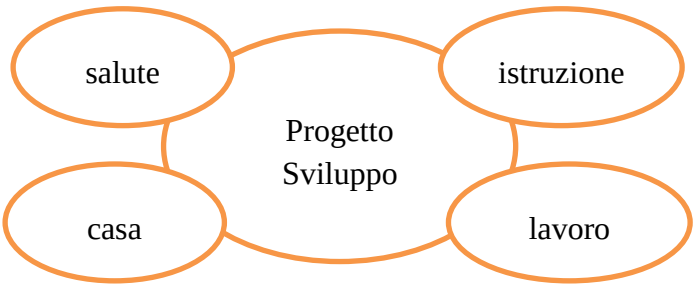
DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Il Progetto Sviluppo: percorsi di autonomia per richiedenti e titolari di protezione internazionale, co-finanziato dal Fondo Europeo per i rifugiati, si è rivolto a richiedenti e titolari di protezione internazionale non rientranti alle categorie "vulnerabili", ma appartenenti al target dei così detti "ordinari".
Il progetto è stato realizzato dal partenariato costituito tra C.R.S. Cooperativa Roma Solidarietà, promossa dalla Caritas di Roma, quale ente capofila, e l'Associazione Centro Astalli, due realtà impegnate quotidianamente e ormai da decenni, sul fronte dell'accoglienza, integrazione e tutela dei diritti dei rifugiati e vicine per vocazione e modalità operative affini. Il progetto, infatti, è frutto di una consolidata collaborazione tra i due enti e rappresenta un continuum rispetto a pregresse esperienze progettuali realizzate congiuntamente anche nell'ambito del Fondo Europeo per i Rifugiati.
Il progetto si poneva come obiettivo quello di contribuire al miglioramento delle capacità di integrazione socio-economica dei richiedenti e titolari di protezione internazionale attraverso la costruzione di percorsi integrati e personalizzati nei diversi ambiti dell'integrazione:



Attraverso azioni integrate e multidirezionali il progetto si è prefissato di conseguire una pluralità di obiettivi: favorire l'autonomia alloggiativa dei destinatari e l'uscita dal circuito dell'accoglienza assistita attraverso l'implementazione di misure sostenibili anche a carattere sperimentale; favorire l'accesso all'iscrizione anagrafica e all'acquisizione della residenza; contrastare l'esclusione sociale dei destinatari avviandoli a percorsi d'istruzione e formazione al fine di accrescere le loro competenze e facilitarne l'ingresso nel mercato del lavoro in posizioni lavorative riconosciute e regolari; favorire l'accesso ai servizi bancari e finanziari attraverso l'orientamento, l'informazione e la formazione al sistema bancario italiano; favorire la conoscenza degli elementi base della lingua e della cultura italiana nei richiedenti e titolari di protezione internazionale analfabeti totali o analfabeti funzionali; favorire la conoscenza della lingua

italiana di livello A1 e A2 tra i destinatari avviandoli a percorsi per la certificazione della lingua e dei titoli di studio.

I destinatari presi in carico dal progetto sono stati 353 (di cui 303 uomini e 50 donne) - oltre il doppio di quelli previsti dagli ind

icatori di realizzazione di progetto , ossia 153 - d'età compresa tra i 19 ai 59 anni (quasi l'80% sotto i 35 anni).

Rispetto allo status giuridico la maggior parte delle persone prese in carico era titolare dello status di rifugiato (circa il 45,9%) e titolare di protezione internazionale (il 43,3%), il resto dei destinatari erano richiedenti protezione internazionale (30 persone), richiedenti protezione con ricorso pendente (4 persone). Infine sono stati inseriti 4 familiari di titolari di protezione internazionale con permesso per motivi familiari.

Rispetto alla provenienza geografica dei destinatari, si registra la prevalenza delle persone provenienti dall'Africa subsahariana, che rappresentano il 54,1% del totale delle persone prese in carico (tra cui emergono Eritrea, Somalia, Mali, Costa d'Avorio, Senegal, Etiopia), seguite dal 43,6% di destinatari provenienti dall'Asia (di cui l'83% dall'Afghanistan ed il 25% dal Pakistan) ed in ultimo i destinatari dell'America Latina in particolare della Colombia e di Cuba.

La presa in carico dei destinatari è avvenuta attraverso un'attività di ascolto, con colloqui individuali, e un'accurata rilevazione dell'appartenenza al target di progetto. I destinatari inseriti hanno beneficiato di percorsi individualizzati realizzati da un'equipe multidisciplinare per assicurare la rispondenza delle azioni messe in atto alle reali esigenze degli utenti e monitorati da tutor di percorso dedicate. 146 sono state le persone che hanno ricevuto uno o più contributi sotto forma di: indennità di frequenza; contributi ai tirocini; sostegno di spese per l'inserimento lavorativo; contributi alloggio; contributi per spese mediche non coperte dal S.S.N.; pagamento delle spese di trasporto; pagamento di spese per visite culturali.

RISULTATI ATESSI E RISULTATI RAGGIUNTI

Tipologia di attività	Numero di persone inserite Valore atteso a fine progetto	Numero di persone inserite Valore effettivo al 20/0/2013
Attività di ascolto	300	503
Numero di destinatari presi in carico inseriti in percorsi di inserimento socio-economico	150	353
Numero di destinatari che ricevono un contributo economico di diversa natura	104	146
Numero di destinatari che hanno beneficiato di un orientamento socio-abitativo	70	264
Accompagnamento amministrativo	40	174
Servizi di sostegno alla ricerca di soluzioni abitative autonome	30	47
Sperimentazione di formule di semi-autonomia	4	4
Seconda accoglienza c/o "Il Faro"	4	5
Erogazione di contributi alloggio	8	11
Numero di destinatari che hanno beneficiato di un orientamento alla formazione e al lavoro	85	133
Corsi di formazione professionale	10	16
Tirocini formativi con contributi	6	10
Corsi di informatica	20	21
Laboratori artigianali	4	5
Workshop tematici	20	23
Numero di destinatari che beneficiano di corsi di lingua	40	53
Corso di italiano e di educazione civica per analfabeti totali o funzionali	10	13
Corso di italiano e di educazione civica A1	10	13

1° corso di italiano e di educazione civica A2	10	12
2° corso di italiano e di educazione civica A2	10	15
Destinatari che hanno ricevuto un contributo economico	104	146

AZIONI E MODALITÀ OPERATIVE

Il Progetto Sviluppo presenta una complessità insita nella sua struttura prevedendo una pluralità di interventi integrati che investono tutti i principali ambiti dell'integrazione (lavoro, formazione, casa e salute).

Propedeutica ad ogni intervento e alla presa in carico dei destinatari è stata l'attività di ascolto (503 le persone ascoltate), fondamentale per intercettare le esigenze dei destinatari e comprendere le loro motivazioni per l'avvio dei percorsi individualizzati di integrazione socio - lavorativa previsti dal progetto. Fattore chiave è stata la valutazione delle risorse del beneficiario sulla base delle quali sostenere un percorso di inclusione sociale e la disponibilità all'impegno. Tale fase ha rappresentato anche il momento per la verifica della sussistenza dei criteri necessari per accedere al progetto.

Nello specifico i criteri presi in considerazione nell'individuazione dei destinatari sono stati, oltre all'appartenenza al target di progetto, il livello di conoscenza della lingua italiana, la motivazione e la disponibilità dei candidati ad intraprendere il percorso proposto, la storia e l'esperienza pregressa dell'utente al fine di cercare di ricostruire il percorso quanto più possibile nell'ottica della continuità con la vita precedente, la migrazione, le aspirazioni ed i desideri dei beneficiari.

Figure chiave del progetto sono state le tutor di percorso. Il ruolo delle tutor è stato quello di accompagnare i beneficiari nell'inserimento nelle attività progettuali e nel loro svolgimento, concordando con l'utente il percorso da intraprendere.

Il tutor ha svolto un'attività di costante monitoraggio delle attività e accompagnamento dei beneficiari, favorendone l'autonomia, l'integrazione socio-economica e il benessere. Il lavoro è stato svolto in sinergia con le varie figure professionali previste dal progetto, quali gli orientatori al lavoro, la counsellor, l'assistente sociale, il consulente legale e i referenti delle varie azioni.

Una volta selezionati i beneficiari ed avviate le attività del progetto, il monitoraggio attraverso i colloqui con gli utenti coinvolti è stato costante per tutta la durata del progetto, per verificare al meglio l'andamento dei percorsi individualizzati stabiliti.

Le tutor di percorso hanno tenuto le fila dei percorsi fungendo da raccordo per tutte le risorse umane di progetto e costituendo un punto di riferimento per i destinatari, questo ha consentito di effettuare interventi integrati rispondenti alle reali esigenze delle persone prese in carico.

Altro fattore centrale per la realizzazione delle attività progettuali è stato il lavoro di gruppo svolto dall'equipe di progetto. Figure professionali con competenze specifiche ed esperienze pregresse in grado di garantire la realizzazione degli obiettivi progettuali, il raggiungimento degli indicatori e poter contemperare l'esigenza di rispondere ai bisogni dell'utenza, attraverso azioni ed interventi integrati, con il rispetto delle rigorose procedure e regole di gestione proprie del Fondo F.E.R. La particolare complessità della struttura progettuale, con molteplici interventi programmati in diversi ambiti (casa, lavoro, formazione professionale e linguistica e salute), un ampio numero di indicatori/destinatari da raggiungere, un cospicuo numero di contributi diretti ai destinatari (104 beneficiari di contributi per un valore di € 82.600, tra contributi diretti ed indiretti), ha richiesto una struttura organizzativa delle risorse umane altrettanto articolata. Sin dalla fase di progettazione è stato previsto un gruppo di lavoro multidisciplinare ripartito in unità funzionali con a capo referenti di azione. Il fatto che il gruppo di lavoro fosse in prevalenza già collaudato in quanto composto da figure per la maggior parte interne alla C.R.S. e all'Associazione Centro Astalli e appartenenti ad uno stesso servizio, ha facilitato il lavoro di team, rendendo possibile un costante scambio tra coordinatore, referenti di azione, operatori e figure traversali (come ad esempio l'assistente sociale). Questo, inoltre, ha garantito un alto livello di flessibilità ed adattabilità delle risorse umane ed una capacità di problem solving adeguata alla complessità del progetto.

Fondamentale è stata la promozione del progetto sul territorio, tramite mail, incontri con i centri di orientamento al lavoro (C.O.L. Tiburtino III e C.O.L. Simonetta Tosi) e dei centri di accoglienza (Casa di accoglienza Monteverde e Ferrhotel) e la creazione di una rete di contatti presso enti locali ed associazioni pubbliche e private impegnate nel processo di integrazione socio-lavorativa dei richiedenti e titolari di protezione internazionale.

Per l'implementazione degli interventi a favore dei destinatari, i referenti delle azioni e gli operatori hanno lavorato in rete con i centri di accoglienza dell'Ufficio Immigrazione del Comune di Roma che ospitano potenziali destinatari delle azioni progettuali, con i C.O.L. del Comune di Roma, in particolare con i COL Tiburtino e Tosi, con i medici operanti presso il Poliambulatorio della Caritas per verificare i percorsi di orientamento sanitario e per valutare l'opportunità di erogazione dei contributi salute nei casi più complessi (es. effettiva esigenza di aiuto, copertura delle spese da parte S.S.N.).

Azione 1. Interventi di facilitazione dell'accesso ai servizi territoriali e di sostegno all'autonomia abitativa.

Attività previste

- Servizio di accompagnamento alle pratiche amministrative;
- Servizio per il sostegno di soluzioni alloggiative autonome;
- Sostegno all'alloggio con erogazione di contributi per il pagamento dell'affitto per 8 destinatari;
- Seconda-accoglienza in favore di 4 destinatari;
- Sperimentazione di formule di semi-autonomia in favore di 4 destinatari preferibilmente donne.

Attività realizzate

Nell'ambito delle attività di **accompagnamento amministrativo**, svolto presso il Centro Ascolto dell'associazione Centro Astalli, sono stati incontrati ed orientati **174 destinatari**, cui sono state fornite le informazioni necessarie per ottenere l'iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale, la residenza nel Comune di Roma, o la semplice iscrizione anagrafica indispensabile ai fini del rilascio dei documenti di identità. Si è trattato per lo più di un target di destinatari uomini, di età compresa tra i 20 e i 30 anni provenienti dai C.A.R.A. del sud della penisola, da poco giunti a Roma e quindi all'inizio del loro percorso di inclusione sociale, per i quali l'orientamento amministrativo si è rilevato indispensabile per comprendere come muovere i primi passi nel mare della burocrazia italiana.

Nell'ambito invece dell'attività di sostegno abitativo, sono stati **orientati 47 destinatari**, di cui **11** sono stati sostenuti grazie all'erogazione di contributi economici per il pagamento delle spese di affitto, e **5** sono stati accolti in **seconda accoglienza** presso la struttura gestita da "La Fondazione Il Faro". A tutti coloro che sono entrati in contatto con lo sportello di orientamento sono state fornite le informazioni necessarie alla ricerca di un'abitazione in proprio, compresa l'eventuale mediazione con agenzie immobiliari e proprietari di casa, valutazione di sostenibilità del progetto. L'orientamento abitativo ovviamente si è rivolto un target di destinatari estremamente diverso da quello dello sportello di orientamento amministrativo, trattandosi per buona parte di nuclei familiari presenti in Italia da un almeno un anno, oppure da poco ricongiunti. Per la loro particolare fragilità sociale le famiglie rifugiate sono state privilegiate quando si è trattato di selezionare i beneficiari dei contributi economici, in modo da massimizzarne l'impatto. Il dato più rilevante emerso infatti, è che nella maggioranza dei casi a rivolgersi allo sportello abitativo sono stati per lo più destinatari che già avevano trovato autonomamente una soluzione per l'alloggio, ma che a causa della crisi economica e spesso della conseguente perdita del posto di lavoro versano in condizioni di grave disagio

socio-economico, pur essendo in Italia da molti anni e spesso perfettamente integrati nel suo tessuto sociale. Questo dato è stato confermato anche dalla difficoltà incontrata nella fase di chiusura delle attività progettuali: da una parte nessuno dei destinatari accolti in seconda accoglienza, che erano stati scelti tra persone già attive sul mercato del lavoro, è stato in grado di regolarizzare la propria posizione con un'assunzione, requisito indispensabile per la ricerca di una casa in proprio; dall'altra invece i nuclei familiari sostenuti mediante i contributi economici riescono a fatica a programmare il loro futuro ora che non possono più contare sull'ausilio fornito loro grazie al progetto. È importante sottolineare che tale criticità dipende soprattutto dalla congiuntura economica particolarmente sfavorevole, che colpisce con maggiore drammaticità i titolari di protezione internazionale, privi come sono – nella maggior parte dei casi – di reti familiari e sociali di supporto.

L'aspetto più problematico dell'Azione 1 ha riguardato la sperimentazione dei **percorsi di semi autonomia** dovuto alle difficoltà riscontrate nel reperimento di una struttura idonea e disponibile ad avviare l'intervento. La struttura alloggiativa individuata fin dalla fase di avvio del progetto (nel mese di settembre), al momento della formalizzazione dell'accordo è improvvisamente venuta meno. Immediatamente è stata cercata un'altra struttura adeguata a rispondere alle esigenze dell'intervento attivando numerose risorse nel mercato romano. Tra fine novembre ed inizio dicembre è stata quindi individuata una struttura composta da due appartamenti, particolarmente adatta allo svolgimento dei percorsi di semi-autonomia e che, peraltro, offriva anche buone prospettive per la sostenibilità futura dell'intervento. Purtroppo la lunga trattativa condotta con la proprietà dei due immobili non è andata a buon fine, costringendo la CRS ad attivare una nuova ricerca che si è finalizzata solo nel corso mese di febbraio, quando si è giunti ad un accordo con la struttura Il Faro di Susanna Agnelli.

Di fatto non è stato possibile attivare la sperimentazione così come inizialmente ideata, con percorsi rivolti a persone con una condizione occupazionale sufficientemente stabile ma ancora non in grado di poter far fronte in maniera autonoma al pagamento di un canone d'affitto di mercato. L'intervento ha quindi assunto tratti simili ad una seconda accoglienza, pur mantenendo aspetti di autonomia, nella gestione del tempo e degli spazi.

Nella struttura sono stati così inseriti **2 uomini e 2 donne**, tutte persone in procinto di uscire da centri di accoglienza ordinari e per i quali potesse rappresentare uno scivolo verso l'autonomia.

I percorsi dei 4 destinatari sono stati monitorati dalle tutor di percorso ed in particolare dell'assistente sociale del progetto, che ha curato personalmente la selezione, l'ingresso nella struttura e seguirà l'accompagnamento nella fase di uscita, previsto per il 30 giugno.

Uno dei destinatari è stato inserito in un percorso integrato, egli infatti oltre all'accoglienza nella struttura ha frequentato il laboratorio di gelateria promosso dal progetto.

Azione 2. Orientamento alla formazione professionale ed interventi finalizzati all'inserimento lavorativo.

L'azione ha mirato a fornire un sostegno personalizzato all'inserimento lavorativo e a migliorare l'occupabilità dei destinatari attraverso percorsi integrati, costruiti sulla base dei fabbisogni, delle competenze di partenza e delle esperienze maturate dai destinatari presi in carico.

Attività previste

- Servizio di orientamento al lavoro e alla formazione;
- Due corsi di informatica per 20 destinatari;
- Due Workshop in materia di lavoro e strumenti finanziari per 20 destinatari;
- Un corso di formazione professionale nel campo della somministrazione di alimenti per 10 destinatari;
- Tirocini formativi per 6 destinatari con borsa lavoro;
- Due laboratori artigianali per 4 destinatari con indennità di frequenza;
- Contributi all'inserimento lavorativo per il sostegno di varie tipologie di spesa (es. corsi per il conseguimento della patente di guida, acquisto abiti da lavoro ecc.) per 10 destinatari;
- Contributi per il trasporto ;
- Contributi alla salute per 8 destinatari.

Attività realizzate

Presso il Centro Ascolto Stranieri della Caritas di Roma è stato attivato un servizio di orientamento al lavoro e alla formazione con attività di counselling, bilancio di competenze, redazione CV, etc., volto a fornire un sostegno personalizzato all'inserimento lavorativo e a migliorare l'occupabilità dei destinatari, attraverso percorsi strutturati e costruiti sulla base dei fabbisogni, delle competenze e delle esperienze dei destinatari presi in carico. In tutto sono stati **orientati** di **133 destinatar**i, su 85 previsti dall'indicatore di progetto. L'attività di **bilancio delle competenze** è stata effettuata in favore di **22 destinatari**.

I percorsi di inserimento lavorativo si sono articolati attraverso diverse attività, partendo dalle motivazioni e competenze di partenza dei destinatari individuati dall'equipe dedicata, orientatori al lavoro e tutor di percorso, che si sono coordinati costantemente sin dalla fase di strutturazione del percorso che via via ne ha monitorato l'andamento attraverso colloqui periodici con i destinatari. Secondo le linee tracciate dal progetto sono stati realizzati gli interventi sotto descritti.

Percorsi di formazione e riqualificazione professionale

Sono stati attivati corsi di formazione professionale rispondenti ai fabbisogni formativi dei destinatari e al fabbisogno del mercato del lavoro, per cercare di offrire il massimo delle possibilità occupazionali ai destinatari presi in carico.

Sono stati attivati due corsi di formazione professionale con la Promo.ter, ente formativo della Confcommercio, per **14 beneficiari**, rispetto ad un indicatore atteso di 10. Di questi, un corso è stato avviato nel settore della panificazione, rivolto ad 8 beneficiari, ed uno nel settore della gastronomia, per 6 destinatari. La tipologia di corsi è stata determinata sulla base delle richieste dei destinatari e delle maggiori opportunità lavorative offerte dal mercato del lavoro.

Corso per panificatori della Promo.ter

A completamento del percorso di formazione professionale, successivamente alla fase teorico-pratica, è stata prevista una fase di tirocinio presso aziende del territorio. Purtroppo, malgrado il lavoro di rete con la Promo.ter, la Confcommercio e il C.O.L. Tiburtino del Comune di Roma, che si è reso disponibile a farsi carico della fase burocratica di avvio dei tirocini, non sono è stato quindi possibile inserire tutti gli allievi e si è riusciti ad attivare convenzioni di tirocinio solo per 5 allievi. Nella ricerca di aziende, è stata riscontrata una scarsa disponibilità ad accogliere tirocinanti, probabilmente dovuta all'attuale congiuntura che tutti i settori economici stanno attraversando.

Attraverso il fondo contributo all'inserimento lavorativo è stato possibile attivare percorsi di formazione individuale per altri due destinatari nel campo del turismo. In particolare un destinatario è stato iscritto ad un corso per facchino/addetto ai piani, ed un altro ad un corso di cameriere di sala entrambe organizzati dall'Ente di formazione UET.

Tirocini formativi

Complessivamente sono stati attivati **11 tirocini formativi** di cui **10 sostenuti con l'erogazione di contributo monetario**, anche in questa attività è stato superato l'indicatore di progetto che prevedeva 6 tirocini con contributo.

Nell'arco del progetto sono stati inseriti 10 tirocinanti (8 uomini e 2 donne), con contributo, tutti nel settore terziario, nei seguenti ruoli:

- Una tirocinante presso un asilo nido "Gira Girasole" come aiuto-cuoca. La beneficiaria aveva espresso una solida motivazione a formarsi nel settore della ristorazione, non avendo mai maturato un'esperienza professionale in Italia.
- Una beneficiaria presso un asilo nido "Goghligo" nel ruolo di assistente all'infanzia. La tirocinante ha mostrato forte motivazione, capacità relazionali e di cura che la rendono particolarmente adatta ad un lavoro di questo tipo.
- Due tirocinanti hanno svolto un tirocinio presso due importanti realtà della ristorazione romana (il ristorante "Ai Piani" ed il ristorante Ditta Clarco). Entrambi erano fortemente motivati a lavorare in questo settore, che resta uno di quelli in cui viene impiegato un alto numero di lavoratori nel territorio romano.
- Un destinatario ha svolto un tirocinio come macellaio presso un supermercato di un'importante catena che opera nella Grande Distribuzione Organizzata (CONAD). Il beneficiario aveva maturato una lunga esperienza pregressa nel settore nel suo paese d'origine ed è stato molto soddisfatto dell'esperienza svolta. I dati relativi al mercato del lavoro romano dimostrano inoltre la presenza di buone prospettive occupazionali per questa figura professionale.

Tirocinio formativo presso un asilo nido

Infine altri 5 tirocini sono stati promossi a completamento dei corsi di formazione professionale organizzati dalla Promo.ter e dall'UET, ed in particolare: un pasticcere ed un panificatore presso da ditta Luman; un

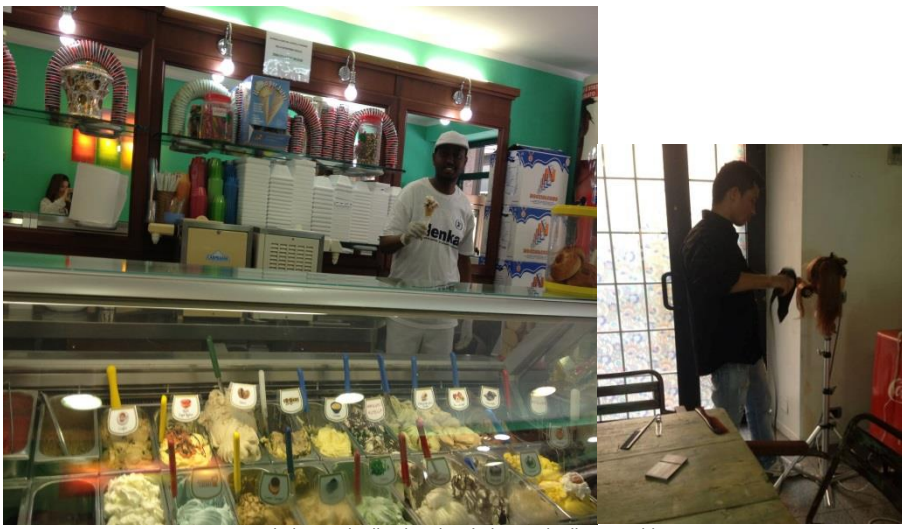
panificatore presso il panificio Duerre; un gastronomo presso il Bar Vigna Stelluti ed un altro con la ditta Pallotti Fabio; un tirocinio per facchino presso Hotel Eurostars Domus Aurea; uno per cameriere di sala presso l'Hotel Intercontinental De la Ville.

Un elemento di criticità che ha caratterizzato l'intera azione è stata la difficoltà nel reperire nel territorio aziende disponibili ad accogliere tirocinanti. Da una parte la crisi economica in cui versa il mercato italiano, unitamente ai requisiti richiesti alle aziende ospitanti, almeno un lavoratore a tempo indeterminato per accogliere un tirocinante, più di 5 dipendenti a tempo indeterminato per ospitarne due, hanno allungato notevolmente i tempi di attesa dei candidati, provocandone spesso la dispersione. Per sopperire a tale problema si è cercato di intensificare la collaborazione con i COL e con le Scuole di Formazione professionale al fine di facilitare l'intercettazione delle aziende ospitanti disponibili e cercando di attuare una maggiore integrazione con tutti gli attori di riferimento presenti sul territorio.

Queste difficoltà hanno fatto sì che, malgrado l'attività di selezione dei candidati e di ricerca delle aziende sia partita sin dal mese di ottobre, la maggior parte dei tirocini siano partiti dopo il mese di marzo e si andranno a concludere il 30 giugno contestualmente alla chiusura del progetto.

Laboratori artigianali

In fase di progettazione esecutiva si è deciso di attivare dei laboratori di gelateria e parrucchiere, anziché quelli di falegnameria e calzoleria previsti nella proposta progettuale, in considerazione dei bisogni formativi, inclinazioni e motivazioni dei destinatari individuati e della disponibilità delle aziende ospitanti. In tali ambiti, infatti, sono state trovate le aziende artigianali interessate alla realizzazione del progetto e con le competenze necessarie a condurre le attività laboratoriali. Le aziende sono state reperite anche grazie ad un lavoro di rete svolto con i C.O.L. di Roma Capitale.



Laboratorio di gelateria e Laboratorio di parrucchiere

5 utenti, rispetto all'indicatore atteso di 4, sono stati inseriti nei laboratori artigianali; in particolare 2 destinatari (uomini) hanno frequentato il laboratorio di gelateria, mentre 3 (2 uomini ed una donna) sono stati inseriti presso il Laboratorio di parrucchiere.
Entrambe i laboratori hanno avuto una durata di 180 ore svoltesi nel corso di tre mesi (da marzo a giugno 2013), e sono stati attivati attraverso la stipula di contratti di sub – appalto con la gelateria Frullo Frappo Gelo e con il parrucchiere Davide Pulciani (ditta individuale).
In generale l'attivazione dei laboratori si è rivelata meno difficoltosa rispetto a quella dei tirocini, probabilmente questo anche grazie all'incentivo che è stato erogato all'azienda formativa. Tuttavia anche la ricerca e l'individuazione delle aziende artigianali ospitanti i laboratori, ha richiesto dei tempi maggiori di quelli inizialmente previsti. Ciò ha causato uno scostamento rispetto al cronogramma nella loro attivazione effettiva.

Contributi al lavoro

Il progetto prevedeva un fondo specifico per il pagamento di spese finalizzate a creare le condizioni necessarie a favorire l'inserimento lavorativo e a rimuovere eventuali impedimenti al suo avverarsi. Attraverso tale fondo sono state realizzate diverse tipologie di intervento in favore di **47 destinatari**:

- Un'utente è stata sostenuta con un corso di formazione "EX REC somministrazione di alimenti e bevande" presso il Gruppo MCS. Tale certificazione costituiva una tappa importante per realizzare il suo progetto imprenditoriale.
- In favore di 11 destinatari è stato attivato un corso per l'utilizzo del muletto organizzato dall'Università degli Studi di Tor Vergata.
- Un utente è stato sostenuto nel pagamento di un corso come elettrauto con la scuola Cepu/Radioelettra.
- Un beneficiario è stato sostenuto nel percorso universitario rispetto all'iscrizione ed al pagamento dei libri necessari al secondo anno del Corso di laurea in Scienze Infermieristiche.
- Un destinatario è stato sostenuto per l'ottenimento della certificazione HCCP.
- Due destinatari sono stati sostenuti nel conseguimento della patente guida C, uno della patente D ed 6 della patente B. L'ottenimento della patente è spesso un requisito necessario per lo svolgimento di lavori in determinati settori, a volte può costituire un valore aggiunto per avere maggiori opportunità lavorative.
- Dopo aver conseguito con successo la patente C nell'ambito del progetto, un beneficiario è stato supportato nell'iscrizione per il conseguimento della Carta di qualificazione del conducente (CQC).
- Un'utente è stata sostenuta con la traduzione del titolo di studio conseguito nel proprio paese di origine, al fine di consentirne l'inserimento nel corso di formazione professionale e di facilitare la procedura per il riconoscimento del titolo di studio.
- Un beneficiario con pregressa esperienza nell'ambito della sicurezza è stato sostenuto attraverso il pagamento dell'iscrizione al corso per addetti alla sicurezza, richiesto dal decreto Maroni

(06/10/2009) per ricoprire questa mansione e necessario per l'iscrizione presso la prefettura nell'elenco del "personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico e in pubblici esercizi anche tutela dell'incolumità dei presenti".

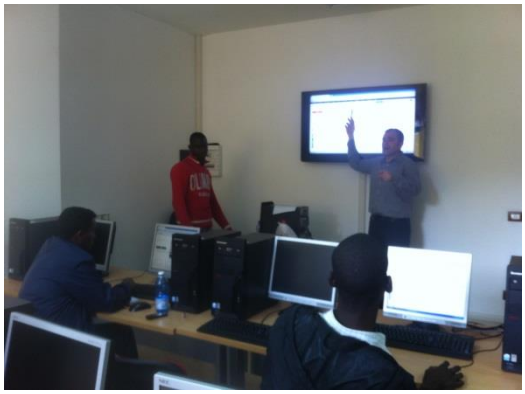
- Un beneficiario ha ricevuto un contributo per il conseguimento di una certificazione della manualità del saldatore presso una scuola privata operante nel settore. La persona aveva già maturato un'esperienza professionale come saldatore, ma incontrava notevoli difficoltà a trovare un impiego nel settore in quanto gli veniva richiesto un attestato che certificasse le competenze acquisite.
- Un utente iscritto all'ultimo anno del Corso triennale per Operatore Termico (nel settore automobilistico) presso l'Istituto Carlo Cattaneo ha ricevuto un contributo per l'acquisto di libri scolastici. L'utente è stato inserito anche in un tirocinio formativo come meccanico e quindi per lui riuscire a conseguire la relativa qualifica professionale è risultata fondamentale ai fini dell'inserimento lavorativo.
- A completamento dell'intervento a favore dell'inserimento lavorativo, sono stati erogati diversi contributi per l'acquisto di divise per i corsi di formazione professionale ed infine sono stati erogati contributi al trasporto a favore di 71 destinatari tra tirocinanti, utenti dei laboratori, allievi dei corsi di formazione professionale e dei corsi di italiano ed informatica.

Corso per l'utilizzo del muletto

Corsi di informatica

Nell'ambito del progetto sono stati attivati 2 corsi di informatica di base, il primo tra ottobre e dicembre ed il secondo tra aprile e maggio. I corsi, di 120 ore ciascuno, sono stati frequentati complessivamente da **21 allievi** (1 in più rispetto a quanto richiesto dal progetto). Per favorire la frequenza al corso, gli allievi hanno beneficiato di un contributo al trasporto con l'acquisto da parte del progetto delle tessere Metrebus. I corsi di informatica si sono svolti presso l'aula di informatica della della C.R.S. Caritas di Via Casilina Vecchia. Per la formazione delle classi sono state effettuate delle giornate di selezione volte alla creazione di gruppi classe il più possibile omogenei sia per il livello di italiano sia per le competenze informatiche di partenza.

Il programma dei corsi è stato rimodulato sulla base dei fabbisogni formativi delle classi risultati dal test di posizionamento somministrati in fase di selezione; pertanto, si è deciso di privilegiare l'accuratezza della comprensione delle nozioni piuttosto che la loro quantità. Il programma ha riguardato argomenti quali: elementi di teoria, sistema operativo e gestione dei files, avvio e arresto di un elaboratore; oggetti e loro rappresentazione: Icone, Videoscrittura, Foglio elettronico; Internet - Browser - Posta elettronica e cenni sull'utilizzo di Skype.
In alcuni casi vi sono state difficoltà di comprensione da parte di alcuni partecipanti dovute ad un livello linguistico inferiore alla media del gruppo. Il livello di scolarizzazione era abbastanza omogeneo ma basso; questo ha impedito, ad esempio, la trattazione di alcune funzioni matematiche in Excel che richiedevano conoscenze matematiche che, seppur semplici, non appartenevano a tutti.



2° Corso di informatica

Workshop

Sono stati organizzati 2 Workshop tematici a favore di 2 diversi gruppi di destinatari per un totale di **23 destinatari** (3 in più di quelli previsti nel progetto) ognuno dei quali si è articolato in due lezioni. I workshop sono stati inseriti all'interno dei corsi di informatica per far sì che si rivolgessero a gruppi già selezionati in possesso di un livello minimo e possibilmente omogeneo di competenze linguistiche e di conoscenze informatiche necessarie a poter seguire gli argomenti trattati. Questo ha reso possibile, inoltre, l'utilizzo di metodologie esperenziali con l'attivazione in prima persona dei partecipanti e l'uso di simulate e *role playing*.
Entrambe i workshop hanno previsto un modulo sulle tematiche del lavoro ed un modulo sui servizi bancari e sugli strumenti finanziari.
I programmi dei due workshop sono stati diversificati sulla base dei fabbisogni degli allievi dei due corsi.
Il workshop sul lavoro ha affrontato temi quali: l'orientamento al mercato del lavoro e ai servizi per l'impiego, la guida alla redazione dei principali documenti indispensabili per la ricerca del lavoro come il curriculum vitae e la lettera di presentazione, diversificata nella sua duplice forma di modello da utilizzare nel caso di candidature spontanee o in quello di candidature finalizzate alla risposta a specifici annunci

presenti in rete o sui giornali. Punto di forza di entrambe i workshop è stata la fase esperienziale, la quale, dopo un momento iniziale di naturale imbarazzo, ha però attivato in maniera particolarmente propositiva tutti i partecipanti. Attraverso la simulata di un'intervista lavorativa, ogni partecipante si è sperimentato sia nel ruolo di osservatore che in quello dell'aspirante lavoratore e ha fatto emergere l'importanza della preparazione anche in quest'ambito, in quanto è frequente che gli stranieri sottovalutino il momento del colloquio o il tecnicismo formale, sia verbale che non verbale, da utilizzarsi per poterlo sostenere in maniera proficua.

Il secondo incontro è stato centrato, invece, sulla ricerca attiva del lavoro, proprio partendo dal ricco bagaglio di esperienze condivise dai partecipanti. Quindi, dopo una breve panoramica delle principali tipologie di contratti di lavoro in essere a seguito della Riforma Fornero, nonché la tutela della privacy in ambito lavorativo, i partecipanti si sono avvalsi dei computer presenti in aula per allenarsi sulla ricerca di occupazione mediante alcuni siti di annunci lavorativi.

Il secondo modulo ha riguardato l'accesso ai servizi bancari e finanziari e si proponeva di offrire ai partecipanti gli strumenti per rapportarsi con consapevolezza e lucidità con il mondo delle banche e delle finanziarie.

In particolare sono state affrontate: lettura degli estratti conto bancari e delle carte di credito, il bancomat e la carta prepagata, la carta revolving; le differenze operative tra una banca e una finanziaria; mutui e altri strumenti finanziari, gli acquisti a rate; microcredito e finanza etica.

Il trasferimento delle conoscenze teoriche è stato veicolato principalmente attraverso esercitazioni pratiche e gruppi di lavoro, stimolando anche in tal modo la partecipazione e il confronto dei corsisti.

Altro obiettivo del modulo era costruire familiarità con il bilancio familiare ed imparare a usarlo. La situazione sociale in cui si trovava la maggior parte di allievi, di uomini soli non ancora autonomi sia sul piano lavorativo che abitativo, non ha permesso di trattare questo argomento in maniera approfondita perché percepito dagli allievi in maniera distante dalla loro realtà. L'argomento è stato quindi rimodulato cercando di coinvolgere la classe con metodologie partecipative ed esperenziali.

Azione 3. Formazione linguistica e civica ed orientamento all'inserimento scolastico ed all'esercizio dei diritti e dei doveri

L'Azione 3 ha avuto l'obiettivo di favorire tra i destinatari l'acquisizione ed il miglioramento delle competenze linguistiche e la conoscenza delle nozioni di base della cultura, della società, delle istituzioni italiane, punto di partenza per la costruzione di qualsiasi percorso di integrazione.

Attività previste

Il progetto prevedeva i seguenti interventi formativi:

- 1 Corso di italiano ed educazione civica per analfabeti totali o funzionali (10 destinatari) con erogazione di un contributo per il trasporto e un'indennità in favore degli allievi che avessero riportato una frequenza di almeno il 70%;
- 1 Corso di italiano ed educazione civica di livello A1 (10 destinatari);
- 2 Corsi di italiano ed educazione civica di livello A2 (20 destinatari) con visite culturali, iscrizione all'esame CILS e contributo al trasporto.

Allievi del secondo corso di livello A2

Attività realizzate

Tutte le attività corsuali previste sono state realizzate secondo il cronogramma stabilito. In particolare nel periodo tra ottobre 2012 e dicembre 2012 sono stati realizzati il corso per analfabeti ed uno dei due corsi di italiano di livello A2. A gennaio 2013 è stato attivato il corso di livello A1, organizzato dal partner di progetto Associazione Centro Astalli che si è concluso nel mese di aprile. L'ultimo corso di italiano di livello A 2 si è tenuto tra marzo e giugno 2013.

I corsi promossi dalla C.R.S. Caritas si sono tenuti presso la sede del Centro Ascolto Stranieri di via delle Zoccolette 19, mentre il corso del Centro Astalli ha avuto luogo presso la Fondazione "Il Faro", in via Virginia Agnelli n. 21.

Nel suo complesso i quattro corsi sono stati frequentati da 53 destinatari. I corsi quindi hanno visto partecipare un numero di destinatari maggiore di quello previsto da progetto (40 persone di cui 10 persone a corso). In particolare nel corso di livello A1 e in quello per analfabeti il numero dei corsisti è stato di 12 unità, mentre in quello di livello A2 la classe era composta da 13 allievi e nell'ultimo corso A2, 15 sono stati i corsisti iscritti. Al pari delle altre Azioni, anche l'Azione3 si è caratterizzata per la preponderanza della presenza maschile rispetto a quella femminile, 9 donne contro 44 uomini.

Visita al Colosseo del secondo corso di livello A2

Tutti i corsi hanno previsto, accanto al modulo di apprendimento della lingua italiana di 120 ore, un modulo di educazione civica e cultura italiana di 30 ore, volto a far acquisire agli allievi la conoscenza della società, delle istituzioni, dei servizi pubblici, dei doveri/diritti derivanti dalla Costituzione e dalla Carta dei valori della cittadinanza e dell'integrazione. I contenuti ed i programmi sono stati tarati sulla base del livello di conoscenza della lingua italiana del gruppo classe. Nei corsi A2 il modulo di cultura italiana si è estrinsecato anche attraverso visite guidate presso i principali monumenti storici della Capitale. In entrambe i corsi, infatti, sono state organizzate due giornate di visite presso il Colosseo, il Palatino ed i Fori imperiali.

Dieci allievi del 1° Corso A2, inoltre, si sono iscritti all'esame per la certificazione della conoscenza linguistica CILS pagato attraverso un apposito fondo del progetto. Di 10 iscritti, 7 hanno conseguito la certificazione.

Tutti i corsi sono stati integrati da un sistema informatico approntato dall'Associazione Centro Astalli, composto da varie unità didattiche e fruibile on-line, sia con la guida di un insegnante/tutor che in modalità di auto-apprendimento. Per l'utilizzo del software a ciascuno studente è stato assegnato un login, un'username e una password. Dopo la fine del corso gli allievi hanno avuto la possibilità di continuare ad utilizzare il software al fine di migliorare le loro conoscenze linguistiche.

Per incentivare la frequenza dei Corsi A2 e per analfabeti, si è provveduto, come da progetto, all'erogazione ai corsisti di un contributo al trasporto. Inoltre in considerazione della loro maggiore fragilità, gli analfabeti sono stati ulteriormente sostenuti attraverso un'indennità di frequenza. Così al termine del corso gli allievi che hanno partecipato ad almeno il 70% delle lezioni, ossia 10 su 12, hanno potuto beneficiare dell'indennità. Il percorso degli analfabeti è stato sostenuto anche dalla presenza di una tutor d'aula che ha monitorato costantemente l'andamento del corso ed è stato un punto di riferimento per i corsisti anche rispetto problematiche non strettamente connesse all'apprendimento della lingua. Pur se non previsto dal progetto, la tutor d'aula ha rappresentato un punto di riferimento anche per gli allievi del corso A2. La presenza della tutor ha permesso la rilevazione dei bisogni non solo formativi ma di natura sociale, sanitaria. Alcuni allievi sono stati inseriti in percorsi integrati grazie ai quali hanno usufruito anche servizi di orientamento al lavoro, counseling, contributi mirati all'inserimento lavorativo, accompagnamento sociale e copertura di spese sanitaria.

Tutti i corsi sono stati preceduti da una fase di ascolto, seguita da una di preiscrizione e poi da una di selezione. La selezione organizzata diversamente a seconda dei livelli linguistici dei candidati, è stata condotta dalla selezionatrice/tutor - figura prevista nell'ambito del progetto – con il supporto delle tutor di percorso e con quello scientifico dei docenti. I candidati che hanno partecipato alle selezioni provenivano prevalentemente dalle scuole di italiano interne ai due partner, ma anche dal circuito dei Centri di accoglienza del Comune di Roma e dalla rete di associazioni presenti sul territorio che erano state informate dell'iniziativa formativa attraverso locandine pubblicitarie, inviate via e-mail e contatti telefonici.

A conclusione dei corsi ha avuto luogo una fase orientamento socio-scolastico degli allievi seguita dalle tutor di percorso e dagli orientatori al lavoro e alla formazione.

I corsi di italiano hanno rappresentato per i destinatari un'esperienza non solo di formazione ma anche di arricchimento umano. Grazie alle abilità dei docenti, alla presenza dei tutor (di classe e di percorso), all'utilizzo di tecniche per la costruzione dello spirito di gruppo, all'interno dei gruppi classe si sono venute a creare dinamiche positive e gli allievi, oltre ad aver accresciuto il proprio bagaglio linguistico e culturale, hanno potuto effettuare un percorso di crescita personale in rapporto alla costruzione della loro vita in Italia. Gli stessi partecipanti hanno infatti dichiarato di aver allontanato, durante la frequenza al corso, il senso di solitudine ed isolamento che provavano.

Come evidenziato dalla docente dell'ultimo corso A2 : "*la grande solidarietà creatasi nel gruppo-classe ha fatto si che l'incontro giornaliero della lezione diventasse momento di svago, divertimento e condivisione, oltre che di apprendimento e studio. Il legame tra i discendi è andato via via consolidandosi, contribuendo al buon esito di tutte le attività presentate. Di grande rilevanza è stato poi il sostegno che i corsisti non hanno mai fatto mancare gli uni agli altri; i più preparati hanno sempre supportato i compagni più deboli, creando in questo modo un clima collaborativo, elemento fondamentale per la realizzazione dell'apprendimento fra pari, alla base dell'approccio comunicativo dell'insegnamento*".

In progetti sociali per categorie svantaggiate quali i rifugiati, i corsi di lingua, oltre agli indubbi risvolti pratici sotto il profilo dell'integrazione, possono quindi costituire delle importanti occasioni per la creazione di quelle relazioni e di quella rete amicale di cui molto spesso i rifugiati sono privi.
Di notevole importanza sono state poi le due visite culturali, anch'esse recepite con grande trasporto e grandissimo interesse. Le visite hanno senza dubbio avuto il merito di consolidare i rapporti tra i partecipanti, insegnante compresa, e di permettere ai discenti di vivere un'esperienza positiva, che ha consentito loro di sentirsi parte della città in maniera partecipata ed attiva.
Una delle maggiori criticità generalmente riscontrate nei corsi di italiano per stranieri in condizione di fragilità sono state le disomogenee competenze linguistiche di partenza dei partecipanti dovute alla differente provenienza geografica dei discenti, alla loro lingua madre, al diverso livello di scolarizzazione e alla quantità e qualità del tempo di permanenza in Italia. A ciò si aggiunge anche una certa diversità per quanto riguarda i tempi di apprendimento, derivante da variabili quali l'età, il grado di scolarizzazione e lo stato psicologico.
Cruciale a tal fine è un'attenta formazione del gruppo classe. Tutti i corsi sono stati quindi preceduti da una fase di selezione, effettuata a ridosso del loro inizio, attraverso modalità e procedure che sono andate via via perfezionandosi con l'avvicendarsi dei corsi. Questo ha fatto sì che fossero create classi il più omogenee possibile dal punto di vista delle competenze linguistiche di partenza e che fosse garantito un livello di motivazione diffuso, riducendo il più possibile fenomeni di dispersione scolastica, strutturali in tale tipologia di corsi.
Ciononostante una certa disomogeneità è stata riscontrata in tutti corsi; ad essa si è fatto fronte con l'utilizzo di tecniche di gestione delle classi multilivello, che prevedono, ad esempio, l'uso su larga scala di attività ludiche; all'utilizzo del *peer tutoring* (tutoraggio tra pari), e alla stratificazione delle attività, modalità strategica di presentazione delle attività didattiche atta ad offrire risposte adeguate a valorizzare intelligenze, stili cognitivi e di apprendimento diversi.

Contributi salute

Attraverso un intenso lavoro di rete con medici sia di base che specialistici, poliambulatori, strutture ospedaliere, ASL, i destinatari hanno ricevuto anche un orientamento di tipo sanitario che ha permesso loro di muoversi con maggiore consapevolezza all'interno del Sistema Sanitario Nazionale. Spesso, infatti, la scarsa conoscenza della lingua italiana e del sistema sanitario rappresentano un ostacolo all'accesso delle cure mediche da parte dei cittadini stranieri e in particolar modo dei titolari di protezione internazionale. Attraverso il servizio di orientamento e accompagnamento **22 destinatari** hanno potuto ricevere contributi

per la copertura di spese sanitarie non previste dal SSN o difficilmente fruibili attraverso le prestazioni del SSN, ma comunque fondamentali per il benessere psico-fisico della persona. Sono stati acquistati farmaci, sanitari, effettuati cicli di fisioterapia, acquistati occhiali da vista e effettuate visite mediche specialistiche.
Le richieste di aiuto sono pervenute dagli utenti che frequentano il Centro Ascolto Stranieri, dal poliambulatorio Caritas, da centri di accoglienza del circuito del Comune di Roma e da altre associazioni del territorio. L'azione è stata pubblicizzata tramite contatti telefonici e con un messaggio di posta elettronica informativo. Le tutor di percorso hanno proceduto con le assistenti sociali al vaglio delle richieste pervenute e hanno contribuito a definire le modalità di erogazione dei contributi.

CONCLUSIONI

Un punto di forza del progetto è rappresentato senza dubbio dalla molteplicità di azioni attuabili, che ha reso possibile rispondere ad esigenze e bisogni differenti e realizzare percorsi individualizzati ed integrati a partire dalle specificità di ogni utente.