l'individuo è al centro del processo formativo e di apprendimento.

Ecco perché gli strumenti sono divisi in 2 gruppi:

1. Analisi della situazione ("Che cosa ho?")
   Questi sono gli strumenti per mappare le abilità e le competenze esistenti:
   - Strumento 1. CV personalizzato
   - Strumento 2. Mappa della conoscenza (Mindmapping)
   - Strumento 3. Portfolio di carriera

2. Risultati desiderati ("Cosa voglio ottenere?")
   Questi sono gli strumenti per rilevare le abilità e le competenze mancanti:
   - Strumento 4. Mappa delle aree di lavoro personali
   - Strumento 5. Piano di sviluppo personale
   - Strumento 6. Intervista personale

Va notato che tutti gli strumenti sono anche progettati secondo i principi dell'apprendimento problem-based, il che significa che coinvolgono la persona valutata, ne stimolano la creatività e il pensiero critico, consentendole di controllare il processo.

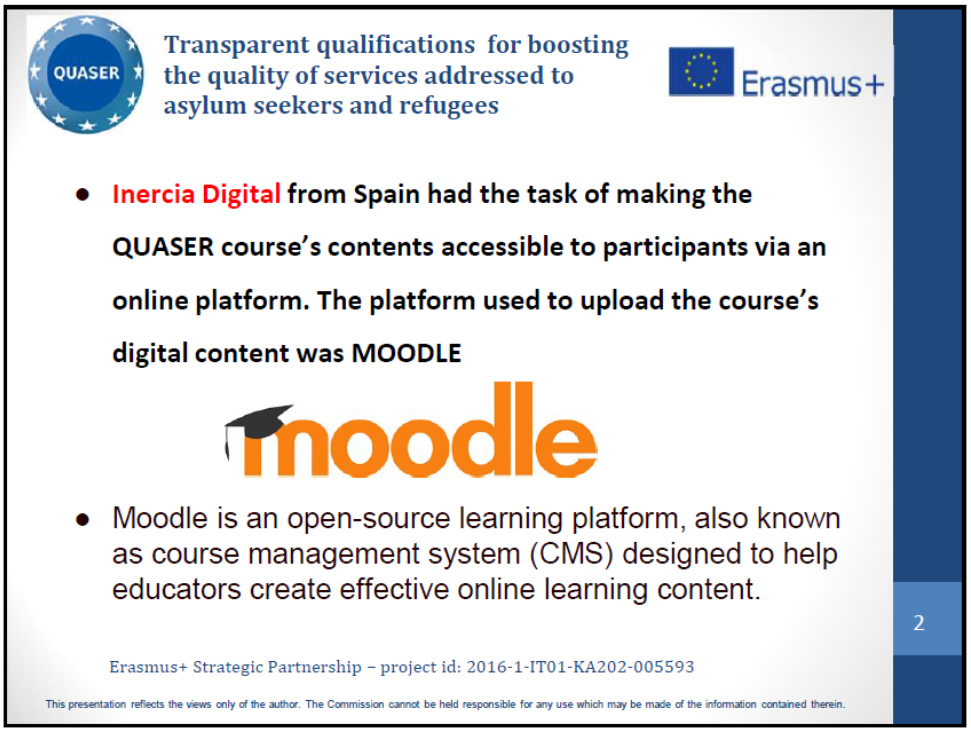
Per la massima efficacia, i sei strumenti dovrebbero essere utilizzati in sinergia, offrendo alla persona valutata un quadro completo delle proprie competenze e competenze acquisite attraverso l'apprendimento informale e non formale, il livello di tali competenze e abilità, nonché le direzioni e le opportunità di sviluppo per la persona.

GLI STRUMENTI DIGITALI PER L'APPRENDIMENTO IN QUASER, *Susana Corona Cruz - Inercia Digital*

Il ruolo di Inercia Digital in QUASER ha riguardato principalmente la creazione e l'aggiornamento della piattaforma digitale, in cui sono stati caricati i contenuti per l'apprendimento per i partecipanti.

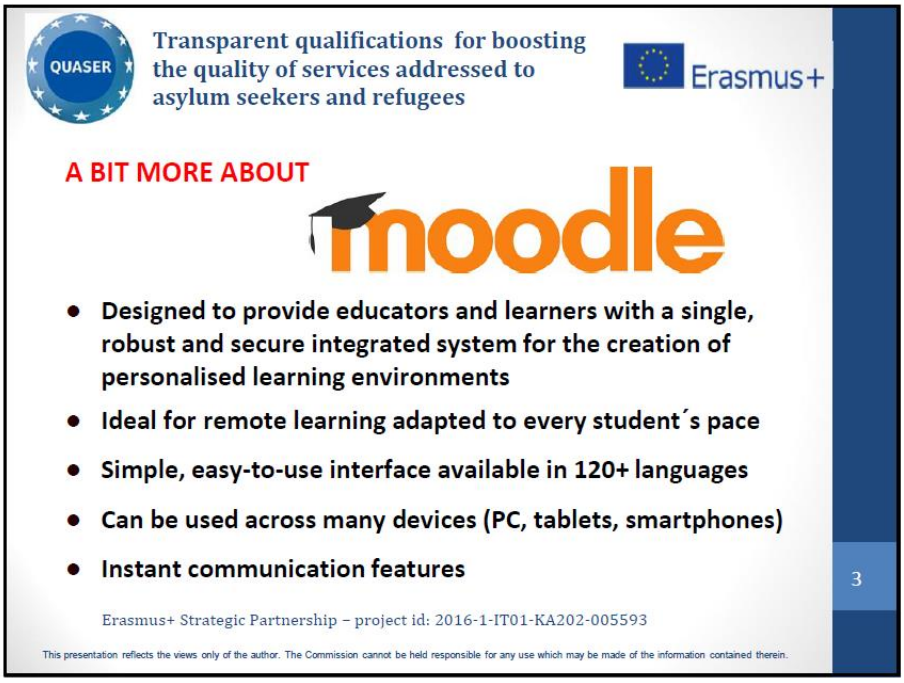
Insieme agli altri partner del progetto, abbiamo creato i contenuti e li abbiamo caricati nell'ambiente di apprendimento virtuale, che è Moodle. Potreste averne sentito parlare: si tratta di una piattaforma per l'apprendimento online, open source, disponibile per tutti. È un sistema per la gestione dei corsi ed è stato specificamente progettato per aiutare gli educatori a fornire contenuti di apprendimento efficaci online.

La presentazione di Powerpoint aiuta a descrivere le caratteristiche chiave e i benefici legati all'uso di Moodle:

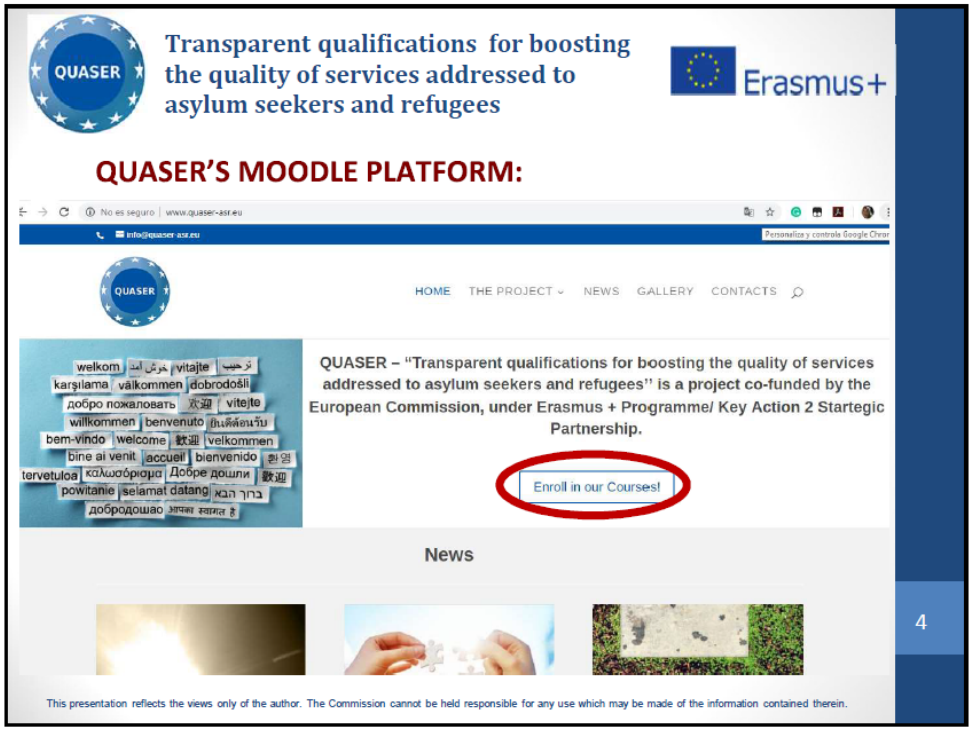


È molto versatile, facile da usare e disponibile in 120 lingue. Per questo, essendo digitale e online, è l'ideale per l'apprendimento a distanza e può essere adattato al ritmo di studio di ogni studente, che può quindi gestire in autonomia i tempi di apprendimento.

Può essere utilizzato su diversi dispositivi: PC; laptop, tablet, smartphone e può anche integrare funzionalità di comunicazione istantanea, come chat e forum, per consentire la comunicazione tra lo studente e il facilitatore e all'interno dei gruppi di studenti.

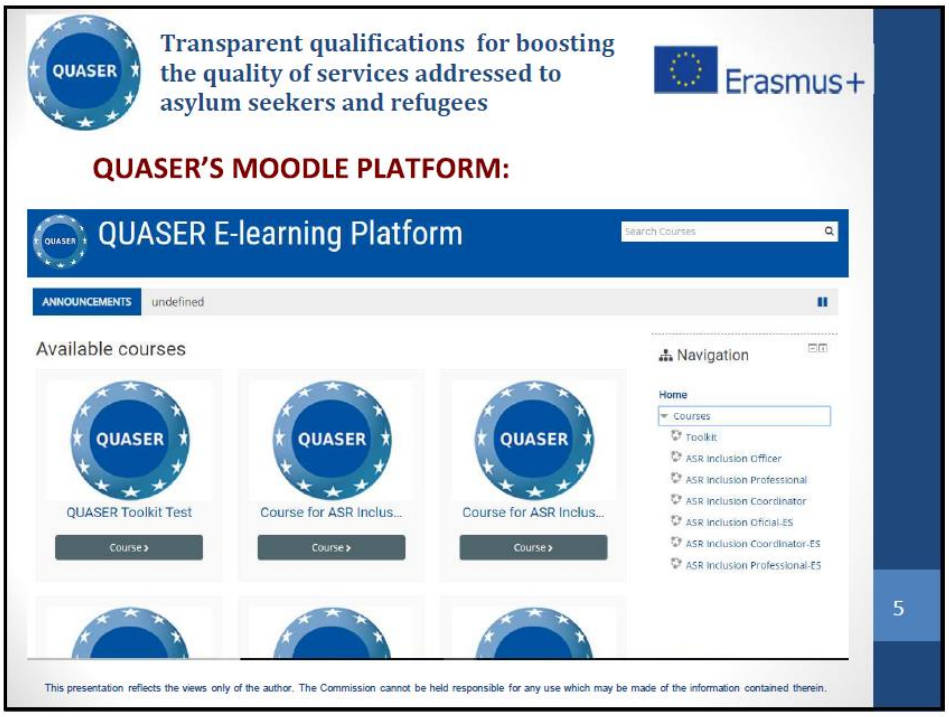


In che modo gli studenti di QUASER hanno accesso al corso? In primo luogo, devono accedere alla pagina web del progetto e proseguire nella pagina dedicata, quindi fare clic sul pulsante "Iscriviti al corso":

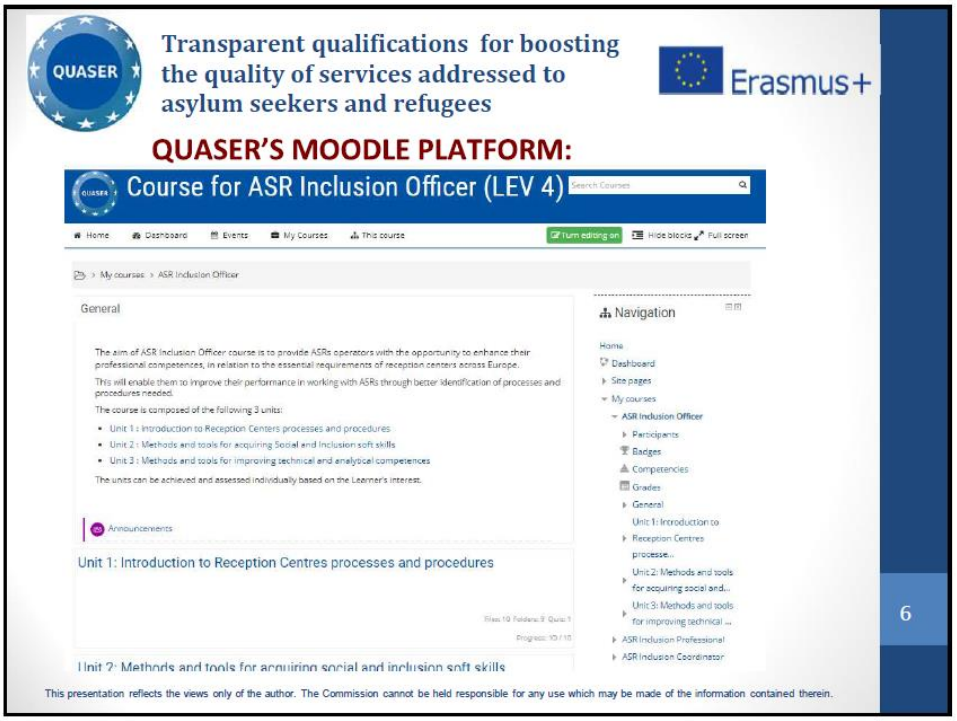


Gli utenti proseguono quindi al modulo di registrazione, dove devono inserire i propri dati personali per ricevere il codice di accesso personale e i dettagli di accesso via e-mail.

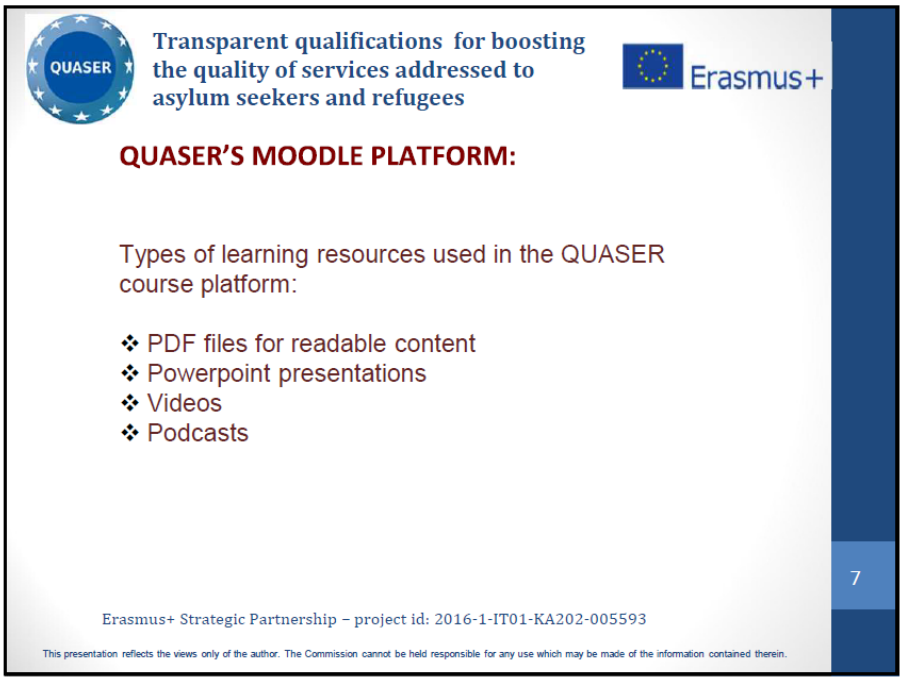
Una volta registrati nella piattaforma Moodle, gli utenti / studenti “vedono” i diversi corsi disponibili e possono accedervi:



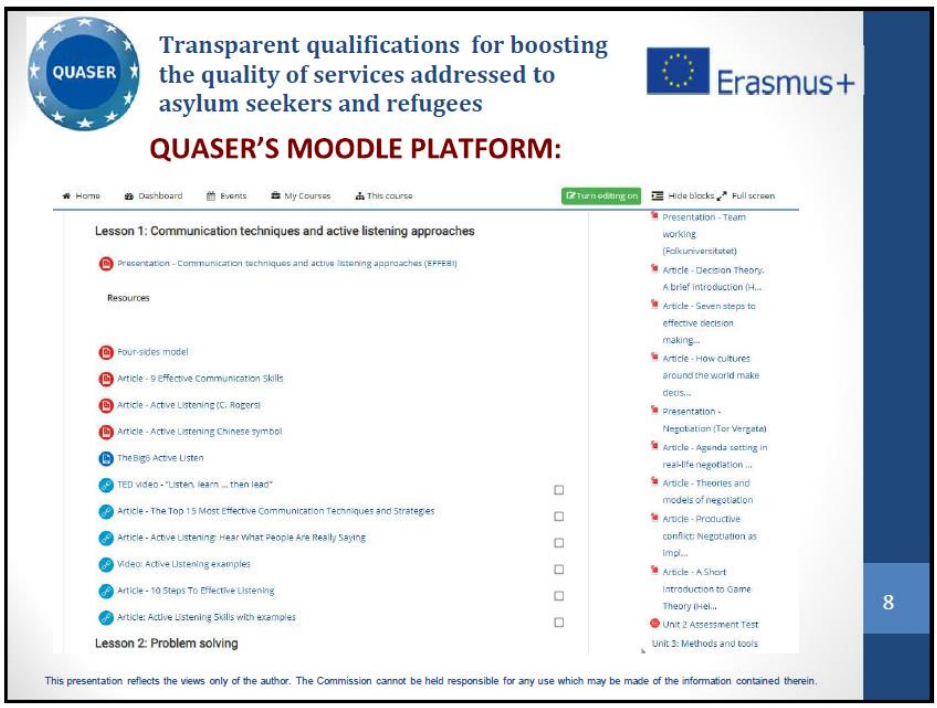
In base al loro profilo, come emerso dal processo di autovalutazione svolto utilizzando il toolkit QUASER, ciascun utente può accedere al relativo corso al fine di raggiungere gli specifici obiettivi di apprendimento. Una volta selezionato il corso, nell'esempio, presento il corso per il servizio di inclusione dell'ASR:

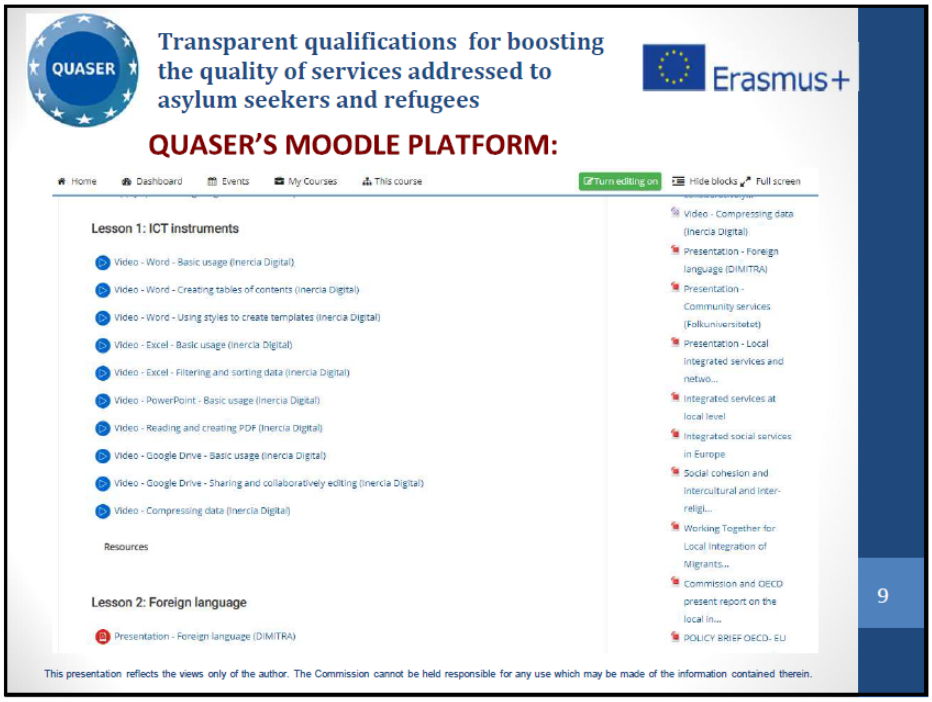


Lo studente può accedere alle Unità e agli argomenti, adattati al livello specifico o al profilo professionale scelto (uno dei tre prototipi di QUASER proposti). Cercando di assicurare coerenza tra il percorso formativo e la struttura dei tre prototipi di qualifica, le unità formative per i tre profili sono denominate allo stesos modo, sebbene i contenuti siano diversi a seconda del livello del corso scelto. Per accedere alle diverse risorse di apprendimento disponibili sulla piattaforma, lo studente deve fare clic su "Unità". Quindi, i contenuti di apprendimento verranno visualizzati in diversi formati:

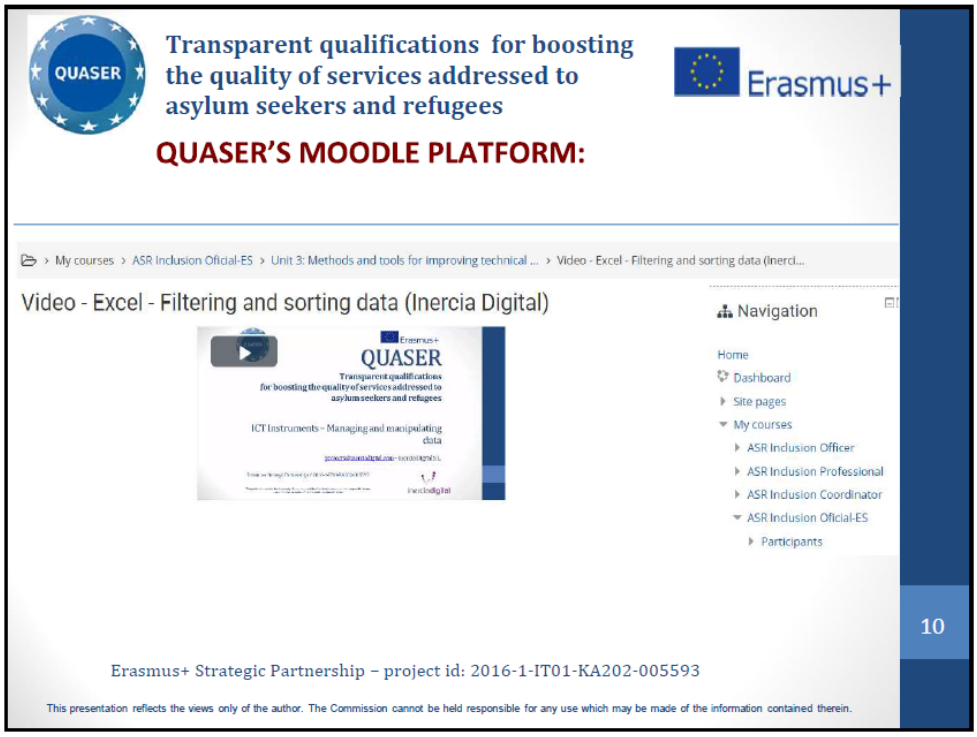


Ad esempio, cliccando “Unità 2”, questa è la lista che lo studente visualizza:

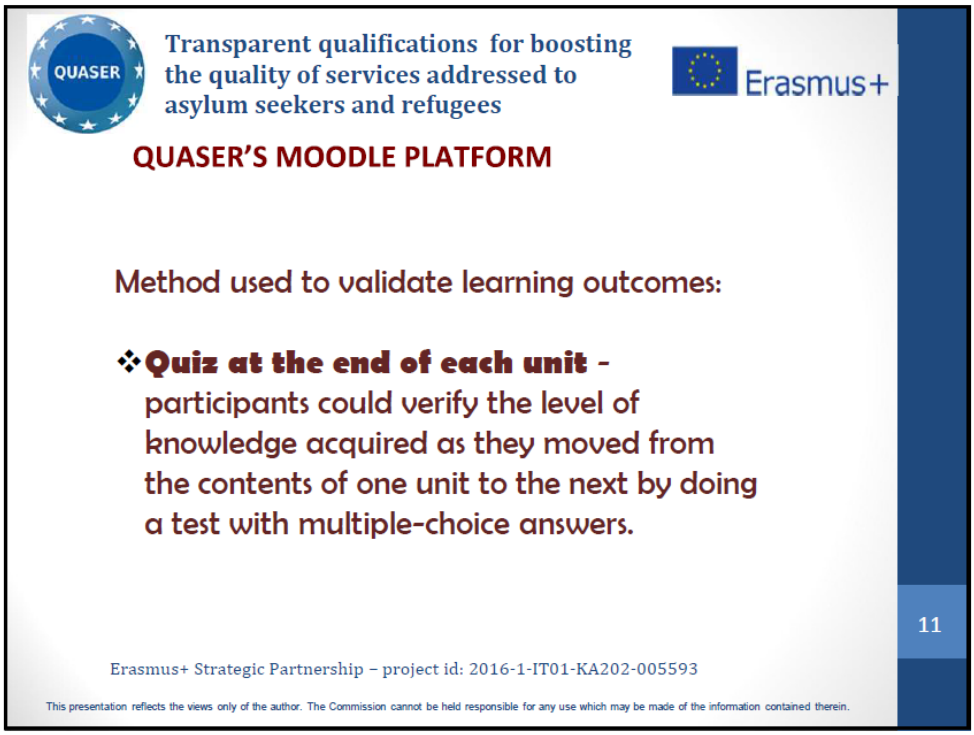




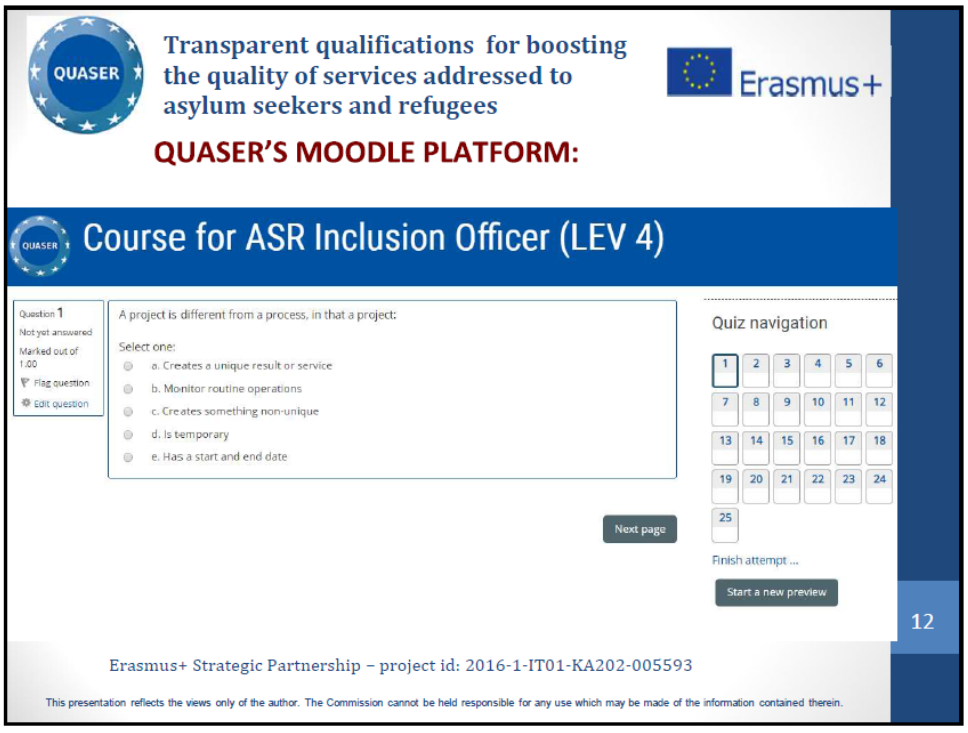
Le risorse per l'apprendimento si riferiscono a situazioni lavorative reali, al fine di permettere ai partecipanti la diretta contestualizzazione di quanto appreso. Sono disponibili anche video, con la possibilità di ingrandire lo schermo per facilitare la visualizzazione:



Per quanto riguarda il metodo che abbiamo usato per convalidare i risultati dell'apprendimento, per la fase di validazione QUASER abbiamo utilizzato principalmente i quiz alla fine di ogni Unità:

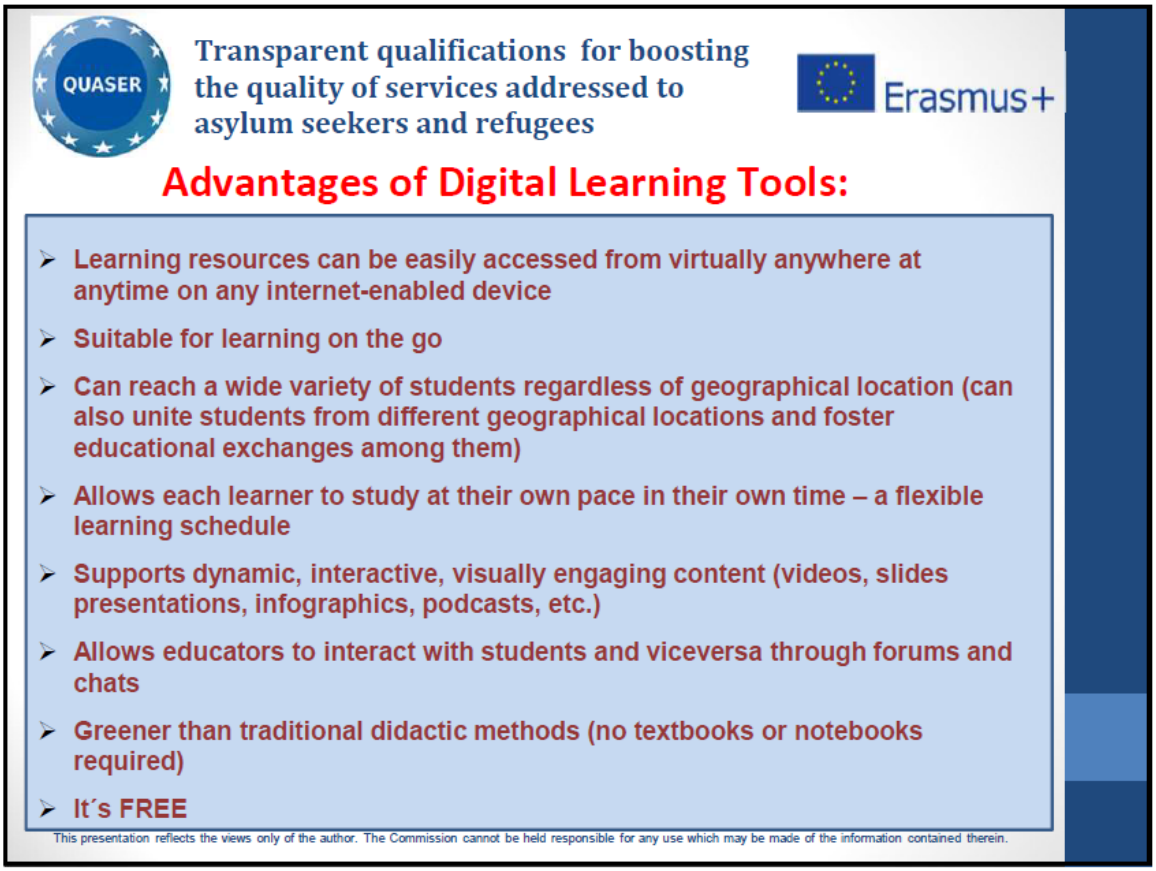


Ecco come viene visualizzta la pagina con i test:



I test attualmente presenti su Moodle sono test a scelta multipla. Tuttavia, i partner di QUASER sono consapevoli del fatto che, data la complessità delle competenze e delle abilità che i partecipanti sono tenuti ad acquisire, devono essere progettate prove di valutazione più complete e avanzate, qualora il corso venisse adottato.

Per QUASER, la piattaforma di apprendimento digitale ha fornito agli studenti un ambiente semplice, accessibile da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento.



IL PROCESSO DI VALIDAZIONE IN QUASER, *Alessio Ceccherelli – Università degli Studi di Roma Tor Vergata*

Nel progetto Quaser, l'attività principale assegnata al gruppo dell'Università di Tor Vergata è stata la convalida dei prototipi di qualifiche e del Toolkit, insieme al programma originale in modalità e-learning.

Sono stati preparati due questionari per valutare i Corsi sulla piattaforma Moodle e il Toolkit, con particolare attenzione alla coerenza generale dei diversi strumenti e contenuti prodotti durante il progetto (prototipi di qualifiche, toolkit, curricula formativi). Ogni Paese ha condotto un test con gli operatori dei servizi di accoglienza, con metodologie parzialmente simili. I questionari sono stati utilizzati per raccogliere feedback omogenei e permettere un confronto generale.

Quello che posso descrivere più in dettaglio è l'esperienza italiana, portata avanti con gli operatori della cooperativa sociale Comunità Oasi 2 San Francesco di Trani: una particolare attenzione è stata data all'utilizzo della piattaforma come mezzo per eseguire anche la fase di test del toolkit, in modo da gestire facilmente l'intero processo e creare una connessione coerente con i curricula formativi.

Dopo un primo incontro virtuale in cui gli strumenti e i contenuti da testare sono stati presentati agli stakeholders, abbiamo incontrato i partecipanti selezionati in diverse sessioni in presenza, per spiegare meglio le caratteristiche e gli obiettivi del toolkit. I partecipanti hanno avuto più di un mese per riflettere sugli strumenti testati; sono stati seguiti e supportati durante l'intero processo da un facilitatore esperto nell'identificazione e messa in trasparenza delle competenze. Il ruolo del facilitatore è stato decisivo per riuscire a gestire la complessità del lavoro di autoriflessione e di autovalutazione che viene richiesto ai partecipanti. Il facilitatore è stato molto apprezzato nonostante fossero disponibili le Linee Guida per l'utilizzo del Toolkit, nella forma di un manualetto esaustivo e con molti rifeirmenti ali passaggi ed alle atività da compiere.

Questo è un primo punto da tenere in considerazione: il Toolkit può essere uno strumento molto potente, ma le azioni richieste solitamente non sono familiari agli utenti. È difficile ripensare la nostra vita e guardare i diversi eventi e le cose fatte in un modo diverso, dare loro un significato che non era così evidente nel momento in cui li abbiamo vissuti. Quindi, un aiuto esperto è davvero necessario.

Dopo questa fase, anche sulla base dei risultati dell'utilizzo del Toolkit, ai partecipanti è stato chiesto di scegliere un percorso formativo, al fine di valutarne il layout, il programma, i contenuti, gli strumenti di valutazione.

Oltre ai due questionari, il feedback dei partecipanti è stato raccolto durante un focus group organizzato alla fine dell'intero processo, in modo da avere alcuni commenti complessivi.

I risultati sottolineano un apprezzamento generale dei tre risultati del progetto e, in particolare, un reale bisogno rispetto ad una formazione specifica per gli operatori. Le questioni principali riguardano la mancanza di alcuni contenuti specifici nei curricula formativi, alcune perplessità per quanto riguarda la definizione delle qualifiche (in particolare le differenze tra "addetto" e "professionista"), e - come accennato - l'importanza di un facilitatore per l'utilizzo degli strumenti del Toolkit.

TAVOLA ROTONDA: Verso un sistema di professionalizzazione per gli operatori dell'accoglienza in Europa

INTRODUZIONE DEL PANEL, *Mario Spatafora - Associazione Effebi*

L'Europa è fatta di popoli che si confrontano e costruiscono modelli e pratiche insieme.

Dalla seconda Tavola Rotonda ci si aspetta una riflessione sul futuro, proiettandoci in avanti. Molte sono le suggestioni che QUASER ci ispira. Una di queste riguarda, a mio avviso, il tema della managerialità e delle competenze per i servizi di accoglienza e di inclusione dedicati ai minori non accompagnati.

È stato già ribadito il ruolo centrale degli operatori nei servizi di accoglienza e la necessità di rafforzamento e riconoscimento delle loro competenze. Proveremo a capire dunque, attraverso le diverse esperienze dei partecipanti alla tavola rotonda, se è possibile un sistema Europeo trasparente di qualificazioni, per migliorare i processi lavorativi e offrire servizi di qualità nei centri di accoglienza; quali ulteriori strumenti possono essere sviluppati a tal fine; il ruolo della

formazione nel settore dell'accoglienza dei migranti, in particolare quali sono gli ostacoli per il miglioramento delle abilità/competenze.

Come nell'esperienza di QUASER, i percorsi di sviluppo professionale possono anche essere realizzati con il supporto delle tecnologie per facilitare l'accesso ai percorsi di valorizzazione e crescita di un numero elevato di operatori.

In una prospettiva futura, quali sono le proposte per incrementare la professionalizzazione degli operatori, sia a livello nazionale che europeo?

Andrea Volterrani - *Università degli Studi di Roma Tor Vergata*

Pensando al futuro, partendo da quello che hai detto, un primo passaggio può sicuramente comportare il volgere lo sguardo verso i servizi per i minori non accompagnati, con l'intento di lavorare insieme per fare una riflessione su come realizzare il match tra competenze da acquisire e managerialità.

Mi piacerebbe proseguire con il ragionamento, considerando uno "step 2" e poi uno "step 3".

Un ambito rilevante e interessante di futura collaborazione e sperimentazione riguarda il poter facilitare percorsi di lavoro condivisi tra italiani e persone di altre nazionalità, per costruire insieme competenze. Mi interessa che ci siano ponti tra tre mondi: i giovani italiani, i giovani italiani di nuova generazione nati e cresciuti in Italia e coloro che sono arrivati da poco tempo. Questi gruppi esprimono esigenze completamente diverse. Tuttavia, se non riusciamo a costruire ponti tra questi tre mondi, la progettualità rischia di essere di corto respiro. In prospettiva, vorrei lavorare molto di più a costruire una diversa cultura dell'accoglienza fra gli italiani. A mio parere, è in questo ambito che dobbiamo intervenire in modo incisivo, per modificare e migliorare il percorso dell'accoglienza. Gli operatori che sono in questa sala lo sanno benissimo: senza considerare tutte le difficoltà che ci sono nella prima accoglienza – cioè nel momento dell'emergenza –, la seconda accoglienza pone questioni e problematiche a tutti i Paesi di accoglienza, che siano italiani, svedesi, spagnoli, greci. Si tratta di questioni che hanno a che fare con tutte le popolazioni che si confrontano con una diversità che non conoscono. Il contatto e l'interazione avvengono qualche volta con soddisfazione, ma il più delle volte con scarsa soddisfazione.

In quest'area dobbiamo intervenire potenziando soprattutto le competenze, mentre meno urgenti risultano essere le conoscenze. In questo senso, le competenze per accogliere la diversità si possono costruire, sempre nell'ambito del dialogo, con chi questo territorio lo ha abitato da più tempo. Se non riusciamo a fare questo, nel medio-lungo periodo temo che vedremo prodursi dei fenomeni di esclusione ed intolleranza che segneranno la sconfitta di tutti.

Credo che vada confermato e rafforzato lo sforzo di molteplici attori, che devono continuare a collaborare in modo interdisciplinare: la Pubblica Amministrazione e il settore pubblico in generale, locale e nazionale; il mondo della società civile e delle imprese, perché credo che attraverso il lavoro sia possibile costruire i "ponti" per superare le diversità. Ha un ruolo anche l'università, che si deve aprire e mettere in gioco, senza restare a guardare e valutare "chi sa" e "chi non sa". Per costruire questo tipo di partenariato ci vuole una grande umiltà da parte di ciascun soggetto.

Questo atteggiamento di apertura e ascolto è spesso difficile da trovare, ma è possibile. In QUASER ci siamo riusciti, sebbene a volte con qualche difficoltà, con discussioni e confronti. È la vitalità delle voci e dei punti di vista diversi.

Più che lavorare a partire dal target group, credo possa essere più significativo innovare il metodo di lavoro, superando le fratture tra mondi (italiani, nuove generazioni, stranieri minori e non; settore pubblico, privato, terzo settore, società civile) e costruendo ponti. Penso ad alcune situazioni che ho avuto modo di incontrare recentemente, a Lecce ad esempio, per un percorso che sto seguendo per FQTS (Formazione Quadri Dirigenti del Terzo Settore nel Sud). Ho avuto occasione di parlare con degli operatori di alcuni progetti SPRAR che hanno sede in piccoli

Comuni nella provincia di Lecce in Puglia. I rispettivi progetti SPRAR funzionavano bene, ma la loro difficoltà nasceva nella relazione con le comunità locali. Questo fa sì che anche il ruolo degli operatori dello SPRAR non sia riconosciuto come dovrebbe. Mancavano, e mancano, i ponti con le comunità. Le comunità locali e gli operatori vivono e lavorano perseguendo obiettivi e rispondendo ad emergenze diverse; nonostante vivano nello stesso contesto, non si incrociano quasi mai. Quando questo incontro avviene, le persone si rendono conto che i problemi e gli obiettivi sono simili. Ci si rende conto che lavorando sui problemi della comunità e sui percorsi di crescita le persone e le comunità si possono incontrare. Dovremmo superare l'idea che l'incontro avviene solo per condividere il cibo etnico, comprendendo che la comprensione e l'accoglienza reciproca avviene quando si lavora insieme nella quotidianità, su misure a beneficio della comunità locale. Questo è vero in tutti i Paesi.

Una progettualità del genere sarebbe molto interessante perché andrebbe a cogliere un vuoto, una frattura che c'è e che va sanata prima che diventi più profonda e di difficile gestione.

Stefania Maselli - *Servizio Centrale SPRAR/SIPROIMI*

Lo SPRAR, attualmente in una fase di transizione al SIPROIMI, è un sistema nazionale pubblico di grande valore che continua la sua opera di accoglienza di secondo livello ed inclusione nei territori.

Credo che, come sta a dimostrare QUASER, quello che conta è lavorare e "fare le cose" insieme. La rete SPRAR si sviluppa nei territori, in tutta Italia. Alcuni numeri, aggiornati al gennaio 2019, danno la dimensione del settore: ad oggi tutto il sistema SPRAR di seconda accoglienza comprende 875 progetti in tutte le regioni italiane. I posti in totale del sistema SPRAR sono 35.650. Il complesso modello d'intervento è incardinato nel pubblico, negli enti locali. Questo permette un livello di servizio standardizzato, monitorato e valutato in modo continuativo.

In molti casi gli SPRAR riescono a costruire quei "ponti" di cui il prof. Volterrani ha parlato in termini di progettualità. L'impianto della rete SPRAR è stato costruito tenendo presente la possibilità di progettare e realizzare servizi secondo la specificità dei territori, anche in considerazione di quanto, per legge, viene definito come "autonomia locale", così da dare ad ogni territorio i suoi tempi di percorso. Si tratta di "processi" che si attivano rispetto agli obiettivi di accoglienza e integrazione e, quindi, si conseguono risultati sia a breve termine, sia in tempi medio-lunghi in termini di ricadute strutturali per tutta la comunità locale.

Pertanto, anche in una prospettiva identitaria, per gli operatori riuscire a dire "cosa siamo" e "cosa sappiamo fare", considerando non solo le competenze formali e verticali, ma anche quelle trasversali è fondamentale come ha già evidenziato il dott. Ceccherelli.

Nella rete SPRAR ci sono molte importanti esperienze che dimostrano come si possa intervenire in termini di "sviluppo": sviluppo del welfare locale, del territorio, dell'economia. L'approccio è un pò quello del "dopo di noi": bisogna occuparci di quello che c'è fuori dal progetto SPRAR, dove le persone andranno a vivere e lavorare, ad agire la loro autonomia. Si lavora quindi tenendo presenti le idee e le pratiche di capacity building, di partenariati multi-stakeholder, di governance multilivello. Se penso a una possibile azione da realizzare su scala nazionale ma anche europea, possiamo trovare all'interno della rete nazionale tante risorse utili ad affrontare una serie di temi rispetto a vari bisogni – tra cui la formazione manageriale è senza dubbio una delle esigenze sul tavolo – e vari target. La rete SPRAR è un grande laboratorio, un "cantiere sociale" aperto, da cui trarre idee e ispirazione, per migliorare la qualità dei servizi e la professionalizzazione degli operatori.

Vaso Anastasopoulou - *Dimitra*

È bello condividere con voi le esperienze e i risultati ottenuti attraverso il nostro progetto QUASER.

Vorrei iniziare con una domanda per tutti i partecipanti: *Chi lavora in servizi relativi all'accoglienza e all'inclusione sociale?* Per favore, alzate la mano. Penso che molte persone abbiano una tale esperienza.

Ho un'altra domanda: *Chi ha tempo, sottolineo la parola "tempo" nel tuo lavoro quotidiano e programma di vita, da dedicare alla formazione?*

Posso vedere solo una mano. Me l'aspettavo. Questa è la situazione che gli operatori condividono in tutti i paesi che partecipano a QUASER. Il lavoro dell'operatore di accoglienza è molto impegnativo e complesso, ogni giorno, un lavoro sensibile, che implica complessità e interdisciplinarità.

La mia organizzazione, l'agenzia di formazione Dimitra, è stata responsabile della prima fase del progetto, incentrata sull'identificazione delle competenze e delle abilità richieste a tutte le persone che lavorano nel settore, a partire dai processi lavorativi e dalle attività correlate svolte nei centri di accoglienza. Quello che abbiamo trovato è stato un lungo elenco di competenze e abilità necessarie per svolgere i numerosi compiti degli operatori di accoglienza. Abbiamo poi finito con un un programma di formazione molto ricco, direi senza fine!

Per gli operatori, abbiamo capito che abbiamo bisogno di qualcosa di diverso: prima di tutto, dobbiamo fornire loro una "prospettiva" connessa allo sviluppo professionale e al programma di formazione. In Grecia, gli operatori coinvolti hanno continuato a chiedere:

"Cosa otterremo da questo percorso di autovalutazione? Una certificazione?"

"E poi cosa faremo con la formazione? Un posto di lavoro migliore? Una nuova qualifica? "

"Come possiamo affrontare questo lungo percorso di formazione? Non abbiamo tempo"

Tutti i partecipanti si aspettavano un programma di formazione che potesse essere adattato alle esigenze individuali. È per questo che abbiamo optato per una soluzione di e-learning, con un materiale didattico modulare, adattabile in base alle specifiche esigenze di apprendimento di ogni studente e che acquisisce solo quelle specifiche competenze mancanti come emerse dal percorso di autovalutazione. Tutti gli operatori hanno qualifiche, diplomi universitari e titoli diversi, esperienza professionale di grande valore, ma solo una quantità limitata da dedicare al loro continuo sviluppo professionale. Il modello QUASER e i suoi diversi strumenti sono stati progettati per essere facili da usare e facilmente adattabili ai bisogni formativi individuali, in base alle esigenze e alla disponibilità di ciascun utente.

L'altra questione importante riguarda la possibilità di avere una certificazione alla fine dell'autovalutazione e del percorso formativo. La possibilità di avere una certificazione riconosciuta a livello nazionale e, ancora più importante, a livello europeo, è una preoccupazione fondamentale per gli utenti. Gli operatori dei diversi paesi hanno a che fare con lo stesso lavoro, compiti, problemi, problemi. Questo è l'obiettivo del prossimo passo di QUASER: costruire una certificazione europea, una qualifica comune.

Dimitrios Georgiadis - *First Reception Service, Greek Ministry of Migration Policy*

Lavoro per il First Reception Centre in Grecia. Parlo italiano perché mi sono laureato a Bari. Mi fa infatti molto piacere vedere tutti gli operatori pugliesi che partecipano al convegno. Sono il responsabile della più grande struttura aperta in Grecia.

Mi fa piacere sapere che abbiamo gli stessi problemi e gli stessi bisogni degli operatori degli SPRAR italiani.

In QUASER siamo riusciti a collaborare in modo molto costruttivo, superando le diversità nazionali: non ci sono l'Italia, la Grecia, la Spagna, la Svezia. Ma c'è un gruppo di lavoro competente che affronta problemi comuni ai diversi territori e elabora soluzioni.

Un altro elemento che vorrei aggiungere è la specificità della Grecia. Quello che abbiamo vissuto nel 2015 non è neanche immaginabile. Eravamo in piena crisi economica, non c'erano soluzioni. Ma abbiamo creato queste soluzioni e abbiamo accolto numeri incredibili di migranti. Penso ai 65.000 richiedenti asilo che abbiamo accolto.

Voglio anche aggiungere che quando parliamo dei migranti e dell'accoglienza dobbiamo sempre ricordare che sono esseri umani. Noi come Stato, abbiamo creato dei filtri, specialmente verso le comunità locali. La situazione, in Grecia, è ancora in divenire: il 7 luglio avremo le elezioni politiche e nel programma di molti candidati c'è la chiusura delle strutture di accoglienza.

Al momento, nelle strutture di accoglienza gli operatori hanno contratti a termine. Sarebbe molto utile avere un sistema o uno strumento, anche digitalizzato, in cui il nuovo collega che arriva in struttura può vedere il profilo di competenza che deve avere, auto-valutarsi e accedere al percorso formativo o di aggiornamento necessario per poter lavorare in modo efficace in poco tempo.

Chi lavora con i migranti sa che il servizio non termina alla fine del turno: ci portiamo a casa mille pensieri. Il tempo per formarci è sempre poco. Il rischio della sindrome di burn-out è sempre dietro l'angolo. Quindi, avere un sistema integrato come quello di QUASER ci aiuterebbe molto, in primo luogo a ricordare che siamo degli specialisti, operatori con grandi competenze e conoscenze; quindi, ci aiuterebbe ad ottimizzare i tempi per la formazione e l'aggiornamento, anche condividendo tra colleghi (locali e anche a distanza) esperienze, pratiche e conoscenze.

Henry Massieux – *Croce Rossa Spagnola*

Mi chiamo Henry. Lavoro per la Croce Rossa spagnola dal 2010. Ho iniziato nel programma "Insediamenti" e, negli ultimi due anni, sono nel programma "Rifugiati" (RAR).

Nelle mie attività quotidiane, frequento le persone in cerca di protezione internazionale e rifugiati, nel luogo in cui soggiornano (un hotel). Lì, abbiamo un ufficio che è aperto dal lunedì alla domenica, tutto il giorno. In generale, accolgo i nuovi utenti e sono disponibile a tutti gli utenti in queste due modalità:

- Prima accoglienza: quando l'utente richiede protezione o asilo e non ha posto dove stare e né i mezzi economici per coprire i costi di sussistenza (cibo, alloggio, salute ...).
- Accoglienza temporanea: Quando al richiedente asilo è stato assegnato un posto in attesa dell'esito della richiesta di protezione, ma non ha i mezzi finanziari per soddisfare i suoi bisogni di base.

Nel caso della Prima accoglienza, poiché i RAR hanno solo il diritto alla sussistenza, la Croce Rossa fornisce anche altri servizi, come l'apprendimento della lingua o l'accesso ad una palestra e ad altre attività per il tempo libero, così come assistenza psicologica e supporto legale.

Il mio compito è di assistere i RAR nei loro bisogni, preoccupazioni e altre circostanze e situazioni che possono sorgere.

Mi dedico, in primo luogo, a spiegare come funziona il centro in cui sono ospitati (prima accoglienza o rifugio temporaneo). Mi occupo anche delle questioni sanitarie, in applicazione di un protocollo che abbiamo con il Ministero della Salute. Le lezioni di lingua spagnola sono anche molto richieste!

Ma, soprattutto, li ascolto. Cerco di prestare un ascolto personalizzato perché so che ogni persona ha le sue peculiarità e l'idea è di trasmettere un sentimento di sicurezza, tranquillità e fiducia, perché nessuno di loro è qui in vacanza.

Nel centro ci sono diverse nazionalità, da diversi continenti e culture. Anche così, la convivenza è buona. Penso che sia grazie ai servizi ed alle attività di cui ho appena parlato: ogni persona viene valorizzata come individuo all'interno del gruppo.

Ovviamente, a volte ci sono tensioni, conflitti per vari motivi, di solito non molto importanti o frequenti.

Al centro, incoraggiamo gli utenti a condividere le loro culture attraverso attività che parlano dei loro rispettivi paesi e modi di vedere la vita, perché crediamo che ciò faciliti la comprensione reciproca e, quindi, eviti le tensioni.

Per quanto riguarda il corso, è una buona proposta da parte di QUASER fornire un quadro delle qualifiche armonizzato. Ne consiglierei lo studio a tutti quelli che lavorano in questo settore, perché penso i risultati di QUASER siano stati presentati solo a pochi operatori. Nel mio caso, l'ho scoperto per caso e tardi. Il suggerimento, quindi, è che vengano pubblicizzati in modo più esteso in modo che chiunque sia interessato possa trarne vantaggio.

Per me, uno dei principali ostacoli che impediscono il miglioramento delle competenze degli operatori, è la mancanza di una formazione specifica, come quella proposta da QUASER. Inoltre, rilevo anche una certa rigidità, in alcuni casi, da parte dell'amministrazione e / o dei loro i propri centri. Allo stesso modo, la "omissione" del punto di vista, e / o dell'esperienza, della persona che è in contatto diretto con gli utenti (beneficiari di protezione internazionale o richiedenti asilo), da parte della sua direttiva.

Ciò che propongo è migliorare il livello di professionalità degli operatori, è organizzare incontri partecipativi per condividere esperienze e punti di vista in cui vengono presi in considerazione tutti i contributi dei lavoratori ASR, al fine di migliorare l'attenzione degli utenti.

Nicoletta Ilaria Chiapperino - *Comunità Oasi2 San Francesco, Trani*

Sono Ilaria Chiapperino della Comunità Oasi2 San Francesco di Trani. Ringrazio il prof. Volterrani e il progetto QUASER per averci dato l'opportunità di essere tra i soggetti che hanno materialmente attuato la sperimentazione, con tutta l'équipe di lavoro.

Io sono un operatore sociale di OASI2, cooperativa sociale con esperienza trentennale sugli interventi sociali, a partire dal contrasto alle dipendenze e dalla tratta degli esseri umani. Negli anni, sono stata chiamata a dover costruire delle équipes multidisciplinari per la realizzazione, come ente gestore, delle attività di accoglienza dei beneficiari dei progetti SPRAR, nell'ambito di un modello di intervento coerente con i nostri valori e la nostra storia. Ancora prima, ci eravamo cimentati nei servizi per l'accoglienza straordinaria per la gestione di un CAS.

Nel tempo abbiamo quindi provato a concepire quello che chiamerò "la filiera dell'accoglienza", considerando e valorizzando la struttura organizzativa, che comprende molteplici servizi. Abbiamo iniziato la riflessione dagli insediamenti informali, cioè le unità mobili, attivi nelle campagne del foggiano e del sud del Salento, che svolgono principalmente attività di contrasto allo sfruttamento lavorativo e sessuale. In queste attività, regolarmente, intercettiamo molti richiedenti e titolari di protezione internazionale, nonché molte persone che non hanno materialmente l'opportunità di accedere alla formalizzazione delle richieste di protezione internazionale. Questi nostri operatori sono operatori di unità mobili, sono orientatori legali, counselors, mediatori linguistico-culturale, e sono operatori-pari di origine straniera. In questo processo di "filiera dell'accoglienza", si raccordano con gli operatori della prima accoglienza, nonché con gli operatori della seconda accoglienza che sviluppano i processi di formazione e di inclusione socio-lavorativa per le persone che abbiamo in carico.

Abbiamo strutturato un modello che fosse integrato, partendo dalla rilevazione e dalla valutazione dei bisogni che ci sono nei territori. Territori non sempre molto ospitali, devo dire. Costituire la rete sui territori non è semplicissimo da noi in Puglia, perché bisogna abbattere una serie di pregiudizi, contrastare un sistema che in alcuni casi non facilita l'accesso materiale ai servizi. Si va a velocità diverse, e questo lo abbiamo sempre saputo. Il terzo settore va ad una velocità e spesso le istituzioni e i servizi pubblici vanno ad un'altra velocità. Questa situazione è diffusa. Per cui abbiamo la necessità di raccordarci per consentire ai beneficiari ed alle persone che abbiamo in carico di mantenersi in un contesto adeguato che garantisca loro la formazione e l'inserimento socio-lavorativo. Quando abbiamo costruito l'équipe lo abbiamo fatto sulla base di una valutazione che tenesse conto dell'interazione con il territorio, fatto dai servizi socio-sanitari, anagrafe sanitaria, uffici ed enti locali, associazionismo molto diversificato, nonché dalle agenzie formative, da cui non si può prescindere, hanno un ruolo fondamentale. Inoltre, abbiamo preso in considerazione anche gli interventi già in atto, relativi al welfare e a diverse forme di vulnerabilità, che non siano solo quelle strettamente connesse alla condizione dell'immigrato.

Ad operare sono quindi singole équipes multidisciplinari e un'équipe psicologica trasversale. Questo ci ha consentito di fare un balzo in avanti molto importante. L'équipe psicologica trasversale, fatta da psicologi di approccio etno-clinico ed etno-psicologico, accompagna tutti i servizi che noi abbiamo, anche nelle comunità per le tossicodipendenze. In queste comunità residenziali abbiamo avuto la possibilità di introdurre lo psicologo etno-clinico capace di fornire al richiedente protezione internazionale collocato presso una di queste nostre strutture un apporto e un supporto fondamentali. Altrettanto importante è stato valutare la possibilità di

lavorare con l'idea del case management. Il case manager non viene soltanto assegnato alle singole équipes, ma viene anche formato per affiancare i servizi del territorio nell'espletamento di quelle che sono le pratiche e le attività di supporto ai beneficiari dei nostri progetti. Il case manager riesce a realizzare una presa in carico integrata dei beneficiari, integrata non solo rispetto al territorio, ma anche rispetto alle competenze che ciascun operatore ha in termini di sapere, saper essere e saper fare e che ciascun operatore può mettere a disposizione dei propri colleghi in una modalità di lavoro sinergico. Questo per noi è stato fondamentale e ci ha consentito di portare avanti delle progettualità con una ricaduta territoriale interessante. In tanti casi abbiamo fallito, in tanti altri abbiamo portato a compimento i nostri obiettivi. In molte occasioni abbiamo avuto la possibilità di sperimentarci e di comprendere che le competenze di ciascun operatore sono indispensabili, perché ciascuno con le proprie soft skills e la propria qualificazione professionale, in collaborazione con gli altri, riesce a fornire un apporto imprescindibile, ad esempio nella cura del nucleo parentale, o nella cura della persona vulnerabile vittima di tratta a scopo di sfruttamento sessuale o lavorativo, o del vulnerabile affetto da patologia psichiatrica.

Questo è stato per noi di importanza cruciale nella gestione dei servizi di accoglienza, che vanno dall'emersione cioè dalla possibilità di dare ad una persona la possibilità di accedere a una prestazione, fino al compimento di un processo di inclusione e di interazione con il territorio e con le persone che in quel territorio vivono, per sentirsi parte di quel contesto.

CONCLUSIONI

Camilla Orlandi - *ANCI, Dipartimento per l'Inclusione e l'Accoglienza*

Il senso della mia presenza qui oggi è quello di evidenziare l'importanza che, per ANCI riveste il tema trattato dal progetto Quaser che è, in sintesi, il tema del lavoro nell'accoglienza e della figura degli operatori. Un tema che, nello specifico momento che stiamo vivendo, riveste un'importanza ancora maggiore.

La sensibilità di ANCI verso la questione è testimoniata da un'attenzione costante nel tempo, testimoniata da ultimo dall'organizzazione della Conferenza Nazionale degli operatori nel febbraio dell'anno scorso, che ha visto la partecipazione di più di 1300 persone. E' nostra intenzione farne un'altra nei prossimi mesi, rivolta proprio a capire come il sistema SPRAR deve evolversi e cambiare pelle in risposta ai mutamenti in corso.

È indubbio che il mondo professionale di coloro che sono impegnati nell'accoglienza sta vivendo una fase delicata e complessa. Questa situazione è nota, percepita e condivisa. Raccolgo un certo smarrimento rispetto alla possibilità ed alla capacità di rispondere a delle domande sempre più pressanti, provenienti anche dall'opinione pubblica. Sentiamo spesso dire: "Andate a cercarvi un lavoro vero!". Ma fare l'operatore di accoglienza è un lavoro vero, con ricadute improntanti nei territori. Ma fra gli operatori non c'è, forse, questa consapevolezza. Non si conosce la risposta alle domande: "Qual è l'impatto di quello che faccio?" e "Cosa succederebbe se io non lo facessi?" Pensiamo, ad esempio, al prezioso lavoro che svolgono gli operatori nei progetti dedicati al disagio mentale.

La difficoltà del lavoro dell'operatore sociale – che lavori con i migranti o con altri gruppi fragili - è di limitare l'impatto negativo, fare prevenzione nei territori: prevenzione della lacerazione e del conflitto. È un mandato complesso ed è difficile misurarne il valore. E' sempre difficile misurare il valore di un intervento preventivo, che avviene prima che i problemi diventino emergenza.

Un altro quesito che gli operatori si pongono è: "Il mio lavoro e le competenze che possiedo possono essere spendibili in altri settori del welfare?". Il punto da cui partire è che gli operatori fanno welfare pubblico, sono capaci di leggere i bisogni, di registrarli e di dare risposte in linea con gli strumenti e le risorse a disposizione nel territorio, agendo all'interno di una cornice istituzionale che è data dal sistema SPRAR.

Questa complessità come può essere rappresentata e come può essere comunicata ad un soggetto terzo per permettere il pieno riconoscimento del valore del lavoro degli operatori? L'elemento della certificazione è sicuramente un passaggio essenziale per facilitare questo riconoscimento.

Nel ragionare intorno a questa questione, è importante valorizzare la natura pubblica della rete SPRAR, che è rete composta da soggetti pubblici, i Comuni, finanziati da fondi pubblici. Il riconoscimento e, in prospettiva, la certificazione delle competenze degli operatori SPRAR devono muoversi considerando il settore pubblico in cui lavorano, in cui processi e procedure sono definiti e condivisi all'interno di una rete nazionale. Questo va fatto, anche piuttosto velocemente.

La presente stagione è caratterizzata anche da una incredibile rapidità con cui si sta passando da uno stigma positivo – il lavoro dell'operatore, seppur precario, è percepito come un intervento che fa star meglio le persone – a uno stigma negativo ("andate a cercarvi un lavoro vero").

In QUASER si è cercato di neutralizzare questa incertezza, proponendo un modello solido e standardizzato, applicabile in diversi Paesi europei. Il tema della valutazione è centrale, a mio parere, in QUASER. Valutare ed auto-valutare le competenze e le conoscenze introduce elementi di soggettività che devono essere chiariti e superati.

L'ottenimento di una certificazione assume un valore motivante.

In questo contesto è essenziale che sia avviato un lavoro comune anche con il mondo sindacale, degli enti di formazione e certificazione, della ricerca e dell'impresa. Dobbiamo estendere l'ambito dei nostri interlocutori così da essere ben consapevoli delle sfide che sono di fronte a noi.