

ANALISI DEI FABBISOGNI

PARTE B – RICERCA SUL CAMPO IN ITALIA

Sviluppata da:



Sommario

Introduzione	2
Restituzione dei focus group per il progetto Erasmus Plus “OUT-SIDE-IN”	3
Analisi dei questionari	6
Introduzione ai questionari dei cittadini	6
Restituzione dei risultati ottenuti dai questionari ai cittadini	7
Introduzione ai questionari degli operatori/formatori	9
Restituzione dei risultati ottenuti dai questionari agli operatori/formatori	10
Introduzione ai questionari dei rifugiati	13
Restituzione dei risultati ottenuti dai questionari ai rifugiati	14
Allegato	17

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea. Questa pubblicazione riflette solo le visioni dell'autore, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Introduzione

Per la parte empirica dell'analisi dei bisogni prevista nel progetto OUT-SIDE-IN abbiamo proceduto combinando due principali modalità.

La prima di confronto con i partecipanti a un "intervento formativo complesso" in corso presso Speha Fresia e rivolto alla qualificazione professionale di 13 lavoratori di tre cooperative romane, in fase di diversificazione del proprio ambito di attività, per l'acquisizione della qualifica di Mediatore Interculturale.

Oltre ad una prima presentazione della ricerca sul campo in aula, lo staff impegnato in OUT-SIDE-IN ha partecipato ai **tre focus group** organizzati nell'ambito di questo progetto formativo.

La seconda modalità è avvenuta attraverso la somministrazione, in varie occasioni, di questionari ai tre nostri principali interlocutori:

1. gli operatori del settore (docenti, formatori, operatori sociali), cosiddetti agenti moltiplicatori);
2. le persone giunte in Italia e richiedenti protezione internazionale (rifugiati e richiedenti asilo);
3. i cittadini della società ricevente.

Come illustrato in occasione dei Focus Group organizzati nell'ambito del Progetto Foncoop "**Le competenze e i network per l'accoglienza**", il Progetto OUT-SIDE-IN si pone l'obiettivo di realizzare un percorso di formazione per formatori mirato a rispondere, in maniera creativa e propositiva, alla sfida posta al sistema di educazione degli adulti dal crescente numero di rifugiati e richiedenti asilo nel nostro territorio.

OUT-SIDE-IN si propone di sviluppare un programma formativo di 5 moduli rivolto agli operatori da qualificare per l'inclusione dei rifugiati nell'educazione degli adulti.

A livello micro di formazione formatori:

1. Conoscenze di base e auto-riflessioni sulle persone componenti il "gruppo dei rifugiati" (livello cognitivo-affettivo);
2. Istruzioni per esercizi pratici per un apprendimento condiviso anti-discriminatorio in gruppi che includono rifugiati (livello comportamentale);
3. Guida per le riflessioni di gruppo mirate a ridurre pregiudizi e a migliorare la consapevolezza nei gruppi che includono rifugiati (livello cognitivo-affettivo);
4. Competenze di comunicazione inclusiva attraverso metodi creativi.

A livello meso della struttura organizzativa dell'educazione:

5. Strategie sostenibili di successo per il gruppo di persone rifugiate.

Per lo sviluppo dei Moduli abbiamo fatto ricorso alla somministrazione di questionari per una prima analisi dei fabbisogni formativi e, soprattutto, per inquadrare le reciproche "visioni dell'Altro" e consentire una più profonda comprensione dello scambio potenziale.

Nel ringraziare coloro che ci hanno fornito le loro considerazioni, rimandiamo alla lettura dei risultati dei questionari raccolti per tipologia di gruppo di riferimento: i formatori/operatori; i rifugiati ed i cittadini.

Restituzione dei focus group per il progetto Erasmus Plus “OUT-SIDE-IN”

Questa introduzione ai risultati dei questionari vuole arricchire le indicazioni raccolte con gli spunti e le riflessioni emerse durante i tre focus group organizzati per il progetto Foncoop, particolarmente complementari al progetto OUT-SIDE-IN, e che quindi riteniamo utile integrare al Report della ricerca sul campo.

I tre incontri di focus group realizzati rispettivamente il 14 e 28 giugno, e il 5 luglio hanno affrontato tre tematiche chiave:

1. Dall'accoglienza all'autonomia, con l'analisi dei punti di forza e di debolezza dell'attuale sistema di accoglienza e accompagnamento all'inclusione socio-lavorativa;
2. L'accoglienza e i servizi dedicati alle persone rifugiate con vulnerabilità;
3. Le competenze e le professionalità necessarie.

La restituzione completa dei tre focus group seguirà subito dopo l'estate, con la presentazione dei risultati in occasione di un incontro pubblico previsto nel mese di ottobre per il progetto Foncoop.

Nel mentre, e in concomitanza con il report dei questionari raccolti per OUT-SIDE-IN, anticipiamo in questa sede alcune considerazioni tratte prevalentemente dal terzo incontro, centrato sulle professionalità e le competenze necessarie per affrontare questi bisogni emergenti.

Considerando il quadro complessivo delle professionalità incluse nel sistema di accoglienza, oltre al personale sanitario chiaramente identificato, l'ambito “sociale” continua a permanere in ombra, oppure caratterizzato da rigidità amministrative poco coerenti ai fabbisogni attuali.

Il caso esplicito riguarda la figura professionale dei “Mediatori Interculturali”, i cui programmi di qualificazione professionale nella Regione Lazio, per esempio, sono indirizzati esclusivamente ai cittadini stranieri. Questo dato è confermato dall'ultima Nota Informativa redatta dal Comune di Roma (Dipartimento Politiche Sociali) che rileva l'iscrizione al Registro dei Mediatori Interculturali e che contava, al 18 febbraio 2016, n°805 mediatori registrati, dei quali solo il 4,2% sono italiani e il restante gruppo è in rappresentanza di 82 nazionalità straniere.

Tale prospettiva e la presenza di queste professionalità evidentemente influenza la richiesta del servizio di “Mediazione”, che molto spesso si risolve in una intermediazione linguistica e di “interpretariato sociale”.

Inoltre, si sottolinea anche la difficoltà di un “mediatore straniero” rispetto alla conoscenza del territorio (che richiede molti anni di lavoro sul campo), richiamando la necessità di un lavoro di “squadra” nell'accoglienza e nell'accompagnamento ai percorsi di autonomia auspicabili per gli ospiti dei centri di accoglienza.

Questo orizzonte, piuttosto limitato, è chiaramente respinto dagli operatori e dai ricercatori del settore presenti al focus group, che sottolineano i seguenti fattori da considerare nella “formazione degli operatori”:

- ✓ I due vertici da considerare nella “mediazione culturale” sono: la cittadinanza ricevente e la cittadinanza dei migranti forzati.
- ✓ La “mediazione” è intesa come creazione di cultura e quindi applica un approccio “transculturale”.
- ✓ Sviluppare sensibilità e competenze transculturali quali competenze trasversali, per tutti i soggetti coinvolti.

- ✓ C'è un forte bisogno di formazione anche per i lavoratori della pubblica amministrazione (Ministero dell'Interno, del Lavoro, ASL etc.), per una sorta di "educazione della committenza" sulle reali condizioni dei beneficiari.
- ✓ Professionalità a rischio di burn-out, con bisogno di formazione continua e di specializzazione.
- ✓ La formazione specialistica è necessaria in tutti i segmenti del lavoro sociale.
- ✓ L'apprendimento dalle esperienze efficaci (o poco efficaci) di altri paesi europei è fondamentale, in quanto l'Italia è in questo campo neofita.
- ✓ La necessità di agire sulle conoscenze, le abilità e le competenze (precedentemente denominate: sapere, saper essere, saper fare).
- ✓ C'è bisogno di "politiche sociali di comunità" e il ruolo dell'educazione degli adulti è fondamentale.
- ✓ La formazione deve evocare "innovazione nelle politiche sociali".
- ✓ I programmi di formazione dovrebbero essere flessibili e adattabili alle dinamiche reali.
- ✓ Si rileva un crescente fabbisogno di tali professionalità, soprattutto in ambito sanitario e negli ospedali.

Alcuni potenziali rischi sono stati evidenziati:

- ✓ Aniché elaborare risposte efficaci, potrebbe esserci una concentrazione sulla "standardizzazione dei profili", con il rischio di avere una pleora di qualificazioni professionali (o una pluralità di definizioni) che si sovrappongono oppure che potrebbe generare un "mercato delle professionalità" per vincere i bandi pubblici.
- ✓ Non avendo le Regioni alcuna competenza nell'accoglienza dei rifugiati si avverte una "sconnessione" con i bisogni formativi dei soggetti coinvolti, mentre si sente la necessità di un maggior coinvolgimento della stessa, soprattutto per traguardare l'inclusione sociale attraverso le reti territoriali e il sostegno istituzionale.
- ✓ Si avverte una scarsa attenzione alla "mediazione" di servizio e di sistema.

Alcune criticità fanno riferimento sia all'attuale offerta formativa, sia al processo di riconoscimento dei titoli di studio dei rifugiati e dei migranti in genere:

- ✓ Benché l'orientamento comunitario e di alcune politiche attuate a livello regionale abbiano come centralità la cosiddetta "*smart economy*", e quindi l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione, la formazione a distanza (FAD) non è consentita nei percorsi di qualificazione della Regione Lazio.
- ✓ L'impostazione dei corsi di qualificazione della Regione Lazio hanno una struttura che prevede la presenza in aula e lo stage presso una impresa del settore, senza alcuna considerazione dei partecipanti che già lavorano e che non possono svolgere la parte di pratica presso la loro organizzazione.
- ✓ Nella certificazione delle competenze dei lavoratori, il ruolo delle imprese dovrebbe essere centrale.
- ✓ Manca il riconoscimento del ruolo svolto dagli "operatori dell'accoglienza", che includono al loro interno diversi profili, che non hanno un albo di riferimento, e attualmente tale qualificazione non è presente nel Repertorio regionale del Lazio.
- ✓ Per i cittadini dei Paesi Terzi, considerata la complessità del percorso per il riconoscimento del titolo di studio conseguito in un Paese Terzo, è attesa la definizione da parte degli organi competenti, del processo di validazione, riconoscimento e certificazione delle competenze acquisite in ambiti non-formali ed informali, per mitigare tale condizione tra i cittadini dei Paesi Terzi.

- ✓ Per i cittadini di Paesi Terzi i corsi di formazione privati sono troppo costosi e l'accesso a corsi universitari è molto difficile.

Sono emerse alcune proposte interessanti per il sistema di accoglienza dei rifugiati e la formazione degli operatori:

- ✓ Considerare alla base che “la differenza culturale non è una emergenza”!
- ✓ Riconoscimento della peculiarità dei “centri di accoglienza per rifugiati” e delle figure professionali coinvolte.
- ✓ Riscrivere le pratiche di accoglienza.
- ✓ La necessità di un cambiamento di paradigma nella progettazione formativa: dalle “figure professionali” alle “funzioni”, in base alle attività che un operatore di un centro di accoglienza rifugiati è chiamato a svolgere.
- ✓ Considerare il Repertorio Nazionale (Repertorio Nazionale), realizzato da Isfol e Istat, con riferimento ai codici internazionali ATECO, e i Repertori Regionali per ricostruire quanto già previsto da questi strumenti in termini di “competenze transculturali”.
- ✓ La necessità di razionalizzare le qualifiche regionali presenti allineandole il più possibile a livello nazionale.

Analizzando gli strumenti del Repertorio Nazionale, aggiornato al 2011 e facente riferimento alla codifica internazionale ISCO-08, il termine “interculturale” è associato esclusivamente alla figura professionale del “Mediatore Interculturale” (3.4.5.2.0), profilo tecnico nei servizi pubblici e alla persona per il “reinserimento e l'integrazione sociale” delle persone adulte, e corrispondente all'EQF 5¹.

Dalla piattaforma ISFOL, per contro possiamo ottenere informazioni di natura qualitativa rilevate nell'ambito dell'analisi dei fabbisogni formativi per la figura di Tecnico del reinserimento e dell'integrazione sociale, dove al suo interno si trova come esempio occupazionale la figura del Mediatore Interculturale.

Nella Regione Lazio la qualifica di Mediatore Interculturale, regolamentata da una Delibera di Giunta Regionale, può essere ottenuta attraverso corsi della durata di almeno 450 ore.

La figura professionale prevede 4 Unità di Competenza (intermediazione linguistico - culturale; analisi dei bisogni e risorse del beneficiario della mediazione; orientamento relazione utente immigrato/servizi; mediazione culturale). Le conoscenze prettamente connesse con i vari aspetti dell'interculturalità (pedagogici, sociologici, antropologici e psicologici) risultano essere secondarie rispetto a quelle linguistiche, giuridiche (diritto immigrazione e politiche migratorie) e storiche².

Utile alle finalità del progetto OSI, in termini di sostenibilità futura e replicabilità della proposta formativa in obiettivo, è la recente pubblicazione (15 luglio 2016) delle Linee Guida per la “proposta di approvazione di un nuovo profilo professionale e di revisione di un profilo esistente” da parte della Regione Lazio (DGR 273/2016).

Interessante, e utile da approfondire per un ulteriore scambio, è la presenza di due progetti europei Erasmus+ dedicati alla formazione dei formatori/operatori nel campo dell'inclusione sociale dei migranti e rifugiati. Infatti, oltre al nostro OUT-SIDE-IN, di cui è partner Speha Fresia, anche la cooperativa Programma Integra ci ha informati di un Partenariato Strategico che si sta concludendo e denominato “TIME - *Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe*”.

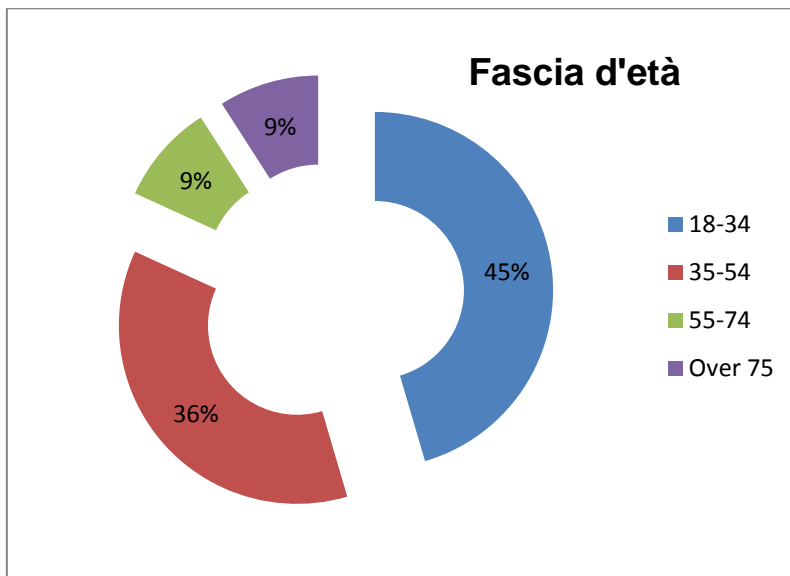
¹ http://fabbisogni.isfol.it/scheda.php?id_menu=11&id=3.4.5.2.0&limite=1 (consultato il 26 luglio 2016)

² Approvazione del profilo professionale e formativo del *Mediatore interculturale*. Istituzione della Commissione per la definizione dei criteri per il riconoscimento dei crediti formativi. Giunta Regionale del Lazio. DGR 321/08

Analisi dei questionari

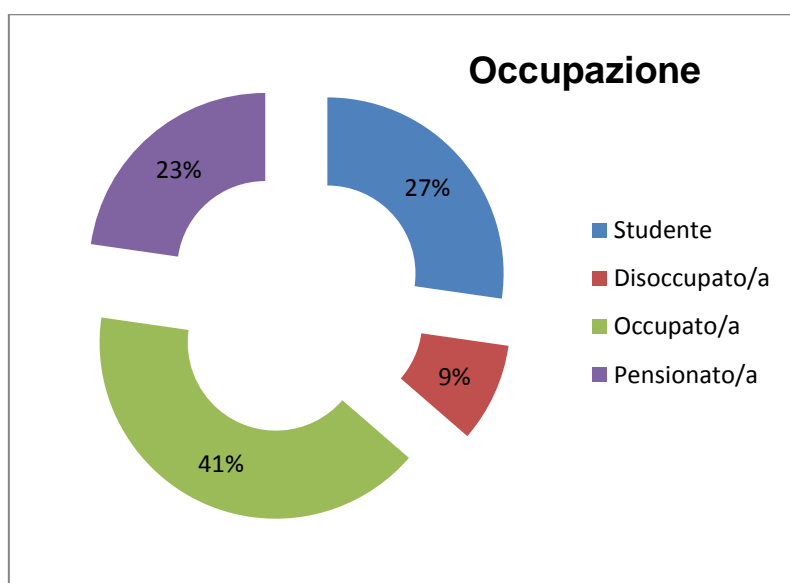
Introduzione ai questionari dei cittadini

Abbiamo raccolto 22 questionari tra i cittadini, 12 donne (55%) e 10 uomini (45%). Il 22% ha un retroterra migrante. I cittadini intervistati appartengono ai seguenti gruppi d'età:



Tutti gli intervistati conoscono la crisi dei rifugiati e / o conoscono un centro di accoglienza. Il 68% ha avuto esperienze dirette con i rifugiati ed il 77% vorrebbe frequentare un corso di formazione per adulti con loro.

La maggior parte dei cittadini intervistati sono occupati (41%), il 27% sono studenti, il 23% pensionati e il 9% disoccupati, così come mostra il grafico seguente:



Alla domanda “Frequenteresti un corso di formazione per adulti con i rifugiati?”, il 77% ha risposto positivamente.

Restituzione dei risultati ottenuti dai questionari ai cittadini

Di seguito si riportano le risposte alle domande aperte del questionario.

I rifugiati hanno delle caratteristiche in comune tra di loro?

Diversi partecipanti hanno sottolineato che tutti i rifugiati provengono da situazioni caratterizzate da difficoltà economiche, violenze, guerre e mancanza di diritti.

Altri invece hanno scritto:

- ✓ L'esperienza traumatica della fuga, l'abbandono degli affetti e le barriere che trovano quando arrivano in Europa.
- ✓ Anche se migrano per vari motivi sono tutti in fuga da un conflitto o da una persecuzione e hanno in comune l'esperienza traumatica del viaggio e la condizione di discriminazione in cui si trovano nel nostro Paese.
- ✓ No, vengono da esperienze terribili, ma diverse.
- ✓ Scappano da contesti in parte simili e cercano migliori opportunità per vivere altrove, ma le loro speranze ed esigenze sono diverse.
- ✓ Fuggono da situazioni caratterizzate da difficoltà economiche, violenza, guerre e mancanza di diritti.
- ✓ Hanno sperimentato eventi e situazioni traumatiche.
- ✓ In generale non credo, ma i problemi politici ed economici dei paesi di origine rendono simili le difficoltà delle varie comunità di rifugiati.
- ✓ Fuggono da situazioni difficili, ma non riescono ad integrarsi.
- ✓ Il lungo viaggio (due volte).
- ✓ Non so, forse la povertà (due volte).
- ✓ Sì, hanno bisogno di sentirsi "persone" come gli altri, di avere un documento, un lavoro e una vita normale.
- ✓ Fuggono dai loro Paesi e arrivano in Italia con i barconi.
- ✓ Hanno bisogno di una vita normale.

Quale pensi sia l'opinione diffusa sui rifugiati?

- ✓ Credo che le opinioni più diffuse sono due: la prima che vede i rifugiati come vittime da aiutare; la seconda quella che vede i profughi come delinquenti, persone che creano problemi e non sono disponibili a fare un "scambio culturale".
- ✓ Credo che l'opinione convenzionale è che i rifugiati sono etichettati come "migranti economici" e quindi stanno invadendo il nostro paese per cercare lavoro.
- ✓ Credo che prevalga una visione razzista dei rifugiati.
- ✓ In passato l'opinione pubblica sembrava più tollerante con i rifugiati rispetto ad altri migranti, oggi c'è molta più preoccupazione e poca comprensione della situazione dei rifugiati. Si pensa che i rifugiati siano un danno in una situazione di crisi economica come quella che si verifica in Italia.
- ✓ L'opinione pubblica è divisa. Alcuni pensano che siamo di fronte ad una emergenza umanitaria e che dobbiamo aiutare i profughi; altri reagiscono con sentimenti razzisti.
- ✓ L'opinione prevalente è che dovrebbero essere aiutati, ma solo se sono "veri rifugiati" (due volte).
- ✓ L'opinione prevalente è che per ragioni culturali non possono integrarsi nella nostra società e che la loro presenza aumenta il rischio di attacchi terroristici.
- ✓ L'opinione pubblica ritiene che non tutti i rifugiati hanno diritto a rimanere in Italia e che dovrebbero essere distribuiti in tutti i Paesi europei.
- ✓ Penso che è opinione diffusa che i profughi siano un onere economico e sociale che impedisce ai governi di aiutare i nostri cittadini.

- ✓ L'opinione comune è che "rubano il lavoro" agli italiani e che commettono crimini.
- ✓ Credo che l'opinione convenzionale sia contraddittoria, in parte a favore dei rifugiati e in parte contro.
- ✓ La maggioranza pensa che fuggono dai loro Paesi per arrivare in Europa.
- ✓ L'opinione diffusa è che il governo "regali" ai rifugiati 35€ al giorno.
- ✓ La maggioranza pensa che sono persone che hanno bisogno di avere una vita dignitosa (casa- lavoro-famiglia).
- ✓ La maggioranza degli italiani pensa che i rifugiati sono persone violente e che ricevono €35 al giorno senza fare nulla.
- ✓ L'opinione comune è che non tutte le persone che arrivano con i barconi sono "veri" rifugiati.
- ✓ La maggioranza pensa che dobbiamo aiutarli, ma anche che sono un problema (due volte).
- ✓ La maggior parte pensa che l'Italia deve aiutare i rifugiati, ma il nostro governo non ha abbastanza risorse.
- ✓ Dobbiamo aiutarli, ma solo se hanno veramente bisogno di aiuto.

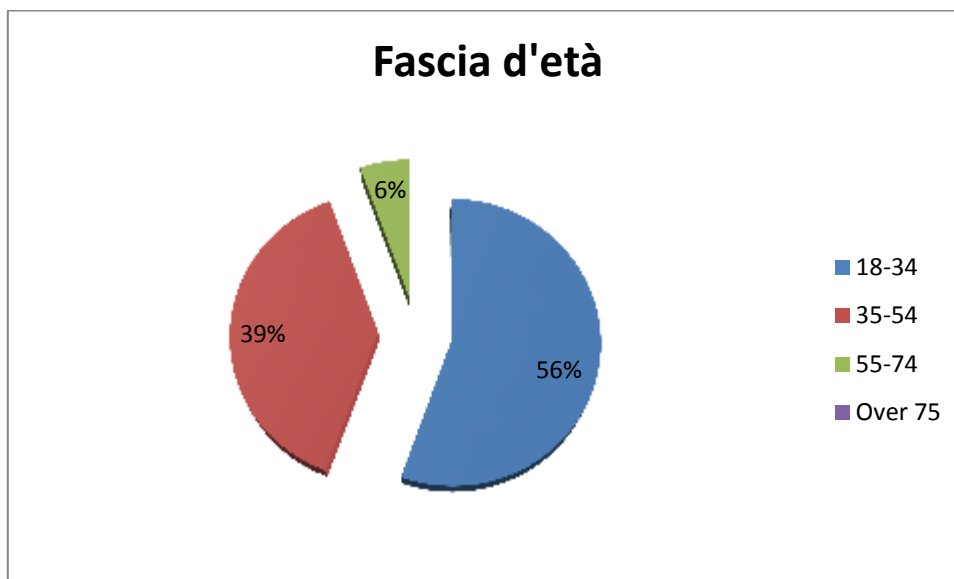
Hai avuto esperienze dirette con i rifugiati? Se sì, quali?

- ✓ Conosco una sartoria gestita da rifugiati e una scuola di italiano per rifugiati.
- ✓ Un progetto di accoglienza legato ad una esperienza di lavoro basata sulla start-up di una piccola sartoria gestita da rifugiati.
- ✓ La mia compagna è un avvocato specializzata in diritto dell'immigrazione, tutto ciò mi ha dato un'esperienza diretta dei centri di accoglienza.
- ✓ Ho incontrato alcuni rifugiati provenienti da Senegal, Gambia e Mali che lavorano come sarti. I rifugiati producono abbigliamento e artigianato dei loro paesi africani.
- ✓ Conosco il funzionamento di uno SPRAR (Centro di Accoglienza per i Rifugiati) tramite un ragazzo rifugiato che ho incontrato.
- ✓ Sì, nel Centro di accoglienza informale per rifugiati chiamato Baobab.
- ✓ Vivo vicino a un centro SPRAR (tre volte).
- ✓ Sono amico di un ragazzo palestinese e un ragazzo eritreo.
- ✓ Sì, li incontro per strada.
- ✓ Sì, durante alcune partite di calcio.
- ✓ Sì, frequento un corso con alcuni ragazzi rifugiati.

Introduzione ai questionari degli operatori/formatori

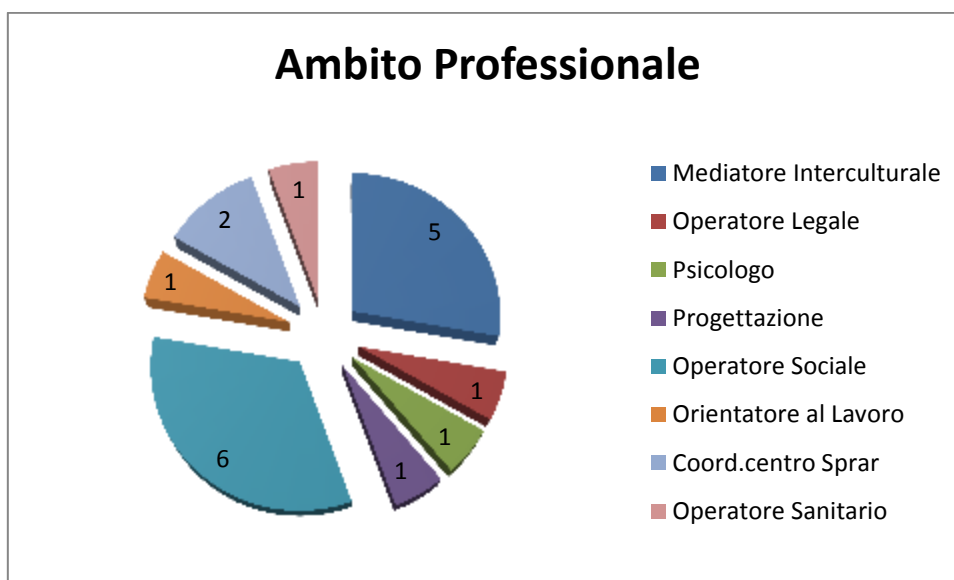
Complessivamente sono stati raccolti 18 questionari tra i/le professioniste/i impegnati in percorsi di accoglienza, orientamento, formazione, accompagnamento al lavoro e all'autonomia di persone rifugiate.

La totalità sono operatori di nazionalità italiana, con una maggioranza di donne (83%) rispetto alla componente maschile (17%) e compresi nelle seguenti fasce di età:



La maggioranza dei rispondenti sono giovani professioniste/i.

La rappresentanza professionale è molto variegata, con una preponderanza degli operatori sociali (6) e dei mediatori interculturali (5).



Non è stato possibile coinvolgere nella ricerca sul campo gli insegnanti dei centri pubblici di educazione degli adulti in quanto le loro attività sono sospese nei mesi estivi.

Restituzione dei risultati ottenuti dai questionari agli operatori/formatori

Di seguito si riportano le risposte alle domande aperte del questionario:

Quali sussidi didattici, aiuti, metodi e competenze raccomanderesti per un lavoro educativo interculturale?

- ✓ Un lavoro educativo interculturale deve mirare al soddisfacimento dei bisogni essenziali del beneficiario. L'insegnamento della lingua del paese ospitante è una delle priorità essenziali, così come l'alfabetizzazione informatica, la capacità di aggiornare il proprio bagaglio di competenze attraverso presidi informatici. Le figure di riferimento sono i formatori, coloro che guidano e accompagnano i beneficiari nel raggiungimento dell'obiettivo. Le risorse umane devono essere stimolate allo sviluppo delle proprie conoscenze, teoriche e pratiche.
- ✓ Pur considerando l'importanza strutturale di una formazione legata ai contenuti, alla legislazione, ai concetti, ritengo che in ambito interculturale sia fondamentale un approccio esperienziale.
- ✓ Strumenti informatici, utilizzo di Internet. Competenza nella gestione della diversità e dei conflitti. Competenze didattiche e specifiche per l'educazione degli adulti.
- ✓ Nuove metodologie, anche attraverso le nuove tecnologie e videoproiezioni. Metodiche relazionali e di animazione.
- ✓ Sicuramente un metodo basato sulla centralità della relazione, di una comunicazione efficace e un ascolto attivo della persona, anche attraverso il supporto di un mediatore culturale, che faciliti lo scambio.
- ✓ Metodi partecipativi: gioco – tecnologie - sussidi audio-video. Competenze nelle relazioni interculturali, assistenza da parte di mediatori.
- ✓ Tutto quello che favorisce il “decentramento del punto di vista”: lavorare sul concetto di identità e appartenenza.
- ✓ Metodologia partecipata concordando con i rifugiati i testi e le attività di supporto.
- ✓ Utilizzo di docufilm: “Come il peso dell’acqua”; “18 lus Soli”; incontri di relazione personali con il metodo della “biblioteca vivente”.
- ✓ Strumenti necessari sono il metodo narrativo e comparativo che offrono una piattaforma di incontro nello spazio della narrazione e ascolto. La competenza della mediazione culturale è fondamentale nella fase di accoglienza.
- ✓ Focus group, multimedialità, mediatori culturali e scambio di pratiche scolastiche nei diversi paesi.
- ✓ Educazione formale e informale. Progetti di educazione organizzati nelle comunità territoriali. Scambio e formazione nelle scuole.
- ✓ La scuola riveste un ruolo fondamentale nel percorso di integrazione, per la conoscenza e l'inserimento nella società di arrivo. Questo attraverso la conoscenza da parte degli operatori anche della cultura di provenienza degli ospiti dei centri.
- ✓ Sussidi economici e di accesso alla mobilità. Internet.
- ✓ Manuale illustrato e multilingue su aspetti di rilevanza medica, sociale e legale.
- ✓ Insegnanti di italiano e corsi obbligatori per tutti gli stranieri.
- ✓ Supporti multimediali e multilingue. Presenza di mediatori culturali.
- ✓ Produzione filmati, audiolibri.

Quali barriere si possono incontrare e che si possono determinare?

- ✓ Nel caso del beneficiario la barriera riguarda le differenze sociali, culturali e religiose. Se queste differenze sono enfatizzate negativamente dalla società, il beneficiario ne risente negativamente, creando una barriera in cui rimane difficile entrare.

- ✓ La differenza culturale rappresenta una ricchezza se si valuta il potenziale implicito ed esplicito alla base dell'incontro. Le barriere si abbattano attraverso un approccio non dogmatico, ma di messa in discussione.
- ✓ Bassa specializzazione dei formatori. Assenza di competenze formative innovative.
- ✓ Impossibilità di professionisti e/o mancanza di risorse.
- ✓ Assenza di una rete sociali che parli unicamente la stessa lingua (AUSL, Comuni, Prefetture, cooperative, associazioni ...). Non relegare il terzo settore a "una terra straniera", in una terra di "teorica accoglienza".
- ✓ Barriere linguistiche. Diversi significati attribuiti al corso, al ruolo dei formatori, diverse aspettative.
- ✓ Posizioni di chiusura che, inconsapevolmente, basano la propria identità su stereotipi e pregiudizi. Non concepire l'identità come "esperienza", ma come realtà statica e monolitica.
- ✓ Una prima barriera è la lingua, poi ci sono le differenze culturali e religiose.
- ✓ Difficoltà linguistiche e quindi possibili incomprensioni. Solo con un dialogo reale si superano le barriere.
- ✓ Barriere linguistico-culturali che possono determinare un apartheid cognitivo.
- ✓ Linguistiche e di riconoscimento delle competenze tra gruppi di diversa provenienza, questione di genere.
- ✓ Paura del diverso e sostegni economici per i formatori.
- ✓ Principalmente di tipo linguistico.
- ✓ Estraneità. Paura dell'altro. Comunicazione e barriere culturali.
- ✓ Mancanza di: interpreti qualificati per la traduzione linguistica, operatori competenti, e tempo strutturato da dedicare ad attività di integrazione.
- ✓ Barriere linguistiche e culturali.
- ✓ Difficoltà linguistica e diversi approcci dovuti alla tradizione.
- ✓ Scarsa scolarizzazione degli ospiti dei centri per rifugiati.

Di quale tipo di supporto (materiale e metodi) avresti bisogno per gestire le sfide con un gruppo interculturale?

- ✓ I metodi didattici possono essere utili per costruire un progetto comune: un tirocinio formativo, ad esempio, può essere un ottimo metodo per creare un progetto professionale. Rispetto al metodo si può anche lavorare con il gruppo, diverso per etnia, ma coeso (per esempio: apprendimento cooperativo).
- ✓ Mettere a disposizione dell'operatore uno spazio (temporale) informale che possa agevolare la relazione. Mettere a disposizione dell'operatore informazioni e relazioni sulla cultura e il paese di origine.
- ✓ Formatori competenti e conoscenze di metodologie e tecniche per la formazione degli adulti.
- ✓ Linguistiche e di mediazione culturale.
- ✓ Bisogno di operatori formati, ma soprattutto aperti e volenterosi di lavorare in questo campo. Comunicazione a 360° su tutto il territorio. Supporto dal servizio centrale (ascolto).
- ✓ Lavorare con documenti che rappresentano la propria esperienza di vita.
- ✓ Spazi fisici informali dove le persone si possano esprimere a livello culturale (teatro, musica etc.). Metodologie che aiutino la persona a costruirsi un proprio progetto professionale.
- ✓ Utilizzo di spazi pubblici per creare laboratori, attivare seminari e incontri di conoscenza; incontro e consapevolezza delle storie e delle persone. Anche attrezzature, come video-proiettori, schermi, gazebo etc.
- ✓ Supporto linguistico-generazionale. Nuove integrazioni ai testi classici.

- ✓ Supporti concreti per i beneficiari, come, carte per la mobilità, convenzioni con biblioteche, accesso a Internet e Skype.
- ✓ Sussidi economici; lavoro di rete e tavoli di incontro; Internet e scambi.
- ✓ Materiali audio-visivi per facilitare il processo di apprendimento della lingua italiana; fondi per la realizzazione di laboratori che favoriscano l'aggregazione degli ospiti attraverso gli stimoli proposti nell'ambito di attività condivise.
- ✓ Presenza di mediatori culturali.
- ✓ Presenza di una rete territoriale (comuni, enti, associazioni) per la programmazione e gestione di progetti in favore dell'integrazione.
- ✓ La vicinanza e il supporto della pubblica amministrazione.
- ✓ Materiale multilingue.
- ✓ Maggiore conoscenza degli usi e costumi.

Ti senti sicura/o quando lavori con gruppi interculturali di studenti/partecipanti nell'attuale "società dell'immigrazione"?

- ✓ Spesso le differenze culturali possono rappresentare delle barriere. Nel mio caso fungono da stimolo, le relazioni creano positività, la conoscenza mi permette di lavorare all'interno del contesto progettuale in piena sintonia, soprattutto nel contesto didattico.
- ✓ Gli immigrati vivono una condizione di subalternità rispetto al nostro sistema. Questo determina o un atteggiamento di paura o di sfida che non facilitano la costruzione di un rapporto paritario e aperto.
- ✓ Sì, mi sento sicura! Ma in una rete inesistente e/o carente ci si sente soli, e quindi viene a mancare la sicurezza.
- ✓ Mi sento sicura solo perché sono consapevole che il percorso che ho ipotizzato potrebbe cambiare in corso d'opera. Bisogna farsi guidare dal gruppo e dalle sue esigenze.
- ✓ Sì, in quanto si determina uno spazio inclusivo partendo dal principio dell'accoglienza.
- ✓ Mi sento sicurissima. Lavoro con loro da tempo. La conoscenza e il rapporto diretto elimina barriere e diversità.
- ✓ Nel centro di accoglienza sì.
- ✓ Sì, grazie a una buona esperienza nel lavoro.

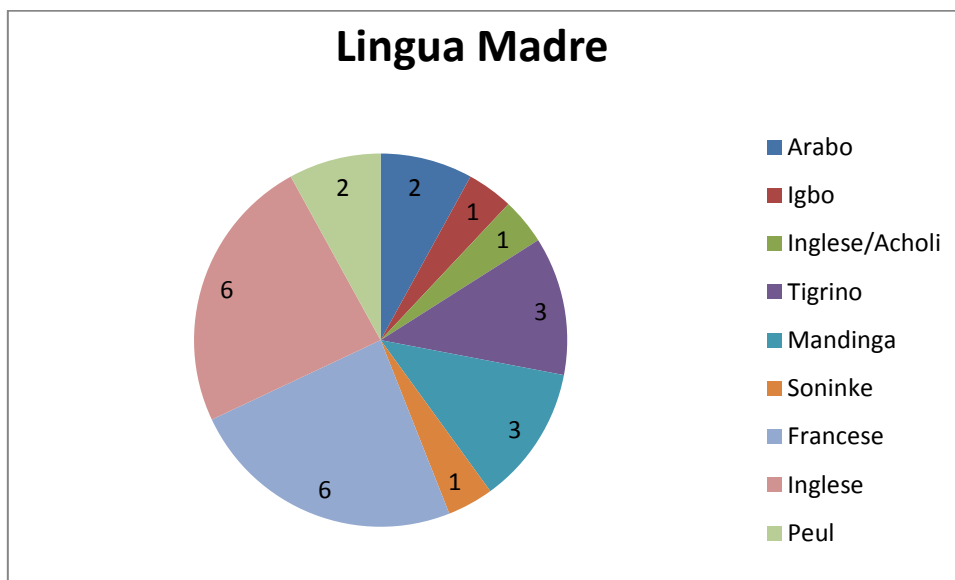
Altre note

- ✓ Il *cooperative learning* è una tecnica utile per sviluppare le capacità singole in relazione al gruppo, il gruppo può essere un valido supporto per i problemi comuni che possono verificarsi in un contesto sociale nuovo.
- ✓ Promuovere scambi di buone prassi.
- ✓ Gli enti superiori (per es. il Ministero) dovrebbero scendere nel campo e comunicare con gli operatori per comprendere i pro e i contro di questo settore, per fare riforme e/o regolamenti adeguati alla situazione. Proporre ai mass media di partecipare a questi tipi di incontri (focus group) per "passare" una informazione corretta della realtà, e non distorta, e creare "terrorismo" mediatico sul tema dell'immigrazione.
- ✓ Bisogno di luoghi e reti di operatori per scambiarsi buone prassi.
- ✓ Una buona pratica nell'interculturalità è rendere visibili gli indicatori nella strumentazione didattica ordinaria.

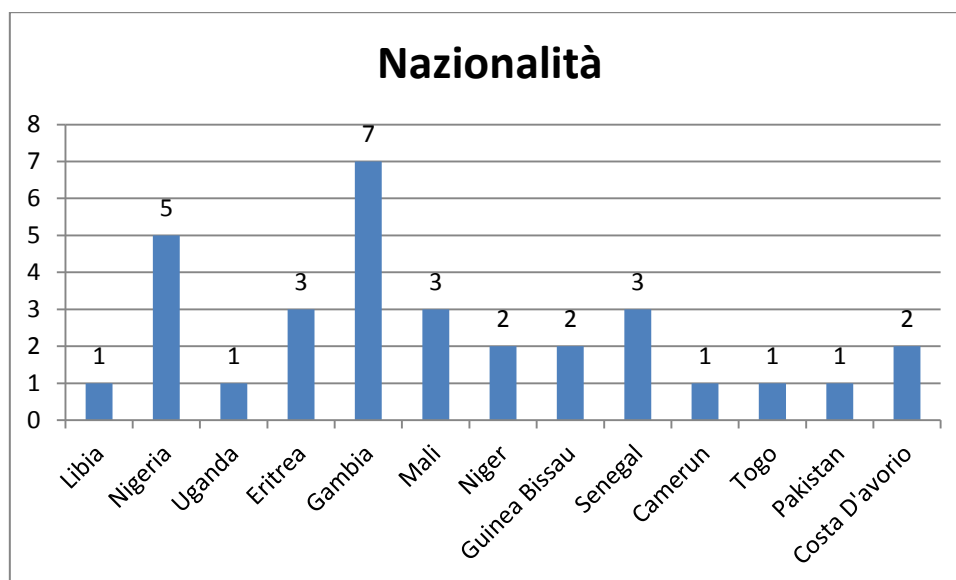
Introduzione ai questionari dei rifugiati

Abbiamo raccolto 32 questionari tra i rifugiati, di questi solo 6 sono donne (19%) mentre tutti gli altri sono uomini: tutti molto giovani, l' 84% sono infatti nella fascia d' età tra i 18 ed i 34 anni.

Alcuni di loro hanno risposto facendo riferimento alla loro lingua d'origine:

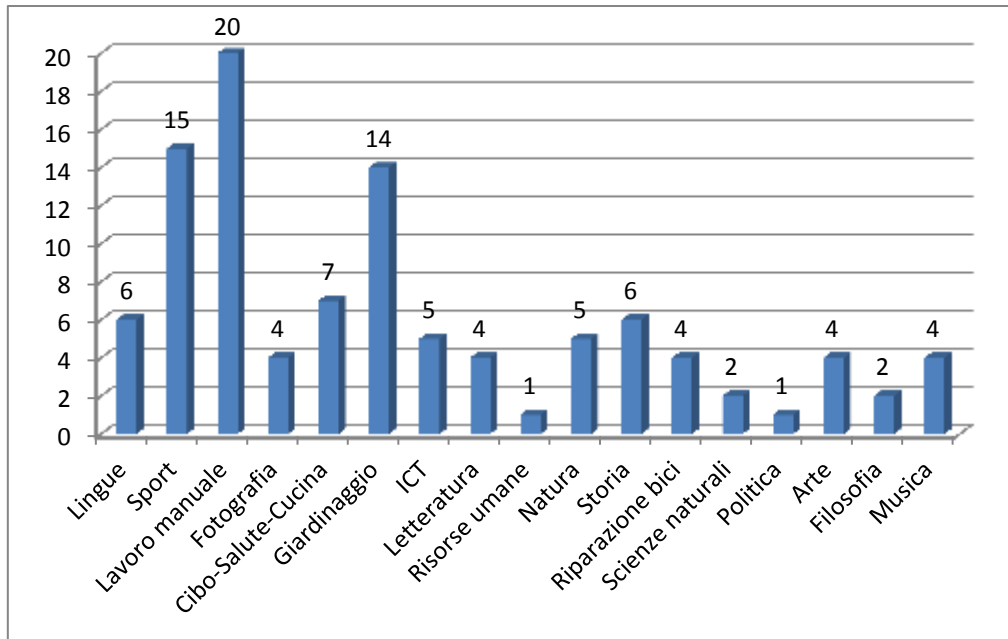


Con l'eccezione di una persona proveniente dal Pakistan, come ci mostra il grafico successivo, i Paesi di provenienza sono tutti in Africa



La maggior parte conosce l'offerta formativa rivolta ai rifugiati (68%), e il 56% ha partecipato o sta frequentando attualmente un percorso di formazione.

Entrando più nello specifico circa le loro preferenze sui temi educativi, alla domanda "a quali dei seguenti argomenti sei più interessato/a?" le loro risposte sono state le seguenti:



Le preferenze più numerose sono per l'artigianato (lavoro manuale), lo sport, il giardinaggio e i lavori domestici, seguiti da cibo / cucina, lingue e storia. Sembra che la loro scelta nelle preferenze è essenzialmente influenzata dalla visione che hanno di se stessi all'interno del mercato del lavoro, e che il tipo di corso di formazione prescelto potrebbe essere utile per raggiungere questo scopo.

Restituzione dei risultati ottenuti dai questionari ai rifugiati

Di seguito si riportano le risposte alle domande aperte del questionario:

Hai mai avuto qualche tipo di esperienza con cittadini italiani? Se sì, descrivi che tipo di esperienze hai avuto?

Sei rifugiati (C.A 19%) su 32 intervistati hanno risposto "NO" a questa domanda, mentre gli altri hanno sottolineato in che tipo di situazione si sono trovati:

- ✓ Con i lavoratori del centro di accoglienza per rifugiati e negli uffici immigrazione (8 rifugiati hanno risposto così), a scuola o in strada (3 di loro).
- ✓ Lo lavoro con gli italiani in un supermercato (4 persone) e in un negozio (1 persona)
- ✓ Ho frequentato alcuni corsi di formazione professionale per diventare mediatore interculturale e alcuni corsi di italiano per imparare la lingua.
- ✓ A volte giochiamo a calcio insieme
- ✓ Spesso parlo con alcune persone sull'autobus e mi chiedono informazioni rispetto al mio Paese. Ho un amico italiano con cui vado a correre.
- ✓ Ho conosciuto un ragazzo italiano quando sono andato al suo ristorante per trovare lavoro, ma lui non mi ricontattato.
- ✓ Ho lavorato in un centro d' accoglienza per rifugiati e ho fatto il mediatore interculturale in un ufficio pubblico per i migranti.
- ✓ Ho conosciuto i medici dell' ospedale.
- ✓ Quando siamo arrivati in Sicilia ho conosciuto delle persone che ci hanno aiutato e anche nel centro d' accoglienza i lavoratori del centro ci hanno aiutato
- ✓ Nella mia classe ho un sacco di compagni di italiani.
- ✓ Ho lavorato al Centro Nazionale delle Ricerche (CNR).
- ✓ Ho lavorato in campagna in Sicilia e Puglia

Hai notato delle caratteristiche comuni tra i cittadini italiani?

Un buon numero (8) di considerazioni si riferiscono allo stesso concetto: ci sono persone buone e persone cattive, alcuni sono buoni e alcuni non lo sono, alcuni sono razzisti, altri antirazzisti, oppure "Gli italiani non sono tutti uguali".

Altri elementi comuni sono relativi a:

- ✓ Parlano molto (3 volte).
- ✓ Sì, sono sempre in movimento, ridono molto, sono persone gentili e socievoli.
- ✓ Gli italiani sono brava gente e usano le mani per descrivere le loro idee (6 volte).
- ✓ Parlano sempre al telefono cellulare (due volte).
- ✓ Sorridono sempre e mangiano la pasta tutti i giorni.
- ✓ Gli italiani hanno una mentalità aperta.
- ✓ L'Italia è il mio paese ospitante e mi trovo bene qui.
- ✓ Qui è molto diverso dall'Africa, ho notato che quando cerco di parlare con qualcuno che non conosco di solito nessuno vuole parlare con me. Le persone sono diffidenti. Forse in tutto il mondo è come qua.
- ✓ Generalmente sono persone gentili.
- ✓ Sono tutti un po' ipocriti e discriminatori.
- ✓ Sono eleganti, sono sempre ben vestiti.
- ✓ Sono sorridenti e amichevoli (due volte).
- ✓ Parlano molto e si muovono troppo e molto veloce. Generalmente sono persone deliziose.
- ✓ Quando mangiano insieme di solito ognuno paga per sé.
- ✓ La bellezza delle città storiche.

In generale, quale pensi sia l'opinione dei cittadini italiani sui rifugiati?

- ✓ Gli Italiani pensano che i rifugiati sono persone buone.
- ✓ Molti vogliono aiutare i rifugiati e donano cibo, vestiti e denaro.
- ✓ Gli italiani hanno problemi con l'immigrazione, perché non è facile ospitare così tante persone che arrivano tutte insieme
- ✓ Sono gentili e ci aiutano.
- ✓ Sono sospettosi, ma quando ti conoscono, ci aiutano molto.
- ✓ Credo che la mia religione, l'Islam, non piaccia agli italiani (due volte).
- ✓ Non so, ma forse sono un po' razzisti.
- ✓ Hanno paura di noi (due volte) e sono un po' razzisti.
- ✓ Pensano che sia difficile vivere come noi.
- ✓ Credo che gli italiani hanno paura di noi perché pensano che portiamo malattie. Questa visione, tuttavia, non c'è solo qui, ma in tutto il mondo.
- ✓ Penso che ci sono persone razziste e persone antirazziste (4 volte).
- ✓ Alcuni sono contenti che noi siamo qui, altri non ci vogliono.
- ✓ Quando sono arrivato in Italia a Lampedusa molte persone della Croce Rossa mi hanno aiutato e per questo li ringrazio.
- ✓ Penso che ci siano persone buone e persone cattive.
- ✓ Pensano che i rifugiati siano "invasori" e che l'Italia deve accettarli per motivi umanitari, ma pensano che i rifugiati non abbiano un futuro.
- ✓ Sono buoni e accoglienti.
- ✓ Sono buoni, sono gentili con me.
- ✓ Gli italiani sono a loro agio con noi.

- ✓ Alcuni hanno paura di toccarci, ma altri sono amichevoli (due volte).
- ✓ Alcuni italiani pensano che i rifugiati sono persone buone, ad altri non piacciono i rifugiati.
- ✓ Pensano che i rifugiati stiano qui per rubare il lavoro agli italiani.
- ✓ Credo che vorrebbero aiutarci di più, ma non sono abbastanza ricchi (la crisi).
- ✓ La maggior parte ha una buona opinione dei rifugiati (3 volte).

Pensi che gli italiani potrebbero avere una visione particolare dei rifugiati?

Alcune delle persone intervistate non ha risposto a questa domanda (10) o ha scritto "NO" (7) o ha avuto qualche dubbio ("Forse sì"). Altre riflessioni hanno riguardato:

- ✓ Vogliono riabilitare i rifugiati, ma la loro capacità è limitata.
- ✓ Alcuni italiani pensano che i rifugiati siano qui per cercare lavoro, altri credono che siano terroristi e criminali.
- ✓ Non ci vogliono
- ✓ Capiscono che abbiamo sofferto molto.
- ✓ Quando leggono qualcosa a proposito dei rifugiati capiscono meglio molte cose.
- ✓ Pensano che prendiamo soldi dal governo
- ✓ Sì, mi guardano male.
- ✓ Anche gli italiani sono stati migranti in passato, questo gli permette di avere una visione particolare di noi.
- ✓ Hanno paura del terrorismo.
- ✓ Hanno paura delle malattie (due volte).
- ✓ Pensano che i rifugiati hanno problemi economici.
- ✓ In generale, hanno una visione positiva dei rifugiati (due volte).

Stai avendo o hai avuto esperienze difficili in Italia?

La maggior parte (81%) dei rifugiati intervistati ha risposto "Sì" a questa domanda, chiarendo nelle risposte alla domanda successiva che tipo di difficoltà hanno vissuto (o stanno vivendo) in Italia.

Quali sono le situazioni più complicate e le sfide che ti trovi ad affrontare in questo momento?

Per la maggior parte dei rifugiati le difficoltà principali sono legate a:

- ✓ La conoscenza della lingua (imparare l'italiano) e la possibilità di andare a scuola.
- ✓ La lunga attesa e la difficoltà di avere un documento.
- ✓ Le difficoltà a trovare un lavoro, una casa, ad avere una "vita normale"; a "costruire una famiglia", o ad inviare denaro a casa.
- ✓ Le difficoltà di vivere nel centro d'accoglienza perché le regole sono molto severe; perché è difficile rimanere da solo senza un partner per un lungo periodo; perché è difficile vivere con altri ragazzi nella stessa casa; perché non possono andare via per più di tre giorni (due volte).
- ✓ Il primo problema è quello di avere un documento, di imparare italiano e infine di trovare un lavoro. sono andato anche all'ospedale molte volte, ma non ho risolto i miei problemi di salute.
- ✓ Ho un bambino piccolo e ho bisogno di vestiti e di latte.
- ✓ I datori di lavoro non pagano regolarmente.
- ✓ Nel centro d' accoglienza dobbiamo mangiare cibo italiano e non a tutti piace.
- ✓ Sono preoccupato perché tra tre mesi devo lasciare il centro d' accoglienza.

Per qualcuno è "molto difficile integrarsi ed avere pari opportunità" e per qualcun'altro "È molto difficile trovare un lavoro. Non mi piace il modo in cui la gente mi guarda". Inoltre, i problemi di salute sono stati citati diverse volte (3).

Foto dei Focus Group

