

2019-1-FR01-KA204-063158

M4M

Migrants for Migrants

**Servizio integrato per i migranti,
dialogo sociale e multiculturale**

**Guida per professionisti e volontari dei servizi di
integrazione (O5)**

2022



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

Afeji



IRTS
Institut Regional
du Travail Social
Institut de l'Immigration

kmOp



aproximar
COMUNITA' DI VOLONTARIATO MILANO, ONLUS



Partners

AFEJI – Francia

COMPASS – Austria

IRTS – *Association Regionale du Travail Social Hauts de France* – Francia

KMOP – Grecia

Associazione di Volontariato Onlus San Giuseppe – Italia

Aproximar - *Cooperativa de Solidariedade Social* – Portogallo

ASSOC - *Asociata Profesionala Neguvernamentala de Asistentia Sociala* –
Romania

Autori

Associazione San Giuseppe ONLUS

Coordinatore del progetto

AFEJI

Data di pubblicazione

2022

Numero del progetto 2019-1-FR01-KA204-063158

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea, nell'ambito del programma E+. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute..



Using the buddy system
to foster integration
of asylum seekers in
the society

Guida per professionisti e volontari dei servizi di integrazione

Come utilizzare il materiale Migrants for Migrants (M4M) in un
programma di mentoring con i migranti appena arrivati

Intellectual Output 5

Servizio integrato per i migranti, dialogo sociale e multiculturale

Informazioni sul documento		
IO leader	KMOP	
Co-leader	Compass	
Contributo e revisione	Tutti i partners	
Call	Erasmus+ 2019 - KA204 – Partenariati strategici per l'educazione degli adulti	
Numero del progetto	2019-1-FR01-KA204-063158	
Livello di divulgazione		
PU	Pubblico	X
PP	Limitato ad altri partecipanti al programma (compresi i Servizi della Commissione)	
RE	Limitato a un gruppo specifico dal consorzio (compresi i Servizi della Commissione)	
CO	Riservato, solo per i membri del consorzio (compresi i Servizi della Commissione)	

Il progetto M4M n. 2019-1-FR01-KA204-063158 è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea. Il contenuto di questo rapporto rappresenta il punto di vista dell'autore ed è di sua esclusiva responsabilità. La Commissione europea non si assume alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Contenuti

I.	Introduzione	3
II.	Istruzioni sui servizi integrati per i migranti, il dialogo sociale e multiculturale	4
III.	Linee guida per l'applicazione del Buddy System e l'organizzazione della formazione	8
IV.	Linee guida per gli standard di qualità in termini di erogazione del mentoring	19
V.	Domande frequenti (FAQ's)	24
VI.	Pratiche di integrazione degli immigrati considerate nell'ambito del progetto M4M	30
VII.	Raccomandazioni politiche sull'integrazione dei migranti	34
VIII.	Riferimenti	42

I. Introduzione

Migrants for Migrants (M4M) è un progetto finanziato dall'UE che si rivolge ai migranti e ai rifugiati appena arrivati e in fase di insediamento in un nuovo Paese ospitante, nonché ai professionisti e ai volontari dei Servizi di Integrazione. Il progetto è attuato in Portogallo, Francia, Austria, Grecia, Italia e Romania.

L'obiettivo generale del progetto M4M è quello di favorire l'inclusione dei rifugiati e dei migranti nella società di accoglienza utilizzando il Buddy System e, più in particolare, il mentoring. L'inclusione può essere raggiunta attraverso l'empowerment dei migranti e la creazione di legami e contatti sostenibili tra associazioni di rifugiati, servizi sociali, amministrazioni locali e associazioni di volontariato.

Il mentoring può essere definito come un processo che comporta l'interazione tra due individui in cui il mentee si trova nella posizione di beneficiare della conoscenza, dell'abilità, della capacità o dell'esperienza del mentore. Il processo di mentoring è caratterizzato dall'assenza di ruoli diseguali (Finnegan et al, 2010). Il Buddy System (in questo caso, il mentoring) è incentrato sui bisogni e sulle aspirazioni del mentee. Pertanto, si adatta al contesto e alle circostanze specifiche e alle sfide che il mentee deve affrontare, tenendo conto delle risorse disponibili. Inoltre, il Buddy System è un modello di co-costruzione: un processo costruito insieme da mentore e mentee, che prevede un certo grado di flessibilità nel percorso di costruzione, in cui il mentore dovrebbe guidare il mentee lungo un percorso che possa condurlo a una vita migliore (Hudson, 2012).

Lo scopo del Buddy System è quello di puntare allo sviluppo personale, sociale e professionale, portando anche benefici alla comunità. Il Buddy System è spesso utilizzato nei casi di inserimento culturale, con lo scopo specifico di aiutare l'integrazione sociale e culturale di una persona nella comunità ospitante attraverso un mentore la cui esperienza o conoscenza nella comunità ospitante può essere di aiuto (MPATH, 2017). Il Buddy System permette ai migranti e ai rifugiati di sviluppare una rete sociale, di costruire un rapporto di fiducia che fornisca stabilità e sostegno, dove i mentori (chiamati anche "buddies") forniscono un'ancora emotiva e un supporto per l'orientamento nella nuova cultura, nonché un punto di contatto per le domande e gli ostacoli all'integrazione. (SOFIE, 2017).

Il programma di mentoring M4M si basa sul programma "Mentori per migranti" (Portogallo), che è stato votato dai partner M4M come la migliore pratica europea, considerando aspetti quali l'alloggio, l'istruzione, l'integrazione nel mercato del lavoro, l'accesso alle cure, le attività sociali e la cultura.

Nell'ambito del progetto M4M, sono stati creati i seguenti risultati, che sono pubblicamente disponibili sul [sito web](#) del progetto M4M:

- **Una rassegna delle prove sulle attuali condizioni e sui servizi offerti ai migranti appena arrivati nei Paesi partner**, un rapporto di sintesi basato sull'analisi delle condizioni, dei servizi e delle pratiche offerte ai migranti nei Paesi partner (Portogallo, Francia, Austria, Grecia, Italia e Romania).
- **Modello di funzionamento del Buddy System**, una guida specializzata nell'offrire mentoring e sostegno ai migranti e ai rifugiati appena arrivati.
- **Curriculum di formazione**, in altre parole, moduli di formazione rivolti ai professionisti e ai volontari dei servizi di integrazione con un processo graduale volto a informare e costruire/aumentare le loro capacità in materia di mentoring.

L'obiettivo della guida è fornire istruzioni a professionisti e volontari di servizi integrati per migranti o ONG per utilizzare i risultati del progetto M4M nell'attuazione di programmi di mentoring. La guida inizia con una breve analisi sull'importanza del dialogo multiculturale e con le istruzioni per i professionisti che lavorano nei servizi integrati o per i volontari che desiderano impegnarsi in un programma di mentoring.

Vengono poi presentate la struttura e le fasi del programma di mentoring M4M; un capitolo sui workshop di formazione sull'attuazione del mentoring e sugli indicatori di qualità. Successivamente, un capitolo specifico è dedicato alle domande frequenti (FAQ), riviste in seguito all'implementazione pilota del mentoring nei Paesi partner. Alla fine della guida, l'obiettivo dell'integrazione dei migranti viene analizzato attraverso due aspetti diversi: il capitolo VI fa riferimento alle pratiche in Europa che sono state prese in considerazione nella fase iniziale del progetto, mentre il capitolo finale elabora raccomandazioni politiche in base alle circostanze nei Paesi partner.

II. Istruzioni sui servizi integrati per i migranti, dialogo sociale e multiculturale

Il ruolo del mentoring e del dialogo multiculturale nell'integrazione dei migranti

I servizi offerti ai migranti nel Paese ospitante comprendono varie misure di sostegno: lezioni di lingua, orientamento sociale e culturale, formazione professionale e assistenza nell'accesso ai servizi primari, tra cui la sanità e l'istruzione.

Sono coinvolte diverse figure in queste dinamiche di integrazione, poiché si tratta di un processo su tre livelli: individuale, locale e nazionale. Tra le figure maggiormente coinvolte in questo discorso, troviamo le autorità locali, i fornitori di servizi sociali, le associazioni di volontariato, le ONG, ecc. Nonostante l'impegno che queste organizzazioni mettono nell'accogliere e orientare i migranti attraverso programmi e servizi accessibili, nel tempo ci si è resi conto dell'efficacia del ricorso ai mentori per promuovere l'integrazione dei migranti.

Tuttavia, è essenziale considerare che i mentori (spesso volontari e, inoltre, spesso appartenenti essi stessi a un contesto migratorio) seguono gli obiettivi e le fasi secondo il programma di mentoring previsto. In generale, il mentoring è un'esperienza tra il mentore e il mentee. Il primo incontro avviene tra i due e si chiariscono gli obiettivi del programma per trasferire conoscenze e metodologie in termini di soft skills. Si instaura una relazione in un contesto non formale con apprendimento reciproco, condivisione di conoscenze e informazioni basate su fiducia, rispetto e comprensione. Pertanto, l'obiettivo principale del mentoring è quello di evitare lo spettro dell'esclusione e dell'emarginazione del migrante, favorendo, invece, il suo pieno coinvolgimento nella società ospitante. In altre parole, il mentore avrà un ruolo cruciale aiutando a creare uno spazio per un accurato scambio di idee, conoscenze e competenze, sostenendo e guidando il migrante in modo informale e personalizzato nell'orientamento ai servizi, ma anche alla comprensione della lingua, della cultura e dei valori della società ospitante.

Da questo punto di vista, la vera sfida del mentoring consiste nel promuovere un approccio multiculturale e un dialogo interculturale, inteso come passo cruciale per un'integrazione riuscita dei migranti. Ciò implica quindi che il ruolo dei mentori comprenderà anche l'incoraggiamento alla decodifica e alla conoscenza del contesto in cui si trovano, promuovendo azioni concrete di inclusione e integrazione.

Sulla base di questa visione, è possibile comprendere che i responsabili politici si sono resi conto dell'impatto che la comunicazione interculturale può avere sui processi di integrazione al giorno d'oggi. La comunicazione interculturale funge talvolta da tutorial per la regolamentazione e la gestione delle migrazioni. In Italia, ad esempio, il processo di gestione dell'immigrazione si è basato sui principi della comunicazione interculturale.¹

Il ruolo del dialogo multiculturale nell'integrazione dei migranti è di fondamentale importanza. Crea le condizioni per la pratica culturale e la trasmissione del patrimonio culturale da parte delle popolazioni maggioritarie e minoritarie per promuovere l'uguaglianza e la non discriminazione. Parliamo spesso di multiculturalismo, sia come modello teorico e politico che riconosce il valore della diversità per la società, sia per l'importanza della cultura e delle identità nel processo di integrazione, in particolare quelle dei gruppi minoritari, per prevenire la segregazione di gruppi culturali diversi e per costruire fiducia e coesione interculturale.²

Tuttavia, per avere successo sul percorso di integrazione del beneficiario, ma anche sul piano motivazionale e professionale degli operatori, è necessario seguire percorsi

¹ Michaela Čiefová , L'educazione interculturale come strumento di integrazione dei migranti.

² Strategie di integrazione interculturale: gestire la diversità come opportunità Modello di riferimento per una strategia di integrazione interculturale a livello nazionale

formativi specifici per rendere efficace e forte la relazione tra mentore e mentee, promuovendo interventi di orientamento e valorizzazione del plurilinguismo, formazione interculturale degli operatori e pratiche didattiche per favorire il dialogo interculturale.³

Rafforzare il dialogo sociale e multiculturale

Se è vero che il fenomeno migratorio è sorto con la nascita della specie umana e ha sempre caratterizzato la storia dei popoli e degli individui, è altrettanto vero che verso gli anni '80 si è assistito a un aumento delle migrazioni internazionali, che ha portato le società a confrontarsi con la messa in discussione dei modelli culturali e sociali di riferimento, nonché dei meccanismi di governo di questa diversità. La presenza di una varietà di culture e persino di lingue che convivono nello stesso luogo ha fatto sì che si iniziasse a parlare di dialogo multiculturale, ossia di "uno scambio aperto e rispettoso di punti di vista tra individui e gruppi appartenenti a culture diverse, che porta a una comprensione più profonda della percezione globale dell'altro".⁴

In altre parole, oggi non è più possibile esimersi da una scelta di dialogo con culture diverse dalla propria e non ci si può limitare a un confronto esclusivo con coloro con cui si condividono parti di tradizione e di storia. Le nostre città accolgono molti stranieri e la conoscenza culturale reciproca è la chiave di volta della convivenza e dell'assistenza. Per chi accoglie e sostiene il migrante, nel caso del tutor, la sfida più grande è quella di conoscere e cercare forme di comunicazione per trasmettere elementi fondamentali della propria cultura in modo che possa rimanere presente nella vita sociale della comunità ospitante.

Tuttavia, oggi sono molte le sfide che i temi del dialogo interculturale e dell'integrazione ci spingono ad affrontare. In primo luogo, è necessario riflettere sulla memoria e sui valori dei migranti. Essi manifestano sempre più spesso il desiderio di instaurare un dialogo con le società di accoglienza per essere riconosciuti come esseri umani con una propria cultura, storia e tradizione. Il secondo punto è quello della religione: nel fenomeno migratorio emerge una richiesta di riconoscimento e di rispetto.

Le barriere linguistiche rappresentano la terza sfida: non conoscere la lingua dell'altro è un ostacolo al dialogo. Non si tratta solo di avere una lingua comune, ma anche della difficoltà di trovare termini che corrispondano alla traduzione di ciò che si vuole dire, poiché non tutte le parole di una lingua possono essere tradotte in un'altra. Questo rende necessario privilegiare i contenuti e i valori di cui l'altro è portatore, rispettando e mostrando interesse per le diverse culture. Infine, ci sono la povertà, l'esclusione e

³ Catarci, Fiorucci 2014

⁴ *Autobiografia degli Incontri Interculturali. Contesto, concetti e teorie*, Divisione delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa, marzo 2008

la discriminazione, che rischiano di compromettere la pratica del dialogo interculturale.⁵

I partner di M4M hanno sviluppato materiale specializzato sul tema del dialogo e della comunicazione multiculturale, che è disponibile al pubblico nel sito web del progetto M4M.

Raccomandazioni per i responsabili dei servizi di integrazione e per i professionisti

Per ottimizzare l'integrazione sociale, economica e professionale dei migranti e dei rifugiati appena arrivati, i responsabili dei servizi di integrazione e i professionisti dovrebbero:

- Sviluppare le competenze comunicative: al fine di incoraggiare una comunicazione aperta e un processo di apprendimento continuo e auto-diretto, fornendo al contempo informazioni rilevanti ai migranti.
- Lavorare come modelli di riferimento: devono essere un modello di comportamento sociale e trasmettere i valori culturali, dando l'esempio.
- Essere motivati e positivi: devono avere una visione positiva e rafforzare la fiducia dei migranti in se stessi.
- Praticare l'ascolto attivo: attraverso l'ascolto attivo si può decidere consapevolmente di ascoltare con intenzione.
- Sviluppare l'empatia: comprendere le difficoltà e le preoccupazioni dei migranti.
- Fornire un feedback sincero.
- Dare la precedenza all'aiuto dei nuovi arrivati ad affrontare la vita quotidiana nelle comunità di accoglienza (SOFIE, 2017).

Di conseguenza, i responsabili e i professionisti dei servizi di integrazione devono possedere alcune competenze quali:

- Buone capacità di comunicazione:
 - Comunicazione verbale e non verbale (tono di voce, espressioni facciali, gesti, linguaggio del corpo, contatto visivo, modo in cui la persona è vestita). Un esame delle convenzioni, delle norme e dei modelli di comunicazione non verbale può essere molto utile, soprattutto a livello culturale.
 - Comunicazione scritta e orale.
 - Superare le barriere alla comunicazione (MPATH, 2016).

⁵ Catherine Withol de Wenden, *Il dialogo interculturale in prospettiva europea*, in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturale*, Quaderni ISMU 2/2008

- Resilienza: capacità di sviluppare atteggiamenti positivi adattati per affrontare i problemi, superare gli ostacoli e resistere alle pressioni. Fattori che contribuiscono alla resilienza: atteggiamento positivo, ottimismo, capacità di regolare le emozioni e capacità di considerare il fallimento come un'utile forma di feedback (MPATH, 2016).
- Gestione dei conflitti: il conflitto è un processo tra individui/gruppi che genera tensioni causate da prospettive diverse e/o sentimenti negativi.
 - Può essere distruttivo, con sviluppo di sentimenti negativi e un elevato dispendio energetico.
 - Se ben gestito, può essere costruttivo, liberando emozioni e stress, gestendo le tensioni e offrendo l'opportunità di trovare insieme una via d'uscita dal conflitto (MPATH, 2016).
- Consapevolezza del processo necessario per creare una relazione efficace: promuovere e creare un rapporto di fiducia, rafforzare i progressi e lo sviluppo dell'empowerment, promuovere il processo decisionale e garantire la riservatezza (MPATH, 2016).
- Apprendimento a lungo termine e sviluppo continuo: i professionisti devono impegnarsi in uno sviluppo continuo delle competenze e in una formazione avanzata per sviluppare le loro capacità di esperti (MPATH, 2016).
- Consapevolezza del modello sistemico ed ecologico: il modello ecologico/sistemico sostiene che le persone vivono e interagiscono in contesti diversi e sono quindi influenzate da essi, fin dall'infanzia (Bronfenbrenner, 1994). Questa consapevolezza è particolarmente importante quando si lavora con migranti e rifugiati, in quanto potrebbe sensibilizzare i professionisti verso certe reazioni, modi di pensare e barriere che i migranti potrebbero avere o affrontare. Esempio: In alcune culture il contatto visivo diretto è normale, mentre in altre può essere considerato scortese e invadente.
- Competenza interculturale: significa essere sensibili alle percezioni e ai sistemi di valori altrui, pur avendo consapevolezza del proprio contesto culturale. Le basi della comunicazione e della cooperazione interculturale si fondano principalmente su: osservazione, ascolto e sensibilità (SOFIE, 2017). L'adattabilità, la flessibilità e la comprensione sono abilità cruciali quando si lavora con migranti e rifugiati. Inoltre, i rifugiati si aspettano che i professionisti dimostrino di conoscere il sistema sociale e legale (in particolare il sistema di asilo, i diritti e le responsabilità dei rifugiati/ricipienti asilo, le autorità pubbliche) e di mostrare una comprensione multiculturale (SOFIE, 2017).

III. Linee guida per l'applicazione del Buddy System e l'organizzazione dei corsi di formazione

Modello di funzionamento del Buddy System

Il modello di funzionamento del Buddy System è un quadro di riferimento per fornire una guida di servizio ben gestita, specializzata nell'offrire mentoring e supporto a migranti e rifugiati appena arrivati. Include elementi chiave e linee guida per costruire una metodologia di apprendimento non formale e tra pari.

Questo quadro dettagliato è come un progetto per avere una visione d'insieme di come potrebbe essere sviluppato un programma buddy: Quali sono le singole fasi necessarie per creare un programma di questo tipo? Come interagiscono le singole fasi? Quali attori sono coinvolti e quali sono i loro ruoli e compiti nel programma?

Nel capitolo generale, vengono descritti i ruoli delle persone coinvolte nel programma del buddy system: dal mentee al mentore fino al coordinatore dei mentori, nonché l'importanza di una relazione di fiducia, ma anche di una relazione di mentoring ben definita e su quali basi questa deve essere documentata per iscritto.

La metodologia si basa su un approccio partecipativo (metodo della co-costruzione), il che significa che l'obiettivo generale è quello di promuovere l'iniziativa e la responsabilità del mentee, nonché di integrare le risorse esistenti del mentee, in modo da incoraggiare e rendere possibile la sua partecipazione attiva.

Le singole fasi del programma di mentoring sono analizzate in modo approfondito nel Modello IO2 Buddy System, disponibile sul sito web del progetto in termini di teoria e attività, mentre negli Allegati del Modello di funzionamento del Buddy System il lettore può trovare modelli utili per l'attuazione di ciascuna fase.

I ruoli nel mentoring



Il Mentore

Il mentore può essere qualsiasi persona disposta a utilizzare la propria esperienza per modellare comportamenti positivi in modo costruttivo e preferibilmente su base volontaria nei confronti di una persona migrante. Il mentore è responsabile di impegnarsi nella relazione di mentoring per sostenere un mentee (la persona che riceve il sostegno), di preparare, condurre e valutare le sessioni di mentoring in base all'ambito e allo scopo del programma e di condividere con il coordinatore dei mentori eventuali problemi. Il mentore deve avere sensibilità culturale ed essere disposto a impegnare tempo e sforzi per sostenere i migranti appena arrivati. Può essere un migrante o un rifugiato che vive da tempo nel Paese ospitante o anche un cittadino locale con un passato migratorio e che conosce la lingua e le procedure delle autorità locali. Lavorerà come "ponte" tra loro e il mentee. Per quanto riguarda le sue qualità, essere un mentore richiede un approccio aperto, un ascolto attivo e un buon grado di empatia.

Il Mentee

Il mentee è un migrante, un rifugiato o un richiedente asilo. È l'individuo che riceve il mentoring e che è disposto e motivato a dedicare tempo e impegno per sviluppare competenze personali, sociali e di base per sostenere il suo processo di integrazione nel Paese ospitante. È disposto a collaborare con il mentore nella creazione di un piano d'azione e a incontrarlo regolarmente per attuarlo. Il mentee deve essere aperto a ricevere consigli e avere obiettivi ottimistici ma anche realistici.

Il coordinatore dei mentori

Il coordinatore dei mentori è un professionista esperto, preferibilmente uno che è già stato mentore o un professionista di un'autorità/organizzazione che lavora con migranti e rifugiati. Il coordinatore deve avere una buona conoscenza di questa metodologia perché svolge il ruolo di gestione e supervisione del programma di mentoring, per garantire che si svolga come previsto e che gli obiettivi siano raggiunti. Le responsabilità del coordinatore di mentori sono quelle di reclutare, sviluppare e mantenere mentori e mentee, abbinare in modo appropriato mentee e mentori, aiutare i mentori a definire lo scopo del mentoring e supervisionare l'intero processo (Gonçalves & Farcas, 2016). Pertanto, il coordinatore dovrebbe essere in contatto sia

con i mentori che con i mentee, in modo che anche i mentee siano in grado di riferire eventuali questioni o problemi emersi durante il processo di mentoring.

La relazione di mentoring

L'aspetto più importante della relazione di mentoring tra mentore e mentee è stabilire la fiducia. Ai mentori devono essere fornite in anticipo le linee guida sul modo di comunicare con il mentee per stabilire la fiducia e far sì che si apra e collabori. I mentori devono essere inclini a discutere gli input e le preoccupazioni del mentee, evitando di giudicarlo. Devono astenersi da pregiudizi e stereotipi di qualsiasi tipo. Inoltre, devono rispettare la riservatezza delle informazioni che il mentee condivide con loro.

Sebbene il mentoring sia generalmente definito come una relazione che aiuta il mentee e il mentore, possono sorgere problemi nel rapporto se i limiti della relazione non sono chiaramente compresi. Un mentee può essere eccessivamente dipendente dal mentore, chiedendo una microgestione invece di consigli e indicazioni. Il mentee può anche chiedere favori personali o pretendere di essere coinvolto nel lavoro del mentore. I mentori possono resistere alla fase di separazione e insistere per avere voce in capitolo nelle decisioni di carriera del mentee.

Il rapporto può diventare troppo personale se non si tiene conto dei limiti. Tuttavia, i problemi del mentoring possono essere superati quando entrambe le parti hanno chiare le aspettative su ciò che il mentoring può fare e su ciò che non deve fare. In generale, la riflessione personale sulla relazione di mentoring, sia prima di iniziarla che durante il suo svolgimento, sia da parte del mentore che del mentee, contribuirà a creare una relazione solida e orientata alla crescita. Infine, sia il mentore che il mentee sono esseri umani, quindi l'empatia, il perdono e la pazienza aiuteranno a superare eventuali problemi che possono sorgere nella relazione di mentoring.

È essenziale un Codice etico che i mentori devono rispettare. Questo Codice dovrebbe includere principi sulle regole di comportamento e sui limiti che riguardano l'aiuto e la guida che possono fornire e le conseguenze in caso di violazione.

Il [Codice di condotta e le linee guida etiche per le coppie nel mentoring](#) prodotto dall'Università di Southampton, nonché le Linee guida per il codice etico del mentoring incluse nell'Allegato 1 del documento [Modello di assistenza al Buddy System](#) può essere una buona base per creare un Codice etico. Può essere integrato dalle regole principali dell'organizzazione che attua il programma di mentoring.

Le fasi del modello di funzionamento del Buddy System

Il Buddy System si compone di 10 fasi, dal primo approccio con le parti interessate fino all'effettiva attuazione del programma, per finire con la valutazione. Anche se le fasi sono presentate cronologicamente in modo lineare, ci sono sovrapposizioni temporali che devono essere prese in considerazione durante la pianificazione. Per questo motivo, è necessario tenere sempre presente il concetto generale. Nell'elaborazione delle fasi, è possibile trovare riferimenti incrociati alle fasi precedenti e successive.

Di seguito è riportata la mappa del processo (diagramma di flusso) delle fasi:



Tabella 1: la mappa del processo (diagramma di flusso) delle fasi

Poiché il modello di assistenza contiene tutti gli elementi e le informazioni importanti per un programma di mentoring, esso serve come base su cui elaborare una formazione per professionisti e/o volontari per il mentoring dei migranti.

Il materiale formativo disponibile comprende sette moduli elaborati sui seguenti argomenti, disponibili pubblicamente sul [sito](#) del progetto :

- Attuali iniziative di accoglienza dei migranti
- Buddy system
- Processo di Buddy system
- Come gli enti possono organizzare il processo di mentoring
- Dialogo multiculturale
- Essere un mentore
- Empowerment dei migranti

Ogni modulo è strutturato come segue: Contiene la descrizione del modulo, gli obiettivi di apprendimento, il quadro generale teorico e contestuale, i sottoargomenti e il materiale di supporto per la pratica, la comprensione e l'applicazione del metodo. Oltre ai contenuti elaborati dei moduli, per ogni modulo sono disponibili questionari di autovalutazione per verificare l'apprendimento, nonché esercizi e capsule elettroniche sotto forma di testi illustrati, filmati, interviste e testi parlati.

Pianificare e organizzare una formazione per professionisti e/o volontari.

In generale, si suggerisce di organizzare corsi di formazione separati per professionisti e volontari, poiché i requisiti possono essere molto diversi.

I seguenti argomenti sono particolarmente rilevanti per i professionisti e le organizzazioni esecutive:

- Attuali iniziative di accoglienza dei migranti
- Buddy system
- Il processo del Buddy system
- Come gli enti possono organizzare il processo di mentoring
- Empowerment dei migranti

Naturalmente, è anche importante che i mentori sappiano quali ruoli sono inclusi nel programma di mentoring e chi ne è responsabile. Tuttavia, non è necessario che questo aspetto sia trattato in dettaglio.

I seguenti argomenti:

- Dialogo multiculturale
- Diventare mentore
- Empowerment dei migranti

non dovrebbero mancare in nessuna formazione, perché mirano a preparare i futuri mentori per la loro area di responsabilità.

Il formato della formazione presentato è descritto come formato di apprendimento misto. La formazione faccia a faccia mira a chiarire le questioni aperte, ad approfondire i contenuti online e a dare spazio allo scambio tra i partecipanti.

Metodologia

- Laboratori: in un'unica giornata o separatamente
- Durata: 2 ore per ogni workshop, 120 minuti o più.
- Studio online combinato con formazione faccia a faccia. Nella formazione faccia a faccia si possono alternare forme sociali, dalle presentazioni in plenaria al lavoro di gruppo e a coppie, fino alle discussioni e alle riflessioni.

Linee guida per una formazione combinata online e faccia a faccia per i VOLONTARI

Le possibili divisioni e i contenuti del workshop sono elencati qui. Gli esercizi e i metodi possono essere recuperati dal materiale formativo disponibile sul sito web del progetto e adattati, ma anche ampliati, se necessario.

WORKSHOP 1

CONTENUTO

2 ore	
INTRODUZIONE	- Presentarsi e conoscersi: Sono bravo a ... ho paura di ... Stile bio-poesia;
ESSERE UN BUDDY	- Definizione di buddy: cos'è un buddy (mentore)? Cosa fa un buddy? - Caratteristiche dei buddy: esercizio di autovalutazione: Sono pronto a diventare un buddy?
BUDDY SYSTEM	- Quali sono i ruoli coinvolti in un programma di mentoring? - Quali sono i compiti dell'organizzazione che lo attua? Cosa vi aspettate dall'organizzazione?
MATERIALE ONLINE	Presentazione del materiale online disponibile sul sito del progetto. Moduli pertinenti: <ul style="list-style-type: none"> ● DIALOGO INTERCULTURALE ● ESSERE UN AMICO ● EMPOWERMENT DEI MIGRANTI

WORKSHOP 2 2 ore	CONTENUTO
RISCALDAMENTO	Raccolta di feedback sul materiale formativo: Cosa è stato utile e cosa non lo è stato?
DIALOGO INTERCULTURALE	<u>La storia del mio nome</u> o attività del materiale formativo Cultura - che cos'è? https://rm.coe.int/1680700aac da pag. 28: "Il sentiero della diversità": Indicate due semplici (o sciocche!) caratteristiche (stereotipi) che uno straniero potrebbe associare al Paese in cui vivete o da cui provenite, ad esempio Svizzera = orologi e banche, Russia = vodka e cappelli di pelliccia. Domande: Queste caratteristiche sono una parte importante della vostra identità?
BUDDY SYSTEM (PROCESSO)	Le 10 fasi del Buddy System, la loro importanza e interdipendenza: ripasso e presentazione più dettagliata, condivisione. Brainstorming dopo ogni fase.
ESSERE UN BUDDY O UN MENTORE	Essere un buddy: Sfide e vantaggi: Raccolta e completamento del modulo ESSERE UN MENTORE disponibile sul sito web del progetto. Quali domande devo pormi in anticipo? Collegarsi alle proprie esperienze e valutazioni: Cosa si intende con questo?
COME PUÒ AIUTARE UN BUDDY	Quali sono le possibilità e i limiti?

WORKSHOP 3 2 ore	CONTENUTO
RISCALDAMENTO	Revisione e sintesi del workshop precedente
EMPOWERMENT DEI MIGRANTI	- Empowerment dei migranti: Cosa significa? I buddies con background migratorio possono collegarsi alle proprie esperienze: Cosa è stato utile? Cosa è stato controproducente? - Di cosa ho bisogno in termini di formazione e conoscenza?

ABBINAMENTO	Matching: quale mentee potrei sostenere bene? Esercizio di abbinamento dal materiale di formazione
CONCLUSIONE	- Sintesi - Prospettive: Cosa succederà?

Linee guida per una formazione combinata online e faccia a faccia per i PROFESSIONISTI

Le possibili divisioni e i contenuti del workshop sono elencati qui. Gli esercizi e i metodi possono essere recuperati dal materiale formativo disponibile sul sito web del progetto e adattati, ma anche ampliati, se necessario.

WORKSHOP 1 2 ore	CONTENUTO
INTRODUZIONE	Presentarsi e conoscersi: Cosa rappresenta la nostra organizzazione? In cosa è particolarmente brava? Cosa manca dal vostro punto di vista?
ESPERIENZA PERSONALE	Esperienza di buddy system o di programmi di mentoring e/o di essere un buddy in prima persona
POTENZIALE DI UN PROGRAMMA DI AFFIANCAMENTO	Brainstorming iniziale: In che misura un sistema di buddy potrebbe integrare la vostra offerta? Di cosa ha bisogno? Che tipo di cooperazione e sostegno? A quali livelli i migranti hanno bisogno di maggiore supporto?
MATERIALE ONLINE	Presentazione del materiale online disponibile sul sito web del progetto. Moduli pertinenti: INIZIATIVE DI ACCOGLIENZA - SISTEMA DI ACCOMPAGNAMENTO - PROCESSO DI SISTEMA DI ACCOMPAGNAMENTO - COME GLI ENTI POSSONO ORGANIZZARE IL PROCESSO DI MENTORING: contenuti, esercizi, questionari, materiale di supporto.

WORKSHOP 2 2 ore	CONTENUTO
RISCALDAMENTO	Raccolta di feedback sul materiale formativo: Cosa è stato utile e cosa non lo è stato?
BUDDY SYSTEM (PROCESSO)	Le 10 fasi del Buddy System, la loro importanza e interdipendenza: ripasso e presentazione più dettagliata, condivisione. Brainstorming dopo ogni fase.
PIANIFICARE UN PROGRAMMA DI ACCOMPAGNAMENTO	Cosa c'è già nella nostra organizzazione, cosa non c'è ancora? Infrastrutture, personale, risorse finanziarie; idee; Quali parametri si prestano alla mia organizzazione? Quale programma? Quale gruppo target: 1:1; gruppo di sostegno; minori? Famiglie? Genitori? Quale orizzonte temporale deve essere fissato e poi valutato? Quale numero di coppie di buddies è realistico? Quale potrebbe essere il numero totale di persone?

Ogni organizzazione elabora una bozza e la presenta al gruppo.

WORKSHOP 3 2 ore	CONTENUTO
RISCALDAMENTO	Revisione e sintesi del workshop precedente
PROCEDURA DI ABBINAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Abbinamento delle coppie: sfide: Esercizio dal materiale di formazione - Invitare un'organizzazione esperta che possa dare una visione del proprio lavoro pratico. - Dove trovare il supporto di organizzazioni esperte? Vedi anche i link ai progetti buddy di successo
EMPOWERMENT DEI MIGRANTI	Definizione di "empowerment" Come può un programma di buddy garantire l'empowerment di mentee e buddy? -Obiettivi -Durata del programma di accompagnamento -Selezione e responsabilizzazione dei buddy -Monitoraggio e valutazione
CONCLUSIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Quali sono i risultati iniziali? - Che cosa è ancora aperto? - Prospettive: Quali sono le prossime tappe?

E-capsule e contenuti online

Oltre ai contenuti in presenza, il programma di formazione Buddy System comprende contenuti di e-learning. Queste capsule consistono in video realizzati in motion design, interviste e testi illustrati che permettono di approfondire alcuni argomenti trattati nei moduli. Nella Guida del Buddy System sono disponibili anche risorse online per ogni fase del processo di mentoring.

Qui troverete una breve descrizione delle capsule formative e i link per trovarle sul sito web di M4M.

LE CAPSULE DI E-LEARNING		
MODULO N°	TITOLO E DESCRIZIONE	LINK AL SITO WEB DI M4M

<p><u>2</u></p>	<p>“Introduzione al Buddy System e al suo impatto” Questo video di motion design (7 minuti) presenta il valore del Buddy System per favorire l'integrazione dei migranti, attraverso la relazione tra Sara, una migrante appena arrivata nel Paese ospitante, e Julia, la sua mentore.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/f7350cf0b44b7d2cf2eed7e9d5ba129167df7ef420ed6df56aac4f17c4df2ca6aaa677137deb7a006960289b420620dfec374138cafc08e89e88c49462d3eb</p>
	<p>“Caratteristiche del Buddy System” In due pagine, questo testo illustrato ricorda i principi del Buddy System, le possibili sfide che i mentori possono affrontare, le competenze che ci si aspetta per essere un "buon" mentore e quelle del mentee, nonché gli ostacoli al Buddy System, dal punto di vista dei mentori, dei mentee ma anche delle organizzazioni che implementano il processo.</p>	<p>https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/features_of_the_buddy_system_vd_-_ang_compressed.pdf</p>
<p><u>3</u></p>	<p>“Le sessioni di accompagnamento (Buddy)” Questo video descrive in 5 minuti i temi e il processo delle sessioni tra il mentore e il mentee. Le risposte a quattro domande principali aiutano a capire come funzionano queste sessioni, dove si svolgono, quanto durano e come mentori e mentee vengono accompagnati durante e fuori dalle sessioni.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/b68b54692a95a2fe7ebb0678190f6cef26d59a4fb958e02497ad61ca755d5db820cd0dc042cbcd0451c20509c2ab2893c67c2fcf34cc04fba2b638dad456aaf3</p>
	<p>“Pre-abbinamento delle coppie nel mentoring” Questo testo illustrato di tre pagine si concentra sulla fase 5 del Buddy System, il pre-accoppiamento delle coppie di mentori e mentee, che è la fase che precede l'abbinamento formale. Quali sono i criteri di pre-abbinamento? Come si trova la coppia ideale? Viene presentato un esempio ludico per esercitarsi in questa fase cruciale del processo di mentoring.</p>	<p>https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/pre-matching_of_the_mentoring_pairs_vd_-_ang_compressed.pdf</p>

<p><u>4</u></p>	<p>“Come pianificare e coordinare il processo di mentoring” Questo video di motion design presenta in 6 minuti come implementare un programma di mentoring nella vostra organizzazione, attraverso la storia di Thomas, coordinatore di progetto in una ONG.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/dc31d5a80e92de8b7177c6c77976afca5d3810828736d03cbd8c7d818d24c594c5c792706f880791148284515784813579c748b2dcbad3baa63c7931d5d49227</p>
	<p>“Considerazioni per implementare un processo di mentoring di successo” Questo testo illustrato di 5 pagine descrive le questioni e gli strumenti chiave per un programma di mentoring di successo. Tratta i principi essenziali per relazioni di mentoring forti ed efficaci, l'importanza del ruolo del mentore nel processo e i vari modi per implementare un programma di mentoring. Due pagine sono dedicate agli strumenti (autovalutazione, modulo di candidatura, supervisione, rapporto di valutazione, ecc).</p>	<p>https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/considerations to vd - ang.pdf</p>
<p><u>5</u></p>	<p>“Beauty dalla Sierra Leone” Questo video di 4 minuti è un'intervista a Beauty, una giovane migrante della Sierra Leone che si è stabilita in Italia.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/872bb05c2dac82bde5971f7f2380c0597753d64827369e8eeced12c403a995ff210dc9d6e76eda815f2b157f7cf457c16af15e03b097c693fb215ac09191bcca</p>

	<p>“Piacere di conoscervi, sono ...”</p> <p>Questo testo illustrato spiega le quattro fasi di un esercizio da svolgere con i mentori durante la loro formazione. L'obiettivo è quello di promuovere il dialogo e la comunicazione interculturale, facendo riflettere i futuri mentori sulle rispettive culture, sui modi di vita e sulle credenze diverse da un individuo all'altro.</p>	<p>https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/nice_to_meet_you_vd_ang.pdf</p>
6	<p>“Intervista con un mentore”</p> <p>In questo video di 5 minuti, un mentore spiega come fornire supporto a un migrante appena arrivato in Europa, i vantaggi di diventare mentore e cosa evitare.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/ad46932bd3e0d366794dac4dd23ec8908d6acb87f6178a43f68da13f1736fb1f0d0878257c0c1c0f359b19669ac14cb4d1a5891bfb9a4507be089f0ff6808791</p>
	<p>“Essere un mentore”</p> <p>Questo testo illustrato (3 pagine) ricorda l'interesse di diventare mentore, i benefici in termini di sviluppo personale e il ruolo del mentore in diversi tipi di integrazione. I mentori possono anche trovare consigli su come aiutare efficacemente i mentee, capire le sfide che possono affrontare e i limiti del supporto che possono fornire.</p>	<p>https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/be_a_mentor_vd_ang_compressed.pdf</p>
7	<p>“Intervista con Ahmed Y.”</p> <p>In questo video (5 minuti) Claude, un assistente sociale dell'organizzazione AFEJI, intervista Ahmed, un giovane bangladesese arrivato in Francia nel 2017, descrivendo il suo viaggio e la sua vita nel Paese che lo ospita.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/dee99e6de35cd7547f431ca8471f0112c1c0a9ed41af37d7c0723716d7b87bdf184d2a6c31c4ef32d47ed44c9685ca0d46e3639c3033a60671ce250b467452e9</p>

	<p>“Intervista con Samir H.” In questo video (5 minuti) Theodora, coordinatrice dei progetti internazionali di AFEJI, intervista Samir che ha lasciato l'Afghanistan nel 2010 per venire in Francia. Ora è un assistente sociale e traduttore per AFEJI.</p>	<p>https://video.irtshd.f.fr/m/f5e7ef76334cca741dd0db3ac7366612236bf6f2ab67adb89be9e05c29fb099dafab1fc8334b2c0c23c9baf824382e7522e897fd6c094394ca4fab2e9693e3eb</p>
--	---	--

III. Linee guida per gli standard di qualità in termini di fornitura del mentoring

- **Salvaguardare la qualità del programma di mentoring**

Come già detto, il mentoring è un processo che prevede l'interazione tra due individui in cui il mentee è in grado di beneficiare delle conoscenze, competenze, abilità o esperienze del mentore. (Finnegan et al, 2010).

Al fine di garantire un'implementazione efficace e di alta qualità del programma di mentoring, è necessario considerare le seguenti caratteristiche:

- **Tipologia.** Peer oppure non-peer: i mentori possono avere o meno caratteristiche in comune con i mentee.
- **Relazione.** Uno a uno o in gruppo; ogni mentore lavora con un mentee individualmente o con un gruppo di mentee.
- **Focus.** Orientato agli obiettivi e aperto; il processo di mentoring ha un obiettivo specifico da raggiungere stabilito dal programma individuale e da ogni coppia, ma può anche riguardare aspetti collaterali della vita del mentee.
- **Durata e frequenza.** il processo di mentoring dovrebbe durare circa 6 mesi. Si raccomanda di avere sessioni settimanali, almeno all'inizio del processo di mentoring, che possono essere adattate, in seguito, a una sessione ogni 2 settimane. È importante sottolineare che il mentore dovrebbe organizzare sessioni della durata di 60-90 minuti. Si raccomanda inoltre che il mentore effettui regolarmente delle brevi telefonate per capire se tutto va bene con il mentee; questo è ancora più importante quando il processo di mentoring prevede solo 2 sessioni al mese.

- **Format.** Faccia a faccia oppure online. Si raccomanda di svolgere le sessioni in un formato faccia a faccia, soprattutto all'inizio del processo di mentoring, per stabilire un rapporto profondo basato sulla fiducia tra il mentore e il mentee. Tuttavia, a causa delle misure di restrizione adottate durante la pandemia da Covid 19, come la distanza geografica o i problemi di salute, dovrebbe essere preso in considerazione anche un approccio digitale. Il mentore e il mentee devono discutere il luogo in cui svolgere le sessioni di mentoring, che potrebbe essere un luogo pubblico e un luogo in cui entrambi si sentono a proprio agio e al sicuro.

Inoltre, i risultati delle precedenti iniziative Erasmus+ (MPATH, M4All, Rising, Parent'r'us), permettono di trarre conclusioni utili sui fattori di successo che dovrebbero essere presi in considerazione quando si pianifica l'implementazione di un programma di mentoring nelle aree menzionate di seguito.

Reclutamento

Nella diffusione dell'iniziativa, considerate lo sviluppo di opuscoli attraenti e di altri materiali di divulgazione, che possano attirare l'attenzione delle persone. È importante includere informazioni chiave quali i vantaggi del programma e i motivi per cui le persone dovrebbero impegnarsi in una relazione di mentoring. Considerate la possibilità di organizzare sessioni aperte, incontri e presentazioni al personale, alle organizzazioni chiave e ai contatti personali e professionali; utilizzate un approccio digitale, con la promozione attraverso i canali dei social media, le newsletter digitali, ecc.

È importante sottolineare che il numero di mentee che verranno reclutati dipende dalle risorse a disposizione dell'organizzazione per implementare un programma di mentoring, ovvero dal numero di professionisti e volontari che assumeranno il ruolo di mentori.

Abbinamento

È fondamentale raccogliere e analizzare tutte le informazioni necessarie sui partecipanti (mentori e mentee), prima di considerare il processo di abbinamento. Se una coppia (mentore e mentee) non si sente a proprio agio con la persona con cui lavorerà, non deve essere costretta a continuare il processo di mentoring; al contrario, l'organizzazione deve prendere in considerazione la possibilità di trovare un altro mentore/ mentee per quella coppia.

Dopo il processo di abbinamento, durante la prima sessione del programma di mentoring, è importante che il mentore e il mentee stabiliscano regole di base/limiti che saranno presi in considerazione dall'inizio alla fine del processo di mentoring.

Supervisione e autovalutazione, monitoraggio dei progressi e feedback, valutazione finale.

Per quanto riguarda la supervisione, due fattori sono considerati di estrema importanza: la disponibilità e la puntualità. Il coordinatore dei mentori ha un ruolo chiave nella fase di supervisione del programma di mentoring. Deve creare un ambiente sereno per consentire ai mentori di sentirsi a proprio agio nel condividere le loro percezioni e motivarli a impegnarsi nel processo di mentoring. Il coordinatore dei mentori deve essere consapevole della propria responsabilità per le azioni intraprese dal mentore, in quanto rappresenta l'organizzazione/programma di mentoring nella sua attuazione. Il coordinatore dei mentori deve rafforzare i mentori in modo positivo ed essere realistico sugli impegni che può (o non può) mantenere.

Il metodo, la frequenza e gli indicatori per il monitoraggio dei progressi sono definiti nel piano di valutazione redatto dal coordinatore dei mentori insieme allo stakeholder e, se presente, all'équipe di professionisti mobilitata sul programma di mentoring. Si stabiliscono questionari e scadenze in linea con gli obiettivi definiti nel programma di mentoring personalizzato.

Al fine di avere un progresso effettivo del processo di mentoring, mentori e mentee dovrebbero incontrarsi regolarmente – idealmente, all'inizio del processo, din un incontro settimanale, poi mentore e mentee possono decidere se avere una sessione ogni due settimane (2 sessioni al mese). Questa frequenza dipenderà dallo scopo del programma (obiettivi più elevati richiedono un processo di mentoring più intenso), dalle esigenze del mentee e anche dalla disponibilità del mentore e del mentee. È importante sottolineare che il mentore dovrebbe programmare sessioni della durata media di 1 ora - 1 ora e mezza, tenendo conto del tempo da dedicare all'ascolto del mentee e a fornirgli informazioni e risorse utili che rispondano alle sue esigenze.

L'efficace svolgimento del processo di mentoring prevede anche telefonate regolari o incontri fissi tra il coordinatore dei mentori e il mentore per parlare del loro processo, delle sfide e delle preoccupazioni. Questi incontri possono anche offrire l'opportunità di migliorare le competenze o i concetti che devono essere rafforzati.

L'efficace monitoraggio del processo di mentoring comprende anche feedback coerenti, che contribuiscono allo sviluppo di un rapporto di fiducia e di ascolto tra il mentore e il mentee. I mentori e i mentee sono incoraggiati a darsi reciprocamente un feedback orale e, se possibile, scritto ad ogni sessione, rispettando alcuni elementi. Infatti, il feedback deve essere sincero, specifico, focalizzato sulle azioni, costruttivo e utile.

L'autovalutazione è anche un passo importante per comprendere meglio l'impatto del processo di mentoring sugli attori chiave coinvolti. Ciascun partecipante deve compilare un questionario di autovalutazione, diverso per ogni ruolo (coordinatore

dei mentori, mentore e mentee). Il questionario può essere basato su una scala Likert da 1 "Totalmente in disaccordo" a 4 "Totalmente d'accordo", valutando le voci che descrivono le conoscenze, le abilità e gli atteggiamenti che la persona dovrebbe prendere in considerazione durante un processo di mentoring. Può anche includere un elenco di punti di forza, in modo che la persona sia in grado di scegliere quelli che la rappresentano meglio (ad esempio, "Capacità di identificare le priorità"; "Gestire in autonomia esigenze nuove e inaspettate").

È importante sottolineare che il questionario di autovalutazione non è uno strumento di giudizio, ma riflette i punti di forza e le debolezze di ciascun partecipante, in modo da poter migliorare tali aree/competenze e far sentire il partecipante più sicuro durante il processo di mentoring.

Per quanto riguarda la valutazione e il giudizio finale, è importante rispettare la tempistica concordata per applicare gli strumenti di valutazione, che devono essere chiari e oggettivi.

È importante che il coordinatore dei mentori, il mentore e il mentee creino un momento di chiusura. Può assumere la forma di un'attività di gruppo in cui tutte le parti coinvolte possono avere un momento di auto-riflessione sulle sessioni di mentoring, valutando se gli obiettivi sono stati raggiunti e se si è trattato di un processo efficace. Il coordinatore dei mentori, i mentori e i mentee possono anche riflettere sulle principali opportunità e sfide che hanno affrontato durante il programma di mentoring, fornendo una prospettiva di tutti gli aspetti dei ruoli del mentoring, ad esempio attraverso un'analisi SWOT. Durante il processo di valutazione, è importante analizzare i risultati generali e gli esiti di ciascun processo di mentoring e prendere in considerazione le raccomandazioni e le aree di miglioramento, al fine di implementare processi di mentoring ancora più efficaci in futuro.

La temporalità della valutazione dipende da diversi fattori interni al progetto che verrà implementato: la sua durata, gli indicatori scelti per le valutazioni e l'interesse del pubblico tra le popolazioni migranti. Se necessario, può essere realizzata anche da attori esterni (studenti di master o di dottorato, docenti universitari, ecc.) Quando organizza la valutazione con soggetti/organizzazioni esterni, l'organizzazione che implementa un programma di mentoring non dovrebbe dimenticare di fornire i risultati.

È importante sviluppare un resoconto di valutazione finale per avere una panoramica dei risultati e degli esiti dei processi di mentoring. Si dovrebbe prestare particolare attenzione agli argomenti con valutazioni meno positive, in modo da poter identificare le aree di miglioramento per il futuro e, di conseguenza, fare uno sforzo per fornire programmi di mentoring efficaci..

Ulteriori dettagli e risorse sono disponibili sul sito web del progetto.

- IO2 The Buddy System Model (<https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>) - comprende gli elementi chiave e le linee guida per costruire una metodologia e dei modelli di apprendimento non formale/tra pari..
- IO3 Buddy System Mentoring Training (<https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>) - è necessario un corso di apprendimento rivolto a volontari e professionisti dei servizi per l'integrazione con un processo passo dopo passo per promuovere sistematicamente l'integrazione dei migranti appena arrivati attraverso il sistema Buddy.

Codice di condotta/etica

Ultimo ma non meno importante, nel momento dell'implementazione dei processi di mentoring è fondamentale prendere in considerazione alcuni principi di base in termini di condotta/etica.

Responsabilità

I coordinatori dei mentori devono essere consapevoli che agiscono come esempio per i mentori, che di conseguenza agiscono come esempio per i mentee. In questo modo, sia i coordinatori dei mentori che i mentori devono tenere in considerazione che i loro comportamenti e atteggiamenti possono avere un impatto sui mentee. In questo modo, comportamenti e atteggiamenti positivi tendono a portare a processi di mentoring di maggior successo, a beneficio di tutti i soggetti coinvolti con il potenziamento delle competenze sociali e delle competenze trasversali, oltre che degli obiettivi specifici di ciascun processo di mentoring.

Beneficenza

I mentori devono tenere in considerazione i diritti dei mentee, quindi è importante considerare le esigenze e gli obiettivi individuali, promuovendo il più possibile il loro interesse. È bene tenere presente che la partecipazione a un programma di mentoring è strettamente volontaria, quindi è necessario rendere noti i vantaggi per entrambe le parti.

Non-maleficenza

I mentori devono evitare di danneggiare i mentee (ad esempio, trascuratezza, abbandono, sfruttamento, violazione dei confini) e prestare attenzione ai cambiamenti nel comportamento del mentee. Le sessioni sono riservate e il mentore deve rispettarle in termini di informazioni che il mentee condivide, anche se è importante sottolineare che se il mentore si trova di fronte a situazioni in cui ritiene di non essere in grado di mantenere la riservatezza, deve chiarirle con il mentee (ad esempio, conoscendo una situazione che è dannosa per il mentee o per altri).

Limiti e confini

Nel mentoring, i confini aiutano sia il mentee che il mentore a comprendere ed esplorare le aspettative della relazione di mentoring. È importante sottolineare che quando i confini sono troppo ampi, la relazione può essere compromessa e non avere limiti o standard di base, ma quando sono troppo rigidi, possono anche compromettere la relazione in termini di costruzione della fiducia e di un legame più stretto. Se il mentore trova problemi nel negoziare i confini con il mentee, deve chiedere consiglio al coordinatore dei mentori.

Pazienza

I mentori devono considerare che il loro ruolo principale è quello di fornire il supporto necessario al mentee, in base alle sue esigenze. In questo modo, ci si aspetta che i mentori dedichino tempo sufficiente al mentee. Per quanto riguarda questo aspetto, è importante prendere in considerazione le aspettative, sia del mentore che del mentee, riguardo al ruolo reciproco e ai risultati del processo di mentoring. Le aspettative iniziali del processo di mentoring possono diventare un ostacolo alla costruzione della fiducia, quindi devono essere discusse e chiarite nelle prime sessioni per evitare successive divergenze o mancanza di motivazione.

Autonomia

Una possibile sfida in una relazione di mentoring è che il mentee diventi troppo dipendente dal mentore (ad esempio, messaggiando ogni volta che ha un problema o una domanda) e occupando tempo oltre la sessione concordata o l'orario previsto. In questo modo, è importante rafforzare l'indipendenza e la maturità del mentee, motivandolo a stare da solo. Il rinforzo positivo è fondamentale per aumentare l'autonomia, dando credito ai risultati ottenuti dal mentee in modo che si senta motivato a prendere iniziative.

Inclusività

Mentori e mentee hanno spesso background politici, normativi, religiosi e culturali diversi che possono portare a piccole e/o grandi incomprensioni. In una relazione di mentoring di successo, queste differenze non devono essere viste come barriere, ma come variabili che possono portare a un processo più arricchente e proficuo.

Gestire i conflitti

I conflitti sono spesso visti come situazioni negative, ma è importante che i coordinatori dei mentori e i mentori si aprano a vederli come un'opportunità di sviluppo personale e/o professionale che può portare a cambiamenti e strategie positive (Lulofs & Chan, 2000). Questo punto di vista è fondamentale per gestire al meglio le situazioni di conflitto che possono emergere e, di conseguenza, avere un impatto positivo sulle persone coinvolte. Quando il conflitto ha un impatto positivo, si crea l'opportunità di migliorare la relazione tra le parti coinvolte e la loro capacità di risolvere i problemi in modo efficace in futuro. (Jhonson & Jhonson, 1996).

Privacy

La privacy è fondamentale nell'implementazione di tutti i processi di mentoring, essendo le informazioni condivise in modo confidenziale durante le sessioni di mentoring. Anche i momenti di feedback sono situazioni in cui la privacy deve essere garantita. È inoltre importante discutere il concetto di riservatezza con i mentee, garantendo che le registrazioni o le conversazioni private siano mantenute riservate.

Competenze

I mentori devono essere consapevoli delle proprie conoscenze e competenze quando forniscono informazioni chiave ai mentee. Quando un mentore non si sente a proprio agio o non ha le conoscenze necessarie per rispondere a una domanda del mentee, si raccomanda di discutere l'argomento in un'altra sessione, piuttosto che fornire informazioni sbagliate.

IV. Domande frequenti (FAQ)

Questo capitolo si riferisce a domande comuni riguardanti l'implementazione di un programma di mentoring.

D: Quali sono i ruoli principali in un programma di mentoring?

R: Il processo di mentoring si basa su tre attori principali che svolgono ruoli diversi:

- Mentee

Il mentore è un migrante, appena arrivato nella comunità ospitante, disposto a dedicare tempo e sforzi per sviluppare competenze personali, sociali e di base per facilitare la sua integrazione. Il mentee collabora con il mentore nella creazione di un piano d'azione, adattato alle sue esigenze individuali, e lavora per raggiungere gli obiettivi prefissati.

- Mentore

Il mentore è una persona disposta a utilizzare la propria esperienza per modellare comportamenti positivi su base volontaria per il mentee. Il mentore ha la responsabilità di preparare, condurre e documentare i progressi in termini di raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel piano d'azione. Il mentore può essere un migrante che vive da tempo nel Paese ospitante o un nativo che parla correntemente una lingua parlata correntemente anche dal mentee.

- Coordinatore dei mentori

Il coordinatore dei mentori è un professionista esperto, preferibilmente uno che è stato mentore in passato o un professionista che lavora con migranti e rifugiati. Il suo ruolo è quello di gestire, supervisionare e valutare il programma di mentoring. Le responsabilità del coordinatore sono quelle di reclutare mentori e mentee, fare il "matching" e sostenere i mentori nel processo (Gonçalves & Farcas, 2016). Il

coordinatore è in contatto sia con i mentori che con i mentee e rimane a disposizione per le segnalazioni di problemi che possono sorgere durante il processo di mentoring.

D: Quali sono le fasi principali del mentoring?

R: Secondo il Modello di assistenza del Buddy System del progetto M4M, un programma di mentoring è composto da 10 fasi; tuttavia, le fasi non si svolgono necessariamente in un ordine lineare e, allo stesso tempo, possono essere adattate in base alle circostanze dell'organizzazione che implementerà il programma di mentoring (*organizzazione coordinatrice*):

1. Informare e coinvolgere le parti interessate per reclutare mentori e mentee
2. Reclutamento / registrazione dei mentori
3. Autovalutazione iniziale
4. Formazione e sviluppo
5. Pre-abbinamento
6. Abbinamento formale e incontro
7. Sessioni di affiancamento
8. Supervisione e autovalutazione
9. Monitoraggio dei progressi e feedback
10. Valutazione finale

Maggiori informazioni su ciascuna fase sono disponibili nel Modello di assistenza del Buddy System, IO2, disponibile sul [sito web](#) del progetto.

D: Qual è la durata abituale di un programma di mentoring?

R: Le sessioni di mentoring (chiamate anche "sessioni di accompagnamento") si svolgono su base regolare e di solito coprono un periodo da 3 a 6 mesi, a seconda del piano d'azione individuale.

D: Quali sono le qualità di un mentore di successo?

R: Essere un mentore richiede un approccio aperto, un ascolto attivo e un buon grado di empatia. Il mentore deve avere una sensibilità culturale ed essere disposto a impegnare tempo ed energie per sostenere i migranti appena arrivati.

Più in dettaglio, c'è una serie di qualità e competenze che il mentore dovrebbe possedere o esercitare per fornire un'adeguata assistenza ai migranti, come ad esempio:

- Competenze sociali, psicologiche e organizzative (flessibilità, disponibilità, rete, dimostrare attenzione e interesse per gli altri, proattività, fiducia in se stessi, buone capacità di pianificazione).
- Competenze comunicative (conoscenza di diverse lingue, tecniche diverse e miste per comunicare verbalmente e non verbalmente, assertività, chiarezza e obiettività; creatività per impegnarsi in modi nuovi e innovativi di

comunicazione e superare gli ostacoli; apertura mentale e disponibilità a condividere e scambiare esperienze)

- Capacità di resilienza (persistenza, fiducia in se stessi, lavoro di squadra; sentire e trasmettere speranza al mentee)
- Capacità di gestione dei conflitti (atteggiamento non giudicante, neutralità, senso dell'umorismo).
- Capacità di integrazione e inclusione (promozione delle competenze personali e sociali, coinvolgimento della comunità, capacità di adattarsi ad ambienti multiculturali).
- Capacità di autoapprendimento e autosviluppo (capacità di osservare le avversità con mente aperta, ammettere i propri errori, imparare dagli altri, formazione continua e ricerca di risorse).

D: Il mentee deve avere caratteristiche specifiche?

R: I mentee devono essere disposti a collaborare, ad essere sfidati e guidati, ad essere sicuri dei propri obiettivi e delle proprie aspettative, a fidarsi (Neal, 2014). Il mentee dovrebbe fin dall'inizio condividere chiaramente con il mentore le proprie esigenze, aspettative e obiettivi, in modo che mentore e mentee possano affrontare insieme un percorso che soddisfi le esigenze del mentee.

D: I candidati sono obbligati a frequentare una formazione per diventare mentori?

R: I mentori non sono obbligati a partecipare a una formazione. Tuttavia, si consiglia all'organizzazione responsabile dell'attuazione del programma di mentoring (organizzazione coordinatrice) di organizzare corsi di formazione per coinvolgere mentori ben preparati. La formazione sul mentoring può includere una formazione introduttiva per i mentori e una giornata informativa per i mentee. Nell'ambito del progetto M4M sono stati sviluppati dei moduli di formazione che sono disponibili sul sito web del progetto. Quanto più le aspettative dei mentori e dei mentee sono bilanciate in anticipo, tanto maggiori sono le probabilità di successo del programma.

Q: In che modo l'organizzazione coordinatrice dovrebbe abbinare mentori e mentee?

A: Per l'abbinamento si possono prendere in considerazione i seguenti criteri:

- Lingua ed etnia
- Età (avere una certa differenza di età tra mentore e mentee può essere utile, ma non è obbligatorio)
- Genere (tenendo conto che culture diverse hanno aspettative diverse sul ruolo di un uomo o di una donna).
- background culturale o educativo (tuttavia, non devono necessariamente essere gli stessi)
- Caratteristiche della personalità e interessi.

Va ricordato che i criteri di pre-accoppiamento sono solo uno strumento; i più appropriati sono quelli più efficaci per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Q: Come si stabilisce una relazione di mentoring?

A: Durante l'autovalutazione iniziale, l'organizzazione coordinatrice ottiene il profilo dei mentori e dei mentee per facilitare il pre-accoppiamento e per determinare il punto di partenza per entrambi i ruoli nel processo. Il coordinatore dei mentori raccoglie le informazioni e fa una proposta di abbinamento. Segue una consultazione informale tra mentore e mentee, finalizzata a fornire una descrizione della potenziale controparte. Se mentore e mentee sono d'accordo, si può fissare un incontro informale. Dopo questo incontro informale, il coordinatore dei mentori contatta individualmente i partecipanti; se sono d'accordo a procedere, si procede all'abbinamento ufficiale.

Il primo incontro formale è organizzato dal coordinatore dei mentori, che deve essere presente per guidare e supervisionare la procedura. Il coordinatore dei mentori prepara una guida al colloquio con le domande chiave e la fornisce al mentore: questa dovrebbe concentrarsi sulle esigenze, gli obiettivi, i passi concreti e i compiti del mentee. Si può anche preparare una bozza di contratto da condividere con il mentee.

La procedura del primo incontro formale è analizzata di seguito:

- Il mentore e il mentee si presentano (se non è stato organizzato un incontro preliminare all'incontro).
- Si chiariscono le esigenze e gli obiettivi del mentee
- Il mentore informa il mentee su possibilità, limiti e confini
- Il mentee elabora i propri obiettivi, aspettative, timori e limiti.
- Sulla base di tutto ciò, il mentore e il mentee si accordano sui passi successivi: ora e luogo dell'incontro successivo, compiti sia per il mentore che per il mentee (i dettagli dovrebbero essere scritti).
- Se entrambi sono d'accordo, la bozza/il contratto definitivo può essere presentato e firmato durante questa riunione o la successiva.

Dopo questo incontro, il coordinatore dei mentori e il mentore stabiliscono un programma personalizzato tenendo conto della situazione del mentee, delle esigenze, delle aspettative e degli obiettivi espressi, nonché delle possibilità del mentore in termini di competenze e risorse di tempo. Tuttavia, gli obiettivi possono cambiare durante lo svolgimento del processo, ad esempio in caso di fallimento o di cambiamento delle circostanze. Il contratto finale deve essere concordato e firmato dal coordinatore dei mentori, dal mentore e dal mentee durante l'ultimo incontro.

La documentazione delle sessioni di mentoring e dei risultati da parte del mentore è essenziale per rendere visibili i progressi del mentee, i passi raggiunti, i passi successivi possibili, eventuali eventi in programma, ecc.

D: I mentori e i mentee devono avere la stessa origine/etnia e/o parlare la stessa lingua?

R: Non è necessario che mentori e mentee provengano dallo stesso Paese d'origine o parlino la stessa lingua madre. Tuttavia, quando possibile, mentore e mentee dovrebbero condividere la stessa cultura e la stessa lingua, in quanto ciò può facilitare una migliore comunicazione e collaborazione. I mentori che appartengono allo stesso gruppo etnico del mentee possono conferire alcuni vantaggi come: l'acquisizione della lingua, la modellazione del ruolo, l'assistenza all'assimilazione e la negoziazione dei conflitti culturali. Inoltre, i mentori culturalmente competenti hanno maggiori probabilità di apprezzare le norme, la cultura e le aspettative del mentee. In ogni caso, gli argomenti culturalmente rilevanti dovrebbero essere inclusi nella formazione dei mentori. L'organizzazione coordinatrice dovrebbe creare collegamenti con altre organizzazioni (come le comunità di migranti o le istituzioni religiose) che potrebbero integrare e migliorare la competenza culturale del programma di mentoring.

D: Con quale frequenza deve incontrarsi la coppia di mentori?

R: Il mentore e il mentee si incontrano regolarmente per attuare il programma personalizzato. La frequenza degli incontri dipende dalle esigenze del mentee, da settimanali a quindicinali o mensili, della durata di 1 o 2 ore ciascuno. Il numero totale di sessioni dipenderà dal punto di partenza del mentee, il che significa che il mentee e il mentore possono concordare una frequenza di incontri più intensa.

D: Qual è il luogo migliore per gli incontri della coppia di mentore/mentee?

R: Il luogo di incontro è definito congiuntamente dal mentore e dal mentee e può variare nel corso del processo. Tuttavia, è consigliabile scegliere un luogo neutro per entrambi, che non sia la loro casa o il loro posto di lavoro.

D: Quali sono i mezzi di comunicazione da utilizzare in un programma di mentoring?

R: I mentori possono utilizzare qualsiasi tipo di canale di comunicazione per ottimizzare le sessioni di mentoring, sia di persona che online (ad esempio, telefono, e-mail, Skype). Tuttavia, si suggerisce almeno una sessione di persona al mese (MPATH, 2017).

D: Chi è responsabile della supervisione e della valutazione del mentoring?

R: Per quanto riguarda la supervisione del mentore, essa può essere condotta da un coordinatore di mentori esperto e formato o da un supervisore esterno qualificato. La supervisione è un luogo di riflessione e condivisione, che crea l'opportunità di rivedere i progressi e pianificare. L'autovalutazione dei mentori rende visibili le loro aspettative, nonché eventuali limiti o problemi. Gli strumenti di autovalutazione sono i classici questionari, il questionario con la percezione di sé e degli altri.

Su base regolare, il coordinatore garantirà una supervisione almeno una volta al mese, della durata di 2 ore, per il periodo generale del processo di mentoring. Il coordinatore dei mentori deve essere disponibile per qualsiasi domanda o per sostenere eventuali

difficoltà durante le sessioni di mentoring. Il coordinatore deve anche incontrare regolarmente i mentee, per conoscerli, capire i loro obiettivi e le loro aspettative e sostenere il lavoro dei mentori.

La valutazione del mentoring comprende la stesura di un piano di valutazione, la raccolta di informazioni sui progressi del mentoring in termini di raggiungimento degli obiettivi prefissati, nonché sulla relazione di mentoring tra mentore e mentee e la preparazione di una relazione finale, che descriverà i risultati e l'impatto del mentoring, facendo riferimento al raggiungimento degli obiettivi inclusi nel piano d'azione personalizzato.

L'organizzazione coordinatrice deve assicurarsi di sostenere costantemente i partecipanti durante il mentoring, di mantenere alto l'impegno assistendo nella risoluzione di potenziali sfide lungo il percorso, di conoscere i risultati e lo sviluppo dei mentee e di prestare attenzione a stabilire criteri realistici per il successo.

In termini di valutazione, il coordinatore dei mentori svolge un ruolo importante in quanto è in contatto sia con il mentore che con il mentee, che possono fornire un feedback sull'evoluzione del programma di mentoring.

L'organizzazione coordinatrice, in collaborazione con il coordinatore dei mentori, monitora i progressi, ossia i cambiamenti osservati nella situazione del mentee ma anche nella relazione mentore/mentee. Tuttavia, è consigliabile creare in anticipo un piano di valutazione che consenta di monitorare il processo sulla base di indicatori e obiettivi specifici. Il piano di valutazione viene redatto dal coordinatore dei mentori insieme all'organizzazione coordinatrice e può includere questionari e scadenze in linea con gli obiettivi definiti nel programma di mentoring personalizzato. Gli indicatori seguono gli obiettivi specifici del programma di mentoring.

Per quanto riguarda il piano di valutazione, uno strumento qualitativo per la valutazione finale del programma di mentoring potrebbe essere costituito da interviste sulla storia di vita; uno strumento quantitativo potrebbe essere un breve sondaggio (ad esempio, tramite Google moduli) che sia il mentore che il mentee completeranno dopo un certo numero di sessioni di mentoring.

D: Come deve reagire l'organizzazione coordinatrice nel caso in cui il mentore o il mentee denunci una cattiva condotta da parte dell'altra parte?

R: L'organizzazione dovrebbe stabilire un protocollo di gestione dei casi per garantire che il coordinatore dei mentori abbia contatti regolari con i mentori e i mentee in merito alla loro relazione, al fine di consentire alle relazioni di mentoring di prosperare e durare nel tempo. Un contatto regolare tra il coordinatore, i mentori e i mentee può aiutare a evitare e gestire i conflitti (MENTOR, 2005). Un Codice etico che mentori e mentee devono rispettare è essenziale per garantire che la coppia di mentori sia consapevole delle questioni etiche e possa affrontarle con successo. Un Codice include principi, regole di comportamento e stabilisce i limiti dell'aiuto e della guida che i mentori possono fornire. Il Codice dovrebbe fare riferimento anche al trattamento dei minori. Le linee guida sul Codice etico per i mentori sono disponibili nell'Allegato 1 del Modello di assistenza del Buddy System, disponibile sul sito web del progetto.

D: Che cos'è l'e- mentoring?

R: Per e-mentoring si intende qualsiasi tipo di mentoring che includa l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). Considerando l'impatto del Covid 19 nella vita quotidiana, le TIC sono diventate sempre più rilevanti, anche nei processi di mentoring. Pertanto, l'uso di e-mail e piattaforme online per la comunicazione tra mentori e mentee è diventato più consueto. Questo specifico formato di mentoring è consigliato almeno una volta alla settimana per un periodo di sei mesi (MENTOR, 2019). L'e-mentoring ha la particolarità di essere molto flessibile e può essere utilizzato in programmi di mentoring che includono sia contatti di persona che interazioni assistite dalla tecnologia. Inoltre, i programmi di e-mentoring possono fornire mentori a persone geograficamente o socialmente isolate (MENTOR, 2005).

V. Pratiche di integrazione dei migranti considerate nell'ambito del progetto M4M

Esistono differenze significative tra i Paesi per quanto riguarda il tipo e la qualità dei servizi di integrazione offerti. Durante la prima fase del progetto M4M, i partner coinvolti si sono occupati di raccogliere le migliori pratiche relative all'accoglienza dei migranti nel proprio Paese. Governi, istituzioni pubbliche, associazioni e ONG provenienti da diversi Paesi europei sono stati invitati a partecipare a queste attività e, al termine della ricerca, i partner del progetto hanno raccolto **cinque buone pratiche europee** relative all'accoglienza dei migranti, di seguito elencate:

1. Mentori per i migranti (Portogallo).

Si tratta di un programma di mentoring per i migranti, promosso dall'Alto Commissariato per le migrazioni e sviluppato in tutto il Paese da una serie di partner locali. Il programma mira a creare legami tra mentori (cittadini portoghesi) e mentee (migranti). I mentori hanno il compito di sostenere i mentee nello sviluppo dei loro obiettivi professionali e nell'integrazione nella comunità di accoglienza, fornendo supporto, monitoraggio e orientamento per risolvere difficoltà o preoccupazioni. Ci sono circa 600 mentori disponibili su tutto il territorio nazionale, e questa diversità permette loro di trovare il supporto più appropriato per le esigenze e le condizioni di ogni mentee.

Fonte: [Portugal: Mentors for Migrants Programme | European Website on Integration \(europa.eu\)](https://european-commission.europa.eu/Portugal-Mentors-for-Migrants-Programme)

2. Famiglia fianco a fianco (Portogallo).

Questa buona pratica mira a integrare in modo più efficace gli immigrati in Portogallo, in particolare le famiglie di rifugiati e immigrati. Questo progetto rafforza le relazioni

sociali promuovendo la diversità culturale del Paese. A tal fine, una famiglia accetta di ospitare a casa propria una famiglia che non conosce, in modo da formare una famiglia di pari per un pranzo conviviale. Questa pratica sottolinea il rispetto e la comprensione delle differenze culturali delle famiglie.

3. KomIn - Kompetenzorientierte Intensivberatungn (Austria).

Il programma si rivolge a migranti, rifugiati, richiedenti asilo e cittadini di Paesi terzi appena arrivati e mira alla loro integrazione nel mercato del lavoro del Paese ospitante. Infatti, il progetto offre consulenza in varie lingue, oltre a workshop su alcuni temi legati al mercato del lavoro (ad esempio, processo di candidatura, digitalizzazione) e un corso di mappatura delle competenze chiamato "Caleidoscopio delle competenze". Per ogni partecipante è previsto un percorso individuale, a seconda della situazione di vita attuale, delle esigenze e delle possibilità. Il progetto è stato realizzato in collaborazione con il servizio locale per il mercato del lavoro e sta crescendo ad un ritmo molto elevato. Si tratta infatti di un approccio molto aggiornato e innovativo, in quanto combina tecnologie e digitalizzazione per aiutare i migranti a trovare il loro miglior adattamento al mercato del lavoro.

4. Interreg project France-Wallonie-Vlaanderen AB Réfugiés-Social (Francia).

L'obiettivo di questa buona pratica è proporre un'integrazione di successo dei rifugiati rafforzando il supporto sanitario e sociale. Si basa su tre temi: interpretariato, salute mentale e mediazione. Questo progetto permette di migliorare la qualità dei servizi esistenti, il sostegno, l'innovazione e gli "esperimenti" generalizzabili ai migranti appena arrivati, ai minori non accompagnati e ai richiedenti asilo. Equipe mobili di assistenti sociali, psicologi e "ambasciatori dell'integrazione" (per l'interpretazione di lingue rare) accompagnano le persone che stanno attraversando sofferenze legate alla migrazione e/o all'integrazione nel Paese ospitante. Il progetto promuove anche il sostegno tra pari, in quanto gli "ambasciatori dell'integrazione" sono essi stessi immigrati che sono qui da diversi mesi o anni e hanno completato con successo il loro processo di integrazione stabilendosi nel Paese.

Fonte: [AB Réfugiés - Social | Interreg \(interreg-fwvl.eu\)](https://interreg-fwvl.eu)

5. Migrantour - Nuove radici (Portogallo).

L'obiettivo del programma è quello di integrare i migranti e i rifugiati nel mercato del lavoro attraverso visite guidate uniche e laboratori di sensibilizzazione nelle scuole. L'obiettivo dell'iniziativa è sostenere l'integrazione dei migranti, costruendo comprensione e rispetto reciproci. L'iniziativa ha offerto diverse opportunità per trovare lavoro, per creare amicizie e per una maggiore integrazione nella società ospitante. Ha inoltre favorito una maggiore tolleranza ed empatia da parte di tutti i soggetti coinvolti, creando un senso di comunità e di appartenenza.

I partner di M4M hanno selezionato la pratica "Mentors for Migrants" del Portogallo come migliore pratica a livello europeo in termini di integrazione dei migranti.

Altre buone pratiche degne di nota dai paesi partner

Francia

Fondation Agir contre l'exclusion (FACE), Entre voix project

Il progetto FACE promuove l'integrazione sociale e professionale dei nuovi arrivati ed è stato creato per compensare l'insufficiente padronanza della lingua francese per accedere a un posto di lavoro, la mancanza di formazione dei professionisti che desiderano accompagnare questo pubblico e la scarsa consapevolezza delle aziende nell'integrazione professionale dei nuovi arrivati. Questo progetto si rivolge quindi agli immigrati appena arrivati e mira a organizzare ore di conversazione con i professionisti delle aziende per praticare il francese e mobilitare le aziende nell'integrazione professionale dei nuovi arrivati. L'obiettivo di questi incontri settimanali o mensili è quello di consentire alle persone di praticare il francese professionale e di discutere l'accesso al lavoro in coppia con un dipendente dell'azienda. Inoltre, l'implementazione di questo sistema di buddy permette alla coppia di creare legami professionali e umani essenziali per l'integrazione dei nuovi arrivati.

Fonte: [Entre Voix – Fondation Agir Contre l'Exclusion \(fondationface.org\)](https://fondationface.org)

Romania

MINT: Mentoring per l'integrazione dei bambini vittime della migrazione - Realizzato dall'organizzazione Terre des hommes

Attraverso il progetto MINT, Terre des hommes (Tdh) e i suoi partner hanno voluto incoraggiare i legami tra i bambini rifugiati e migranti e i giovani europei attraverso varie attività congiunte. Tdh ha creato un programma di mentoring peer-to-peer, che prevede la formazione di volontari locali per i giovani e la loro associazione con bambini migranti e rifugiati appena arrivati. I migranti e i giovani mentori hanno partecipato a incontri individuali e di gruppo, concentrandosi sul supporto educativo e linguistico, oltre che su attività ricreative come giochi di gruppo. Nell'ambito del programma di tutoraggio, i gruppi giovanili locali e i bambini migranti hanno identificato argomenti chiave che riflettono l'esperienza di integrazione. I gruppi hanno portato gli argomenti identificati in discussioni pubbliche attraverso filmati promossi online e attraverso spettacoli teatrali o dibattiti con i compagni di scuola o altri eventi locali offline. I volontari hanno facilitato l'integrazione dei bambini migranti e rifugiati nelle comunità locali ospitanti, presentando loro altri bambini della comunità e organizzando attività sportive e socioculturali all'aperto. L'integrazione dei bambini migranti e il processo di apprendimento sono stati accompagnati anche da

contenuti online adattati. Le simpatiche risorse online aiuteranno ulteriormente i nuovi arrivati a comprendere le caratteristiche culturali e sociali dei quattro Paesi partecipanti al progetto. Inoltre, i bambini hanno potuto imparare le lingue locali attraverso corsi offline e online offerti in una lingua che i bambini comprendono, come l'arabo o il farsi. In totale, nei quattro Paesi del progetto, diverse centinaia di bambini acquisiranno le conoscenze e le competenze di base per intraprendere relazioni sociali.

Grecia

INTEGRA-TRAIN

Il progetto INTEGRA-TRAIN mira a rafforzare l'integrazione delle donne beneficiarie di protezione internazionale attraverso l'offerta di formazione all'integrazione multidimensionale. Il progetto ha tre obiettivi principali: in primo luogo, scambiare conoscenze ed esperienze nell'UE sulla formazione all'integrazione dei migranti da Stati membri dell'UE con un alto livello di esperienza nell'integrazione dei rifugiati a Stati membri dell'UE con minore esperienza nell'integrazione dei rifugiati. In secondo luogo, questo progetto mira ad aumentare la preparazione e la familiarità dei rifugiati con le realtà legali, civiche, sociali e culturali del Paese ospitante, al fine di una buona integrazione a lungo termine. Infine, INTEGRA-TRAIN mira a rafforzare la capacità delle ONG nazionali di offrire corsi di integrazione ai migranti. Per raggiungere questi obiettivi, vengono attuate diverse azioni come lo scambio di conoscenze, lo scambio di esperienze, la formazione all'integrazione, la diffusione e il trasferimento di proprietà.

Fonte: [INTEGRA-TRAIN - RÉSEAU DE FEMMES MIGRANTES EN GRÈCE melissanetwork.org](https://melissanetwork.org)

Austria

Lerncafes

I Lerncafes sono esempi ben collaudati di buoni progetti di integrazione che forniscono supporto gratuito allo studio per i bambini, istituiti diversi anni fa e ormai diffusi in tutta l'Austria. Questo progetto si rivolge a bambini di età compresa tra i 6 e i 15 anni provenienti da famiglie di rifugiati, richiedenti asilo e migranti. Il progetto di sostegno allo studio aiuta i bambini migranti a fare i compiti e a prepararsi per gli esami, ma anche a migliorare le loro conoscenze della lingua tedesca. I volontari insegnano ai bambini a divertirsi con l'apprendimento e a migliorare le loro conoscenze. È stato dimostrato che il 96% dei bambini che ricevono questo sostegno ha completato il rispettivo livello scolastico e può quindi passare al livello successivo. Inoltre, imparando, giocando e crescendo con altri bambini di tutti i Paesi, i ragazzi diventano molto più aperti e rispettosi verso gli altri.

Fonte: [Lerncafés - Soutien à l'apprentissage gratuit: Caritas Autriche \(caritas-austria.at\)](https://caritas-austria.at)

Italia

Accoglienza e integrazione decentralizzate

Questa pratica, rivolta ai titolari di protezione internazionale e ai minori non accompagnati, mira a garantire interventi di "accoglienza integrata", a prendersi cura del singolo beneficiario e a integrare le persone nelle politiche di sviluppo e di welfare locale. La pratica attua: assistenza abitativa; integrazione socio-economica: per aiutare le persone a trovare un lavoro; assistenza sanitaria: attraverso l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale; assistenza sociale: per il disbrigo di pratiche amministrative; istruzione: per l'iscrizione a scuola o a corsi di formazione.

Maggiori informazioni sulle condizioni e sui servizi offerti agli immigrati appena arrivati, nonché sulla selezione di buone pratiche in materia di integrazione degli immigrati, sono reperibili nel report (IO1), disponibile pubblicamente sul sito web del progetto M4M.

VI. Raccomandazioni politiche sull'integrazione dei migranti

Grecia

In generale, la Strategia nazionale per l'inclusione sociale dei richiedenti asilo e dei beneficiari di protezione internazionale, pubblicata nel novembre 2021, si concentra sui seguenti pilastri:

- Pre-integrazione dei richiedenti asilo per garantire una transizione agevole e non discriminatoria degli adulti nella vita lavorativa e dei minori nell'istruzione.
- Inclusione sociale attraverso programmi intensivi di istruzione e formazione per facilitare l'accesso dei beneficiari di protezione internazionale al mercato del lavoro.
- Difesa dei diritti, prevenzione e protezione efficace contro tutte le forme di violenza, rafforzando i meccanismi di segnalazione.
- Vita indipendente, alloggi sociali, occupazione e assistenza sociale.
- Miglioramento delle conoscenze educative e professionali, formazione, acquisizione di competenze e apprendimento delle lingue.
- Parità di accesso a un'istruzione formale e non formale di qualità e non discriminatoria.

Azioni indicative per raggiungere i suddetti obiettivi:

- **Sicurezza e protezione:** Garantire che in tutte le strutture di accoglienza sia disponibile personale con background scientifico diverso, composto da medici, psicologi, operatori sociali, ecc. per consentire una valutazione tempestiva delle vulnerabilità e l'invio ai servizi appropriati; garantire strutture abitative adeguate per le persone vulnerabili; promuovere la salute sessuale e riproduttiva.
- **Difesa dei diritti, accesso all'istruzione e ai servizi pubblici:** Promozione dell'educazione formale e non formale (NFE). L'NFE può essere svolta da professionisti specializzati nell'insegnamento del greco come lingua straniera ai richiedenti asilo in classi preparatorie o, come supporto aggiuntivo, nel sistema educativo formale. I programmi di formazione professionale per la popolazione di cui sopra saranno rafforzati al fine di sviluppare ulteriormente le competenze, in base alle esigenze del mercato del lavoro delle comunità locali. Verranno sviluppate applicazioni digitali per area geografica con tutte le informazioni sui servizi disponibili. Verranno inoltre rafforzati i servizi di assistenza legale.
- **Informazioni fornite a misura di bambino e rafforzamento della partecipazione dei bambini ai procedimenti che li riguardano e a un'istruzione di qualità.** Ciò include la nomina di rappresentanti per i minori non accompagnati che fungano da "persone di riferimento" in ogni struttura di accoglienza, con l'obiettivo di proteggere i bambini e risolvere i problemi, che saranno adeguatamente formati e il loro lavoro sarà monitorato.
- **Promuovere lo stile di vita europeo:** Familiarizzare con le istituzioni democratiche, lo stile di vita in Grecia e in Europa, i diritti e i doveri dei cittadini; sensibilizzare al divieto di discriminazione, al rispetto della diversità e alla valorizzazione di società coese. Per rafforzare e promuovere le competenze relative alla vita quotidiana, sono stati organizzati laboratori di cucina, di utilizzo dei mezzi pubblici e di sviluppo delle competenze digitali.
- **Inclusione sociale per i beneficiari di protezione internazionale:** sviluppo di programmi accelerati con partecipazione bidirezionale dei rifugiati (Refugees to Refugees), che includano la partecipazione dei rifugiati all'istruzione di altri rifugiati; promozione della formazione e dell'occupazione delle donne rifugiate, vittime di violenza sessuale e di genere, con l'obiettivo di assistere le donne che hanno vissuto esperienze simili; sostegno allo sviluppo di competenze professionali attraverso la formazione professionale; migliorare la conoscenza dei diritti e dei doveri in Grecia attraverso materiale elettronico e/o cartaceo a disposizione dei servizi pubblici competenti, che dovrebbe essere costantemente aggiornato nelle lingue parlate dalla popolazione migrante; collegare le opportunità di alloggio con le opportunità di lavoro nel settore turistico o agricolo e fornire incentivi ai proprietari di case, al fine di affittare le case ai beneficiari di protezione internazionale.

- **Promuovere l'inclusione sociale e la partecipazione alla comunità:** Creare associazioni e incontri regolari all'interno della comunità su vari temi.

Raccomandazioni:

La Strategia nazionale fa riferimento ad aspetti importanti per l'inclusione dei rifugiati e dei beneficiari di protezione internazionale in Grecia, come la sicurezza, l'effettiva protezione e il sostegno alle persone vulnerabili, l'alloggio, l'istruzione e la formazione formale, non formale e professionale, lo sviluppo di competenze digitali e di competenze legate al mercato del lavoro locale, la conoscenza della lingua e della cultura locale attraverso la partecipazione ad associazioni e incontri locali, nonché l'informazione sui diritti e sui servizi disponibili. Particolare enfasi viene data al fatto che i minori abbiano un tutore/rappresentante che possa fungere da persona di riferimento per assicurarsi che siano protetti da danni, che possano frequentare l'istruzione e che possano esercitare il loro diritto di partecipazione.

Tuttavia, la strategia nazionale include principalmente commenti e suggerimenti generici, la cui attuazione richiede risorse e una collaborazione efficace degli attori e dei professionisti che lavorano con i migranti.

In quest'ottica, si dovrebbe porre maggiore enfasi sull'impegno effettivo dei migranti che vivono in Grecia da tempo, al fine di sistematizzare la loro collaborazione con le istituzioni e i servizi pubblici. Questo potrebbe essere combinato con programmi di mentoring, attuati dallo Stato o da importanti organizzazioni non governative che hanno accesso ai centri di accoglienza e ad altre strutture ricettive di persone con background migratorio. L'importanza di avere una persona di riferimento è riconosciuta nella strategia nazionale, ma non ci sono riferimenti specifici su come potrebbe funzionare in pratica.

I tutor formati (professionisti, volontari) potrebbero sostenere i migranti appena arrivati di fronte alle autorità locali per garantire uno status legale e i loro diritti e per poter trovare una casa sicura, servizi di assistenza sanitaria e sostegno finanziario. Potrebbero essere il collegamento tra lo Stato e la comunità per il periodo di transizione.

Va notato che non è possibile alcuna integrazione se i migranti non sono in grado di comunicare autonomamente con i locali; pertanto, la frequenza di lezioni di lingua su base regolare e gratuite e gli incentivi per i migranti a frequentarle sono di estrema importanza. Anche il mentoring potrebbe essere utile in questo senso: I mentori formati potrebbero coinvolgere i migranti appena arrivati a frequentare lezioni per imparare la lingua locale e/o l'inglese, così come altri programmi di formazione per sviluppare le loro competenze (lingue straniere, competenze digitali, formazione professionale) per avere l'opportunità di diventare finanziariamente indipendenti e partecipare alla vita sociale ed economica.

Infine, ma non per questo meno importante, si dovrebbero fornire incentivi alle aziende locali per l'assunzione di migranti. Questi incentivi potrebbero essere combinati con programmi di mentoring da parte dei sindacati o del Ministero del Lavoro, in cui i tutor potrebbero aiutare le persone con background migratorio a imparare la lingua locale, a sviluppare le competenze e a creare una rete di contatti per essere in grado di trovare un lavoro in Grecia.

Francia

La priorità assoluta è l'integrazione attraverso l'occupazione e una maggiore protezione per le donne e i beneficiari di protezione internazionale.

Il 25 gennaio 2022, il Ministero dell'Interno ha firmato una politica volta a definire le priorità della politica di integrazione dei migranti appena arrivati. La prima priorità riguarda il lavoro e la formazione professionale, presentati come "un asse essenziale dell'integrazione". Ciò comporta la mobilitazione dei servizi pubblici per l'impiego, il finanziamento di azioni di accompagnamento al lavoro dei rifugiati e il riconoscimento delle competenze e delle esperienze professionali già acquisite, nonché l'attenzione amministrativa per il rilascio e il rinnovo tempestivo dei permessi di soggiorno.

La seconda priorità prevede un'attenzione particolare per le donne e i beneficiari di protezione internazionale. I beneficiari di questa protezione sono definiti più vulnerabili degli altri, perché "soffrono di vulnerabilità specifiche, in particolare di traumi psichici, di difficoltà di accesso all'alloggio e di una maggiore distanza dalla lingua francese e dal mercato del lavoro rispetto agli altri stranieri". Anche le donne hanno maggiori difficoltà di integrazione, "con un tasso di disoccupazione del 30% e una minore partecipazione al mondo del lavoro e alla vita sociale". Per sostenere le donne è stato adottato un approccio "di prossimità" e l'assistenza all'infanzia è stata indicata come un modo per facilitarne l'integrazione.

Infine, il Ministero dell'Interno ha insistito sul "ruolo essenziale" della società civile nel garantire il successo dell'integrazione degli stranieri, sottolineando il valore di progetti e meccanismi come la sponsorizzazione e il mentoring. Da novembre 2021 è disponibile una piattaforma per la sponsorizzazione dei rifugiati da parte dei cittadini. (<https://parrainage.refugies.info/>) dalla Delegazione interministeriale per l'accoglienza e l'integrazione dei rifugiati, al fine di "incoraggiare tutte le iniziative dei cittadini a favore della loro integrazione".

Fonte : <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45277?origin=list>

Formare gli operatori sociali per fornire un migliore supporto ai rifugiati. Nel gennaio 2021, la Delegazione interministeriale per l'accoglienza e l'integrazione dei rifugiati e il Centro nazionale per il servizio pubblico territoriale hanno lanciato un programma di formazione specifico per gli assistenti sociali degli enti locali, al fine di garantire l'accesso ai diritti dei migranti che beneficiano di protezione internazionale.

Questa iniziativa si basa sulla constatazione che "i beneficiari di protezione internazionale hanno molte specificità che rendono ancora più necessaria una formazione generale incentrata sui loro bisogni e sui meccanismi a cui possono accedere". Il corso di formazione "Accoglienza e sostegno dei rifugiati in Francia" ha quindi l'obiettivo specifico di facilitare l'integrazione dei rifugiati, fornendo agli operatori sociali le chiavi per comprendere i problemi incontrati dai richiedenti asilo e dai rifugiati in Francia.

Fonte: <https://accueil-integration-refugies.fr/former-les-travailleurs-sociaux-pour-mieux-accompagner-les-personne-refugiees/>

Alloggio. In Francia, i minori non accompagnati hanno diritto a una protezione speciale e a un'assistenza particolare da parte del governo. L'"ASE" (assistenza sociale all'infanzia) è un servizio pubblico che si occupa di questi bambini. Quando questi bambini arrivano in Francia, vengono accolti provvisoriamente durante il processo di valutazione dell'età e lo Stato fornisce loro una sistemazione temporanea di emergenza in hotel. Tuttavia, questo processo non è adatto ai bambini, poiché essi risiedono insieme agli adulti, il che può compromettere seriamente i diritti e i bisogni fondamentali dei bambini affidati all'ASE (ad esempio, a causa del senso di insicurezza, delle scarse condizioni igieniche, ecc.). Pertanto, è importante riconsiderare il processo di accoglienza dei minori non accompagnati. Al termine del processo di accertamento dell'età, la maggior parte dei minori viene reindirizzata al "DHIMNA" (dispositivo di accoglienza e integrazione per minori non accompagnati), il che significa che vengono collocati in centri e accompagnati da un'équipe educativa fino alla maggiore età. Questi professionisti dell'assistenza sanitaria e dell'istruzione aiutano i minori non accompagnati negli studi, nella ricerca di un futuro lavoro, nell'assistenza sanitaria e nella vita quotidiana.

Istruzione. In Francia, il diritto all'istruzione è garantito a tutti. Inoltre, la scuola è obbligatoria per ogni bambino dall'età di 3 anni fino a 16 anni, consentendogli di accedere all'istruzione nelle migliori condizioni e il più rapidamente possibile. Poiché gli operatori di "ASE" non possono monitorare individualmente i minori non accompagnati, i professionisti di "DHIMNA" si occupano del lavoro educativo. Tuttavia, a volte devono fare i conti con la mancanza di formazione e di informazioni sul percorso di vita di questi giovani. Inoltre, è ancora più difficile per i minori non accompagnati che devono soggiornare in hotel, perché la solitudine e l'isolamento che sperimentano influiscono sulla loro salute mentale e sullo sviluppo del loro progetto di vita. Inoltre, è emerso che a volte i minori non accompagnati sarebbero interessati a intraprendere studi universitari, ma l'"ASE" infrange le loro speranze perché si ritiene che sia meglio che questi giovani siano autonomi il prima possibile e che quindi debbano seguire studi "professionali". I difensori dei diritti raccomandano quindi che il sostegno ai minori non accompagnati venga adattato e regolato in base alle loro esigenze.

Afeji ha lavorato su raccomandazioni politiche per i migranti, in particolare per i minori non accompagnati. Tutte le informazioni raccolte provengono dal rapporto "Minori non accompagnati nella legge" (2022).

Portogallo

Per quanto riguarda il Portogallo, le informazioni raccolte si basano sul feedback dei partecipanti all'azione di formazione e su un rapporto con raccomandazioni politiche che sono emerse da sessioni di sensibilizzazione e focus group con 15 persone migranti (Costa & de Paula, 2021):

Alloggio. I migranti e le altre persone vulnerabili hanno diritto all'alloggio sociale, poiché l'affitto è troppo costoso, soprattutto nelle città principali come Lisbona e Porto. Tuttavia, oltre al fatto che i migranti spesso ritengono di non avere sufficienti informazioni sui diritti e i doveri dell'affittuario e del proprietario, spesso devono trasferirsi in regioni lontane dal centro città. A volte sentono pregiudizi nei loro confronti, poiché alcuni proprietari non si sentono a loro agio e rifiutano di affittare case a causa del loro background di migranti. È quindi importante "investire" in sessioni di sensibilizzazione per le comunità in generale, per aumentare la loro empatia e la consapevolezza delle sfide che i gruppi vulnerabili, come i migranti, spesso affrontano in diverse dimensioni, tra cui la ricerca e l'affitto di una casa. È anche importante realizzare sessioni di sensibilizzazione sulla diversità culturale, per rendere le persone più consapevoli delle differenze culturali in generale e di come tutti noi possiamo trarne beneficio, imparando nuove prospettive e rispettando i valori degli altri.

Servizi di supporto ai migranti. I migranti hanno difficoltà a ottenere informazioni sul lavoro e sulle attività svolte dalle organizzazioni che sostengono le persone che arrivano in Portogallo da un altro Paese. È confuso e difficile ottenere informazioni efficaci sui servizi disponibili nella comunità a sostegno dei migranti e sulla loro ubicazione, perché le informazioni sono disperse. È importante che questo tipo di servizi sia reso visibile, utilizzando materiali divulgativi efficaci pubblicati/disponibili in canali di comunicazione strategici, sia stampati (ad esempio, opuscoli e volantini in luoghi pubblici e strategici) che digitali (Facebook, sito web, altri canali di social media). Anche i programmi di mentoring per le persone migranti sarebbero utili per loro, poiché il mentore può guidare i mentee verso i servizi più adatti, in base alle loro esigenze individuali.

Istruzione e formazione. Il portoghese è una lingua difficile da imparare per coloro che non la parlano/comprendono, il che costituisce una barriera quando i migranti arrivano in Portogallo. Hanno difficoltà a ricevere informazioni su dove e come partecipare a formazione utili, che tendono a essere generiche e non focalizzate sul profilo e sulle esigenze dei singoli. Il processo per ottenere certificati

professionali/qualificati tende a essere burocratico e costoso. È inoltre difficile per i migranti, soprattutto se provenienti da Paesi extraeuropei, esercitare la professione o continuare il proprio percorso formativo dal Paese di origine, a causa dei difficili processi di certificazione e accreditamento della formazione. Tenendo conto di ciò, sarebbe importante che le organizzazioni chiave della comunità fornissero informazioni sulle attività educative e formative, rendendo più facile l'accesso ai migranti. La diffusione di queste iniziative può avvenire anche attraverso i canali dei social media, come Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter e i siti web delle organizzazioni. È importante che queste informazioni siano diffuse anche in altre lingue (come l'inglese), per renderle disponibili a un numero ancora maggiore di persone.

Salute. Il sito web del Servizio sanitario nazionale è disponibile in portoghese, il che rende difficile per chi non parla/comprende il portoghese navigare e trovare le informazioni necessarie. Inoltre, i migranti ritengono che non ci sia una formazione sufficiente e un'informazione efficace da parte dei professionisti che lavorano nelle organizzazioni sanitarie pubbliche, soprattutto per quanto riguarda i diritti di accesso al sistema sanitario nazionale. È anche normale avere difficoltà nell'ottenere la registrazione in un centro sanitario. Sarebbe quindi importante formare gli operatori sanitari per fornire informazioni chiave alle persone straniere (ad esempio, incentrate sul supporto che può essere fornito nel processo di registrazione presso il centro sanitario nazionale). Anche il sito web del Servizio sanitario nazionale dovrebbe essere tradotto in lingue straniere, o almeno essere disponibile in inglese, che è una lingua comune, in modo da poter raggiungere ed essere utile a più persone.

Fonte: Costa, A. P. & de Paula, C. (2021). Relatório de recomendações: políticas públicas locais para as pessoas migrantes em Lisboa. Casa do Brasil de Lisboa. Retrieved from: <http://casadobrasilidelisboa.pt/relatorios/Relatorio%20Lisboa%20Acolhe.pdf>

Romania

Lavoro. Non esiste un programma di mentoring sistematico per l'integrazione dei richiedenti asilo e dei rifugiati nel mercato del lavoro. Nell'ambito del programma generale di sostegno iniziale fornito ai richiedenti asilo e ai rifugiati dall'Ispettorato generale per la migrazione, possono essere previste alcune forme di assistenza speciale che possono essere equiparate al mentoring, da fornire in casi particolari in base alle necessità (Ghinararu, 2016).

Un altro problema rilevante è la mancanza di offerta di corsi professionali che possano facilitare ai rifugiati e ai richiedenti asilo la ricerca e il mantenimento di un lavoro, soprattutto per coloro che non hanno ricevuto un'istruzione e/o una formazione

professionale adeguata nei loro Paesi di origine. Raccomandiamo che lo Stato rumeno prenda in considerazione questo problema, offrendo incentivi e finanziamenti specifici e più rilevanti ai centri di formazione e a istituzioni simili.

Alloggio. I richiedenti asilo hanno diritto all'alloggio sociale, ma non c'è traccia di un rifugiato o di un richiedente asilo che abbia avuto la possibilità di accedere all'alloggio sociale, a causa della burocrazia e delle barriere linguistiche.

Istruzione. Nel primo anno, i minori non hanno il diritto di diventare studenti iscritti e possono solo frequentare le lezioni senza ricevere voti. Alla fine dell'anno, sostengono un test per stabilire il loro livello di istruzione. Essendo studenti osservatori, non sono registrati nel sistema educativo nazionale. La crisi del COVID-19 ha dimostrato che, non essendo iscritti al sistema scolastico nazionale, i figli dei richiedenti asilo non sono stati presi in considerazione quando il Ministero dell'Istruzione ha deciso di avviare l'e-learning e di fornire dispositivi ai bambini rumeni. Raccomandiamo che i bambini richiedenti asilo ricevano lo stesso trattamento dei bambini rumeni.

Another relevant problem is the very long time and the bureaucratic procedures refugees have to go through in order to convert their educational certifications and make them recognized in the Romanian territory. This implies that, until their qualifications are not recognized, they are not allowed to carry on a qualified job. This condition often lasts a very long period of time, thus precluding migrants and refugees from being fully satisfied and integrated in the national territory.

Austria

Istruzione. Tutte le persone di età inferiore ai 18 anni che hanno completato la scuola dell'obbligo e risiedono permanentemente in Austria sono obbligate, dalla legge sull'istruzione obbligatoria del 2016, a proseguire l'istruzione o la formazione anche in seguito. Tale obbligo permane fino al compimento del 18° anno di età o fino al completamento positivo di un'ulteriore istruzione o formazione.

Questo obbligo dovrebbe essere applicato anche ai richiedenti asilo nella misura in cui hanno diritto a un posto a scuola o a una formazione, soprattutto se devono affrontare lunghe procedure di asilo. Finora i richiedenti asilo hanno diritto a un posto a scuola solo fino all'età di 15 anni.

Mercato del lavoro. A tutti i richiedenti asilo dovrebbe essere concesso un permesso di lavoro a partire dal terzo mese di permanenza. Finora non è stato così. Si applicano solo regolamenti individuali molto complicati, che non sono pratici.

Assistenza sanitaria. I centri di prima accoglienza e i centri di distribuzione in Austria sono strutture intermedie dove i rifugiati/richiedenti asilo vengono trasferiti inizialmente; sono gestiti dal Ministero dell'Interno. Entro 72 ore è obbligatoria una valutazione sanitaria iniziale e viene fornita un'assistenza sanitaria di base. Il servizio ORS GmbH è incaricato dal Ministero degli Interni di condurre la valutazione medica

iniziale ed è anche responsabile della fornitura di assistenza sanitaria primaria in queste strutture. Tuttavia, il problema principale è la comunicazione con gli operatori sanitari, difficile a causa delle barriere linguistiche. Per beneficiare dell'assistenza sanitaria, è importante che i rifugiati e gli immigrati superino le barriere linguistiche.

Servizi sociali. una volta che i rifugiati sono registrati presso specifiche stazioni di polizia o speciali centri di accoglienza ("Erfassungsstellen"). Hanno accesso al sostegno di base ("Grundversorgung", che comprende alloggio, assistenza di base e assicurazione sanitaria), all'istruzione e ad altri servizi. Dopo la registrazione, ricevono anche la carta d'identità ("Ausweis für Vertriebene") che darà loro accesso al mercato del lavoro. La carta d'identità viene solitamente inviata al loro indirizzo, quindi è importante che i rifugiati registrino il loro luogo di residenza ("Meldezettel").

Tuttavia, la maggior parte dei nuovi arrivati che migrano in Austria non conosce i sistemi sviluppati e disponibili per sostenere la loro integrazione e inclusione. Il programma di mentoring è un ottimo metodo per fornire un ulteriore strumento per promuovere l'integrazione dei migranti in Austria, fornire orientamento e supporto ai rifugiati accolti nel Paese ospitante, rimuovere le barriere all'integrazione e promuovere le pari opportunità.

Italia

Istruzione. Anche se i migranti di età inferiore ai 18 anni hanno accesso all'istruzione in Italia, i nuovi arrivati ricevono scarso aiuto per accedere a tutti i tipi di scuola. La situazione è peggiorata con la pandemia, perché i problemi scolastici incontrati dai migranti e dai loro figli durante l'attuale prolungato periodo di crisi sanitaria e di chiusura delle scuole sono la mancanza di accesso alla formazione a distanza e, negli ultimi mesi, la mancanza di rapporti con insegnanti e compagni, rimanendo completamente fuori dal circuito scolastico e da tutte quelle opportunità di interazione e di apprendimento che sono fondamentali per il loro percorso formativo. L'Italia dovrebbe investire nella sua crescente diversità di alunni e rendere la parità di accesso e l'educazione interculturale una realtà nelle scuole. Inoltre, si raccomanda di sostenere gli insegnanti che creano ulteriori opportunità di abbattimento delle barriere per gli alunni migranti.

Salute. I servizi sanitari sono generalmente accessibili ai pazienti migranti grazie alle politiche nazionali e regionali. Tutti gli immigrati regolari e i richiedenti asilo hanno il diritto e il dovere di iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Gli stranieri regolarmente soggiornanti hanno l'obbligo di iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e i richiedenti asilo e le persone che hanno ricevuto una forma di protezione internazionale. Sono inclusi anche i minori stranieri non accompagnati e le donne in gravidanza, fino a sei mesi dalla nascita del bambino. Come per i migranti irregolari, l'assenza di un permesso di soggiorno non preclude la possibilità di ricevere cure ospedaliere urgenti ed essenziali. In caso di necessità, quindi, l'ospedale deve accettare i migranti irregolari, registrando l'assistito e fornendogli un codice denominato "STP" (acronimo di Stranieri temporaneamente presenti). Inoltre, l'accesso ai servizi da parte di un migrante irregolare non deve comportare alcuna segnalazione alle autorità. Tuttavia, la situazione non è sempre lineare e la

documentazione necessaria per accedere all'assistenza sanitaria può essere complicata per i migranti regolari e i richiedenti asilo. Sarebbe opportuno fornire agli assistenti sociali e ai mediatori linguistico-culturali strumenti di intervento per garantire una risposta efficace ai bisogni sanitari dei migranti. Inoltre, sarebbe bene prestare maggiore attenzione agli interventi necessari per la tutela e la prevenzione della salute fisica e mentale di queste persone, che nella maggior parte dei casi arrivano nel nostro Paese in buona salute e si ammalano, invece, soprattutto a causa delle condizioni di vita e di accoglienza.

Mercato del lavoro. Qualsiasi migrante extracomunitario in possesso di un permesso di soggiorno per lavoro o di un permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo può essere assunto liberamente in Italia. È possibile assumere (e quindi anche iscriversi come disoccupato) anche se il migrante non è ancora in possesso di un primo permesso di soggiorno, in alcuni casi previsti dalla legge. Se il migrante ha un permesso di soggiorno scaduto, è possibile assumerlo (e registrarlo nell'anagrafe del Centro per l'impiego) a determinate condizioni. Tuttavia, in Italia, il problema del lavoro nero e dello sfruttamento della manodopera esiste ancora, soprattutto nel settore agricolo. Coinvolge sia i migranti regolari che quelli irregolari. Uno dei problemi principali è la mancanza di un sostegno mirato che permetta agli immigrati di trovare un lavoro sicuro che corrisponda alle loro qualifiche e competenze. Le politiche e i programmi di sviluppo dovrebbero includere azioni per aumentare le opportunità di lavoro dignitoso e progetti generatori di reddito per evitare l'impatto negativo della migrazione e il rischio di sfruttamento.

VII. Riferimenti

1. Migrants for Migrants (M4M) project, IO1 Evidence review on the current of the conditions and services offered of newly-arrived migrants in partners' countries. Available at <https://www.migrants4migrants.eu/io1.html>
2. Migrants for Migrants (M4M) project, IO2 Buddy System service Model. Available at <https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>
3. Migrants for Migrants (M4M) project, Welcome to the Buddy system – Training modules. Available at <https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>
4. MPATH. (2017). *Modelo de Mentoria para desempregados de longa duração e com baixas competências*. Aproximar & ASSOC.
5. *Autobiografia degli Incontri Interculturali. Contesto, concetti e teorie*, Divisione delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa, marzo 2008
6. Catarci, Marco; Fiorucci Massimiliano, *Orientamenti interculturali per la cittadinanza: Armando Editore*, 2014
7. Čiefová Michaela, *Intercultural education as a tool for migrants' integration*. Economic Review/Volume 49, 2/2020.
8. Steering Committee On Anti-Discrimination, Diversity And Inclusion (CDADI), *Intercultural integration strategies: managing diversity as an opportunity*

Model Framework for an Intercultural Integration Strategy at the National Level, 2021

9. Withol de Wenden Catherine, *Il dialogo interculturale in prospettiva europea*, in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturale*, Quaderni ISMU 2/2008.
10. Recommendation CM/Rec(2015)1 of the Committee of Ministers to member States on intercultural integration, 2015:
https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805c471f
11. Parent'r'Us (2021). *Mentoring Model for Parents' Engagement at Child Schooling Life*. Aproximar & CCF.
12. Boston University, Mentoring FAQ's. Available at <https://www.bu.edu/questrom/files/2013/07/Mentoring-FAQs.pdf>
13. MENTOR/National Mentoring Partnership, Mentoring Immigrant and Refugee Youth: A Toolkit for Program Coordinators. Available at <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED522073.pdf>
14. European Resettlement and Integration Technical Assistance Project (EURITA), Mentoring Refugees – A Handbook for Volunteers. Available at https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/mentoring-refugees-handbook-volunteers_en
15. Chronus, How to Start a Mentoring Program. Available at <https://chronus.com/how-to-start-a-mentoring-program>
16. Foreningen Nydansker, Mentoring program for highly skilled refugees – a hands on guide. Available at <https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/mentorordninger/63-guide-mentoring-program-for-highly-skilled-refugees/file>



Numero di progetto 2019-1-FR01-KA204-063158

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea, nell'ambito del programma E+. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

www.migrants4migrants.eu

Coordinatore del progetto: AFEJI

Via de l'Esplanade, 26– B.P 35 307
59 379 Dunkerque cedex 01 Francia

www.afeji.org



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

