

Certificazione delle competenze e rifugiati: prime indicazioni dai territori.

di Assunta D'Amore¹ e Luisa Palomba²

1. Premessa

Nel febbraio 2016 si costituisce l'Associazione, senza fini di lucro, Officina delle competenze³, con lo scopo di promuovere il "Sistema Nazionale di Certificazione delle Competenze" previsto dalla Legge 92/2012, dal D.lgs. 13/2013 e dal Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015.

Scopo dell'associazione, infatti, è di "promuovere il sistema di certificazione quale strumento cardine delle politiche nazionali per l'Apprendimento permanente ed ha la finalità di garantire la connessione dei sistemi di Istruzione, Formazione e Lavoro, la trasparenza e la spendibilità degli apprendimenti acquisiti dalle persone, dei titoli e delle attestazioni rilasciate, favorendo l'incontro fra la domanda e l'offerta di lavoro"⁴.

A pochi mesi dalla costituzione, i soci fondatori si confrontano sulle potenzialità dell'avvio del sistema nazionale della certificazione delle competenze come strumento di inclusione per soggetti svantaggiati, ed in particolare per rifugiati e richiedenti asilo.

Il contesto di riferimento è dato da un'Europa che continua ad accogliere un numero senza precedenti di profughi e richiedenti asilo: tra il 2015 e il 2016, infatti, quasi 2,5 milioni di richiedenti asilo sono stati registrati nei paesi UE, molti dei quali resteranno stabilmente. La loro integrazione è tuttavia ostacolata da vari fattori (vissuto traumatico, scarso attaccamento al paese ospitante, assenza di informazioni sulle opportunità di lavoro, carenze strutturali in alcuni Paesi dei sistemi di accoglienza), a cui si aggiungono le problematiche legate al riconoscimento di competenze e qualifiche difficilmente comprovabili.

Emerge la necessità di soluzioni che consentano ai profughi e ai migranti di far identificare, documentare, valutare e, se necessario, certificare le proprie competenze, nel modo più rapido e migliore possibile. Al contempo è dimostrato che la maggior parte degli accordi di convalida esistenti in Europa⁵ non sono mirati ai migranti: solo 10 Paesi UE dispongono di modalità di convalida specificamente mirate ai migranti, e in ogni caso sono pochissimi i casi di processi di convalida che vedono i migranti come principali utenti.

¹ Formatrice e consulente in Politiche del Lavoro, è tra i soci fondatori di Officina delle Competenze.

² Ricercatrice, consulente, esperta in valutazione di programmi e politiche dell'istruzione e formazione. Socia di Officina delle competenze

³ Per informazioni sull'Associazione: www.officinacompetenze.org

⁴ Art. 2 dello Statuto

⁵ Nell'ambito della New Skills Agenda, la DG Employment, Social Affairs and Inclusion sta affinando uno **Skills Profile Tool** per facilitare un precoce profiling delle competenze dei rifugiati, migranti e cittadini dei paesi terzi. Si veda: G. Di Francesco, *La nuova sfida delle Competenze per il XXI secolo: «Quadro europeo per i rifugiati e richiedenti asilo»*, Seminario, 21 febbraio 2017, UNIFI

Se la crisi migratoria ha favorito l'adozione di specifiche iniziative, è stato altresì evidenziato che l'obiettivo di rendere visibili e valutare le abilità e le competenze dei rifugiati, deve essere raggiunto in un più ampio contesto di orientamento, consulenza, istruzione e formazione⁶.

La lettura del contesto di riferimento, basata su una ricognizione sul contesto europeo ed italiano, fa rafforzare nell'Associazione la volontà di realizzare un'indagine sui servizi di accoglienza e supporto rivolti ai rifugiati e ai richiedenti asilo, attraverso interviste a referenti di organizzazioni e associazioni attive nell'accoglienza, come ulteriore approfondimento, ma anche per individuare interlocutori privilegiati da coinvolgere poi in un momento di confronto più allargato (es. organizzazione di un evento, seminario, ...).

Gli incontri realizzati – a partire da settembre 2016 - con i testimoni privilegiati coinvolti per le interviste hanno consentito di venire a contatto con il diversificato universo – pubblico e privato – che, con diverse finalità, opera nelle attività di accoglienza, orientamento formativo e professionale, accompagnamento al lavoro, ecc. di rifugiati e richiedenti asilo.

Parallelamente all'indagine, si è lavorato alla costruzione delle relazioni necessarie all'individuazione di possibili istituzioni da coinvolgere nell'organizzazione di un evento sul tema della certificazione delle competenze per richiedenti asilo e rifugiati, finalizzato a per fare il punto su una questione ormai rilevante e presente nella discussione nazionale.

In tal senso, la partnership stabilita inizialmente con l'**ANCI** – Associazione Nazionale Comuni Italiani - e **Cittalia** (Fondazione ANCI Ricerche), e successivamente con il Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia dell'**Università di Firenze** ha favorito, tra l'altro, le condizioni per la focalizzazione dei nodi / criticità esistenti e dei livelli coinvolti, anche al fine di offrire una lettura integrata tra certificazione delle competenze dei rifugiati oltre che dei professionisti che operano all'interno del sistema di accoglienza.

2. Indagine sui servizi offerti ai rifugiati e richiedenti asilo nei territori

Le interviste ai testimoni privilegiati (referenti di organizzazioni e associazioni attive nell'accoglienza, enti pubblici, ...) sono state realizzate sulla base di una traccia, appositamente predisposta, che ha previsto la focalizzazione di specifici aspetti, riguardanti l'organizzazione dei servizi erogati, la documentazione a supporto delle attività ed eventuali differenze di genere. Più in particolare, sono stati approfonditi i seguenti temi:

- tipologia dei servizi erogati, strumenti utilizzati dagli operatori, professionalità degli operatori;
- raccolta di evidenze comprovanti precedenti esperienze formative e lavorative; rilascio di documentazione in esito ai servizi;

⁶Nell'aprile 2016 a L'Aia si è svolta un'attività di peer learning (PLA) che ha consentito un utile confronto su esperienze e approcci sviluppati a livello locale, nazionale ed europeo per rendere visibili e valutare le capacità e le competenze dei rifugiati. Si veda il document conclusivo: *How to make visible and value skills and competence of refugee: exchanging national approaches and experiences.*, Peer learning activity (PLA) oh the EQF Advisory Group, L'Aia, aprile 2016

- differenze di genere nella fruizione dei servizi;
- percezione degli operatori sull'utilità della certificazione delle competenze.

Nel seguente box è riportato il testo completo della traccia di intervista utilizzata.

- Quali sono i servizi offerti/erogati (e con quali strumenti) per favorire l'inserimento educativo / formativo o lavorativo dei rifugiati (es. *orientamento, analisi dei bisogni, accompagnamento al lavoro e/o alla prosecuzione degli studi ...*)?
- I servizi sono erogati direttamente da vostri operatori? Con quali competenze / professionalità? Oppure è prevista la partecipazione di esperti / consulenti esterni e/o enti esterni (pubblici, privati).
- Esistono delle differenze nell'erogazione del servizio a favore di donne e uomini?
- E' prevista la raccolta di documentazione (cd. *evidenze*) presentata dal richiedente o dai suoi familiari?
- In quale misura nella vostra esperienza il richiedente presenta documentazione dei titoli di studio posseduti e/o delle competenze maturate nel suo paese d'origine o chiede un riconoscimento, essendo sprovvisto di documentazione?
- E' previsto il rilascio di documenti / attestazioni in esito ai servizi erogati (es. *CV compilato, ...*) e/o altra documentazione (es. *materiali informativi, elenchi / indirizzari di enti /uffici, ...*) ?
- A suo parere è utile il servizio di certificazione delle competenze per i rifugiati? Da chi dovrebbe essere realizzato (quale/i soggetti / enti, pubblici / privati).
- A suo parere la fruizione da parte delle donne del servizio di certificazione delle competenze per i rifugiati richiederebbe attenzioni particolari? Eventualmente quali?

La traccia di intervista è stata inizialmente testata durante una riunione con i responsabili ed alcuni operatori della Caritas di Firenze⁷ (settembre 2016). L'incontro si è rivelato particolarmente utile in quanto ha consentito, *in primis*, una maggiore puntualizzazione degli aspetti oggetto di approfondimento nella traccia d'intervista, ma al contempo ha rappresentato l'occasione per entrare in contatto con una buona pratica / esperienza nella gestione dei servizi di prima accoglienza e di accompagnamento in percorsi di inserimento.

Nei mesi successivi è stata materialmente avviata l'indagine, con le interviste ai referenti di altre organizzazioni presenti sull'intero territorio nazionale (nello specifico, in 6 regioni), condotte con il supporto della traccia di intervista. Sono state coinvolte complessivamente 20 organizzazioni, private e pubbliche, raccogliendo la testimonianza di circa 30 operatori del settore. In particolare, sono stati intervistati i referenti delle seguenti associazioni, in forma singola, o facenti parte di un consorzio o di una rete:

⁷ <https://www.caritasfirenze.it/>

- Babele Onlus⁸, Cooperativa Finis Terrae⁹ e Progetto Con-Tatto di Pavia¹⁰
- Caritas di Napoli¹¹
- CFP Borgo Valsugana - Trento¹²
- ONLUS Nuovi Vicini di Pordenone¹³
- Consorzio La Rada di Salerno¹⁴
- Associazione Esercito della Salvezza di Atena Lucana (SA)¹⁵.

È stato inoltre intervistato il funzionario referente del Centro di Orientamento al Lavoro T. Gullace del Comune di Roma¹⁶.

Un ulteriore incontro è stato organizzato sempre a Roma, nell'aprile 2017, a cui hanno partecipato gli operatori di più associazioni, operanti anche nell'accoglienza di rifugiati: la Fondazione Astalli¹⁷, la Cooperativa Sociale Integra¹⁸ e l'Associazione PRIME Italia¹⁹.

3. I risultati dell'indagine

Il primo gruppo di domande guida delle interviste riguarda la **tipologia, modalità e la tempistica dell'erogazione dei servizi**. I servizi offerti sono pressoché identici: varia la sequenza temporale e/o la modalità di descrivere lo stesso servizio. In linea di massima si effettua un colloquio individuale per individuare il livello di scolarizzazione ed eventuali competenze professionali del rifugiato o del richiedente asilo. Il colloquio è funzionale sia all'inserimento in un corso d'italiano L0 o L1 o L2, sia all'elaborazione di un curriculum. Le persone vengono quindi accompagnate all'iscrizione ad un Centro per l'impiego o, in alternativa, nei casi di un'accertata alfabetizzazione nella lingua italiana, vengono iscritti a corsi di formazione professionale o inseriti in un tirocinio o iscritti in una scuola di ordine e grado corrispondente al livello di competenza accertato.

"In base ai bisogni manifestati e alla motivazione del richiedente valutiamo i corsi professionali proposti sul territorio da Fondazioni o Istituti professionali prediligendo quelli che affrontano

⁸ <http://www.babeleonlus.it/>

⁹ https://www.informazione-aziende.it/Azienda_FINIS-TERRAE-SOCIETA-COOPERATIVA-SOCIALE

¹⁰ <http://www.progettocontatto.it/>

¹¹ <http://www.caritas.na.it/>

¹² http://www.enaiptrentino.it/i_centri/cfp-borgo-valsugana

¹³ <http://www.nuovivicini.it/>

¹⁴ <https://www.consorziolarada.it/>

¹⁵ <http://www.esercitodellasalvezza.org/home.htm>

¹⁶ <http://www.informagiovaniroma.it/indirizzi-utili/col-teresa-gullace-alessandrino-v-municipio>

¹⁷ <http://centroastalli.it/>

¹⁸ <http://www.programmaintegra.it/wp/>

¹⁹ <http://www.prime-italia.org/>

tematiche note al richiedente. Il primo obiettivo è valorizzare il bagaglio di competenze che il richiedente ha maturato nel proprio paese”. Talvolta, prima dell’iscrizione ad un CPI, viene effettuata un’attività di orientamento, “in base alla specifica situazione, l’utente viene orientato rispetto alle opportunità formative offerte dal territorio (scuola secondaria inferiore, qualifica professionale, corsi di formazione professionale) e guidato nell’iscrizione, e/o accompagnato presso il Centro per l’Impiego di Voghera per informazioni rispetto alle opportunità lavorative.” Inoltre, viene specificato che “nella fase di orientamento si includono contatti con le scuole del territorio e accompagnamento ai servizi per la costruzione di un percorso basato su consapevolezza e autonomia utile anche per l’uscita dal percorso di accoglienza”. (Cooperativa Finis Terrae).

La Caritas di Firenze specifica come “gli incontri individuali di accompagnamento (mediamente 5/6 per utente) spesso, siano gestiti anche da una equipe di professionisti che, in alcuni casi, include anche il mediatore linguistico. Gli strumenti utilizzati sono il bilancio di competenze e il bilancio di prossimità. Sono rari i momenti informativi di gruppo; al massimo si effettua il colloquio con 2 persone, con caratteristiche simili o stessa provenienza geografica”.

Nelle interviste talvolta emergono alcune difficoltà, rispetto ai diversi servizi offerti, quali ad esempio l’iscrizione al Centro per l’Impiego che può essere “problematica poiché il Centro dista 50 km dalla struttura”. Oppure risulta complicato l’inserimento lavorativo, data la situazione del mercato del lavoro nel territorio, mentre l’iscrizione a scuola o a un corso di formazione professionale non presenta alcun problema.

Una buona descrizione della sequenza dei servizi offerti è presentata dalla Onlus Nuovi Vicini di Pordenone, di cui di seguito riportiamo uno stralcio.

Nella fase di primissima accoglienza (entro 2-3 settimane) vengono attuate le seguenti azioni:

- *valutazione del possesso della lingua di origine (se veicolare ufficiale) e della lingua italiana, secondo gli standard ALTE;*
- *inserimento in percorsi di italiano (autogestiti o gestiti all’esterno con altri soggetti, quali ad esempio enti di formazione);*
- *raccolta di informazioni secondo una scheda strutturata che riporta informazioni personali (ad esempio sul processo migratorio attuato, sul proprio vissuto, ecc) e informazioni rispetto al lavoro o alla formazione ricevuta anche in transito. Tale scheda è utilizzata da tutti i soggetti che in provincia di Pordenone gestiscono migranti in accoglienza straordinaria*

Successivamente (ad esempio 16 mesi di permanenza SPRAR) vengono implementate altre azioni, quali:

- *informazioni e assistenza (orientamento) sulle modalità di inserimento sociale e lavorativo, attraverso contatti con le Agenzie per il Lavoro o incontri presso i CPI per l’iscrizione a Garanzia Giovani;*
- *test sulla capacità di “effettuare” qualche attività pratica, ad esempio attraverso l’inserimento in qualche associazione di volontariato, con attività creative, o in qualche laboratorio lavorativo per comprendere cosa sanno fare manualmente.*

Queste attività pratiche servono anche per valutare altre competenze (puntualità, rispetto, buona volontà, autonomia) o per capire il progetto di vita del rifugiato/richiedente asilo. In parallelo vengono completate/ampliate le informazioni sulle schede raccolte nelle prime settimane; ad esempio si possono migliorare/approfondire le informazioni rispetto a competenze già possedute dopo che la persona padroneggia meglio l'italiano.

Nei mesi successivi (da 4-6 e più) si cerca di costruire un percorso di inserimento socio-lavorativo ad esempio attraverso:

- un tirocinio lavorativo anche utilizzando il programma Garanzia Giovani;
- l'inserimento in un percorso formativo professionalizzante con stage;
- la partecipazione a progetti con i Comuni del territorio per lavori di pubblica utilità.

In tutte queste azioni si effettuano bilanci di competenze. Per gli utenti in SPRAR il bilancio di competenze è più approfondito; viene realizzato di norma da una psicologa del lavoro che agisce molto sulla motivazione e sulla costruzione di un progetto di vita. A tutti viene erogata una formazione orientativa (costruzione di un CV più parlante, scrittura di una lettera di presentazione, preparazione al colloquio di lavoro, preparazione alla selezione per i corsi).

Anche nell'intervista a La Rada, consorzio di cooperative sociali (SCS) che, attraverso le cooperative socie in qualità di enti attuatori, promuove azioni di inserimento educativo/formativo o lavorativo dei rifugiati, emerge un quadro molto strutturato dei servizi offerti. Ciascun beneficiario compie un percorso della durata di 14 ore, consistente in:

- accoglienza, conoscenza e presentazione del percorso mediante strumenti quali giochi di presentazione "rompighiaccio";
- verifica dei requisiti formali (documentazione) e sottoscrizione del patto di adesione al percorso di orientamento;
- analisi dei requisiti personali e delle competenze di base mediante strumenti descrittivi e di autovalutazione che rilevano la storia, gli interessi e le abilità del rifugiato o del richiedente asilo;
- bilancio delle competenze professionali attraverso strumenti descrittivi e di autovalutazione, che mettono in luce i punti di forza e i punti di debolezza;
- autovalutazione personale e lavorativa;
- analisi dei bisogni formativo-professionali finalizzata alla rilevazione delle aspettative e della progettualità;
- elaborazione assistita del curriculum vitae;
- elaborazione di un piano di azione per il futuro, che si conclude con la restituzione di un vero e proprio piano di sviluppo corredato da consigli atti ad affrontare con autonomia le scelte da intraprendere in campo formativo e/o lavorativo.

L'associazione di volontariato PRIME Italia, specializzata nell'inserimento lavorativo, ha creato uno sportello di supporto al lavoro e all'orientamento, aperto 1 giorno a settimana con accesso

su appuntamento, che offre varie tipologie di servizi, erogati sulla base della seguente modalità:

- primo incontro: orientamento e formalizzazione del curriculum;
- secondo incontro: screening di annunci di lavoro;
- incontro di follow up (1 volta al mese, per piccoli gruppi) durante il quale sono fornite indicazioni / informazioni relative ai servizi sul territorio (es. CPI, COL; ApL, ...), candidature per lavori, informatica, lingua italiana, ecc.

Le informazioni relative agli utenti presi in carico sono inseriti in un data base

Il C.O.L del Comune di Roma realizza attività di orientamento in favore di beneficiari in uscita dallo SPRAR per accompagnarli all'inserimento lavorativo. Qualora il soggetto migrante presenta esperienze pregresse viene inserito in un percorso di tirocinio (prevalentemente nel settore della ristorazione). Si utilizza uno schema di Convenzione il cui soggetto promotore è Roma Capitale. E' prevista inoltre l'erogazione di un percorso formativo propedeutico al tirocinio (erogato dalla Fondazione Il Faro).

Per quanto riguarda gli **operatori dei servizi**, in generale si rileva che i primi servizi sono erogati dagli operatori interni alle strutture intervistate, mentre quelli specialistici vengono affidati all'esterno (centri per l'impiego, scuole ecc.). Ad esempio, nel caso della Cooperativa Progetto Con-Tatto: *"i servizi sono erogati dai nostri operatori, saltuariamente da consulenti esterni. Si tratta di un lavoro di equipe multidisciplinare composta da antropologi, psicologi transculturali, insegnanti di italiano L2, operatori legali, educatori e operatori sociali"*.

Per la stesura del curriculum vitae e per il bilancio delle competenze la Cooperativa Finis Terrae ha creato uno sportello ad hoc coordinato dagli operatori e con la partecipazione su base volontaria di un esperto in materia di lavoro. E' frequente l'utilizzo di reti di associazioni e operatori di cui ci si avvale per l'erogazione di servizi specialistici e per la diffusione di tali servizi nel territorio.

La Rada fornisce il servizio di orientamento lavorativo e formativo attraverso il Consorzio, in sinergia con l'Agenzia Mestieri Campania di cui La Rada è socio. Il servizio è erogato direttamente da operatori competenti e professionali (tecnici dell'orientamento con esperienze professionali in APL – Agenzie per il Lavoro), supportati ove richiesto dalla presenza di un mediatore culturale.

Nell'associazione di volontariato Esercito della salvezza, i servizi sono erogati direttamente dagli operatori e, nello specifico, ad occuparsene sono due componenti dell'équipe con qualifica, rispettivamente, di educatore professionale e di orientatore. Le sole eccezioni rispetto a questa impostazione, sono rappresentate dai responsabili dei CPIA, con cui l'Esercito della Salvezza ha una convenzione, che hanno avviato un percorso di "rinvenimento delle competenze pregresse" con i beneficiari, indirizzato a realizzare tirocini professionalizzanti, e i rappresentanti di una organizzazione privata (Consorzio Mestieri) che avvierà percorsi individuali, finanziati dall'associazione, volti alla realizzazione di un bilancio di competenze e alla erogazione di borse lavoro presso aziende del territorio.

Molte associazioni, come la Caritas di Firenze, sottolineano l'importanza della formazione degli operatori e la possibilità di utilizzare linguaggi comuni (es. l'utilizzo di repertori) che consentano agli operatori di relazionarsi anche con il mondo del lavoro. Nella cooperativa sociale INTEGRA il bilancio di competenze è realizzato da un counselor e da un operatore/orientatore, che intervengono in due diversi momenti, volti rispettivamente alla ricostruzione delle competenze personali e delle competenze professionali. La modalità di

erogazione prevede colloqui individuali, integrati da alcuni brevi momenti collettivi. Al termine dei colloqui viene rilasciato il *cd*. Libretto del bilancio delle competenze.

In generale nelle interviste realizzate si parla di **bilancio di competenze** in due momenti:

- prima dell'inserimento in un corso di lingua italiana;
- in fase di avviamento di un tirocinio

Non si evincono **differenze nell'erogazione del servizio tra uomini e donne**: la maggior parte degli intervistati prende in carico prevalentemente uomini, ma si è consapevoli che le donne rifugiate o richiedenti asilo *"spesso presentano complessità e problematicità superiori agli uomini."* Secondo la Caritas diocesana di Napoli *"le donne migranti dimostrano una maggiore propensione al lavoro rispetto ai maschi. Probabilmente, in alcuni settori (professioni ancillari, lavorazioni tessili, sartoria, ecc.) risultano anche maggiormente "vocate". Il vero problema sarebbe quello d'insegnare loro un mestiere, magari andando a coprire quelle figure professionali che ormai non si trovano più (piccoli lavori di sartoria, riparazione di scarpe, kinderheim, piccole cooperative tessili, artigianato del ricamo, ecc.)"*. La cooperativa Nuovi Vicini di Pordenone ritiene che con le donne serva più tempo e più lavoro: *"mentre gli uomini hanno fretta di rendersi autonomi, con le donne bisogna prima curare le ferite e poi si inizia a lavorare. Purtroppo è sempre più difficile inserire le donne di colore, anche nei lavori di cura della persona"*

Per quanto riguarda la **raccolta di documentazione**, viene recuperata tutta quella disponibile, ma nella maggior parte dei casi la documentazione è assente o non recuperabile. Quindi le informazioni raccolte sono prevalentemente di natura verbale, raccolte attraverso colloqui con l'utente; riguardano le precedenti esperienze educative e lavorative e le competenze acquisite. *"È quasi impossibile la raccolta di documentazione; di norma non la portano con sé e in pochissimi casi è stato possibile che qualche familiare rimasto nel paese di origine sia riuscito a spedire titoli conseguiti precedentemente; in questo caso spesso si tratta di livelli d'istruzione molto alti"*.

Pertanto la documentazione rilasciata al termine del servizio di accoglienza / orientamento consiste soprattutto nel curriculum vitae ed eventualmente nella certificazione delle esperienze formative o lavorative realizzate in Italia. In alcuni casi, al termine dei servizi, è previsto il rilascio di un Piano di sviluppo (o *Progetto professionale*) che dettaglia il profilo, i punti di forza e i punti di debolezza del curriculum dell'utente e suggerimenti per futuri inserimenti lavorativi o formativi.

Alla domanda circa l'**utilità di un servizio di certificazione**, tutti gli intervistati rispondono positivamente: tale servizio sarebbe utilissimo, soprattutto quando, come nei casi in questione, si tratta di persone che non sono in possesso di certificazioni formali. Si ritiene, infatti, che il servizio di certificazione delle competenze sia indispensabile per preparare i richiedenti all'uscita dal percorso di accoglienza, per evitare che si trovino completamente impreparati e privi di risorse che permettano di accedere ai servizi e opportunità territoriali. Il processo nel suo complesso stimola inoltre la riflessione sul sé e sul futuro. Dovrebbe essere svolto da enti accreditati, siano essi pubblici o privati.

La cooperativa Finis Terrae ritiene che la certificazione delle competenze *"sicuramente sarebbe uno strumento utile per un migliore inserimento lavorativo dei richiedenti/rifugiati, che si sta delineando oggi come il maggior problema subito dopo la fase di prima accoglienza. Non saprei indicare da chi dovrebbe essere realizzato, ma potrei suggerire come dovrebbe essere"*

realizzato. Lo immagino come uno strumento pratico e agile e di facile 'lettura' da parte degli enti di formazione e di orientamento al lavoro. Sarebbe utile che la certificazione delle competenze possa consentire, a seconda dei livelli raggiunti dal richiedente/rifugiato, la possibilità di iscriversi a corsi di formazione professionale senza bisogno di ulteriori valutazioni. Che abbia quindi un valore ed una ufficialità 'riconosciute' da chi si occupa di formazione e di avviamento al lavoro. Altrimenti il rischio è che rimanga un esercizio teorico, senza un nesso tra chi riceve la formazione e che la eroga".

Rispetto al tema di **chi dovrebbe occuparsi della certificazione delle competenze**. La maggior parte degli intervistati ritiene che sarebbe preferibile una struttura pubblica. Alcuni intervistati pensano che ci dovrebbe avvalere di personale esterno, non necessariamente appartenente a enti pubblici, affinché "la certificazione delle competenze non possa essere, nella percezione del beneficiario, associata a tutte le altre attività realizzate a cura dell'équipe di lavoro".

La **fruizione del servizio di certificazione da parte delle donne** viene ritenuta particolarmente importante e delicata, in quanto "richiede un'attenzione particolare. Va considerata la rappresentazione della donna nel paese di origine della richiedente. Per il percorso verso l'autonomia devono essere prese in considerazione le condizioni di particolare vulnerabilità o i casi di donne con figli molto piccoli. Utili potrebbero essere percorsi di conoscenza della normativa italiana sulle pari opportunità". In generale gli intervistati ritengono che la fruizione da parte delle donne del servizio di certificazione delle competenze per i rifugiati richieda attenzioni particolari, se non altro perché in alcuni contesti di provenienza il ruolo della donna è improntato a una forte subordinazione rispetto alla componente maschile della società. Il che comporta un'attenzione particolare nei confronti dei tempi di vita delle donne, che rischiano di essere compressi esclusivamente nella funzione di cura della famiglia e dei bambini.

4. Prime indicazioni

Le interviste, realizzate a partire da settembre 2016, nel restituire un primo quadro di insieme, hanno consentito l'individuazione di alcune **questioni/ criticità**²⁰ presentate in occasione del seminario *Rifugiati e richiedenti asilo: riconoscimento delle competenze per un'inclusione attiva dalle policies alle risposte educative per l'integrazione*, organizzato dall'Associazione, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia dell'Università di Firenze e l'ANCI / Cittalia²¹.

L'evento ha rappresentato uno spazio di confronto con testimoni privilegiati e protagonisti diretti del fenomeno, al fine di individuare / condividere possibili percorsi e azioni comuni, utili a sostenere e promuovere interventi appropriati e rispondenti alle sfide dell' inclusione, attuali e future.

²⁰ Alcune questioni erano state oggetto di una prima riflessione realizzata in occasione del workshop "La certificazione delle competenze come strumento di inclusione e opportunità per rifugiati e richiedenti asilo. Riflessioni, esperienze, prospettive", UNIFI, 21.2.2017, organizzato dall'Associazione, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia dell'Università di Firenze e ANCI / Cittalia.

²¹ Università di Firenze, 15 dicembre 2017

Le questioni portate all'attenzione dei presenti all'incontro sono riconducibili sostanzialmente ai bisogni che esprimono gli operatori delle organizzazioni attive all'accoglienza e, non ultimi, gli stessi beneficiari.

Nell'erogazione dei servizi sono coinvolti operatori con diverse professionalità (*orientatori, educatori, psicologi, legali, ...*), spesso anche esterni alle organizzazioni; è stato evidenziato che in taluni casi, però, il "*ruolo di operatore*" è agito nella pratica, pur in assenza di un specifico percorso formativo. Questa problematica, emersa nel corso di alcune interviste, riporta l'attenzione sull'urgenza di **formazione / aggiornamento degli operatori**, oltre che sull'opportunità di condivisione di strumenti e linguaggi comuni (es. *Repertori regionali, Atlante*), utili anche per relazionarsi con il mondo del lavoro.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi, questi prevedono nella maggior parte dei casi un percorso strutturato in diversi step (*accoglienza, orientamento formativo e/o professionale, accompagnamento al lavoro, inserimento in tirocinio, ..*), organizzati talvolta anche con la modalità di sportello. Se l'obiettivo prioritario delle attività è valorizzare il bagaglio di competenze che il richiedente ha maturato nel paese d'origine, risultano **diversamente strutturate le modalità per l'individuazione delle conoscenze / abilità** (attraverso *colloqui, prove pratiche, bilancio competenze, bilancio prossimità, ...*) e gli **strumenti** utilizzati per la leggibilità / registrazione delle stesse (es. *Libretto formativo delle competenze, Piano di sviluppo, cv parlante, ...*).

L'ultimo aspetto, e sicuramente il più complesso, riguarda la **percezione dell'importanza della certificazione** (e/o di fasi del processo, es. *l'individuazione, la validazione*) ricondotta, dagli operatori, essenzialmente alla fondamentale finalità di agevolare / abbreviare l'inserimento nel mondo del lavoro, per favorire la presa di consapevolezza delle persone, ma anche come formalità riconosciuta dalle imprese. Inoltre, ne viene riconosciuta l'utilità nel consentire, a seconda dei livelli raggiunti dal richiedente/rifugiato, la possibilità di iscriversi a corsi di formazione professionale senza bisogno di ulteriori valutazioni.

A prescindere dall'individuazione di **soggetti, pubblici e privati, ma comunque "terzi" nel certificare le competenze** dichiarate dai migranti, affinché la certificazione delle competenze non possa essere, nella percezione del beneficiario, associata a tutte le altre attività realizzate a cura dell'équipe di lavoro, le organizzazioni intervistate rimarcano la necessità di avvalersi di personale esterno, non necessariamente appartenente a enti pubblici, a garanzia della terzietà.

In tale direzione sono da riportarsi le diverse esperienze già realizzate sul territorio, in cui è stato attivato il coinvolgimento delle scuole e delle imprese per "testare", "provare" quanto raccontato dal migrante rispetto alle esperienze pregresse, al fine del riconoscimento delle competenze. La capacità di effettuare qualche attività pratica è stata utile anche per valutare ulteriori capacità (es. *puntualità, rispetto, buona volontà, autonomia*) o per definire il progetto di vita del rifugiato/richiedente asilo.