



# Manuale di REST

Linee guida per le imprese sull'integrazione  
dei migranti e rifugiati



## Autori

Anelia Dimitrova  
Christoph Grandits  
Cecilie Grusova  
Katerina Kostakou  
Harald Kühlborn  
Olivier Letailleur  
Sabine Wiemann  
Sarah Wild

## Progetto grafico

blinc eG  
Bertheustraße 10  
37075 Göttingen  
Germania

## Redattori

Il progetto REST  
Il manuale può essere scaricato gratuitamente all'indirizzo:

<https://rest-eu.org>



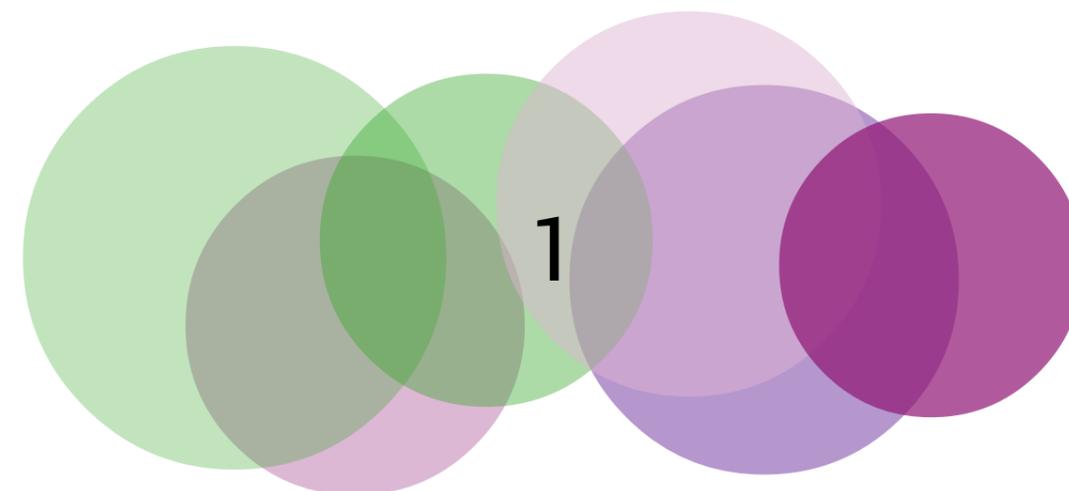
Co-funded by the Asylum, Migration and  
Integration Fund of the European Union

## Indice

- Premessa
- 1. REST – un approccio triplice
- 2. moduli di REST
  - 2.1 Suggerimenti generali
  - 2.2 Descrizione e indicazioni sui moduli
    - 2.2.1 Modulo 1 – Individuazione e selezione
    - 2.2.2 Modulo 2 – Aspetti legali e amministrativi legati all'assunzione dei rifugiati.
    - 2.2.3 Modulo 3 – Inserimento all'interno delle imprese
    - 2.2.4 Modulo 4 – Programmi di mentoring.
    - 2.2.5 Modulo 5 – Aspetti interculturali
    - 2.2.6 Modulo 6 – Un italiano più semplice
  - 2.3 Diritto d'autore e utilizzo del materiale didattico
- 3. Attività di coaching e counselling
- 4. La piattaforma digitale
- 5. Convalida delle competenze con il sistema LEVEL5
  - 5.1 Perché è importante convalidare le proprie competenze?
  - 5.2 I principi del sistema LEVEL5
  - 5.3 REST e il sistema LEVEL5
- 6. Impatto e sostenibilità
  - 6.1 Il marchio REST
  - 6.2 Brochure sulle buone pratiche
- 7. Conclusioni



Quest'opera è stata pubblicata sotto licenza Creative Commons Attribution- Non Commercial-No Derivatives 4.0.



## Premessa

L'ingresso dei migranti nel mercato del lavoro europeo potrebbe costituire una soluzione a una vasta gamma di problemi affrontati oggi dalle economie del Vecchio Continente, quali la scarsità di manodopera qualificata, l'invecchiamento della forza lavoro o la mancanza di apprendisti motivati. Tuttavia, molti datori di lavoro europei sono restii ad assumere rifugiati, a causa della precaria situazione personale, professionale e legale in cui versano questi ultimi.

Le organizzazioni partner di REST (Refugee Employment Support and Training), un progetto europeo finanziato col supporto dell'Asylum, Migration and Integration Fund (AMIF), hanno creato un corso di formazione e un sistema di supporto rivolto alle imprese e alle organizzazioni che desiderano assumere e inserire rifugiati all'interno delle loro aziende.

Il manuale costituisce uno dei principali prodotti del progetto. Introduce il corso di formazione e il sistema di supporto caratterizzato da sessioni formative in presenza, supporto e attività di counselling e una piattaforma online e sottolinea i benefici dati dall'applicazione di tale approccio.

## Il manuale si rivolge a due gruppi target:

1. educatori e formatori (docenti della formazione professionale e responsabili delle risorse umane) e coach che propongono opportunità formative a imprenditori che operano nel terzo settore o in quello pubblico o privato. Grazie al presente documento, essi potranno cogliere l'occasione di sviluppare nuove competenze professionali o potenziare quelle di cui sono già in possesso.
2. figure chiave della gerarchia aziendale, come responsabili della gestione delle risorse umane, supervisori o formatori aziendali che desiderano prepararsi al processo di inserimento lavorativo dei rifugiati.

## Il presente manuale:

- fornisce informazioni riguardo all'approccio REST: sessioni formative in presenza, attività di coaching e counselling e formazione online mediante la piattaforma REST;
- dà accesso a un database ricco di attività formative;
- presenta delle istruzioni dettagliate sulle modalità di utilizzo della piattaforma online disponibile in due versioni (formatori e discenti) e in sei lingue (inglese, tedesco, francese, italiano, bulgaro e greco);
- offre dei suggerimenti pratici ai formatori sulle modalità di svolgimento delle sessioni formative o di counselling di REST.

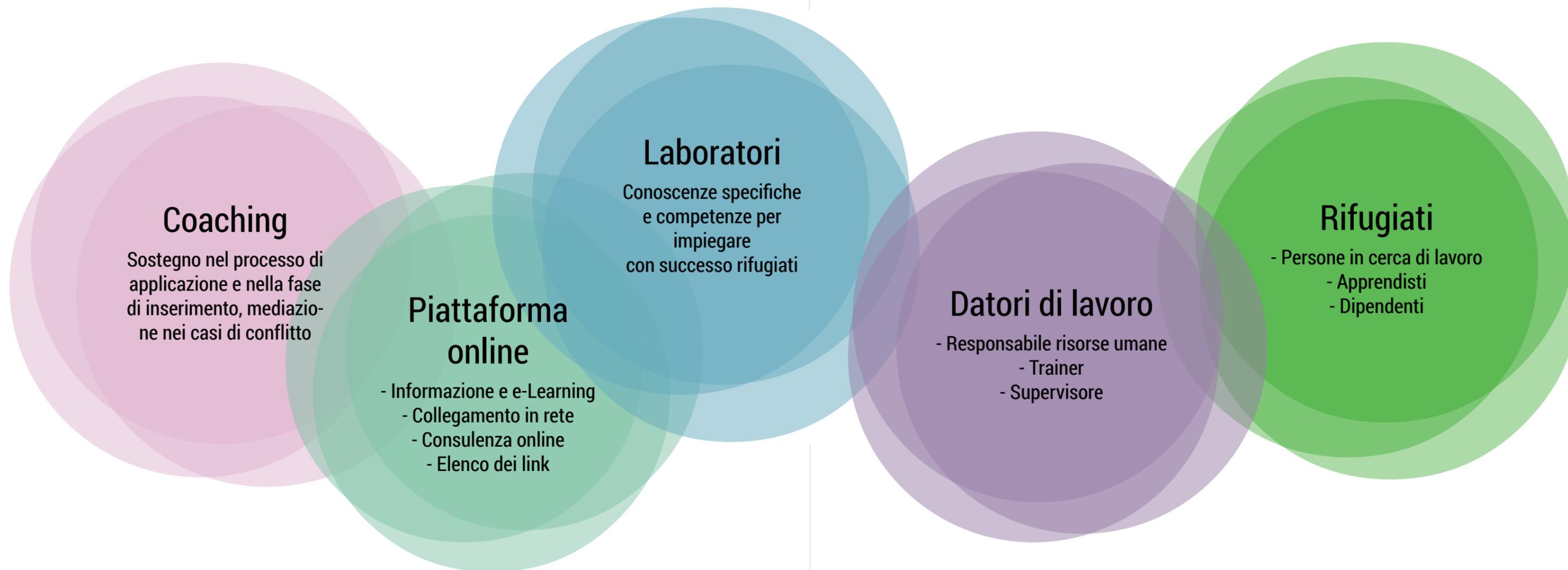
REST non punta solo a potenziare le competenze dei partecipanti grazie ai materiali ideati nell'ambito del progetto, ma consente di convalidare i loro risultati di apprendimento mediante il sistema LEVEL 5 – utile per il riconoscimento delle competenze personali, sociali e organizzative.

Tale certificazione costituisce una prova degli sforzi profusi dai formatori per aggiornare il proprio profilo professionale, migliora la posizione dei discenti all'interno delle aziende dal momento che conferisce visibilità ai loro progressi e traguardi aumentando la loro capacità di integrare i rifugiati all'interno del loro contesto lavorativo.

Il manuale si basa sull'esperienza e le conoscenze dei partner del consorzio in materia di inserimento socio-lavorativo dei rifugiati, nonché sulle attività di sperimentazione condotte in tutti i Paesi partner. Consta di sette capitoli:

Il primo capitolo illustra le caratteristiche dell'approccio REST e i legami fra le 3 azioni proposte. Il secondo capitolo, invece, è incentrato sull'offerta formativa e presenta gli obiettivi e i risultati di apprendimento di ciascun modulo. A partire da questa sezione del manuale, potrai accedere direttamente alla piattaforma online per visualizzare o scaricare il materiale didattico. Inoltre, il capitolo fornisce raccomandazioni e consigli pratici. Il terzo capitolo è dedicato alle attività di coaching e counselling condotte nell'ambito del progetto REST, con consigli e raccomandazioni per chiunque desideri realizzare attività simili. Il quarto capitolo, invece, illustra i vantaggi della piattaforma e i servizi di supporto da essa offerti con immagini chiare ed esplicative. Il quinto capitolo presenta il sistema di convalida delle competenze LEVEL5 e ne spiega le modalità di utilizzo. Il sesto capitolo, invece, presenta le attività che attestano la sostenibilità e l'impatto di REST. Il settimo e ultimo capitolo si chiude con una sintesi degli scopi e delle modalità di utilizzo del presente manuale.





## 1. REST – un approccio triplice

REST è riuscito a creare un sistema di supporto integrato per attori chiave all'interno della gerarchia aziendale per quanto attiene all'assunzione e all'inserimento lavorativo dei rifugiati, come responsabili della gestione delle risorse umane, supervisori, formatori.

Nel corso della prima parte del progetto, abbiamo compreso che nonostante le strategie adottate a livello nazionale e regionale nel campo dell'integrazione dei rifugiati forniscano alle aziende un certo supporto finanziario, legale e amministrativo, di rado determinano dei cambiamenti a livello locale.

Per questa ragione, il consorzio di REST ha scelto di mettere a punto delle misure che miravano a migliorare le interazioni fra datori di lavoro e rifugiati e a fare davvero la differenza. Il corso di formazione e il sistema di supporto REST (d'ora in avanti denominato "il sistema REST") risponde alle esigenze degli imprenditori che hanno già assunto o desiderano assumere rifugiati. Nel corso dello sviluppo e dell'implementazione del sistema REST, il nostro principale obiettivo è sempre stato quello di migliorare le competenze di figure chiave all'interno della gerarchia aziendale, affinché questi potessero relazionarsi e interagire al meglio con i rifugiati.

Tale approccio è stato tradotto in tre principali azioni: sessioni formative in presenza, servizi di coaching e counselling e una piattaforma online.

Cacciatori di teste, mentori, responsabili della gestione delle risorse umane e altri dipendenti delle imprese necessitano, infatti, di conoscenze specifiche e competenze interpersonali al fine di garantire l'integrazione di rifugiati in ambito lavorativo. Allo scopo di diffondere tali competenze, è necessario acquisire delle conoscenze di base (ad es., informazioni su condizioni legali e procedure amministrative, aspetti interculturali e linguistici, processo di inserimento lavorativo dei rifugiati) e riflettere sul modo di interagire con migranti e rifugiati. Di seguito, presentiamo le azioni promosse nel dettaglio.

### Workshops

I laboratori in presenza consentono di acquisire conoscenze e competenze specifiche nel campo dell'inserimento lavorativo dei rifugiati. Il materiale didattico è stato sviluppato sulla base di un'analisi dei bisogni iniziali che è servita a individuare gli ostacoli cui i datori di lavoro devono fare fronte per assumere i rifugiati e i loro bisogni formativi. La squadra di REST ha, poi, sviluppato 6 moduli formativi che seguono le fasi del processo di inserimento lavorativo.

## Quadro legale e amministrativo

Informazioni che consentano ai datori di lavoro di gestire le questioni burocratiche e amministrative che regolano il processo di assunzione dei rifugiati. Particolare attenzione è stata posta a temi quali procedure amministrative, modalità di rilascio di permessi di lavoro e di soggiorno, diritti e doveri dei datori di lavoro.

## Individuazione e selezione

Attività didattiche rivolte ai datori di lavoro che desiderano assumere rifugiati che di solito non competono nel normale mercato del lavoro. Presentazione di una serie di strumenti volti a valutare le competenze dei candidati rifugiati.

## Assunzione e inserimento lavorativo dei rifugiati

Conoscenze, metodi e strumenti essenziali al fine di garantire un perfetto inserimento lavorativo dei rifugiati. Particolare attenzione è stata posta sulla creazione di una cultura d'impresa inclusiva, sulla creazione di strumenti adeguati volti a favorire l'inserimento dei rifugiati all'interno delle dinamiche aziendali.

## Programmi di mentoring

Attività didattiche volte a sottolineare l'importanza del ruolo del mentore all'interno di un'impresa. Il modulo è incentrato sulle competenze necessarie per creare un buon rapporto di mentoring. Particolare attenzione è stata posta sull'impatto che il background del rifugiato potrebbe avere su tali attività.

## Aspetti interculturali

Analisi del concetto di cultura e della sua importanza per le dinamiche dell'impresa e il processo di comunicazione. Attività formative incentrate sull'analisi delle differenze culturali allo scopo di risolvere eventuali conflitti.

## Comunicazione sul posto di lavoro

Le competenze linguistiche sono essenziali ai fini dell'inserimento lavorativo dei rifugiati. I datori di lavoro spesso hanno bisogno di ricevere un supporto in questo senso per comunicare con i dipendenti dal background migratorio. I partecipanti imparano a servirsi di un linguaggio semplificato per andare incontro alle esigenze dei dipendenti.

Descriveremo in maniera dettagliata i moduli formativi nel capitolo successivo.

## Attività di coaching e counselling

Le attività di coaching e counselling costituiscono una sorta di bonus per coloro che hanno preso parte al corso di formazione di REST. Il loro obiettivo era quello di fornire ulteriore supporto al fine di favorire processo di inserimento lavorativo dei rifugiati. I partner e i formatori del progetto REST hanno messo a disposizione la loro esperienza per rispondere alle esigenze delle imprese.

Grazie alle sessioni di coaching e counselling, i responsabili della gestione delle risorse umane hanno potuto:

- superare gli ostacoli in ambito lavorativo, analizzare opportunità e rischi;
- rispondere ai bisogni di potenziali dipendenti;
- individuare esigenze formative specifiche;
- gestire questioni interculturali e situazioni di conflitto;
- migliorare le proprie competenze.

Throughout the Coaching & Counselling, the key staff in involved enterprises increased their competences of leadership and human resource management.

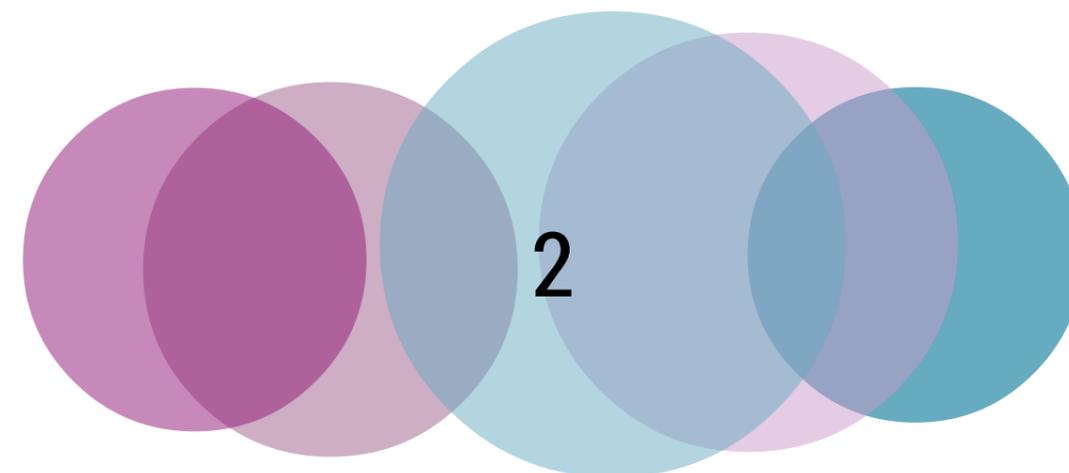
## Piattaforma online

La piattaforma online di REST presenta materiale per le sessioni in presenza e per l'autoapprendimento incentrato sull'inserimento lavorativo dei rifugiati nei Paesi ospitanti. Sei moduli forniscono un misto di spunti teorici, attività didattiche e suggerimenti pratici.

La piattaforma online è dotata delle seguenti funzioni e servizi:

- attività di e-Learning per il personale delle imprese;
- opportunità di networking grazie ai forum di discussione;
- tutti i contenuti sono disponibili in sei lingue;
- funzioni di supporto per due laboratori da svolgere in presenza;
- materiale di supporto per le sessioni di counselling;
- due diverse opzioni per gruppi target "educatori e docenti della formazione professionale" e "personale delle imprese".

Il quarto capitolo illustra meglio le diverse possibilità offerte dalla piattaforma digitale. Imparerai a conoscere meglio le principali funzioni e applicazioni mediante delle immagini e delle descrizioni integrate.



## 2. I moduli di REST

Prima dell'inizio del progetto, erano chiare le sfide che il sistema REST avrebbe affrontato. Nella prima parte, i problemi e le esigenze del gruppo target sono stati analizzati grazie a una ricerca approfondita. Sulla base dei risultati, il consorzio ha sviluppato sei moduli formativi per rispondere alle problematiche con cui si scontrano le imprese europee interessate ad assumere e inserire rifugiati nel loro organico. Il capitolo illustra i contenuti dei sei moduli nel dettaglio. Sebbene tali moduli possono essere affrontati in maniera flessibile, esiste una sorta di sequenza logica fra le tematiche affrontate che riflettono il processo di inserimento dei rifugiati nei luoghi di lavoro.

- Il primo modulo affronta il tema dell'assunzione dei rifugiati e degli approcci da adottare in questo senso. Presenta anche i metodi di ricerca e selezione ideati per assumere persone con diversi background culturali.
- Il secondo modulo fornisce informazioni sulle norme che regolano l'assunzione di persone provenienti da Paesi terzi e ha molti elementi in comune con il primo.
- Il terzo modulo è incentrato sull'inserimento lavorativo dei rifugiati. Spetta all'azienda che assume garantire l'adeguatezza del processo di adattamento del dipendente e preparare il resto della squadra. Presenta una serie di metodi, approcci e consigli pratici volti a semplificare tale procedura e assicurare una maggiore cooperazione;
- Il quarto modulo descrive il programma di mentoring rivolto ai rifugiati. Le tecniche presentate nel modulo 4 sono volte a stabilire e mantenere delle relazioni aperte all'interno del gruppo di lavoro. Il modulo offre vari metodi e consigli per applicare tali pratiche non solo con i rifugiati, ma per l'intera impresa.
- A dispetto della loro capacità di applicare le strategie volte all'inserimento lavorativo e promuovere programmi di mentoring, le imprese caratterizzate da un personale culturalmente disomogeneo possono andare incontro a dei problemi determinati da dei malintesi. È per questo che il quinto modulo intende sensibilizzare sulle differenze culturali e migliorare la cooperazione all'interno delle imprese.
- Il modulo finale del corso di formazione di REST affronta il problema delle barriere linguistiche. Ovviamente i migranti devono apprendere la lingua del Paese ospitante, ma è compito dei datori di lavoro locali aiutarli a comunicare. Il sesto modulo spiega come utilizzare un linguaggio semplificato, ma grammaticamente corretto che può essere compreso dalle persone con scarse competenze linguistiche.



Nelle sezioni successive forniremo maggiori dettagli sui singoli moduli e daremo spiegazioni dettagliate sulla piattaforma online da utilizzare per accedere al materiale didattico. Al fine di garantire la sostenibilità di REST, i partner del progetto hanno documentato le loro esperienze nelle varie fasi del progetto e aggiunto le loro raccomandazioni in calce a ciascun modulo. Nel corso della fase di preparazione e implementazione dei laboratori, tuttavia, abbiamo anche raccolto delle impressioni generali di cui tenere conto prima di avviare i cicli di laboratori.

## 2.1 Suggerimenti generali

I partner del progetto REST hanno raccolto una serie di raccomandazioni che ritengono fondamentali e che aiuteranno le imprese a raggiungere i loro obiettivi di apprendimento.

### Sensibilizzazione

- Innanzitutto, è importante investire del tempo nello sviluppare un'idea che aiuti ad attirare l'attenzione del gruppo target. Insieme ai vantaggi economici legati all'assunzione dei rifugiati, bisognerebbe sottolineare la responsabilità sociale delle imprese. Tali considerazioni consentono di sviluppare un'economia responsabile nel lungo periodo e rispondere alle obiezioni riguardanti le difficoltà di natura amministrativa che caratterizzano l'assunzione dei rifugiati.

### Rispondere alle esigenze del gruppo target

- Spesso gli imprenditori hanno poco tempo a disposizione. Pertanto, suggeriamo di tenere dei laboratori che si concentrino su settori specifici dell'economia in modo da adattare i contenuti alle esigenze dei partecipanti e rendere, così, più interessante il corso.
- Inoltre, consigliamo di adottare un approccio che si adatti agli impegni dei partecipanti, ad esempio offrendo delle sessioni più brevi al termine o all'inizio della giornata lavorativa.
- Analizza il contesto sociale. Cerca di comprendere in che modo le imprese, le altre organizzazioni, i centri per l'impiego affrontano il tema dell'inserimento socio-lavorativo dei rifugiati. Queste informazioni ti aiuteranno non solo a individuare i servizi non ancora presenti sul territorio, ma anche a inserirti in una rete che affronta i medesimi problemi socioeconomici.
- Nel corso della fase preparatoria, è essenziale che chi conduce i laboratori abbia un'idea del livello di conoscenze dei suoi partecipanti. Se possibile, cerca di radunare un gruppo di partecipanti che abbia il medesimo bagaglio di conoscenze, in modo da poter migliorare l'efficacia del corso.



### Incoraggiare la partecipazione

- Suggeriamo di incoraggiare i partecipanti a condividere le proprie esperienze in modo che possano discuterne e imparare gli uni dagli altri.
- Preparati in modo da mostrare degli esempi significativi ai partecipanti e stimolare una discussione in cui i contenuti didattici possano essere interiorizzati sulla base di uno scenario realistico.

## 2.2 Descrizione e indicazioni sui moduli

### 2.2.1 Modulo 1

#### Individuazione e selezione

Il presente modulo è rivolto ad imprenditori che intendono assumere migranti o rifugiati non ancora inseriti nel mercato del lavoro.

Negli ultimi anni il numero dei richiedenti asilo alla ricerca di un'occupazione è aumentato. Gli imprenditori, gli operatori dei centri per l'impiego e delle agenzie interinali hanno, però, compreso che la struttura del processo di selezione non risponde alle esigenze dei rifugiati. Le cause di questo fenomeno sono molteplici e comprendono difficoltà linguistiche nella preparazione della documentazione necessaria, problemi nel dimostrare la validità delle certificazioni e delle esperienze lavorative pregresse. Secondo gli operatori e gli esperti nel campo dell'integrazione, le difficoltà riguardano, soprattutto, il livello di integrazione del rifugiato e alla sua scarsa familiarità con il mercato del lavoro locale.

Il corso di formazione prepara i partecipanti a modificare il normale processo di selezione per adattarlo alle esigenze del gruppo target.

#### Struttura del modulo

##### Unità 1: Introduzione

Differenze nel processo di assunzione dei rifugiati

##### Unità 2: Strategie per l'individuazione di rifugiati da assumere in azienda

- a. Definire dei criteri di selezione chiari
- b. Strumenti specifici per mettersi in contatto con i rifugiati

##### Unità 3: Processo di selezione dei candidati rifugiati

- a. Metodi di selezione da utilizzare con i candidati rifugiati
- b. Condurre dei colloqui di lavoro con dei rifugiati

## Obiettivi di apprendimento

Al termine del presente modulo, i partecipanti saranno capaci di

- individuare le differenze connesse al processo di assunzione dei rifugiati e alle potenziali cause del fenomeno;
- riconoscere i comportamenti adottati dai rifugiati nel mercato del lavoro;
- creare la descrizione di un profilo professionale specifico;
- elencare le diverse strategie da adoperare nel processo di individuazione dei potenziali dipendenti rifugiati;
- servirsi di occasioni ed eventi particolari per mettersi in contatto con i rifugiati –prestando particolare attenzione contesto lavorativo;
- scegliere dei metodi di selezione appropriati;
- prepararsi e condurre dei colloqui di lavoro con i rifugiati.

## Come accedere al materiale didattico

Per accedere al materiale didattico basta cliccare sul link sottostante. Se desideri ricevere ulteriori informazioni riguardo alle modalità di utilizzo della piattaforma, ti invitiamo a consultare il capitolo dedicato.

<https://bit.ly/2B5vKNI>

## Suggerimenti pratici per i formatori

### Semplificare il processo di selezione dei partecipanti mediante l'instaurazione di partenariati

- Il processo di selezione dei partecipanti deve tenere conto delle caratteristiche specifiche dei rifugiati. Per questa ragione consigliamo di collaborare con ONG e centri per richiedenti asilo e valutare l'opportunità di organizzare degli eventi in comune.
- Inoltre, suggeriamo di contattare anche centri per l'impiego, agenzie per il lavoro e altre strutture di supporto (portali e siti per chi vuole cercare lavoro) affinché facilitino il processo di selezione, creando dei legami fra i migranti/rifugiati e altre aziende interessate.

### Sottolineare i vantaggi, non solo gli ostacoli legati all'assunzione dei rifugiati

- A dispetto dei numerosi ostacoli legati all'assunzione e al processo di selezione dei rifugiati in ciascun Paese, è bene sottolineare i vantaggi condividendo le esperienze di aziende che hanno inserito con successo delle persone con background migratorio nel loro organico.
- Mostra agli imprenditori come superare eventuali ostacoli servendoti delle storie di successo delle altre imprese, condividendo informazioni sui corsi di lingue e sulle altre strutture di supporto.
- Incoraggia gli imprenditori a testare approcci innovativi, anche se può sembrare difficile a prima vista.

### Associa i contenuti del modulo 1 a quelli del secondo.

- È opportuno combinare i contenuti del modulo 1 a quelli del modulo 2, dal momento che il processo di assunzione è sottoposto all'applicazione di determinate norme. Una maggiore chiarezza riguardo alla procedura legale è essenziale per riflettere sull'assunzione dei rifugiati e aiuterà a superare le resistenze di molte imprese.
- A tal proposito suggeriamo di coinvolgere sia dei consulenti legali, sia degli esperti nel campo delle risorse umane che ben conoscono le dinamiche psicosociali coinvolte in questi processi.

Highlight



## 2.2.2 Modulo 2

### Aspetti legali e amministrativi legati all'assunzione dei rifugiati.

Il secondo modulo di REST contiene tutte le informazioni necessarie per i datori di lavoro che intendono assumere rifugiati e migranti provenienti da Paesi terzi. Il materiale didattico fornisce una breve panoramica sullo status dei rifugiati e le norme che regolano il rilascio del permesso di soggiorno e di lavoro in Italia. Riassume, inoltre, le procedure standard che dipendenti e datori di lavoro devono seguire ed elenca i principali enti pubblici che gestiscono tali processi. Il contenuto del presente modulo varia di Paese in Paese. Le informazioni sono parzialmente riportate sulla piattaforma e, in parte, rimandano a risorse esterne che offrono degli approfondimenti in materia.

### Contenuti dell'unità

Unit 1: Procedure legali e amministrative

- Tipi di protezione per richiedenti asilo in Italia, permesso di soggiorno e permesso di lavoro
- Datore di lavoro: documenti e procedure
- Lavoratore straniero: documenti e procedure
- Le istituzioni rilevanti all'occupazione degli immigrati
- Incentivi per datori di lavoro e agevolazioni fiscali
- Tirocinio extra curriculare
- Contratti di Apprendistato

Unit 2: Contatti utili

- Agenzie per il lavoro
- Enti mediatori

### Obiettivi di apprendimento

- Capire le misure legali ed amministrative che regolano l'occupazione dei rifugiati
- Conoscere gli incentivi, le agevolazioni e gli sgravi fiscali destinati agli imprenditori che assumono dipendenti svantaggiati.
- Conoscere le modalità contrattuali come tirocini extracurricolari e contratti di apprendistato cui possono accedere i rifugiati che fanno per la prima volta il loro ingresso nel mercato del lavoro.

### Al termine dell'unità i partecipanti saranno capaci di

Grazie al secondo modulo, i partecipanti avranno potenziato le loro conoscenze sull'iter di assunzione dei rifugiati e migranti, la legge vigente in materia in Italia e i benefici per i datori del lavoro e per le aziende.

### Come accedere al materiale didattico

Per accedere al materiale didattico basta cliccare sul link sottostante. Se desideri ricevere ulteriori informazioni riguardo alle modalità di utilizzo della piattaforma, ti invitiamo a consultare il capitolo dedicato.

<https://bit.ly/2S4Hee6> (insert your language version)

### Suggerimenti pratici per i formatori

#### Collaborare con esperti esterni

- Come già suggerito per il modulo 1, coinvolgere esperti legali che possano offrire dei consigli sul processo di assunzione dei rifugiati è altamente consigliato, dal momento che questi possono mettere la loro esperienza a servizio di imprese che non hanno familiarità con tale procedure.

#### Aggiornare il materiale didattico

- È essenziale accertarsi di disporre di informazioni aggiornate riguardo alle leggi e alle normative vigenti in materia di immigrazione e diritto del lavoro.

#### Mettersi in contatto con strutture che operano sul territorio

- Metti in contatto le imprese con agenzie, centri per l'impiego e SPRAR che possano fornire loro supporto. Ricorda di fornire loro una serie di collegamenti a siti internet che possano fornire loro maggiori informazioni.
- Incoraggia i partecipanti a condividere esperienze, domande e idee. Raccogli i loro quesiti e individua le loro aspettative in modo da poterti preparare.
- Prepara liste di controllo, modelli di piani d'azione che i partecipanti possano integrare facilmente alle procedure adottate all'interno della loro impresa.

## 2.2.3 Modulo 3

### Inserimento all'interno delle imprese

Creare un ambiente di lavoro multiculturale può contribuire a migliorare il rendimento di un'impresa. Tuttavia, tali benefici dipendono dal modo in cui è organizzato il processo di inserimento. Il terzo modulo del corso di formazione di REST è dedicato proprio a questo tema, e presenta una serie di conoscenze, metodi, strumenti essenziali al fine di consentire ai rifugiati di inserirsi ed adattarsi all'ambiente di lavoro. Il principale obiettivo consiste nello sviluppare un'atmosfera inclusiva all'interno dell'impresa e creare degli strumenti che favoriscano la rapida inclusione dei rifugiati ed adottare una modalità di gestione che favorisca l'inserimento e consenta ai partecipanti di risolvere conflitti fra le culture.

### Struttura del modulo

- Unità 1: Una cultura d'impresa inclusiva
- Unità 2: Gestione delle differenze interculturali
- Unità 3. Strategie di inserimento.
- Unità 4: Letture di approfondimento

### Obiettivi di apprendimento

Al termine di questo modulo i partecipanti saranno capaci di

- spiegare e definire la cultura dell'impresa;
- adattare la cultura d'impresa;
- comprendere i vantaggi e gli svantaggi connessi a un gruppo di dipendenti multiculturale;
- mettere in pratica dei metodi che gli consentano di creare una cultura dell'accoglienza all'interno dell'impresa;
- ideare strategie per la risoluzione dei problemi;
- gestire dei conflitti sul lavoro sorti proprio a causa delle differenze culturali.

### Come accedere al materiale didattico

Per accedere al materiale didattico basta cliccare sul link sottostante. Se desideri ricevere ulteriori informazioni riguardo alle modalità di utilizzo della piattaforma, ti invitiamo a consultare il capitolo dedicato.

<https://bit.ly/2G0Ku3J>

### Suggerimenti pratici per i formatori

#### Il processo di inserimento lavorativo, un elemento essenziale della strategia dell'impresa

Sottolinea l'importanza del processo di inserimento lavorativo non solo per i rifugiati, ma per tutti i dipendenti. Illustra le varie fasi di questo processo a tutti i partecipanti. Sebbene i responsabili della gestione delle risorse umane conoscano bene tali procedure, assicurati di mostrare loro delle liste di controllo in modo da rassicurarli rispetto alle loro competenze.

Ricorda ai partecipanti che il processo di inserimento lavorativo dei nuovi dipendenti all'interno di un'impresa coinvolge tutti, non solo i responsabili della gestione delle risorse umane, ma anche i dirigenti, i potenziali mentori e il resto dei dipendenti.

#### Porre in evidenza le peculiarità del processo di inserimento lavorativo dei rifugiati

È importante sottolineare le differenze culturali e religiose legate all'inserimento lavorativo dei rifugiati. A tal proposito suggeriamo di fare riferimento al materiale predisposto per il modulo 5.

Al fine di coinvolgere attivamente i partecipanti, assicurati di inserire delle attività pratiche, dei lavori di gruppo, dei giochi di ruolo e dei casi studio mirati. Da' spazio alle discussioni in modo da permettere a tutti di trarre delle conclusioni che possano essere loro utili.



## 2.2.4 Modulo 4

### Programmi di mentoring

Il modulo è stato sviluppato per aiutare i datori di lavoro ad integrare i rifugiati all'interno delle loro imprese, illustrando i benefici ed aiutandoli ad acquisire le competenze necessarie per ideare e valutare dei programmi di mentoring. L'obiettivo del modulo è di informare i datori di lavoro sul ruolo dei mentori all'interno delle imprese e di fornire loro le competenze e le conoscenze necessarie per costruire un buon rapporto di fiducia fra mentori e mentee, tenendo conto delle caratteristiche specifiche del gruppo target: rifugiati e migranti.

Il modulo consente di esercitare diverse competenze utili ai fini del processo di mentoring attraverso esercizi interattivi ed attività formative. Inoltre, contiene degli strumenti pratici come suggerimenti per i colloqui di valutazione, moduli per l'analisi del rapporto di mentoring e liste di contatti per rispondere al disturbo da stress post-traumatico.

## Struttura del modulo

### Unità 1: Introduzione

- a. I vantaggi delle attività di mentoring rivolte ai rifugiati
- b. Storie di successo legate alle attività di mentoring condotte in vari Paesi europei

### Unità 2: Il ruolo del mentore

- a. Il ruolo del mentore e il ruolo del mentee
- b. Il rapporto di mentoring
- c. Valutare il rapporto di mentoring

### Unità 3: Tipologie di mentore

- a. A ciascuna impresa il suo mentore
- b. Chi è il mentore più adatto per la tua impresa?

### Unità 4. Il processo di mentoring

- a. Perché è importante costruire un rapporto di fiducia con il proprio mentee?
- b. Aiutare il proprio mentee a stabilire degli obiettivi
- c. Saper comunicare in maniera efficace: ascolto attivo, empatia e capacità di porre le domande giuste
- d. Commenti costruttivi

### Unità 5: Il colloquio di valutazione

### Unità 6: Disturbo post traumatico da stress

- a. Il disturbo post traumatico da stress
- b. Organizzazioni e strutture specializzate consigliate

## Obiettivi di apprendimento

Al termine di questa unità, i partecipanti saranno capaci di

- comprendere l'importanza di offrire dei programmi di mentoring ai rifugiati in modo da favorirne il processo di integrazione;
- ispirarsi a storie di successo in questo settore;
- distinguere le caratteristiche del ruolo di mentore e del mentee;
- definire il ruolo, le responsabilità ed i limiti dei mentori;
- gestire il rapporto con i mentee;
- distinguere fra varie tipologie di mentore aziendale;
- individuare il dipendente più adatto a ricoprire questo ruolo;
- riconoscere l'importanza di instaurare un buon rapporto di fiducia fra mentore e mentee;
- servirsi di tecniche e strumenti per aiutare il mentee a stabilire degli obiettivi e a perseguirli;
- motivare e responsabilizzare il mentee rispetto al suo ruolo all'interno dell'organizzazione;
- individuare le principali caratteristiche ed obiettivi del colloquio di valutazione e i benefici che esso apporta al mentee, al mentore e all'impresa;
- condurre un colloquio di valutazione;
- distinguere le cause all'origine del disturbo post traumatico da stress;
- individuare delle figure professionali che possano aiutare i rifugiati a superare i loro traumi.



## Suggerimenti pratici per i formatori

Per accedere al materiale didattico basta cliccare sul link sottostante. Se desideri ricevere ulteriori informazioni riguardo alle modalità di utilizzo della piattaforma, ti invitiamo a consultare il capitolo dedicato.

<https://bit.ly/2FP1BpS>

## Suggerimenti pratici per i formatori

- Utilizza degli esempi pratici per illustrare i problemi più comuni che caratterizzano il processo di mentoring dei rifugiati e le misure atte a risolverli.
- Presenta e rifletti sulle storie di successo dei mentori che aiutano a sottolineare l'importanza e la rilevanza dell'approccio proposto ed adattalo al contesto in cui operano i partecipanti.
- Sottolinea l'importanza e la complessità del ruolo di mentore e consiglia a tali figure altre opportunità di apprendimento.
- Ricorda ai partecipanti che i programmi di mentoring non apportano dei benefici solo all'impresa e ai rifugiati, ma anche ai mentori stessi.
- I programmi di mentoring per i rifugiati e i migranti presentano delle caratteristiche specifiche. Pertanto, bisognerà tenere conto degli aspetti interculturali e interreligiosi. Per maggiori informazioni, ti suggeriamo di consultare i moduli 5 e 6.
- Alcuni dei problemi che i rifugiati incontrano sono determinati dalle esperienze traumatiche che hanno vissuto e che richiedono, spesso, l'intervento di uno specialista.
- Per vivacizzare la sessione e sottolineare la dimensione pratica dell'apprendimento, ti suggeriamo di invitare un relatore esterno, un professionista del settore, un imprenditore che abbia una certa esperienza nel campo del mentoring, un mentore o un rifugiato che abbia già partecipato a questo tipo di iniziative.
- Non presentare il processo di mentoring come una soluzione di facile applicazione, ricorda ai partecipanti che tali iniziative richiedono molto tempo e pazienza.

## 2.2.5 Modulo 5

### Aspetti interculturali

La consapevolezza culturale è fondamentale per interagire al meglio con rifugiati e persone dal background migratorio. Al fine di garantire un processo di inserimento lavorativo efficace, i datori di lavoro devono essere consci di come la loro cultura influenzi le loro percezioni, convinzioni e sistemi di valori. Il quinto modulo affronta tali temi, analizza gli elementi fondamentali e i problemi più comuni legati alle differenze culturali (preconcetti, malintesi, ricorso a stereotipi). Inoltre, il materiale didattico offre una serie di consigli e suggerimenti volti a creare una cultura d'impresa inclusiva. Molti rifugiati e migranti, ad esempio, professano una religione diversa da quella praticata dalla maggioranza dei cittadini nel Paese ospitante. Per i datori di lavoro è utile essere consci delle differenze culturali e delle conseguenze che queste possono avere sulle dinamiche lavorative. A tal proposito, il modulo contiene anche del materiale didattico dedicato alla libertà di culto e presenta un approfondimento sulle pratiche religiose musulmane.

### Struttura dell'unità

Unità 1: Consapevolezza culturale

- a. Che cos'è la cultura?
- b. L'iceberg della cultura
- c. Percezione e interpretazione
- d. Esercizi sugli stereotipi

Unità 2: Gestire le differenze culturali

- a. Mappare le culture – il modello della noce di cocco
- b. La teoria delle dimensioni culturali
- c. La diversità culturale
- d. Sensibilità culturale

Unità 3: Comunicazione interculturale

- a. Comunicazione verbale e non verbale
- b. Osservare il linguaggio del corpo
- c. Discutere
- d. Aspetti della comunicazione interculturale

Unità 4: Gruppi di lavoro multiculturali

- a. Imprese e differenze culturali
- b. Le buone maniere nel mondo degli affari
- c. Gruppi di lavoro multiculturali

Unità 5: Aspetti pratici del processo di inserimento lavorativo

- a. Verso una cultura dell'accoglienza all'interno delle imprese
- b. Caso studio – Il piano per l'inserimento lavorativo dei dipendenti
- c. Scheda sulle dimensioni culturali
- d. Esempi pratici di processi di inserimento lavorativo
- e. Pacchetto di Benvenuto
- f. Liste di controllo sulle strategie di inserimento lavorativo
- g. 10 modi per accogliere i dipendenti

Unità 6: Religione

- a. Religione e pratiche religiose a lavoro
- b. Religione e pratiche religiose a lavoro – esempi pratici
- c. Un po' di geografia
- d. Conoscere le tradizioni islamiche
- e. Pratiche religiose nei luoghi di lavoro

## Obiettivi di apprendimento

Al termine del presente modulo, i partecipanti saranno capaci di

- comprendere in che modo la nostra cultura di riferimento influisce sul nostro modo di interpretare la realtà e percepire comportamenti ed atteggiamenti altrui;
- capire in che modo le diverse identità (legate al genere, all'età, all'etnia, alla nazionalità, alla provenienza, al contesto storico, alla lingua di ciascun individuo) influiscono sul nostro modo di comunicare con gli altri;
- definire il concetto di cultura;
- riconoscere le cause dei malintesi nella comunicazione interculturale ed essere capaci di prevenirle;
- servirsi dei metodi utilizzati per interpretare la realtà;
- acquisire una maggiore sensibilità nei confronti dei diversi stili di comunicazione;
- comprendere in che modo le differenze culturali influiscono sul mondo degli affari e agire in ambito internazionale;
- comprendere i benefici della diversità culturale nei luoghi di lavoro e di creare dei gruppi multiculturali solidi;
- creare una cultura d'impresa accogliente;
- acquisire competenze pratiche al fine di favorire il processo di inserimento lavorativo all'interno delle imprese;
- comprendere il concetto di libertà di culto e creare un ambiente lavorativo tollerante;
- integrare dipendenti appartenenti a religioni differenti nei gruppi di lavoro;
- familiarizzare con i principali dogmi e tradizioni musulmane e sfatare alcuni miti sull'Islam;
- proporre delle soluzioni che garantiscano la libertà religiosa nei luoghi di lavoro e prevenano le discriminazioni.

## Come accedere al materiale didattico

Per accedere al materiale didattico basta cliccare sul link sottostante. Se desideri ricevere ulteriori informazioni riguardo alle modalità di utilizzo della piattaforma, ti invitiamo a consultare il capitolo dedicato.

<https://bit.ly/2CIEs4q>

## Suggerimenti pratici per i formatori

- Evita stereotipi e generalizzazioni. Cerca sempre di porre l'accento sulla necessità di guardare alle caratteristiche individuali delle persone.
- Nel caso tu abbia esperienza in questo campo, ti suggeriamo di integrare il materiale con quello a tua disposizione.
- Cerca di includere degli aspetti culturali che sono particolarmente rilevanti nel tuo Paese o nella tua regione. Cerca di rispondere agli interessi personali dei partecipanti.
- Incoraggia il dialogo, soprattutto se lavori con persone dal background religioso differente.



## 2.2.6 Modulo 6

### Un italiano più semplice

Le competenze linguistiche sono uno strumento fondamentale per integrarsi nel mondo del lavoro. I datori di lavoro oggi si trovano alle prese con la necessità di aiutare i propri dipendenti a migliorare le proprie capacità linguistiche. In questo modulo i partecipanti impareranno ad utilizzare un linguaggio semplice che possa essere compreso con facilità da persone con una conoscenza solo parziale della lingua parlata nel Paese ospitante. Il materiale didattico illustra in che modo l'uso del linguaggio influisca sui processi di comunicazione nei luoghi di lavoro, suggerisce delle strategie per evitare di ricorrere a termini difficili e aiuta i partecipanti ad esprimersi correttamente e con chiarezza.

### Struttura del modulo

- Unità 1: Lessico;
- Unità 2: Numeri e caratteri;
- Unità 3: Frasi;
- Unità 4: Testi
- Unità 5: Layout e immagini

### Risultati di apprendimento

Al termine del presente modulo, i partecipanti saranno capaci di

- semplificare la lingua scritta e parlata, affinché possa essere compresa da persone che non dispongono di ottime competenze linguistiche;
- riconoscere quali vocaboli utilizzare e quali evitare;
- utilizzare numeri e caratteri in maniera opportuna;
- creare delle frasi che siano semplici da capire;
- far comprendere le informazioni contenute in un testo ricorrendo a immagini e a layout appropriati.

## Come accedere al materiale didattico 6

Per accedere al materiale didattico basta cliccare sul link sottostante. Se desideri ricevere ulteriori informazioni riguardo alle modalità di utilizzo della piattaforma, ti invitiamo a consultare il capitolo dedicato.

<https://bit.ly/2CIEs4q>

### Suggerimenti pratici per i formatori

- Assicurati che i partecipanti comprendano che utilizzare un linguaggio semplificato non significa ignorare le regole grammaticali (ad esempio, formulare delle frasi che contengano solo degli infiniti, o simulare il linguaggio dei bambini), dal momento che ciò implica una mancanza di rispetto nei confronti delle persone che non padroneggiano perfettamente la lingua.
- Ricorda ai partecipanti che una scarsa padronanza della lingua del Paese ospitante non è indice di una minore capacità intellettuale.
- Proponi delle attività che consentano ai partecipanti di familiarizzare con questo approccio.
- Assicurati di adattare il modulo al settore professionale in cui operano i partecipanti.
- Crea dei gruppi di partecipanti che operano nello stesso settore in modo che possano lavorare sullo stesso lessico e tu possa aiutarli a semplificare il linguaggio da loro utilizzato nei luoghi di lavoro.



**Buone notizie**

## 2.3 Diritto d'autore e utilizzo del materiale didattico

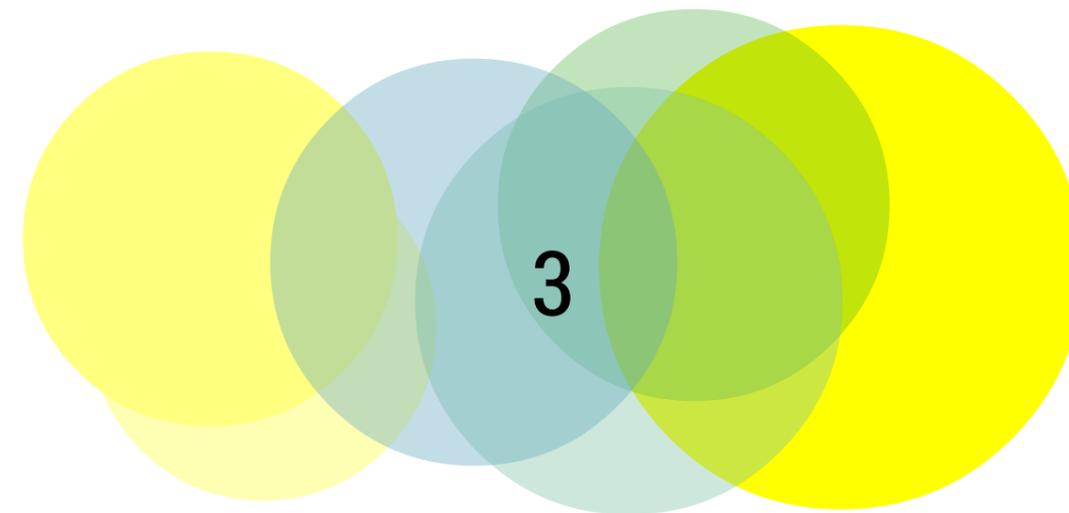
Nel caso in cui tu ti stia chiedendo se puoi servirti del materiale didattico prodotto nell'ambito del progetto REST abbiamo una buona notizia per te:

**Sei libero/a di condividere, copiare e distribuire il materiale didattico nel formato che preferisci. Puoi anche apportare dei cambiamenti o approfondire i contenuti.**

A patto di rispettare le seguenti restrizioni:

Il consorzio del progetto REST, infatti, ha deciso di ricorrere alla seguente licenza creative commons: CC BY-NC-SA, che sta per Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo.

Dovrai menzionare gli autori del documento, fornire un link alla licenza e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Puoi fornire tali informazioni nel modo che preferisci, ma non con modalità tali da suggerire che il licenziante avalli te o il tuo utilizzo del materiale. Inoltre, il materiale non può essere utilizzato a fini commerciali. Qualora tu decida di apportare delle modifiche, potrai distribuirlo sotto la licenza del materiale originale. Non puoi applicare termini legali o misure tecnologiche che impongano ad altri soggetti dei vincoli giuridici su quanto la licenza consente loro di fare.



### 3. Attività di coaching e counselling

Il presente capitolo illustra le attività di coaching e counselling condotte nell'ambito del progetto REST e offre alcuni consigli pratici ai formatori.

Come menzionato in precedenza, i moduli del corso di formazione di REST seguono un modello che si basa sulle fasi del processo di inserimento lavorativo ed esemplificano una serie di problemi e di sfide di carattere diverso che i datori di lavoro si trovano ad affrontare: da semplici lacune risolvibili con l'aiuto di un esperto a conflitti aperti che richiederebbero l'intervento di un mediatore.

La squadra del progetto REST ha deciso di fornire una vasta gamma di soluzioni allo scopo di aiutare gli imprenditori a rispondere a queste sfide. Le attività di coaching e counselling hanno diversi obiettivi e possono essere utilizzate per risolvere problemi di natura differente. Di seguito presentiamo una distinzione.

- le attività di coaching e counselling si concentrano su due diverse dimensioni temporali con le prime che guardano al futuro, le seconde al passato per agire sul presente;
- le prime consentono all'utente di sviluppare tutte le competenze necessarie al fine di migliorare il proprio rendimento; favoriscono l'apprendimento indipendentemente dai risultati.
- Si ricorre alle attività di counselling, invece, nel momento in cui l'utente riscontra un problema sul luogo di lavoro che potrebbe avere delle gravi conseguenze

In sintesi, si potrebbe affermare che le attività di coaching non sono altro che un processo di formazione intensivo che consente all'utente di pensare, mobilitare le proprie capacità, mettere in discussione il proprio modo di agire, trovare nuove soluzioni e adottare delle strategie atte a realizzarle. Le attività di counselling, al contrario, hanno un carattere prettamente passivo, in quanto è il consulente a pervenire a una soluzione, mentre l'utente si limita a mettere in atto la strategia.

Il consorzio di REST ha offerto ai partecipanti ai corsi di formazione l'opportunità di rivolgersi ai formatori e presentare le loro preoccupazioni. Questi ultimi hanno poi provveduto a proporre il tipo di servizio o le soluzioni più adatte al problema esposto.



Di seguito presentiamo alcune delucidazioni in merito all'approccio utilizzato nel corso del progetto REST.

- L'opportunità di usufruire di servizi di coaching e counselling è stata pubblicizzata adeguatamente. In alcuni casi ciò ha portato all'implementazione di sessioni di coaching e counselling individuali.
- In alcuni Paesi partner le attività di counselling si sono svolte in due diverse fasi: i soggetti interessati hanno prima esposto il loro problema nel corso di una conversazione telefonica, e poi discusso delle possibili soluzioni durante un incontro.
- È stato messa a punto una lista di contatti cui i soggetti interessati ai servizi di coaching e counselling possono porre le loro domande.
  - Se possibile, il problema presentato viene risolto direttamente nel corso di una conversazione telefonica o mediante uno scambio di email.
  - Nel caso di questioni più complesse, gli utenti vengono messi in contatto con degli esperti.
- Alcune sessioni di counselling si sono svolte sulla scorta delle domande dei partecipanti:
  - a volte, tali quesiti sono stati inviati ai formatori prima dell'inizio delle sessioni;
  - in altri casi i partecipanti hanno posto spontaneamente le loro domande sulla base di esperienze personali.
- Sono state, inoltre, implementate delle sessioni di counselling individuale al fine di fornire un supporto adeguato su questioni specifiche. Tale approccio è stato adottato già nella fase promozionale.

Fra le domande più comuni poste dai partecipanti nel corso delle sessioni di counselling, ricordiamo:

- Come si possono superare le resistenze dei dipendenti nei confronti dell'assunzione di rifugiati?
- Come è possibile trovare dei candidati adeguati alla propria impresa?
- Come si possono superare gli ostacoli amministrativi che caratterizzano il processo di assunzione?
- Quali strategie bisognerebbe adottare per implementare il programma di mentoring nei luoghi di lavoro?
- Qual è il modo migliore di gestire le differenze e decostruire gli stereotipi culturali?
- In che modo è possibile mettere a punto delle strategie volte all'inserimento lavorativo dei rifugiati?

## Suggerimenti e raccomandazioni pratiche

Così come avvenuto per il corso di formazione, anche le attività di coaching e counselling sono state ampiamente documentate e valutate dai partner del progetto con l'obiettivo di elaborare una serie di consigli e raccomandazioni pratiche che abbiamo scelto di raggruppare in tre sezioni tematiche.

### Publicizzazione dell'offerta

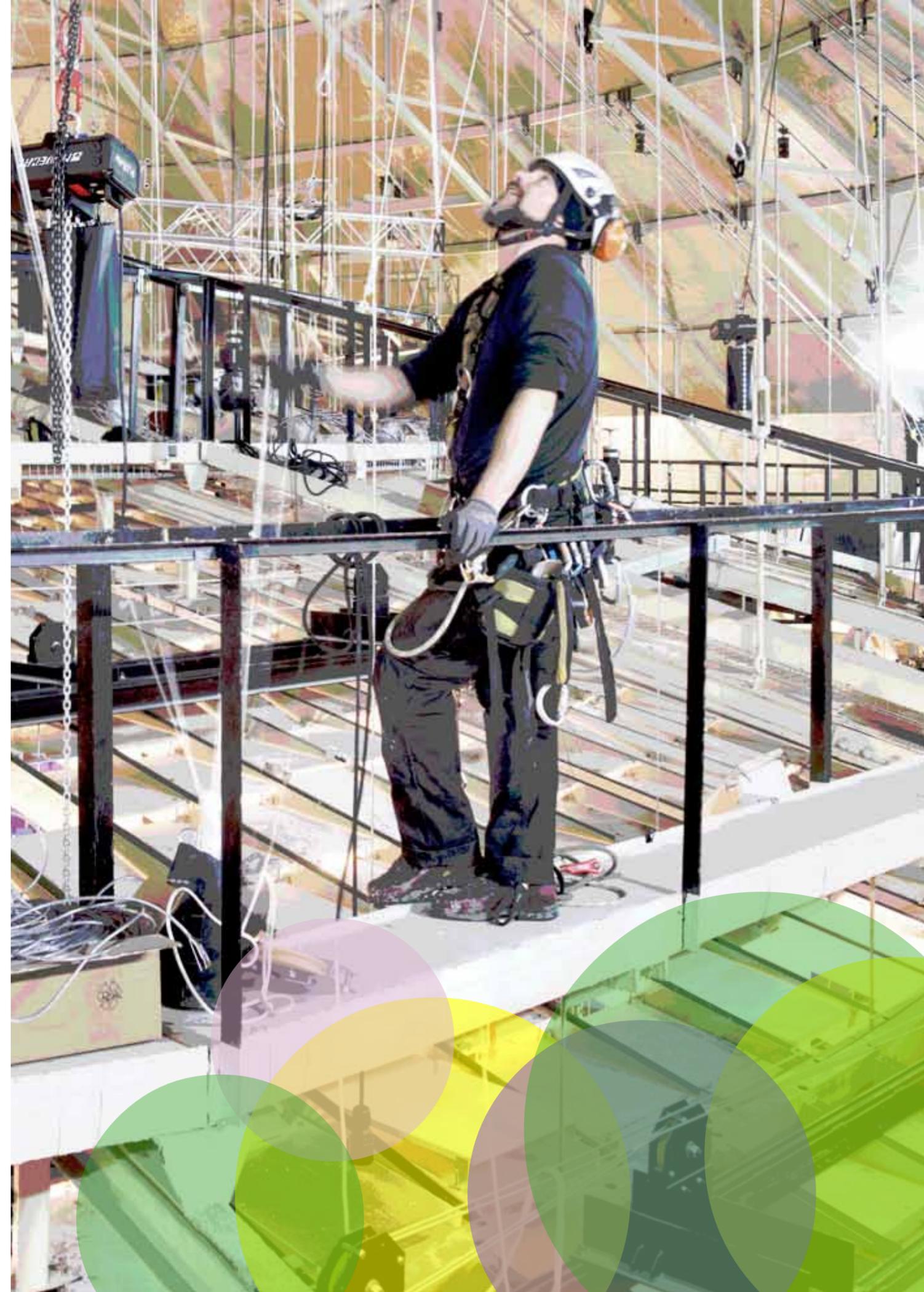
- Individua e contatta le imprese, le organizzazioni e le aziende che potrebbero beneficiare di tali servizi.
- Publicizza al più presto le attività di coaching e counselling al fine di programmare le sessioni in tempo.

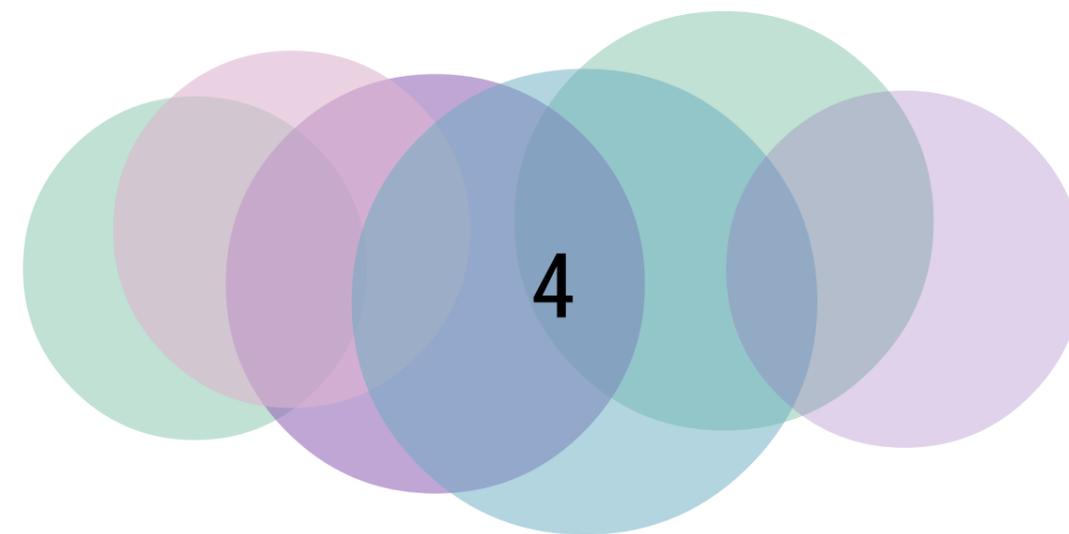
### Ricorso a risorse aggiuntive

- Impara a conoscere i tuoi limiti e non esitare a rivolgerti ad esperti.
- È bene munirsi di pacchetti informativi che supportino le attività di counselling.
- Coinvolgi gli esperti nel processo di supporto.

### Sii disponibile, ma non superare i limiti concordati

- Sii sempre disponibile per gli utenti che partecipano alle attività di coaching e counselling e permetti loro di contattarti via e-mail, per telefono o di persona.
- Assicurati di rispettare il tuo ruolo di consulente e non assumerti responsabilità che spettano al personale delle aziende (ad es., compilare dei moduli o espletare delle pratiche burocratiche).





## 4. La piattaforma digitale

La piattaforma digitale creata nell'ambito del progetto REST serve sia per le attività di e-learning, che per il networking fra i suoi utenti. Essa è disponibile nelle lingue dei Paesi che compongono il consorzio (tedesco, italiano, greco, bulgaro, francese) e in inglese, allo scopo di semplificare la comunicazione a livello internazionale. Al fine di favorire il dialogo fra gli utenti sono stati inseriti dei forum per partecipanti provenienti dallo stesso Paese. Tuttavia, ricordiamo che i contributi in lingue diverse da quelle menzionate in precedenza, saranno rimossi. La sezione dedicata all'e-learning consta di sei moduli ideati per incoraggiare e facilitare il processo di selezione e assunzione dei rifugiati nelle imprese europee.

La piattaforma online è parte integrante dell'approccio di REST ed è in linea con i laboratori. I formatori responsabili delle sessioni in presenza, infatti, si sono serviti delle risorse messe a disposizione sulla piattaforma al fine di mettere a punto i seminari formativi. Tutti i partecipanti, inoltre, hanno avuto l'opportunità di accedere ai servizi online di REST e approfondire, così, le loro conoscenze e discutere i contenuti della piattaforma.

La piattaforma può anche essere utilizzata come strumento di supporto per le attività di coaching e counselling sia perché i materiali in essa contenuti possono servire a preparare le sessioni, e sia perché i forum online facilitano il dialogo fra esperti e utenti.

La piattaforma è gratuita e accessibile a tutti i soggetti interessati ai servizi offerti dal sistema REST. Ad ogni modo, essa è stata concepita principalmente come strumento di sostegno all'attività didattica. Così come il manuale, la piattaforma si rivolge a due gruppi target:

1. Educatori e formatori, nonché a soggetti che operano presso enti e centri attivi nel campo della formazione professionale che potranno acquisire o potenziare le proprie competenze;
2. Dipendenti e imprenditori di imprese e aziende che hanno assunto o sono interessate ad assumere rifugiati. Nello specifico ci rivolgiamo a figure che occupano dei posti apicali e svolgono un ruolo importante nel processo di gestione delle risorse umane.

Per ragioni di brevità, ci riferiremo ai due gruppi target rispettivamente come formatori e discenti.

La piattaforma può essere utilizzata sia dai formatori sia dai discenti e presenta diverse funzionalità in base alle rispettive esigenze.

I discenti hanno libero accesso a tutti i moduli, possono studiare e/o scaricare i contenuti online. Inoltre, possono leggere, scrivere e commentare dei post nei forum nazionali e in quello internazionale, partecipare alle varie attività, proporre degli spunti di riflessione e mettere a punto le linee guida per la realizzazione dei piani d'azione. Hanno l'opportunità di visualizzare le presentazioni e applicare ciò che hanno imparato al loro ambiente lavorativo.

Per quanto concerne lo spazio dedicato ai formatori, invece, questi troveranno dei materiali di supporto alla loro attività didattica. I formatori possono, infatti, servirsi della medesima interfaccia dei discenti, ma hanno accesso a dei file aggiuntivi, distinti dalla dicitura „for\_trainers“, fra cui ricordiamo le istruzioni su come realizzare le varie attività, schede di approfondimento sulle tematiche affrontate, suggerimenti pratici per l'implementazione dei laboratori. Infine, mentre i discenti possono scaricare il materiale solo in formato pdf, i formatori possono accedere alle versioni modificabili ed adattare i contenuti alle esigenze del loro gruppo.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di registrazione, ti invitiamo a consultare il paragrafo successivo.



## Iscriversi alla piattaforma

Il presente paragrafo descrive le modalità di registrazione e di utilizzo della piattaforma, uno strumento didattico destinato all'autoapprendimento e di supporto ai fini dell'implementazione di corsi di formazione e laboratori.

Inoltre, spiega come cambiare il proprio status da discente a formatore.

Per registrarsi alla piattaforma basta:

1. visitare il sito del progetto REST: <https://rest-eu.org/platform/>
2. Selezionare la lingua prescelta
3. Creare un nuovo account (qualora non ti sia già registrato/a)
4. Al termine della registrazione, riceverai una e-mail di conferma.
5. Dopo aver confermato la registrazione, sarai reindirizzato alla piattaforma e potrai iscriverti al corso.
6. Dopo esserti iscritto/a, riceverai un'altra e-mail di conferma che ti informerà riguardo alla possibilità di creare un profilo utente. Non è necessario che tu completi questa procedura.

In questo modo potrai accedere alla piattaforma in qualità di discente. Se desideri cambiare il tuo status, ti invitiamo a inviare una e-mail all'indirizzo [H.Bienzle@dieberater.com](mailto:H.Bienzle@dieberater.com) e chiedere di accedere all'area riservata.

Al termine della registrazione, sarai automaticamente reindirizzato alla pagina iniziale della piattaforma che presenta i diversi moduli e il forum nella colonna a sinistra su cui dovrai cliccare per accedere all'unità desiderata.

## Programma di formazione di REST

The screenshot shows the REST platform interface in Italian. The main header reads "REST: UNA PIATTAFORMA PER DATORI DI LAVORO FINALIZZATA ALL'INSERIMENTO SOCIO-LAVORATIVO DEI RIFUGIATI". Below this, it says "WELCOME TO THE REST ONLINE SOCIAL PLATFORM!". A "MODULE OVERVIEW" section displays six modules (IM1 to IM6) and a Forum (IF). The modules are: IM1 (Il processo di assunzione dei rifugiati), IM2 (Informazioni legali e amministrative), IM3 (Inserimento), IM4 (Mentoring), IM5 (Consapevolezza culturale), and IM6 (Un italiano più semplice). The Forum (IF) is labeled "Forum".

Annotations on the screenshot:

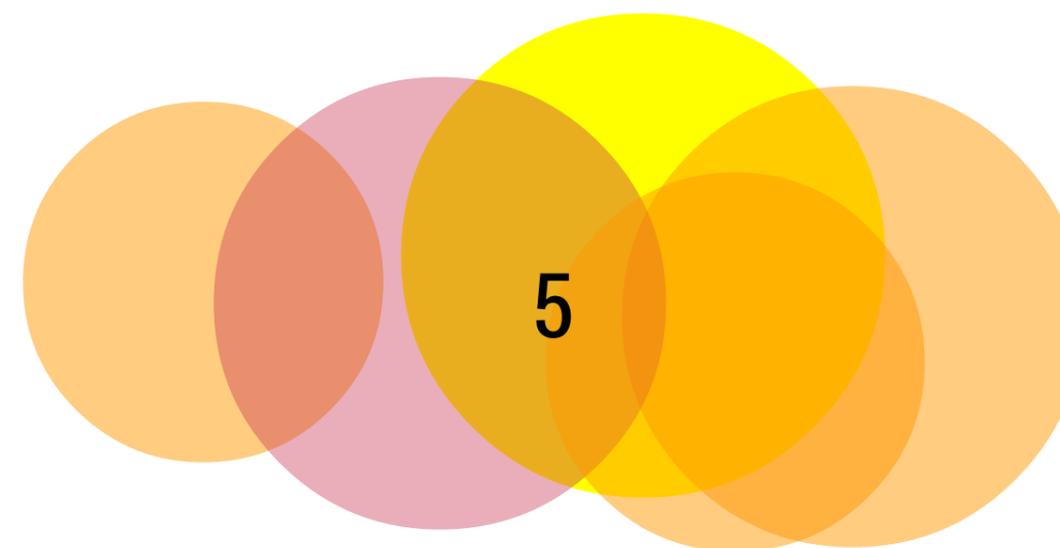
- "Clicca qui per andare alla versione in lingua inglese." (Click here to go to the English version.)
- "Seleziona l'unità dal menu a sinistra" (Select the unit from the left menu)
- "Clicca sull'icona per accedere al modulo" (Click the icon to access the module)
- "Clicca qui per accedere al forum" (Click here to access the forum)

## Forum di discussione di REST

The screenshot shows the REST International Forum page. The left sidebar contains navigation options: REST\_Forum, Badge, Competenze, Valutazioni, Dashboard, Home del sito, Calendario, File personali, and I miei corsi. The main content area is titled "REST INTERNATIONAL FORUM" and includes a breadcrumb "Dashboard / I miei corsi / REST\_Forum". Below the title, there is a text input field "Aggiungi un argomento di discussione" and a button "Aggiungi un nuovo post". A table lists discussion topics with columns for "Discussione", "Iniziato da", "Gruppo", "Repliche", and "Ultimo intervento". A callout points to the breadcrumb with the text "Clicca qui per tornare indietro". Another callout points to the "Aggiungi un nuovo post" button with the text "Aggiungi un nuovo post". A third callout points to a row in the table with the text "Clicca qui per leggere una risposta o rispondere".

## Caratteristiche della piattaforma digitale

The screenshot shows the REST course content page. The left sidebar contains navigation options: REST Course (ITA), Badge, Competenze, Valutazioni, Module 1: Recruitment of refugees, 1.1. Introduzione - Differenze nel processo di sel..., 1.2. Selezione dei rifugiati, 1.3 Processo di selezione, Module 2: INFORMAZIONI LEGALI E AMMINISTRATIVE, and 2.1. PROCEDURE LEGALI E AMMINISTRATIVE. The main content area is titled "4.6. POST-TRAUMATIC STRESS DISORDER (PTSD)" and includes a breadcrumb "4.5. Appraisal interview" and "Module 5: Consapevolezza culturale". Below the title, there is a text input field "Vai a...". A callout points to the breadcrumb "4.5. Appraisal interview" with the text "Clicca qui per tornare indietro". Another callout points to the breadcrumb "Module 5: Consapevolezza culturale" with the text "Clicca qui per andare al capitolo successivo". A third callout points to a link "4.6.1. Il disturbo post traumatico da stress" with the text "Accesso alternativo al materiale didattico". A fourth callout points to a link "4.6.2. Recommendations for professional help organisations - list" with the text "Apri i file". A fifth callout points to the "Vai a..." field with the text "Seleziona un modulo o".

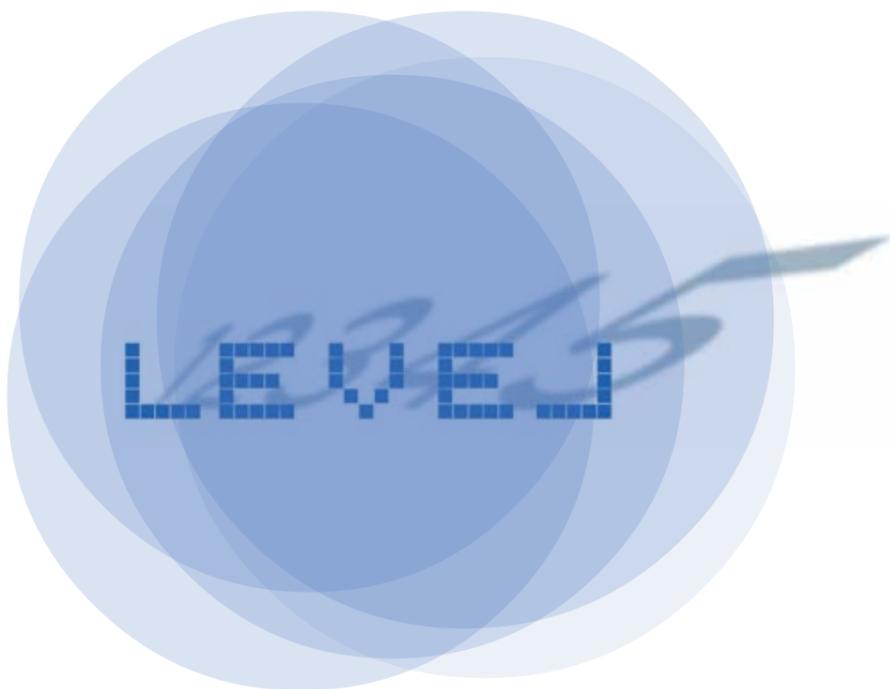


## 5. Convalida delle competenze con il sistema LEVEL5

### 5.1 Perché è importante convalidare le proprie competenze?

La convalida è il processo mediante il quale è possibile individuare, valutare e riconoscere una vasta gamma di capacità e competenze sviluppate dalle persone nel corso delle loro vite in diversi contesti” (CEDEFOP, Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale, leader a livello europeo in materia di convalida delle competenze). L’obiettivo è quello di rendere visibile e riconoscere le competenze e le qualifiche individuali, a prescindere dai contesti in cui queste sono state acquisite. La convalida delle competenze può costituire un vantaggio per tutti i cittadini, poiché permette di contrastare la disoccupazione, contribuendo così a una maggiore coesione sociale e a una migliore capacità di rispondere alle esigenze del mercato del lavoro. Tale sistema può offrire un aiuto importante alle persone in cerca di un’occupazione o che rischiano di perdere il lavoro, in quanto permette di mostrare il valore delle competenze ed esperienze maturate a potenziali datori di lavoro.

Di rado, infatti, competenze importanti maturate grazie ad esperienze di apprendimento informali e non formali sono riconosciute dai centri di formazione. A causa di ciò una parte importante del processo di crescita non riesce ad essere dimostrata ai potenziali soggetti interessati. Di conseguenza, la convalida costituisce un’ottima opportunità per i migranti, i rifugiati e le persone che lavorano con loro. Uno degli approcci più comuni per la convalida delle competenze acquisite in contesti di apprendimento non formali e informali è LEVEL5 – un sistema sviluppato e testato nel corso di una serie di progetti europei portati avanti da numerosi partner del consorzio di LISTEN a partire dal 2005.



## 5.2 I principi del sistema LEVEL5

LEVEL5 è un sistema unico per la convalida delle competenze ed il riconoscimento dei progressi compiuti che mira a creare degli ambienti e dei percorsi didattici in contesti di apprendimento non formali e informali. Tale sistema appare particolarmente adatto alla valutazione delle competenze interpersonali, sociali, organizzative che sono alla base del quadro europeo delle competenze.<sup>1</sup>

Secondo la definizione data dal quadro europeo delle qualifiche, una competenza non è altro che una combinazione di:

- conoscenze
- abilità e
- atteggiamenti

da applicare in determinate circostanze.

Grazie alle opere del pedagogo svizzero Pestalozzi, sappiamo fin dall'Illuminismo che l'apprendimento consiste in un processo che unisce "mente, cuore e mano". Nel corso degli ultimi anni, le ricerche nel campo delle neuroscienze hanno dimostrato che la dimensione non cognitiva è estremamente importante ai fini dell'apprendimento.

<sup>1</sup> The "Key Competences for Lifelong Learning – A European Framework": <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:c11090>



Il sistema LEVEL5 si basa su questa concezione. Di conseguenza, si fonda su un modello che consente di valutare, documentare e convalidare lo sviluppo cognitivo, pratico e affettivo delle competenze contesti di apprendimento formali e informali. Le competenze individuali e di gruppo sono valutate nel corso di un processo, e visualizzate mediante un modello 3D che fornisce tutta la documentazione necessaria mediante un software specifico.

Il sistema LEVEL5 si concentra sul processo di apprendimento dal momento che riesce ad analizzare anche i potenziali sviluppi. Infatti, sono due le valutazioni previste: la prima all'inizio dell'attività didattica e la seconda più avanti al termine del percorso formativo. Il raffronto dei risultati delle due valutazioni consente di misurare i progressi compiuti.

Il cubo LEVEL5 pone in evidenza tali progressi rapportando conoscenze, abilità e competenze su cinque livelli qualitativi (da principiante a esperto) definiti in base a un sistema di riferimento adattabile a diversi gruppi target e contesti di apprendimento.



♥  
cognitive  
active  
affective

## 5.3 REST e il sistema LEVEL5

Il processo di valutazione basato sul sistema LEVEL5 si articola in cinque fasi che vanno dalla descrizione del progetto formativo alla documentazione dei risultati di apprendimento mediante un apposito software.

Abbiamo adattato tale approccio agli scopi del progetto REST, elaborando un sistema di riferimento dedicato che tiene conto delle competenze sviluppate in questo contesto.

### Il processo di valutazione basato sul sistema LEVEL5

Il processo di valutazione basato sul sistema LEVEL5 consta delle seguenti fasi:

Rifletti sul contesto e individua gli obiettivi di apprendimento del tuo progetto formativo (in modo da semplificare la procedura per il rilascio delle certificazioni).

Seleziona le competenze che intendi sviluppare.

Valuta le competenze all'inizio del processo di apprendimento. Leggi la descrizione riportata nel sistema di riferimento e valuta il livello di acquisizione di ciascuna competenza per ciascuna delle tre dimensioni. Motiva la tua valutazione.

Affronta il percorso formativo volto al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento.

Valuta le competenze una seconda volta al termine del percorso formativo secondo le modalità descritte in precedenza. Se desideri ricevere una certificazione, descrivi brevemente il tuo processo di apprendimento.

Consegui il certificato e ottieni un riscontro dei tuoi progressi. A questo scopo, dovrai documentare il tuo percorso e i tuoi risultati di apprendimento mediante l'interfaccia online o il modulo che troverai fra il materiale didattico di REST.

Una volta ultimato tale processo, contatta il coordinatore REST a livello nazionale o invia una mail all'indirizzo [info@level5.de](mailto:info@level5.de). Riceverai la certificazione entro una settimana.

## Applicare il sistema LEVEL5 con i discenti

Se desideri applicare il sistema LEVEL5 con i rifugiati ti suggeriamo di attenerci alle seguenti regole. Scegli un metodo di valutazione che si adatti alle loro competenze. L'esperienza ci suggerisce, infatti, che l'autovalutazione può rivelarsi è un esercizio eccessivamente complesso. Per questo, consigliamo dei metodi, come discussioni, giochi di ruolo e simulazioni, che possano essere applicati da gruppi di partecipanti e stimolino la loro creatività. Nel caso in cui l'autovalutazione sia la sola strada percorribile per ragioni pratiche, invitiamo a semplificare le descrizioni del sistema di riferimento e a riassumerle in una serie di quesiti.

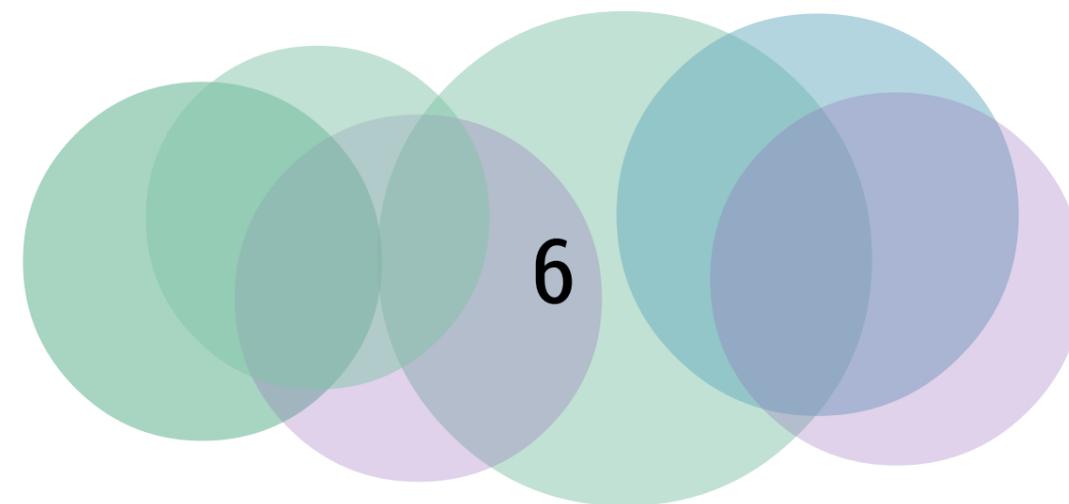
Per quanto concerne, invece, la procedura riportata in alto, è importante che i formatori, i responsabili della gestione delle risorse umane riflettano sul contesto di apprendimento e mettano a punto un progetto formativo che tenga conto delle esigenze e delle caratteristiche dei discenti. I passi 3 e 5 sono fondamentali, poiché implicano la scelta di un metodo di valutazione appropriato. Il risultato della valutazione può essere documentato dal formatore o dai discenti stessi (o, meglio ancora, da un osservatore esterno).

### Quanto tempo bisogna dedicare a questa attività

I tempi per l'applicazione del sistema LEVEL5 variano molto. In generale, sono necessari circa 30 minuti per completare la procedura di valutazione delle competenze.

Invitiamo i formatori a riflettere su attività che promuovano il processo di riflessione sull'apprendimento.

L'utilizzo e il rilascio delle certificazioni LEVEL5 nell'ambito del progetto REST sono gratuiti. Qualora desideri utilizzare il sistema al termine del progetto, ti suggeriamo di unirti all'associazione REVEAL, proprietaria del software e ottenere l'autorizzazione necessaria. Per ulteriori informazioni, ti invitiamo a contattare [info@reveal-eu.org](mailto:info@reveal-eu.org).



## 6. Impatto e sostenibilità

Nel corso del progetto, i partner del progetto REST hanno maturato molte esperienze e celebrato molti successi nel campo dell'integrazione socio-lavorativa dei rifugiati nei rispettivi Paesi. Siamo cresciuti molto, nonostante molti dei nostri risultati non siano quantificabili, come ad esempio, l'emergere di alcune organizzazioni come importanti punti di riferimento nel campo dell'integrazione dei rifugiati. Uno dei fattori che ha contribuito positivamente a tale affermazione è stata la creazione del marchio REST per le aziende.



## 6.1 Il marchio REST

Il marchio di REST riconosce le imprese che promuovono un clima inclusivo e la diversità nei luoghi di lavoro. Possono ambire a conseguire tale certificazione tutte le imprese che sono riuscite a trovare un modo per inserire l'inclusione e la diversità nella loro cultura d'impresa.

Il marchio viene concesso alle azioni che si battono per l'integrazione socio-lavorativa dei rifugiati. Esse, dunque, non devono solo dare prova di un atteggiamento positivo, ma anche mettere a punto delle misure che di fatto ne favoriscono l'ingresso nel mercato del lavoro. Le imprese che hanno preso parte alla formazione nell'ambito del progetto REST possono candidarsi a ottenere il marchio, tuttavia ciò non costituisce un criterio esclusivo. Al fine di rendere trasparente il processo di selezione, abbiamo proceduto alla pubblicazione dei criteri di selezione.

Per ulteriori informazioni su come ottenere il marchio REST, ti invitiamo a consultare il seguente documento.

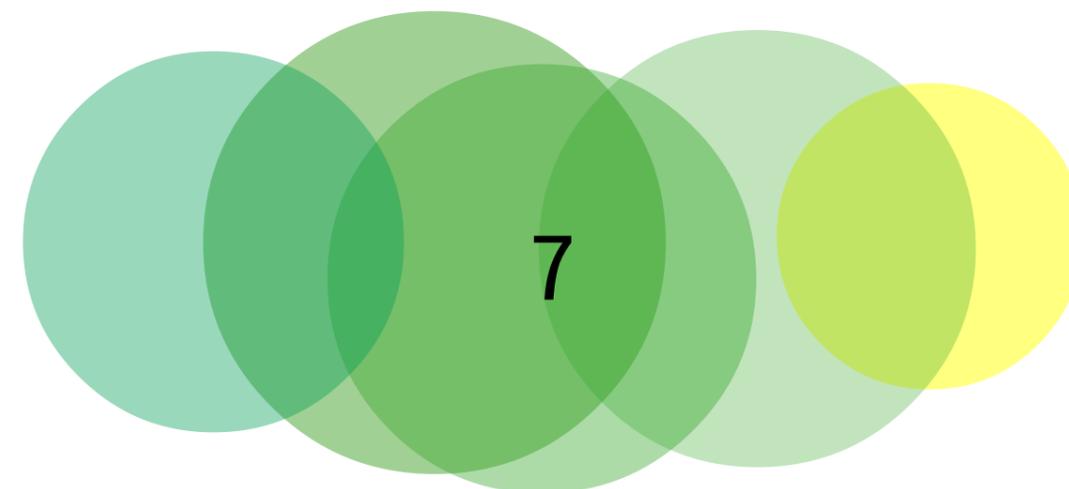
<https://rest-eu.org/wp-content/uploads/2018/09/The-REST-Label.pdf>



## 6.2 Brochure sulle buone pratiche

Nel corso dell'implementazione del progetto REST abbiamo maturato molte esperienze, alcune delle quali sono indimenticabili. Abbiamo raccolto queste buone pratiche in un unico documento affinché tu possa ispirarti a esse. Puoi guardare i video che abbiamo prodotto (due per Paese ospitante) sul nostro sito nella sezione storie di successo, mentre leggere le nostre esperienze nella brochure delle buone pratiche che troverai nella sezione download.

Grazie a questi due prodotti, vogliamo incoraggiarti a proseguire sulla nostra strada e raccontare delle storie di successo che dimostrano come puoi incidere sul tuo contesto sociale applicando l'approccio di REST.



## 7. Conclusioni

Il presente manuale può essere descritto come uno dei principali prodotti del sistema REST, poiché mette assieme importanti risultati e fornisce indicazioni chiare per accedere al materiale prodotto nel corso del progetto. Desideriamo, infatti, assicurarci che REST possa essere utile anche al termine del progetto. Il nostro obiettivo è quello di incidere positivamente sulle imprese europee e sulla società tutta.

La nostra ambizione è che questa iniziativa rimanga viva e per questo abbiamo bisogno del tuo aiuto. Solo insieme a te potremo produrre importanti cambiamenti e trovare una soluzione alla crisi del mercato del lavoro e alla mancata integrazione dei rifugiati. Abbiamo già mosso i primi passi, adesso non bisogna far altro che sfruttare le conoscenze che abbiamo acquisito. Il presente manuale ti aiuterà a progettare e implementare nuove versioni di REST.

I partner del progetto ti augurano di contribuire a creare un mondo migliore più aperto e accogliente nei confronti della diversità!