



Manuale ENSEMBLE

Titolo: *'ENSEMBLE: Expectations and Non-formal Skills to Empower Migrants and to Boost Local Economy'*




Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea

Questo progetto (2017-1-FR01-KA202-037485) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. Questa pubblicazione è di esclusiva responsabilità dell'autore e la Commissione non è responsabile per l'uso che potrebbe essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Codice di progetto: 2017-1-FR01-KA202-037485

Questo progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. Questa pubblicazione è di esclusiva responsabilità dell'autore e la Commissione non è responsabile per l'uso che potrebbe essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Partner di progetto: il progetto ENSEMBLE è promosso dalle seguenti 7 organizzazioni:

 <p>IFRTS Corse Institut Corse de Formation et recherche en Travail Social, Médico-Social et Sanitaire</p> <p>Institut Corse de Formation et Recherche en Travail Social (IFRTS) Coordinatore, Francia www.ifrtscorse.eu</p>	
 <p>SCUOLA CENTRALE FORMAZIONE</p> <p>Scuola Centrale Formazione Partner, Italia www.scformazione.org</p>	 <p>IAL Innovazione Apprendimento Lavoro Friuli Venezia Giulia s.r.l. Partner, Italia www.ialweb.it</p>
 <p>Institut de Haute Formation aux Politiques Communautaires</p> <p>IHF, Institut de Haute Formation aux Politiques Communautaires asbl Partner, Belgio www.ihfeurope.eu</p>	 <p>la ligue de l'enseignement Fédération de Haute-Corse</p> <p>FALEP 2B, Fédération des Associations Laïques d'Education Permanente Partner, Francia www.laligue2b.org</p>
 <p>Институт за развој на заедницата Community Development Institute Institut për Zhvillim të Bashkësisë</p> <p>Community Development Institute (CDI) Partner, Macedonia www.irz.org.mk</p>	 <p>Internet Web Solutions</p> <p>Internet Web Solutions (IWS) Partner, Spagna www.internetwebsolutions.es</p>

Per maggiori informazioni sul progetto ENSEMBLE, visitate il nostro sito web www.projectensemble.eu o la nostra pagina [Facebook](#) !

I. INTRODUZIONE

Questo documento è stato scritto nel quadro del progetto di partenariato strategico per l'istruzione e la formazione professionale "**ENSEMBLE: Expectations and Non-formal Skills to Empower Migrants and to Boost Local Economy**" (2017-1-FR01-KA202-037485) realizzato con il contributo finanziario del programma Erasmus+.

Contesto

Frontex stima che 503.000 migranti siano entrati nell'UE nel 2016. Al di là delle connotazioni sociali e politiche del fenomeno, la migrazione può in realtà rappresentare una risorsa per l'economia dell'Unione Europea ora in ripresa, se solo esistessero sistemi di accompagnamento dei migranti, in particolare quelli poco qualificati, nell'integrazione economica e sociale attraverso adeguate soluzioni di istruzione e formazione professionale. La strategia Europa 2020 ha infatti individuato quale priorità il rafforzamento dell'integrazione lavorativa dei migranti nel paese europeo di accoglienza. Vi è l'immediata necessità di individuare in modo adeguato e rapido percorsi di istruzione e formazione professionale coerenti con le aspettative dei migranti e alle esigenze dell'economia locale.

Obiettivi del progetto

Il progetto **ENSEMBLE: Expectations and Non-formal Skills to Empower Migrants and to Boost Local Economy** mira a sviluppare e convalidare un dispositivo innovativo di validazione degli apprendimenti non formali ed informali (d'ora in poi NFIL) a supporto dei formatori ed incentrato sulle esigenze dei migranti per identificarne e valutarne le competenze professionali e facilitare la loro integrazione lavorativa in tre settori chiave: ristorazione, manifatturiero ed edilizia.

A tal fine, i partner del progetto ENSEMBLE si impegnano a sviluppare e testare le competenze professionali NFIL adattate agli operatori della formazione professionale e alle esigenze dei migranti. Questo strumento innovativo è accessibile su una piattaforma aperta e contribuisce a superare le sfide dell'integrazione dei migranti (ad esempio le barriere linguistiche, l'incomprensione interculturale,....).

I nostri gruppi target

- **100 educatori** che lavorano in organizzazioni di istruzione e formazione professionale (IFP)
- **100 migranti poco qualificati**; persone provenienti da paesi extra UE, di età compresa tra i 18 e i 55 anni e, qualora possibile, arrivati nell'UE da meno di un anno; più specificatamente:
 - tirocinanti al livello base di ingresso nel mercato del lavoro (18-25 anni)
 - lavoratori già presenti sul mercato del lavoro nel paese d'origine (26-45 anni)
 - lavoratori con una considerevole esperienza lavorativa precedente (45+)

Risultati attesi

Il progetto ENSEMBLE contribuirà al miglioramento della qualità del settore dell'istruzione e formazione professionale (IFP) e faciliterà l'integrazione sociale e professionale dei migranti; da una parte, gli educatori e i migranti recentemente arrivati in Francia, Belgio, Italia, Spagna e Macedonia beneficeranno della metodologia e degli strumenti sviluppati nel quadro di ENSEMBLE; dall'altra, l'innovazione metodologica prodotta sarà diffusa negli altri paesi dell'UE.

Che cos'è il Manuale ENSEMBLE? Struttura e contenuto

Il presente Manuale consiste in linee guida operative comuni per implementare il dispositivo innovativo ENSEMBLE di riconoscimento degli apprendimenti non formale. Queste linee guida operative rappresentano uno strumento tecnico ed organizzativo a supporto degli operatori delle organizzazioni di Istruzione e Formazione Professionale (IFP) per:

- Comprendere il funzionamento generale del meccanismo ENSEMBLE
- Comprendere i tempi e i metodi di utilizzo degli strumenti di allineamento interculturale;
- Comprendere la funzionalità del dashboard multimediale delle competenze;
- Organizzare i servizi di mappatura delle competenze NFIL per i migranti;

- Standardizzare l'implementazione del modello di servizio, comprendendo, allo stesso tempo, una gamma di soluzioni alternative al verificarsi di situazioni anomale;
- Standardizzare i risultati, i report e le schede di valutazione collegati.

La versione finale di questo manuale è il risultato di diversi mesi di implementazione e sperimentazione degli strumenti nei cinque paesi dell'UE che partecipano al progetto ENSEMBLE.

II. STRUMENTI DI ALLIENAMENTO INTERCULTURALE

II.1. Le schede Paese

Le Schede Paese di ENSEMBLE rappresentano una fotografia efficace dei 30 paesi più rilevanti in termini di tendenze migratorie secondo l'UNHCR, con i seguenti risultati di apprendimento:

- riconoscere le caratteristiche e le condizioni culturali, personali e professionali dei migranti.
- Supportare gli operatori a comprendere e gestire meglio le idiosincrasie dei paesi di origine dei migranti.

Oltre ad obiettivi generali di conoscenza, i contenuti selezionati nelle Schede Paese si riferiscono agli impatti di tipo culturale in ciascun paese. Attenzione particolare è data a tutti quegli aspetti che influenzano significativamente i comportamenti e le attitudini individuali quali caratteristiche del contesto economico, elementi culturali e sociali, ma anche aspetti del sistema educativo e della vita quotidiana incluse alcune curiosità gastronomiche e sportive.

I dati inclusi in ciascuna Scheda Paese sono:

- Informazioni di carattere generale: capitale, lingue ufficiali, lingue più parlate, popolazione, densità, rapporto tra i sessi (che può dare indicazioni agli operatori delle questioni di genere), moneta, fuso orario, guida, prefisso.
- Visione generale
- Sistema educativo
- Economia
- Religione e Cultura
- Fonti
- Ulteriori riferimenti sono stati inclusi per consentire ai partner di aggiungere ogni altra informazione o documento di interesse sul paese, andando così a personalizzare lo strumento.

Le Schede Paese sono presentate in ordine alfabetico per facilitare il loro utilizzo e sono consultabili online come parte integrante del Toolkit per l'allineamento interculturale di ENSEMBLE. Sono completamente gratuite ed utilizzabili 365 giorni l'anno senza alcuna

restrizione. Non è prevista registrazione o login per evitare ogni ostacolo all'uso e promuoverne l'accesso.

I paesi descritti:

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1. Afghanistan | 15. Guinea-Bissau |
| 2. Algeria | 16. Iran |
| 3. Bangladesh | 17. Iraq |
| 4. Burkina Faso | 18. Kuwait |
| 5. Camerun | 19. Mali |
| 6. Congo | 20. Mauritania |
| 7. Costa d'Avorio | 21. Marocco |
| 8. Rep. Dem. Del Congo | 22. Nigeria |
| 9. Egitto | 23. Pakistan |
| 10. Eritrea | 24. Senegal |
| 11. Etiopia | 25. Sierra Leone |
| 12. Gambia | 26. Somalia |
| 13. Ghana | 27. Stato della Palestina |
| 14. Guinea | 28. Sudan |
| | 29. Siria |
| | 30. Tunisia |

Tutte le Schede sono state tradotte e caricate in piattaforma in Inglese, Francese, Italiano, Macedone e Spagnolo (per un totale di 150 schede paese) ed è stata altresì creata una sezione dedicata del Toolkit:

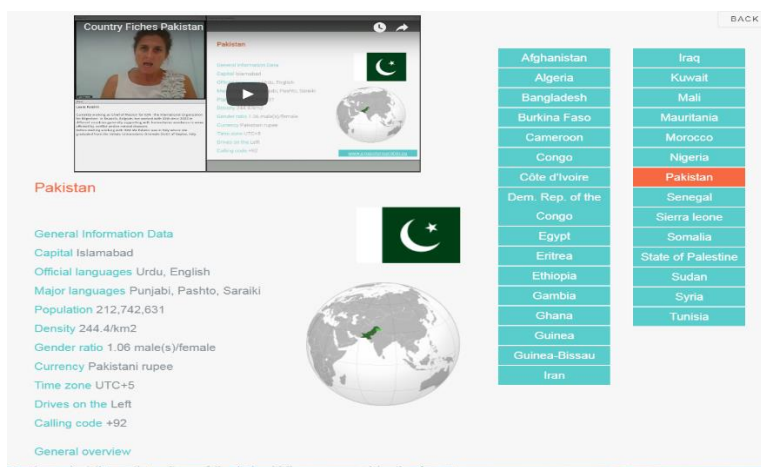
http://www.projectensemble.eu/country_fiches.php

Cross-cultural Alignment Toolkit Contents

In this section you will have access to all cross-cultural alignment tools developed or mapped within Ensemble Project.

 <p>E-LEARNING Platform</p> <p>resources toolkit beneficiaries audiovisual courses training e-platform e-learning</p> <p>WBTL Course</p> <p>Training courses on Intercultural communication to interpret the cultural codes of the persons involved in the relationship (prejudices, stereotypes, etc.) in order to facilitate communication exchange and avoid misunderstandings</p> <p>VIEW COURSE</p>	 <p>Country Fiches</p> <p>Effective snapshot of 30 most relevant countries in terms of migration tendencies according to UNHCR with the following learning outcomes: to recognise migrants's cultural, personal and professional characteristics and conditions.</p> <p>VIEW COUNTRY FICHES</p>	 <p>Tools of interest</p> <p>Mapping of Tools of interest arranged in 4 areas emerged from assesement: General overview of origin countries, Identification of migrant's needs, Supportive relationship, Intercultural communication and transversal tools.</p> <p>VIEW TOOLS OF INTEREST</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Per dare una prospettiva multimediale alcune Schede Paese sono corredate di un video esplicativo realizzato da un operatore nativo di quel paese. Questi video costituiscono un valore aggiunto in quanto presentano la vita concreta di operatori che hanno vissuto in quei paesi e qui raccontano la propria esperienza, ciò che hanno imparato e alcune buone pratiche acquisite sul campo.



Le fonti e i materiali utilizzati per l'elaborazione delle Schede Paese del progetto ENSEMBLE sono la Central Intelligence Agency, IndexMundi, Commisceo Global, Banca Mondiale, Classbase, Statista, ecc. per citarne alcune.

Le Schede Paese sono state elaborate e validate all'interno del partenariato; per questo motivo sono disponibili dei questionari brevi in tutte le lingue dei partner per la raccolta continua di commenti, suggerimenti, idee ecc. per continuare a migliorare questi strumenti anche oltre il termine del supporto europeo e garantire la sostenibilità del progetto stesso.

II.2. Contenuti del toolkit per l'allineamento interculturale

Gestire un colloquio di orientamento con immigrati in situazione di vulnerabilità a causa del percorso migratorio, delle scarse competenze **linguistiche** e delle insufficienti **conoscenze del contesto culturale e professionali del paese di arrivo**, fa emergere molte domande.

Abbiamo provato a formularne tre, a partire dalla riflessione di come si può scomporre un colloquio di orientamento e quali competenze sono da integrare adottando un approccio "transculturale". Con questo termine si intende l'assunzione e la condivisione dei seguenti punti: l'acquisizione di una attitudine al decentramento; la collaborazione con altre professionalità e campi di sapere; la messa in atto di modifiche organizzative e soluzioni facilitanti la comunicazione.

Ne è risultata una specie di Guida al colloquio, per il carattere direttivo e pratico dei suggerimenti. Ma allo stesso tempo si presenta come strumento di autoformazione per le finestre teoriche che invita ad aprire e approfondire.

I 3 punti di domanda sono i seguenti e rappresentano un po' una sintesi del percorso:



In sintesi, lo strumento si compone di:

1. **Tabella - “Competenze di intermediazione culturale”**. Ciascuna competenza è declinata in: *obiettivi di apprendimento – conoscenze – capacità - risorse disponibili*.
2. **Checklist - operatore**. Uno strumento veloce e immediato per auto-valutare la propria pratica professionale nel gestire la complessità della nuova utenza.
3. **Schede approfondimento**. Ogni scheda affronta una fase del colloquio. Le informazioni date sono pratiche, ma con rimandi a impianti teorici fertili di ricerca in questo momento storico. Abbiamo selezionato i temi che ci paiono estendibili a tutti i Paesi di accoglienza, consapevoli però che anche all’interno del contesto europeo le pratiche organizzative e comunicative si distinguono con peculiarità culturali. Per ogni domanda è possibile trovare: un suggerimento pratico (**un’idea...da sviluppare**) e una **bibliografia minima** sui temi di riferimento; tutte risorse che vanno implementate e adattate a seconda dell’area europea e linguistica di accoglienza.

Questa risorsa è disponibile per i professionisti dell'orientamento e della formazione professionale; l'invito è che buone pratiche personali, riflessioni su temi proposti e risorse che tutti possono creare, possano trovare contesti di condivisione per arricchire e supportare nel miglior modo possibile situazioni complesse.

STRUMENTO ENSEMBLE
CHECK LIST DELLE COMPETENZE

	Mai	Talvolta Occasionalmente	Con regolarità	Sempre
Sequenza I				
Raccolgo le informazioni relative all'utente che incontrerò (nome, cognome, paese di provenienza, strutture di riferimento, ecc.)				
Ricerco riferimenti e informazioni del contesto di provenienza dell'utente prima del colloquio				
Passo in rassegna agli obiettivi utili/necessari all'incontro				
Passo in rassegna alle risorse (reti, servizi, ecc.) utili/necessari all'incontro				
Sequenza II				
Mostro interesse, attenzione, empatia				
Utilizzo la pratica dell'ascolto attivo				
Riformulo la domanda nel caso in cui non sono sicuro della comprensione				
Rispetto le fasi di silenzio				
Porto attenzione alle rappresentazioni culturali implicite sia dell'utente che mie in quanto operatore				
Accolgo i diversi punti di vista				
Utilizzo degli strumenti per la raccolta delle informazioni (mappa, sintesi, elenco per punti ...)				
Sequenza III				
Passo in rassegna alle informazioni raccolte				

Ripenso alle risposte date				
Offro al bisogno una lista di risorse utili (reti, servizi, ecc.) a cui l'utente può far riferimento				
Cerco ulteriori risorse e collegamenti				

COMPETENZA INTERCULTURALE

Competenza 1

- Identificare caratteristiche e condizioni culturali, personali e professionali della persona immigrata neo arrivata, tenendo conto delle caratteristiche del contesto di provenienza, nonché delle specificità personali e culturali

Obiettivi di apprendimento

- Acquisire informazioni basilari dei contesti normativi, geopolitici, economici, ecc. all'interno dei quali si svolgono le attività di accoglienza
- Acquisire informazioni personali dall'utente e collocarlo nella corretta dimensione culturali e professionale di provenienza
- Comunicare efficacemente e in maniera appropriata con persone di culture differenti

Conoscenze necessarie

- Concetti culturali specifici (religiosi, politici, sociali, economici, culturali, ambientali, ecc.)
- Elementi di geografia umana e delle popolazioni
- Fenomeni e dinamiche storiche dei processi migratori
- Tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui
- Tecniche di comunicazione verbale e non verbale
- Tecniche e strumenti di base di gestione delle relazioni culturali

Capacità (comportamenti da adottare)

- Coltivare **interesse per culture e mondi differenti**
- Essere in grado di **aprirsi a differenti punti di vista**

- Adottare **flessibilità e consapevolezza** nella comunicazione
- Applicare **modalità relazionali empatiche**
- Applicare la **sospensione del giudizio**

Strumenti di supporto all'acquisizione della competenza

1. Strumento ENSEMBLE – **COUNTRY FICHES**
2. Strumento **ENSEMBLE – Checklist**
3. Strumento **ENSEMBLE – PREPARATI AL COLLOQUIO**

**Per approfondire
TOOLKIT**

<https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools>

1. TOOLKIT, Strumento 1 – Il contesto geopolitico della migrazione;
2. TOOLKIT, Strumento 3 - *Le questioni etiche e interculturali da conoscere quando si lavora con i rifugiati;*
3. TOOLKIT, Strumento 4 - *Affrontare in modo appropriato le differenze culturali e gestire la comunicazione interculturale*
4. TOOLKIT - Strumento 34 - *La gestione dei primi incontri*
5. TOOLKIT - Strumento 40 - *Cominciare a socializzare*
6. TOOLKIT - Strumento 19 - *Rompere il ghiaccio e creare fiducia all'interno del gruppo*
7. KILT: sequenza 5.3 - *Cartografia delle traiettorie di vita*
8. KILT: sequenza 6.1 - *L'accoglienza, l'incontro con un residente, un utente, un paziente*

KILT Project

<https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt>



PREPARATI AL COLLOQUIO!

Come si prepara una buona accoglienza?

Prima di ogni colloquio è utile dedicare qualche minuto alla raccolta delle informazioni a disposizione sulla persona che andremo ad orientare. Per facilitare questo è a disposizione una **Checklist** che, nella *Sezione I*, suggerisce che cosa può essere utile indagare o avere a portata di mano durante l'incontro (per es. cartine geografiche, mappe, foto, documentazioni...). Soprattutto scegli tra le risorse fornite nella sezione **Strumenti di supporto all'acquisizione della competenza** quelle che ti sembrano utili per gestire il colloquio, o semplicemente per portare la tua attenzione nella sperimentazione di un nuovo strumento, o approccio.

L'utilizzo di risorse, come le **Schede paese**, non servono solo ad avere un'idea generale del contesto di provenienza, ma permettono di memorizzare nomi di città, regioni, lingue, piatti tipici ... che in mancanza di una conoscenza linguistica sufficiente possono rivelarsi delle chiavi efficaci. Per esempio: se si vuole sapere la città di provenienza e la domanda *Da quale città del Pakistan vieni?* non viene compresa, riformulando la richiesta con *Vieni da ... (Islamabad)? Vieni da (Gujarat?)* spesso succede che l'interlocutore si apra a una comprensione. Quando si conosce poco la lingua il riconoscere un *elemento noto* è uno dei punti di svolta per fare ipotesi sul tipo di richiesta. Teniamo presente che, salvo eccezioni, la competenza linguistica di una persona che è nel paese di accoglienza da circa un anno potrebbe essere al massimo un livello A2 del **QCRE**, il che significa una scarsa autonomia di gestione del colloquio nella L2.

Porta l'attenzione anche allo spazio. Il più delle volte i colloqui avvengono in luoghi non predisposti alla funzione (es. una grande aula scolastica o la mensa), o in stanza stile ufficio, in un "faccia a faccia" separati da un tavolo. La flessibilità e l'adattabilità è una qualità degli operatori del settore, ma è bene tenere a mente l'effetto positivo di un ambiente ordinato e accogliente. Basta anche solo una caraffa d'acqua e un bicchiere a

disposizione per “rinfrescare” la situazione, soprattutto se i tempi del colloquio sono lunghi. Pur trattandosi sempre di una relazione asimmetrica tra operatore-utente nei rispettivi ruoli “di potere” (professionale, comunicativo, di status sociale), pochi accorgimenti possono contribuire a creare un clima di fiducia e di affidabilità. È bene sapere infatti che non per tutte le culture il rapporto uno a uno rappresenta la situazione ideale per aprirsi a confidenze e condivisioni. Non stupiamoci quindi che l’utente possa essere accompagnato da una o più persone e sta a te valutare di volta in volta l’inclusione o l’esclusione di questi accompagnatori nel colloquio di orientamento.

A livello europeo sono attivi dispositivi che prevedono un setting gruppale e multiculturale, soprattutto nel settore della cura psichiatrica (vedi T. Nathan e M.R. Moro). Questi dispositivi possono esser usati in un’ottica di prevenzione della sofferenza, naturalmente adattati, anche in altri contesti. Si tratta di diffondere una cultura condivisa intorno a un approccio transculturale. Questo per aprirsi alla consapevolezza che per alcuni migranti solo la parola che circola in un gruppo appositamente riunito, e quindi condivisa da più persone, è la parola che ha valore.

I gesti del primo incontro come il *dare la mano, sorridere, guardare negli occhi, accompagnare con un gesto della mano ...* sono culturalmente connotati, così come le formule verbali introduttive agli incontri. Non si tratta di trasformare le nostre modalità d’interazione e di accoglienza in un colloquio, ma di prendere consapevolezza dei potenziali problemi di comunicazione interculturali. Per questo mettiamo a disposizione una risorsa molto utile e in divenire: **La Mappa della Comunicazione Interculturale**. Troverai i valori culturali, i linguaggi verbali e non verbali e gli eventi comunicativi di molte aree geografiche e culturali del mondo.

La scelta dell’utilizzo del registro formale o informale (per esempio, il “dare” del Lei o del Tu in italiano) è soggettiva, a seconda che si voglia ricreare un clima più o meno familiare. Innanzitutto, è utile chiedersi come reagiremmo noi nella stessa situazione e qual è la motivazione che ci spinge alla scelta. Questo per dire che non è il registro in sé a

representare un ostacolo o a facilitare la comprensione, in quanto ai livelli iniziali l'attenzione è più sulle parole che portano significato: per esempio, tra *che lingua parli?* e *che lingua parla?* sono più significative le parole *lingua e parl-* che la desinenza del verbo.

Infine, la voce. Non dimentichiamo che attraverso la voce esprimiamo un'energia comunicativa. Porta attenzione al tono della voce, affinché sia abbastanza forte e chiaro da diventare un elemento facilitante la comprensione.

Ho un'idea...da sviluppare!

L'apertura di un colloquio orientativo può avvalersi di strumenti rompi-ghiaccio dove è richiesta poca lingua, ma molta interazione non verbale.

Per esempio, costruisci delle carte con delle foto o icone rappresentanti dei lavori e delle professioni. Chiedi al tuo interlocutore di scegliere le carte che appartengono alla sua esperienza. Fai la stessa cosa anche tu, contemporaneamente, e rappresenta il tuo percorso professionale. Puoi anche mettere le immagini in ordine di importanza, oppure dividerle tra

Ulteriori risorse

Mappa della Comunicazione Interculturale: disponibile in

<http://www.mappainteritoriale.it>

Quadro Comune Europeo delle Lingue (QCER): disponibile in

<https://www.coe.int/it/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>

COMPETENZA DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

<p>Competenza 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretare/identificare criticità, esigenze e bisogni dell’immigrato neo arrivato relativamente allo specifico percorso e progetto migratorio, anche quando la padronanza linguistica è insufficiente per la narrazione.
<p>Obiettivi di apprendimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare e distinguere eventuali disagi, anche non dichiarati esplicitamente, dovuti alla dimensione vissuta di migrante, alla mancanza di reti di supporto, alla scarsa padronanza linguistica, ecc.; • Interpretare la domanda dell’utente e la natura dei bisogni; • Riconoscere risorse personali, culturali e professionali dell’immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento; • Adottare comportamenti adeguati ai bisogni ed alle specificità dell’utente e relativizzare le differenze e le distanze tra culture; • Interpretare i codici culturali, eliminare stereotipi e pregiudizi; • Sviluppare un approccio capacitante.
<p>Conoscenze necessarie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche, bisogni e risorse del territorio di riferimento; • Elementi di base di sociologia e antropologia culturale; • Tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui; • Tecniche di comunicazione verbale e non verbale; • Tecniche e strumenti di base di gestione delle relazioni culturali.

<p>Capacità (comportamenti da adottare)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Essere in grado di aprirsi a differenti punti di vista; • Adottare flessibilità e consapevolezza nella comunicazione; • Applicare modalità relazionali empatiche; • Applicare la sospensione del giudizio; • Esercitare la responsabilità; • Essere in grado di comunicare con assertività.
<p>Strumenti di supporto all’acquisizione della competenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Strumento ENSEMBLE – Checklist; • Strumento ENSEMBLE – ORIENTA IL COLLOQUIO.
<p>Per approfondire</p> <p>TOOLKIT</p> <p>https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools</p> <p>KILT Project</p> <p>https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TOOLKIT - Strumento 24 - <i>Individuare i bisogni più urgenti dei rifugiati</i>; • TOOLKIT - Strumento 25 - <i>Scoprire ciò che i rifugiati già sanno fare e ciò che dovranno saper fare nella lingua del Paese ospitante</i>; • TOOLKIT - Strumento 29 - <i>Le cose più importanti da apprendere secondo i rifugiati</i>; • KILT: sequenza 6.2 - <i>Comunicazione non violenta: alcune chiavi per l’apertura verso l’altro</i>.

ORIENTA IL COLLOQUIO!

Interpretare/identificare disagi, esigenze e bisogni dell'utente in situazione di vulnerabilità relativamente allo specifico percorso e progetto migratorio, anche quando la padronanza linguistica è insufficiente per la narrazione.

Come costruire una reciproca comprensione in un colloquio multiculturale?

Nella *Sezione II* della **Checklist** puoi confrontarti con 7 punti di attenzione, che riguardano sia la comunicazione che gli atteggiamenti da tenere. Puoi sia scorrerla prima del colloquio che rivederla a fine colloquio per ripercorrerne le sequenze. Aggiungiamo qui un ulteriore punto di attenzione che riguarda le parole e l'uso che ne facciamo. Quando siamo immersi in uno spazio quotidiano (professionale, scolastico...), sia come professionisti che come cittadini, finiamo per utilizzare acronimi, sigle e termini locali con la naturalezza di chi li pensa universalmente comprensibili. Prendi l'abitudine di non dare nulla per scontato e, piano piano, creati una lista di quelle che sono le parole tecniche essenziali da condividere e assicurarsi la mutua comprensione. Prova a spiegarle e a definirle altrimenti, o con immagini, se ne hai la possibilità procurati traduzioni, o definizioni in più lingue: questo potrebbe essere un compito di gruppo tra operatori in momenti di autoformazione o di programmazione.

Parlare in modo semplice e chiaro e usare in modo efficace il plurilinguismo sono i pilastri di un buon colloquio, soprattutto se le fondamenta gettate sono state una buona accoglienza. Ritroverai alcuni consigli sfogliando i **TOOLKIT** (strumento 24, 25;29) o il materiale **KILT** (sequenza 6.2) della sezione **Per Approfondire**.

Così come per le parole dobbiamo individuare i significati nascosti dietro il linguaggio tecnico, lo stesso può valere per le rappresentazioni culturali implicite, nei discorsi e nei comportamenti. Cominciando a non considerare neutre le nostre rappresentazioni, soprattutto quando di parla di servizi, regole organizzative e esperienze, possiamo aprirci

e sviluppare l'attenzione verso quelle dei nostri interlocutori. La diversità degli universi culturali può rendere difficile lo stabilirsi di un rapporto di fiducia, ma è con il rispetto e la comprensione della verità dell'altro che possiamo sviluppare competenza e alleanza con l'interlocutore.

Entra quindi in un reale ascolto. Una tecnica comunicativa efficace è l'ascolto attivo, basata sull'accettazione e l'empatia, e utile a promuovere l'espressione delle proprie emozioni e a saper ascoltare e percepire i sentimenti degli altri. Per questo allenati a cogliere ogni aspetto: postura, tono di voce, esitazioni, silenzi, ecc. e, su questo aspetto delicato e pieno di fraintendimenti, il consiglio è di cercare di mantenere sempre un contatto di presenza con l'utente, evitando di scrivere appunti o compilare continuamente moduli durante il colloquio; anche nel caso in cui avete la possibilità di usare un mediatore o un traduttore, rivolgiti le tue domande o dai le informazioni sempre parlando direttamente al migrante, come se potesse capirti agilmente. Prevedi piuttosto dei momenti di pausa o di autoriflessione, di entrambi (operatore e interlocutore), dedicati ad appuntare le osservazioni interessanti, o rivedere i punti fissati per condurre il colloquio.

Queste attenzioni aiutano a sviluppare l'attitudine al decentramento e, anche quando la logica di un discorso o di un comportamento sfugge alla nostra comprensione in quanto inserita in un codice diverso dal nostro, non entriamo nel giudizio. Ogni operatore che opera in contesti migratori, e ciò significa con persone che portano uno o più traumi migratori (normalmente tutti, in quanto è comune avere un momento di rottura dell'equilibrio fra l'individuo e l'ambiente che lo circonda), deve essere consapevole dell'ambivalenza che emerge nell'interazione e deve imparare a gestire le proprie reazioni emotive. Succede che ci siano narrazioni che entrano in risonanza con i vissuti dell'operatore, suscitando sentimenti forti, emozioni viscerali (tecnicamente questo processo si chiama *controtrasfert*): è fondamentale averne la consapevolezza e saper cogliere la differenza tra semplicemente modalità culturali diverse e invece la presenza di nodi problematici che richiedono aiuti terapeutici specifici.

Ho un'idea...da sviluppare!

Come fare per far emergere i bisogni e le risorse di una persona che non riesce a esprimere il proprio mondo interiore con le parole? Un'idea potrebbe essere di passare attraverso la percezione del corpo. Costruisci con dei fogli di carta dei "bersagli", a cerchi concentrici, abbastanza grandi da potersi posizionare sopra con il corpo. Al centro poni un'immagine/icona/parola che appartiene a quelle che secondo voi sono le sfere importanti per uno sviluppo armonico dell'uomo. Per es: *la famiglia, la natura, l'amore, lo studio, ecc.*

Chiedi all'utente di posizionarsi rispetto al bersaglio, su ognuno dei temi scelti: *quanto vicino? Quanto lontano?* L'osservazione ti darà una rappresentazione del valore che l'interlocutore ha verso le diverse aree. Di ognuna, puoi indagare il significato soggettivo: *es. cos'è per te la famiglia?*

Ulteriori risorse

Mapa della Comunicazione Interculturale: disponibile in

<http://www.mappainterulturale.it>

Quadro Comune Europeo delle Lingue (QCER): disponibile in

<https://www.coe.int/it/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>



Portale del centro Babel e dell'Associazione Internazionale di Etno-Psicocoanalisi

<https://www.transculturel.eu/>

COMPETENZA DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Competenza 3

- *Supportare l'utente nella valorizzazione delle proprie risorse e nella costruzione del proprio progetto professionale, attraverso un'efficace relazione d'aiuto.*

Obiettivi di apprendimento

- Raccogliere, identificare e definire le informazioni;
- Identificare possibili soluzioni;
- Prendere in considerazione le risorse disponibili;
- Tradurre bisogni e risorse proprie dell'utente in situazione di vulnerabilità in programmi di intervento;
- Trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà storico-culturale e sociale del contesto di riferimento;
- Rendere consapevoli gli immigrati dei propri diritti e doveri nel contesto di riferimento.

Conoscenze necessarie

- Caratteristiche, bisogni e risorse del territorio di riferimento;
- Tecniche di progettazione di un intervento;
- Tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui;
- Tecniche di comunicazione verbale e non verbale;
- Tecniche e strumenti di base di gestione delle relazioni culturali;
- Organizzazione e funzionamento di servizi di pubblica utilità.

Capacità (comportamenti da adottare)

- Essere in grado di **aprirsi a differenti punti di vista**;
- Adottare **flessibilità e consapevolezza** nella comunicazione;
- Applicare modalità relazionali **empatiche**;
- Essere in grado di comunicare con **assertività**;
- Adottare un **approccio critico**;
- Essere in grado di **lavorare in team** e con **approccio di rete**.

**Strumenti di supporto all'acquisizione della
competenza**

- Strumento **ENSEMBLE – Checklist;**
- Strumento **ENSEMBLE – DAI VALORE AL COLLOQUIO.**

Per approfondire

TOOLKIT

<https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools>

- TOOLKIT - Strumento 55 - *I percorsi dei rifugiati e la conoscenza del territorio: come orientarsi;*
- TOOLKIT - Strumento 4 - *Affrontare in modo appropriato le differenze culturali e gestire la comunicazione interculturale;*
- KILT: sequenza 6.3 - *Pregiudizi, autostima e sentimento di superiorità;*
- KILT: sequenza 6.4 - *L'incontro con l'Altro.*

KILT Project

<https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt>

DAI VALORE AL COLLOQUIO!

Supporta l'utente nella valorizzazione delle proprie risorse e nella costruzione del proprio progetto professionale, attraverso un'efficace relazione d'aiuto.

Come essere di supporto alla rielaborazione linguistica e cognitiva del percorso di orientamento?

Come elencato nella *Sequenza III* della **Checklist** il colloquio entra nella fase conclusiva. Trova un modo per far capire all'utente che siamo in questo importante passaggio. Può essere una parola, per esempio *Adesso guardiamo insieme..., Facciamo l'ultima cosa...*, oppure, se hai organizzato lo spazio con tre postazioni di lavoro diverse, semplicemente spostatevi fisicamente nello spazio nell'ultima postazione. Questa è una fase delicata, in cui, più che nelle precedenti, ti devi assicurare che il tuo ruolo funga da mediatore, da *passeur*, e metta in collegamento i confini tra i mondi, creando "passaggi" e "cunicoli" comunicativi. Se utilizziamo la metafora della casa, dopo le fondamenta e le colonne portanti, ora ci assicuriamo di poter passare da una stanza all'altra e da un piano all'altro, attraverso scale, porte e finestre... dal fuori al dentro e viceversa.

Il concetto di "fuori" e "dentro" sono una di quelle categorie fortemente connotate culturalmente. Per esempio, il pensiero occidentale fa coincidere il "dentro" con l'inconscio (*guardati dentro, cosa senti dentro...*), mentre, parlando in termini generali, per altre culture, per esempio quelle tradizionali africane, l'ignoto, la negatività, stanno "fuori" (stregoneria, possessione, veggenza...). Di conseguenza i racconti delle esperienze possono più facilmente strutturarsi sul questo versante del "fuori", e quindi agite o determinate da forze o accadimenti esterni alla persona.

La maggior parte delle realtà lavorative e formative si costruiscono intorno a una complessità che non permette sempre un agire autonomo dell'utente. Ci si perde tra moduli, uffici, prenotazioni da fare in rete o luoghi deputati a servizi specifici. Se vuoi che il tuo interlocutore diventi autonomo, devi trovare il modo di accompagnarlo nella

comprensione delle cose urgenti da fare, di quelle meno urgenti ma fondamentali, di quelle opzionali ma che possono rivelarsi vantaggiose. Abbi cura di mettere a disposizione dell'utente mappe, risorse cartacee, risorse web, ecc., localizzandole nel territorio, individuando la modalità di presa di contatto, le funzionalità, i tempi e (se ci sono) i nomi e i contatti delle persone da incontrare: è una delle tante modalità che danno l'occasione di verificare comprensioni e incomprensioni rispetto ai nostri dispositivi di orientamento. Se riesci ad organizzare tutto in uno schema chiaro, ancor meglio su una lavagna interattiva, o una mappa del territorio, puoi lasciare un po' di tempo all'utente di identificare le informazioni che gli servono: già questa osservazione ti permette di valutare la sua autonomia nella competenza di lettura, nel riconoscimento di strade o di strutture del territorio, l'intraprendenza e la curiosità che ha verso il contesto in cui si trova.

In questa fase l'operatore è un po' un tessitore, che cerca di riallacciare i fili tra le informazioni emerse nelle fasi precedenti e quelli che saranno i prossimi passi. Il tutto in un rapporto di co-costruzione, insieme all'utente del percorso di orientamento. È il momento di attivare i collegamenti tra esperienze, aspirazioni e possibilità reali. Se si sono fatte delle attività visive (tabelle, cartelloni, schede, ecc.) nelle fasi precedenti, è questo il momento di riguardare il materiale e dare un senso al tutto. Lascia che sia il tuo interlocutore a provare a ri-narrare le immagini che ha scelto, o segnalato durante il colloquio, e ascolta e rinforza le parole che usa senza cercare forzatamente di inserirne di nuove; apporta correzioni, quando necessario, ad alta voce alle parole che senti, usando esattamente le stesse, solo corrette, se necessario, in modo da fissarle. Cerca di ripetere tutto il percorso per verificarlo con l'utente.

Poi, insieme, vai a creare il nuovo progetto di vita e i passi da compiere ora: *che cosa serve per studiare...? Dove cercare questo lavoro...? Come fare a...?* Per i più competenti si possono riassumere gli obiettivi in una lista personale (per es. un minimo di 5 obiettivi a un massimo di 10), magari scritta in un grande post-it che l'utente porta con sé fino al prossimo appuntamento. L'uscire con in mano qualcosa di concreto è come aver firmato

un patto, preso un impegno, e questo vale sia per l'operatore che per l'utente. Dopo tanto e prezioso tempo passato insieme, una stretta di mano qui è d'obbligo.

Ho un'idea...da sviluppare!

La scarsa competenza linguistica può richiedere di pensare a forme alternative rappresentative della co-costruzione del percorso di orientamento. Un suggerimento può arrivare dalla riorganizzazione dei contenuti in mappe concettuali, o create ad hoc e cartacee, o utilizzando strumenti come Cmaps Tools.

Basta inserirvi immagini e parole chiave –questo dipende dall'alfabetizzazione del migrante – e condividere una forma rappresentativa del percorso che si sta attivando

Ulteriori risorse

Sono diversi gli strumenti per la creazione di mappe concettuali, a titolo di esempio ne elenchiamo alcuni:

<https://cmaptools.it.uptodown.com/windows>



<http://www.spicynodes.org/index.html>

<https://www.goconqr.com/en/mind-maps/>

III. DASHBOARD MULTIMEDIALE

Il "DASHBOARD MULTIMEDIALE" è uno strumento facilmente utilizzabile in tutte le sue componenti. Voi, operatori dell'IFP, potrete adattare gli strumenti sviluppati alla vostra attività professionale e alla situazione lavorativa quotidiana.

Il "DASHBOARD MULTIMEDIALE" è una raccolta di prodotti multimediali (video, sequenze e disegni digitali) che rappresenta visivamente (in una forma quindi semplificata e facilmente comprensibile da parte di qualsiasi tipologia di utente) attività lavorative (Situazioni Lavorative Tipo) collegate a settori economici specifici collegati alla classificazione statistico economica EUROSTAT NACE: Ristorazione (codice NACE I SERVIZI DI ALLOGGIO E RITORAZIONE: 56), Edilizia (codice COSTRUZIONI NACE F: 41) e Manifatturiero/Manutenzione auto e motocicli (codice FABBRICAZIONE PRODOTTI IN METALLO NACE C: 25 e codice MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI . G: 45).

Le diverse attività lavorative sono collegate a competenze professionali specifiche a loro volta strettamente connesse al Quadro nazionale delle qualifiche (NQF) e all'EQF

Le Situazioni Lavorative Tipo e le competenze correlate sono descritte secondo regole e il linguaggio utilizzati nel portale ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations - <https://ec.europa.eu/esco/portal/howtouse>).

Il DASHBOAR "MULTIMEDIA SKILLS aiuta:

1. gli educatori ad:

- accompagnare più facilmente il migrante nel processo di identificazione delle sue competenze professionali

- trarre vantaggio da strumenti di valutazione semplici e immediati
- strutturare percorsi personalizzati per l'occupazione
- offrire un servizio di formazione e posizionamento sul mercato di qualità superiore

2. i migranti ad:

- DEFINIRE PIU' FACILMENTE le loro competenze professionali
- essere protagonisti attivi del proprio percorso di integrazione nella società ospitante (integrazione sociale ed economica)
- usufruire di un corso di formazione personalizzato finalizzato all'inserimento lavorativo e sociale
- aspirare a posizioni lavorative migliori.

III. 1. Mappatura ed estrapolazione delle Situazioni Lavorative Tipo e delle competenze professionali

Le situazioni lavorative situazionali sono state selezionate scientificamente e trasformate in video e sequenze digitali.

In ogni settore produttivo, IAL FVG ha realizzato **Schede – Situazioni Lavorative Tipo (SST)** corrispondenti al **3 livello EQF**.

I risultati di apprendimento collegati al 3 livello EQF sono caratterizzati da:

- **Conoscenze**

Conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in un campo di lavoro o di studio.

- **Abilità**

una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie per svolgere compiti e risolvere problemi selezionando e applicando metodi, strumenti, materiali e informazioni di base.

• **Responsabilità e autonomia**

Assumersi la responsabilità del completamento delle attività lavorative o di studio; adattare il proprio comportamento alle circostanze nella risoluzione dei problemi.

Le matrici descrivono **le più importanti Situazioni Lavorative Tipo di 3 livello EQF** che vengono svolte dai lavoratori nei settori della ristorazione, dell'edilizia e del manifatturiero.

Il 3 Livello EQF è per le aziende che assumono lavoratori il livello minimo di accesso al mercato del lavoro. Questo vale sia per i lavoratori europei che per i migranti.

IAL FVG, in collaborazione con gli operatori dell'IFP, datori di lavoro, sindacati e ONG, ha selezionato e sviluppato le seguenti **Schede – Situazioni Lavorative Tipo (SST)**:

Ristorazione (NACE I «SERVIZI DI ALLOGGIO E RITORAZIONE»: 56)

1. SST-RIS-01 – PREPARARE LE MATERIE PRIME
2. SST-RIS-02 - COTTURA DEGLI ALIMENTI CON METODI TRADIZIONALI

Edilizia (NACE F «COSTRUZIONI » : 41)

1. SST-EDI-01- REALIZZAZIONE DI OPERE IN MURATURA
2. SST-EDI-02 – INTONACATURA DI MURI INTERNI ED ESTERNI
3. SST-EDI-03 – TINTEGGIATURA DI MURI INTERNI ED ESTERNI

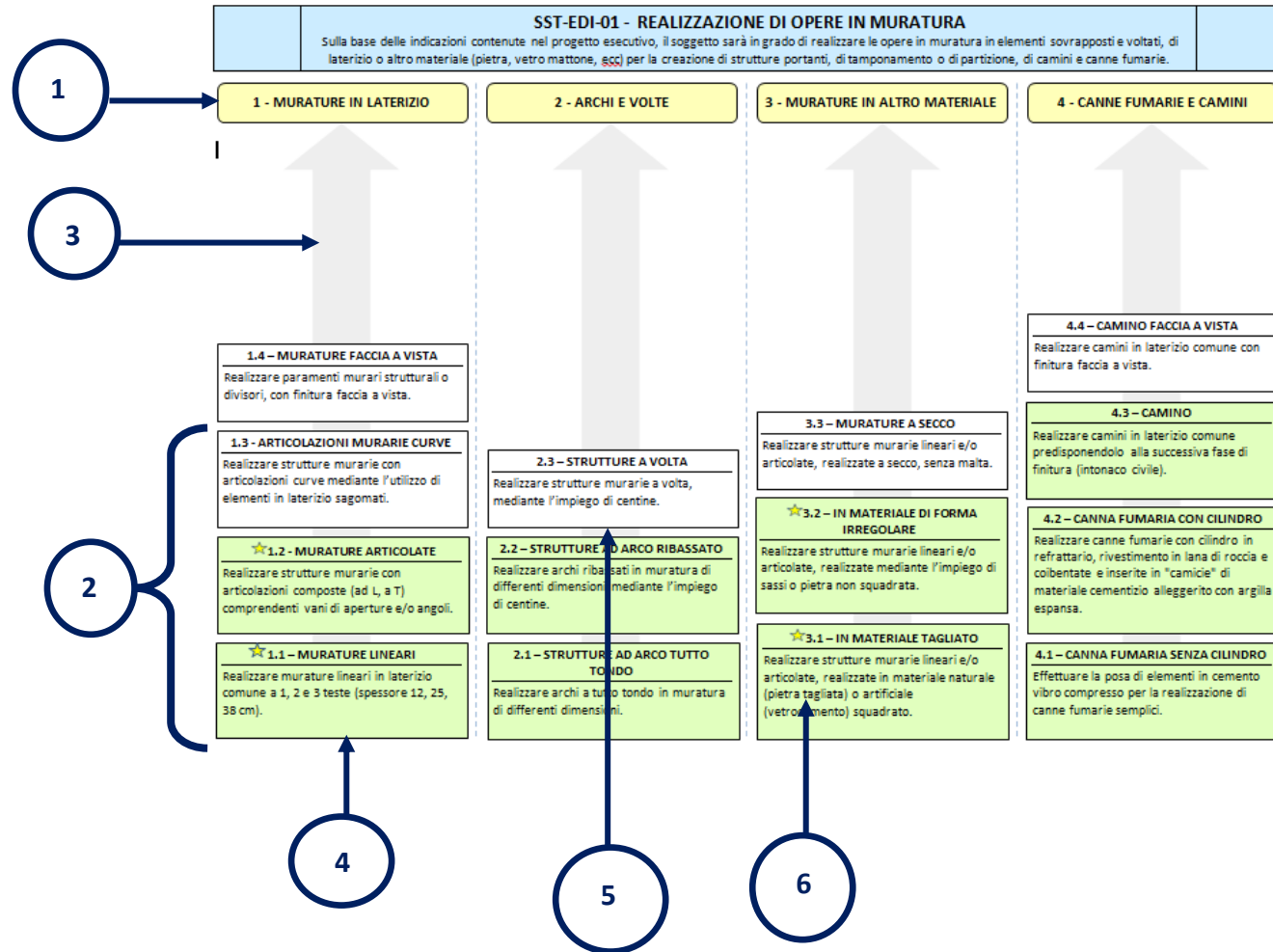
Manifatturiero/Manutenzione auto e motocicli (NACE C MANIFATTURIERO: 25 e G MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI: 45)

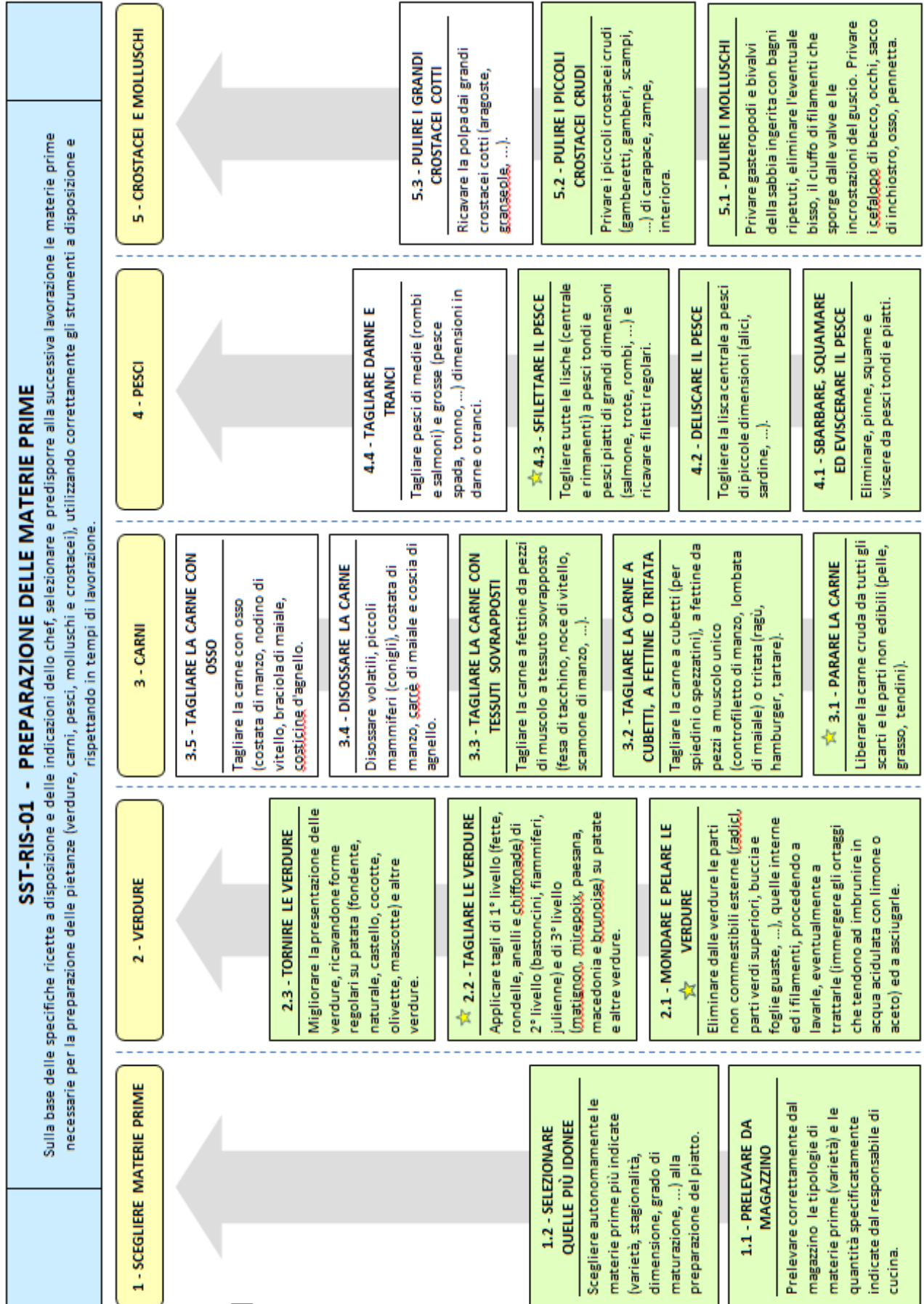
1. SST-AUT-01 - RIPARAZIONE E MANUTENZIONE DEL GRUPPO MOTOPROPULSORE
2. SST-AUT-02 - RIPARAZIONE E MANUTENZIONE DELLE DIVERSE COMPONENTI DEL VEICOLO
3. SST-AUT-03- RIPARAZIONE ORGANI MOTORE DI MOTOCICLI E CICLOMOTORI
4. SST-AUT-04 - RIPARAZIONE COMPONENTI DELLA CICLISTICA DI MOTOCICLI E CICLOMOTORI
5. SST-MEC-05 - REALIZZAZIONE DI PARTICOLARI MECCANICI AL TORNIO PARALLELO

Ogni matrice ha queste caratteristiche:

1. **Titolo delle Scheda Situazioni Lavorative Tipo** con descrizione delle relative competenza e collegamento con la classificazione economica della NACE e il livello EQF
2. **Caselle rettangolari:** situazioni lavorative connesse alla competenza
3. **Frecce:** Situazioni Lavorative distribuite dal basso verso l'alto in ordine di maggiore difficoltà (da 1 a 5 massimo)
4. **Caselle di colore verde:** Situazioni lavorative più richieste dal mercato del lavoro
5. **Caselle di colore bianco:** Situazioni lavorative più innovative richieste ai lavoratori più specializzati
6. **Caselle con stella:** Situazioni lavorative normalmente gestite anche da migranti.

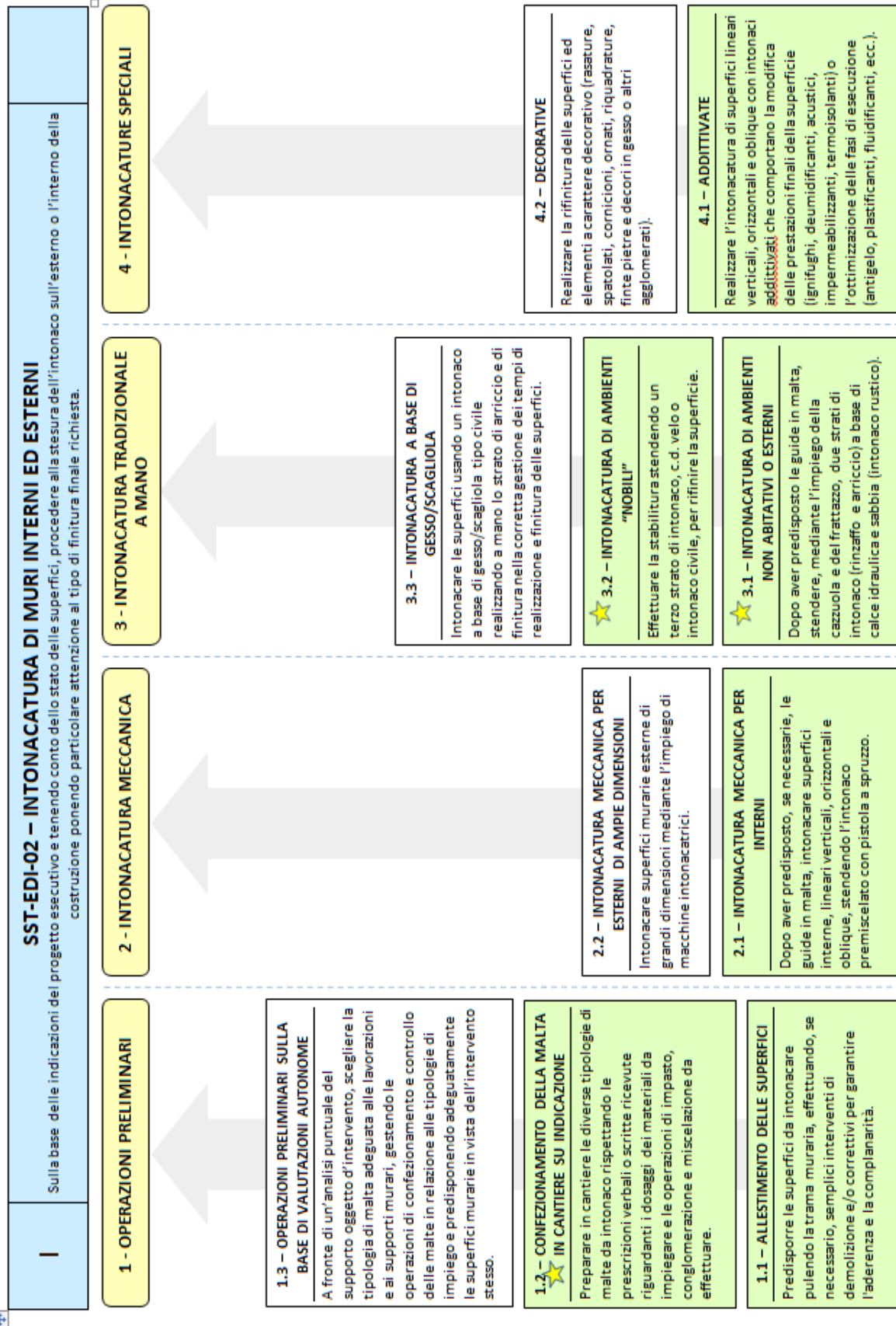
A ciascuna casella contrassegnata da una stella è stato associato il video che rappresenta la situazione lavorativa

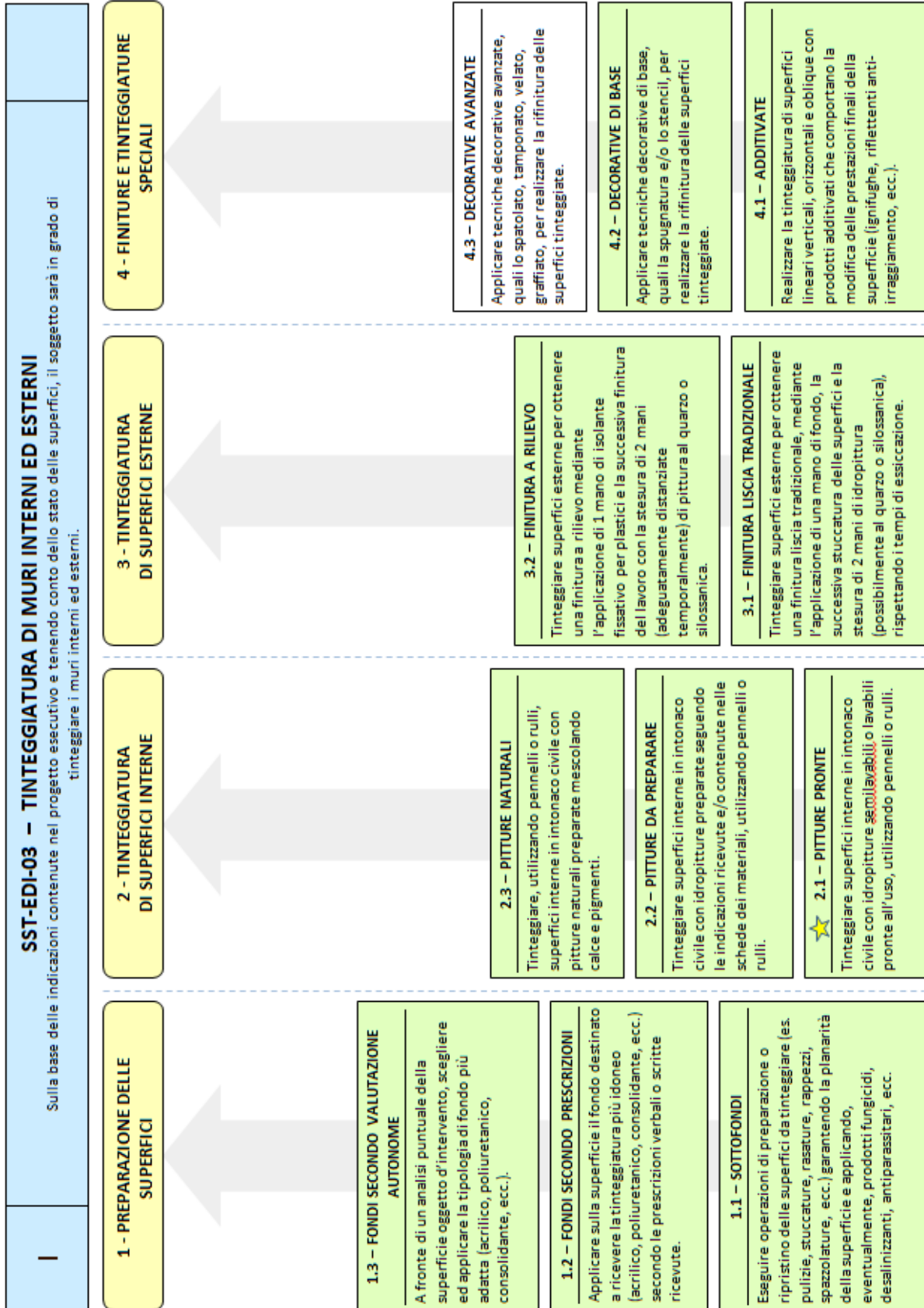




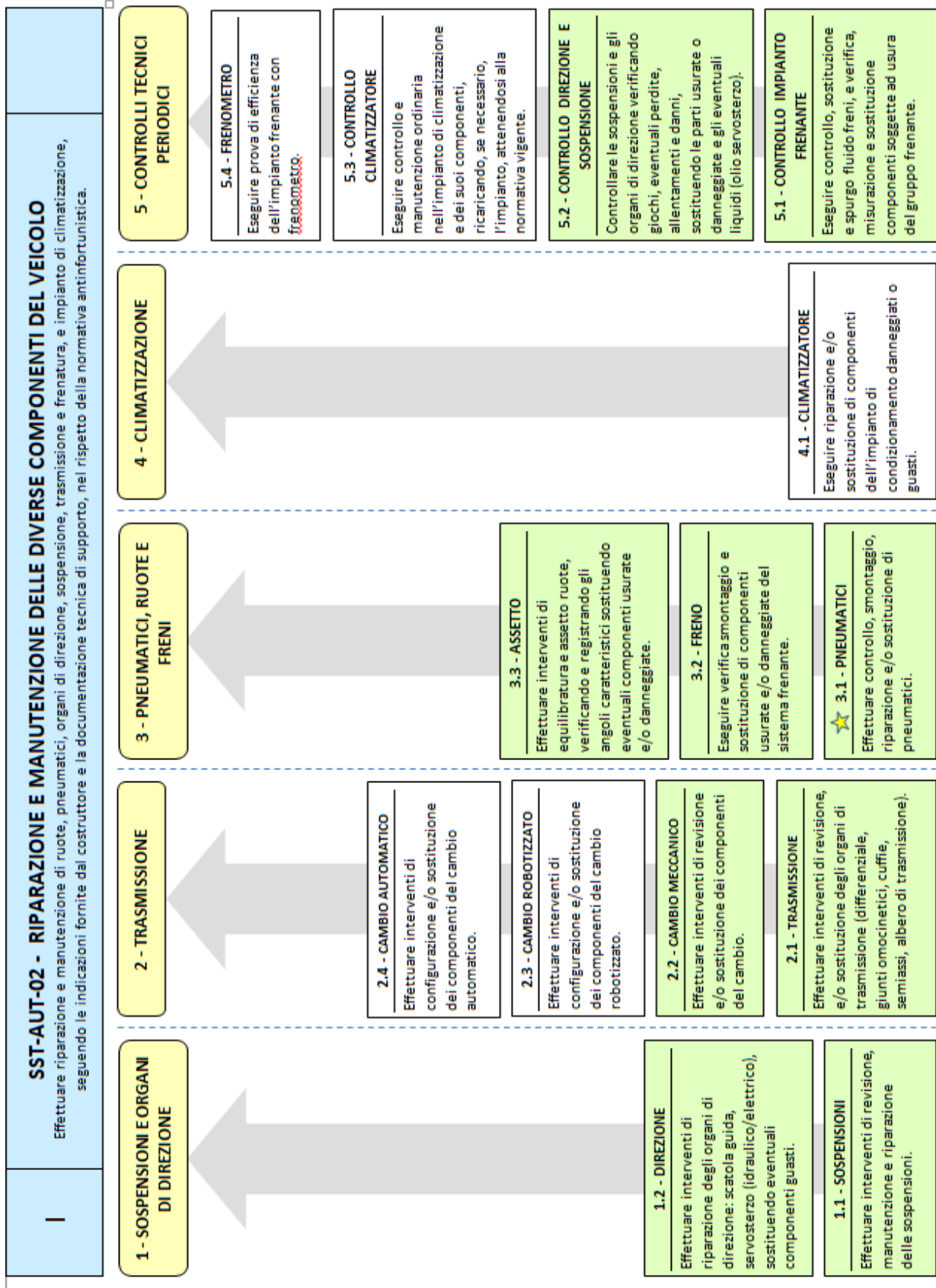
SST-RIS-02 - COTTURA DEGLI ALIMENTI CON METODI TRADIZIONALI	
<p>I</p> <p>Sulla base della tipologia di alimenti e delle loro caratteristiche, applicare il metodo di cottura tradizionale più idoneo, in modo da valorizzare il gusto e la consistenza dell'alimento stesso, utilizzando correttamente gli strumenti di cottura, gestendo con abilità sostanze grasse, temperature, tempi e condimenti.</p>	
<p>1 - BOLLIRE E AFFOGARE</p> <p>1.1 - VALUTAZIONE OGGETTIVA ★ Bollire e affogare alimenti con grado di cottura facile da determinare visivamente (colore superficiale dei gamberi) o tempisticamente (pasta e riso secondo la tempistica indicata dal produttore).</p> <p>1.2 - COTTURA AL CUORE Bollire e affogare alimenti assicurandone la corretta cottura al cuore (nel girello di manzo le fibre non si devono sfaldare, la zuccina non deve perdere di consistenza, il farro si fessura prima di raggiungere la cottura al cuore).</p> <p>1.3 - IN ASSENZA DI PARAMETRI TECNICI Bollire e affogare alimenti assicurando il giusto grado di cottura in funzione della pezzatura (salmoncino in bella vista), della resistenza (legumi cottura prolungata, asparagi cottura veloce), della consistenza (spinaci cottura rapida, muscolo di manzo cottura prolungata).</p> <p>1.4 - GESTIRE CARATTERISTICHE E TEMPERATURE LIQUIDO Bollire e affogare alimenti che richiedono l'utilizzo di liquidi composti (es. acqua e aceto per uova affogate e aragosta) o caratterizzati da una temperatura di partenza specifica (acqua bollente per la carne, acqua a 88° C per le uova).</p>	<p>2 - FRIGGERE</p> <p>2.1 - IN FUNZIONE DEL TIPO DI IMPANATURA ★ Friggere in funzione del tipo di impanatura prevista per il tipo di alimento da friggere (farina per cotoletta alla milanese, uova e pane per gamberi, pastella per zucchine).</p> <p>2.2 - A PIU' FASI Friggere con il procedimento a più fasi (precottura e frittura) gli alimenti che lo richiedono (patate fritte fresche, polpette di carne cruda, ...).</p> <p>2.3 - GARANTENDO LA MORBIDEZZA INTERNA Friggere gestendo tempi e temperature di cottura in modo che determinati alimenti (es. calamari) possano rimanere morbidi all'interno e fragranti all'esterno.</p> <p>2.4 - COTTURA AL CUORE Friggere determinati alimenti (mozzarella in carrozza, cotolette d'agnello, uova fritte, ...) adeguando il procedimento in modo tale da garantire la perfetta cottura al cuore.</p> <p>2.5 - IN MODO DELICATO Friggere con procedimento delicato specifici alimenti al fine di evitare la fuoriuscita dell'interno (formaggio tominio fritto), l'eccessiva asciugatura (cervella fritte) o esso non diventi filamentoso (radicchio fritto).</p>
<p>3 - ARROSTIRE</p> <p>3.1 - VALUTAZIONE OGGETTIVA Cuocere al forno alimenti con grado di cottura facile da determinare visivamente (pesce occhio bianco, curvatura della pinna), tempisticamente (riso gliaffi) o in forma mista (visiva e tattile).</p> <p>3.2 - CON TEMPERATURE E TEMPISTICHE SPECIFICHE Cuocere al forno alimenti che richiedono una combinazione di temperature e tempistiche specifiche (es. uova al tegamino temperatura alta e tempo ridotto, stinco di vitello temperatura moderata e tempo prolungato).</p> <p>3.3 - ALIMENTI CON COPERTURE Arrostire al forno carne e pesce mediante coperture (orata al sale, prosciutto nel pane, ecc.).</p> <p>3.4 - ALIMENTI CON RIFIEMI Arrostire al forno o allo spiedo carni con diversi ripieni (porchetta).</p>	<p>4 - GRIGLIARE</p> <p>4.1 - VALUTAZIONE OGGETTIVA ★ Grigliare alimenti in fette o in tranci dello spessore compreso tra 0,5 cm (zucchine e patillard) e 2 cm (trancio di spada e salmone) caratterizzati da un tempo di cottura veloce.</p> <p>4.2 - MANTENENDO PROPRIETA' ORGANOLETICHE ★ Grigliare alimenti garantendone il giusto punto di cottura con l'ottimale grado di morbidezza.</p> <p>4.3 - VALUTAZIONE SOGGETTIVA ★ Grigliare alimenti assicurando il giusto grado di cottura in funzione dello spessore (tagliata di carne tra 2 e 4 cm), del peso (rombo) e della consistenza (fibrosità del radicchio).</p> <p>4.4 - CON TEMPISTICHE SPECIFICHE Grigliare alimenti con osso o carapace caratterizzati da un punto di cottura al cuore convenzionale (astice alla teppalopora oppure legato alla richiesta del cliente (fiorentina)).</p>
<p>5 - STUFARE E BRASARE</p> <p>5.1 - VALUTAZIONE OGGETTIVA Stufare e brasare alimenti con grado di cottura facile da determinare visivamente (patate che si sfaldano) o tempisticamente (uova al funghetto in 5 minuti).</p> <p>5.2 - MANTENENDO PROPRIETA' ORGANOLETICHE Stufare e brasare alimenti, mantenendo le proprietà organolettiche (compattezza delle carni del pollo, consistenza delle verdure, morbidezza del cefalopodi, ...).</p> <p>5.3 - CON TEMPISTICHE SPECIFICHE ★ Stufare e brasare alimenti caratterizzati da una tolleranza del tempo di cottura estremamente ridotta (risotto scotto, brasato con carne che si sfiltra, le triglie si sfaldano, ...).</p> <p>5.4 - CON LAVORAZIONI PRELIMINARI Stufare e brasare alimenti caratterizzati da lavorazioni preliminari concomitanti alla realizzazione del piatto (marinatura della selvaggina, ammollo del baccalà, ...) o particolari (temperatura di fusione dei formaggi per la fonduta).</p>	

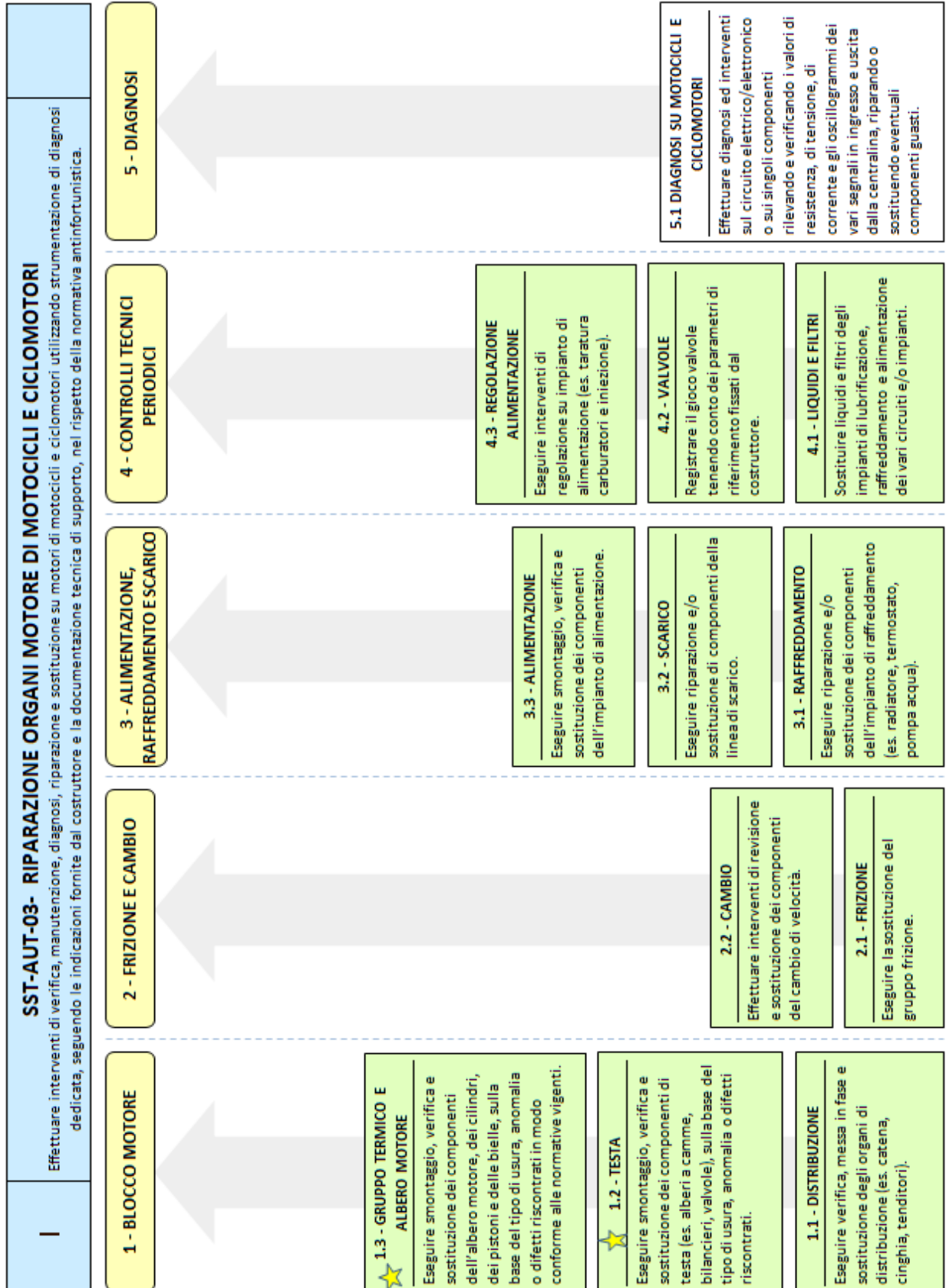
I	SST-EDI-01 - REALIZZAZIONE DI OPERE IN MURATURA						
	Sulla base delle indicazioni contenute nel progetto esecutivo, il soggetto sarà in grado di realizzare le opere in muratura in elementi sovrapposti e voltati, di laterizio o altro materiale (pietra, vetro mattone, ecc) per la creazione di strutture portanti, di tamponamento o di partizione, di camini e canne fumarie.						
1 - MURATURE IN LATERIZIO	<p>1.4 – MURATURE FACCIA A VISTA Realizzare paramenti murari strutturali o divisorii, con finitura faccia a vista.</p> <p>1.3 – ARTICOLAZIONI MURARIE CURVE Realizzare strutture murarie con articolazioni curve mediante l'utilizzo di elementi in laterizio sagomati.</p> <p>★ 1.2 - MURATURE ARTICOLATE Realizzare strutture murarie con articolazioni composte (ad L, a T) comprendenti vani di aperture e/o angoli.</p> <p>★ 1.1 – MURATURE LINEARI Realizzare murature lineari in laterizio comune a 1, 2 e 3 teste (spessore 12, 25, 38 cm).</p>	2 - ARCHI E VOLTE	<p>2.3 – STRUTTURE A VOLTA Realizzare strutture murarie a volta, mediante l'impiego di centine.</p> <p>2.2 – STRUTTURE AD ARCO RIBASSATO Realizzare archi ribassati in muratura di differenti dimensioni mediante l'impiego di centine.</p> <p>2.1 – STRUTTURE AD ARCO TUTTO TONDO Realizzare archi a tutto tondo in muratura di differenti dimensioni.</p>	3 - MURATURE IN ALTRO MATERIALE	<p>3.3 – MURATURE A SECCO Realizzare strutture murarie lineari e/o articolate, realizzate a secco, senza malta.</p> <p>★ 3.2 – IN MATERIALE DI FORMA IRREGOLARE Realizzare strutture murarie lineari e/o articolate, realizzate mediante l'impiego di sassi o pietra non squadrate.</p> <p>★ 3.1 – IN MATERIALE TAGLIATO Realizzare strutture murarie lineari e/o articolate, realizzate in materiale naturale (pietra tagliata) o artificiale (vetrocemento) squadrate.</p>	4 - CANNE FUMARIE E CAMINI	<p>4.4 – CAMINO FACCIA A VISTA Realizzare camini in laterizio comune con finitura faccia a vista.</p> <p>4.3 – CAMINO Realizzare camini in laterizio comune predisponendolo alla successiva fase di finitura (intonaco civile).</p> <p>4.2 – CANNA FUMARIA CON CILINDRO Realizzare canne fumarie con cilindro in refrattario, rivestimento in lana di roccia e coibentate e inserite in "camicie" di materiale cementizio alleggerito con argilla espansa.</p> <p>4.1 – CANNA FUMARIA SENZA CILINDRO Effettuare la posa di elementi in cemento vibro compresso per la realizzazione di canne fumarie semplici.</p>

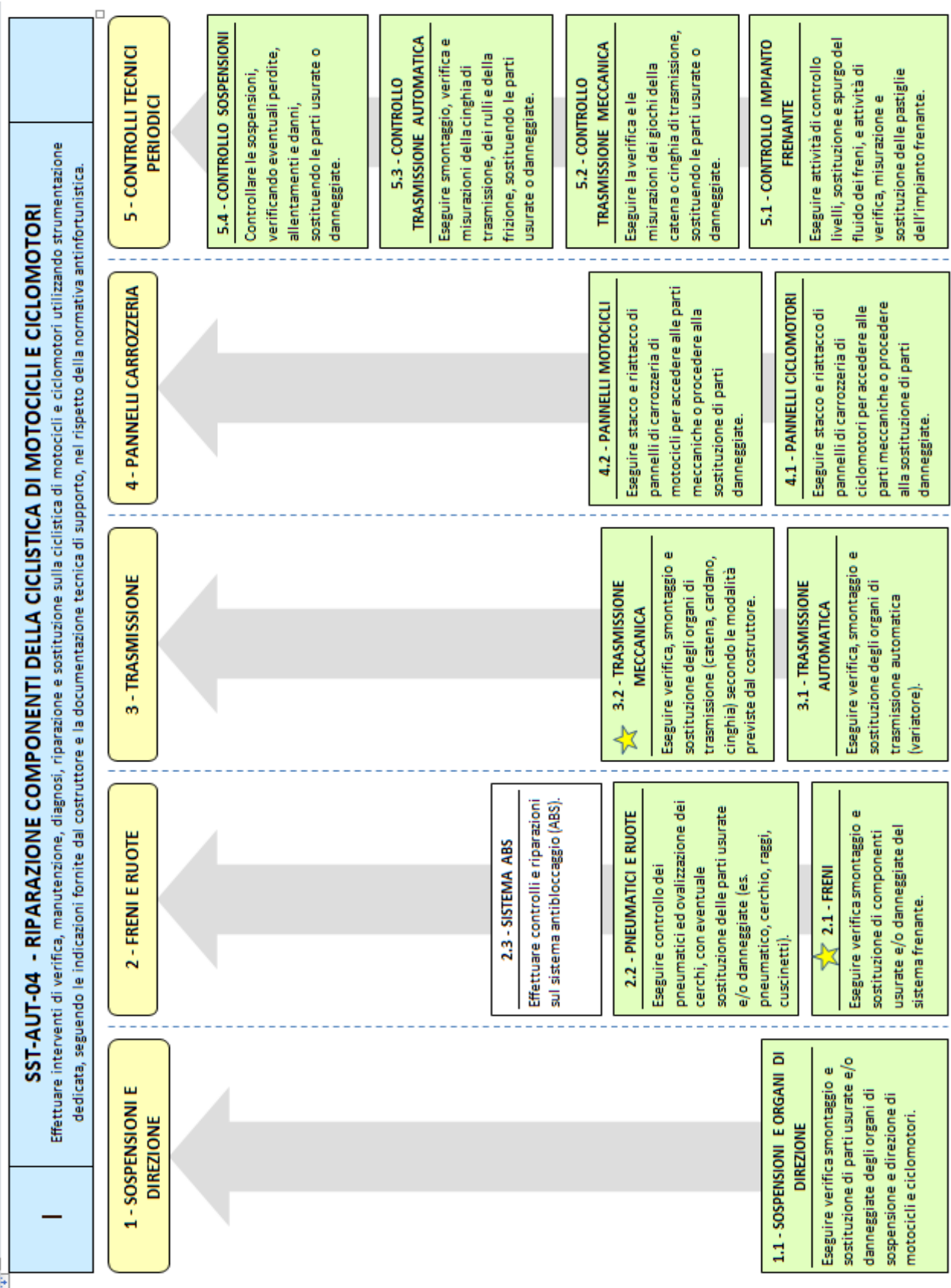




<p>SST-AUT-01 - RIPARAZIONE E MANUTENZIONE DEL GRUPPO MOTOPROPULSORE</p> <p>Effettuare interventi di manutenzione periodica e straordinaria su motori a ciclo Otto e ciclo Diesel utilizzando strumentazione di diagnosi dedicata, seguendo le indicazioni fornite dal costruttore e la documentazione tecnica di supporto, nel rispetto della normativa antinfortunistica</p>	
<p>1 - MOTORI ENDOTERMICI</p>	<div data-bbox="434 1680 877 2083"> <p>1.1 - IMPIANTO DI RAFFREDDAMENTO</p> <p>Eseguire verifica dell'efficienza dell'impianto di raffreddamento (radiatore, termostato, pompa acqua) sostituendo eventuali componenti guasti.</p> </div> <div data-bbox="877 1680 1284 2083"> <p>1.2 - MONTAGGIO E SMONTAGGIO MOTORE</p> <p>Effettuare smontaggio e montaggio con procedure standard degli organi principali di un motore endotermico (testa cilindri, manovellismo albero motore, pistoni e bielle, pompa olio, pompa acqua), provvedendo se necessario alla sostituzione o revisione delle parti danneggiate o non funzionanti.</p> </div> <div data-bbox="877 1243 1284 1668"> <p>1.3 - GRUPPO FRIZIONE</p> <p>Eseguire la sostituzione del gruppo frizione (disco, spring'disco, cuscinetto regg'spinta, volano).</p> </div> <div data-bbox="434 1243 877 1668"> <p>2.4 - MOTORI ALIMENTATI A GAS METANO O GPL</p> <p>Effettuare diagnosi ed interventi sul circuito di alimentazione, aspirazione e compressione aria di motori a ciclo Otto alimentati a gas metano o gpl, rilevando e verificando la pressione di alimentazione e sovralimentazione, riparando o sostituendo eventuali componenti guasti.</p> </div> <div data-bbox="434 817 877 1220"> <p>2.3 - ASPIRAZIONE E COMPRESIONE</p> <p>Effettuare diagnosi ed interventi sul circuito di aspirazione e compressione aria di motori a ciclo Otto, rilevando e verificando la pressione di alimentazione e sovralimentazione, riparando o sostituendo eventuali componenti guasti.</p> </div> <div data-bbox="434 392 877 795"> <p>2.2 - ACCENSIONE</p> <p>Effettuare diagnosi ed interventi sul circuito o singoli componenti dell'impianto di accensione di motori a ciclo Otto, rilevando e verificando i valori di resistenza, di tensione, di corrente e gli oscillogrammi dei vari segnali in ingresso e uscita dalla centralina, riparando o sostituendo eventuali componenti guasti.</p> </div> <div data-bbox="877 817 1284 1220"> <p>2.1 - ALIMENTAZIONE</p> <p>Effettuare diagnosi ed interventi sul circuito di alimentazione (idraulico ed elettrico) di motori a ciclo Otto, rilevando e verificando le pressioni caratteristiche dell'elettropompa, la gestione elettronica dell'impianto di iniezione e il funzionamento del circuito di ricircolo vapori carburante, riparando o sostituendo eventuali componenti guasti.</p> </div> <div data-bbox="877 392 1284 795"> <p>3.2 - RICIRCOLO GAS DI SCARICO</p> <p>Effettuare diagnosi ed interventi sul circuito di ricircolo gas di scarico di motori Diesel, verificando il corretto funzionamento dei dispositivi, riparando o sostituendo eventuali componenti guasti.</p> </div> <div data-bbox="1284 817 1465 1220"> <p>3.1 - PRE-POSTRISCALDAMENTO CANDELETTE</p> <p>Effettuare diagnosi ed interventi sul circuito di pre-postriscaldamento candelette di motori Diesel, verificando il corretto funzionamento dei dispositivi, riparando o sostituendo eventuali componenti guasti.</p> </div> <div data-bbox="877 392 1284 795"> <p>3.3 - ALIMENTAZIONE</p> <p>Effettuare diagnosi ed interventi sul circuito di alimentazione (idraulico ed elettrico) di motori Diesel, rilevando e verificando le pressioni caratteristiche dell'elettropompa, la gestione elettronica dell'impianto di iniezione e il funzionamento del circuito di ricircolo vapori carburante, riparando o sostituendo eventuali componenti guasti.</p> </div> <div data-bbox="1284 392 1465 795"> <p>3.4 - ASPIRAZIONE E COMPRESIONE</p> <p>Effettuare diagnosi ed interventi sul circuito di aspirazione e compressione aria (pneumatico ed elettrico) di motori Diesel, rilevando e verificando la pressione di alimentazione e sovralimentazione, riparando o sostituendo eventuali componenti guasti.</p> </div> <div data-bbox="434 392 877 795"> <p>4.3 - CONTROLLO DISTRIBUZIONE</p> <p>Verificare e sostituire, se necessario, cinghia/catena di distribuzione, cuscinetti e rinvii, rispettando la fasatura.</p> </div> <div data-bbox="877 392 1284 795"> <p>4.2 - CONTROLLO VALVOLE</p> <p>Verificare il gioco valvole e se necessario registrarlo.</p> </div> <div data-bbox="1284 392 1465 795"> <p>4.1 - LIQUIDI, FILTRI, MATERIALI DI CONSUMO</p> <p>Sostituire liquidi e filtri degli impianti di lubrificazione e raffreddamento, e i materiali di consumo dei vari circuiti e/o impianti (liquidi lubrificanti, filtri olio, filtri aria, carburante e abitacolo, candele).</p> </div>
<p>3 - MOTORI A CICLO DIESEL</p>	
<p>2 - MOTORI A CICLO OTTO</p>	
<p>4 - CONTROLLI TECNICI PERIODICI</p>	







<p>SST-MEC-05 - REALIZZAZIONE DI PARTICOLARI MECCANICI AL TORNO PARALLELO</p>	
<p>Sulla base dei disegni tecnici esecutivi e del ciclo di lavorazione, il soggetto è in grado di realizzare particolari meccanici (singoli e/o in piccole serie) mediante lavorazioni al tornio parallelo partendo da materiale grezzo o semilavorato.</p>	
<p>1 - PREPARAZIONE MACCHINA</p>	<p>1.5 - MONTAGGIO LUNETTA Effettuare il montaggio della lunetta mobile o fissa per la lavorazione a sbalzo di pezzi lunghi e di diametro ridotto.</p> <p>1.4 - MONTAGGIO PIATTAFORMA Effettuare il montaggio della piattaforma a morsetti indipendenti, compreso il posizionamento e fissaggio del pezzo da lavorare.</p> <p>1.3 - PREPARAZIONE MORSETTI TENERI Tornire i morsetti teneri da utilizzare per la lavorazione di pezzi con ripresa su autocentrante.</p> <p>1.2 - VARIAZIONI SISTEMI DI PRESA PEZZO Capovolgere i morsetti per la presa pezzo dell'autocentrante o spostare la contropunta per eseguire conicità.</p> <p>1.1 - STANDARD Eseguire il montaggio dell'autocentrante o di punta e contropunta, effettuare il posizionamento e il settaggio degli utensili, impostare i parametri di lavorazione in funzione del materiale da lavorare, degli utensili e del tipo di lavorazione da eseguire.</p>
<p>2 - LAVORAZIONI STANDARD</p>	<p>2.5 - TORNITURA ECCENTRICA Eseguire lavorazioni di tornitura cilindrica eccentrica tra le punte o in alternativa su autocentrante con calcolo dello spessore.</p> <p>2.4 - TORNITURA SU PIATTAFORMA Eseguire lavorazioni di tornitura utilizzando la piattaforma a morsetti indipendenti per il fissaggio del pezzo (anche di forma irregolare).</p> <p>2.3 - ESECUZIONE DI GOLE Esecuzione di gole frontali e radiali per anelli di tenuta o per successive lavorazioni di rettificatura o di filettatura.</p> <p>2.2 - LAVORAZIONI DI PRECISIONE Eseguire lavorazioni di cilindritatura esterna ed interna con un grado di tolleranza fino a IT7, comprensive di lavorazioni su spina conica e di operazioni di troncatura.</p> <p>2.1 - LAVORAZIONI DI BASE Eseguire lavorazioni di cilindritatura esterna ed interna con un grado di tolleranza fino a IT9, comprensive di spallamenti retti, smussature, centrotratture e forature.</p>
<p>3 - ESECUZIONE DI CONICITÀ</p>	<p>3.2 - CON SPOSTAMENTO DELLA CONTROPUNTA Eseguire lavorazioni di tornitura conica esterna spostando la contropunta per ottenere l'inclinazione desiderata.</p> <p>3.1 - CON INCLINAZIONE DEL CARRELLO SUPERIORE Eseguire lavorazioni di tornitura conica esterna e interna mediante inclinazione del carrello superiore.</p>
<p>4 - ESECUZIONE DI FILETTATURE</p>	<p>4.4 - SPECIALI Eseguire filettature a più principi o filettature modulari.</p> <p>4.3 - TRAPEZOIDALI Eseguire filettature esterne ed interne a profilo trapezoidale tramite utensile.</p> <p>4.2 - CON UTENSILE Eseguire filettature esterne ed interne a profilo triangolare (es. metrica o Whitworth), tramite utensile e rispettando una tolleranza di grado medio (6H/6g).</p> <p>4.1 - CON MASCHIO O FILIERA Eseguire filettature interne ed esterne con maschio o filiera.</p>
<p>5 - EFFICIENZA MACCHINA</p>	<p>5.3 - MANUTENZIONE ORDINARIA Effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria della macchina utensile.</p> <p>5.2 - EFFICIENZA UTENSILI Effettuare la sostituzione della placchetta sugli utensili ad inserto o provvedere alla raffilatura dell'utensile proporzionalmente.</p> <p>5.1 - RIORDINO POSTO MACCHINA Mantenere in ordine ed in efficienza la macchina e le attrezzature in dotazione.</p>

III.2. Video e sequenze digitali

IAL FVG ha realizzato un totale di **36 video** suddivisi come segue:

Ristorazione (NACE I «SERVIZI DI ALLOGGIO E RITORAZIONE – **16 Video**)

1. SST-RIS-01 – PREPARARE LE MATERIE PRIME (**10 video**)
2. SST-RIS-02 - COTTURA DEGLI ALIMENTI CON METODI TRADIZIONALI (**6 video**)

Edilizia (NACE F «COSTRUZIONI » : 41) – **9 Video**

1. SST-EDI-01- REALIZZAZIONE DI OPERE IN MURATURA (**3 video**)
2. SST-EDI-02 – INTONACATURA DI MURI INTERNI ED ESTERNI (**5 video**)
3. SST-EDI-03 – TINTEGGIATURA DI MURI INTERNI ED ESTERNI (**1 video**)

Manifatturiero/Manutenzione auto e motocicli (NACE C MANIFATTURIERO: 25 e G MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI: 45) – **17 Video**

1. SST-AUT-01 - RIPARAZIONE E MANUTENZIONE DEL GRUPPO MOTOPROPULSORE (**2 video**)
2. SST-AUT-02 - RIPARAZIONE E MANUTENZIONE DELLE DIVERSE COMPONENTI DEL VEICOLO (**2 video**)

3. SST-AUT-03- RIPARAZIONE ORGANI MOTORE DI MOTOCICLI E CICLOMOTORI **(4 video)**
4. SST-AUT-04 - RIPARAZIONE COMPONENTI DELLA CICLISTICA DI MOTOCICLI E CICLOMOTORI **(4 video)**
5. SST-MEC-05 - REALIZZAZIONE DI PARTICOLARI MECCANICI AL TORNIO PARALLELLO **(5 video)**

I video sono organizzati in 2 modi per aumentare l'accessibilità e l'efficacia dell'output:

- 1) Elencati per un uso più intuitivo (principalmente per l'utilizzo dei migranti)
- 2) All'interno delle Schede specifiche (principalmente per l'utilizzo da parte degli operatori)

1) I video elencati sono molto utili per i migranti. Gli studenti possono guardare i video in modo indipendente. Quindi, possono utilizzare un formato stampato (modello di report) con foto delle attività per indicare il grado di possesso delle competenze. Il foglio completo sarà consegnato all'operatore IFP incaricato della valutazione delle competenze. L'operatore commenterà il documento insieme allo studente. Insieme decideranno se inserire lo studente in un corso di formazione o inserirlo direttamente in azienda con uno stage o altro.

In questo modo, il migrante può diventare immediatamente operativo e avere un ruolo attivo nella definizione del suo progetto di vita.



SST-RIS-01 – PREPARARE LE MATERIE PRIME –
MONDARE E PELARE LE VERDURE 2.1

Matrice: 1 - Livello: 2 - Sottolivello: 1

Quante volte hai fatto questa attività?

- Mai
- Qualche volta
- Spesso
- Molto spesso

[Accedi alla matrice correlata](#)



SST-RIS-01 – PREPARARE LE MATERIE PRIME –
MONDARE E PELARE LE VERDURE 2.1

Matrice: 1 - Livello: 2 - Sottolivello: 1

Quante volte hai fatto questa attività?

- Mai
- Qualche volta
- Spesso
- Molto spesso

[Accedi alla matrice correlata](#)



SST-RIS-01 – PREPARARE LE MATERIE PRIME –
MONDARE E PELARE LE VERDURE 2.1

Matrice: 1 - Livello: 2 - Sottolivello: 1

Quante volte hai fatto questa attività?

- Mai
- Qualche volta
- Spesso
- Molto spesso

[Accedi alla matrice correlata](#)

Figura 1 “I video in sequenza”

dashboard multimediale RISTORAZIONE

valuta il tuo livello di esperienza professionale nel settore

Quante volte hai fatto questa attività?



- Mai
- Qualche volta
- Spesso
- Molto spesso
- Mai
- Qualche volta
- Spesso
- Molto spesso
- Mai
- Qualche volta
- Spesso
- Molto spesso

Figura 2 “Il modello cartaceo”

2) Gli operatori IFP vedranno video nelle schede. In questo modo, sulla base della mappatura delle competenze professionali dei migranti, avranno una visione chiara della loro posizione sul mercato del lavoro e decideranno, insieme al beneficiario, se il migrante può lavorare immediatamente o deve essere formato.

FOOD 01 - PREPARATION OF RAW MATERIALS

Based on specific available recipes and instructions from the chef, choose raw materials and subsequently get them ready for the preparation of the dish or dishes, using the correct utensils and respecting time limits.

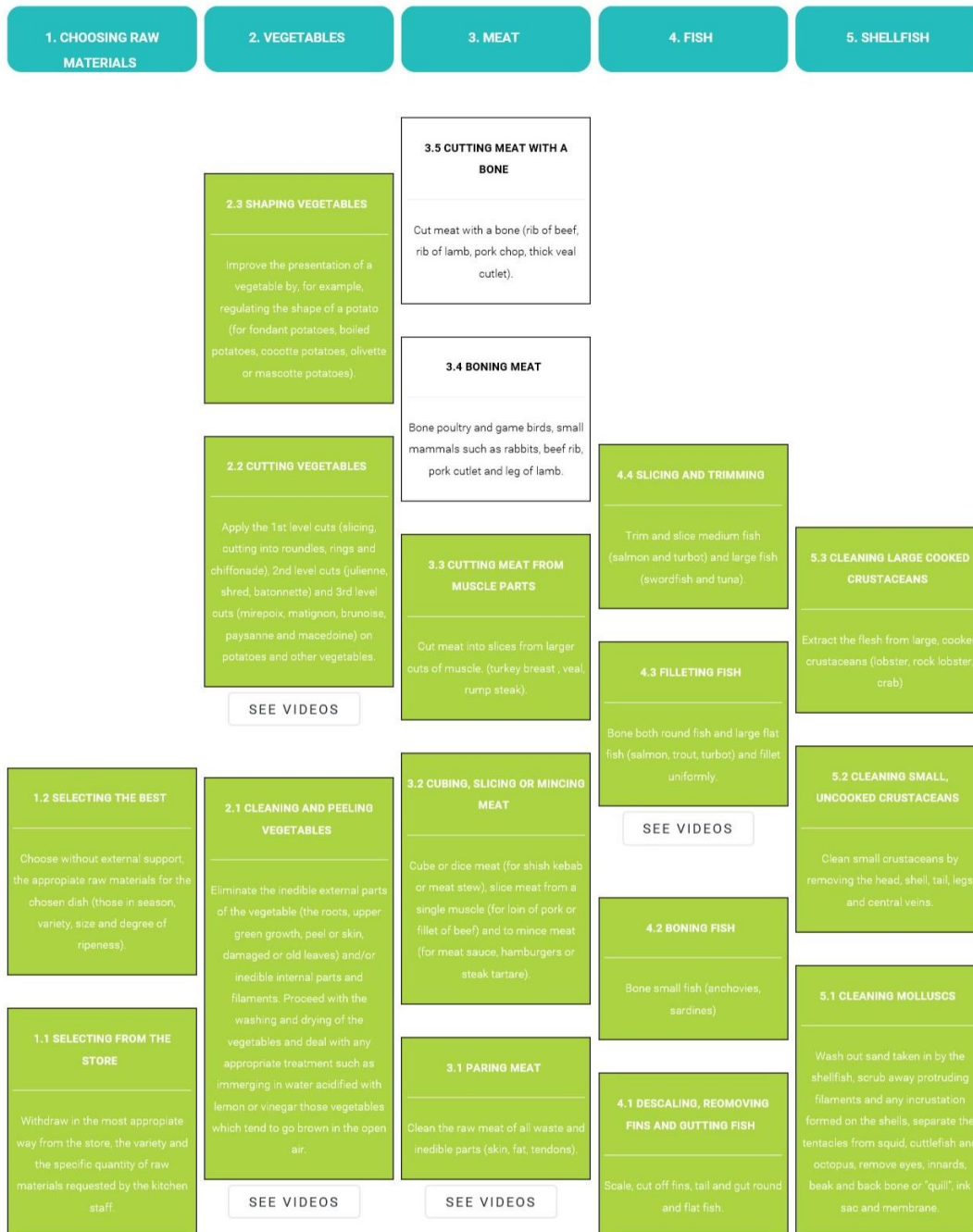


Figure 3 “La Scheda con video correlate in line”

III.3. Le 7 competenze chiave europee "Senso di iniziativa e imprenditorialità"

La Commissione europea ha menzionato per la prima volta l'importanza dell'educazione all'imprenditorialità nel 2003, nel Libro verde europeo sull'imprenditorialità in Europa.

Come definito nella raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2006, relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962 / CE), il "senso di iniziativa e imprenditorialità" si riferisce alla capacità di un individuo di trasformare le idee in azioni. Comprende creatività, innovazione e assunzione di rischi, nonché la capacità di pianificare e gestire progetti al fine di raggiungere gli obiettivi. Ciò supporta le persone, non solo nella vita di tutti i giorni a casa e nella società, ma anche sul posto di lavoro nell'essere consapevoli del contesto del loro lavoro e nella capacità di cogliere le opportunità, ed è una base per le competenze e le conoscenze più specifiche richieste da coloro che stabiliscono o contribuiscono all'attività sociale o commerciale. Ciò dovrebbe includere la consapevolezza dei valori etici e promuovere il buon governo.

Nel 2016 la Commissione europea ha proposto "Una nuova agenda per le competenze per l'Europa: lavorare insieme per rafforzare il capitale umano, l'occupabilità e la competitività" per affrontare le problematiche legate alle qualifiche che l'Europa sta attualmente affrontando. L'obiettivo è che tutti dovrebbero disporre delle competenze chiave necessarie per lo sviluppo personale, l'inclusione sociale, la cittadinanza attiva e l'occupazione. Queste competenze comprendono l'alfabetizzazione, il calcolo, la scienza e le lingue straniere, nonché competenze trasversali come competenze digitali, capacità imprenditoriali, pensiero critico, risoluzione dei problemi o apprendimento dell'apprendimento.

Nel gennaio 2015, la direzione generale per l'Occupazione, gli affari sociali e l'inclusione (DG EMPL) ha lanciato lo studio sull'imprenditorialità (EntreComp). Uno degli obiettivi chiave di EntreComp era lo sviluppo di un approccio concettuale comune, che potesse supportare lo sviluppo delle competenze imprenditoriali a livello europeo.

Il gruppo di lavoro ha prodotto **un framework "EntreComp"**.

EntreComp è un Framework composto da 3 aree di competenza: "Idee e opportunità" (blu), "Risorse" (arancione) e "In azione" (verde). Ogni area comprende 5 competenze, che, insieme, sono i "mattoni" dell'imprenditoria come competenza. Il framework sviluppa le 15 competenze attraverso un modello di progressione a 8 livelli. Inoltre, fornisce un elenco completo di 442 risultati di apprendimento, che offre fonte di ispirazione a coloro che progettano interventi in diversi contesti educativi e domini di applicazione.



Per valutare il "Senso di iniziativa e iniziativa imprenditoriale" IAL FVG ha condiviso con i partner di:

1) non usare video perché l'abilità è troppo astratta;

2) utilizzare EntreComp Framework per definire in modo univoco la competenza;

3) utilizzare i disegni per rappresentare le 15 competenze che compongono la 7 competenza chiave "Senso di iniziativa e iniziativa imprenditoriale".

L'idea di utilizzare i disegni è legata alla visione dei risultati di una Conferenza promossa dal Cedefop a Salonicco il 28 novembre 2016 "Come rendere l'apprendimento visibile". Durante la conferenza, i relatori, il dott. Martin Noack e Ramona López, hanno presentato uno studio tedesco "Convalida delle carte delle competenze dei migranti per la situazione di compensazione". Per ulteriori informazioni, consultare il sito Web. Ci sono 46 carte di competenza nelle tre aree Sociale, Personale e competenza tecnica e metodica, 11 carte di interesse, 9 carte con ulteriori suggerimenti e 3 carte di amplificazione. Ogni competenza è illustrata da un'immagine, una frase descritta in una lingua semplice ed è tradotta nelle seguenti cinque lingue: inglese, francese, russo, arabo, turco.

I partner del progetto hanno letto le valutazioni positive sull'uso delle carte e le citazioni del Cedefop. Ci siamo resi conto che 5 immagini rappresentavano 5 abilità del modello EntreComp, in particolare:

- Creatività
- Lavorare con gli altri
- Mobilitare gli altri
- Motivazione e perseveranza
- Prendere l'iniziativa

MOTIVAZIONE E PERSEVERANZA



A line drawing of a person carrying two large boxes, walking towards a sign on the ground that says "FINISH".



Three smiley face icons arranged vertically on the right side of the card.

MOBILITARE GLI ALTRI



A line drawing of a man pointing towards a group of five people standing on a large arrow pointing to the right.



Three smiley face icons arranged vertically on the right side of the card.

CREATIVITÀ



A line drawing of a woman with her arms raised, surrounded by symbols of creativity: a pencil, a lightbulb, and fireworks.



Three smiley face icons arranged vertically on the right side of the card.



Le immagini di creatività, lavorare con gli altri e mobilitazione degli altri sono state utilizzate nello "Strumento del profilo di competenza dell'UE per i cittadini di paesi terzi" che descriveremo nel capitolo "II.2.4. Lo strumento del profilo di competenza dell'UE per i cittadini di paesi terzi".

Abbiamo quindi condiviso con i partner del progetto:

- utilizzare i disegni per rappresentare le 15 competenze di EntreComp

- utilizzare i 5 disegni già sviluppati per rappresentare la creatività, lavorare con gli altri, mobilitare gli altri, motivazione e perseveranza e acquisire le capacità di iniziativa. I disegni sono stati rinnovati per avere uno stile uniforme.

- sviluppare 3 disegni ciascuno per le restanti 10 competenze.

- realizzare il bordo dei disegni in blu, arancione o verde per collegarli con EntreComp e le 3 aree di competenza: "Idee e opportunità" (blu), "Risorse" (arancione) e "In azione" (verde).

MOBILITARE RISORSE





😊

😐

😞

😊

😐

😞




😊

😐

😞

58




AUTOCONSAPEVOLEZZA E AUTOEFFICACIA




Three vertical columns of smiley face icons for rating:

- Column 1 (top): 3 icons (happy, neutral, sad)
- Column 2 (middle): 3 icons (happy, neutral, sad)
- Column 3 (bottom): 3 icons (happy, neutral, sad)

CONOSCENZE ECONOMICO FINANZIARIE




	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RICONOSCERE LE OPPORTUNITÀ

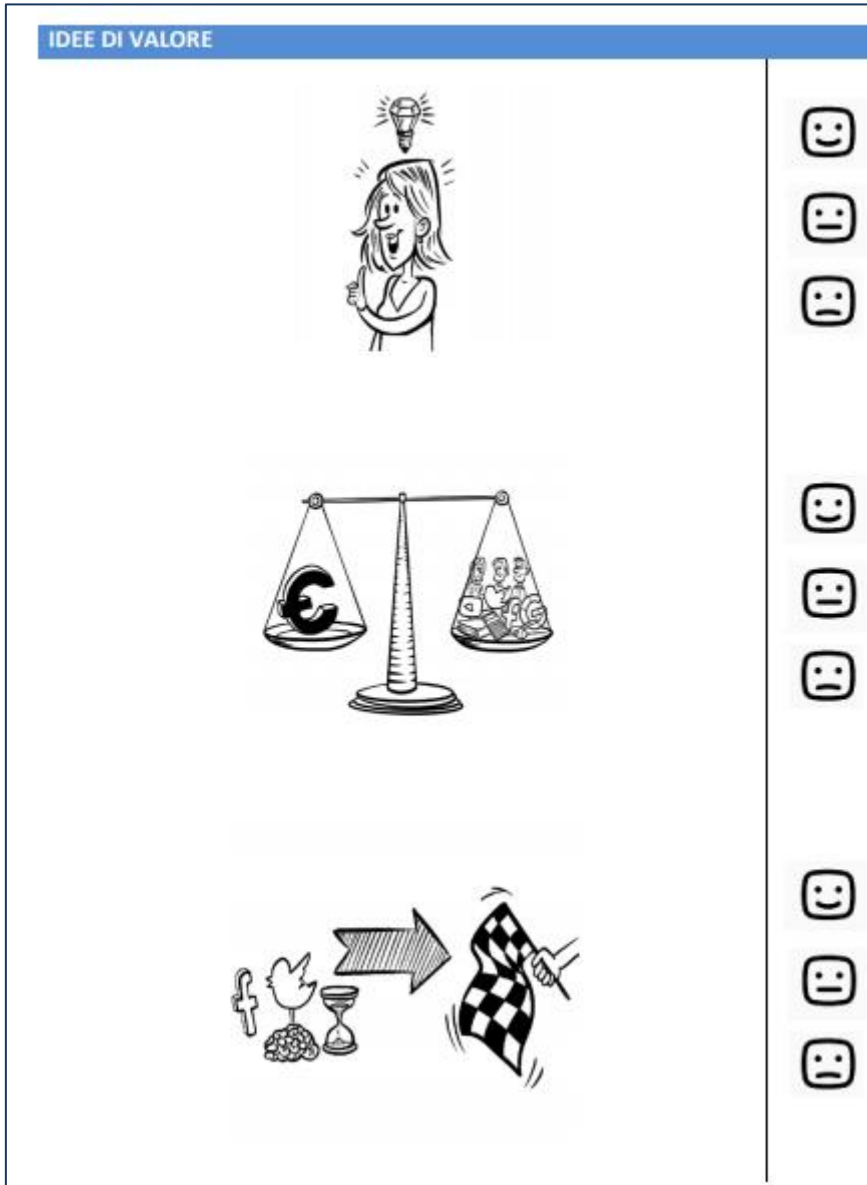


The first illustration shows a hand holding a large flower above a field of smaller flowers. The second illustration shows a person climbing a line graph that trends upwards. The third illustration shows a hand holding a coin over a pile of coins.

Three sets of three smiley face icons are arranged vertically on the right side of the page.

VISION	
	
	
	

IDEE DI VALORE



The panel contains three illustrations and a column of nine smiley face icons. The first illustration shows a woman with a lightbulb above her head. The second shows a balance scale with a Euro symbol on the left and a group of people on the right. The third shows a hand holding a checkered flag, with a Facebook icon, a Twitter icon, and an hourglass to its left.

IDEE ETICHE E SOSTENIBILI



IMPARARE DALL'ESPERIENZA



A vertical column of nine smiley face icons is located on the right side of the page.

FRONTEGGIARE INCERTEZZA E RISCHIO	
	<input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞
	<input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞
	<input type="checkbox"/> 😊 <input type="checkbox"/> 😐 <input type="checkbox"/> 😞

PIANIFICARE E GESTIRE	
	  
	  
	  

Ogni migrante può utilizzare questo strumento in modo indipendente. L'utente indicherà le immagini che lo rappresentano maggiormente in un foglio stampato. Il migrante consegnerà quindi il documento all'operatore IFP che, in base ai colori dei disegni scelti, comprenderà meglio la personalità del migrante e organizzerà la formazione.

III.4. Lo strumento del profilo di competenza dell'UE per i cittadini di paesi terzi

I partner del progetto hanno deciso di aggiungere al “DASHBOARD MULTIMEDIALE” un prodotto creato dalla Commissione europea, lo "strumento di profilo delle competenze dell'UE per i cittadini di paesi terzi".

Lo strumento multilingue del profilo delle competenze dell'UE per i cittadini di paesi terzi è destinato alle organizzazioni che offrono assistenza ai cittadini di paesi terzi. Aiuta a mappare le competenze, le qualifiche e le esperienze lavorative dei cittadini di paesi terzi e a fornire loro consigli personalizzati su ulteriori passaggi, ad es. un rinvio al riconoscimento di diplomi, convalida delle competenze, ulteriore formazione o servizi di supporto all'occupazione.

Gli operatori dell'IFP di tutti i partner coinvolti nel Consortium possono utilizzare questo strumento per effettuare una prima registrazione delle competenze del migrante e quindi approfondire le indagini con il “DASHBOARD MULTIMEDIALE”.

IV. FEEDBACK DEL PROGRAMMA DI SPERIMENTAZIONE

Questo capitolo è stato scritto per l'avvio dell'implementazione pilota del progetto ***ENSEMBLE: Expectations and Non-formal Skills to Empower Migrants and Boost Local Economy.***

Il progetto ENSEMBLE mira a sviluppare e convalidare un dispositivo innovativo di validazione degli apprendimenti non formali ed informali (NFIL) a supporto dei formatori ed incentrato sulle esigenze dei migranti per identificarne e valutarne le competenze professionali e facilitare la loro integrazione lavorativa in tre settori chiave: ristorazione, manifatturiero ed edilizia.

Per fare ciò, la partnership del progetto ENSEMBLE ha sviluppato e testato strumenti innovativi e dispositivi adattati agli operatori/formatori VET e alle esigenze dei migranti.

L'implementazione pilota è stata condotta dalle 7 organizzazioni partner del progetto ENSEMBLE nei 5 paesi del partenariato: Belgio, Italia, Italia, Spagna, Macedonia e Francia. L'obiettivo era testare gli strumenti sviluppati attraverso il progetto:

- **Strumenti di allineamento interculturale**
- **Cruscotto multimediale delle competenze**

La fase di sperimentazione, gestita da ciascun partner del partenariato nel proprio paese, ha coinvolto diverse organizzazioni che lavorano principalmente con migranti, rifugiati, giovani e adulti svantaggiati, Trattasi di strutture che operano a diversi livelli (locale, nazionale, internazionale), tra cui ONG, centri di formazione professionale, organizzazioni della rete dei partner,

Poiché il progetto ENSEMBLE mira a sostenere i migranti nella loro integrazione lavorativa, la fase pilota del progetto è stata implementata con riferimento al suo target principale, ovvero i migranti. Gli interventi realizzati nei 5 paesi hanno raggiunto più di 100 migranti e 100 operatori/formatori/educatori così come previsto dalla domanda. Gli educatori formati nei laboratori locali hanno testato gli strumenti ENSEMBLE.

IV.1. Strategia e realizzazione della sperimentazione

I progetti pilota realizzati in ogni paese del partenariato hanno come obiettivo principale quello di testare gli strumenti innovativi del progetto in diverse situazioni. A tal fine, nel gennaio 2019 si è tenuta a Bologna una sessione comune di formazione di tutto il partenariato durante la quale i rappresentanti dei partner partecipanti sono stati formati all'uso degli strumenti ENSEMBLE testandoli grazie a diverse attività.

In una fase successiva, i partner ENSEMBLE, in collaborazione con la propria rete o partner, hanno organizzato e gestito interventi nel proprio territorio. Le organizzazioni mobilitate sono centri di formazione professionale, ONG, organizzazioni senza scopo di lucro, ecc. che lavorano con i migranti; si tratta in larga misura di strutture con una buona esperienza nell'inclusione sociale dei migranti. Questa collaborazione estende il campo di competenza ad altri settori legati al progetto ENSEMBLE come l'istruzione e la formazione, l'integrazione nel mercato del lavoro, il supporto ai giovani.

Il programma pilota è stato flessibile al fine di adattare l'uso degli strumenti ENSEMBLE a diversi contesti e situazioni; per questo, i partner ENSEMBLE hanno scelto di formare un gruppo selezionato di educatori/formatori coinvolti in questa fase per utilizzare gli strumenti del progetto.

Il formulario di candidatura prevedeva la partecipazione volontaria di almeno 100 formatori IFP e 100 migranti non comunitari grazie alla mobilitazione dei membri del partenariato operanti nel campo della formazione. Tuttavia, in virtù di un forte coinvolgimento di attori strategici a livello locale, i partner hanno superato gli obiettivi della sperimentazione arrivando a coinvolgere un totale di **129 migranti e 122 professionisti**.

- **CDI**

La formazione si è svolta a Tetovo con organizzazioni che collaborano in Macedonia con il CDI. I partecipanti provenivano da centri di formazione professionale e da ONG. Durante la formazione è stata presentata la piattaforma del progetto e degli strumenti. In Macedonia, la sperimentazione ha coinvolto diversi gruppi target: Educatori IFP e formatori di ONG locali coinvolte nello sviluppo e nell'implementazione

di programmi per giovani e adulti, educatori con esperienza di lavoro con i migranti, rifugiati.

- **FALEP & IFRTS**

Il test è stato condotto con 62 migranti dal profilo piuttosto omogeneo a causa delle specificità del territorio: principalmente donne del Nord Africa (Marocco, Tunisia). Sono state coinvolte 2 organizzazioni -OLCQ e AFARIF- con utenti dei laboratori sociali e linguistici finanziati dallo Stato per persone con regolare permesso di soggiorno e che vivono sul territorio per meno di 5 anni. La scelta di queste strutture è stata fatta in una prospettiva di rappresentazione del territorio (urbano e rurale) e per il fatto che sono le più esperte nel settore legato al progetto.

- **IAL**

Dopo la sessione comune di formazione svoltasi a Bologna, IAL ha organizzato altre giornate di formazione, di cui 2 in collaborazione con SCF, e 4 in autonomia coinvolgendo altri soggetti impegnati nell'integrazione lavorativa dei migranti. I formatori IAL e gli altri operatori del territorio hanno integrato gli strumenti ENSEMBLE nelle proprie attività. L'intervento pilota è stato condotto con 26 migranti, tutti disoccupati e con basso profilo di competenze; la sperimentazione ha permesso ai formatori di operare con gruppi target aventi diversi livelli di qualificazione e di progetto migratorio.

- **IHF**

L'intervento pilota è stato realizzato a Lanciano (Italia) in collaborazione con ADO Onlus, un'organizzazione no-profit che si occupa di sociale, istruzione, migranti e giovani. La struttura è stata scelta perché carente di un approccio specialistico per l'accoglienza, la valutazione e la gestione dei migranti. IHF ha scelto dunque questo contesto per implementare il progetto ENSEMBLE al fine di applicare un approccio innovativo in un ambiente privo della necessaria professionalità. 5 operatori sono stati formati e 5 migranti hanno partecipato alla sperimentazione.

- **IWS**

IWS ha diviso la sperimentazione in due parti: gli operatori da un lato, i migranti dall'altro.

Per la prima parte, IWS ha contattato direttamente via e-mail gli operatori che hanno partecipato al suo primo evento moltiplicatore dove sono stati presentati gli strumenti ENSEMBLE. IWS ha chiesto agli operatori contattati di compilare il modulo di valutazione creato nel progetto.

Per quanto riguarda i migranti, IWS ha ricontattato lo stesso target già coinvolto nella fase di valutazione e 12 persone hanno debitamente compilato l'indagine.

- **SCF**

SCF ha coinvolto 5 suoi associati per la fase pilota del progetto ENSEMBLE: CEFAL-ER e Fondazione OPIMM in Emilia-Romagna, Civiform, Fondazione Opera Sacra Famiglia e Casa dell'Immacolata in Friuli-Venezia-Giulia per un totale di 12 formatori/operatori, formati direttamente nelle 3 sessioni, e 63 migranti. Per la sperimentazione e la sua valutazione sono stati utilizzati i format elaborati nel corso del progetto e relativi al Manuale, la scheda per la gestione del colloquio e la piattaforma.

IV.2. Valutazione e raccomandazioni

L'obiettivo della sperimentazione del progetto ENSEMBLE era quello di testare i diversi strumenti e dispositivi in diverse situazioni e contesti. Lungo tutto il progetto, il partenariato ENSEMBLE ha sottolineato l'importanza della flessibilità nella progettazione e applicazione di strumenti e approcci. Questo bisogno è particolarmente rilevante per gli operatori/educatori VET per aiutarli a identificare e valutare le competenze professionali acquisite in contesti e modalità non formali ed informali della popolazione migrante per facilitare la loro integrazione lavorativa. Ai partner è stato chiesto di valutare la fase pilota di implementazione sul loro territorio e di elaborare raccomandazioni a partire dai feedback raccolti.

Sebbene gli interventi pilota nei diversi territori non siano stati condotti in modo omogeneo, i vari soggetti coinvolti hanno espresso una positiva soddisfazione in relazione agli strumenti e soprattutto alla loro accessibilità, usabilità e libero accesso. Le organizzazioni coinvolte hanno mostrato un grande interesse per il progetto ENSEMBLE.

- **IHF**

Il feedback ricevuto dagli operatori coinvolti nel progetto pilota implementato da IHF testimonia di una soddisfazione generale piuttosto elevata; ritengono che gli strumenti ENSEMBLE facilitino l'identificazione e la valutazione delle competenze professionali dei migranti e credono fortemente che gli approcci e le metodologie ENSEMBLE possano essere utilizzati nelle loro attività quotidiane, confermando così l'alta rilevanza del progetto. Infine, gli operatori hanno apprezzato l'uso della piattaforma OER e del manuale, sottolineando positivamente la loro buona accessibilità, libero accesso e usabilità. La principale raccomandazione di IHF è stata quella di utilizzare metodi interattivi e di aggiungere video e immagini piacevoli e accattivanti per catturare l'attenzione e stimolare il dibattito.

- **IWS**

I feedback raccolti da IWS hanno mostrato la buona accoglienza della modalità video per valutare le competenze ma in generale degli strumenti presentati. È stata apprezzata la disponibilità del manuale per guidare gli operatori nell'uso della piattaforma e degli strumenti del progetto Ensemble.

- **SCF**

Anche nella sperimentazione attuata da SCF, il livello di soddisfazione è stato elevato. Gli operatori della formazione professionale coinvolti hanno giudicato gli strumenti molto intuitivi, capaci di consentire agli operatori di effettuare facilmente i colloqui e individuare le reali esigenze dei migranti.

SCF ha suggerito di:

- preparare strumenti/schede anche per i migranti minorenni
- allargare l'utilizzo della metodologia e degli strumenti ENSEMBLE ad altri settori professionali
- promuovere uno scambio di esperienze pratiche sulle tematiche del progetto
- utilizzare il progetto ENSEMBLE nei centri per l'impiego per facilitare la prima fase di valutazione delle competenze delle persone.

- **FALEP & IFRS**

La maggior parte dei professionisti che hanno partecipato alla sperimentazione evidenzia l'utilità degli strumenti e la contestuale necessità degli operatori di avere il necessario tempo per gestirli e padroneggiarne l'utilizzo.

Le schede nazionali e gli strumenti di apprendimento sviluppati nel *toolkit* sono per lo più considerati soddisfacenti così come per la *Skills Dashboard* che sembra molto utile nell'apprendimento delle lingue del paese ospitante.

Non sono state fatte raccomandazioni specifiche, ma le organizzazioni sono molto interessate agli strumenti e hanno pianificato di utilizzarli all'interno dei propri percorsi di formazione. L'Agenzia francese per l'impiego -Pôle Emploi- è interessata in particolare dal *Skills Dashboard*.

- **CDI**

Dall'intervento pilota condotto e gestito dal CDI emerge che gli operatori e i formatori devono essere sensibili alla cultura e alle radici religiose dei rifugiati/migranti. I formatori/operatori devono possedere buone capacità comunicative, essere pazienti e soprattutto empatici, devono cercare di mettersi nei panni dei rifugiati per poter capire/rilevare le loro situazioni e i loro problemi.

Il CDI suggerisce ai funzionari macedoni di sviluppare programmi per l'educazione degli adulti migranti che vogliono rimanere in Macedonia. Attualmente, la tendenza è quella opposta perché, come ha sottolineato il CDI, la maggior parte dei migranti considera la propria presenza in Macedonia come una tappa del percorso verso altri paesi dell'Europa occidentale come la Germania, la Francia o la Gran Bretagna.

IV.3. Valorizzazione

Il progetto ENSEMBLE mira a sviluppare e convalidare un dispositivo innovativo per identificare e valutare l'apprendimento non formale e informale (NFIL) dei migranti per facilitare la loro inclusione professionale nel mercato del lavoro. Come precedentemente descritto, la sperimentazione dimostra che i partecipanti mostrano soddisfazione degli strumenti e degli approcci innovativi utilizzati nel progetto ENSEMBLE.

L'accessibilità ed usabilità degli strumenti ENSEMBLE sottolineata nei feedback dei partecipanti della fase di testing dimostrano che questi potrebbero essere estesi ad altri progetti o politiche a livello locale, nazionale e comunitario. Di conseguenza, i partner di ENSEMBLE hanno cercato di individuare alcuni percorsi di valorizzazione dei risultati e dei prodotti:

- **SCF**

Ispirandosi agli strumenti ENSEMBLE e ad altri progetti che riguardano la popolazione migrante, i formatori della Fondazione Opera Sacra Famiglia hanno sviluppato due nuovi progetti:

- *"Benvenuti in Italia"* ha l'obiettivo di far sentire i minori a proprio agio all'interno di un gruppo e di una comunità, aumentando il loro coinvolgimento nell'interazione sociale e aiutandoli a socializzare e comunicare all'interno della comunità locale attraverso escursioni e attività ricreative.
- *"Mettiamoci al lavoro"*, un progetto volto ad aiutare i minori ad acquisire competenze professionali, attraverso colloqui di lavoro e la preparazione di un curriculum utile ed efficace, e ad acquisire consapevolezza delle proprie competenze.

- **IAL**

I formatori IAL hanno applicato i prodotti ENSEMBLE ad altri contesti e agli utenti target:

- Insegnamento della lingua italiana come L2 con migranti già inseriti nel tessuto produttivo locale;
- studenti di nazionalità italiana e straniera che hanno utilizzato i video a fini di orientamento, conoscenza delle competenze richieste dal mercato del lavoro nei settori della ristorazione, delle costruzioni e della meccanica
- Valutazione della competenza chiave n.7 "Imprenditorialità" per testare la forza dei gruppi di lavoro, non solo studenti ma soprattutto insegnanti.
- Proposta fatta ad ANPAL per l'utilizzo gli strumenti ENSEMBLE nel quadro del bando FAMI per la gestione dei tirocini dei migranti.

- **FALEP & IFRS**

Il progetto ENSEMBLE è stato diffuso, attraverso la rete nazionale *Ligue de l'Enseignement*, in ogni federazione regionale che si occupa di questo tema consentendo alla *Ligue de l'Enseignement* di rafforzarsi come principale *stakeholder* in questo settore.

A livello locale, essendo legata a due organizzazioni designate dalle autorità locali per la cura dei minori stranieri non accompagnati inviati in Corsica, saranno avviati progetti nel campo dell'istruzione e dell'apprendimento delle lingue rivolti a questi ultimi.

III. BIBLIOGRAFIA

Balboni E., Caon F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio

Consiglio d'Europa (2001). *Common European framework of reference for languages*. Cambridge: Cambridge University Press / Council of Europe. (1.3, 1.4, 4, 4.1.5, 4.2, 5.1.1, 5.1.1.2, 5.1.1.3, 5.1.2.2, 5.1.3, 8.1)

Jandt, F. (2010). *An Introduction to Intercultural Communication*. Thousand Oaks: Sage Publications

Lustig, M., Koester J. (2013). *Intercultural Competence*. Boston: Pearson

Neuliep W. (2009). *Intercultural communication*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Moro, MR., De la Noë, Q. Mouchenik (2006), Y., *Manuel de psychiatrie transculturelle. Travail clinique, travail social*. Grenoble: La Pensée sauvage, 2006.

Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*. Trento: Erickson,