

Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

O.N 2.Integrazione / Migrazione legale Autorità Delegata - PRIMA: PRogetto per l'Integrazione lavorativa dei MigrAnti
PROG- 2448 COMMIT- Competenze migranti in Toscana

commit

Competenze Migranti in Toscana

Linee Guida per il rafforzamento del ruolo attivo dei Centri per l'Impiego e dei Centri di accoglienza per favorire l'inserimento socio-lavorativo dei cittadini dei Paesi terzi.

PROGETTO



Regione Toscana



Arti Agenzia Regionale
Toscana per l'impiego





Sommario

Il percorso di coprogettazione	3
Metodologia	4
Linee guida	9



Il percorso di coprogettazione

L'obiettivo del WP1 del progetto COMMIT è di rafforzare il ruolo attivo dei Centri Per l'Impiego (CPI) e degli operatori del pubblico e del privato sociale, per favorire l'inserimento socio-lavorativo dei cittadini dei Paesi terzi. In questa prospettiva, è stato ritenuto opportuno identificare un metodo di lavoro che potesse garantire sia il raggiungimento di risultati adeguati alla fine del percorso, sia un obiettivo trasversale al processo stesso come la conoscenza reciproca e il rafforzamento della rete tra CPI e Centri di accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo.

La coprogettazione condotta in questa fase del progetto COMMIT ha, quindi, coinvolto 50 partecipanti, di cui 24 operatori di CPI, 16 operatori di Centri di accoglienza e 10 mediatori linguistici e culturali di tutte le province della Toscana che si sono confrontati per condividere punti di vista ed esperienze personali e territoriali specifiche, e provare insieme ad immaginare soluzioni concrete per migliorare il servizio di accompagnamento al lavoro e di inserimento socio-lavorativo di cittadini di Paesi Terzi.

Il prodotto di questo lavoro, contenuto in questo documento, sono delle Linee guida pensate per essere applicate direttamente da chi ha partecipato e, in generale, da tutti gli operatori di CPI e Centri di accoglienza a livello territoriale.



Metodologia

Per aumentare l'efficacia del lavoro ed affrontare i problemi concretamente vissuti dalle persone, è stato chiesto ai partecipanti alla coprogettazione di immedesimarsi in un utente-tipo dei loro servizi, immaginando ovviamente una persona richiedente asilo o titolare di protezione con una particolare attenzione per gli ospiti dei centri di accoglienza CAS e SIPROIMI.

Questo metodo di lavoro è stato mutuato dall'approccio del design thinking, un insieme di tecniche e strumenti in cui la progettazione di nuove soluzioni avviene adottando un punto di vista antropocentrico, ovvero tenendo bene a mente per chi si sta progettando, ed adottando l'empatia come strumento cognitivo in tutte le fasi del processo.

Le sessioni di lavoro sono state condotte in modalità partecipativa tramite sei workshop online, in cui i partecipanti hanno potuto confrontarsi e trovare punti d'incontro e di mediazione tra le proprie posizioni grazie al supporto di facilitatori esperti.

Nelle pagine che seguono vengono ripercorse le varie fasi del lavoro e riportati, sotto forma di 10 schede, i principali risultati dell'attività di coprogettazione con anche l'indicazione - nei casi in cui è stato possibile identificarle - di best practice già presenti nel territorio regionale.

Metodologia

Lucky

il nostro utente



Nome: Lucky

Età: 34 anni

Altre informazioni:

- ha una conoscenza di base dell'italiano (livello A1)
- ha lavorato diversi anni come elettricista in Nigeria
- ha svolto attività di volontariato e un laboratorio di riparazione bici



Competenze Migranti in Toscana

In viaggio con l'utente

Fase di problem setting

Nei primi 3 workshop operatori di CPI, operatori di Centri di accoglienza e mediatori culturali suddivisi per aree territoriali (Area 1: Arezzo, Firenze, Prato; Area 2: Grosseto, Siena; Area 3: Livorno, Lucca, Massa-Carrara, Pisa, Pistoia) si sono immedesimati in Lucky - un utente-tipo con caratteristiche comuni a molti ospiti di Centri di accoglienza e con cui anche i CPI si trovano spesso ad interagire - che compie il suo viaggio all'interno dei servizi di inserimento socio-lavorativo.

Ai partecipanti è stata presentata una modellizzazione del processo attraverso il quale un utente come Lucky entra in contatto con questi servizi. Tale modello è stato ricostruito grazie alle informazioni raccolte attraverso una serie di interviste ad operatori e responsabili di CPI e Centri di accoglienza in un'attività prevista dal WP1 del progetto COMMIT e precedentemente realizzata.

Il processo che è stato ricostruito si caratterizza per 3 fasi principali (vedi la pagina seguente), in ciascuna delle quali Lucky viene coinvolto in una serie di attività che chiamano in causa le sue conoscenze sul funzionamento del mercato del lavoro e dei servizi, le sue aspettative, la capacità dei servizi di rispondere ai suoi bisogni.



Metodologia

Il processo

Per ciascuna fase i gruppi di lavoro hanno ripercorso le tappe del viaggio di Lucky cercando di mettersi nei suoi panni e confrontandosi tra loro per capire quali potessero essere le difficoltà e le emozioni negative vissute da utenti come lui nel percorso di avvicinamento al mercato del lavoro in Italia.

Con gli elementi emersi dalla discussione è stata composta una mappa dell'empatia e sono state formulate 3 domande-mandato che hanno costituito la base per il lavoro degli workshop successivi.

Fase 1_Informazione e preparazione per il primo incontro

- Raccogliere informazioni sul mercato del lavoro in Italia
- Raccogliere informazioni su ruolo e funzionamento dei CPI
- Definire il programma individuale
- Scrivere il CV
- Prendere appuntamento con il CPI

Fase 2_Primo accesso al CPI, consultazione offerte e presentazione candidature

- Essere introdotti al servizio da un operatore
- Compilare la DID
- Iscriversi a IDOLWEB
- Essere inviato ad altri servizi (es. Garanzia Giovani)
- Consultare offerte di lavoro e formazione
- Presentare una candidatura

Fase 3_Orientamento di primo e secondo livello

- Prendere parte a un colloquio di profilazione
- Partecipare ad una formazione/orientamento di gruppo
- Scrivere il CV e compilare un patto di lavoro
- Conoscere lo strumento tirocinio
- Sottoporsi ad un'analisi dei fabbisogni e a un bilancio delle competenze
- Ricercare aziende ospitanti per il tirocinio
- Attivazione formale del tirocinio al CPI



Progettare servizi più efficaci

Fase di sviluppo delle soluzioni

Nella seconda fase del percorso di coprogettazione i partecipanti si sono dovuti misurare con i problemi concreti sperimentati da Lucky e da altri utenti in una situazione analoga alla sua. I gruppi di lavoro hanno dovuto rispondere ad una domanda-mandato per ciascuna delle 3 fasi raccontando esperienze da loro maturate o relative a realtà presenti nei loro territori, e anche immaginando nuove possibili soluzioni.

Di seguito le 3 domande-mandato e i relativi risultati della coprogettazione sotto forma di linee guida.

Riprogettare l'accesso alle informazioni sul lavoro in Italia

Lucky fa fatica a passare dalla cultura del lavoro a cui era abituato nel suo Paese a quella che i datori di lavoro in Italia si aspettano da lui. Più che problemi di comprensione dovuti alla lingua, Lucky ha difficoltà ad acquisire consapevolezza di concetti come formazione professionale, contratto di lavoro e norme di comportamento sul posto di lavoro.

Domanda-mandato: Come rendere più effettiva la conoscenza della cultura del lavoro in Italia per dare a Lucky gli strumenti necessari a relazionarsi con un datore di lavoro?

Metodologia



Riprogettare l'incontro con il Centro Per l'impiego

Per Lucky non è chiaro in che modo il CPI possa aiutarlo nella ricerca di un lavoro. Al primo incontro, poi, Lucky ha difficoltà sia a comprendere dove andare e con chi parlare, sia a recepire alcune delle informazioni che gli vengono fornite. Queste difficoltà non gli fanno vivere positivamente questa esperienza e provocano in lui una reazione di chiusura.

Domanda-mandato: Come migliorare l'esperienza del primo incontro con il CPI per costruire un rapporto di fiducia tra Lucky e gli operatori?

Riprogettare il percorso di avvicinamento al lavoro

Come molti suoi connazionali, Lucky ha fretta di trovare un lavoro per percepire un reddito stabile. La complessità dei percorsi istituzionali di accompagnamento al lavoro e gli ostacoli culturali e amministrativi rischiano tuttavia di demotivare Lucky e spingerlo a rivolgersi a canali informali e quindi, spesso, al lavoro nero.

Domanda-mandato: Come definire il percorso di orientamento e accompagnamento al lavoro per renderlo coerente con i bisogni, le difficoltà e le potenzialità di Lucky?

A stylized sunburst logo consisting of several yellow, curved lines of varying lengths radiating from a central point, resembling a rising sun or a fan.

LINEE GUIDA

LINEE GUIDA

Come rendere più effettiva la conoscenza della cultura del lavoro in Italia per dare a Lucky gli strumenti necessari a relazionarsi con un datore di lavoro?

Orientarsi nel mercato del lavoro italiano e nei servizi disponibili per la ricerca attiva del lavoro può apparire un ostacolo insormontabile per chi, come Lucky, viene da un contesto socio-culturale completamente diverso. Per questo è necessaria una attività di **orientamento preliminare** sia all'interno del centro di accoglienza che all'interno del CPI. Si tratta di due momenti diversi per i quali è utile un **coordinamento tra centri di accoglienza e centri per l'impiego** perché siano fornite informazioni corrette e complete in modo efficace e per evitare da una parte ridondanze, e dall'altra incomprensioni.

Elemento chiave di questa attività di orientamento, è il **rapporto di fiducia** che va costruito con l'utente perché rimanga all'interno del percorso e il servizio possa essere efficace.

A questo scopo è utile:

- Rafforzare la collaborazione tra CPI e gestori dell'accoglienza attraverso attività di reciproca formazione, informazione e coordinamento.
- Organizzare incontri di orientamento di gruppo sia all'interno del centro di accoglienza che all'interno dei CPI per facilitare l'“avvicinamento” ai servizi.
- Valorizzare il ruolo del mediatore come ponte linguistico ma soprattutto culturale.

LINEE GUIDA

1_Rafforzare la collaborazione tra CPI e gestori dell'accoglienza

La collaborazione tra CPI e operatori dei Centri di accoglienza è fondamentale per la buona riuscita del percorso di orientamento al lavoro e inclusione professionale. Solo attraverso il contatto e il confronto tra questi due soggetti è possibile concordare percorsi individuali che corrispondano alle effettive capacità e competenze degli utenti.

Cosa si può fare per migliorare?



Individuare un referente unico presso il CPI e referente unico presso il centro di accoglienza può limitare la confusione nelle figure e favorire la collaborazione.



Può risultare utile informare gli operatori dei Centri di accoglienza sui servizi offerti dai CPI. Per fare ciò i CPI potrebbero sia predisporre delle brevi schede di presentazione dei propri servizi da usare nei Centri di accoglienza con la funzione di orientare e preparare agli incontri, sia organizzare periodici seminari formativi per operatori di enti gestori al fine di informare sui servizi e scambiarsi informazioni sui percorsi di accoglienza.

Attenzione!



Occorre scegliere bene il momento per avviare il percorso di orientamento: se passa troppo tempo tra pre-orientamento e percorso di orientamento si rischia di “spezzare” la relazione col servizio. Per questa ragione è utile una valutazione congiunta da parte dell'operatore del centro di accoglienza, del mediatore e dell'operatore del CPI.

Il tavolo di azione locale della Prefettura di Grosseto

Per circa due anni la Prefettura di Grosseto ha convocato mensilmente un “tavolo di azione locale” a cui partecipano i diversi soggetti attivi per l'inclusione dei cittadini di Paesi terzi (soggetti gestori di CAS, CPIA, CPI) per discutere di problematiche comuni legate all'accoglienza e sciogliere nodi amministrativi, dubbi procedurali e quant'altro possa essere utile a facilitare l'erogazione dei servizi.

LINEE GUIDA

2_Incontri di orientamento di gruppo: nei Centri di accoglienza

Per iniziare a familiarizzare con il mercato del lavoro italiano e con i servizi per la ricerca attiva del lavoro appare indispensabile organizzare momenti di “avvicinamento” sia all’interno dei Centri di accoglienza che all’interno degli stessi CPI. Una buona attività preparatoria in questo senso può fare la differenza per instaurare una relazione di fiducia coi servizi e per facilitare l’inserimento in un contesto lavorativo regolare e adeguato.

Cosa si può fare per migliorare?



Dare pochi riferimenti ma chiari: evitare effetto spaesamento (troppe info, troppe figure) e prevedere sempre la presenza del mediatore culturale per offrire spiegazioni efficaci.

Quali informazioni dare?

Dove si cerca lavoro: c'è il CPI ma non solo.

Cosa è un contratto di lavoro in Italia, che tipi di contratti ci sono.

A cosa stare attenti in un contratto di lavoro.

Diritti e doveri del lavoratore (diritto alle ferie pagate, alla malattia pagata, orari di lavoro, numero ore settimanali).

Mestieri e competenze: per fare alcune attività in Italia è necessario avere una formazione specifica.

Preparare l'utente al contatto col CPI raccontando il contesto, le funzioni del servizio e mostrando “schermate” degli strumenti digitali utilizzati.

Attenzione!



Per selezionare i partecipanti alle attività di pre-orientamento la conoscenza della lingua va considerata un elemento premiante ma non può essere condizione tassativa di accesso: il pre-orientamento, alla presenza di un mediatore culturale, può essere utile anche a motivare all'apprendimento della lingua e al seguire corsi di formazione. Gli utenti neo arrivati, del resto, non conoscono la lingua ma hanno una forte motivazione che è importante sostenere e incoraggiare.

LINEE GUIDA

3_Incontri di orientamento di gruppo: nei CPI

Cosa si può fare per migliorare?



Organizzare gli incontri di “avvicinamento” direttamente nei CPI è importante per permettere agli utenti di cominciare a familiarizzare con i servizi. Per essere efficaci gli incontri di pre-orientamento di gruppo all'interno dei CPI devono essere pensati per 3-4 persone - meglio se i partecipanti appartengono allo stesso gruppo linguistico - e avvenire alla presenza di diverse figure: il mediatore culturale, un operatore del Centro di accoglienza di riferimento, un orientatore del CPI.

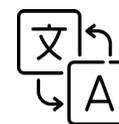
Inoltre, per garantire l'instaurazione di un buon rapporto, è fondamentale che l'utente si senta accolto e bene accetto.



Attenzione!

Nelle sedi di CPI dislocate in territori meno densamente popolati, non sempre è possibile raggiungere numeri di utenti sufficienti a formare un gruppo.

Attenzione!



I Centri Provinciali per l'Istruzione degli adulti (CPIA) sono un veicolo fondamentale di educazione civica e orientamento ai servizi. Prevedere momenti di coordinamento e confronto può essere un modo per veicolare al meglio le informazioni e lavorare in modo sinergico su aspettative e opportunità.

Il pre-orientamento nel CPI di Pistoia e Grosseto

Sia il CPI di Pistoia che quello di Grosseto hanno sperimentato in passato interventi di pre-orientamento di gruppo. A Pistoia, sono stati organizzati incontri, rivolti all'utenza straniera, con focus specifico sui comportamenti appropriati sul luogo di lavoro e attenzione agli aspetti culturali e linguistici, grazie alla partecipazione di mediatori culturali. A Grosseto, sono stati organizzati incontri rivolti a target femminile, con attenzione specifica alle tematiche di genere.

LINEE GUIDA

Come migliorare l'esperienza del primo incontro con il CPI per costruire un rapporto di fiducia tra Lucky e gli operatori?

Il CPI rappresenta il punto di accesso alle opportunità offerte dai servizi pubblici di avviamento al mercato del lavoro. Senza una comprensione adeguata delle sue funzioni e, quindi, di quello che ci si può ragionevolmente attendere dall'incontrarlo, il CPI rischia però di essere percepito da Lucky come un collo di bottiglia che limita e rallenta - invece che facilitare - la sua entrata nel mercato del lavoro.

Spesso, poi, l'incontro con il CPI rischia di essere un'occasione vissuta in maniera poco piacevole da Lucky che può non trovarsi molto a suo agio nel muoversi all'interno degli spazi, capire con chi deve parlare e che cosa gli viene chiesto.

A volte può anche capitare che gli venga proposto di scrivere con gli operatori il curriculum vitae, nonostante ne abbia già pronto uno che ha realizzato con l'aiuto del personale del Centro di accoglienza.

Una **maggiore preparazione all'incontro con il CPI** da parte di Lucky contribuirebbe ad aumentarne l'efficacia, così come un **maggiore coordinamento** tra operatori dei CPI, centri di accoglienza e **mediatori culturali** consentirebbe un "passaggio di consegne" tra servizi in cui si evita la duplicazione di alcuni passaggi.

Per costruire un rapporto continuativo con Lucky ed evitare di perdersi di vista dopo il primo incontro, inoltre, i CPI potrebbero sia **mettergli a disposizione le proprie dotazioni** (stanze e computer) con più regolarità, sia costruire un **sistema di feedback** o un **calendario di appuntamenti periodici** per rimanere reciprocamente aggiornati.

LINEE GUIDA

4_ Il primo colloquio: facilitare l'accesso ai servizi.

Il disorientamento e la frustrazione nell'accesso ai servizi possono essere sentimenti comuni sia agli utenti che agli operatori con un impatto negativo sulla relazione stessa. Riuscire a definire i bisogni e gli obiettivi, comprendere il significato di quanto si sta facendo, accedere in maniera congrua ed efficace al servizio sono tutti elementi sui quali la collaborazione tra i diversi soggetti e lo scambio di informazioni assumono un ruolo fondamentale.

Cosa si può fare per migliorare?



Il primo accesso dovrebbe avvenire concordando un appuntamento o fornendo indicazioni sui giorni e gli orari di accesso in cui è disponibile il servizio di mediazione culturale. Il passaggio di queste informazioni potrebbe avvenire tra gli operatori del CPI e gli operatori del centro di accoglienza, che a loro volta le possono veicolare agli utenti.



Condividere una scheda contenente informazioni chiave sulla persona che possa essere compilata nel centro di accoglienza e trasmessa al CPI con il consenso della persona, sul modello di quanto già avviene nei casi di collaborazione e invio da altri servizi.



CPI e enti gestori dovrebbero valutare la necessità, l'obiettivo e la possibilità di accompagnare l'utente. In alcuni casi, la precedente condivisione di informazioni potrebbe aver già assolto la funzione prevista per l'accompagnamento. In altri casi, questo può essere invece uno "strumento" efficace per favorire la familiarizzazione con i servizi.



Attenzione!

Alcuni Centri di accoglienza (come ad esempio i CAS) non dispongono delle risorse di personale necessarie a garantire l'accompagnamento dell'utente.

LINEE GUIDA

5_ Il mediatore come ponte linguistico, ma soprattutto culturale, tra utente e servizi

La figura del mediatore culturale del Centro di accoglienza è indispensabile per creare un rapporto fiduciario tra utenti e servizi. Anche i mediatori culturali in dotazione ai CPI hanno un ruolo importante nel facilitare l'accesso degli utenti e il lavoro degli orientatori. Diventa quindi fondamentale rafforzare il ruolo di queste figure a supporto degli operatori.

Cosa si può fare per migliorare?



Analogamente agli operatori, nei Centri di accoglienza è importante formare i mediatori culturali sul funzionamento del mercato del lavoro in Italia e i servizi che offrono i CPI, in modo da garantire una comunicazione più efficace per gli utenti.



Potrebbe essere utile che CPI, con il supporto di Centri di accoglienza, offrano ai mediatori momenti di incontro per lo scambio di buone pratiche e aggiornamenti sugli aspetti legati alla loro professione.



Per i CPI la raccolta di informazioni rispetto agli utenti che accedono al servizio risulta fondamentale al fine di poter attivare un servizio di mediazione adeguato alle caratteristiche dell'utente, soprattutto nel caso in cui l'utente abbia la possibilità di esprimersi solo attraverso lingue o dialetti locali meno diffusi.



Attenzione!

Il supporto del mediatore non sempre è necessario: alcuni utenti di origine straniera hanno un livello di conoscenza della lingua e del nostro Paese adeguato ad affrontare un incontro con il CPI. Per non generare frustrazioni, nei casi in cui gli utenti siano autonomi è importante evitare di proporre d'ufficio l'affiancamento del mediatore culturale.

LINEE GUIDA

6_CV efficace: collaborazione tra centri di accoglienza e CPI

Il CV è un documento necessario per avvicinarsi al mercato del lavoro. Spesso però CPI e Centri di accoglienza non si coordinano su chi debba seguire l'utente e su come il CV debba essere compilato. Questi limiti riducono l'efficacia dello strumento, sia perché spesso l'utente non ne comprende a pieno l'utilità e quali informazioni contiene, sia perché può provare frustrazione quando gli viene richiesto di effettuare la compilazione più volte nel giro di pochi giorni.

Cosa si può fare per migliorare?



Il supporto nella compilazione del CV è uno dei servizi offerti dal CPI e che viene erogato secondo modalità specifiche. Per evitare che l'utente si presenti al primo incontro con un CV sì compilato, ma in maniera parziale o non corretta, può essere utile che gli operatori dei CPI formino gli operatori dei Centri di accoglienza alla corretta compilazione dei CV.



Per aumentare la consapevolezza sulla funzione e l'importanza del CV, inoltre, una buona strategia potrebbe essere quella di adottare un approccio inclusivo e coinvolgere attivamente gli utenti nella sua compilazione per permettergli di verificare di cosa si tratta in concreto e renderli consapevoli delle informazioni che contiene.



Nei casi in cui gli utenti non abbiano esperienze sufficienti per redigere un CV, potrebbe essere utile produrre e condividere una relazione sul profilo dell'utente che possa essere compilata nel centro di accoglienza e trasmessa al CPI con il consenso dell'utente.



Attenzione!

Molti utenti sono intimoriti dalle domande su pregressi lavorativi e storia migratoria e succede spesso che, come meccanismo difensivo, mentano od omettano di raccontare agli operatori alcuni dettagli delle proprie esperienze.

LINEE GUIDA

7_Poli TRIO: uno strumento per migliorare l'accesso ai servizi digitali

Molti dei servizi offerti dai CPI possono essere gestiti in autonomia degli utenti tramite piattaforme dedicate come IDOLWEB. Non tutti gli utenti però hanno le stesse possibilità di accedere ai servizi digitali. Incrementare il ricorso ai poli TRIO - presenti in tutti i CPI - può essere un buon modo per mettere a disposizione di tutti strumentazioni, connessione internet e un'assistenza qualificata, e per "fidelizzare" gli utenti alla frequentazione del CPI.

Cosa si può fare per migliorare?



Spesso la possibilità di accedere ai servizi messi a disposizione dal sistema TRIO è poco conosciuta, e questo vale per la generalità dell'utenza, non solo per quella di origine straniera. È quindi importante promuovere la conoscenza dei poli TRIO e l'accesso alle risorse che mettono a disposizione tramite campagne di informazione rivolte al territorio e, più nello specifico, ai Centri di accoglienza.



Normalmente si può accedere ai poli TRIO ad orari definiti e con la supervisione e il supporto di operatori dedicati. Non sempre però le risorse disponibili sono sufficienti per accontentare un'utenza numerosa e con esigenze specifiche. Potrebbe quindi essere necessario, da una parte dedicare più personale alla gestione dei poli TRIO e, dall'altra, definire nuove modalità di utilizzo, ad esempio prenotando gli accessi per consentire ai tutor una maggiore programmazione dell'assistenza agli utenti.

LINEE GUIDA

Come definire il percorso di orientamento e avviamento al lavoro per renderlo coerente con i bisogni, le difficoltà e le potenzialità di Lucky?

Nel suo percorso di orientamento e accompagnamento al lavoro, Lucky incontrerà, come la maggior parte dei cittadini stranieri, una serie di ostacoli che ad ogni passaggio rischiano di compromettere la buona riuscita del percorso intrapreso. Alcuni dei principali ostacoli possono riguardare:

- Esigenze e background personali, ad esempio l'esigenza di avere una fonte di reddito a breve termine, o la possibilità di veder riconosciute le proprie esperienze.
- Le caratteristiche del sistema di accoglienza in cui è ospite, che incidono sulla durata del progetto, la disponibilità di personale e risorse per fornire altri servizi a Lucky, la possibilità di perdere diritto all'accoglienza qualora percepisca un certo reddito.
- Aspetti burocratici e amministrativi, come avere un certificato di residenza e un codice fiscale alfanumerico, la possibilità di aprire un conto corrente, essere in possesso di permesso di soggiorno o di cedolino.

La puntuale definizione dei possibili **ostacoli e dei fattori di rischio** e la definizione condivisa di **progetti di orientamento e accompagnamento al lavoro individuali** che tengano conto dei diversi aspetti risultano quindi requisiti imprescindibili che richiedono il **coordinamento dei diversi soggetti coinvolti**.

LINEE GUIDA

8_Comprensere il significato dei percorsi di accompagnamento al lavoro

Comprensere il significato dei percorsi risulta particolarmente difficile e frustrante a causa della loro complessità e della loro distanza rispetto alle esperienze passate degli utenti. Favorire la consapevolezza, promuovere occasioni concrete di conoscenza e di confronto con altre esperienze può quindi incidere positivamente sia sulle aspettative che sulla motivazione.

Cosa si può fare per migliorare?



Per aumentare la motivazione degli utenti a rimanere dentro ai percorsi istituzionali di accompagnamento al lavoro potrebbe essere utile offrirgli occasioni di conoscenza “diretta” delle possibilità che questi aprono. Un modo per farlo potrebbe essere quello di organizzare nei CPI incontri di orientamento di gruppo con la partecipazione di altri utenti che raccontino la propria esperienza.



Un altro modo per agire sulle motivazioni e per formare gli utenti alle peculiarità del mercato del lavoro in Italia, potrebbe essere organizzare momenti di incontro tra utenti e aziende, in modo che siano le aziende stesse a presentare cosa richiedono ai propri collaboratori e quali sono i criteri di selezione che adottano.



Per aumentare la consapevolezza e tarare le aspettative degli utenti è, invece, importante esplicitare bene fin da subito le finalità e gli obiettivi dei percorsi di accompagnamento al lavoro e cosa ci si può ragionevolmente attendere.

Attenzione!



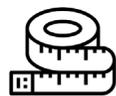
È importante porre attenzione alla composizione del gruppo e considerare bene le caratteristiche degli utenti coinvolti e gli obiettivi dei loro percorsi individuali.

LINEE GUIDA

9_Migliorare la sostenibilità dei percorsi di accompagnamento al lavoro

I percorsi di accompagnamento al lavoro, anche quando compresi nella loro complessità, rischiano in molti casi di non essere sostenibili da parte degli utenti a causa di diversi fattori, tra i quali: la durata dell'intero percorso e numero di incontri richiesti, la difficoltà nel reperire la documentazione necessaria, la scadenza dei permessi di soggiorno.

Cosa si può fare per migliorare?



Dopo aver conosciuto la storia del singolo utente e compresi gli obiettivi del percorso individuale è opportuno che gli operatori dei CPI facciano uno sforzo di progettazione per proporre percorsi adeguati e praticabili, che tengano conto delle esigenze dell'utente, dei suoi requisiti, delle scadenze della documentazione di cui questo dispone.



I CPI dovrebbero fornire indicazioni sui documenti necessari per determinati percorsi (ad es. per l'IVC o per il riconoscimento di titoli), valutare la loro reperibilità e collaborare con i centri di accoglienza che possono supportare l'utente nella loro ricerca. Facilitare l'acquisizione dei documenti può ridurre i tempi di fruizione dei servizi diminuendo il tempo necessario tra un colloquio e l'altro.



Attenzione!

Reperire documenti che attestino le competenze è un processo lungo e difficoltoso che può scoraggiare gli utenti e rendere il percorso proposto non sostenibile.

Una strategia efficace: l'“accorpamento” dei colloqui.

Vari CPI, tra cui quelli di Siena e Pistoia, hanno sperimentato nel corso del progetto COMMIT la realizzazione di colloqui con gli utenti di durata più lunga, unendo aspetti generalmente affrontati in colloqui diversi. È stato quindi possibile ridurre i tempi dei percorsi ma anche, ad esempio, ottimizzare il contributo della mediazione culturale.

LINEE GUIDA

10_ I tirocini: migliorare la collaborazione tra enti gestori-CPI-aziende

Il tirocinio formativo è il principale strumento per l'acquisizione di esperienze e competenze necessarie all'inserimento lavorativo. Le complesse caratteristiche dello strumento e le peculiarità dei percorsi di accoglienza e della situazione dei candidati richiedono un'efficace sinergia tra i diversi attori coinvolti affinché i percorsi possano essere avviati e sostenuti con successo.

Cosa si può fare per migliorare?

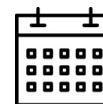


Oltre ai CPI, anche i Centri di accoglienza svolgono un ruolo attivo nella ricerca di opportunità formative e di inserimento in azienda, in modo particolare per quanto riguarda l'avviamento di tirocini. Fornire agli operatori dei centri informazioni aggiornate e puntuali sulla normativa e sui requisiti richiesti può aiutarli ad aumentare la loro efficacia in questa attività.



Spesso il contatto tra Centri di accoglienza e CPI avviene solo al momento della formalizzazione del tirocinio.

Un maggiore coordinamento, ad esempio prevedendo incontri periodici tra gli operatori dei due servizi, può migliorare l'efficacia e la qualità delle opportunità di inserimento formativo individuate, così come la coerenza con il profilo dell'utente.



Nell'espletamento degli aspetti formali che riguardano l'avvio del tirocinio è importante che gli operatori dei CPI riescano a velocizzare i tempi delle pratiche e che tengano in considerazione la scadenza del permesso di soggiorno e/o il termine previsto per il progetto di accoglienza.



Attenzione!

Pur non configurandosi come un rapporto lavorativo, il compenso previsto dai tirocini formativi è spesso conflittuale con il mantenimento del diritto all'accoglienza presso i Centri e può comportare, in alcuni casi, l'allontanamento degli ospiti dalle strutture per richiesta della Prefettura.

Le presenti Linee Guida sono state prodotte grazie al contributo degli operatori dei CPI, di quelli dei Centri di accoglienza e dei mediatori culturali che hanno preso parte agli incontri di coprogettazione.

Lisa Agostini, Ayman Atef Mohamed, Massimo Bartalucci, Dania Bellesi, Eleonora Benassi, Alessandro Betti, Claudia Bianchini, Giovanni Bini, Nassira Camara, Cecilia Cecere, Sandra Blessing Chukwu, Sabino Confuorto, Giuseppe Cornacchia, Cristiana Dai Prà, Francesco Di Maria, Silvana Dori, Fiorella Feri, Veronica Ferrari, Soukayna Ghaya, Graziella Girotti, Daniela Gonnella, Chiara Gorini, Federica Gottardo, Sajjad Hussain, Ilham Karoui, Carmen Klinger, Alessandra La Spina, Alessia Manco, Monica Marinari, Cristina Marrani, Veronica Micheletti, Sultana Munni, Romina Nanni, Francesco Pacchierotti, Finnicella Palmieri Brogi, Paola Paradisi, Andrea Pesetti, Oretta Puccini, Martina Ridolfi, Naima Semmaa, Riccardo Simoni, Virginia Talenti, Matteo Toscano, Gabriella Triolo, Elena Valentini, Dario Vannozzi, Sara Vatteroni, Caterina Zaccara.

Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

O.N 2.Integrazione / Migrazione legale Autorità Delegata - PRIMA: PROgetto per l'Integrazione lavorativa dei MigrAnti
PROG- 2448 COMMIT- Competenze migranti in Toscana

Linee Guida per il rafforzamento del ruolo attivo dei Centri per l'Impiego e dei Centri di accoglienza
per favorire l'inserimento socio-lavorativo dei cittadini dei Paesi terzi.

A cura di **sociolab**
partecipazione e ricerca sociale

Realizzate da Anci Toscana all'interno del Progetto COMMIT – Competenze dei Migranti in Toscana,
PROG- 2448, FAMI 2014 - 2020, Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione, CUP D54D18000210007,
Obiettivo specifico 2. Integrazione/Migrazione legale - ON 2 Integrazione/Migrazione legale -
Autorità Delegata – PRIMA: Progetto per l'Integrazione Lavorativa dei Migranti

PROGETTO



Regione Toscana



Arti Agenzia Regionale
Toscana per l'impiego

