



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

# Best Practices

**Progetto:**

**"Indicatori per le buone pratiche nell'ambito  
dell'istruzione e della  
formazione professionale dei rifugiati"**

Questo progetto è frutto di una partnership tra le seguenti università:

<p><b>Universität Innsbruck, Austria</b></p> 	<p><b>Roskilde Universitet, Denmark</b></p>  <p>Roskilde University</p>
<p><b>Universität zu Köln, Germany</b></p>  	<p><b>Università Degli Studi di Bergamo, Italy</b></p> 

Questa pubblicazione è stata elaborata all'interno del quadro del progetto Erasmus+ Indicators of Good VET Practice for Refugees (GoodVET; 2017–2019; project no. 2017-1-DE02-KA202-004133).

### Team di progetto

Prof. Michele Brunelli (Italy)  
 Prof. Christian Helms Jorgensen (Denmark)  
 Prof. Annette Ostendorf (Austria)  
 Prof. Matthias Pilz (Germany)  
 Dr. Laura Galeotti (Italy)  
 Dr. Junmin Li (Germany)  
 Hannes Hautz (Austria)  
 Katrin J. Posch (Germany)  
 Simone Rabl (Austria)  
 Michele Tallarini (Italy)

### Critical Friends

Klaus Ronsdorf  
 Dieter Wlcek

### Graphic Design and Layout

Christian Gronowski

### Informazioni sul progetto

Le informazioni riguardanti il progetto sono disponibili sui rispettivi siti nazionali e internazionali

International: <https://www.goodvet.uni-koeln.de/en/>

Germany: <https://www.goodvet.uni-koeln.de/>

Italy: <https://dlfc.unibg.it/it/ricerca/attivita-ricerca/progetti>

Austria: <https://www.uibk.ac.at/iol/goodvet/>

Danish: <https://forskning.ruc.dk/da/projects/indikatorer-for-god-praksis-i-erhvervsuddannelse-for-flygtninge-e>



## Best Practices

### "Indicatori per le buone pratiche nell'ambito dell'istruzione e della formazione professionale dei rifugiati"

#### Riguardo il progetto:

Il problema legato all'accoglienza dei rifugiati è ormai diventato una sfida per tutti i paesi dell'Unione Europea. Uno degli obiettivi della politica europea legata all'immigrazione è la loro integrazione, in una prospettiva che sia di medio/lungo periodo. In questo contesto la formazione professionale gioca un ruolo chiave, e il progetto "Indicatori per le buone pratiche nell'ambito dell'istruzione e della formazione professionale dei rifugiati" vuole proprio rendere accessibili le esperienze fatte relative all'integrazione dei migranti tramite l'accesso a corsi di formazione specifici. Il progetto, infatti, analizza e raccoglie le esperienze maturate a livello pratico dagli operatori del settore in quattro paesi europei: Austria, Danimarca Germania e Italia.

#### Riguardo le Best Practices:

Sono stati identificati 11 indicatori qualitativi e valutati come "particolarmente rilevanti per l'integrazione dei rifugiati". La seguente raccolta di buone pratiche (*Best Practices* - BP) dei paesi partecipanti al progetto si basa proprio sull'applicazione di tali indicatori. L'obiettivo è di illustrare questi indicatori attraverso esempi pratici offerti dalle buone pratiche: per questo motivo non tutte le realtà sono rappresentative per tutti e 11 gli indicatori. Le descrizioni illustrano gli indicatori di qualità selezionati, i quali sono poi sviluppati all'interno di alcune esemplificazioni. Questi possono essere visti come "buoni" esempi che non hanno la pretesa di rappresentare l'eccellenza per tutti gli indicatori di qualità e all'interno del contesto europeo. La distinzione tra "buona" e "migliore" pratica può essere soggettiva: pertanto gli esempi sono presentati a solo scopo illustrativo. Nonostante contengano elementi prettamente paese-specifici, le *best practices* possono essere applicate ad altri paesi, in quanto provengono dalle tre diverse regioni europee (Settentrionale, Centrale, Meridionale). Le *best practices* sono presentate per paese (Germania, Austria; Danimarca, Italia). Per facilitare l'individuazione, da parte del lettore degli specifici indicatori, questi sono segnalati dopo gli esempi. Gli indicatori sono strutturati nelle dimensioni di *input*, *process* e *output*.

## Indice

<b>1. Le Best-practices in Austria</b> .....	8
<b>1.1. Formazione in azienda per diventare cuochi e ristoratori rivolta ai rifugiati</b> .....	8
1.1.1. Input core indicators: Requisiti di accesso/Obiettivi e contenuti didattici .....	8
1.1.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ metodi di insegnamento selezionati .....	9
1.1.3. Output core indicators: Valutazione dell’andamento dell’apprendimento/ tasso di assenza e di abbandono .....	10
<b>1.2. BFI Tirol, Pole Position – pronti per il mercato del lavoro</b> .....	11
1.2.1. Input core indicators: Contatto con gli studenti/Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinamento/ Requisiti d’accesso .....	11
1.2.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati .....	12
1.2.3. Output core indicators: Tasso di assenze e abbandono/ Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro.....	12
<b>1.3. Educare i rifugiati in scuole professionali part-time</b> .....	14
1.3.1. Input core indicators: Sistema di supporto e coordinamento/ Obiettivi e contenuti didattici.....	14
1.3.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ metodi di insegnamento selezionati .....	15
1.3.3. Output core indicators: Valutazione dell’andamento dell’apprendimento/ Tasso di assenza e abbandono .....	16
<b>1.4. Corsi temporanei del consiglio scolastico regionale de Tirolo – “corsi di formazione per giovani con scarsa conoscenza del Tedesco come lingua per l’istruzione”</b> .....	17
1.4.1. Input core indicators: Contatto con gli studenti/ requisiti di accesso/ Sistema di supporto e coordinamento .....	17
1.4.2. Process core indicators: Metodi di insegnamento selezionati.....	18
1.4.3. Output core indicators: Valutazione dell’andamento dell’apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ Tasso di assenze e di abbandono .....	18
<b>1.5. Ausbilderforum Tirol</b> .....	19
1.5.1. Input core indicators: Contatto con gli studenti/ Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinamento/ requisiti di accesso/ Domanda nei programmi formativi.....	19
1.5.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati .....	20
1.5.3. Output core indicators: Tasso di assenze e abbandono.....	21

<b>2. Le Best-practice in Danimarca</b> .....	22
<b>2.1. Formare i rifugiati e aumentare la diversità nei servizi di pulizia</b> .....	22
2.1.1. Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Obiettivi e contenuti didattici/ Requisiti d’accesso/ Sistema di supporto e coordinamento. ....	22
2.1.2. Process core indicators: Finanza e fondi .....	24
2.1.3. Output core indicators: Tasso di assenza e di abbandono .....	24
<b>2.2. MidtVask – il percorso dei rifugiati verso un programma tecnico-professionale ordinario</b> .....	26
2.2.1. Input core indicators: requisiti d’accesso/ domanda nei programmi formativi/ Sistema di supporto e coordinamento .....	26
2.2.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati .....	28
2.2.3. Output core indicators: certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro.....	28
<b>2.3. Formare i rifugiati per farli diventare autisti di autobus</b> .....	30
2.3.1. Input core indicators: Requisiti d’accesso /Domanda nei programmi formativi .....	30
2.3.2. Process core indicators: insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati .....	31
2.3.3. Output core indicators: Tasso di assenza e di abbandono/Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro.....	32
<b>2.4. Il Programma di Integrazione Base per Rifugiati, IGU</b> .....	34
2.4.1. Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Obiettivi e contenuti didattici/Requisiti di accesso.....	34
2.4.2. Process core indicators: Finanza e fondi .....	35
2.4.3. Output core indicators: Tasso di assenza e di abbandono/ certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro.....	36
<b>2.5. Programmi mirati alle imprese organizzati dalle municipalità</b> .....	38
2.5.1. Input core indicators: Domanda sostenibile/ Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinazione/ Requisiti di accesso .....	39
2.5.2. Process core indicators:Finanza e fondi .....	41
2.5.3. Output core indicators: Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro.....	42
<b>3. Best-practices in Germania</b> .....	43
<b>3.1. BEF Alpha</b> .....	43
3.1.1. Input core indicators: Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinazione .....	44
3.1.2. Process core indicators: metodi di insegnamento selezionati/ Insegnamento della lingua e della cultura.....	44

3.1.3.	Output core indicators: certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ tasso di assenze e abbandono .....	45
<b>3.2.</b>	<b>Alfred Müller Armack Berufskolleg .....</b>	<b>47</b>
3.2.1.	Input core indicators: sistema di supporto e coordinamento/ obiettivi e contenuti didattici .....	47
3.2.2.	Process core indicators: metodi di insegnamento selezionati/ insegnamento della lingua e della cultura.....	48
3.2.3.	Output core indicators: certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ verifica dell'andamento dell'apprendimento.....	49
<b>3.3.</b>	<b>Sprint Dual.....</b>	<b>50</b>
3.3.1.	Input core indicators: Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinazione/ Requisiti di accesso .....	51
3.3.2.	Process core indicators: insegnamento della lingua e della cultura/ metodi di insegnamento selezionati .....	51
3.3.3.	Output core indicators: certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ Valutazione dell'andamento dell'apprendimento .....	52
<b>3.4.</b>	<b>KOFA-Storytelling.....</b>	<b>53</b>
3.4.1.	Input core indicators: contatto con gli studenti/ Sistema di supporto e coordinamento ..	53
3.4.2.	Process core indicators: metodi di insegnamento selezionati/ Insegnamento della lingua e della cultura.....	54
3.4.3.	Output core indicators: Verifica dell'andamento dell'apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro .....	55
<b>3.5.</b>	<b>Job to stay .....</b>	<b>56</b>
3.5.1.	Input core indicators: Domanda nei programme formativi/ Sistema di support e coordinazione .....	56
3.5.2.	Process core indicators: insegnamento della lingua e della cutura/ metodi di insegnamento selezionati .....	57
3.5.3.	Output core indicators: Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ tasso di assenze e di abbandono .....	58
<b>4.</b>	<b>Le Best-practice in Italia.....</b>	<b>59</b>
<b>4.1.</b>	<b>Ial Lombardia .....</b>	<b>59</b>
4.1.1.	Input core indicators: Requisiti d'accesso/Sistema di supporto e coordinamento/ Obiettivi e contenuti didattici/ contatto con gli studenti.....	60
4.1.2.	Process core indicators: Finanza e fondi / Metodi di insegnamento selezionati .....	61
4.1.3.	Output core indicators: Verifica dei progressi nell'apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro .....	61
<b>4.2.</b>	<b>Engim Lombardia .....</b>	<b>63</b>

4.2.1.	Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Obiettivi e contenuti formativi/ Sistema di supporto e coordinamento.....	64
4.2.2.	Process core indicators: Finanza e fondi/ Metodi di insegnamento selezionati.....	65
4.2.3.	Output core indicators: Tassi do assenza e abbandono/ Valutazione dell’andamento dell’apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro.....	65
<b>4.3.</b>	<b>Scuola Edile Bergamo.....</b>	<b>67</b>
4.3.1.	Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Requisiti d’accesso/ Obiettivi e contenuti didattici.....	68
4.3.2.	Process core indicators: Finanaza e fondi/ Metodi di insegnamento selezionati.....	69
4.3.3.	Output core indicators: Tasso di assenza e di abbandono/ Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro.....	69
<b>4.4.</b>	<b>Fondazione Opera Diocesana Patronato San Vincenzo.....</b>	<b>71</b>
4.4.1.	Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Requisiti d’accesso/ Sistema di supporto e coordinamento/ Obiettivi e contenuti didattici .....	71
4.4.2.	Process core indicators: Finanza e fondi/ metodi di insegnamento selezionati/ Insegnamento della lingua e della cultura.....	73
4.4.3.	Output core indicators: Tasso di assenza e abbandono/ certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ Valutazione dell’andamento dell’apprendimento .....	73
<b>4.5.</b>	<b>Accademia per l’integrazione .....</b>	<b>75</b>
4.5.1.	Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Requisiti d’accesso/ Obiettivi e contenuti didattici/ Contatto con gli studenti .....	76
4.5.2.	Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati .....	77
4.5.3.	Output core indicators: tasso di assenze e di abbandono/ Valutazione dell’andamento dell’apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro.....	78

## 1. Le Best-practices in Austria

### 1.1. Formazione in azienda per diventare cuochi e ristoratori rivolta ai rifugiati

Il GEISTERBURG è un ristorante e un'agenzia di formazione dal 1985. Si trova in un edificio storico a Hall, nella regione del Tirolo e unisce la cucina regionale con quella mediterranea. Il GEISTERBURG ha attualmente 25 addetti ed è aperto tutti i giorni. Fanno parte del team 4 o 5 apprendisti, fondamentali per il buon funzionamento dell'attività, che ricevono una formazione come cuochi o esperti in ristorazione.

Dal 2006 il GEISTERBURG è un'affiliata della compagnia CAMMERLANDERS GMBH, insieme ad altri due ristoranti e agenzie di formazione per tirocinanti. Le tre le compagnie condividono la stessa filosofia: vogliono essere una piccola parte di un "mondo migliore". I valori etici sono la base dei loro pensieri, azioni e decisioni. Non solamente l'aspetto finanziario è un fattore di successo: ciò che è veramente decisivo è il contributo che l'azienda dà al bene comune. Essi si percepiscono come una parte attiva della società e sono a conoscenza dei loro obblighi e responsabilità a questo proposito.

L'integrazione è una questione chiave per il ristorante/agenzia. Il rispetto dell'unicità di ogni persona e la valorizzazione delle differenze e delle diversità di ogni individuo hanno una forte importanza. Per questa ragione, essi vogliono fornire un lavoro adeguato a tutti e assumere persone a dispetto del loro background sociale, culturale o etnico, della loro condizione fisica o mentale, della loro età e del loro orientamento sessuale. La compagnia ha già ricevuto diversi premi per il suo operato come agenzia di formazione e integrazione, per esempio L'Integration Award 2007, il *Tyrolean Apprenticeship Training Company Award 2013*, lo *Special Award 2013 for Outstanding Achievements in the Field of Apprenticeship Training in Austria* e il *We are Inclusive'-Award 2015*.

Il GEISTERBURG ha formato rifugiati provenienti da diverse nazioni come l'Afghanistan, la Siria e l'Iraq per più di sette anni. Alcuni di questi rifugiati hanno già completato con successo il loro apprendistato e lavorano in altre compagnie. Fino ad oggi hanno iniziato l'apprendistato al GEISTERBURG solo richiedenti asilo e rifugiati non riconosciuti. Al momento sono impiegati come apprendisti due rifugiati. La compagnia ha una vasta esperienza nella formazione per rifugiati e i gestori sono convinti che chi partecipa al programma di apprendistato abbia grandi possibilità di integrarsi e di diventare un membro attivo della società.

Links: <https://geisterburg.at/>, <http://www.cammerlander.at/>

#### 1.1.1. Input core indicators: Requisiti di accesso/Obiettivi e contenuti didattici

##### Requisiti di accesso

Stando al responsabile del GEISTERBURG le condizioni per l'accesso devono essere tenute più basse possibile in modo che non ci siano grosse barriere per l'ingresso dei rifugiati. Per completare l'apprendistato, il candidato deve possedere una certa istruzione di base (scrittura, lettura, aritmetica) che, è solitamente sufficiente per formarsi e lavorare nella compagnia. Per il GEISTERBURG è più importante che si sia una cultura dell'apertura nella compagnia, in modo che ogni tirocinante si senta a proprio agio e motivato. Inoltre, i rifugiati acquisiscono spesso le abilità necessarie a completare il tirocinio dopo breve tempo.

Anche le competenze linguistiche non sono necessarie all'inizio del progetto al GEISTERBURG, in quanto per il primo periodo, i rifugiati possono essere formati senza ricorrere alle competenze di lingua tedesca e possono acquisirle molto velocemente se debitamente incoraggiati. Il responsabile riporta come alcuni



rifugiati, per esempio, iniziano a parlare tedesco fluentemente in sei mesi, partendo da competenze linguistiche e professionali nulle.

### **Obiettivi e contenuti didattici**

C'è un programma didattico scritto depositato alla Camera di Commercio che è obbligatorio per tutte le compagnie di formazione e apprendistato che si occupano di certi settori professionali. Ad ogni modo, il GEISTERBURG pone l'attenzione nell'adattamento degli obiettivi formativi e dei contenuti didattici per rispondere ai bisogni dei rifugiati. È possibile prolungare la durata del tirocinio (per esempio 4 anni piuttosto che 3, partecipando due volte al secondo anno) o cancellare o cambiare alcuni contenuti (acquisizione di una qualifica parziale), se l'apprendista ha delle difficoltà di apprendimento. Entrambe queste possibilità sono supportate dalla direzione per tutti i rifugiati che partecipano al progetto del GEISTERBURG e che hanno bisogno di un prolungamento del tirocinio o di una qualifica parziale.

#### **1.1.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ metodi di insegnamento selezionati**

##### **Insegnamento della lingua e della cultura**

La conoscenza della lingua tedesca non è un prerequisito necessario per iniziare un apprendistato al GEISTERBURG, in quanto lo studente/rifugiato può essere formato anche utilizzando una lingua diversa (ad esempio l'inglese) all'inizio del programma. Ciò perché, nell'ottica di questo tipo di formazione, il tedesco può essere appreso durante l'attività professionale, soprattutto per quel che riguarda il vocabolario tecnico, essendo specifico del settore. A tale riguardo l'apprendimento informale gioca un ruolo fondamentale al GEISTERBURG. Pertanto, la dirigenza si assicura di avere formatori adeguati, che possano far fronte ai bisogni individuali e lavorare con i rifugiati. L'azienda raccomanda, per i formatori, un percorso di formazione formazione all'interculturalità. La dirigenza pone anche un'attenzione speciale a potenziare il contatto sociale tra i suoi dipendenti, ed in questo modo i rifugiati imparano il tedesco molto velocemente. La filosofia dell'azienda e del personale del responsabile della formazione sono decisive per la formazione dei rifugiati durante l'apprendistato. La diversità e la sensibilità interculturale dipendono dall'iniziativa del responsabile della formazione e dal team che lavora con lui. Proprio grazie all'iniziativa del responsabile del GEISTERBURG la cultura della diversità e dell'inclusione viene portata avanti all'interno della compagnia. È presente una cultura dell'apertura, che punta a cercare di includere i rifugiati e di supportarli. Un'apertura di base del gruppo di lavoro e degli ospiti è anch'essa un prerequisito. Se essi non tollerano questo tipo di cultura inclusiva non sono i benvenuti all'interno del GEISTERBURG.

##### **Metodi di insegnamento selezionati**

La filosofia di apertura della compagnia è altresì essenziale per i metodi di insegnamento adottati. Il formatore del GEISTERBURG ha sviluppato un ambiente didattico integrato, caratterizzato dal riconoscimento delle diversità e dalla promozione dell'inclusione. Il supporto individuale e l'integrazione all'interno della compagnia dipendono molto dal formatore. Essendo i rifugiati provenienti da diversi contesti geografici e sociali, i metodi di apprendimento sono molto specifici e vengono adattati ad ogni individuo. La formazione all'interno della compagnia è messa in atto principalmente in modo informale durante il processo lavorativo. Ciò significa che a tutti gli apprendisti è data la possibilità di partecipare attivamente al processo di apprendimento, di portare avanti attività pratiche significative e di lavorare all'interno di un team.

### **1.1.3. Output core indicators: Valutazione dell'andamento dell'apprendimento/ tasso di assenza e di abbandono**

#### **Valutazione dell'andamento dell'apprendimento**

Al GEISTERBURG la valutazione dei progressi nell'apprendimento è svolta attraverso prove formali, tramite valutazioni informali e attraverso feedback diretti dei formatori e dei lavoratori. Questo dà loro la possibilità di avere consigli su come migliorare la pratica e gli incoraggia a discutere apertamente e a auto valutare i propri errori. Specialmente quando ha a che fare con i rifugiati, il formatore del GEISTERBURG prova a motivarli attraverso la valorizzazione dei loro punti di forza e degli aspetti positivi delle loro azioni.

#### **Tasso di assenza e di abbandono**

La ragione principale dell'abbandono da parte di un apprendista rifugiato è, oltre a fattori personali, la mancanza di supporto individuale. Una persona fidata che li supporti nei rapporti con le autorità, con la ricerca di un alloggio e con l'apprendimento della lingua sarebbe molto utile. Questa figura solitamente manca quando avviene un caso di abbandono del progetto. Oltre a ciò, come riportato dal manager del GEISTERBURG, una mancanza di conoscenze riguardanti la misura formativa incrementa il rischio di abbandono. I rifugiati spesso non sanno l'effetto che l'abbandono possa avere sulle loro vite. In questo caso perdono il permesso di lavoro nel paese ospitante.

Per prevenire l'abbandono, al GEISTERBURG è presente una cultura organizzativa inclusiva. Oltre a questa, le misure di supporto sottoforma di cura personale e formazione linguistica sono fornite dalla compagnia. Il supporto di assistenti sociali e la sicurezza legale sarebbero anch'essi molto di aiuto per prevenire le assenze e l'abbandono.

## 1.2. BFI Tirol, Pole Position – pronti per il mercato del lavoro

La BFI è la più grande istituzione educativa privata in Austria. Offre un'ampia gamma di programmi di istruzione e di formazione continua. Questi includono formazione aziendale, formazione professionale, apprendistati, qualifiche scolastiche e accademiche, corsi di lingua e certificazioni riconosciute. La BFI è un istituto scolastico privato con un'offerta formativa orientata al mercato. L'attività è basata su 3 aree: i) corsi e percorsi formativi ii) programmi di qualificazione per clienti pubblici e iii) corsi di formazione individualizzati per aziende. Tali proposte soddisfano in ambito formativo un obbligo legislativo.

Sono disponibili diversi corsi per i rifugiati all'interno: corsi di lingua, il cosiddetto "boarding course" e il successivo corso "school-living" obbligatorio, l'Open Learning Centre, l'ABC Café e il progetto "POLE position – pronti per il mercato del lavoro", presentato qui in dettaglio.

Il progetto Pole Position ha l'obiettivo di facilitare l'integrazione sostenibile all'interno del mercato del lavoro di persone provenienti da paesi terzi, con prospettive di residenza a lungo termine (migranti, rifugiati riconosciuti e beneficiari di protezione internazionale) di 16 anni di età, attraverso l'apprendimento della lingua e tramite corsi preparatori al mondo del lavoro. I partecipanti provengono da diverse nazioni. "I rifugiati devono lasciare il loro paese d'origine a causa della guerra e delle persecuzioni [...] e vogliono iniziare una nuova vita qui. Ma per un nuovo inizio è necessario trovare un lavoro. La motivazione è alta, ma in verità, si affievolisce in quanto non è semplice trovare un buon lavoro nel mercato austriaco, anche se spesso i partecipanti hanno una buona conoscenza della lingua tedesca".

Il corso aiuta i partecipanti a migliorare il loro tedesco, ad acquisire conoscenze riguardo il mercato del lavoro austriaco e di imparare il vocabolario specifico necessario.

Il progetto offre ai partecipanti un primo orientamento verso il mercato del lavoro austriaco, sottolineandone le prospettive e preparandoli a confortarsi e a rispondere alle domande del mercato occupazionale e per futuri corsi di formazione con misure di qualificazione individualizzate. Oltre a ciò, viene offerta la formazione sul linguaggio tecnico ed una serie di approfondimenti iniziali riguardanti il lavoro pratico in diverse aree: per addetti al catering, per infermiere, per il settore tecnico e industriale, per il settore commerciale.

Il progetto Pole Position è finanziato da Asylum, il fondo per le migrazioni e l'integrazione, il Ministero federale per l'Europa, l'Integrazione e gli Affari Esteri e dalla provincia del Tirolo.

<https://www.bfi.tirol>; <https://www.bfi.at>

### 1.2.1. Input core indicators: Contatto con gli studenti/Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinamento/ Requisiti d'accesso

#### Contatto con gli studenti

È presente un primo incontro con gli studenti, che consiste in una conversazione tra il responsabile e i partecipanti. Il risultato di questo primo incontro influenza la composizione del gruppo, l'ammissione e i metodi. La BFI ha la possibilità di rispondere in maniera flessibile ai bisogni dei partecipanti.

#### Obiettivi e contenuti didattici

Il programma formativo è adattato alla domanda per la formazione e ai bisogni del mercato del lavoro. Questa caratteristica distingue le organizzazioni dalle scuole e dalle altre istituzioni pubbliche, per le quali i programmi sono in parte definiti a livello centrale (come linee-guida) e quindi non vengono cambiati molto spesso.

### **Sistema di supporto e coordinamento**

In quanto istituzione educativa per adulti, la BFI non si ritiene responsabile per il sistema di supporto e di assistenza sociale/psicologica/legale. Ad ogni modo, può essere in parte promossa una certa forma di assistenza, se necessario, sottoforma di gestione dei casi, e supporto educativo. Vi è una mancanza di risorse per il sostegno domestico per questioni psicologiche o legali, cura dei figli ecc.

Ciò dovrebbe essere reso disponibile, se possibile, a tutti i gruppi, compito che però rappresenta il mandato dell'istituzione.

### **Requisiti d'accesso**

Ci sono requisiti d'accesso che variano da corso a corso. Alcuni di questi sono diplomi, esperienze lavorative, competenze particolari, istruzione formale, capacità linguistiche, istruzione di base o età; per alcuni corsi valgono anche fattori demografici come il permesso di residenza. Sono anche disponibili giorni di prova nei quali i partecipanti vengono spostati su altri corsi, qualora non si trovassero bene in quelli scelti in precedenza. In questo modo si cerca di distribuire i partecipanti all'interno dei corsi nel modo più appropriato possibile.

#### **1.2.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati**

##### **Insegnamento della lingua e della cultura**

La formazione interculturale per i formatori è essenziale, poiché devono essere preparati ad affrontare possibili conflitti culturali. Durante il corso vengono forniti agli studenti informazioni riguardo i codici e i valori culturali del paese ospitante. Nel programma di formazione è previsto un co-insegnamento tra formatori specializzati e formatori linguistici.

##### **Metodi di insegnamento selezionati**

I formatori BFI hanno ben presente i punti da considerare per quanto riguarda i metodi di insegnamento. I partecipanti sono attivati esaminando il loro apprendimento precedente e la loro motivazione, capendo i loro progetti futuri, permettendo loro di contribuire attraverso la valorizzazione delle loro abilità pratiche in compiti collaborativi di gruppo. I bisogni dei partecipanti saranno trattati attraverso gruppi di supporto e piccoli gruppi.

#### **1.2.3. Output core indicators: Tasso di assenze e abbandono/ Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro**

##### **Tasso di assenze e abbandono**

Il tasso di abbandono è relativamente basso, e si aggira sul 5-10%. Una ragione importante di abbandono è il fatto che spesso i rifugiati trovano un lavoro durante il corso. A causa della pressione esercitata su di loro, i rifugiati spesso tendono ad accettare lavori non qualificati senza terminare i corsi di formazione. Sarebbe molto importante renderli consapevoli che possano ambire a posti di lavoro migliori e a opportunità lavorative di lungo termine dopo aver completato un ciclo di formazione. Molti studenti che abbandonano per un'opportunità di lavoro a breve termine perdono il lavoro in pochi mesi e chiedono di essere reintegrati nel percorso formativo.

### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

All'inizio della formazione si predispongono una procedura di accesso e un test, e lo stato effettua una verifica delle competenze. Alla fine del percorso formativo vengono rilasciati dei certificati: la BFI è conosciuta in tutta l'Austria, e ciò è sicuramente un vantaggio per il riconoscimento delle certificazioni ottenute dagli studenti.

### 1.3. Educare i rifugiati in scuole professionali part-time

La scuola professionale *Landesberufsschule Feldkirch* (LBS Feldkirch) è la più grande dello Stato federale del Vorarlberg. La scuola fa parte del sistema educativo duale di formazione professionale (VET) austriaco. Ad oggi conta 55 docenti, 1.300 apprendisti tra i 13 e i 44 anni provenienti da 20 paesi diversi. L'apprendistato si svolge generalmente una volta a settimana a scuola, per il resto della settimana viene utilizzato per la formazione in azienda. A seconda del tipo di settore scelto, l'apprendistato dura dai 2 ai 4 anni. La LBS Feldkirch educa apprendisti in 16 diverse professioni commerciali e tecnico-industriali, come ad esempio assistente d'ufficio, parrucchiera, estetista, panettiere, fiorista, personal trainer, ingegnere elettrico informatico. Oltre a ciò, la scuola offre la possibilità di combinare l'apprendistato con un diploma di scuola superiore (*Lehre mit Matura*), che ha una durata totale di 4-5 anni. Le diversità tra gli apprendisti della LBS sono molto grandi. Anche in una stessa classe gli studenti possono differire per età, formazione pregressa e per *background* culturale. Per questo motivo, i valori come cooperazione, solidarietà e tolleranza hanno un'importanza particolare per la dirigenza scolastica. Un'atmosfera accogliente e buone interrelazioni tra studenti, a prescindere da genere, religione o origine, sono tra i principi fondamentali per la scuola. La dirigenza mette in evidenza l'importanza delle buone maniere e della comunicazione rispettosa. Ognuno è benvenuto e deve essere incoraggiato sulla base delle proprie abilità individuali. La tematica chiave della scuola è la solidarietà: per questa ragione gli apprendisti entrano in contatto con questo tema attraverso laboratori, seminari, lavori in classe e altre attività.

Alla LBS Feldkirch ci sono attualmente tra 40 e 50 rifugiati, con e senza permesso di residenza, provenienti da Afghanistan, Siria e Iraq. Per la dirigenza scolastica è molto rilevante riconoscere come anche i rifugiati siano un gruppo molto eterogeneo per quel che riguarda la formazione precedente, il background culturale, le conoscenze linguistiche ecc.

Per questo motivo non sono formate classi speciali per rifugiati, ma sono inclusi nelle classi "normali" a seconda del settore che scelgono. Come tutti gli altri apprendisti, devono essere incoraggiati e motivati in accordo con i loro bisogni personali e le loro abilità.

[www.lbsfe1.snv.at/](http://www.lbsfe1.snv.at/)

#### 1.3.1. Input core indicators: Sistema di supporto e coordinamento/ Obiettivi e contenuti didattici

##### Sistema di supporto e coordinamento

La LBS Feldkirch offre varie misure di supporto per aumentare il tasso di completamento del percorso formativo e ridurre l'abbandono scolastico dei rifugiati. La formazione linguistica e l'aiuto nell'apprendimento da parte dei docenti ha sempre dato buoni risultati. La creazione di una cultura scolastica integrativa e di un'atmosfera di apertura incrementano il benessere degli studenti e le loro possibilità di successo scolastico.

Perciò, valori come l'unità, l'accettazione e la solidarietà sono ben presenti alla LBS Feldkirch. Per identificare le richieste individuali dei rifugiati c'è una stretta cooperazione tra la scuola e le imprese che si occupano di formazione, oltre a questo, vi è l'aiuto da parte di assistenti sociali, che offrono supporto ai rifugiati nelle relazioni con le autorità, con la ricerca di un alloggio e per questioni di tipo psicologico.

##### Obiettivi e contenuti didattici

Il Ministero dell'Educazione è responsabile per l'elaborazione dei programmi formativi obbligatori. Esiste tuttavia la possibilità di prolungare il periodo di apprendistato nel caso di particolare bisogno di supporto. È però necessaria la presenza di un certificato psicologico che attesti una carenza nelle prestazioni scolastiche

che giustifichi un supporto aggiuntivo e individuale: se queste condizioni sono rispettate, l'apprendistato può essere esteso di 1 o 3 anni. La dirigenza scolastica della LBS Feldkirch raccomanda di controllare all'inizio del percorso di apprendistato se un eventuale prolungamento del percorso sia necessario per certi rifugiati.

V'è anche la possibilità di abbreviare la durata della formazione se la Camera di Commercio riconosce la formazione precedente. Ad ogni modo, ciò è possibile solo nel caso che un altro percorso di apprendistato sia stato completato in un altro settore occupazionale. La dirigenza scolastica riposta come le competenze professionali pregresse dei rifugiati siano di difficile riconoscimento a causa della mancanza di procedure in tal senso.

### **1.3.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ metodi di insegnamento selezionati**

#### **Insegnamento della lingua e della cultura**

Alla LBS Feldkirch le lezioni sono in tedesco. I termini tecnici e le abilità professionali sono difficili da insegnare se gli apprendisti non conoscono sufficientemente la lingua. Per questa ragione una buona conoscenza del tedesco è un prerequisito essenziale per il completamento del percorso. A tale proposito la scuola offre ai rifugiati corsi di formazione linguistica professionale, che hanno l'obiettivo di preparare gli studenti alle successive lezioni. Tali percorsi occupano 4 ore la settimana e sono tenuti da formatori specializzati. I rifugiati possono portare i materiali delle lezioni e discuterli con il docente, per poter richiedere spiegazioni qualora vi sia qualche passaggio che non hanno capito. Tali corsi rappresentano un'unione tra il supporto all'apprendimento e i corsi di lingua per rifugiati.

Secondo l'opinione della dirigenza scolastica, la formazione in competenze e sensibilità interculturali, così come in insegnamento della lingua tedesca per analfabeti, è cruciale per i docenti. Nel 2015 i docenti non erano preparati e sono stati sovraccaricati a causa di queste incombenze. È perciò necessario che ulteriori opportunità formative riguardanti questi argomenti siano offerte ai docenti in modo da potenziare in maniera adeguata l'apprendimento da parte dei rifugiati.

#### **Metodi di insegnamento selezionati**

La selezione di metodi di insegnamento efficaci è il fattore centrale nel rivolgersi ai rifugiati della LBS Feldkirch.

Secondo la dirigenza scolastica, buone relazioni tra studenti e docenti sono essenziali per attivarli e motivarli come persone capaci e con un potenziale ad apprendere. Per questa ragione, la LBS Feldkirch promuove una cultura di apprendimento integrativa caratterizzata da apertura, solidarietà e tolleranza.

All'interno della scuola, i rifugiati sono incoraggiati e messi alla prova in base alle loro abilità individuali. I docenti si sforzano di accompagnarli e supportarli nel loro sviluppo personale e professionale. Oltre a ciò, l'insegnamento è adattato ai diversi stili di apprendimento degli apprendisti. Ai rifugiati è data la possibilità di essere attivamente coinvolti nel processo di apprendimento, di risolvere autonomamente gli esercizi e di collaborare in lavori di gruppo. Attraverso contenuti didattici pratici, essi possono sviluppare abilità nell'approccio con attività pratiche e nell'applicazione delle competenze acquisite. I docenti della LBS Feldkirch supportano anche l'integrazione dei rifugiati e affrontano i temi della discriminazione e dei diritti umani in classe. Per esempio, alcune classi hanno preso parte alla *Amnesty International Letter Marathon* a dicembre 2018. Per questa attività stato necessario un lavoro preparatorio riguardante i diritti umani e uno sguardo critico sulla situazione austriaca in tal senso.

### **1.3.3. Output core indicators: Valutazione dell'andamento dell'apprendimento/ Tasso di assenza e abbandono**

#### **Valutazione dell'andamento dell'apprendimento**

Alla LBS Feldkirch la valutazione dei progressi nell'apprendimento per rifugiati è un elemento importante per adattare le precedenti attività di apprendimento e motivarli con feedback positivi. Oltre alla valutazione formale basata sui voti, i docenti portano anche un'azione di valutazione informale. Dal punto di vista della dirigenza scolastica, una buona relazione studente-docente, le competenze interculturali e la sensibilità dei docenti sono fattori critici per l'elaborazione di una valutazione individualizzata.

#### **Tasso di assenza e abbandono**

La ragione principale dell'abbandono dei rifugiati alla LBS Feldkirch sono le scarse capacità linguistiche, in quanto alcuni di essi hanno una conoscenza davvero scarsa del tedesco. Alcuni non capiscono semplici domande e sono totalmente analfabeti. Oltre a ciò, fattori personali come problemi psicologici o la mancanza di motivazione e senso di responsabilità individuale aumentano le assenze e l'abbandono scolastico. La dipendenza legale dal loro titolo di soggiorno gioca anch'essa un ruolo chiave. Alcuni degli apprendisti rifugiati della LBS Feldkirch sono costretti a lasciare il paese durante il loro percorso formativo. Per ridurre le assenze e l'abbandono dei rifugiati, la scuola supporta la conoscenza della lingua. Corsi di tedesco aggiuntivi sono offerti e concepiti per incontrare i bisogni individuali dei rifugiati: queste misure possono abbassare il tasso di abbandono. Secondo la dirigenza scolastica, la formazione interculturale dei docenti può anch'essa promuovere un ambiente di apprendimento integrativo con una conseguente riduzione dei tassi di assenza e di abbandono.



## 1.4. Corsi temporanei del consiglio scolastico regionale de Tirolo – “corsi di formazione per giovani con scarsa conoscenza del Tedesco come lingua per l’istruzione”

I corsi temporanei hanno iniziato ad essere organizzati nelle scuole secondarie professionali a partire dal 2015/16, e nelle altre scuole secondarie a partire dall’anno successivo, Ciò al fine di rendere più semplice l’accesso dei giovani rifugiati non più in età scolare nel sistema scolastico austriaco e nel mondo del lavoro. Il corso di formazione ha l’obiettivo di preparare alla classe quinta coloro i quali hanno assolto l’obbligo scolastico in un altro paese ma che, ad esempio, per questioni legate alla lingua, non sono in grado di seguire le lezioni delle classi prime di una scuola secondaria, o che hanno frequentato una scuola secondaria nel loro paese ma che non sono in grado di partecipare alle lezioni di una classe secondaria tedesca.

Secondo i sopracitati gruppi di riferimento, il corso può avere la durata di un anno o essere ridotto ad un unico semestre. È necessaria la conoscenza base del tedesco e dell’inglese.

L’istruzione all’interno dei corsi professionali nelle scuole secondarie ha luogo seguendo un programma formativo specifico di 31 ore settimanali in cui, oltre che sull’istruzione pratica, il focus principale è posto anche sull’apprendimento del tedesco, riservando proprio un terzo delle lezioni alla lingua. I corsi nelle scuole secondarie si focalizzano su materie generali. Oltre al tedesco come seconda lingua, particolare attenzione è posta nei riguardi di matematica e inglese. Il gruppo ha tra i 15 e i 20 studenti e si conclude con una certificazione. L’obiettivo è quello di rendere gli studenti capaci di frequentare la scuola secondaria o di incominciare un percorso di istruzione duale.

La LSR si avvale anche di misure di supporto come il supporto psicologico, la consulenza educativa e il tema mobile interculturale MIT.

<https://www.lsr-t.gv.at/de/content/drei-übergangsklassen-für-jugendliche-flüchtlinge>

### 1.4.1. Input core indicators: Contatto con gli studenti/ requisiti di accesso/ Sistema di supporto e coordinamento

#### Contatto con gli studenti

Il primo incontro ha luogo in con diverse modalità: in modo informale, con interviste individuali e con un contatto personale con le istituzioni. Gli studenti sono anche indirizzati verso i corsi dai tutor delle istituzioni di prima accoglienza o di altre organizzazioni. Il contatto iniziale ha un impatto sulla composizione delle classi e, soprattutto, sull’ammissione o sul rinvio in altre istituzioni educative. I corsi formativi possono essere cambiati, ed è anche presente una consulenza sull’offerta formativa.

#### Requisiti di accesso

Ci sono precisi requisiti di accesso per i corsi, in quanto il successo degli stessi non può essere garantito se le classi risultano essere troppo eterogenee. È richiesto un certo livello linguistico e di scolarizzazione. L’istruzione precedente, le competenze linguistiche, l’educazione di base e l’età sono fattori decisivi. Ci sono giorni di prova, e vi è la possibilità per lo studente, se necessario, di cambiare corso o tipo di istruzione. I rifugiati sono informati riguardo i requisiti d’accesso.

Il livello linguistico degli studenti non è verificato in anticipo, poiché questi tipi di test si sono rilevati inefficaci: il livello linguistico è valutato tramite una conversazione e, successivamente, direttamente dai docenti nelle prime tre settimane di corso.

## **Sistema di supporto e coordinamento**

Il sostegno ai rifugiati è organizzato o reso disponibile, se necessario, sotto forma di aiuto fornito da assistenti, consigli legali, supporto psicologico e altro. La principale collaborazione è con il *team mobile interculturale*, lo psicologo della scuola e altri referenti dei rifugiati. Spesso, comunque, ulteriore tempo e risorse sarebbero necessarie.

### **1.4.2. Process core indicators: Metodi di insegnamento selezionati**

#### **Metodi di insegnamenti selezionati**

I metodi di insegnamento selezionati – sondare i progetti futuri, coinvolgere attivamente gli studenti, promuovere le loro abilità pratiche, lavori di gruppo, apprendimento individuale – sono applicati. C'è un notevole adattamento tra i metodi di insegnamento e gli studenti. Un ambiente di apprendimento che supporta l'integrazione e promuove l'apertura e l'inclusione è ovviamente essenziale. L'istruzione linguistica e tecnico-professionale ha luogo in modo alternato e interconnesso.

### **1.4.3. Output core indicators: Valutazione dell'andamento dell'apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ Tasso di assenze e di abbandono**

#### **Valutazione dell'andamento dell'apprendimento**

La valutazione è sia formale che informale e il feedback da parte dei docenti e l'autovalutazione degli studenti sono considerati strumenti molto importanti.

Consigli per il miglioramento, un'attenzione sui progressi e sulle risorse personali degli alunni, e un approccio aperto agli errori sono parte dell'esperienza scolastica offerta. Molto importanti le descrizioni "sa" ("l'alunno sa..."), e un orientamento che non si focalizzi sui deficit.

La struttura è tanto importante quanto l'apertura, lo stress psicologico può ostacolare l'apprendimento. L'obiettivo è quello di inserire gli studenti in scuole superiori.

#### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

L'obiettivo è quello di aiutare la notifica e la traduzione dei certificati. Ciò può essere fatto online direttamente al Ministero dell'Educazione, la formazione equivalente (per esempio: diploma superiore = 7° grado) deve essere individuata. In tale contesto vi è una collaborazione con lo ZEMIT Centre for Migrants e con il Ministero dell'Educazione.

#### **Tasso di assenza e di abbandono**

Il tasso di abbandono è di circa il 20%. Le ragioni principali sono legate a fattori personali, traumi, stress psicologico, condizioni di vita insicure, mancanza di concordanza tra le qualifiche precedenti e il livello della formazione ecc.

Altre ragioni di abbandono sono la mancanza di un buon livello di formazione. Per ridurre l'abbandono scolastico è importante formare i docenti in maniera specifica, conoscere le qualifiche precedenti degli studenti, attivare un sistema di supporto e prestare attenzione alla composizione delle classi e alla cultura scolastica.

## 1.5. Ausbilderforum Tirol

Da 20 anni l'Ausbilderforum Tirol è attivo nella formazione continua e nella creazione di reti sociali per apprendisti formatori. Come progetto di formazione per formatori, è pertanto un'importante istituzione nell'ambito della formazione duale e quindi ha a che fare indirettamente anche con i rifugiati che partecipano a progetti di apprendistato. Gli obiettivi dell'Ausbilderforum sono il perfezionamento professionale e il supporto alla formazione degli apprendisti, il networking e lo scambio di esperienze, le qualifiche nel quadro del "documento della formazione continua per apprendisti formatori", l'assegnazione della qualifica di "formatore qualificato", la promozione della cooperazione regionale e sovra regionale per quel che riguarda la formazione, il potenziamento dei contatti tra imprese e scuole professionali e il rafforzamento dell'immagine e dell'identità della figura del formatore. In quanto centro servizi per tutti coloro che sono interessati e coinvolti nel migliorare la qualità della formazione in apprendistato, l'Ausbilderforum continuerà a svilupparsi in futuro come piattaforma. L'offerta è indirizzata ai lavoratori delle imprese che vogliono pianificare, svolgere e monitorare la formazione degli apprendisti. Esso rappresenta un'iniziativa per tutti i soggetti coinvolti nell'apprendistato in azienda. I processi di formazione sul posto di lavoro sono molto cambiati negli ultimi anni: oltre alle conoscenze specifiche, sono diventate sempre più importanti anche abilità quali le capacità sociali e personali, l'apprendimento e il lavoro. Il Forum dei Formatori aiuta i formatori accettando e supportandoli in tali sfide. Oltre al programma annuale di formazione continua sulle materie correnti, i corsi formativi personalizzati, il documento di formazione continua e il "diplomierter/r Lehrlingsausbilder/in" (certificato di formatore per apprendisti), vi è anche un focus sulle attività di networking e sullo scambio di esperienze.

Le tematiche dei corsi affrontano, come già specificato, anche le questioni relative ai rifugiati coinvolti in progetti di apprendistato, incluse le differenze nella vita lavorativa, le differenze come opportunità, il loro valore di tali differenze, il perché sia utile formare i rifugiati, le misure di sensibilizzazione ecc.

Sono organizzati congressi dei formatori, tavole rotonde, lavori di pubbliche relazioni, gruppi di tutoraggio e molto altro. <https://www.amg-tirol.at/content/Ausbilderforum>

### 1.5.1. Input core indicators: Contatto con gli studenti/ Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinamento/ requisiti di accesso/Domanda nei programmi formativi

#### Contatto con gli studenti

Vi è un contatto con i formatori attraverso un programma annuale dei corsi. I formatori spesso partecipano a convegni, eventi gratuiti, tavole rotonde ecc.

Oltre a ciò: i requisiti legali per la formazione dei formatori è di sole 40 ore annuali, l'Ausbilderforum informa quindi i formatori riguardo la possibilità di un'offerta didattica aggiuntiva. Il programma dei corsi è concepito insieme ai formatori ed è adattato alla domanda delle imprese.

#### Obiettivi e contenuti didattici

Il forum dei formatori ha esso stesso un programma didattico flessibile, pubblicato annualmente. Il piano formativo per gli apprendisti in occupazioni individuali è discusso regolarmente nei corsi formativi. Tutti i formatori sono formati su come i piani formativi ufficiali e interni alle organizzazioni possano essere implementati (ciclo di retroazione, soddisfazione di tutti gli obiettivi formativi, motivare i giovani apprendisti valutazione dello staff ecc.).

### **Sistema di supporto e coordinamento**

Vi è, per esempio, l'offerta di un tutoraggio chiamato "apprendistato invece che vuoto (Lehre statt Leere)", e del tutoraggio gratuito per le compagnie che si occupano di formazione. I formatori imparano che non devono affrontare da soli tutte le situazioni problematiche, ma che devono anzitutto riconoscere i problemi e provare a contrastarli. Nei corsi organizzati dall'Ausbilderforum, per esempio, essi imparano a rivolgersi, in caso di bisogno, agli organismi adeguati, come per esempio il "Kontakt und Co", le associazioni della Camera di Commercio ecc. Viene quindi potenziata la conoscenza delle istituzioni sociali e dei servizi di supporto. Il forum dei formatori raggiunge l'obiettivo quando i formatori sono in grado rivolgersi in autonomia a chi di dovere quando un supporto è richiesto. Il formatore non può infatti risolvere tutti i problemi psico-sociali da solo, ma deve sapere a chi rivolgersi. La conoscenza dei sistemi di supporto e dei servizi sociali tende ad essere scarsa: questo mette molta pressione ai formatori in quanto si sentono di dover risolvere tutto in autonomia. Un corso di tutoraggio è iniziato: i formatori vi possono partecipare in "casi di consulenza" su piccola scala, dove gli episodi relativi all'apprendistato vengono discussi. Vi è un gruppo all'anno con 4-6 incontri.

### **Requisiti di accesso**

Il training forum ha l'obiettivo di formare i formatori. Talvolta vi è l'impressione che l'accesso alla formazione da parte dei rifugiati avvenga tramite criteri soggettivi e sia possibile solo tramite conoscenza diretta. In questo senso, le procedure di accesso alle imprese concretamente orientate agli obiettivi non possono essere osservate.

### **Domanda nei programmi formativi**

Il forum dei formatori si concentra sempre sulle richieste delle compagnie e dei formatori. Gli argomenti possono anche essere scelti dinamicamente: per esempio, ci sono offerte riguardanti la digitalizzazione, la comunicazione non violenta, interculturalità, la diversità, le differenze nella vita lavorativa, le differenze nell'apprendistato come opportunità e il loro valore, il perché sia utile formare i rifugiati, le misure di sensibilizzazione ecc.

Il forum dei formatori è sempre orientato verso la domanda e i bisogni dei formatori e delle aziende.

## **1.5.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati**

### **Insegnamento della lingua e della cultura**

L'interculturalità gioca un ruolo rilevante nell'offerta formativa. Argomenti problematici possono apparire banali all'inizio del percorso formativo; per esempio: c'è la possibilità di acquistare uno snack all'interno dell'azienda, che però non è adatto a tutti a causa di diversità religiose. Come si può affrontare una questione del genere? Come già menzionato, ci sono differenti corsi disponibili in tal senso.

### **Metodi di insegnamento selezionati**

Il ruolo del formatore negli ultimi anni è molto cambiato; oltre che alla formazione specializzata, essi devono anche avere competenze di didattica e pedagogia. I formatori non sono preparati per questi ruoli e il forum dei formatori prova a colmare questo divario in tutti i settori. L'obiettivo del forum è quello di migliorare la formazione durante l'apprendistato. Sono portate avanti discussioni con i formatori, durante le quali essi lavorano insieme cooperando con le aziende per poter lavorare collettivamente sulla didattica

(per esempio, sul fatto che gli errori siano parte effettiva del processo di formazione). Il lavoro è sempre organizzato in piccoli gruppi. L'obiettivo è supportare i formatori nel loro ruolo di educatori professionali.

### **1.5.3. Output core indicators: Tasso di assenze e abbandono**

#### **Tasso di assenze e abbandono**

Un tema importante e un grande problema per il processo di formazione di apprendisti da parte delle imprese è quando essi ricevono una risposta negativa da parte delle autorità riguardo l'accettazione del loro permesso di soggiorno, dovendo quindi abbandonare il programma.

## 2. Le Best-practice in Danimarca

### 2.1. Formare i rifugiati e aumentare la diversità nei servizi di pulizia

Il lavoro nei servizi di pulizia è di solito accessibile ai rifugiati con basso livello di competenze. Tuttavia questi possono essere lavori temporanei con poche possibilità di carriera e di accrescimento delle abilità. Tali impieghi sono rappresentati tradizionalmente un lavoratore donna, poco specializzato e di basso status sociale ed il settore impiega principalmente lavoratori migranti non-occidentali. Ad ogni modo, il lavoro in questo campo può anche essere ben organizzato, permanente, full-time e aperto all'accrescimento delle competenze e alle opportunità di carriera per le minoranze etniche e i rifugiati. Un buon esempio di come la formazione tecnico-professionale per rifugiati nel settore possa essere organizzata è rappresentato dalla ISS, che collabora con tanti altri attori. Le sue attività includono la convalida dell'apprendimento precedente, la formazione pre-professionale, il tutoraggio e la cooperazione tra aziende per la formazione dei rifugiati.

La pulizia professionale è diventata una componente essenziale del settore denominato "servizi integrati", il quale include le pulizie, i servizi di catering, di reception, sicurezza, cucina e servizi immobiliari. Questi servizi fanno parte di un settore di mercato in espansione, che è stato coperto dalla formazione professionale e da programmi formativi all'interno del sistema scolastico tecnico-professionale danese. L'iniziativa di stabilire tali programmi proviene dall'organizzazione del mercato del lavoro, il quale vuole aumentare la qualità e lo status dei lavori relativi alle pulizie, sia per i clienti che per i lavoratori.

La multinazionale danese ISS (*International Service System*) ha più di 7.000 impiegati nel settore, in Danimarca. La compagnia persegue la strategia di fornire servizi specializzati di qualità, i quali dipendono necessariamente dalle competenze e dall'impegno dei suoi lavoratori. Il settore delle pulizie non appare molto attraente per i giovani danesi, e circa la metà dello staff della compagnia è composto da stranieri. In Danimarca l'azienda ha nel suo organico lavoratori provenienti da più di 100 paesi differenti. Per la gestione del personale e delle assunzioni, l'ISS ha fatto delle differenze culturali del suo staff un punto di forza. La compagnia persegue un'esplicita politica di apertura alle diversità come parte della strategia del CSR, e include anche i rifugiati.

In occasione dell'ampio arrivo di rifugiati nel 2015, la compagnia è stata coinvolta in un summit nazionale organizzato dal governo per impegnare le aziende nell'integrazione dei rifugiati. Da quel momento, la compagnia ha assunto circa 500 rifugiati in posti di formazione, sia nella sua divisione che in altre compagnie collaboratrici. Nella prosecuzione di questa politica, la compagnia nel 2017 ha organizzato il primo Programma di Integrazione Base (IGU) per 12 rifugiati, all'interno di una sua filiale nella città di Kalundborg. Il programma è stato progettato in collaborazione con i sindacati.

<http://www.sus-udd.dk/wp-content/uploads/6132-AUI-booklet-web.pdf>

#### 2.1.1. Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Obiettivi e contenuti didattici/ Requisiti d'accesso/ Sistema di supporto e coordinamento.

##### Domanda nei programmi formativi

Dopo più di 20 anni di esperienza, la compagnia ha creato una filiale separata, la *ISS CSR & Job Development*, che è specializzata in inclusione, formazione e attività di supporto per migliorare le possibilità di impiego per le persone marginalizzate. Tale filiale funge da mediatore tra le municipalità, i centri per l'impiego e le altre compagnie che contribuiscono all'inclusione e alla formazione di persone che si trovano ai margini del mercato del lavoro. Nel 2017, più di 1800 persone sono state coinvolte in qualche modo

all'interno di programmi di formazione professionale e educativi, con un tasso di successo dell'80%. Queste attività di formazione coinvolgono un'ampia rete con oltre 1000 aziende. Un esempio di queste è una impresa manifatturiera posseduta da un fondo che ha come *mission* fornire supporto sociale alle comunità locali. Nello specifico si occupa della formazione di un rifugiato siriano, assunto dalla ISS assegnato a questa azienda in collaborazione con il centro per l'impiego locale. Egli ha iniziato un tirocinio nella ISS imparando come operare nel settore dei servizi di pulizia e la lingua danese. Successivamente è stato assunto come assistente. In questo modo, la ISS utilizza le sue conoscenze specializzate sull'inclusione sociale e alla riabilitazione lavorativa e si assume la responsabilità formale del rifugiato, mentre l'azienda collaboratrice gli fornisce la formazione.

### Obiettivi e contenuti didattici

Secondo il quadro legale del *Basic Integration Programme* (IGU), la definizione degli obiettivi didattici è lasciata ai singoli datori e ai rifugiati. Ad ogni modo la ISS coopera con la Camera del Lavoro e il programma ha obiettivi più ampi rispetto alla semplice della qualificazione professionale specifica. La parte "scolastica" del programma combina la formazione linguistica con i moduli standard della formazione tecnico-professionale continua nazionale (AMU). Tali moduli hanno validità all'interno del mercato del lavoro e aumenta le opportunità di assunzione dei rifugiati. I moduli sono distribuiti durante i due anni di formazione. Come altri programmi di apprendistato, le organizzazioni che fanno riferimento al programma IGU hanno periodi di lavoro e di lezione alternati. Ciò favorisce la connessione tra la teoria e la pratica nell'apprendimento. Nei periodi scolastici, la metà dei giorni è dedicata alla formazione professionale e l'altra metà all'insegnamento della lingua. Il programma include corsi sulla sicurezza, sull'igiene e conoscenze generali che contribuiscono a aumentare il senso di orgoglio e dignità nel lavoro all'interno dei servizi di pulizia.

<https://samarbejdsnaevnet.dk/index.php?id=75>

### Requisiti d'accesso

È piuttosto difficile per i rifugiati accedere al sistema ordinario di formazione tecnico-professionale danese. In primo luogo, i requisiti d'accesso relativi al danese rappresentano una barriera, anche per gli stessi giovani nativi danesi. In secondo luogo, poiché il sistema danese è basato sull'apprendistato, gli studenti devono avere un contratto di formazione con un datore di lavoro. In terzo luogo, la maggioranza dei rifugiati hanno una mancanza di qualificazioni rispetto agli standard lavorativi danesi, che sono molto attenti a fattori quali l'orario di lavoro, l'alta qualità, le comunicazioni e le condizioni degli assunti all'interno del settore tecnico-professionale. Essi trovano difficoltoso prendere una decisione qualificata rispetto a un programma professionale che incontri i loro interessi e le loro abilità. A causa di queste barriere, sono necessari programmi formativi lunghi e ben organizzati da somministrare ai rifugiati prima del loro ingresso nei programmi di formazione tecnico-professionale "classici". L'ISS ha sviluppato un programma pre-professionale per tutti i rifugiati che vogliono entrare nel *Basic Integration Programme* di 2 anni. Prima di iniziare tale programma, vengono valutati i loro interessi e le loro conoscenze pregresse. L'ISS offre una convalida anticipata delle competenze, mentre i rifugiati sono ancora nei centri di accoglienza e prima che siano trasferiti nei comuni di destinazione. Una volta raggiunte le municipalità assegnategli, possono frequentare un corso preparatorio della durata di 15 settimane, nel quale partecipano a colloqui valutativi, formazione scolastica e formazione lavorativa in azienda, a stretto contatto con i lavoratori. Durante la formazione acquisiscono competenze ed esperienze specifiche di un determinato settore lavorativo. La formazione precedente, così come la loro motivazione sono valutati in modo da trovare una

corretta sintesi tra i rifugiati e il programma professionale. Nel primo corso, durante il programma preparatorio l'ISS contava 32 partecipanti e 16 hanno proseguito all'interno del *Basic Integration Programme, IGU*. Più della metà dei rifugiati che non hanno proseguito nel percorso dell'IGU, hanno successivamente trovato un impiego come lavoratori senza qualifica. L'ISS ritiene che il corso preparatorio sia necessario per far incontrare le esigenze tra domanda ed offerta del mercato del lavoro e per giungere ad ottenere un alto tasso di completamento del ciclo della formazione all'interno dei programmi tecnico-professionali per i rifugiati.

### **Sistema di supporto e coordinamento**

Tutti gli studenti/rifugiati formati nell'ISS hanno a disposizione un tutor che li supporta nel gestire le varie sfide connesse al programma. I mentori sono appositamente formati attraverso un programma specifico all'interno dell'azienda. Il mentore può essere un supervisore o un collega con una certa esperienza che guida, forma e supporta il rifugiato durante il processo di integrazione. Il mentore agisce anche come modello e come consigliere. Il tutoraggio è visto come un fattore essenziale per una inclusione rapida ed efficace del rifugiato all'interno dell'azienda e nella comunità. Il mentore può facilitare l'integrazione e rendere la formazione efficace. A tal fine il centro per l'impiego locale può fornire supporto finanziario per questa fase. Durante il periodo di formazione il mentore ha un contatto quotidiano con il rifugiato, in modo che le domande e le difficoltà che questo possa eventualmente incontrare siano subito prese in considerazione ed affrontate, prima che divengano fonte di incomprensione, conflittualità e quindi abbandono.

#### **2.1.2. Process core indicators: Finanza e fondi**

##### **Finanza e fondi**

Per ciò che concerne il finanziamento del processo di integrazione dei rifugiati sono le municipalità a sostenere il carico maggiore. Il sistema di rimborso offre loro incentivi cospicui se riescono ad inserire rapidamente i rifugiati all'interno del mercato del lavoro. La *ISS CSR & Job Development* ha una stretta collaborazione con oltre 30 centri per l'impiego, i quali finanziano le attività che essa propone riguardo la preparazione, la formazione e l'orientamento dei rifugiati. All'interno del programma IGU è previsto che la compagnia paghi dei salari di apprendistato ai rifugiati e riceve dei finanziamenti dallo Stato per ogni partecipante preso in carico. In questo modo, i costi della formazione vengono divisi tra tutti i principali *stakeholders*. Nel progetto IGU, fatto in collaborazione con il comune di Kalundborg, i servizi di integrazione forniti dall'ISS rappresentano un'ampliamento delle relazioni tra la municipalità come cliente e l'ISS come fornitore di servizi.

#### **2.1.3. Output core indicators: Tasso di assenza e di abbandono**

##### **Tasso di assenza e di abbandono**

Grazie al programma di tutoraggio ed alla buona collaborazione tra gli *stakeholders* coinvolti, il tasso di abbandono nei corsi preparatori è basso. Al contrario, il tasso di abbandono per il *Basic Integration Programme* organizzato da ISS è alto, a dispetto della presenza dei mentori. Nel primo programma IGU hanno portato a termine il percorso solo 5 partecipanti su 16. Ad ogni modo, per la maggior parte dei rifugiati si tratta di un *dropout* "positivo", in quanto gli studenti/rifugiati hanno trovato un impiego. Tuttavia, poiché la maggior parte dei partecipanti ha l'esigenza di diventare economicamente indipendente in tempi molto brevi, preferisce rinunciare alla paga bassa dell'IGU in favore di un salario più attraente



derivante da un lavoro ordinario. Gli studenti che interrompono il programma ricevono un certificato solo per i moduli che hanno svolto.

## 2.2. MidtVask – il percorso dei rifugiati verso un programma tecnico-professionale ordinario

Lo staff *midtVask*, la più grande lavanderia ospedaliera del paese, contra tra i suoi addetti diverse minoranze etniche. Per tali gruppi, sei anni fa la compagnia ha istituito un programma tecnico-professionale personalizzato che include l'apprendimento della lingua danese. Il programma abbina la formazione sul posto di lavoro con l'insegnamento della lingua a scuola e in azienda. Le competenze richieste in questo settore sono sempre più alte, a causa degli alti standard e del crescente livello di automazione dei macchinari impiegati. Le stime indicano una mancanza di lavoratori qualificati sempre più ampia nel futuro prossimo, e la compagnia comincia a mostrare segni di preoccupazione per la carenza di addetti. Quindi ha iniziato a giocare un ruolo di primo piano nell'istruzione e nella formazione dei rifugiati. Nel 2013 la *midtVask* ha inaugurato il suo primo corso tecnico-professionale per lavoratori con formazione linguistica integrata, in collaborazione con una scuola professionale locale. Da quel momento, sono stati organizzati altri due corsi, ottenendo grande successo e, nel 2018, la metà circa dei 180 assunti ha completato il programma. Il tasso di completamento è molto alto (95%). Nel 2017 il corso è stato esteso ai rifugiati.

Con l'inclusione dei rifugiati nei programmi di formazione aziendale, l'azienda ha dato loro l'opportunità di diventare lavoratori specializzati, con buone prospettive di impiego futuro nella *midtVask* o in altre aziende. Il corso è organizzato con precise procedure di selezione e di preparazione, in modo da aumentare le *chances* di completamento del programma. *midtVask* ha ricevuto il premio per l'integrazione del Consiglio Danese per i Rifugiati nel 2016.

Il link al progetto (<https://www.youtube.com/watch?v=Vhul6gF6QLs>) include anche la visita dell'Alto Commissario delle Nazioni Unite, che si è interessato al progetto.

La formazione dei rifugiati alla *midtVask* si distingue per le sue diverse caratteristiche. In primo luogo, ha una prospettiva di lungo termine che permette ai rifugiati di progredire partendo dalla formazione preparatoria, passando per il *Programma di Integrazione di Base* (IGU), fino a un programma tecnico-professionale tradizionale.

In secondo luogo, include una stretta collaborazione tra sei compagnie, una scuola professionale, un'agenzia di formazione linguistica e numerosi centri per l'impiego municipali. Il successo del progetto è attribuibile alla buona coordinazione tra tutti questi attori.

In terzo luogo, la formazione dei rifugiati è combinata con la formazione degli assunti della compagnia, il che rappresenta un indubbio vantaggio per i rifugiati.

### 2.2.1. Input core indicators: requisiti d'accesso/ domanda nei programmi formativi/ Sistema di supporto e coordinamento

#### Requisiti d'accesso

A causa dei requisiti d'accesso, per i rifugiati è difficile entrare nel sistema tecnico-professionale danese. Per essere ammessi, devono avere almeno conseguito una votazione negli esami finali della scuola secondaria di primo grado pari a 02 in matematica e in lingua danese. Per completare con successo un programma di apprendistato, il rifugiato deve essere conoscere la cultura del lavoro danese. Oltre a ciò, deve essere pronto a fare delle scelte riguardo al tipo di programma tecnico-professionale. In conseguenza di ciò, i rifugiati hanno spesso bisogno di un processo preparatorio prolungato prima di poter accedere ad un programma tecnico-professionale classico.

Come illustrato precedentemente, la *midtVask* ha concepito questo specifico percorso su tre differenti livelli, il che rappresenta una caratteristica che lo distingue dagli altri. Il Programma ha inizio con una formazione propedeutica, continua con il programma IGU per rifugiati e si conclude con un programma tecnico-professionale tradizionale. Non tutti i partecipanti completano i tre livelli, avendo questi una durata complessiva di 4 o 5 anni.

Nel primo livello, che dura 3 mesi, i rifugiati sono assunti in tirocini part-time, lavorano nell'azienda, e contemporaneamente, frequentano un corso intensivo di lingua sul posto di lavoro. Tale tirocinio dà all'azienda ed allo studente la possibilità di decidere circa il rapporto lavorativo futuro.

Nel secondo livello, il rifugiato è assunto come apprendista in un programma tecnico-professionale biennale speciale per rifugiati, l'IGU. Quando un rifugiato prende parte al programma, gli si chiede di firmare un contratto di assunzione e un patto formativo con la compagnia. Viene così redatto un programma formativo, che prevede 20 settimane di corsi a scuola e 6 mesi di formazione in azienda, sotto la supervisione di un tutor. Il corso a scuola include materie generaliste, materie tecniche e un corso di lingua danese. Al completamento del programma, il partecipante riceve un salario dalla compagnia e un certificato dalla scuola professionale.

Al terzo livello, i rifugiati possono iniziare il classico percorso biennale di formazione tecnico-professionale per operatori industriali, insieme agli assunti ordinari della Midtvask. I rifugiati proseguono quindi il percorso professionale come operatore industriale.

### **Domanda nei programmi formativi**

La stretta collaborazione tra le sei compagnie e le municipalità coinvolte assicura un'alta domanda di frequenza al programma tecnico-professionale rivolto ai rifugiati. È molto impegnativo organizzare i corsi per rifugiati, a causa del loro scarso numero all'interno delle municipalità o delle industrie, il che non permette di raggiungere spesso un numero minimo di frequentanti per un corso e quindi di finanziare la formazione. Quando i rifugiati ottengono il permesso di soggiorno vengono redistribuiti nei comuni su tutto il territorio nazionale. Essi rappresentano un gruppo piuttosto eterogeneo (età, educazione precedente, competenze, interessi ecc.) e ciò risulta essere in contrasto con la necessità di omogeneità tra i partecipanti di un corso tecnico-professionale, omogeneità necessaria affinché la formazione risulti efficace. La *midtVask* da sola, non sarebbe in grado di coinvolgere un numero sufficiente di rifugiati per istituire un corso speciale basato sul modello sviluppato per i suoi assunti ordinari. E' quindi stato necessario coinvolgere altre compagnie.

Nel 2015 l'azienda rende partecipe altre 5 realtà in un percorso formativo comune, tra cui anche una scuola professionale e un istituto specializzato nell'insegnamento linguistico. Tutte queste imprese sono fortemente coinvolte nell'ambito della formazione e dell'educazione dei lavoratori. Oltre a ciò, sono preoccupate per la carenza di manodopera specializzata. Unendo queste risorse, queste compagnie sono in grado di organizzare un percorso di 2 anni personalizzato per rifugiati.

### **Sistema di supporto e coordinamento**

Per assicurare l'impegno continuo di tutte le realtà coinvolte, è stata creata una rete strategica, le cui attività prevedono incontri regolari ogni 2-3 mesi tra responsabili delle risorse umane e con altre figure chiave all'interno della compagnia. Ciò è stato essenziale per affrontare alcuni dei problemi che emergono durante il processo di formazione, in modo da evitare che divengano critici. Attraverso il progetto è stato possibile assumere un dipendente esperto alla *midtVask* come coordinatore, in modo che possa occuparsi

delle questioni relative alle problematiche dei rifugiati. Il coordinatore supporta i rifugiati su questioni inerenti problemi economici, legali, trasporti, cure familiari e contatti con altri professionisti. Un indubbio vantaggio per la cooperazione è stato rappresentato dalle relazioni di reciproca fiducia che si sono instaurate tra la scuola professionale, l'istituto linguistico e la *midtVask* durante il periodo 2013-2016, anno nel quale i rifugiati hanno iniziato ad essere coinvolti nel programma.

### **2.2.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati**

#### **Insegnamento della lingua e della cultura**

In questo progetto, le aziende uniscono la formazione dei lavoratori ordinari con quella dei rifugiati. Così facendo, questi ultimi hanno migliorato considerevolmente la conoscenza del danese. Questa modalità di organizzazione del programma aiuta anche a risolvere i problemi dell'organico. Quando voglio aumentare le competenze dei loro addetti, devono affrontare la conseguente mancanza di personale nei processi produttivi, in quanto alcuni lavoratori sono a scuola per la formazione. Ciò può causare diverse problematiche sia ai quadri intermedi, sia ai colleghi. La *midtVask*, così come gli altri partner del progetto hanno affrontato la questione con un modello organizzativo innovativo: per ogni lavoratore ordinario che inizia un percorso formativo l'azienda assume un rifugiato per sostituirlo. Ogni compagnia ha creato dei piccoli gruppi composti da un lavoratore ed un rifugiato. I due membri partecipano insieme al programma tecnico-professionale: quando i due sono assenti dal posto di lavoro per la formazione, li sostituisce un'altra coppia composta da un lavoratore e da un rifugiato. In questo modo, la forza lavoro totale può rimanere stabile. Questo modello ha aumentato le possibilità di apprendimento sociale e inclusione per i rifugiati.

#### **Metodi di insegnamento selezionati**

I rifugiati beneficiano dell'apprendimento sul posto di lavoro quando ai test orali teorici si dimostrano pratiche delle competenze. Essi hanno anche bisogno di una istruzione scolastica per accrescere le loro competenze generali, ma quando lo studente/rifugiato è lontano dal posto di lavoro per lunghi periodi può rappresentare un problema. Il programma formativo della *midtVask* include due elementi che permettono di fornire una soluzione. In primo luogo, i rifugiati e gli altri lavoratori partecipano al programma in coppia e mai soli. Se due lavoratori finiscono insieme il percorso formativo diventa più semplice trasferire sul posto di lavoro le competenze apprese. In secondo luogo, il programma tecnico-professionale è organizzato con brevi periodi di formazione scolastica, in genere di una sola settimana: il cambio frequente tra apprendimento scolastico e apprendimento sul posto di lavoro ha reso più semplice per i partecipanti aggiornare ciò che hanno imparato nella formazione con la pratica lavorativa quotidiana. Oltre a ciò, v'è l'ausilio fondamentale dei supervisori, appositamente formati per facilitare il trasferimento di competenze sul posto di lavoro.

### **2.2.3. Output core indicators: certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro**

#### **Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro**

Al termine del programma tecnico-professionale, per poter ricevere la qualifica di operaio specializzato i rifugiati devono superare un esame finale. Il certificato è riconosciuto nelle succursali delle compagnie e il tasso di disoccupazione per i diplomati del programma è molto basso: nel 2018 era dell'1%. Ciò indica che il programma fornisce un'ampia gamma di competenze base che incontrano e soddisfano pienamente

bisogni del mondo dell'industria. Il modello formativo delle aziende è basato sul programma tecnico-professionale ordinario di 2 anni per operatore industriale, il quale fornisce le competenze nel settore dei processi industriali automatizzati (settore alimentare, chimico, plastico ecc.). Il programma è creato e gestito dal Comitato Nazionale per il Commercio, all'interno del quale i datori di lavoro e i sindacati cooperano per gestire e sviluppare i programmi di formazione per questo specifico settore industriale. Il programma è riconosciuto dallo Stato ed è quindi parte del sistema tecnico-professionale nazionale, che include un'offerta formativa standardizzata, esami e procedure per il controllo della qualità. Acquisendo un attestato di operaio specializzato, i rifugiati accrescono significativamente le loro opportunità di assunzione rispetto ai coloro che hanno competenze specifiche derivanti dalla sola formazione in azienda. Oltre a ciò, quando i rifugiati completano il programma formativo, è probabile che vengano assunti dall'azienda.

## 2.3. Formare i rifugiati per farli diventare autisti di autobus

Il programma tecnico-professionale per autisti di autobus è considerata una buona pratica, in quanto fornisce agli studenti rifugiati un accesso veloce e permanente nel mondo del lavoro. In Danimarca la maggior parte degli autisti di autobus sono formati attraverso il *sistema per l'educazione e la formazione degli adulti* (AMU), a finanziamento pubblico e fornito da compagnie pubbliche e private. La *UCplus* è uno dei fornitori di formazione per il settore dei trasporti. La *UCplus* copre tutto il territorio nazionale, ha strette collaborazioni con le compagnie e le organizzazioni di settore e offre un buon accesso ai posti per la formazione nelle compagnie di trasporto pubbliche. Molti dei partecipanti ai corsi di formazione professionale erogato dalla *UCplus* non sono cittadini danesi, e l'azienda ha sviluppato una grande esperienza nella formazione di studenti che hanno il danese come seconda lingua. Basandosi su questa esperienza, la *UCplus*, nel 2007, ha istituito un centro di formazione linguistica per il danese, costruito nei pressi di quello per la formazione professionale per autisti. Il corso ha ottenuto la certificazione ufficiale per fornire la maggior parte dei certificati standard di lingua danese. Qui l'insegnamento della lingua si focalizza sull'uso corretto del linguaggio nel settore dei trasporti pubblici, viene offerta la formazione combinata e integrata del linguaggio e delle materie tecniche. In risposta alla problematica connessa all'afflusso di rifugiati, la *UCplus* ha istituito un *Programma di Integrazione di Base* (IGU) per formare i rifugiati come autisti di autobus. Il programma IGU è basato sui moduli della *formazione tecnico-professionale per adulti* (AMU), la quale fornisce un'ampia gamma di corsi brevi e flessibili, rivolti sia ad occupati che a disoccupati. I moduli includono corsi per ottenere la patente di guida, l'assistenza ai clienti e trasporto pubblico. Nei primi sei mesi viene incluso l'apprendimento intensivo della lingua e della cultura danesi. Link: <https://ucplus.dk/kommuner-busselskaber-har-succes-faa-flygtninge-job-buschauffoer/>

### 2.3.1. Input core indicators: Requisiti d'accesso /Domanda nei programmi formativi

#### Requisiti d'accesso

Il programma IGU per autisti di autobus si è dimostrato molto efficace per l'accesso dei rifugiati nel mondo del lavoro. Ciò è in parte dovuto agli attenti test e verifiche di ammissione fatte sui candidati. Tali procedure assicurano che solamente i rifugiati che sono in possesso dei requisiti possano accedere al programma. Poiché l'insegnamento nei moduli del programma IGU è in danese, i rifugiati devono aver raggiunto un buon livello di conoscenza della lingua prima di esservi ammessi. Oltre a ciò, per diventare autisti di autobus in Danimarca è necessario avere almeno 21 anni e non avere condanne o carichi pendenti. Un medico deve garantire che il soggetto soddisfi gli standard di salute e capacità fisica. Inoltre il candidato deve essere in possesso della patente danese.

Il programma per autisti sembra essere appetibile per molti rifugiati in quanto fornisce un rapido accesso ad un lavoro sicuro e a tempo indeterminato. Per questa ragione il programma ha molti candidati. Ogni mese viene fatta un incontro informativo e una valutazione per potenziali candidati. In questa occasione essi sono informati riguardo le richieste e i requisiti del programma e le loro competenze sono valutate da un istruttore di guida. La loro motivazione e le loro capacità e competenze sono controllate per assicurarsi che siano in grado di completare il programma.

Nel programma IGU per autisti, durante i primi sei mesi (corso scolastico) i rifugiati frequentano i corsi insieme con studenti non rifugiati. Al fine di evitare un alto tasso di abbandono, dovuto al fatto che il corso si concentra nell'arco di un semestre ed è molto impegnativo, la *UCplus* ha istituito un corso preparatorio in lingua e cultura danese appositamente elaborato per il settore dei trasporti. Questo ha una durata flessibile compresa tra le 6 e le 9 settimane ed è personalizzato in base alle richieste individuali. Oltre alla formazione

linguistica, i rifugiati partecipano a una formazione propedeutica per autisti, in modo da aumentare le possibilità di completare il successivo corso IGU.

Grazie all'approfondita valutazione dei rifugiati da parte del formatore precedentemente all'ammissione, la compagnia ha piena fiducia nelle capacità degli studenti e mette a disposizione posti di lavoro senza particolari barriere. Le compagnie beneficiano del programma IGU in quanto ricevono personale ben formato e motivato all'interno di un contesto dove vi è una carenza di questi. Uno dei punti deboli del programma è la scarsa partecipazione delle donne dovuta a norme e barriere culturali riguardanti le differenze di genere all'interno delle famiglie dei rifugiati.

### **Domanda sostenibile**

La maggiore compagnia di trasporto pubblico riporta il calo di autisti formati e una diminuzione di richieste per le loro offerte di posti di lavoro. Il centro di formazione per il trasporto pubblico *UCplus* ha anche notato una diminuzione dell'interesse nei confronti del programma di formazione tecnico-professionale per autisti danesi. Di conseguenza, tale programma è entrato nella lista del governo riguardante quei percorsi professionali "privilegiati" che hanno dei vantaggi nell'attrarre più studenti. Questa situazione ha fatto sì che il programma fosse molto attrattivo per i rifugiati che cercano un impiego stabile. Ad ogni modo, lavorare come autista è molto più della semplice capacità di guida: richiede cura del cliente e buone capacità comunicative, manutenzione tecnica, conoscenza delle norme di sicurezza e competenze di organizzazione e programmazione, saper scrivere dei report e capacità di autogestione. Il programma IGU per rifugiati è stato concepito con i datori di lavoro e include tutte le competenze principali per ottenere un lavoro dopo il corso.

### **2.3.2. Process core indicators: insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati**

#### **Insegnamento della lingua e della cultura**

Il settore dei trasporti pubblici dà lavoro ad un ampio numero di immigrati, e i due terzi degli assunti nel servizio di trasporto della capitale hanno origini straniere. Il settore è caratterizzato da diversità culturale, e perciò è molto comune che i dipendenti abbiano il danese come seconda lingua. Il contesto multietnico rende più semplice l'inclusione dei rifugiati. La composizione sociale degli studenti nel centro per la formazione *UCplus* rispecchia il settore rappresentando una grande varietà di minoranze etniche. Il centro di formazione promuove un ambiente di apprendimento inclusivo ed i rifugiati del programma IGU non sono trattati diversamente dagli altri partecipanti.

Analogamente ad altre istituzioni educative, la *UCplus* deve affrontare la questione delle pratiche religiose all'interno della scuola. Per aumentare l'inclusione e le diversità all'interno dell'ambiente educativo l'istituzione potrebbe accettare tali pratiche. Tuttavia esse possono anche aumentare il grado di separazione culturale all'interno del gruppo classe. Promuovendo la diversità culturale, l'istituzione rischia di promuovere inavvertitamente le divisioni e gli scontri. L'obiettivo primario del centro di formazione linguistica è di preparare gli studenti a essere integrati nella cultura secolare del lavoro danese. Oltretutto, esso vuole prevenire le tensioni religiose e culturali all'interno del centro. Pertanto, si propone come spazio non religioso. L'ambiente di apprendimento è organizzato per rispecchiare le norme sociali tipiche del mondo del lavoro in Danimarca, che in genere non lascia nessun margine alle pratiche di culto. Ad ogni modo, tali usanze non sono punite se non interferiscono con le attività di formazione.

Il programma IGU include tematiche generali che possono promuovere la partecipazione attiva nel mondo del lavoro e nella società danesi. La formazione occupazionale è combinata con la formazione linguistica, così che gli studenti possano il linguaggio lavorativo specifico e il lessico usato nel settore. La maggioranza dei materiali educativi del programma di formazione per autisti utilizza un linguaggio molto formale (utilizzato nelle istruzioni, nei regolamenti ecc.) molto lontano da quello parlato sul posto di lavoro. Per questo motivo, i docenti del programma IGU sviluppano dei materiali formativi propri adattati agli studenti che stanno apprendendo il danese come seconda lingua. In una seconda lingua, i docenti hanno elaborato un sistema per condividere tali risorse, per esempio una lista di termini ed espressioni che erano di difficile comprensione per gli studenti, in modo che essi poter essere formati da tutti i docenti.

### **Metodi di insegnamento selezionati**

Molti rifugiati sono cresciuti all'interno di una cultura scolastica dominata da un apprendimento meccanico e da un'acquisizione passiva e individuale della conoscenza. Per affrontare ciò, i docenti del programma per autisti incoraggiano forme di apprendimento auto-dirette con lavori di gruppo, *problem solving* e coinvolgimento attivo degli studenti. Ovviamente per i formatori è una sfida il fatto che gli studenti rifugiati siano stati educati in una cultura scolastica diversa da quella danese. Per esempio, alcuni studenti provano imbarazzo nell'ammettere di non aver compreso ciò che è stato spiegato. Essi tendono a confermare se i docenti chiedono loro se abbiano capito o meno la lezione. Oltre a ciò, alcuni studenti pensano che il raggiungimento degli obiettivi formativi e il passaggio dei test sia responsabilità esclusiva del docente. Per questi motivi, i docenti del programma IGU organizzano frequenti piccoli test per assicurarsi che gli studenti stiano effettivamente apprendendo. Inoltre, essi incoraggiano gli studenti a prendersi la responsabilità di apprendere ciò che è necessario per completare il programma.

### **2.3.3. Output core indicators: Tasso di assenza e di abbandono/Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro**

#### **Tasso di assenza e di abbandono**

I rifugiati iscritti al programma sono motivati dalle buone possibilità di ottenere un lavoro. Di conseguenza, il tasso di completamento è molto alto per il corso scolastico di 6 mesi, durante il quale i rifugiati apprendono la lingua danese applicata e acquisiscono le certificazioni. I partecipanti sono piuttosto coinvolti, in quanto sono coscienti di essere stati selezionati tra diversi candidati e che è probabile venga offerto loro un lavoro dopo la conclusione del percorso. Alla fine del 2018, su 55 rifugiati che sono stati inseriti nel programma, 43 lo hanno completato e 39 hanno superato tutti i test nell'*Aarhus Training Centre*, proseguendo nel percorso formativo in un'azienda per il trasporto pubblico.

Se il tasso di completamento per il primo periodo scolastico è alto (intorno al 90%), per quel che riguarda il seguente anno e mezzo di apprendistato è più basso. Ad ogni modo, una parte significativa dell'abbandono è "positivo": le ragioni sono connesse al fatto che diversi rifugiati trovino un lavoro con un contratto ordinario all'interno della compagnia di trasporti. A causa della mancanza di autisti sul mercato, le compagnie tendono ad assumere gli apprendisti autisti del programma IGU prima che lo terminino. Dopo pochi mesi di apprendistato in una azienda, nel contesto del programma IGU, essa offre un posto ai tirocinanti, temendo che possano passare ad un'azienda concorrente. In altri casi, agli studenti IGU è offerta una paga ordinaria per il resto del programma. Essa è più del doppio del contributo che essi ricevono normalmente. Mentre il passaggio a un impiego regolare è visto come un successo dai centri per il lavoro e dai rifugiati, esso ha in realtà dei lati negativi. I rifugiati potrebbero beneficiare dal completare il



percorso IGU, in quanto esso dà loro ulteriori competenze linguistiche e professionali, incrementando le loro prospettive occupazionali di lungo termine. Ad ogni modo, alcune compagnie di trasporti con molti assunti non danesi continuano ad offrire possibilità di training linguistico.

### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

Quando si completa la prima parte del programma, quella a scuola, i partecipanti ricevono una certificazione che dà loro accesso all'assunzione nel settore dei trasporti pubblici. All'inizio dell'apprendistato all'interno della compagnia, lo studente riceve un'uniforme ed un tesserino. Al completamento del programma IGU, il centro di formazione, il centro per il lavoro, i datori di lavoro e le famiglie degli studenti partecipano ad una cerimonia di diploma: si tratta di un momento molto importante per molti rifugiati, poiché in questo modo si sentono riconosciuti come parte di un gruppo. Alcuni di loro dichiarano anche come la presenza dell'uniforme influenzasse positivamente l'atteggiamento nei loro confronti.

Il settore dei trasporti è conosciuto per essere un settore precario, con un'occupazione insicura, con molte ore di lavoro e paghe basse. Le condizioni di lavoro sono ulteriormente peggiorate a causa delle politiche di privatizzazione e dell'intensificazione del lavoro. Ad ogni modo, il lavoro nei trasporti pubblici e all'interno delle maggiori compagnie beneficia di condizioni piuttosto sicure e normali. Mentre gli altri settori del trasporto pubblico sono de-regolarizzate e i sindacati indeboliti, la maggior parte degli autisti sono impiegati in grandi compagnie con sindacati forti e una regolamentazione dettagliata su condizioni di lavoro, pensioni, contributi e salari. Per i rifugiati, il programma IGU per autisti fornisce una buona opportunità di ottenere un lavoro stabile e permanente.

## 2.4. Il Programma di Integrazione Base per Rifugiati, IGU

Il *Programma di Integrazione di Base* (in danese “IGU”) è un programma tecnico-professionale statale di 2 anni concepito per i rifugiati e per i membri ricongiunti delle loro famiglie. È stato introdotto nel giugno 2016 in seguito a negoziati trilaterali tra il governo e le principali organizzazioni del lavoro per fronteggiare la crisi delle migrazioni. L’IGU funziona come progetto pilota, che nel 2019, è stato esteso per ulteriori 3 anni, in quanto considerato una misura di successo.

L’IGU è strutturato su un programma speciale di apprendistato per giovani danesi vulnerabili (“studenti deboli”) i quali non sono in grado di completare un tirocinio regolare. La maggior parte dei programmi di apprendistato standard in Danimarca hanno una durata di 4 anni, ma possono essere allungati o accorciati. L’IGU è una misura di 2 anni per rifugiati tra i 18 e i 40 anni e per le loro famiglie. Essi devono essere nella prima fase del loro processo di integrazione e non devono avere avuto un permesso di soggiorno in Danimarca per più di 5 anni, al momento dell’ingresso nell’IGU.

I rifugiati all’interno dell’IGU hanno lo status di assunti tramite contratto con una compagnia di formazione. Essi sono soggetti ai contratti collettivi del settore e ricevono un salario simile a quello degli altri apprendisti nel sistema di formazione tecnico-professionale danese. In conformità alla normativa, le compagnie sono i principali responsabili per l’avvio di un programma IGU e per la messa appunto dei contenuti specifici dei programmi (lingua e formazione professionale). In realtà, sono le municipalità (attraverso i centri per l’impiego) a prendere l’iniziativa di organizzare il percorso trovando e coordinando le agenzie di formazione, i centri di formazione linguistica e le scuole professionali.

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=yCwEqBacFHU>

### 2.4.1. Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Obiettivi e contenuti didattici/Requisiti di accesso

#### Domanda nei programmi formativi

Negli anni successivi all’introduzione del programma IGU, il mercato del lavoro danese ha visto una crescente mancanza di lavoratori specializzati. L’offerta di tali competenze non incontra la domanda del mercato, e l’iscrizione a percorsi di formazione tecnico-professionali è declinata nell’ultimo decennio. Oltre a ciò, il numero dei vecchi operai specializzati è maggiore a quello dei nuovi entranti. Questa situazione spiega il sostegno dato dai datori di lavoro al programma IGU, visto come un possibile aiuto per livellare l’asimmetria nel mercato occupazionale. In alcune delle industrie in cui è stato organizzato l’IGU, il management aveva dichiarato la presenza di una carenza di forza lavoro. Perciò, l’IGU fornisce buone opportunità per i rifugiati di accedere al mercato del lavoro sia direttamente dopo aver completato l’IGU o dopo un percorso di formazione tecnico-professionale standard.

#### Obiettivi e contenuti didattici

Il quadro legale dell’IGU prevede che 5 mesi (20 settimane) sui 2 anni debbano essere di formazione a scuola. Un piano per il programma deve essere creato e registrato con il Ministero almeno un mese prima dall’inizio del programma. La pianificazione di solito include una combinazione di moduli di formazione linguistica e moduli di formazione professionale nell’ambito del successivo sistema formativo pubblico danese, L’AMU. Possono essere selezionati tra una grande diversità di moduli concepiti per studenti stranieri, e hanno contenuti di formazione linguistica lavorativa extra, con una durata estesa. Sono presenti anche moduli con contenuti generali come introduzione al mercato del lavoro, informatica, sicurezza ed ergonomia. La formazione linguistica punta all’apprendimento di specifici termini ed espressioni usate nel

modo del lavoro. Tale formazione può essere anche gestita da una scuola di lingua danese, che però deve essere autorizzata dallo Stato. La restante metà di anno dell'IGU è dedicata alla formazione lavorativa in azienda, durante la quale l'apprendista svolge compiti lavorativi sotto la supervisione di un collega esperto. Prima che il rifugiato inizi il percorso IGU, deve essere elaborato un piano curricolare. I contenuti di un IGU specifico possono essere scelti in maniera assai flessibile dallo stesso rifugiato, dalla scuola di formazione e dall'azienda responsabile dell'apprendistato. Più spesso, sono un centro per il lavoro e una scuola superiore professionale a prendere l'iniziativa. Nonostante l'IGU sia modellato sui programmi di apprendistato del sistema di formazione tecnico-professionale danese, esso non è riconosciuto come un programma tecnico-professionale regolare. Essi hanno infatti programmi formativi nazionali standardizzati, che sono definiti dalle organizzazioni che si occupano di mercato del lavoro per le industrie, tramite un comitato per il commercio. Al contrario, l'IGU ha programmi individualizzati, una varietà di modelli sono stati concepiti dai comitati per il commercio, dalle scuole professionali e dalle agenzie non governative. Per esempio, il comitato per l'accoglienza e il cibo ha elaborato 9 differenti programmi IGU come modello (<https://uddannelsessekretariatet.dk/amu/igu/>). I programmi includono una lista di obiettivi formativi collegati ai moduli formativi, oltre che indicazioni sulle strutture con alternanza scuola-lavoro disponibile.

### Requisiti d'accesso

Una delle principali sfide per le scuole professionali è di raccogliere un numero sufficiente di rifugiati per organizzare corsi all'interno del programma. Per essere finanziariamente sostenibili, una classe deve avere un numero minimo di partecipanti (di solito 12-16). Oltre a ciò è richiesto un minimo livello di omogeneità per rendere l'insegnamento efficace. I partecipanti devono avere più o meno lo stesso livello di competenze lavorative. Una soluzione efficace è stata di concepire il corso preparatorio con più profili che vadano a coprire più settori occupazionali, così da poter includere rifugiati che successivamente si specializzeranno in programmi differenti.

Un'altra soluzione è fornire una formazione di lingua danese intensiva prima di iniziare l'IGU: in questo modo i rifugiati, quando saranno ad un livello più avanzato, potranno frequentare corsi professionali regolari con i loro colleghi danesi. Ad ogni modo, ciò è possibile solo per i più capaci tra i rifugiati.

Per iniziare un programma IGU un numero minimo di partecipanti deve provenire dalle aree locali/regionali in modo da completare un corso in un settore specifico, a un certo livello e in un certo tempo. A tal fine è necessaria una forte coordinazione tra le municipalità, agenzie di formazione e datori di lavoro in modo da offrire ai rifugiati programmi opportuni. Ad ogni modo, questa coordinazione non è inclusa nella stessa regolamentazione dell'IGU, ed è gestita in modo diverso a seconda della municipalità e del datore di lavoro.

### 2.4.2. Process core indicators: Finanza e fondi

#### Finanza e fondi

Il programma IGU è basato su un modello finanziario che suddivide i costi tra lo stato, la municipalità, il datore di lavoro e il rifugiato che partecipa. Lo Stato e la municipalità condividono le spese relative al soggiorno dell'apprendista durante la formazione scolastica sotto forma di un assegno educativo. Lo stato assicura un sussidio alle aziende (circa 5.000 euro) per fornire apprendistato IGU. Il datore di lavoro paga uno stipendio all'apprendista mentre è sul posto di lavoro. Tali stipendi sono fissati dai sindacati per ogni particolare settore industriale. I costi di formazione per i fornitori di educazione sono rimborsati dallo stato secondo la normale procedura per i fondi per attività. Tale modello finanziario ha provato a stabilire un

bilancio sostenibile per tutti, ma anche mostrato due debolezze, una relativa alle scuole professionali e l'altra relativa ai rifugiati. La sfida di trovare abbastanza partecipanti è già stata descritta sopra.

Per i rifugiati, il livello di salario per l'IGU è meno della metà del salario minimo dei lavoratori specializzati adulti. Ciò ha contribuito a dare all'IGU un basso status, specialmente tra i rifugiati. Quando essi iniziano l'IGU hanno spese aggiuntive come i trasporti, e ciò può rendere molto difficile il loro sostentamento. Di conseguenza. I problemi finanziari sono tra le maggiori cause di abbandono. Alcuni datori di lavoro aumentano lo stipendio, quale incentivo per farli restare in azienda. Altri decidono per una assunzione diretta.

### 2.4.3. Output core indicators: Tasso di assenza e di abbandono/ certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro

#### Tasso di assenze e di abbandono

Il tasso di non-completamento per i rifugiati del programma IGU è attorno al 30%, inclusi gli studenti che non iniziano un programma pianificato. Sono state individuate diverse ragioni per l'abbandono, e molti tentativi di riorganizzare il programma sono state fatte. Partendo da queste esperienze pratiche, sono stati

elaborati alcuni suggerimenti per buone pratiche:

1. una buona compatibilità: molto spesso i rifugiati abbandonano per "mancanza di motivazione". Prima di iniziare un programma IGU, il rifugiato deve essere associato con attenzione al programma ed all'azienda. Poiché la maggior parte dei rifugiati ha una scarsa conoscenza del mercato del lavoro danese e delle occupazioni specifiche, essi hanno la possibilità di provare a prendere in considerazione diverse opportunità nei settori occupazionali. Con tirocini brevi, i rifugiati i datori di lavoro possono conoscersi e allineare le rispettive aspettative, e i rifugiati possono conoscere la cultura del lavoro danese.
2. un salario adeguato. Una ragione frequente per l'abbandono è la mancanza di incentivi economici. I bassi livelli salariali dell'IGU fanno sì che alcuni rifugiati si sentano sfruttati, facendo perdere loro la motivazione. Il basso salario ufficiale dà ai rifugiati un incentivo per abbandonare il programma per passare a lavori non specializzati irregolari. In alcuni casi, il datore di lavoro offre agli apprendisti un lavoro regolare prima della fine del percorso per evitare che questo trovi lavoro in un'altra azienda.
3. il giusto livello: un altro motivo per l'abbandono è insito nelle asimmetrie tra le abilità dei rifugiati e le competenze richieste. Una valutazione dell'apprendimento pregresso delle competenze tecniche, sociali e linguistiche può aumentare la compatibilità tra il rifugiato e il programma. Nell'apprendimento scolastico, è decisivo possedere un livello adeguato di danese.
4. prevenire i conflitti. Sul posto di lavoro possono nascere conflitti, soprattutto se nessuno è consapevole di possibili incomprensioni linguistiche o culturali. Se i datori di lavoro e i rifugiati hanno accesso a tutori esteri o consulenti, i piccoli disaccordi possono essere risolti prima che crescano in conflitti irrisolvibili e nel successivo abbandono o licenziamento del rifugiato.
5. Preparare e coinvolgere i lavoratori. Nella formazione sul posto di lavoro le buone relazioni tra colleghi sono vitali per il benessere dell'apprendista del programma IGU. Per aumentare le possibilità di un'integrazione sociale del rifugiato, tutti i lavoratori della compagnia dovrebbero essere informati prima dell'arrivo dello stesso. I colleghi possono, per esempio, istituire programmi

per condividere le responsabilità nella formazione e dare supporto per trasporti orario lavorativo ecc.

### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

Quando il rifugiato (o i membri riuniti della sua famiglia) terminano un programma IGU, ad essi viene riconosciuto un diploma che descrive i contenuti della formazione. Oltre a ciò, essi ricevono un attestato per i singoli moduli che hanno completato nel successivo sistema formativo pubblico (AMU), se ne hanno raggiunto gli obiettivi formativi. Se non ne hanno raggiunto tutti gli obiettivi, essi ricevono un certificato di partecipazione per i moduli frequentati. I contenuti dei moduli sono definiti in collaborazione con le organizzazioni del lavoro di ogni settore e sono largamente riconosciuti dal mercato del lavoro.

I programmi IGU sono organizzati prevalentemente in aziende in settori che hanno livelli di competenze medio-bassi. Esse comprendono, per esempio, il settore agricolo, serre, pulizie, settore alberghiero, cibo, trasporti e distribuzione. Tali settori annoverano molti lavori precari con una scarsa qualità del lavoro (posto insicuro, orari difficili, paghe basse, poca autonomia ecc.). Ad ogni modo, offrono comunque opportunità anche per rifugiati che hanno una scarsa conoscenza della lingua danese e poca formazione professionale. Oltretutto, in alcuni casi anche questi settori possono offrire posti di lavoro con qualità e salari ragionevoli. In generale, il mercato del lavoro danese è regolamentato e ben organizzato, con bassi livelli di sovrapposizione. Come molti altri tipi di apprendistato, la maggior parte della formazione nel programma IGU ha luogo sul posto di lavoro. L'apprendista è integrato nell'azienda e nel mercato del lavoro. Esso costruisce reti sociali e si adatta ai canali informali di distribuzione delle offerte di lavoro. Oltre a ciò, tra le qualità rilevanti del programma IGU v'è il fatto che i partecipanti siano iscritti a un fondo di assicurazione per disoccupati dopo il completamento del programma. Ciò dà loro il diritto di ricevere sussidi che non sono basati sul reddito, al contrario della previdenza sociale e dell' "assegno per l'integrazione". Questo li rende ancora più dei pieni membri del mercato del lavoro.

## 2.5. Programmi mirati alle imprese organizzati dalle municipalità

Quando ai rifugiati viene concesso l'asilo, la responsabilità per il loro alloggio, sussistenza e formazione è trasferita alle municipalità. Il comune di Roskilde ha dato a tale responsabilità una grande priorità politica e ha inaugurato diversi progetti formativi di successo per i rifugiati e per le loro famiglie. Successivamente al grande afflusso di migranti del 2015, il comune ha rapidamente iniziato nuove misure di formazione per rifugiati in collaborazione con compagnie private e istituti educativi. Un obiettivo chiave di queste misure è fornire opportunità lavorative. Questi progetti sono denominati "programmi mirati alle imprese" e sono impiegati ora dalla maggior parte delle municipalità, in connessione alla riforma dell'*Integration ACT* del 2016, il quale ha dato ai comuni forti incentivi finanziari per aiutare rapidamente i rifugiati in questioni come il lavoro, la formazione in azienda e l'educazione. I programmi mirati alle imprese sono stati creati per supportare questa finalità. Esempi di tali programmi si possono trovare nei settori della distribuzione, della ristorazione, delle pulizie e lavanderie, della logistica e nella cura dei bambini. Tali misure possono essere organizzate in modo molto flessibile e personalizzate per singoli settori, ma si basano su principi comuni. Sono rivolte a gruppi di rifugiati con istruzione scolastica dell'obbligo bassa o nulla, condizione che accomuna circa la metà di tutti i rifugiati e delle loro famiglie in Danimarca. I programmi si tengono in compagnie specifiche con buone opportunità di impiego per stranieri con livelli di scolarizzazione bassi; sono brevi (6-12 mesi) e danno priorità alla formazione professionale, all'insegnamento della lingua danese, e ai moduli brevi del programma AMU per la formazione degli adulti. L'obiettivo dei programmi è di far raggiungere l'assunzione o di continuare nella formazione tecnico-professionale, per esempio all'interno del programma IGU.

Sono qui forniti due esempi di programmi realizzati nel comune di Roskilde: uno per il settore alberghiero e uno per il settore dei trasporti. Il comune ha stabilito una collaborazione di lungo termine la *BC Hospitality Group*, un grande hotel e centro conferenze. La compagnia ha una forte politica di responsabilità sociale (*Corporate Social Responsibility – CSR*) che promuove la diversità e l'inclusione sociale e che considera la sostenibilità come un vantaggio anche in termini di competitività. Nel 2018, la compagnia è stata premiata con il *Copenhagen Business Prize* per la CSR e la sostenibilità. L'azienda vede i rifugiati come risorse potenziale per coprire la futura domanda di forza lavoro. La cooperazione di lungo termine tra la municipalità e le imprese è una delle chiavi per il successo dei programmi. Ciò ha attivato un adattamento comune delle e uno sviluppo del dialogo aperto e della fiducia tra i partner. Link: <http://uim.dk/filer/nyheder-2018/integrationskit.pdf>

Il programma formativo del comune di Roskilde per il settore dei trasporti rappresenta un altro esempio del programma mirato alle imprese per rifugiati. Ad oggi, il settore dei trasporti ha un alto bisogno di autisti di camion ben formati. Il comune ha iniziato un progetto di formazione e integrazione per questo settore in collaborazione con nove compagnie private di trasporti e un'agenzia di collocamento, i quali formano e forniscono autisti al settore dei trasporti. Oltre a ciò, la cooperazione include una compagnia no-profit di formazione linguistica e un'agenzia di formazione professionale privata nel settore dei trasporti. Links: <https://dit-roskilde.dk/2018/03/flygtninge-i-chauffoerskole/>

### 2.5.1. Input core indicators: Domanda sostenibile/ Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinazione/ Requisiti di accesso

#### Domanda sostenibile

I programmi mirati alle imprese sono rivolti alle industrie locali con buone opportunità di assunzione per i rifugiati. Si tratta di compagnie che offrono molti posti di lavoro poco specializzato, accessibili a soggetti con scarsa istruzione. La maggioranza dei rifugiati punta a diventare indipendente e riconosciuta come membri attivi della società. È molto importante, per il loro impegno, che la formazione dia buone possibilità di impiego. Questo è anche importante per i comuni che sostengono i costi dei programmi. I programmi rivolti alle imprese offrono l'apprendimento di competenze specifiche, e si sono rivelati essere piuttosto efficaci nell'inserimento dei rifugiati all'interno del mercato del lavoro nel periodo di crescita successivo al 2016.

Se da un lato le industrie hanno molti posti di lavoro liberi, dall'altro hanno anche molte posizioni lavorative precarie e temporanee, all'interno delle quali i rifugiati sono esposti in caso di recessione o crisi. I programmi hanno il rischio di inserire i rifugiati in posizioni lavorative senza prospettive con poche possibilità di acquisire competenze e di avanzamenti di carriera. Ad ogni modo, anche lavori poco specializzati possono fornire un trampolino verso carriere più specializzate e sicure. In questi lavori, i rifugiati possono sviluppare le loro abilità linguistiche, migliorare le loro competenze e stabilire delle nuove reti sociali. Per chi arriva in un nuovo paese, la sfida maggiore è di avere un lavoro regolare: questo è ciò che il programma offre ai rifugiati. Una volta superato tale problema, l'accesso ad un successivo impiego è generalmente più semplice. Le prospettive occupazionali per il settore dei trasporti e per quello alberghiero sono buone, entrambe prevedono una domanda crescente nei prossimi anni. La cooperazione tra il *BC Hospitality Group* e il comune continua, e nel 2019 ha coinvolto l'assunzione e la formazione di un grande numero di rifugiati per un aumento del numero degli addetti all'interno degli hotel. Nel programma dedicato al settore dei trasporti i rifugiati acquisiscono la patente di guida per il camion e una grande esperienza lavorativa, le quali forniscono buone possibilità di trovare impiego in un settore che vede una carenza di addetti.

#### Obiettivi e contenuti didattici

I programmi mirati alle imprese sono organizzati con un modello "passo a passo" con obiettivi didattici crescenti. Il programma tipo inizia con un corso propedeutico generale, nel quale vengono mostrati le opportunità e i requisiti di differenti tipi di lavoro. Ciò aumenta la capacità dei rifugiati nel prendere decisioni qualificate e di testare le loro capacità in relazione alle competenze richieste. Durante il corso gli studenti sono valutati e introdotti al mondo del lavoro e alla cultura lavorativa danese. I passi successivi coinvolgono periodi di formazione lavorativa combinata con la formazione linguistica, alternati con moduli formativi del sistema di formazione continua per adulti (AMU). Per ogni programma specifico per l'industria sono stati identificati una serie di obiettivi formativi specifici (descritti in una "mappa delle qualifiche"): tali mappe sono usate per misurare i miglioramenti dei rifugiati durante il programma, dal livello base fino ai livelli specifici di competenza. I programmi combinano periodi di formazione scolastica e periodi di formazione in azienda alla formazione linguistica con difficoltà crescente. Durante il programma, i rifugiati passano dalla formazione lavorativa part-time in tirocini non pagati all'assunzione full-time supportata, con l'obiettivo di essere pronti per un impiego full-time a condizioni ordinarie dopo l'ultimo periodo di tirocinio. La durata e il numero dei tirocini cambiano a seconda dei miglioramenti del singolo rifugiato.

Il programma alberghiero del comune di Roskilde è stato organizzato come una "scuola lavorativa" inizialmente per 29 rifugiati. Esso include sei mesi di formazione linguistica danese sul posto di lavoro

combinata alla formazione lavorativa in tre diversi campi: cucina, servizio tecnico e logistica. Nella prima edizione, 18 partecipanti hanno completato il percorso e 10 di questi hanno trovato posto all'interno della compagnia, 7 all'interno del *Basic Integration Programme* (IGU). L'azienda ha apprezzato che il programma mettesse a disposizione un gruppo di lavoratori seri e fortemente motivati. Tutti i rifugiati avevano un tutor per supportarli durante il programma. Dopo il completamento del percorso, il comune fornisce misure di tutela per aumentare il mantenimento del posto di lavoro (mentori, consiglieri).

Il programma del comune di Roskilde dedicato ai trasporti include moduli formativi del sistema di formazione per adulti (AMU) combinati con moduli di formazione linguistica specifici per il settore dei trasporti e focalizzati sull'applicazione del linguaggio alla vita di tutti i giorni. Esso è chiamato "linguaggio rapido per i trasporti", indicando come sia intensivo e focalizzato sul vocabolario specifico del settore. I partecipanti ricevono una formazione linguistica intensiva integrata con la formazione lavorativa, organizzata con un docente che parla arabo e con uno che parla danese. L'organizzazione del programma mirato all'industria è basato sulla cooperazione con un'agenzia di formazione linguistica che ha docenti che hanno sviluppato grandi conoscenze del lessico tecnico del settore. Il terzo partner del programma è un'agenzia di formazione che fornisce anche lavoratori temporanei al settore dei trasporti. Tale compagnia organizza formazione in azienda per i rifugiati in collaborazione con le aziende di trasporti coinvolte. Il programma formativo include le normative nazionali ed europee di settore, oltre che la normativa per la sicurezza, i requisiti sociali e l'organizzazione del mercato del lavoro.

### **Sistema di supporto e coordinazione**

L'elemento principale dei programmi è la formazione lavorativa durante i tirocini. Essi possono essere molto impegnativi per i rifugiati che hanno scarsa conoscenza della lingua e della cultura lavorativa danesi. pertanto, l'assistenza, i sistemi di supporto e il tutoraggio sono cruciali per il buon esito dei tirocini. Nel programma alberghiero, la funzione del tutor dell'hotel è importante per il mantenimento dei rifugiati durante il programma. Tutti i rifugiati hanno un tutor, solitamente un impiegato del reparto o del team di lavoro. Il tutor, in collaborazione con il supervisore, monitora e supporta il benessere del rifugiato. Accanto a questa figura, un impiegato delle risorse umane supervisiona e supporta le procedure di tutoraggio e tirocinio. Altri lavoratori prendono parte alla formazione tecnica dei rifugiati, e il tutor supporta l'inclusione del rifugiato nei gruppi informali sul posto di lavoro. Il tutor è anche disponibile per un dare supporto sui possibili diversi problemi relativi alla nuova vita del rifugiato. Ad ogni modo, alcune di queste problematiche vanno oltre le capacità dei tutor: per questa ragione, il Comune di Roskilde ha assegnato due impiegati, un assistente sociale e un project manager, a mansioni full-time come tutor all'interno dell'hotel, figure vicine e più facilmente contattabili per i supervisori e per i rifugiati che svolgono il tirocinio. La loro presenza e i frequenti contatti con i rifugiati evitano che le piccole difficoltà possano sfociare in crisi o in grandi problemi. In precedenza, infatti, la compagnia ha fatto esperienza della mancanza di un supporto dagli altri comuni, una volta che il progetto di tirocinio aveva preso il via. In queste occasioni, la compagnia aveva trovato difficoltoso identificare quale sezione del comune avesse la responsabilità in relazione a possibili problemi o questioni. il ruolo del mentore, così come organizzato dal Comune di Roskilde, riesce affrontare questi problemi. Il tutor fornisce assistenza per qualsiasi tipo di problema e si prende la responsabilità di contattare altri professionisti se fosse necessario. Il tutor assegnato dal Comune può dare assistenza per quel che riguarda problemi famigliari, economici, di alloggio, di trasporto e di assistenza medica che possono mettere in pericolo la partecipazione dei rifugiati al programma. Oltre a ciò, il project manager parla arabo e fornisce assistenza in caso ci siano problemi linguistici.



## Requisiti d'accesso

Una chiave per il successo dei programmi formativi di integrazione è di raggiungere un incontro tra i rifugiati che partecipano e il progetto. Per assicurare che gli interessi e le capacità dei rifugiati siano in linea con le richieste del programma, il Comune di Roskilde ha definito delle linee guida dettagliate. Quando i rifugiati arrivano, essi passano attraverso un processo di convalida del loro apprendimento precedente e delle loro competenze. Questo include tutti i tipi di educazione formale e di certificazioni, di abilità linguistiche così come tutti i tipi di educazione informale e di esperienze lavorative, di attitudini fisiche e di preferenze personali riguardo il lavoro e la formazione. La convalida è basata su interviste con i rifugiati e sui documenti forniti da Servizio Danese per l'Immigrazione, dalla Croce Rossa Danese ecc.

Diversi strumenti on-line sono utilizzati per mappare le competenze attraverso metodi dialogici. Oltre a ciò, alcuni comuni usano il programma di verifica del sistema di formazione professionale per adulti (AMU), il quale include anche test pratici attraverso dimostrazioni sul posto di lavoro. Tutte le informazioni risultanti sono registrate e aggiornate regolarmente con informazioni aggiuntive, per esempio riguardanti nuovi piani e accordi su formazione e lavoro.

Nel programma alberghiero il Comune di Roskilde e la compagnia alberghiera collaborano nello screening e nella selezione di potenziali partecipanti tra i rifugiati. Nella fase successiva, la compagnia conduce interviste individuali con tutti i rifugiati sulla lista dei candidati. La stretta cooperazione con il Comune sull'incontro e l'allineamento delle aspettative è visto come una chiave per il successo del programma.

Nel programma dedicato ai trasporti i candidati rifugiati sono stati valutati attentamente e selezionati attraverso un lungo processo che ha coinvolto sia i datori di lavoro che il Comune. Mentre il lavoro come camionista è di solito un'occupazione maschile, il programma includeva sia uomini che donne. Questo è importante in quanto il tasso di occupazione femminile è inferiore a quello maschile. I partecipanti non soddisfacevano i requisiti linguistici di un corso ordinario per autisti, ma sono stati selezionati per la loro forte motivazione. I datori di lavoro hanno dato la precedenza a coloro che hanno mostrato attitudine e motivazione. Il consulente alle assunzioni dell'agenzia di formazione ha rapporti molto stretti con le compagnie di trasporti e ciò gli permette di far incontrare i rifugiati con le aziende interessate ad assumere.

### 2.5.2. Process core indicators:Finanza e fondi

#### Finanza e fondi

I calcoli dei costi del programma e il risparmio risultante dall'aumento del tasso di occupazione dimostra che la municipalità ci ha guadagnato investendo in questi programmi. Essi sono finanziati principalmente dal Comune che ha la responsabilità dei rifugiati. Il fondo statale dei comuni per i rifugiati dà loro forti incentivi finanziari per aiutare i rifugiati nell'inserimento lavorativo. I progetti attuali rappresentano una spesa significativa per il Comune di Roskilde, in quanto è personalizzato per uno specifico gruppo di rifugiati. Esso è comunque economicamente efficiente, in quanto la maggior parte dei rifugiati che partecipano probabilmente verranno assunti al completamento del corso. Questo è il risultato della stretta collaborazione tra la municipalità e il gruppo dei datori di lavoro. I rifugiati sono stati formati in tirocini aziendali, durante i quali acquisiscono valide abilità azienda-specifiche.

### 2.5.3. Output core indicators: Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro

#### Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro

Come nel caso di altri progetti dedicati, i due programmi descritti sono organizzati attorno a moduli standardizzati presenti nei programmi di formazione professionale per adulti (AMU). Tali moduli forniscono certificazioni che sono in genere riconosciuti nel mercato del lavoro, in quanto le organizzazioni ad esso connesse sono fortemente coinvolte nella definizione degli obiettivi e nei contenuti dei moduli stessi. Alcuni di questi includono formazione linguistica personalizzata integrata con la formazione in azienda e sono rivolti a rifugiati e immigrati. Nel programma dedicato ai trasporti, i partecipanti ricevono una patente di guida per camion e anche speciali certificati di trasporto e diplomi spendibili sul mercato del lavoro. L'esame finale ha luogo in lingua danese, ma i partecipanti possono pagare per aver un interprete arabo. Poiché i datori di lavoro del settore dei trasporti trovano difficile attrarre autisti specializzati, i partecipanti al programma hanno buone possibilità di trovare un lavoro al termine del percorso.

### 3. Best-practices in Germania

#### 3.1. BEF Alpha

L'attività formativa annuale per rifugiati adulti (BEF Alpha) fornisce ai partecipanti un'importante base per la loro integrazione all'interno della società e del mondo del lavoro. L'annualità è suddivisa nei moduli alfabetizzazione e supporto linguistico, orientamento professionale, competenze quotidiane, educazione politica di base, pari opportunità e tirocinio.

Il corso proposto da BEF Alpha è indirizzato a persone con alfabetizzazione della lingua tedesca scarsa o nulla. In questo modo i partecipanti acquisiscono i prerequisiti necessari per la formazione, la partecipazione a future misure formative e per l'ingresso nel mercato del lavoro. Le istituzioni che si occupano di formazione continua come i centri di istruzione per adulti, la Kolping-Educational, la Confederazione Internazionale e le organizzazioni indipendenti organizzano l'anno formativo in collaborazione con il Ministero dell'Educazione del Baden-Württemberg.

L'offerta formativa è indirizzata a rifugiati che solitamente hanno tra i 20 e i 35 anni di età ed in particolare a donne con bambini. Il progetto prevede 28 ore di lezione a settimana, delle quali dalle 16 alle 18 ore sono destinate all'alfabetizzazione e all'insegnamento della lingua, 6 all'orientamento e alla preparazione professionale, 2 alle competenze quotidiane e 2 ore all'educazione civica e politica.

I partecipanti sono selezionati sulla base di criteri di età, nazionalità e del livello di alfabetizzazione. La decisione finale per l'ammissione è presa dai direttori di progetto. La procedura del processo di selezione nasce dalla stretta collaborazione con le agenzie per l'impiego e i centri per il lavoro, tenendo in considerazione le loro proposte nella composizione del gruppo di rifugiati. I partecipanti provengono pressoché da tutti i paesi, e in particolare da Siria, Afghanistan, Gambia, Somalia, Eritrea e Pakistan.

Le agenzie che si occupano della realizzazione del progetto cercano di far crescere la motivazione e la coesione dei partecipanti, a prescindere dalla loro nazionalità, genere e età. Il programma è estremamente eterogeneo, i corsi mostrano una grande differenziazione interna ed un supporto individualizzato. I partecipanti sono persone non alfabetizzate, rifugiati con solo competenze di scrittura araba e persone scolarizzate ma senza competenze di lingua tedesca. BEF Alpha rende possibile passare da moduli prettamente educativi a moduli pratici, in particolar modo attraverso i tirocini e l'orientamento professionale. Ciò accresce la motivazione dei partecipanti, in quanto possono dimostrare le loro competenze pratiche e applicare le abilità linguistiche acquisite. I risultati in ambito di insegnamento linguistico si contraddistinguono positivamente se si considerano le condizioni di partenza estremamente difficili. La maggioranza dei partecipanti completano infatti il corso con un alto livello di competenza, soprattutto A1 e A2, in alcuni casi anche B1.

A ciò fa poi seguito l'ammissione ai successivi programmi di apprendimento. Come risultato del tirocinio, è a volte possibile inserire gli studenti all'interno del mercato del lavoro e, più raramente, nella formazione professionale. I partecipanti ricevono anche una chiara prospettiva riguardo la loro integrazione, in particolar modo in quanto diventano consapevoli del loro talento e delle loro abilità in ambito professionale.

Nel complesso il progetto rappresenta un importante passo avanti per l'integrazione dei rifugiati, incorporandone tutte le componenti decisive. Ciò è sottolineato esplicitamente dai promotori.

<https://www.berufsorientierungsprogramm.de/angebote-fuer-fluechtlinge/de/projekt-bildungsjahr-fuer-erwachsene-fluechtlinge-bef-alpha-1981.html>

### 3.1.1. Input core indicators: Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinazione

#### Obiettivi e contenuti didattici

Al livello di *input*, il progetto BEF Alpha presenta diversi punti di forza. Il progetto offre agli studenti diversi vantaggi fin dall'inizio del percorso. Infatti, il partecipante è accompagnato dall'inizio ed è valorizzato. Particolarmente positiva è la struttura flessibile del programma formativo del progetto.

Il BEF Alpha offre contenuti in vari settori come l'alfabetizzazione, lo sviluppo del linguaggio, l'orientamento professionale, le competenze quotidiane, l'educazione politica di base, le pari opportunità e i tirocini. La maggior parte delle lezioni, comunque, sono destinate allo sviluppo delle capacità linguistiche e all'alfabetizzazione. Gli studenti devono frequentare un totale di 28 ore di lezione a settimana nelle materie sopracitate. La misura ha una durata complessiva di 40 settimane. I partecipanti sono anche inseriti all'interno di un progetto di tirocinio di cinque settimane.

BEF Alpha offre la possibilità di alternare moduli teorici a moduli pratici, in particolar modo attraverso il periodo di tirocinio e l'orientamento professionale. Ciò aumenta la motivazione degli studenti, perché permette loro di dimostrare le loro competenze pratiche e di applicare le competenze linguistiche apprese durante il corso.

#### Sistema di supporto e coordinamento

Un sostegno valido e un sistema di supporto sono di grande importanza per l'ingresso nella nuova realtà di vita e nel mondo del lavoro. I rifugiati, infatti, non lasciano semplicemente il loro paese d'origine, la famiglia e le relazioni, ma anche il loro ambiente sociale e le reti di supporto ad esso connesse. È perciò importante che i progetti offrano loro, allo stesso tempo, consigli e supporto. Il successo del percorso dipende dalla stretta cooperazione tra le autorità locali e i rispettivi distretti e municipalità, i centri per il lavoro e le agenzie per l'impiego, le aziende e le associazioni di volontariato. Si pone particolare attenzione ad assicurarsi che i rifugiati possano segnalare il loro bisogno di assistenza o di aiuto. La possibilità di richiedere supporto è ovviamente inserita all'interno del progetto, e i rifugiati ne sono consapevoli. Essi non hanno solitamente nessun tipo di problema o inibizione nel chiedere questo tipo di aiuto, rivolgendosi ai tutor, regolarmente disponibili. Nonostante ciò, in alcuni casi i rifugiati necessitano un supporto sociale anche per questioni private. Per tali evenienze sono messi a disposizione assistenti sociali. Se i rifugiati incontrano problemi linguistici possono richiedere una formazione o un tutoraggio linguistico aggiuntivi. Tutti i servizi di supporto del progetto BEF Alpha sono sempre disponibili, ma è responsabilità del rifugiato accettare tale supporto.

### 3.1.2. Process core indicators: metodi di insegnamento selezionati/ Insegnamento della lingua e della cultura

#### Metodi di insegnamento selezionati

A livello esecutivo (*process*) di un progetto si possono vedere quali metodi di insegnamento sono applicati e quali contenuti hanno la priorità. È anche importante osservare se sono adattati agli studenti e se prendono in considerazione il contesto in cui essi sono inseriti.

Il progetto attribuisce molta importanza al rafforzamento delle interazioni tra teoria e pratica. Pertanto, sono presenti dei periodi di tirocinio e di orientamento professionale, che si svolgono in parallelo ai moduli di insegnamento più prettamente teorico. I docenti si assicurano anche che gli studenti possano partecipare attivamente al processo di apprendimento e che siano motivati ad assumersi la responsabilità

del proprio apprendimento. I metodi di insegnamento sono utilizzati in vari modi: l'enfasi è posta su modalità di lavoro collaborativo e di gruppo. I partecipanti possono scegliere tra diverse attività di apprendimento e stili di insegnamento, perciò la lezione può essere adattata a diversi stili di apprendimento.

### **Insegnamento della lingua e della cultura**

Imparare la lingua del paese ospitante è vitale per il processo di integrazione dei rifugiati, per il loro apprendimento in ambito tecnico-professionale e per la loro successiva entrata nel mondo del lavoro. L'acquisizione iniziale della seconda lingua, in connessione con la formazione tecnico-professionale (VET) per rifugiati, può essere organizzata in diversi modi. I corsi di lingua separati organizzati da professionisti possono fornire un insegnamento a diversi livelli per andare incontro alle specifiche richieste del singolo rifugiato. Nella maggior parte dei casi i partecipanti ricevono una qualche forma di supporto linguistico, perciò, come illustrato precedentemente, sono accettati solo i rifugiati con conoscenze linguistiche molto scarse. Oltre alle lezioni di lingua, grande importanza viene attribuita all'apprendimento del vocabolario professionale specifico. I docenti trasmettono norme e valori base specifici del paese ospitante, essendo stati debitamente formati per erogare questo specifico tipo di insegnamento interculturale. Gli insegnanti sono anche pronti a affrontare con sensibilità possibili stereotipi culturali relativi all'ambiente professionale e quotidiano dei rifugiati, comunicando ciò ai partecipanti.

### **3.1.3. Output core indicators: certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ tasso di assenze e abbandono**

#### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

A livello di *output* è possibile descrivere gli obiettivi raggiunti e gli effetti di un progetto di formazione professionale. tale livello è particolarmente importante per i partecipanti: infatti, esso descrive quali certificati e possibilità di formazione futura sono forniti al termine del progetto. In tale contesto, può essere anche chiarita meglio la motivazione a partecipare alla misura formativa. Di conseguenza, da un alto tasso di abbandono si può evincere una scarsa motivazione degli studenti a completare il percorso, che i responsabili di progetto non sono stati in grado di incrementare. Ciononostante, è anche interessante capire in che modo un parametro di questo genere sia stato valutato e se è stato preso in considerazione. Come risultato del periodo di tirocinio, è a volte possibile inserire lo studente all'interno del mercato del lavoro e, meno spesso, nella formazione professionale. i partecipanti ricevono anche una chiara visione del loro percorso di integrazione, in particolar modo in quanto rivela le loro abilità in ambito lavorativo. Oltre a ciò, gli studenti ricevono un certificato di valutazione finale. Le aziende documentano e riconoscono le competenze attraverso verifiche pratiche. Il progetto, nel suo complesso, rappresenta un importante passo avanti per l'integrazione dei rifugiati, incorporandone tutte le componenti decisive. Ciò è sottolineato esplicitamente dai promotori.

#### **Tasso di assenza e di abbandono**

Questo progetto ha un tasso di assenza relativamente alto, che va dallo 0 al 25%. Il progetto include 34 classi differenti, perciò il tasso di abbandono è molto alto. Di per sé, comunque, l'alto tasso di assenza e di abbandono è conseguenza di fattori personali come problemi finanziari, insicurezza e condizioni abitative inappropriate. Tali ragioni portano ad una minore presenza in classe e, nei casi peggiori, ad una discontinuità nella presenza. I problemi privati e finanziari possono impedire a molti rifugiati di investire il tempo sufficiente per la partecipazione al progetto. È perciò prima di tutto importante rendere il contesto il

più gradevole possibile in modo da non fare emergere tali problematiche.

Per esempio, le misure di aiuto e supporto possono aiutare a migliorare le condizioni di vita dei rifugiati. In alcuni casi, le assenze sono anche dovute a esperienze negative all'interno del percorso formativo, come ad esempio bullismo o mancanza di adeguato supporto.

La dirigenza del progetto mette in campo diversi sforzi per cercare di tenere il tasso di abbandono il più basso possibile: per esempio, fornendo sufficiente supporto, prestando attenzione alla composizione delle classi e concordando in maniera precisa il target del progetto.

### 3.2. Alfred Müller Armack Berufskolleg

La Alfred-Müller-Armack-Berufskolleg (AMAB) è un istituto superiore commerciale e professionale di Colonia. La scuola è intitolata a Alfred Müller-Armack, economista tedesco che ha coniato il termine *“economia sociale di mercato”*.

L’istituto comprende una scuola professionale per la formazione bancaria e nel settore dei trasporti e logistica, una scuola professionale commerciale e una scuola part-time per diventare economista aziendale certificato dallo stato.

Dopo diverse riorganizzazioni del sistema delle scuole commerciali di Colonia, dal 1972 la Alfred Müller Armack Berufskolleg è l’istituto responsabile per la formazione bancaria e le professioni relative al sistema dei trasporti. Essa ha anche un certo prestigio in ambito sportivo per quel che riguarda le scuole professionali.

Oltre a ciò la AMAB offre ai rifugiati la possibilità di partecipare, all’interno dei suoi corsi, alla formazione duale (alternanza scuola-lavoro). I rifugiati sono inseriti nelle classi “regolari” e non sono quindi separati dagli studenti nativi-tedeschi. La scuola si impegna ad assicurare che un sempre maggior numero di rifugiati partecipino e completino un percorso di formazione duale. Per questa ragione, vengono forniti diverse opportunità di supporto e consulenza.

Il programma formativo che viene proposto agli studenti rifugiati ha una durata di 2-3 anni: l’obiettivo è di integrarli all’interno di un sistema duale e, successivamente, all’interno della società. Le scuole professionali hanno un ruolo speciale nell’integrazione dei rifugiati in quanto sono uno dei primi punti di contatto tra questi e la società esterna; oltre a ciò esse possono adattarsi in modo molto flessibile alle loro richieste. La Alfred Müller Armack Berufskolleg è una delle maggiori scuole professionali di Colonia e mette a disposizione diversi programmi educativi. Tra le altre cose, offre un percorso formativo full-time e un percorso universitario di scienze applicate.

[http://www.ama-berufskolleg.de/cms/front\\_content.php?idart=1631&lang=1](http://www.ama-berufskolleg.de/cms/front_content.php?idart=1631&lang=1)

#### 3.2.1. Input core indicators: sistema di supporto e coordinamento/ obiettivi e contenuti didattici

##### Sistema di supporto e coordinazione

Una buona supervisione e un supporto intensivo hanno una grande importanza, in particolar modo quando si entra in un nuovo sistema scolastico. I rifugiati vengono da paesi differenti e perciò possiedono esperienze e requisiti scolastici molto diversi tra loro. È possibile che alcuni di essi siano già scolarizzati o posseggano esperienze lavorative, entrambi requisiti che sono richiesti dalle scuole professionali tedesche. In alcuni casi, però, non sono presenti conoscenze pregresse. A tal proposito, un buon supporto durante la formazione è di estrema importanza: i corsi duali sono caratterizzati dal fatto che offrono un supporto regolare ai rifugiati. Esso è portato avanti dai docenti e dagli assistenti sociali: gli studenti possono contattarli per problemi di tipo linguistico o sociale.

Un altro aspetto importante è il sistema di coordinamento all’interno della scuola e del progetto: è estremamente importante per i migranti o per i rifugiati trovarsi in un ambiente regolato e strutturato e avere una routine quotidiana precisa, in quanto sono proprio questi aspetti ad esser loro mancati nei mesi precedenti all’arrivo nel paese ospitante. Per questo motivo, se vi è una regolarità nella giornata scolastica, e se la struttura del corso è chiara fin dall’inizio, i rifugiati possono inserirsi meglio e, successivamente, integrarsi. Tutto ciò è garantito all’interno dell’istituto, in quanto l’offerta formativa dedicata agli studenti rifugiati è presente già da diversi anni e perciò le strutture e le linee guida sono chiare e precise.

### **Obiettivi e contenuti didattici**

Un altro importante fattore a livello di *input* è la struttura dell'offerta formativa (curriculum) con i suoi contenuti e i suoi obiettivi. Questo significa sono necessari continue modifiche ed adeguamenti per il target group degli studenti rifugiati. I contenuti e le prospettive future da essi derivanti tipici delle classi standard possono spesso non essere utili nella formazione professionale per rifugiati. È per questo che è importante adattare tali contenuti alle vite dei rifugiati e stimolarli a livello linguistico e culturale. Gli obiettivi didattici sono formulati a seconda degli obiettivi finali. Ad ogni modo, è necessario tenere sempre in considerazione quanto sia necessario promuovere l'acquisizione delle competenze di base. In particolar modo, in ragione della grande eterogeneità delle classi duali, è essenziale adattare il curriculum al singolo studente. Alla Alfred Müller, il programma formativo per le classi duali è aggiornato e adattato annualmente. Il Ministero dell'Educazione, la Dirigenza Scolastica e i docenti sono consultati in tal senso. Particolarmente positivo è il fatto che gli studenti hanno la possibilità di accorciare il periodo di formazione se hanno già alcune competenze pregresse.

Questo dà loro il vantaggio di poter completare un percorso di training più velocemente, entrando così prima nel mondo del lavoro, raggiungendo così una situazione di stabilità.

### **3.2.2. Process core indicators: metodi di insegnamento selezionati/ insegnamento della lingua e della cultura**

#### **Metodi di insegnamento selezionati**

I docenti dei corsi duali cercano di coinvolgere gli studenti nel processo di insegnamento in quanto considerano importante adattare i diversi approcci alle esigenze dei rifugiati. Questo metodo crea un ambiente di apprendimento inclusivo nel quale gli studenti si sentono a proprio agio e nel quale è possibile interagire in maniera aperta e rispettosa. Oltre a ciò, i docenti vogliono raggiungere la piena integrazione dei rifugiati: in classe, nessuno è discriminato, escluso o trattato malamente. Questa condizione dovrebbe anche ripetersi all'esterno della scuola. L'istituto di formazione professionale dovrebbe essere un posto dove non esistono discriminazione e esclusione, perciò viene promossa una cultura di apprendimento aperta ed armonica. L'istituto cerca sempre di mantenere questa atmosfera aperta e amichevole, in modo da far sentire valorizzati gli studenti rifugiati.

#### **Insegnamento della lingua e della cultura**

Nel caso di corsi per rifugiati, il supporto linguistico e culturale è importante tanto quanto il supporto tecnico. Solo con un approccio olistico a diversi livelli è possibile garantire che i rifugiati abbiano la possibilità di entrare nel sistema educativo. Nonostante la lingua tedesca sia una materia obbligatoria all'interno dei corsi duali, gli studenti rifugiati non partecipano a più lezioni rispetto agli studenti nativi. Ad ogni modo, la possibilità di richiedere un supporto linguistico aggiuntivo è sempre presente: gli studenti possono contare su un aiuto se hanno difficoltà, con particolare riguardo alle capacità linguistiche in ambito professionale. Oltre a ciò, è necessario menzionare che i docenti coinvolti hanno tutti preso parte a un corso interculturale avanzato e sono perciò in grado di comportarsi in maniera culturalmente sensibile e di integrare questa all'interno delle lezioni.



### 3.2.3. Output core indicators: certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ verifica dell'andamento dell'apprendimento

#### Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro

A livello di *output*, gli obiettivi formativi a lungo termine dovrebbero essere definiti e raggiunti: ciò include, per esempio, la possibilità di fornire certificati e diplomi. Alla fine del corso, gli studenti ricevono una certificazione che può aiutarli ad avanzare all'interno del mercato del lavoro. Poiché la Alfred Müller è una scuola professionale, essa offre un accesso diretto a certificazioni ufficiali e attestati. Come negli altri corsi, i rifugiati sono anche valutati regolarmente e ricevono un diploma finale, che è riconosciuto a livello nazionale ed offre ai rifugiati l'accesso a successivi corsi formativi o a periodi di tirocinio.

#### Verifica dell'andamento dell'apprendimento

Nel corso delle lezioni i docenti forniscono agli studenti valutazioni regolari. È prevista anche una valutazione tra parti (studente-studente) e forme di mutuo sostegno e supporto. Ad ogni modo, non dovrebbe mai essere dimenticato come essi si debbano trattare l'un l'altro in maniera rispettosa.

I docenti della Alfred Müller Armack Berufskolleg hanno molta cura nell'assicurare che le valutazioni siano sempre eque e obiettive. Si concentrano sui progressi e sui successi più che sui fallimenti degli studenti. In questo modo, si valorizzano i successi nell'apprendimento dei partecipanti. I docenti danno agli studenti suggerimenti aggiuntivi su come possono migliorare il loro apprendimento e lavorare su questo: tali consigli hanno sempre una natura pratica. La scuola evita di utilizzare le valutazioni come modo per classificare gerarchicamente gli studenti. È chiaro come i livelli di apprendimento, la motivazione e gli interessi siano diversi e che non tutti possano raggiungere la piena formazione in maniera rapida. Sussistono spesso distorsioni nella valutazione, in particolar modo in contesti con presenza di rifugiati che non padroneggiano la lingua tedesca; tali distorsioni sono anche dovute al fatto che gli studenti rifugiati non sono spesso in grado di esprimersi in maniera appropriata e durante le prove di valutazione (interrogazioni scritte e orali) i docenti tendono a dar loro voti inferiori. Nel programma dell'Alfred-Müller-Armack Berufskolleg, ad ogni modo, si ha cura di assicurare che tali errori non accadano. Per questa ragione le valutazioni dei corsi di supporto linguistico sono tenute in considerazione per il voto in lingua tedesca. Oltre a ciò, in alcuni casi si cerca di fornire una sorta di parificazione nei test in classe, attraverso ad esempio la concessione di un tempo maggiore ai rifugiati per rispondere alle domande.

### 3.3. Sprint Dual

SPRINT DUAL è il successore del progetto pilota nelle scuole professionali “SPRINT-Language and Integration”. Si tratta di un progetto linguistico e di integrazione per giovani rifugiati in preparazione alla formazione in azienda. Tale progetto è rivolto sia a soggetti in età scolare, che agli immigrati adulti tra i 16 e 21 anni ed è portato avanti dall’autorità scolastica statale della Bassa Sassonia. Le scuole interessate possono registrarsi come parti interessate al progetto e presentarlo all’interno della propria offerta scolastica. Questo esperimento, attivo dal 2015, permette di testare un nuovo concetto pedagogico e organizzativo per giovani immigrati.

Il fatto che non ci siano abbastanza scuole per i giovani immigrati nei corsi di preparazione professionale rappresenta una criticità. Oltre a ciò, l’accesso a tali corsi è riservato esclusivamente ad alunni in età scolare, nonostante ci sia una grande richiesta anche da parte di studenti più grandi. Per dare alle scuole la possibilità di operare in modo appropriato come centro per le competenze all’interno di questo contesto, un progetto pilota è stato messo in atto nel quadro § 22 NSchG, con l’obiettivo avvicinare il più velocemente possibile i giovani rifugiati alla lingua tedesca, nonché alla vita culturale e lavorativa. Al progetto possono partecipare da un minimo di 9 a un massimo di 17 giovani rifugiati.

I contenuti del progetto sono suddivisi in sei moduli:

- *Modulo I:* acquisizione linguistica
- *Modulo II:* introduzione all’ambiente culturale regionale
- *Modulo III:* introduzione alla vita professionale e lavorativa
- *Modulo IV:* consolidazione delle acquisizioni linguistiche
- *Modulo V:* Promozione delle conoscenze di base, in particolare delle conoscenze matematiche
- *Modulo VI:* Introduzione pratica alla vita professionale e lavorativa

Il focus del primo anno è orientato verso l’insegnamento della lingua tedesca, perciò il Modulo I è il principale per lo SPRINT.

I Moduli II e III hanno una base più rigida e mirata, in modo che le competenze possano essere sviluppate e consolidate con un approccio pratico e applicato. I moduli possono essere sviluppati a scuola o in istituzioni esterne. All’interno del Modulo III può essere integrato un tirocinio in azienda. L’introduzione pratica alla vita lavorativa è il focus dell’intero progetto, perciò il Modulo IV, nel secondo anno, ne costituisce il centro. I Moduli IV e V sono pensati su una base inter-professionale. Il loro sviluppo è a carico e responsabilità della scuola. Lo sviluppo del Modulo VI è invece a carico delle aziende.

Essendo SPRINT Dual un progetto, esso non segue il Regolamento per le scuole professionali (BbS-VO), e non è quindi obbligatorio che l’offerta formativa sia portata avanti esclusivamente da docenti: è la scuola a decidere, su sua responsabilità, chi sono le figure più adatte per l’insegnamento. A seconda della regione possono esserci diverse varianti.

<http://www.mk.niedersachsen.de/startseite/aktuelles/presseinformationen/sprint-dual-kultusministerium-und-regionaldirektion-niedersachsen-bremen-starten-sprach--und-integrationsprojekt-fuer-jugendliche-fluechtlinge-zur-vorbereitung-auf-eine-betriebliche-ausbildung-146645.html>

### 3.3.1. Input core indicators: Obiettivi e contenuti didattici/ Sistema di supporto e coordinazione/ Requisiti di accesso

#### Obiettivi e contenuti didattici

Il punto di forza del progetto SPRINT è che le scuole partecipanti possono implementare la misura in modo individuale e personalizzato. Questo significa che il programma formativo è strutturato in maniera abbastanza aperta e flessibile, in modo che le scuole possano scegliere il loro focus su contenuti per uno specifico gruppo di riferimento. Non sono date restrizioni particolarmente strette, ed i moduli possono essere ridotti a seconda delle esigenze sul campo. Il programma formativo è regolarmente adattato e aggiornato alle richieste del mercato del lavoro. Grazie alla possibilità di sviluppo personalizzato, il progetto risponde alle sfide di eterogeneità del gruppo di riferimento da un lato, e dall'altro alle differenti condizioni strutturali nelle scuole professionali.

#### Sistema di supporto e coordinamento

SPRINT DUAL cerca di assicurare un supporto olistico e il tutoraggio ai rifugiati. I 25 progetti di formazione piloti forniscono agli studenti SPRINT due ore di insegnamento linguistico a settimana, ma anche consigli sul tempo libero nella città di Osnabrück. Per far conoscere gli studenti immigrati agli studenti locali, sono organizzate attività di "speed dating" con le classi professionali locali. Oltre a queste misure interne, ci sono anche progetti con partner esterni che fanno volontariato con i rifugiati. In più, i partecipanti al progetto SPRINT e dei corsi di lingua possono mettersi alla prova con i tirocinanti Volkswagen in esercizi cooperativi. In generale i supervisor e gli assistenti sociali supportano gli studenti. In alcuni casi vi è anche un supporto in termini di sicurezza finanziaria e adeguate condizioni abitative.

#### Requisiti di accesso

I requisiti di accesso per questa misura sono relativamente semplici: ai partecipanti non sono richieste conoscenze tecnico-professionali pregresse. Ad ogni modo, essi devono avere per lo meno il livello linguistico B1. Tutti i giovani tra i 16 e i 21 anni (sia in età scolare che non) possono prendere parte al progetto. La maggior parte di questi hanno precedentemente partecipato al progetto pilota "SPRINT – Language and Integration" e perciò hanno un certo livello di competenza linguistica. Per questo motivo SPRINT DUAL è una validissima certificazione per questi nuovi immigrati. Ad ogni modo, anche chi non ha preso parte al progetto precedente, può avere accesso a SPRINT DUAL.

### 3.3.2. Process core indicators: insegnamento della lingua e della cultura/ metodi di insegnamento selezionati

#### Insegnamento della lingua e della cultura

L'insegnamento della lingua tedesca è il focus principale del progetto, per questo il Modulo I è quello centrale. I Moduli II e III hanno una base più rigida e mirata in modo che le competenze possano essere sviluppate e consolidate con un approccio pratico e applicato. La formazione linguistica nello SPRINT DUAL include anche l'apprendimento durante la formazione professionale e l'apprendimento culturale. Tale formazione alterna perciò la promozione linguistica alla formazione professionale. Alcune scuole mettono in relazione diretta le materie professionali e l'insegnamento della lingua. I codici culturali e le norme sociali tedesche sono anch'esse parte integrante dell'insegnamento linguistico. Oltre a ciò, gli studenti sono sempre incoraggiati a parlare delle proprie esperienze personali e culturali.

### **Metodi di insegnamento selezionati**

La selezione dei metodi di insegnamento nel progetto SPRINT DUAL è anch'essa particolarmente positiva. Le scuole si assicurano che la motivazione iniziale ad apprendere degli studenti e i loro progetti futuri siano presi in considerazione. Essi sono coinvolti in modo attivo nel processo di apprendimento. Vi è anche un'atmosfera collaborativa ed aperta. Gli studenti possono gestire autonomamente le loro consegne didattiche, e questo porta ad un miglioramento dell'esperienza di apprendimento.

### **3.3.3. Output core indicators: certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ Valutazione dell'andamento dell'apprendimento**

#### **Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro**

A livello di *output* il progetto include aspetti quali la valutazione dei progressi nell'apprendimento, le certificazioni e il tasso di assenza. Uno degli indicatori più importanti dal punto di vista dei rifugiati è probabilmente quello delle certificazioni e del loro conseguente riconoscimento all'interno del mercato del lavoro: dato che i progetti offrono certificazioni formali e riconosciute, ciò rappresenta un forte incentivo per i rifugiati a completare il percorso. Nel programma SPRINT DUAL le competenze pregresse sono testate e valutate prima dell'inizio del progetto. La valutazione avviene attraverso un sito web ([Werkstattschule.de/kompass.kompASS<sup>3</sup>](http://Werkstattschule.de/kompass.kompASS3)). Si tratta di una procedura di valutazione delle competenze che è stata sviluppata per giovani con una scarsa conoscenza della lingua tedesca e sviluppata nei centri per l'orientamento. Sulla pagina web è anche presente anche un registro che serve ai docenti per ricevere conferma delle partecipazioni, i risultati dei test linguistici liberi e dei test sulle competenze matematiche. In alcuni casi, gli studenti ricevono anche un certificato come parte dell'esame DSDI PRO o, se fanno un tirocinio, ricevono un'attestazione di partecipazione.

#### **Valutazione dell'andamento dell'apprendimento**

I metodi di valutazione all'interno di SPRINT DUAL sono particolarmente positivi e possono essere applicati dalla maggioranza delle scuole. La valutazione individuale e personalizzata degli studenti dà la possibilità ai docenti di adattarla ai bisogni e ai progressi di ognuno. Oltre a ciò, gli studenti ricevono valutazioni accurate e possono concentrarsi sullo sviluppo delle loro competenze linguistiche. In più, una valutazione regolare dei progressi educativi incrementa le competenze autovalutative di ogni studente. In questo modo, imparano a essere autonomi e ad apprendere in modo continuo. I metodi di valutazione DSDI Pro e komPASS<sup>3</sup> utilizzati da SPRINT DUAL sono particolarmente efficaci. Le scuole che operano all'interno del progetto usano numerosi metodi valutativi. Questi includono, per esempio, valutazioni formali orali o scritte. In molti casi, e in particolare quando si ha a che fare con studenti rifugiati, una valutazione classica, con voti e punteggi, non è abbastanza efficace. Per questo motivo SPRINT DUAL pone l'attenzione nel sottolineare i progressi e i miglioramenti piuttosto che le mancanze e i fallimenti. Nel fare ciò, feedback e impulsi pratici sono sempre dati. Nel progetto c'è un'atmosfera cordiale, gli studenti sono incoraggiati a parlare liberamente dei propri errori. In più, è da osservare che i voti e le valutazioni degli studenti non sono utilizzati per fare alcuna classificazione gerarchica.

### 3.4. KOFA-Storytelling

È una forma di tirocinio rivolta a rifugiati che sono interessati a lavorare nel settore delle costruzioni metalliche. Due operai metallurgici in pensione portano avanti un corso pratico di due mesi in due diverse imprese artigiane. La preparazione professionale e linguistica è implementata dal centro di formazione per adulti. In totale il progetto è costituito da tre moduli.

Il programma è gestito dalla *Märkischer Arbeitgeberverband*, l'agenzia locale per l'impiego e dalla *Volkshochschule Ennepe-Ruhr-Süd*; i laboratori formativi si svolgono nelle sedi della Altenloh, della Brinck & Co Group e della Thyssen-Krupp Bielstein. La *Märkische Arbeitgeberverband* ha già gestito progetti simili in altre compagnie.

La selezione dei rifugiati è fatta dalla *Hagen Employment Agency* e dall'*Ennepe-Ruhr Job Centre*. Il centro per la formazione degli adulti fornisce sostegno sottoforma di corsi professionali e di lingua. Il progetto include una qualifica multi-livello, che è suddivisa in tre moduli: nel primo la formazione è implementata in sei settimane, in modo che i partecipanti possano essere allo stesso livello. Tale modulo è portato avanti dal centro di formazione per adulti. L'obiettivo è quello di adattare le competenze linguistiche all'ambito professionale e di incrementarle.

Il secondo modulo, della durata di due mesi ed anch'esso organizzato ed implementato dal centro di formazione per adulti, estende le competenze linguistiche nel campo professionale. T

Il periodo di tirocinio è previsto in due mesi ed è svolto all'interno del settore della lavorazione del ferro. I partecipanti ricevono le conoscenze base nel campo e possono mettersi alla prova all'interno di laboratori.

Il punto di forza del progetto è che i due mesi di tirocinio sono gestiti da due operai specializzati in pensione, che operano su base volontaria e redigono un loro piano formativo personale. Prima dell'inizio della formazione i due formatori partecipano a un incontro preparatorio con conferenzieri del centro di formazione per adulti e rifugiati provenienti dalla Siria. Successivamente essi sviluppano i materiali didattici e implementano il progetto. I rifugiati dovranno costruire un burattino mobile (*Wippmännchen*), il quale fa parte della tradizione culturale di quest'area della Germania. Le abilità necessarie per la costruzione del burattino rappresentano una sezione trasversale delle qualifiche richieste per la formazione di un meccanico industriale. Per aiutare gli studenti nella realizzazione del manufatto è stato concepito un manuale con i termini tecnici più importanti.

<https://www.kofa.de/dossiers/fluechtlinge-integrieren/praxisbeispiele/storytelling-fluechtlinge-im-praktikum>

#### 3.4.1. Input core indicators: contatto con gli studenti/ Sistema di supporto e coordinamento

##### Contatto con gli studenti

Il livello *input* è particolarmente importante in relazione alle misure di formazione professionale, soprattutto se i partecipanti non provengono da un settore professionale specifico. È per questa ragione che fattori come i requisiti di accesso, il primo contatto con gli studenti e anche il sistema di supporto sono considerati elementi strategici. Il progetto è caratterizzato dal fatto di mettere in particolare rilievo la conoscenza dei partecipanti e di indagare l'esistenza di prerequisiti al momento della selezione e del primo incontro con gli stessi. Il primo contatto con i rifugiati è gestito da tutti i responsabili di progetto, per esempio dai rappresentanti del centro di formazione per adulti, dalle imprese e dalle agenzie per l'impiego. Le agenzie per l'impiego selezionano i rifugiati che hanno i requisiti per partecipare. All'incontro successivo, è possibile vedere quali sono i loro bisogni e le loro conoscenze pregresse. Pertanto è possibile adattare il

corso in tal senso. Oltre a ciò, ci saranno anche dei giorni di esercitazioni in laboratorio nei quali i partecipanti dovranno dar prova delle loro competenze.

### **Sistema di supporto e coordinamento**

Oltre alla formazione tecnica dei partecipanti, è molto importante fornire loro un supporto anche in altri contesti. Ciò richiede una buona coordinazione tra le persone e le istituzioni coinvolte. Solo se il processo di coordinazione è trasparente nei confronti dei rifugiati essi saranno in grado di trarne dei vantaggi e di accettare le possibilità di ricevere un supporto. All'interno del progetto ci sono diverse possibilità di ricevere supporto: è possibile contattare un consulente per quel che riguarda problematiche sociali; per questioni legali c'è un consigliere legale. Se, nonostante il corso di lingua, permangono delle barriere linguistiche, i partecipanti possono richiedere un supporto linguistico aggiuntivo o un tutoraggio.

Oltre al supporto tecnico fornito dai due professionisti, è anche presente un assistente sociale e un consigliere legale che i partecipanti possono consultare durante il corso del progetto. Il Centro di istruzione per Adulti fornisce anche supporto sotto forma di corsi professionali e linguistici. Questo può essere visto come un vantaggio se le questioni legate all'accettazione della domanda di asilo vengono risolte prima che il rifugiato inizi a lavorare in un'azienda.

### **3.4.2. Process core indicators: metodi di insegnamento selezionati/Insegnamento della lingua e della cultura**

#### **Metodi di insegnamento selezionati**

A livello di processo il ruolo dei mediatori (per esempio i formatori e i docenti) è particolarmente mirato. Ciò riguarda il grado con il quale i docenti adattano i loro metodi di insegnamento ai partecipanti e come l'apprendimento del linguaggio è supportato. In questo progetto è necessario dare risalto all'azione ai due formatori ex-operai: prima di iniziare il percorso formativo, essi partecipano a un meeting interculturale preparatorio con conferenzieri del Centro di Formazione per Adulti e con rifugiati provenienti dalla Siria. Successivamente essi sviluppano i materiali didattici e implementano il progetto. I rifugiati dovranno costruire un burattino (*Wippmännchen*), il quale è anche parte della formazione tedesca in quest'area. Le abilità necessarie per la costruzione di tale manufatto rappresenta una sezione trasversale delle qualifiche richieste per la formazione di un meccanico industriale.

Tale burattino è la rappresentazione di un uomo che oscilla avanti e indietro facendo perno su un supporto fisso: la sua produzione presuppone delle competenze tecniche che i rifugiati acquisiscono durante i laboratori. I due esperti hanno creato un manuale con le indicazioni principali per il lavoro

#### **Insegnamento della lingua e della cultura**

All'interno del progetto è presente il supporto linguistico. I due pensionati hanno sviluppato un manuale con il vocabolario specifico del settore. Questi termini sono anche usati durante la formazione: in questo modo i partecipanti sono obbligati ad apprendarli. Al contrario, avrebbero grosse difficoltà nello svolgere il lavoro. Il linguaggio può essere molto migliorato con un interscambio costante tra moduli linguistici e professionali. Comunque sia, i partecipanti hanno anche lezioni di lingua separate nelle quali discutono anche di contenuti tecnici. In classe c'è sempre spazio per lo scambio culturale. I partecipanti possono parlare apertamente delle loro esperienze e raggiungere quindi una migliore conoscenza della cultura tedesca. Allo stesso modo, i docenti hanno la possibilità di apprendere dalle esperienze culturali degli studenti.

I due operai in pensione si assicurano che le conoscenze e i codici culturali, così come le abilità linguistiche, siano fornite agli studenti. Per esempio, essi pongono particolare attenzione alla puntualità dei partecipanti. Essi hanno un orario di inizio dei lavori e si aspettano che tutti lo rispettino: gli studenti non devono arrivare né troppo presto né troppo tardi. Ad ogni modo, si è visto come tale procedura fosse difficoltosa, e perciò è stato introdotto il cartellino di presenza: i rifugiati devono registrare l'orario di ingresso come i normali tirocinanti, e di conseguenza, sono soggetti a controlli molto serrati. In questo modo i due docenti sono in grado di assicurarsi che i partecipanti siano puntuali. In questo modo gli studenti possono apprendere l'importanza della puntualità sul posto del lavoro per quel che concerne la cultura tedesca.

### **3.4.3. Output core indicators: Verifica dell'andamento dell'apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

#### **Verifica dell'andamento dell'apprendimento**

Il livello più importante dal punto di vista dei rifugiati è il livello di *output* e nella fattispecie sapere il tipo di certificazione che riceveranno e come questa possa essere sfruttata nel mercato del lavoro. La valutazione dei progressi nell'apprendimento dei partecipanti è uno dei punti chiave. Durante l'attività ci sono feedback regolari, sia per quel che riguarda le lezioni di lingua, sia per i laboratori. Tali valutazioni provengono da diversi soggetti: dai docenti, dai formatori e anche dagli altri studenti. I docenti guidano i partecipanti nell'autovalutazione e nella riflessione sulle proprie performance. Gli obiettivi formativi sono prestabiliti, in modo da fungere da orientamento per gli studenti. Durante la valutazione, il docente fornisce anche una serie di consigli riguardanti il miglioramento delle prestazioni degli studenti.

#### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

Alla fine del percorso di formazione i partecipanti ricevono una lettera di referenze. Questo tipo di certificazione può essere usato per candidarsi alla frequenza di ulteriori corsi formativi, facilitandone l'accettazione. Al di là di questo, l'ampio miglioramento delle abilità pratiche offerto dal corso rappresenta un grosso vantaggio per gli studenti e per il loro futuro occupazionale. Alla fine del percorso, infatti, saranno in grado di utilizzare in modo appropriato i macchinari, avranno appreso un'ampia gamma di termini tecnici e avranno infine potuto sviluppare concretamente un prodotto, un'esperienza pratica, questa, di grandissima importanza per gli studenti.

### 3.5. Job to stay

Il progetto “Job to stay – integrazione sostenibile di rifugiati con poche competenze nel settore turistico – punta a soddisfare la richiesta di posti di lavoro nel settore del turismo. Il programma coinvolge diverse nazioni come Germania, Italia, Austria, Francia e Slovenia. Partendo dalle condizioni di profondo svantaggio di diverse donne rifugiate in molti paesi europei, questo percorso ha l’obiettivo di incrementare le loro possibilità di impiego attraverso lo sviluppo professionale. La lingua e le sfide culturali impediscono ai rifugiati di entrare nel mercato del lavoro, anche perché i requisiti di accesso sono molto stretti e le qualifiche raggiunte nel paese d’origine spesso non sono riconosciute nel paese ospitante o sono andate perse.

Il progetto è coordinato dalla *Fachhochschule des Mittelstands (FHM) GmbH* e ha diverse istituzioni partner in differenti paesi europei, le quali partecipano al programma offrendo posti di lavoro ai rifugiati.

Il progetto ha l’obiettivo di preparare i rifugiati al loro ingresso nell’industria del turismo nell’arco di 24 mesi, attraverso la formazione professionale e linguistica.

Il programma include diverse attività.

- Cinque differenti profili per assistenti non specializzati. Tali lavori includono le mansioni di cameriere, assistente in cucina, assistente cuoco, assistente barista, assistente giardiniere.
- Sviluppo di una valutazione delle qualifiche e un modello di accreditamento per profili lavorativi selezionati, inclusi curriculum vitae personalizzati o trascrizione di certificati formali dei paesi d’origine. Basandosi su tale valutazione sarà possibile sviluppare un certificato delle qualifiche per ogni partecipante e creare un piano di integrazione lavorativa personalizzato.
- Sviluppo di un piano di integrazione lavorativa: 600 rifugiati in 5 paesi diversi si sottoporranno alle procedure di valutazione del programma Job to Stay. È assicurato il fatto che almeno il 70% dei partecipanti saranno donne. Ognuna di esse ha l’opportunità di lavorare per 9 mesi, oltre che usufruire di una formazione linguistica e culturale direttamente connessa con il mondo del lavoro, supporto socio-psicologico personalizzato e specifico per le necessità delle donne. Ciò assicurerà che ogni partecipante raggiungerà almeno il terzo livello di qualifiche e un’integrazione di lungo termine nell’industria del turismo.
- Pubblicazioni regolari per soggetti come decisori politici locali, regionali, nazionali ed europei.

<https://www.fh-mittelstand.de/jobtostay/>

#### 3.5.1. Input core indicators: Domanda nei programme formativi/ Sistema di support e coordinazione

##### Domanda nei programmi formativi

Al livello di *input*, è importante considerare le condizioni di base dalle quali parte il progetto. Ciò include i requisiti di accesso, i contenuti e le richieste organizzative all’interno del programma, ma anche tutte le necessità relative al progetto.

In questo progetto la domanda nel settore turistico è particolarmente alta, poiché vede infatti una mancanza di operatori specializzati come camerieri, assistenti in cucina, assistenti cuochi, assistenti baristi, e assistenti giardinieri. La politica e l’industria del turismo non hanno realmente iniziato a mettere in relazione il fabbisogno di addetti con la domanda dei rifugiati. Inoltre, spesso i rifugiati non possono far valere ufficialmente le loro qualifiche, e solitamente entrano nel mercato del lavoro ai livelli più bassi, come addetti non qualificati.

Dato che questo progetto si pone come obiettivo di ridurre la disoccupazione tra le donne rifugiate, viene data loro la precedenza durante l’accesso. Per questo motivo, circa il 70% dei partecipanti è di sesso



femminile. È tuttavia richiesto un livello minimo di competenze linguistiche, le quali sono valutate attraverso un test.

### **Sistema di supporto e coordinamento**

Trattandosi di un progetto specificatamente rivolto a un particolare settore d'impiego, è importante cercare di ridurre possibili barriere o le potenziali difficoltà nella partecipazione. Per questo motivo, i responsabili di progetto si assicurano di fornire un sistema di supporto specifico. I partecipanti hanno la possibilità di ottenere sostegno linguistico e psicologico dai loro supervisori durante tutto l'arco del progetto. Un supporto linguistico costante e intensivo assicura che gli studenti possano seguire il progetto essere svantaggiati. Questa misura potrebbe però essere avvertita come troppo impegnativa e quindi portare a un abbandono. Ad ogni buon conto, il progetto si assicura di riconoscere i bisogni dei partecipanti e, in una certa misura, di provare a soddisfarli.

I responsabili di progetto ritengono che sarebbe un grosso vantaggio se ci fossero dei cosiddetti "Buddies" (tutori, compagni), che potrebbero accompagnare e supportare i partecipanti in modo più attivo. In questo senso sembra esserci un bisogno di espandere il progetto, che presupporrebbe il coinvolgimento di personale e risorse finanziarie. In considerazione di ciò, resta chiaro come i rifugiati sarebbero sicuramente più tutelati se affiancati da un tutor con cui poter dialogare alla pari e chiedere consiglio.

### **3.5.2. Process core indicators: insegnamento della lingua e della cultura/ metodi di insegnamento selezionati**

#### **Insegnamento della lingua e della cultura**

L'apprendimento della lingua tedesca è uno degli aspetti più importanti di questo progetto. Infatti, nell'industria del turismo sono richieste buone competenze linguistiche. Il progetto *Job to Stay* offre ai partecipanti un tirocinio di nove mesi, oltre che una formazione linguistica e culturale.

Quando si selezionano o si formano docenti per le lezioni di tedesco, particolare attenzione è posta nell'assicurare che siano preparati per evitare stereotipi e discriminazioni, che potrebbero essere un problema all'interno delle classi. Per questo motivo devono essere adeguatamente formati. Gli stessi docenti devono anche sapere come rapportarsi con classi molto eterogenee e diverse e come portare avanti la loro azione formativa. I responsabili di progetto si oppongono fermamente a discriminazioni e ad ogni forma di razzismo. Essi promuovono una cultura dell'apprendimento caratterizzata da apertura, inclusione e riconoscimento delle diversità. È anche ben chiaro come la maggioranza dei rifugiati provenga da paesi in cui vi è la forte presenza di religioni diverse dal Cristianesimo. Per questo motivo bisogna considerare il fatto che ci saranno diversi studenti che provengono da credi diversi. Il tema della religione è un argomento che viene discusso in classe, e i diversi bisogni religiosi emergeranno. Per questo motivo i docenti devono essere in grado di affrontare questi temi con professionalità.

#### **Metodi di insegnamento personalizzati**

Il progetto *Job to Stay* tenta di includere i rifugiati nella pianificazione delle lezioni in modo da far incontrare e soddisfare i loro bisogni. Per questo motivo le abitudini all'apprendimento e la motivazione dei rifugiati sono esaminate e incluse nella programmazione stessa. Per esempio, viene indagato il ritmo di apprendimento del gruppo degli studenti e quali incentivi possano essere più efficaci. I partecipanti sono coinvolti attivamente nella pianificazione delle loro attività individuali e i responsabili di progetto si assicurano che le loro ambizioni e obiettivi possano trovare un riscontro all'interno di queste. I partecipanti

sono tenuti ad anche imparare che i fallimenti e gli errori sono normali e fanno parte del processo di apprendimento. Questo può portare i partecipanti ad acquisire un metodo di apprendimento pratico e indipendente. In questo modo essi saranno in grado di superare i possibili fallimenti e le possibili difficoltà. Il progetto promuove l'apprendimento pratico sul posto di lavoro e i partecipanti sono direttamente coinvolti all'interno del settore turistico. All'interno dei contenuti del progetto c'è anche un cosiddetto piano delle attività, per la quale creazione i partecipanti sono coinvolti.

Essendo i progressi dei partecipanti molto diversi tra loro, i responsabili di progetto si assicurano che ci siano sempre diversi compiti che presuppongano una differenziazione dei livelli. Ciò significa che ognuno può partecipare attivamente, con successo. I partecipanti possono contattare i docenti in ogni momento se non trovano un compito o un esercizio adatto al loro livello di competenze. Il progetto si assicura che si sia uno scambio aperto e sincero tra i responsabili e i docenti: queste buone relazioni rendono possibile l'incontro tra il management, i docenti e bisogni dei singoli studenti.

### **3.5.3. Output core indicators: Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ tasso di assenze e di abbandono**

#### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

A livello di output, è interessante notare come i partecipanti possano far valere la certificazione "Job to Stay". Il progetto punta a impiegare più rifugiati, e in particolare le donne, nel settore turistico. In tal senso è stato sviluppato il cosiddetto *Qualification Pass*, un documento che contiene e certifica i dati personali, le conoscenze pregresse, e le capacità acquisite. A questo proposito, vengono raccolti anche la valutazione e il *feedback* da parte delle aziende. Il *Qualification Pass* rappresenta anche la certificazione del progetto, la quale può facilitare l'ingresso all'interno dell'industria del turismo. Infine, il progetto sarà valutato attraverso una prova scritta denominata *Lesson learned*.

#### **Tasso di assenze e di abbandono**

Per la realizzazione efficace delle misure di formazione professionale è particolarmente importante che la partecipazione sia alta e che il tasso di abbandono sia il più basso possibile. È importante che i rifugiati partecipino in modo da ottenere i certificati e i diplomi. La maggior parte degli studenti ne è consapevole, ma può comunque succedere che si verifichino molte assenze o che alcuni di essi abbandonino il programma. Per tenere bassi questi indicatori, *Job to Stay* offre una serie di sistemi di supporto, progettati per assicurare che gli studenti non lascino il programma. Il progetto riconosce anche le competenze e le qualifiche pregresse dei rifugiati, fatto all'inizio del programma stesso. I responsabili non sono a conoscenza di quale sia l'entità dell'abbandono del progetto, essendo ancora in pieno svolgimento, ma sono pronti ad evitare che questo sia troppo elevato.

## 4. Le Best-practice in Italia

### 4.1. Ial Lombardia

IAL è un'impresa sociale che fornisce formazione tecnico-professionale con 12 uffici in Lombardia, uno nella città di Bergamo. IAL organizza corsi di educazione superiore, apprendimento continuo, formazione continua e servizi di orientamento. Oltre a ciò, organizza corsi professionali per aumentare gli ingressi dei singoli nel mondo del lavoro. Fornisce, tra gli altri:

- Corsi per magazziniere
- Corsi per mulettista
- Corsi per addetto alle pulizie

La maggior parte dei corsi sono gratuiti e destinati a garantire un attestato di frequenza. I corsi non sono concepiti specificatamente per rifugiati, ma vi è un alto numero di richiedenti tra i partecipanti. IAL Bergamo ha 4 addetti che gestiscono i progetti e alcuni docenti (dipende dai corsi attivi in un dato momento). L'anno scorso sono stati organizzati 10 corsi: quello con più partecipanti è stato quello per la licenza di guidatore di carrello elevatore (60 ore totali).

IAL Bergamo ha la possibilità di cooperare con altre istituzioni come la CISL e altri servizi come l'ANOLF (Associazione Nazionale Oltre le Frontiere), un'associazione collegata alla CISL che promuove i diritti di cittadinanza assistendo i migranti e i richiedenti asilo nei loro contatti con la pubblica amministrazione.

IAL, ANOLF e CISL condividono lo stesso edificio e hanno l'opportunità di collaborare strettamente. Questo è molto importante per la gestione della formazione degli studenti rifugiati e pone le basi per la possibile creazione di un sistema di supporto integrato e di un network di persone di riferimento, che possono assistere i rifugiati nella loro integrazione e aiutarli a risolvere problemi relativi alla loro condizione come problemi di alloggio, salute e relazioni con la burocrazia. Questa collaborazione può essere vista come un punto di forza. I collegamenti sono rinforzati da un database on-line condiviso tra IAL e CISL: in tale database ci sono tutte le informazioni (dati anagrafici e curriculum vitae) di coloro che vogliono frequentare un corso di formazione o di coloro che hanno usufruito dei servizi CISL. Usando questa piattaforma, la dirigenza IAL può rendere la pianificazione dei corsi più efficace, essendo più in contatto con il mercato del lavoro e con la domanda dei rifugiati per quel che riguarda la formazione. Durante l'intervista, il dirigente IAL ha riferito come sia in programma un ampliamento della piattaforma in modo da connettere diverse realtà istituzionali e rendere il percorso di integrazione dei rifugiati ancora più efficace. Ad oggi, questo database è usato da 6 uffici in Lombardia, ma IAL ha ricevuto richieste per un'estensione dell'uso della piattaforma da altre regioni italiane.

Un altro punto di forza dei corsi di formazione offerti da IAL è il periodo di tirocinio successivo al corso: se ci sono alcuni fondi pubblici esso è gratuito; se non c'è la possibilità di ricevere un finanziamento e IAL è il promotore è l'azienda che deve coprire i costi. I tirocini sono vitali in quanto permettono agli studenti di applicare le loro competenze all'interno del mondo del lavoro.

Non ci sono periodi di tirocinio specifici per rifugiati: infatti le scarse competenze linguistiche sono spesso una barriera. Una delle possibili soluzioni al questo problema potrebbe essere l'estensione dell'uso della piattaforma online, la quale potrebbe permettere di selezionare più rapidamente i rifugiati in base al loro livello linguistico.

Oltre a ciò, un altro punto di forza è la connessione tra IAL e il mercato del lavoro, la quale dà la possibilità di essere sempre connessi con le imprese e si organizzare corsi che permettono ai rifugiati di acquisire competenze utilizzabili direttamente e velocemente sul posto di lavoro. Questa capacità rende il percorso formativo offerto da IAL utile e fortemente orientato al lavoro.

Sito web ufficiale: <https://www.ialombardia.it/>

#### **4.1.1. Input core indicators: Requisiti d'accesso/Sistema di supporto e coordinamento/ Obiettivi e contenuti didattici/ contatto con gli studenti**

##### **Requisiti d'accesso**

Per entrare nei corsi formativi IAL il candidato deve avere tutti i documenti per l'ottenimento dei fondi governativi. Questo tipo di documenti sono definiti nella legislazione nazionale e regionale. Un altro prerequisito è la competenza linguistica, in particolare per corsi che richiedono dei test scritti.

A tale riguardo, sono presenti dei test di lingua per valutare le competenze del candidato.

All'inizio del corso o del percorso di collocamento lavorativo ci sono incontri e riunioni durante i quali i contenuti del corso e i calendari sono condivisi con gli studenti.

##### **Sistema di supporto e coordinamento**

Il principale supporto offerto da IAL è quello linguistico attraverso specifici moduli linguistici durante il corso: in questo modo, i rifugiati possono accrescere il loro livello linguistico con un lavoro in classe fortemente connesso alla formazione professionale.

Oltre a ciò, IAL, nel caso di particolari problemi personali, coopera con una associazione no-profit che fornisce supporto psicologico ai rifugiati. Questo tipo di collaborazione sottolinea gli sforzi di IAL per garantire il benessere degli studenti, anche se, come riferito, ad oggi non c'è un supporto pianificato ma solo una partnership informale.

Nonostante ciò, la possibilità di dare agli studenti un supporto più pianificato e efficace prima dell'inizio dei corsi è in studio, con la cooperazione di CISL: tale proposta potrebbe portare a una più stretta collaborazione tra IAL e CISL, incorporando il supporto psicologico per studenti in ogni corso professionale.

La dirigenza IAL riferisce di come il supporto linguistico sia quello più ricercato e che la presenza di un assistente sociale potrebbe essere utile.

##### **Obiettivi e programmi formativi**

Non vi è un preciso piano dell'offerta formativa perché la maggior parte delle attività dipende dalle linee di finanziamento accessibili al momento della pianificazione delle attività. In ogni caso, negli ultimi anni IAL è sempre riuscito ad assicurare una varietà di corsi adeguata in relazione alla domanda del mercato del lavoro e degli studenti. Per quel che riguarda gli obiettivi del corso e i suoi contenuti, l'adattabilità è possibile rispettando la durata complessiva del corso stabilita dalla linea di finanziamento, la quale varia a seconda delle caratteristiche del gruppo di riferimento.

La definizione dell'offerta formativa è annuale e, durante la definizione dei programmi specifici dei corsi, la dirigenza coinvolge i coordinatori e i tutor.

### Contatto con gli studenti

Il primo incontro è informale e non strutturato ma è richiesto per l'accesso ai corsi professionali. Nonostante ciò, IAL, in collaborazione con CISL, sta cercando di rendere questo processo più strutturato, coordinato e efficace. L'ingresso degli studenti, e in generale tutto il processo di creazione di un corso professionale (valutazione della domanda, ricerca dei candidati, valutazione iniziale ecc.) potrebbe essere potenziata con la cooperazione tra IAL e gli uffici CISL responsabili per le istanze riguardanti il lavoro e i migranti.

Questo tipo di collaborazione può essere possibile usando ed incrementando la piattaforma online che è utilizzata dagli uffici CISL. Durante il primo incontro i coordinatori e i tutor sono coinvolti, e questo può essere organizzato come un incontro di gruppo. I risultati di questo incontro determinano l'accesso degli studenti al corso e influenzano la composizione delle classi e del programma.

#### 4.1.2. Process core indicators: Finanza e fondi / Metodi di insegnamento selezionati

##### Finanza e fondi

IAL è un'impresa sociale con un regime no-profit. C'è un bilancio economico relativo soprattutto alla rendicontazione e alla richiesta di fondi. Durante la valutazione economica i responsabili di progetto sono coinvolti in modo da rendere il processo più efficace. IAL raccoglie fondi sia dal settore pubblico che da quello privato

##### Metodi di insegnamento selezionati

Gli studenti sono motivati attraverso la consapevolezza della loro formazione e apprendimento precedenti, testando la loro motivazione e conoscendo le loro ambizioni personali e i loro piani futuri.

Durante le lezioni i docenti offrono agli studenti la possibilità per un coinvolgimento attivo nel processo di apprendimento, li incoraggiano a migliorare le loro abilità in attività pratiche e promuovono il lavoro di gruppo e le strategie di apprendimento collaborativo.

La maggior parte di queste attività sono anche incluse nei percorsi di avvicinamento al lavoro che si svolgono in parallelo ai percorsi formativi: queste attività sono, per esempio, la valutazione delle competenze, orientamento lavorativo individuale o di gruppo, coaching individuale o di gruppo, tirocini e "Job Club".

In particolare il "Job Club" è un'iniziativa IAL che consiste in un lavoro di gruppo durante il quale gli studenti sono informati riguardo la ricerca del lavoro: in questo modo, i rifugiati hanno la possibilità di supportarsi l'un l'altro, di fare gruppo e di condividere le esperienze.

I metodi di insegnamento sono adattati con un tasso docenti/studenti che permetta di soddisfare i bisogni individuali. Oltre a ciò, gli studenti sono incoraggiati a condividere le loro esperienze con i compagni e i docenti supportano l'inclusione sociale e prevenendo al formazione di gruppi chiusi.

#### 4.1.3. Output core indicators: Verifica dei progressi nell'apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro

##### Verifica dei progressi nell'apprendimento

I corsi formativi includono sempre test orali e scritti per verificare i progressi della classe. La valutazione è più formale in caso di corsi con una regolamentazione specifica che richiede di ottenere particolari attestazioni.

Ci sono feedback da parte dei formatori che sono utili ai tutor che supportano i rifugiati durante il corso e il successivo processo di inserimento lavorativo.

### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

Quando un rifugiato entra nei progetti IAL i servizi minimi (accoglienza, intervista, definizione del percorso formativo) sono sempre forniti. In questo modo è possibile conoscere gli studenti e valutare le loro competenze per definire in maniera migliore contenuti formativi e strategie di orientamento lavorativo utili per intrare nel mondo del lavoro.

IAL Bergamo non rilascia certificazioni di competenza ma solo certificati di partecipazione.

## 4.2. Engim Lombardia

*ENGIM* organizza dei corsi di formazione professionale nella provincia di Bergamo. La sua mission è di garantire una formazione adeguata in modo da favorire l'ingresso nel mondo del lavoro di adulti e giovani. La scuola ha svolto le sue attività nella città di Bergamo fino al 2001, quando si è trasferita a Valbrembo, paese vicino alla città. La nuova sede, ubicata in un'area rurale, ha permesso alla scuola di beneficiare di bandi regionali per lo sviluppo agricolo e di organizzare e il primo corso per operatore agricolo. Negli anni 2000 sono state aperte nuove scuole a Valbrembo, spingendo l'amministrazione locale a incrementare i servizi e i trasporti pubblici e a costruire nuove infrastrutture: grazie a ciò, *ENGIM* ha avuto la possibilità di accrescere il suo lavoro attraverso 7 diversi programmi formativi e molti corsi professionali per adulti. Oltre a ciò, la nuova sede ha dato la possibilità alla dirigenza di creare forti connessioni e collaborazioni con le imprese locali.

Per quel che riguarda la formazione professionale, non c'è un percorso specifico per studenti richiedenti asilo, e in molti dei corsi non vi è un alto tasso di rifugiati. Nonostante ciò, più del 60% dei partecipanti è composto da stranieri, perciò dirigenti e docenti sono preparati ed abituati ad affrontare i problemi tipicamente connessi alle diversità linguistiche, alle differenze culturali, alla non-scolarizzazione e, in generale, a tutte le difficoltà collegate al disagio sociale.

Le attività di formazione e di orientamento al lavoro proposte da *ENGIM* mirano ad adottare un approccio focalizzandosi sulla didattica multimediale e sulla formazione "sul campo", con una forte connessione con le imprese locali.

La scuola organizza corsi per:

- elettricisti
- caldaisti
- operatori agricoli
- giardinieri
- pizzaioli
- camerieri
- assistenza all'infanzia
- allevamento e produzioni agricole

La scuola è gestita da circa 20 persone. I finanziamenti provengono principalmente da fondi regionali, in particolare da fondi per l'impiego, ma *ENGIM* organizza anche corsi a pagamento per privati ed aziende.

La frequenza dei corsi dipende dalle richieste delle imprese e delle istituzioni. In questo senso, *ENGIM* è fortemente connessa al mercato del lavoro: grazie alla sua esperienza nel settore del training e alle sue diverse attività, la scuola è capace di incontrare le richieste del mercato del lavoro, offrendo un'offerta formativa molto diversificata; oltre a ciò, *ENGIM*, è in grado di adattare i corsi e i programmi formativi a seconda della richiesta del mercato del lavoro. Questa capacità è vitale, in particolare per i rifugiati, i quali hanno bisogno di percorsi formativi ad alto contenuto di competenze che permettano loro di entrare velocemente nel mondo del lavoro.

Il programma formativo dei corsi di formazione è aggiornato annualmente, le competenze vengono certificate con un certificato ufficiale, in certi casi con un vero e proprio diploma, in altri con un certificato di partecipazione.

Sito web ufficiale: <http://lombardia.engim.org/content/dove-siamo-e-orari-di-apertura#>

#### 4.2.1. Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Obiettivi e contenuti formativi/ Sistema di supporto e coordinamento

##### Domanda nei programmi formativi

Per quel che riguarda la domanda degli studenti e l'offerta formativa della scuola, l'incontro tra queste due dimensioni dipende dal tipo di corso: per il corso di operatore socio sanitario (dove c'è una bassissima presenza di rifugiati a causa dei requisiti di accesso), la domanda e l'offerta sono uguali, per gli altri corsi è molto variabile. La domanda e l'offerta di qualifiche professionali si equivalgono: questo equilibrio è possibile grazie alla forte connessione tra *ENGIM* e le imprese locali. Per la stessa ragione, la direzione, nell'organizzare i corsi e i programmi formativi, tengono in particolare considerazione la situazione del mercato del lavoro: molte volte sono le stesse imprese a chiedere corsi di formazione specifici. In generale, questa forte collaborazione con la base industriale locale (le più grandi aziende della zona si trovano proprio vicino all'edificio scolastico) permette a *ENGIM* di tenere in forte considerazione la situazione del mercato del lavoro in modo da rendere la formazione e l'orientamento lavorativo davvero efficaci: grazie a ciò, tutto il processo, dalla pianificazione iniziale dei corsi all'entrata degli studenti sul posto di lavoro, è fortemente connesso con il mercato del lavoro e con le sue fluttuazioni.

##### Obiettivi e contenuti didattici

*ENGIM* ha un programma didattico specifico per ogni corso formativo. Gli obiettivi e i contenuti didattici sono aggiornati a seconda delle richieste delle aziende e dei cambiamenti nella legislazione, e quindi ognuno di questi è revisionato costantemente in modo da andare incontro alle richieste del mercato del lavoro, del mercato della formazione e alla legislazione nazionale e regionale. *ENGIM* ha sottolineato l'importanza di questa reale, forte e costante connessione con le industrie locali per l'efficacia delle proprie misure formative. Questa vicinanza all'ambiente esterno è raggiunta anche coinvolgendo direttamente le agenzie per l'impiego nella pianificazione dei corsi: a seconda del tipo di corso, la direzione scolastica e i responsabili dei corsi possono chiedere ai rappresentanti delle agenzie locali di partecipare alla scrittura del programma. Tale approccio alla pianificazione può essere visto, certamente, come una buona pratica per la formazione professionale.

Per quel che riguarda la revisione continua dell'offerta formativa permette alla dirigenza di modificare i contenuti sulla base del livello della classe e sul loro stile di apprendimento.

##### Sistema di supporto e coordinamento

Per quel che riguarda il sistema di supporto, il responsabile *ENGIM* intervistato ha riportato come non ci siano abbastanza risorse per fornire un supporto personale ad ogni studente che partecipa ai corsi professionali. Uno psicologo professionista è presente a scuola, ma lavora esclusivamente con gli studenti della scuola secondaria in quanto non ci sono abbastanza mezzi (in termini di fondi e personale) per estendere il servizio anche agli adulti che partecipano ai corsi di formazione professionale.

Nonostante ciò, *ENGIM* mette a disposizione un tutor per ogni corso. Questa figura funge da punto di riferimento e contatto tra la scuola e gli studenti e tra gli studenti e il mondo del lavoro (durante il tirocinio e l'inserimento lavorativo). È responsabile per quel che riguarda la motivazione e la partecipazione degli studenti: per esempio, contatta gli studenti in caso di numerose assenze e tiene i contatti con gli imprenditori durante il periodo di tirocinio.

Per quel che riguarda il sistema di supporto e di coordinamento, *ENGIM* riporta come, nel sistema di formazione professionale italiano il supporto personale dovrebbe essere tenuto in maggiore considerazione, in particolare il supporto psicologico e linguistico. In fatti, le scuole spesso non hanno



abbastanza risorse economiche o personale per assicurare un supporto di qualità per ogni studente. Oltre a ciò, ci dovrebbe essere più collaborazione tra le scuole e i servizi sociali locali.

#### **4.2.2. Process core indicators: Finanza e fondi/ Metodi di insegnamento selezionati**

##### **Finanza e fondi**

ENGIM ha un rendiconto economico e uno sociale. La scuola ha un regime di no-profit. Durante la valutazione economica sono coinvolti sia la dirigenza scolastica che i direttori di progetto. ENGIM raccoglie fondi principalmente da fonti pubbliche.

##### **Metodi di insegnamento selezionati**

Gli studenti sono motivati testando il loro apprendimento precedente in maniera informale (non ci sono test standardizzati o esercitazioni pratiche). Così facendo, i docenti e i tutor hanno la possibilità di creare una connessione tra le esperienze passate degli studenti e il loro nuovo percorso formativo, in modo da aumentare il loro coinvolgimento e individualizzare il programma nel miglior modo possibile.

Dopo il tirocinio, e solo se il docente lo ritiene necessario, gli studenti possono essere coinvolti attivamente nelle strategie di apprendimento creando connessioni tra il loro apprendistato e il programma del corso.

Nel caso di particolari problemi personali o di difficoltà nell'apprendimento i docenti possono motivare il singolo studente rendendolo consapevole che un percorso tecnico-professionale implica possibili fallimenti ed errori. Ad ogni modo, questo tipo di assistenza è offerta solo in casi particolari e non c'è un supporto organizzato.

Per quel che riguarda i metodi, i docenti, se lo considerano necessario, possono adattare il loro metodo formativo ai differenti stili di apprendimento degli studenti: per esempio, possono decidere di usare alcune immagini o alcuni contenuti multimediali se ci sono particolari problemi linguistici nel gruppo classe.

Durante l'intervista, ENGIM ha riportato come, nonostante i docenti facciano un grande uso di metodi di insegnamento attivi, non ci sono, a livello direttivo e organizzativo, precise linee guida in tal senso.

#### **4.2.3. Output core indicators: Tassi do assenza e abbandono/ Valutazione dell'andamento dell'apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

##### **Tasso di assenza e abbandono**

Il tasso di abbandono è molto basso e connesso a fattori personali: nella maggior parte dei casi gli studenti lasciano la scuola perché trovano un nuovo lavoro.

Vi sono stati, in casi molto rari, degli abbandoni dovuti a tassi di assenze troppo alti. In ogni caso, i tutor e i docenti provano a ridurre questo fenomeno dando supporto personale e assistenza agli studenti che sono spesso assenti, per esempio contattandoli telefonicamente per motivarli e per capire le ragioni delle ripetute assenze.

Un'altra strategia che permette di ridurre l'abbandono scolastico e di motivare gli studenti all'apprendimento è quella di certificare le loro qualifiche precedenti: così facendo, il singolo studente si sente accettato, è reso consapevole del suo percorso formativo e ha la possibilità di dimostrare le sue abilità in modo migliore. Nonostante questo, ENGIM riferisce come spesso ci siano molti problemi con le ambasciate nazionale, che non sempre sono collaborative in tal senso.

### **Valutazione dell'andamento dell'apprendimento**

Per quel che riguarda il processo di valutazione, ci sono sia test orali che scritti in modo da certificare i progressi degli studenti. Ci sono anche dei feedback da parte dei docenti, con la finalità di rendere gli studenti consapevoli dei loro progressi. Per ENGIM, è molto importante rendere le connessioni tra gli studenti e il mercato del lavoro efficaci e di successo: per questa ragione, durante il tirocinio, gli studenti sono supportati da un tutor che raccoglie anche i feedback dalle aziende riguardo l'apprendimento, le capacità sociali e l'impegno. Questo tipo di valutazione informale è molto importante in quanto è strettamente collegata al lavoro in contesto lavorativo ed è essenziale per motivare gli studenti, rafforzare il loro processo di integrazione e dare alla scuola una valutazione da un punto di vista esterno.

### **Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro**

Durante il primo incontro, all'inizio del percorso formativo, c'è una valutazione iniziale delle capacità tecniche del candidato. Questo tipo di test propedeutico è fatto dai docenti ed è importante per capire il livello medio della classe che si sta per formare. ENGIM ha un quadro delle certificazioni per le competenze acquisite che cambia a seconda del tipo di corso e della legislazione del settore: per alcuni corsi è possibile dare agli studenti una certificazione delle competenze, in altri casi la scuola può fornire un semplice attestato di partecipazione.

### 4.3. Scuola Edile Bergamo

Scuola Edile Bergamo è una scuola professionale che fornisce formazione ai lavoratori edili dal 1983. La scuola organizza diversi corsi di breve e media durata che permettono agli studenti di sviluppare diverse competenze utili nel settore edilizio. I corsi possono essere divisi in tre gruppi:

- Corsi amministrativi e di gestione
- Corsi tecnici
- Corsi di informatica

Per quel che riguarda i rifugiati, la Scuola Edile ha organizzato per 3 anni un programma di corsi in collaborazione con Cooperativa Ruah e Caritas. Questi corsi hanno coinvolto fino a un massimo di 20 rifugiati per 30 ore di formazione professionale. La formazione consiste di una parte teorica e di un'introduzione pratica al lavoro all'interno di un cantiere. I corsi sono divisi in due moduli: 16 ore di corso sulla sicurezza e 14 ore di laboratorio pratico.

Per ogni classe c'è un docente per 20 studenti e un interprete con anche il ruolo di tutor. L'intero progetto è gestito da 7 persone che si occupano degli aspetti amministrativi e didattici. Particolare attenzione è riservata alle possibili barriere linguistiche: vi è un focus speciale sul ruolo dell'interprete e anche un'applicazione multilingua per smartphone che fornisce agli studenti i contenuti del corso in lingue differenti e con immagini esplicative. Questo tipo di approccio permette di rendere i corsi accessibili e di dare agli studenti un facile strumento che offre loro i concetti base utili nel mercato del lavoro; infatti, l'applicazione è concepita per l'uso in classe, in modo da assicurare che le basi pratiche e i concetti base di sicurezza sui cantieri siano chiare a tutti gli studenti.

Oltre a ciò, riguardo alla formazione pratica, la scuola fornisce tutti i materiali, inclusi i vestiti da lavoro e gli attrezzi: così facendo, i manager assicurano uno stile di insegnamento focalizzato sull'acquisizione rapida di competenze. Questo tipo di approccio è molto importante a causa dei contenuti prettamente pratici del corso e delle sue finalità: infatti, il progetto è concepito con l'obiettivo di fungere da orientamento professionale che permette agli studenti di capire se siano adatti ad una carriera nel settore delle costruzioni e se abbiano esperienze pregresse, competenze o specifiche abilità che possano favorire il loro ingresso in questo settore. Così facendo, la dirigenza non assicura un ingresso sicuro e diretto nel mercato del lavoro, ma permette agli studenti di sentirsi realizzati, di iniziare un percorso formativo collegato al mondo del lavoro e, in caso di assunzione, di sapere come lavorare in sicurezza.

Nonostante non ci sia un canale diretto che permette l'ingresso nel mondo del lavoro, tale approccio può essere visto come un punto di forza; infatti, i rifugiati hanno la possibilità di acquisire abilità utili nel mondo del lavoro e di rendere più efficace il loro percorso di integrazione. Oltre a ciò, la struttura della scuola permette uno stile di insegnamento molto pratico, con molte esercitazioni sul campo: questo tipo di approccio potrebbe essere molto utile per motivare gli studenti e per creare un ambiente cooperativo e inclusivo.

In più, Scuola Edile Bergamo ha una collaborazione con la cooperativa Ruah per dare ai rifugiati supporto legale, finanziario, abitativo e linguistico.

Sito web ufficiale:

[http://www.scuolaedilebg.eu/web/index.php?option=com\\_content&view=frontpage&Itemid=38](http://www.scuolaedilebg.eu/web/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=38)

#### 4.3.1. Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Requisiti d'accesso/ Obiettivi e contenuti didattici

##### Domanda nei programmi formativi

È importante considerare che è Cooperativa Ruah, il coordinatore di progetto che seleziona i candidati ad entrare nel corso sulle basi delle competenze linguistiche, della motivazione e delle esperienze precedenti. È anche importante prendere in considerazione, come già detto, che questo tipo di corso non è direttamente collegato al mercato del lavoro, in quanto non è incluso in un più ampio percorso professionale e di inserimento lavorativo.

Per questa ragione, il dirigente di Scuola Edile non ha saputo rispondere riguardo alla reale domanda degli studenti o del mercato del lavoro per questo tipo di corso, in quanto il coinvolgimento di diverse organizzazioni che si occupano di rifugiati e di formazione professionale permette di coordinare la selezione dei candidati; è Cooperativa Ruah che gestisce la selezione: così facendo vi è la possibilità di selezionare solo i rifugiati che hanno i prerequisiti per questo tipo di percorso. Più nello specifico, Scuola Edile e Ruah hanno deciso di selezionare 20 candidati al massimo per ogni corso, in modo da superare possibili problemi linguistici e garantire un apprendimento efficace.

##### Requisiti di accesso

Come già menzionato, è Cooperativa Ruah la responsabile della selezione dei candidati. Ad ogni modo, è necessario seguire alcuni parametri comuni come ad esempio il livello linguistico non inferiore all'A2. Oltre a ciò, gli studenti devono essere maggiorenni.

In più, è meglio se il candidato ha già delle esperienze all'interno del settore edile: infatti, se la classe è composta da studenti con competenze pregresse, può essere più semplice per i docenti e per l'interprete superare le barriere linguistiche e creare percorsi formativi più specifici.

Per quel che riguarda la selezione degli studenti, bisogna considerare anche la loro motivazione e attitudini a entrare in un nuovo gruppo sociale, ad apprendere e ad avere comportamenti sociali positivi.

##### Obiettivi e contenuti didattici

Il progetto ha un piano formativo molto specifico e pianificato, che specifica gli obiettivi del programma, il gruppo di riferimento, come le attività sono svolte, il calendario, i materiali, le infrastrutture e il budget economico. Come già specificato, il programma è composto da due differenti moduli didattici: il primo riguarda la normativa sulla sicurezza sul posto di lavoro ed è in linea con la legislazione nazionale in materia. Questo modulo ha l'obiettivo di rendere gli studenti consapevoli dei rischi connessi al lavoro in un cantiere edile come, ad esempio, le malattie più comuni, i possibili pericoli, i sistemi di protezione e prevenzione. È importante specificare come le spiegazioni teoriche siano accompagnate da esercitazioni pratiche con le principali attrezzature per simulare i rischi più comuni in un cantiere.

Il secondo modulo riguarda il lavoro pratico: i rifugiati imparano come fornire assistenza agli alti muratori e come organizzare la propria postazione di lavoro. Scuola Edile fornisce le attrezzature e le infrastrutture, e la classe è divisa in piccoli gruppi per rendere l'apprendimento più efficace e aumentare la cooperazione tra studenti.

L'intero processo è supportato da un'app multilingue per smartphone (*Babele app* <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.perugia.scuolaedile&hl=it>) che aiuta i rifugiati nel loro percorso formativo. L'applicazione contiene il glossario dei principali termini del settore in 9 lingue (inglese, italiano, francese, tedesco, spagnolo, albanese, romeno, serbo e arabo) e la descrizione delle procedure tipiche del lavoro in un cantiere (per esempio scavare con la pala o mescolare sostanze chimiche) con

fotografie ed immagini che spiegano in modo specifico come operare. La presenza delle immagini e la possibilità di selezionare la lingua rende questa applicazione molto utile e accessibile: il dirigente intervistato ha riferito che è stato un aiuto concreto per la didattica del corso, permettendo agli studenti di capire chiaramente tutti i contenuti.

#### **4.3.2. Process core indicators: Finanza e fondi/ Metodi di insegnamento selezionati**

##### **Finanza e fondi**

Scuole Edile Bergamo ha un bilancio economico e un bilancio sociale. È una no-profit. Per rendere la valutazione più efficace l'organizzazione coinvolge anche i delegati di altre associazioni come l'ANCE (Associazione Nazionale Costruttori Edili), la FILCA (Federazione Italiana Costruttori e Affini) e la CGIL: avere un processo di valutazione economica condivisa è vitale in quanto permette a Scuola Edile di avere una visione globale del progetto e di coinvolgere altre realtà locali.

##### **Metodi di insegnamento selezionati**

Durante le interviste il dirigente di Scuola Edile ha sottolineato l'importanza del tutoraggio e del supporto linguistico: da questo punto di vista, le condizioni per un programma professionale per rifugiati di successo è la presenza di un tutor capace e di un buon interprete. Durante il progetto il supporto linguistico è a carico di un interprete proveniente da Cooperativa Ruah: venendo da un'organizzazione che lavora specificatamente con rifugiati, egli è anche in grado di occuparsi del tutoraggio.

In particolare, durante la formazione i docenti e il tutor stimolano gli studenti concentrandosi sulla loro motivazione e provando ad accrescerla. Allo stesso tempo, la presenza di un modulo pratico specifico permette di coinvolgerli attivamente nel processo formativo, dando loro la possibilità di imparare direttamente come usare le attrezzature, come collaborare con i docenti e con i compagni e mettere alla prova le loro capacità e conoscenze.

Anche in questo caso, la presenza di una app multilingua aiuta a coinvolgere gli studenti e a superare le barriere linguistiche: un'ampia varietà di illustrazioni permette agli studenti di capire perfettamente le procedure e le tecniche base del lavoro in un cantiere edile.

#### **4.3.3. Output core indicators: Tasso di assenza e di abbandono/ Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro**

##### **Tasso di assenza e abbandono**

Non c'è abbandono nel corso del progetto. A causa di ciò, l'organizzazione non mette in campo nessuna strategia speciale in questo senso.

Il manager intervistato riporta come l'assenza di abbandono sia dovuta alle procedure di pre-selezione dei candidati svolta da Cooperativa Ruah, la quale permette di selezionare solo gli studenti più motivati, considerando il loro livello linguistico, le loro capacità, le loro esperienze pregresse e i loro programmi per il futuro.

È importante sottolineare che la cooperazione con un'organizzazione esterna che lavora tutti i giorni con i rifugiati, migranti e persone con difficoltà rende possibile avere una visione olistica del progetto e renderlo più efficace e capace di rispondere ai bisogni specifici dei rifugiati.

### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

Come già menzionato, non c'è un progetto organizzato e pianificato (per esempio con tirocini o orientamento lavorativo) che possa connettere direttamente il programma formativo di Scuola Edile con il mercato del lavoro. Infatti, il progetto punta in primo luogo ad incrementare la motivazione degli studenti, facilitare il loro processo di integrazione attraverso il lavoro pratico e renderli più consapevoli riguardo i loro possibili impieghi futuri.

Nonostante ciò, è molto importante certificare la partecipazione e i progressi degli studenti rifugiati. Per questa ragione, Scuola Edile, alla fine del percorso professionale, conferisce un attestato di partecipazione che può essere utile nel caso che lo studente decida di cercare lavoro all'interno del settore edile.

#### 4.4. Fondazione Opera Diocesana Patronato San Vincenzo

Patronato San Vincenzo è un'associazione italiana che fornisce aiuto e supporto a giovani, donne e categorie a rischio come poveri, stranieri, disoccupati e senzatetto.

Dal 2008 il Patronato è responsabile per l'inserimento lavorativo di migranti e rifugiati. Essi provengono principalmente dai centri di accoglienza locali. In questo contesto, l'organizzazione ha istituito corsi di formazione professionale per rifugiati con un approccio individualizzato. Negli ultimi anni il Patronato ha organizzato:

- Corsi per imbianchino
- Corsi per magazziniere e carrello elevatore
- Corsi per saldatore
- Corsi per infermieri
- Corsi per addetti alle pulizie
- Corsi per addetto alle macchine utensili

Questi corsi hanno una durata compresa tra le 60 e le 100 ore (eccetto i corsi con particolari obblighi legali come per esempio, quello per infermiere); ogni corso è proposto più volte durante l'anno. Ogni corso ha requisiti d'accesso specifici ma, in generale, il livello linguistico A2 (o l'A1 con la presenza di un interprete) è richiesto: se il candidato non ha questa certificazione deve sostenere un test di lingua per certificare le sue competenze. Il gruppo di riferimento è formato prevalentemente da ragazzi maggiorenni.

La mission del progetto è di fornire formazione ai rifugiati, rafforzare il loro percorso di integrazione e rendere più facile il loro ingresso nel mondo del lavoro. L'organizzazione può contare sulla collaborazione con Cooperativa Ruah, un'associazione locale che organizza la prima accoglienza per rifugiati: i suoi addetti forniscono corsi di lingua per rifugiati prima che essi entrino nei percorsi formativi del Patronato; questa collaborazione rende il processo di apprendimento più efficace e aiuta gli studenti senza il livello A2 a colmare il divario e partecipare con profitto ai corsi. Oltre a ciò, l'iniziativa contribuisce a rafforzare il processo di integrazione e a creare classi più omogenee. In più, la presenza della Ruah garantisce un approccio olistico al problema dei rifugiati, al loro percorso di integrazione e alla possibilità di fornire loro supporto.

Il Patronato San Vincenzo è finanziato principalmente da fondi statali: in caso di finanziamenti privati (per esempio da parte di fondazioni), l'organizzazione può creare corsi o progetti specifici a seconda dell'entità della donazione, degli obiettivi del donatore e del gruppo di riferimento individuato.

Il Patronato è in grado di proporre un metodo di insegnamento attivo che permette di soddisfare i differenti bisogni di ogni rifugiato in modo da rendere il suo curriculum e il suo processo di integrazione più efficace.

Il programma formativo del progetto è aggiornato annualmente, di solito a settembre. Alla fine dei corsi, il Patronato rilascia un certificato ufficiale, che in alcuni casi può essere un semplice attestato di partecipazione o di riconoscimento delle competenze acquisite.

sito web ufficiale: <http://www.afppatronatosv.org/scuola-professionale-2/>

##### 4.4.1. Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Requisiti d'accesso/ Sistema di supporto e coordinamento/ Obiettivi e contenuti didattici

###### Domanda nei programmi formativi

Per il Patronato San Vincenzo è molto importante creare dei collegamenti tra la formazione professionale e la domanda di competenze del mercato del lavoro. Infatti, durante l'intervista, il responsabile di progetto ha sottolineato l'importanza degli indicatori relativi alle dinamiche di collegamento con il mondo occupazionale: avere forti relazioni con l'imprenditoria locale e tenere in considerazione la situazione del mercato del lavoro durante la pianificazione delle attività sono premesse imprescindibili per organizzare una misura formativa efficace e quindi dare ai rifugiati la possibilità di intraprendere un percorso di integrazione fruttuoso.

A tale riguardo, il Patronato ha una pianificazione annuale dei corsi professionali e coopera con le altre realtà locali (amministrazione pubblica, organizzazioni religiose, imprese) non solo per l'organizzazione delle attività ma anche per sviluppare progetti formativi e di integrazione specifici (al momento è attivo un progetto in collaborazione con Caritas).

### **Requisiti d'accesso**

Gli unici requisiti obbligatori sono il livello linguistico A2 e la maggiore età. In ogni caso, è possibile partecipare ai corsi anche con un livello A1 se è possibile garantire la presenza di un tutor. La dirigenza esamina ogni richiesta di partecipazione individualmente. Per quel che riguarda le competenze linguistiche, la forte collaborazione con Ruah offre la possibilità di delegare ai suoi docenti la formazione linguistica dei rifugiati che vogliono iscriversi ai corsi offerti dal Patronato. Per quel che concerne la valutazione di competenze professionali specifiche, è possibile sottoporre al candidato un test pratico all'interno delle strutture del Patronato.

### **Sistema di supporto e coordinamento**

Analogamente agli altri progetti presi in esame, è molto difficile fornire agli studenti un supporto integrato ed olistico, in primo luogo a causa della mancanza di fondi e personale. Il Patronato San Vincenzo può fornire soltanto supporto professionale durante la formazione, il periodo di tirocinio e l'eventuale ingresso nel mondo del lavoro, attraverso la presenza di un tutor di progetto. Il responsabile intervistato ha riferito come un supporto in termini di mediazione culturale, assistenza linguistica e un rimborso spese per tirocini di lungo termine sarebbero misure molto efficaci. In ogni caso, la collaborazione con Cooperativa Ruah permette alla dirigenza e ai docenti del Patronato di prendere in considerazione non solo la formazione professionale ma anche altre possibili istanze o problematiche connesse alle condizioni dei rifugiati.

Infatti, nella maggioranza dei casi, le scuole professionali non hanno abbastanza risorse (in termini di fondi, personale, ore lavorative, competenze ecc.) per pianificare un intervento olistico di supporto ai rifugiati.

Nel caso del Patronato, la cooperazione con altre realtà è vitale in quanto permette di "delegare" quegli interventi specifici che non sono strettamente legati alla formazione professionale. Per esempio, i corsi di lingua organizzati da Ruah danno la possibilità al Patronato di concentrare l'allocazione delle risorse sulla formazione professionale e, allo stesso tempo, di essere sicuro di avere studenti con competenze linguistiche adeguate.

Oltre a ciò, la cooperazione tra queste due realtà permette di coordinare gli sforzi: grazie alla connessione con Ruah è molto più facile trovare un incontro tra la domanda di formazione dei rifugiati e l'offerta di corsi del Patronato, evitando la dispersione di risorse e facilitando la pianificazione dei percorsi formativi.

In più, la forte collaborazione con un'associazione esterna potrebbe rafforzare lo scambio di esperienze, rendendo il percorso di integrazione dei rifugiati più efficace. Ovviamente, un approccio come questo può essere visto come una buona pratica nella formazione professionale per rifugiati.



### **Obiettivi e contenuti didattici**

La pianificazione dei corsi è definita annualmente e non è adattabile alle competenze pregresse degli studenti a livello di pianificazione iniziale; nonostante ciò, il singolo docente può personalizzare il programma formativo sulla base del livello degli studenti nel corso delle prime lezioni, decidendo, per esempio, di focalizzare l'attenzione su argomenti specifici. Gli obiettivi didattici e i contenuti sono stabiliti in collaborazione con la dirigenza scolastica e le agenzie per il lavoro locali, tenendo in considerazione la legislazione in materia di formazione professionale.

#### **4.4.2. Process core indicators: Finanza e fondi/ metodi di insegnamento selezionati/ Insegnamento della lingua e della cultura**

##### **Finanza e fondi**

Il Patronato San Vincenzo ha un bilancio economico e un bilancio sociale. È un'organizzazione senza scopo di lucro. Per rendere più efficace la valutazione economica la dirigenza coinvolge anche i responsabili di progetto e la municipalità: avere una valutazione economica condivisa è essenziale in quanto permetter al Patronato di avere una visione globale e di coinvolgere altre realtà locali.

##### **Metodi di insegnamento selezionati**

Durante le interviste il responsabile ha sottolineato l'importanza della figura del tutor all'interno del percorso formativo. Nel caso dei corsi professionali organizzati dal Patronato, il tutor ha il compito di motivare gli studenti durante il tirocinio: egli fornisce loro supporto, gestisce le relazioni con le aziende e monitora la partecipazione degli studenti e il loro impegno.

##### **Insegnamento della lingua e della cultura**

Il Patronato San Vincenzo non gestisce la formazione linguistica dei suoi studenti: la maggior parte dei partecipanti viene dalla Cooperativa Ruah, che organizza la prima accoglienza dei rifugiati nella provincia di Bergamo. A questo riguardo, Ruah fornisce corsi di lingua con particolare attenzione al contesto culturale e professionale: per esempio organizza visite guidate con volontari e, durante le lezioni in classe, fornisce ai partecipanti esempi pratici e contestualizzati (per esempio registri linguistici quotidiani, vocabolario professionale ecc.) in modo da rendere l'apprendimento più efficace. Oltre a ciò, i docenti della Ruah sono formati per utilizzare metodi di insegnamento multiculturale

#### **4.4.3. Output core indicators: Tasso di assenza e abbandono/ certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro/ Valutazione dell'andamento dell'apprendimento**

##### **Tasso di assenza e di abbandono**

L'abbandono è molto basso (attorno al 10-20%) ed è sempre connesso a fattori personali. Nella maggioranza dei casi gli studenti lasciano il progetto perché trovano un lavoro stabile. In questo caso essi possono avere accesso ai corsi formativi resi disponibili dalle aziende che li hanno assunti.

A causa del tasso di abbandono molto basso, l'organizzazione non mette in campo alcuna strategia per contrastarlo e ridurlo. Il dirigente intervistato ha riportato come il Patronato non abbia molti casi di abbandono grazie all'offerta formativa attiva da molti anni, all'alta domanda per il tipo di formazione offerta e, in generale, al fatto che i rifugiati che intraprendono un percorso formativo siano inseriti in progetti d'integrazione più ampi, e quindi siano monitorati e motivati.

### **Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro**

La dirigenza del Patronato San Vincenzo crede che le certificazioni siano vitali per garantire un effettivo collegamento tra formazione e posto di lavoro. Per questa ragione il focus del progetto viene posto sulla certificazione delle competenze e sul tirocinio. Il tipo di certificazioni che possono essere conferite dipende dal tipo di corso frequentato: per esempio, per i corsi di guidatore di carrello elevatore viene rilasciata una patente di guida specifica, altri corsi portano a certificazioni ufficiali delle competenze (per esempio il corso per riqualifica come infermiera) o solo a certificati di partecipazione. Tutti i certificati sono rilasciati da una commissione interna: non c'è una collaborazione con istituzioni esterne per la certificazione delle competenze.

Per quel che riguarda il tirocinio, il tutor che gestisce l'apprendistato degli studenti può certificare l'effettiva partecipazione degli stessi e l'acquisizione di competenze.

### **Valutazione dell'andamento dell'apprendimento**

Ci sono test scritti e orali, prove intermedie e finali. Tutti i docenti sono formati per superare possibili barriere linguistiche e pregiudizi nella valutazione. Il Patronato San Vincenzo dà anche la possibilità agli studenti di intraprendere un processo di auto-valutazione durante le lezioni.

## 4.5. Accademia per l'integrazione

*Accademia per l'integrazione* è un progetto sperimentale che si occupa della prima accoglienza dei rifugiati nella città di Bergamo, focalizzandosi sull'insegnamento della lingua, sull'educazione civica e sul training professionale. Il progetto ha avuto inizio nel 2018 e avrà una durata di 12 mesi.

I promotori sono il comune di Bergamo, la Diocesi, *Cooperativa Ruah* e *Confindustria Bergamo*. Il progetto accoglie 30 richiedenti asilo (con l'obiettivo di estendere il servizio a 60 richiedenti per il secondo anno e a 90 per il terzo) provenienti da tutto il mondo. I rifugiati vivono all'interno delle strutture dell'Accademia e seguono un preciso programma giornaliero: si svegliano alle 6.30, sistemano la loro stanza e partecipano a 3 ore di corso di italiano (per un totale di 20 ore settimanali) e a un'ora di laboratorio professionale (ad esempio come si utilizzano gli attrezzi da lavoro, il primo soccorso ecc.). Dopo mezzogiorno lavorano come volontari per la città di Bergamo, pulendo strade e parchi ed eseguendo altri lavori di manutenzione pubblica. Per i primi 6 mesi di programma il focus è sull'insegnamento della lingua; per i restanti 6 il fulcro del progetto sarà invece la formazione professionale, in collaborazione con *ABF* e con tirocini gestiti da *Confindustria*.

*ABF (Azienda Bergamasca Formazione)* è una scuola professionale che gestisce la formazione professionale e l'inserimento lavorativo in Bergamo e provincia. *ABF* organizza diversi corsi per giovani e adulti come:

- Corsi di falegnameria a diversi livelli
- Corsi di produzione di prodotti caseari
- Corsi per tecnici
- Corsi di agricoltura
- Corsi di informatica
- Corsi per addetti catering
- Corsi di meccanica

Essendo una delle maggiori VET school di Bergamo, *ABF* ha collaborato con il nostro precedente consorzio europeo nell'ambito del progetto ReSeCo.

Per quel che riguarda l'attuale collaborazione con *Accademia per l'integrazione*, *ABF* organizza diversi corsi professionali dedicati ai 30 rifugiati ospitati, mirati a dar loro la possibilità di acquisire delle competenze in un campo lavorativo specifico. La tipologia dei corsi sarà scelta concentrandosi sulle attitudini individuali degli studenti e sulla richiesta del mercato occupazionale della provincia di Bergamo: in questo senso, la collaborazione con *Confindustria* è vitale perché può portare a una migliore integrazione con il mercato del lavoro, promuovendo l'incontro tra l'offerta formativa dell'*Accademia* e la domanda dell'industria locale per quel che riguarda le competenze lavorative (la provincia di Bergamo ha uno dei tassi di disoccupazione più bassi d'Italia, perciò vi è un'ampia e diversificata domanda di competenze).

Oltre a ciò, la formazione professionale include anche un periodo di tirocinio in una delle aziende *Confindustria* durante il quale il candidato ha la possibilità di fare esperienza sul posto di lavoro e di acquisire nuove competenze sul campo.

Come specificato dal direttore di *Accademia per l'integrazione*, la formazione professionale e il tirocinio non assicurano l'assunzione da parte delle imprese, o un ingresso diretto nel mondo del lavoro. Ad ogni modo, durante l'ingresso nel progetto, gli studenti sono messi al corrente di ciò, e l'intero programma di integrazione è presentato come un'opportunità per integrarsi nella vita della città, per imparare la lingua italiana e per acquisire competenze lavorative.

Oltretutto, la particolarità del progetto è che gli studenti, entrando nel programma, devono siglare un accordo con la compagnia che testimonia la loro volontà di partecipazione e di seguire le regole di

*Accademia per l'integrazione*: come riportato dal responsabile intervistato, questo tipo di procedura contribuisce ad aumentare la motivazione dei rifugiati e gli aiuta a sentirsi accettati nel gruppo.

L'intero progetto è gestito da 7 persone, senza contare i formatori di ABF.

Nonostante il progetto non sia direttamente collegato con l'ingresso nel mondo del lavoro, e che i rifugiati non siano sicuri della loro permanenza in Italia, *Accademia per l'integrazione* rappresenta un'innovazione all'interno del sistema di accoglienza italiano, dando ai richiedenti asilo la possibilità di entrare in un programma di integrazione a 360° che include formazione linguistica, culturale, professionale e volontariato attivo all'interno della comunità.

- sito web ABF: <http://www.abf.eu/>

(non c'è un sito web ufficiale di *Accademia per l'integrazione*; alcune informazioni possono essere reperite nelle news all'interno del sito del comune di Bergamo:

[http://www.comune.bergamo.it/servizi/notizie/notizie\\_homepage.aspx](http://www.comune.bergamo.it/servizi/notizie/notizie_homepage.aspx))

#### **4.5.1. Input core indicators: Domanda nei programmi formativi/ Requisiti d'accesso/ Obiettivi e contenuti didattici/ Contatto con gli studenti**

##### **Domanda nei programmi formativi**

per quel che riguarda ABF, l'offerta formativa e la domanda dei richiedenti asilo è la stessa. D'altro canto, la richiesta di competenze da parte del mercato del lavoro è più alta rispetto all'offerta formativa di ABF: questo è segnale di un mercato del lavoro locale in salute, con un basso tasso di disoccupazione e un alto fabbisogno di competenze specifiche e di lavoratori qualificati.

Nel caso specifico di *Accademia per l'integrazione*, la domanda e l'offerta sono uguali perché esse sono coordinate da *Cooperativa Ruah*, la quale seleziona i candidati in modo da trovare un incontro tra queste due variabili. Per quel che riguarda la richiesta di competenze e l'offerta formativa è molto importante sottolineare come uno dei maggiori stakeholder del progetto sia *Confindustria*: come confederazione di industriali essa è fortemente legata al mercato del lavoro locale, e ciò rende l'offerta di *Accademia per l'integrazione* efficace e connessa alle richieste reali delle imprese del territorio.

Il fatto di avere diversi stakeholder all'interno del consiglio di amministrazione permette al progetto di considerare ampiamente tutti questi aspetti durante la pianificazione del programma formativo e delle attività.

##### **Requisiti d'accesso**

*Accademia per l'integrazione* non ha dei requisiti d'accesso specifici: infatti, durante il programma la formazione linguistica e professionale sono fornite a tutti gli studenti partendo da un livello base.

L'unico requisito è la motivazione a seguire il programma: i richiedenti asilo sono selezionati attraverso 3 differenti colloqui d'ingresso (2 con lo staff di *Cooperativa Ruah* e uno con un rappresentante del comune di Bergamo): durante gli incontri, i dirigenti valutano le attitudini e la motivazione dei candidati e spiegano loro le severe regole dell'*Accademia* (orari, regole di condotta, programma didattico ecc.). L'accesso è subordinato alla firma, da parte dello studente rifugiato, di un preciso "patto educativo" che dimostra la loro accettazione delle regole dell'*Accademia* e la loro motivazione a seguire il programma.

### Obiettivi e contenuti didattici

in generale, durante la pianificazione dei corsi di formazione per adulti, *ABF* tiene costantemente in considerazione la situazione del mercato del lavoro in modo da avere un'offerta assortita che possa incontrare la domanda formativa degli studenti e le richieste di competenze da parte del mercato del lavoro.

Per quel che riguarda la collaborazione tra *ABF* e *Accademia per l'integrazione*, gli obiettivi e i contenuti didattici sono adattati alle richieste specifiche del mercato del lavoro locale. Questa adattabilità è possibile, come sopra menzionato, grazie alla cooperazione con *Confindustria*, la quale strettamente connessa con le imprese della zona ed ha la possibilità di comprendere meglio i loro bisogni per quel che riguarda le figure professionali da assumere e le competenze specifiche. In quanto progetto da poco istituito, la dirigenza non ha ancora un calendario preciso di aggiornamento del programma formativo: nonostante questo, i contenuti didattici sono stati controllati e valutati nei primi quattro mesi di attività in modo da adattarli ai bisogni reali degli studenti.

### Contatto con gli studenti

il primo contatto con i rifugiati è gestito dalla dirigenza della *Cooperativa Ruah* e da dei rappresentanti del comune di Bergamo: in questo modo, quando comincerà il modulo di formazione professionale (dopo 6 mesi dall'inizio del progetto, come specificato sopra) i docenti di *ABF* opereranno con studenti motivati che partecipano alle attività di *Accademia per l'integrazione*.

#### 4.5.2. Process core indicators: Insegnamento della lingua e della cultura/ Metodi di insegnamento selezionati

##### Insegnamento della lingua e della cultura

*Accademia per l'integrazione* dispone di un test linguistico d'ingresso (che però non ha effetto sull'ammissione del candidato) in modo da testare le competenze dello studente. La formazione linguistica è fatta durante nei sei mesi precedenti all'inizio della formazione professionale: in questo modo gli studenti dovrebbero possedere un livello linguistico adeguato alla partenza del modulo di training. In particolare, la formazione linguistica è l'obiettivo primario dell'*Accademia*, la quale organizza corsi ed attività specifiche che sono rilevanti non solo per l'apprendimento della lingua ma anche per l'acquisizione di tutti quei codici culturali che sono vitali ad assicurare una piena ed efficace integrazione.

##### Metodi di insegnamento selezionati

come sopra specificato, durante il progetto gli studenti vivono insieme negli ambienti dell'*Accademia*, in modo da poter avere la possibilità di studiare insieme, di condividere esperienze e di collaborare: la dirigenza ha riferito come ciò sia molto importante perché potenzia la motivazione degli studenti permettendo loro di sentirsi accettati e parte di un gruppo.

Per di più, la presenza giornaliera permette ai docenti di creare una forte connessione con gli studenti, capendo i loro bisogni e di in che modo attivare la loro motivazione, rendendoli anche consapevoli di possibili fallimenti e di come poter far fronte ad essi.

La motivazione degli studenti è attivata anche attraverso attività non direttamente collegate con l'apprendimento, come per esempio il servizio di volontariato, che dà loro la possibilità di incontrare i cittadini italiani e di sentirsi utili per la comunità.

#### 4.5.3. Output core indicators: tasso di assenze e di abbandono/ Valutazione dell'andamento dell'apprendimento/ Certificazioni e loro riconoscimento sul mercato del lavoro

##### Tasso di assenze e di abbandono

Per quel che riguarda *Accademia per l'integrazione*, non è possibile stimare il tasso di abbandono in quanto il progetto è ancora in corso (nei primi quattro mesi nessuno ha ancora abbandonato il progetto). Ad ogni modo, è importante considerare come ci siano delle regole di comportamento piuttosto stringenti (che servono per motivare i partecipanti e farli sentire accettati e responsabilizzati) che gli studenti devono seguire per restare nel progetto. Oltre a ciò, il dirigente *Accademia per l'integrazione* ha segnalato, durante l'intervista, come i docenti, i tutor e i formatori siano disposti a prendere in considerazione i bisogni degli studenti e a modificare le regole in modo da incoraggiare la loro motivazione e ridurre i possibili rischi di abbandono.

##### Valutazione dell'andamento dell'apprendimento

I progressi didattici sono verificati attraverso verifiche formali (test sia scritti che orali), con feedback costanti che vengono dai docenti/tutor.

Durante il tirocinio è prevista una valutazione esterna da parte dell'impresa: questo tipo di valutazione coinvolge i tutor, le imprese ma anche *Confindustria*, la quale gestisce l'intero processo.

È anche importante sottolineare che vivere insieme nelle strutture scolastiche permette agli studenti di creare un gruppo molto unito: un ambiente cooperativo rende possibile il co-working, lo scambio di idee e di esperienze ma, soprattutto, la creazione di un processo collettivo di auto-valutazione che incoraggia l'apprendimento e la motivazione degli studenti.

##### Certificazioni e loro riconoscimento nel mercato del lavoro

Le competenze sono verificate durante il primo incontro, ma ci sono anche valutazioni costanti che permettono alla dirigenza e ai docenti di monitorare i miglioramenti e l'avanzamento degli studenti (competenze linguistiche e professionali, abilità sociali, motivazione).

*Accademia per l'integrazione* fornisce dei certificati di partecipazione intermedi che permettono di attestare l'impegno degli studenti: per esempio, dopo il primo mese di lezioni i tutor hanno rilasciato agli studenti il loro primo diploma.

Alla fine del progetto gli studenti riceveranno un certificato che attesterà la loro partecipazione, il loro impegno e le competenze acquisite.

Per quel che riguarda la valutazione delle competenze *Accademia per l'integrazione* coinvolge le imprese locali (in particolare durante il periodo di tirocinio).